



RAPPORT ANNUEL 2023-2024



**CHU
Sainte-Justine**
Le centre hospitalier
universitaire mère-enfant

Université
de Montréal

TABLE DES MATIÈRES

1.	Information relative à l'établissement	2
2.	Mot de la présidente	3
3.	Priorités et réalisations de l'année écoulée	4
4a.	Composition du Comité	7
4b.	Portrait des membres	8
5.	Coordonnées des contacts principaux	9
6.	Bilan des activités 2023-2024 du Comité	10
7.	Tenue des rencontres	15
8.	Collaboration avec les autres acteurs	15
9.	Assistance et accompagnement effectués par le Comité	16
10.	Conclusion	16
	Annexe A : Rapport financier 2023-2024	17
	Annexe B : Tableau des recommandations 2023-2024	19

1. Information relative à l'établissement

Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine

3175, chemin de la Côte-Sainte-Catherine, Montréal (Québec)

H3T 1C5



2. Mot de la présidente



Chers enfants, parents, familles, employés du CHUSJ et membres du Comité des usagers,

En cette fin d'année, je tiens à exprimer ma plus profonde gratitude à chacun d'entre vous pour votre engagement, votre dévouement et votre précieuse contribution au sein du CHU Sainte-Justine. C'est avec une grande fierté que je remercie également toute l'équipe du CHU, dont chaque membre a œuvré avec passion et détermination pour offrir des soins de qualité à nos enfants et à leurs familles.

À tous les enfants et parents qui nous ont accordé leur confiance, je vous adresse mes sincères remerciements. Votre soutien et votre collaboration ont été essentiels pour nous permettre de réaliser une année riche en projets et en accomplissements.

Nous avons travaillé main dans la main pour identifier des recommandations importantes, qui ont été prises en compte et qui touchent directement la vie de nombreux patients et familles. Cette collaboration témoigne de l'amour inconditionnel que nous portons à Sainte-Justine et de notre engagement envers l'amélioration continue des services offerts.

Ensemble, nous avons prouvé que le travail d'équipe est une force inégalée. C'est pourquoi je suis convaincue qu'il est temps pour moi de passer le flambeau de la présidence. Je quitte cette fonction avec le sentiment du devoir accompli, sachant que l'équipe est solide et que je laisse entre de bonnes mains un héritage que nous avons bâti ensemble.

Je crois en l'avenir du CHU Sainte-Justine et je remercie chacun d'entre vous de m'avoir accompagnée dans cette belle aventure. N'oublions jamais que nous sommes ici pour semer des graines, mais que sans ces graines, nos projets ne pourront jamais devenir de majestueux arbres. Avec toute ma reconnaissance et mon affection,

Stéphanie Plourde

Présidente sortante du Comité des usagers du CHU Sainte-Justine



3. Priorités et réalisations de l'année écoulée

Le CDU a concentré ses efforts sur les priorités du tableau des recommandations

Le tableau des recommandations 2023-2024 a revu les quatre recommandations prioritaires qui devaient être adressées par l'établissement pour une présentation plus claire des besoins des usagers et qui permettent un suivi plus efficace.

* Voir tableau des recommandations 2023-2024

Parmi ces recommandations, il est à noter que le CDU agit à titre de veilleur pour la mise en place du projet **Inclusio** afin de réduire l'impact *des obstacles physiques, psychologiques et organisationnels rencontrés par les patients à mobilité réduite et à besoins particuliers*, ainsi qu'à leurs accompagnants.

Plusieurs actions importantes et réalisations du CDU ont ponctué l'année

Des bornes interactives stratégiquement installées à sept emplacements au CHUSJ et au CRME permettent de sonder les usagers de façon générale et spécifique. L'analyse des résultats des sondages est faite en collaboration avec la Direction qualité, évaluation, performance et éthique. Le nouveau sondage pour enfant nous a permis de nous rapprocher des jeunes et d'être à leur écoute.

Des actions de communication clarifiées et renforcées afin d'assurer une meilleure visibilité



La mascotte du CDU nous a donné une grande visibilité et nous a fait rayonner partout où elle est passée. Nos profils Facebook et Instagram ont eu un franc succès.

Un nouveau logo (mascotte) du CDU a été créé pour nous faire reconnaître.

Justinours a fait des apparitions remarquées lors de l'événement du Gala de reconnaissance, de la semaine des usagers, de la rentrée des classes au CRME, de la journée des employés, des journées de visites au CRME et des journées de distribution de café et pendant la semaine de relâche. Les petits comme les plus grands ont été émerveillés.

