Bonnes pratiques de collaboration entre le comité des usagers et la direction qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ)

Par :
Stéphanie Plourde, présidente du CU – CHU Sainte-Justine
Geneviève Parisien, directrice DQÉPÉ – CHU Sainte-Justine
Maggy Vallières, directrice DQÉPÉ – CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue
Carole Bédard, présidente du CUCI du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue

Congrès RPCU 2023

CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant
Université de Montréal

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
Québec

12 octobre 2023

Sujets abordés

1. Présentation du CHU Sainte-Justine et du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue;
2. Structure des comités des usagers et de résidents;
3. Mode de fonctionnement et arrimage au quotidien;
4. Implication et accompagnement dans les recommandations et priorités.

CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant
Université de Montréal

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
Québec

Présentation des organisations

Le CHU Sainte-Justine en quelques chiffres

- 6 823 employés
- 1 806 employés en soins infirmiers et cardio-respiratoire
- 1 098 professionnels de la santé
- 520 médecins, dentistes et pharmaciens
- 379 chercheurs, dont 122 cliniciens-chercheurs
- 200 bénévoles actifs, en moyenne
- 89 265 visites à l'urgence
- 17 401 admissions en courte durée
- 484 lits
- 13 197 usagers au bloc opératoire
- 219 454 visites en cliniques externes

CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant
Université de Montréal

Le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue en quelques chiffres

- 5 700 employés
- 430 médecins, dentistes et pharmaciens
- 114 776 visites à l'urgence
- 15 170 admissions en courte durée
- 354 lits de courte durée et 741 lits de longue durée
- 16 933 usagers au bloc opératoire

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
Québec

© CHU Sainte-Justine

Un phare pour le Québec en soins mère et enfant

CHU Sainte-Justine

1 — 38,6 % Montréal

2 — 22,9 % Montérégie

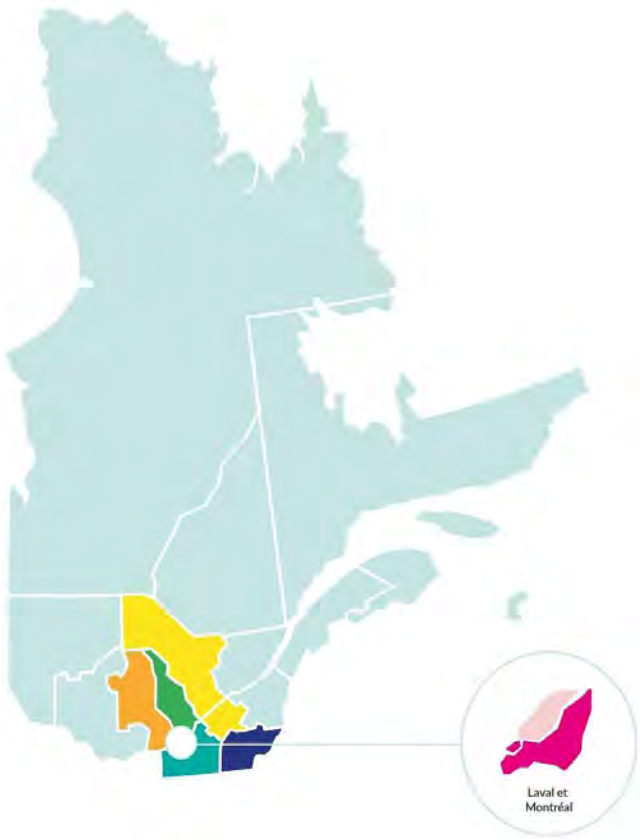
3 — 12,1 % Laurentides

4 — 10,6 % Lanaudière

5 — 8,9 % Laval

6 — 2,5 % Mauricie et le Centre du Québec

7 — 0,7 % Estrie



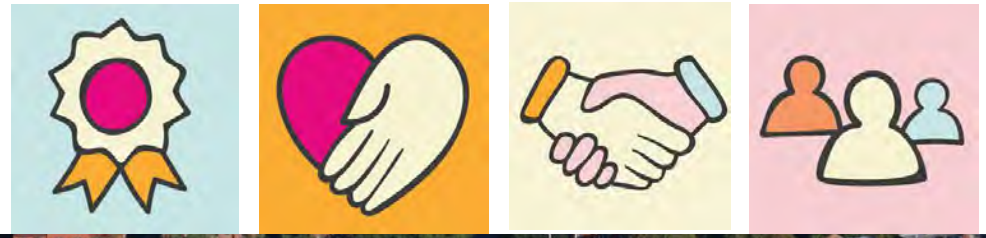
© CHU Sainte-Justine

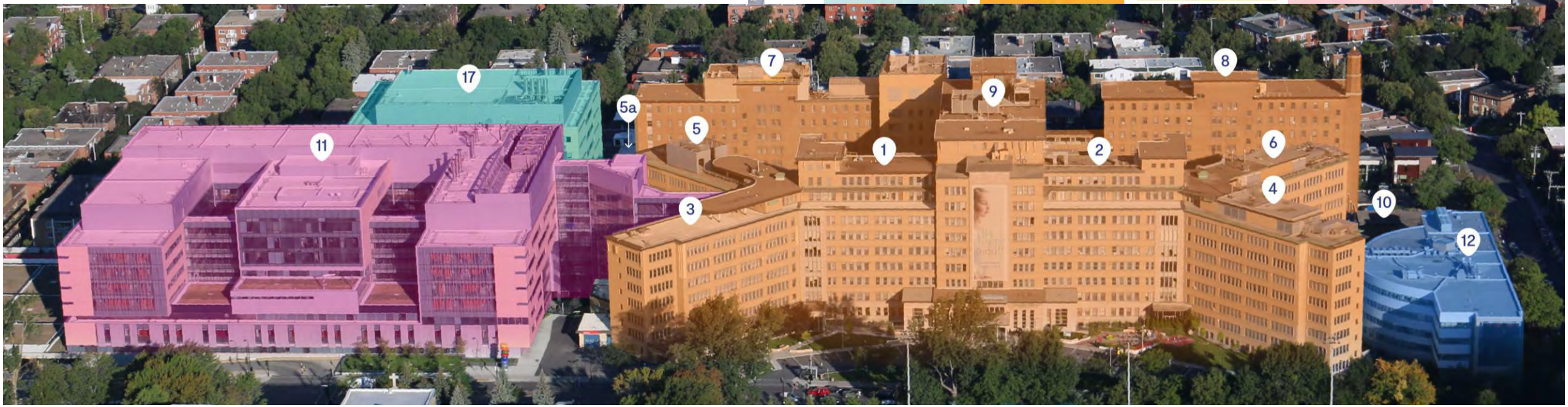
Mission

Améliorer la santé des enfants, des adolescents et des mères du Québec

Valeurs

- LA QUÊTE DE L'EXCELLENCE
- LA BIENVEILLANCE
- LE PARTENARIAT
- L'ENGAGEMENT INDIVIDUEL ET COLLECTIF