La borne de recharge de cellulaire

Une borne de recharge de cellulaire a été activée dès février 2023, mais le mauvais fonctionnement de l'interface nécessitait une vigilance constante de la personne-ressource ou de la sécurité afin de débloquer les cellulaires des usagers. Pour cette raison, c'est à regret que nous avons dû mettre fin à son utilisation et revoir nos options pour la suite de ce projet.

Semaine des usagers

Semaine des usagers au CHU Sainte-Justine :

Lors de cette semaine, les usagers ont été invités à en apprendre davantage sur leurs droits! Notre personnel du Comité des usagers était disponible pour répondre à toutes les questions sur le sujet. Une surprise attendait les premiers arrivés! Des feuillets des murales et des crayons étaient donnés pour l'occasion. Justinours y était présent.



Participation au congrès du RPCU

Quelques membres ont participé au congrès 2023 à Laval. Cette année, il y a eu certains enjeux avec la loi LP 15 et les ateliers donnés aux membres n'étaient pas adaptés pour les enfants et les adolescents, qui forment la majorité de notre clientèle. Le CDU a adressé une lettre au RPCU pour nommer ses insatisfactions face à certains aspects du congrès, remettant même en question son affiliation. Il s'en est suivi une rencontre pour clarifier nos demandes. Le RPCU a bien saisi nos questionnements et nous avons décidé de conserver notre affiliation avec eux.

La semaine de la sécurité

Il y a eu une collaboration du CDU en compagnie des autres équipes de l'hôpital pour élaborer le jeu de la semaine de la sécurité pour le personnel.

Désignation des membres du Comité des officiers lors de l'Assemblée générale annuelle (AGA) 2023

Une nouvelle vice-présidente, Mme Annie Pelletier, a été nommée; ainsi qu'une nouvelle secrétaire, Mme Vicky Boutin. M. Raphael Mimeault nous a remis sa démission.

Recrutement des membres

Notre visibilité dans l'établissement étant plus grande, plusieurs usagers ont manifesté leur intérêt à intégrer le Comité des usagers.

Présentation du CDU au Centre de réadaptation Marie Enfant (CRME)

- Visites mensuelles organisées par la personne-ressource au CRME pour distribution de crayons, napperons, et feuillets des murales ainsi que pour l'accompagnement de la mascotte.

Animation de la page Facebook

- Alimentation de la page pour informer la communauté des usagers sur les actions du CDU et diffuser toute information pertinente qui touche les usagers.
- Un concours a été organisé sur Facebook pour trouver le nom de notre mascotte. Un nom gagnant a été voté par les membres du CDU et le nom Justinours a été choisi. Un jeune usager a été l'heureux gagnant d'une carte-cadeau Toys R Us.
- Le nombre de personnes suivant la page du CDU a augmenté de façon significative.

Projet de murales dans les salles d'attente

Les murales en plexiglas sont en rotation dans certaines cliniques EX; la clinique de La Tourette qui a bénéficié de la murale d'ophtalmologie. Les feuillets *Cherche et trouve* les représentant en image aident à la compréhension des droits des usagers. Nous continuons la distribution des napperons à colorier qui sont la réplique des murales. Ces matériels de promotion sont en grande demande et ils facilitent la compréhension des droits des usagers. À notre grande joie, les postes de télévision des salles d'attente des cliniques et les cafétérias, ainsi les écrans dans les ascenseurs diffusent les images de nos murales *Cherche et trouve*.

4. Composition du Comité

Numéro	Identité	Usager	Type de membre	Rôle
1	Stéphanie Plourde		Membre	Présidente
2	Annie Pelletier		Membre	Vice-présidente Représentante du CDU sur le CA du CHUSJ,
3	Vicki Boutin		Membre	Secrétaire
4	Geneviève Boisjoly		Membre	Trésorière
5	Maryse Turgeon		Membre	Membre régulière
6	Bianca Charland		Membre	Membre régulière
7	Catherine Martin		Membre	Membre régulière

4.b Photos des membres



Geneviève Boisjoly



Bianca Charland



Maryse Turgeon



Annie Pelletier



Stéphanie Plourde



Vicki Boutin



Catherine Martin

5. Coordonnées des contacts principaux

Fonction	Identité	Coordonnées	
Présidente	Stéphanie Plourde	seblab007@hotmail.com	CHUSJ 3175, chemin de la Côte-Sainte-Catherine Local 1207 Montréal (QC) H3T 1C5
Personne-ressource du Comité des usagers	Beatriz Figueroa	Beatriz,figueroa.hsj@ssss.gouv.qc.ca	CHUSJ 3175, chemin de la Côte-Sainte-Catherine Local 1207 Montréal (QC) H3T 1C5
Responsable gestionnaire du dossier du CDU de l'établissement (agente de liaison) Directrice Qualité Performance	Geneviève Parisien	genevieve.parisien.hsj@ssss.gouv.qc.ca	CHUSJ 3175, chemin de la Côte-Sainte-Catherine Local 8222-b Montréal (QC) H3T 1C5

6. Bilan des activités 2023-2024 du Comité

Rappel du mandat du Comité des usagers

Le mandat du CDU comprend six (6) fonctions :

1. **Renseigner** les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
2. **Promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers quant aux services obtenus de l'établissement.
3. **Défendre** les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
4. **Accompagner et assister**, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi, ou en vertu de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (chapitre P-31.1).
5. **S'assurer**, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
6. **Évaluer**, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 (LSSSS).

Bilan des activités 2023-2024 des six fonctions du CDU

Fonction 1 – RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

Semaine des usagers

La Semaine des usagers a eu lieu entre le 12 et le 18 novembre. Un kiosque ambulant au CHU Sainte-Justine et au Centre de réadaptation mère-enfant a permis d'informer les usagers sur leurs droits. Lors de cette activité, la mascotte a accompagné la personne-ressource et cette dernière était présente pour répondre aux questions des usagers.



FONCTION 2A – PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS

Participation à des événements organisés au sein de l'établissement

Pour la clinique de prélèvements

Pour faire suite à une lettre émise par le CDU à l'égard de la situation générale à la clinique de prélèvements, deux membres ont été impliqués dans des comités d'humanisation et de réaménagement de la clinique. La clinique de prélèvements a également fait appel à nous pour le projet des tuiles au plafond pour la nouvelle salle d'attente. Nous avons pris contact et organisé les rencontres avec le collège Esther-Blondin et leur professeur d'arts plastiques. Les élèves de quatrième et de cinquième secondaire ont réalisé des murales sur les tuiles qui leur ont été fournies par l'établissement. Le résultat fut spectaculaire! Une tuile sera créée pour rendre hommage au collège et pour remercier les élèves.

Participation à des rencontres ou à des comités de travail au sein de l'établissement

Comités de travail du CHUS : les membres du CDU ont continué à participer à plusieurs comités d'amélioration continue formés au sein de l'établissement afin de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers, et avec la volonté d'être sollicités de plus en plus, en amont des questionnements et des projets, et de contribuer à leurs réalisations.

- **Bureau du partenariat patients-familles-soignants**
Collaboration lors de la semaine de la sécurité
- **Comité aviseur sur la gestion des rendez-vous/CRVU**
- **Comité d'humanisation du centre de prélèvements**
- **Comité de réaménagement du centre de prélèvement**
Deux membres se joignent aux discussions pour l'amélioration continue.

Comité de refonte du code d'éthique

- **Sous-comité de la visibilité**
.
- **Sous-comité des médias**
.
- **Comité de la modernisation de l'existant**
- **Comité d'orientation de la démarche proposition de valeur**
Participation des membres.
- **Comité développement durable**
Participation aux rencontres.
- **Comité des sondages**
.
- **Comité du jury du Gala reconnaissance**
Participation d'un membre du CDU en tant que membre du jury.

Participation aux comités stratégiques

- Membre du conseil d'administration
- Membre du Comité de vigilance et de la qualité
- Membre du Comité de gestion des risques et de la qualité

FONCTION 2B – ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS DE LA PART DE L'ÉTABLISSEMENT

Développement du projet de sondage sur bornes interactives / iPad

L'équipe du DQEPE a collaboré à la réalisation de ce sondage pour enfants et a fait des tournées de sondage dans les chambres. Ceci a permis d'approcher des enfants qui étaient accompagnés de leurs parents. Les bilans annuels sont représentés au CDU.

FONCTION 3 – DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS DES USAGERS OU, À LA DEMANDE D'UN USAGER, SES DROITS ET SES INTÉRÊTS EN TANT QU'USAGER AUPRÈS DE L'ÉTABLISSEMENT OU DE TOUTE AUTORITÉ COMPÉTENTE

Suivi des sujets du tableau des recommandations prioritaires adressées à l'établissement

- Échanges avec l'agente de liaison – Directrice Qualité Performance
 - Réunions statutaires régulières avec la personne-ressource pour le suivi des recommandations et des demandes d'assistance.
 - Présentation des avancées, aux membres, par l'agente de liaison lors de chaque réunion du CDU.
 - Échanges ponctuels continus avec l'agente de liaison au sujet des préoccupations et des besoins individuels ou collectifs des usagers.

Adhésion et participation aux actions des réseaux appuyant les usagers

- **Renouvellement des adhésions** : auprès du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU) et (CPM).
- **Participation au Congrès du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU)**
- Des échanges avec le Réseau francophone international. Un hôpital pédiatrique à Bruxelles a pris contact avec la personne-ressource pour échanger des bonnes pratiques.

FONCTION 4 – ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND, Y COMPRIS LORSQU'IL DÉSIRE PORTER PLAINTÉ

Total de 58 demandes d'assistance reçues de la part d'usagers

Plusieurs contributions financières reçues pour des projets au sein de l'établissement

En continuum, les demandes ont pris plusieurs formes. : par téléphone, par courriel et en personne.

- Dans le cadre d'un projet de renouvellement du partenariat avec le DQEP pour l'acquisition de la plateforme Voxco pour les sondages de l'hôpital.
- Avancement de l'application mobile qui permettra aux usagers de s'orienter dans l'hôpital
- MICA, jeux adaptés pour les enfants et adolescents polyhandicapés
- Service bénévole, fourniture, crayons à colorier
- CITCA

FONCTION 5 – S’ASSURER, LE CAS ÉCHÉANT, DU BON FONCTIONNEMENT DE CHACUN DES COMITÉS DE RÉSIDENTS ET VEILLER À CE QU’ILS DISPOSENT DES RESSOURCES NÉCESSAIRES À L’EXERCICE DE LEURS FONCTIONS

Malgré nos multiples efforts (affiches et visites de la personne-ressource et tournée de café) pour recruter des parents au CRME. Il n’existe pas, à ce jour, de comité des résidents au CRME du CHU Sainte-Justine.

Le Comité des usagers représente donc, également, les intérêts des résidents du CRME. La personne-ressource se rend au CRME, une fois par mois, afin de faire la promotion du CDU

FONCTION 6 – ÉVALUER, LE CAS ÉCHÉANT, L’EFFICACITÉ DE LA MESURE MISE EN PLACE EN APPLICATION DES DISPOSITIONS DE L’ARTICLE 209.0.1 (LSSSS)

Pour le moment, le moyen le plus adapté pour accompagner les familles reste le suivi effectué par le Comité des usagers. Tournées dans les chambres, avec distribution de cahier cherche et trouve et crayons à l’effigie du CDU. Animation de la mascotte Justinours dans le CHUSJ et CRME.



7. Tenue des rencontres

- Sept (7) rencontres régulières
 - Une (1) assemblée générale
 - Deux (2) rencontres des officiers
- Taux de participation aux réunions de 80 %

En parallèle, les membres du Comité des usagers tiennent régulièrement des rencontres dans le cadre de sous-comités constitués pour le suivi de dossiers spécifiques.

De plus, le Comité des usagers est en demande auprès de l'établissement ou par des partenaires extérieurs afin de représenter certains comités ou lors de projets d'amélioration. Des membres du CDU assistent à des rencontres tenues par l'établissement via vidéoconférence Teams.

8. Collaboration avec les autres acteurs

Nous avons toujours gardé une collaboration étroite avec la Commissaire aux plaintes, madame Josée Brady.

Le partenariat entre la Commissaire aux plaintes et le service des usagers nous permet de diffuser des expériences enrichissantes des consultations et les résultats du rapport annuel à chaque année.

Le Comité des usagers est le premier filtre informatif pour accompagner l'utilisateur et le diriger si besoin à la Commissaire aux plaintes.

9. Assistance et accompagnement effectués par le Comité

Dans le cadre des assistances et accompagnements effectués auprès des usagers, le Comité des usagers a pu compter sur la collaboration de la Direction qualité performance, ainsi que sur celle du bureau du commissariat aux plaintes. Le nombre de demandes adressées au CDU est relativement le même que l'année dernière. La nature des demandes est très variée. Ce qui peut aller de la demande d'information générale à la gestion des rendez-vous, à la salubrité, au stationnement, au respect et au service à la clientèle, au service, au divertissement, des accompagnements des usagers auprès des cliniques et des professionnels de la santé.

10. Conclusion

Cette année nous soulignerons le départ de notre présidente, Mme Stéphanie Plourde.

Nous voulons surtout lui souhaiter le meilleur pour ses projets et l'avenir. Nous avons beaucoup aimé travailler à ses côtés. Elle laissera ses traces à travers ses multiples accomplissements. Il en résulte une belle collaboration entre les membres du CDU et les équipes de travail de l'établissement ainsi que les collaborateurs extérieurs.

Annexe A: Rapport financier 2023-2024

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CHU Sainte-Justine	NUMÉRO DE PERMIS :	
-----------------------------	--------------------	-----------------------	--

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	9 182 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	80 000 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	89 182 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		491 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		35 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		274 \$
Frais de déplacement, hébergement		2 083 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		45 315 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :	Saule Creation (logo, design)	444 \$
Précisez :	Mascotte	5 167 \$
Précisez :		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :	Cofomo (préparation afin de développer une application mobile pour les usagers)	15 172 \$
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS																						
RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS																						
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)																						
Activités d'information auprès des usagers et des proches																						
Déplacement, hébergement																						
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)																						
Précisez :	Borne de recharge électrique pour cellulaire avec écran informationnel	2 764 \$																				
Précisez :																						
Précisez :																						
Précisez :																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE																						
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)																						
Activités d'information auprès des usagers et des proches																						
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)																						
Précisez :																						
Précisez :																						
Précisez :																						
Précisez :																						
Précisez :																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS																						
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers																						
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)																						
Honoraires professionnels																						
Autres (précisez) :	sondage (Voxco)	6 434 \$																				
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS																						
Activités de promotion sur la défense des droits																						
Honoraires professionnels																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ																						
Frais de déplacement																						
Honoraires professionnels																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
<table border="1"> <tr> <td colspan="2">TOTAL DES DÉPENSES</td> <td>(g)</td> <td>78 177 \$</td> </tr> <tr> <td colspan="2">SOLDE DES DONS</td> <td>(h)</td> <td>- \$</td> </tr> <tr> <td colspan="2">(d)-(f)=(h)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)</td> <td>(i)</td> <td>11 005 \$</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</td> </tr> </table>			TOTAL DES DÉPENSES		(g)	78 177 \$	SOLDE DES DONS		(h)	- \$	(d)-(f)=(h)				SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)		(i)	11 005 \$	Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement			
TOTAL DES DÉPENSES		(g)	78 177 \$																			
SOLDE DES DONS		(h)	- \$																			
(d)-(f)=(h)																						
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)		(i)	11 005 \$																			
Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement																						

2 Annexe B: Tableau des recommandations 2023-2024



RECOMMANDATIONS 2023-2024 - COMITÉ DES USAGERS DU CHUSJ				
	Année d'émission	Actions	Statut	Priorisation
1	2023-2024	S'assurer que tous les usagers présentant des besoins particuliers (physiques, intellectuels, etc.) aient accès à des soins et services de qualité dans un environnement physique adapté à leurs conditions dans un continuum de soins bienveillant, respectueux et harmonieux.	En cours	1
2	2023-2024	Développer une offre de divertissement diversifiée afin d'humaniser l'attente et d'améliorer l'expérience patient, et ce, dans toutes les tranches d'âges. Ex : dessin, jeux interactifs, jeux de société, bricolage, poste de télévision pour enfant, joujouthèque, récréathèque pour hospitalisation et ambulatoire. Agrémenter l'environnement physique en le rendant plus ludique et attrayant. Ex : peinture attrayante et appliqués muraux pour respecter l'effet « wow »!.	En cours	2
3	2023-2024	Améliorer la signalisation dans l'hôpital et au CRME même si de façon temporaire. Propositions : 1-Un tracé au sol avec des pastilles de couleur 2- Mise en place de l'application mobile 3-Identifier, de façon ludique, les cliniques à grand débit d'usagers ex : les animaux et leur habitat.	En cours	3
4	2023-2024	Améliorer l'expérience du patient et de son accompagnateur au centre de prélèvements, grâce à une diminution du délai de traitement des demandes (rapidité), le respect de l'offre de services et des heures des rendez-vous (efficacité et accessibilité) puis une relation bienveillante avec le personnel en place. Ex : Éviter que les parents aillent faire les prélèvements ailleurs. Protocole d'accueil clair. Respecter les demandes en fonction des horaires d'ouverture de la clinique (même si quotas sont atteints). Offrir une formation aux employés sur la réalité des parents.	En cours	4



Comité des usagers du CHUSJ comitedesusagers.hsj@ssss.gouv.qc.ca

514 345-4931 poste 5902



CHU Sainte-Justine
*Le centre hospitalier
universitaire mère-enfant*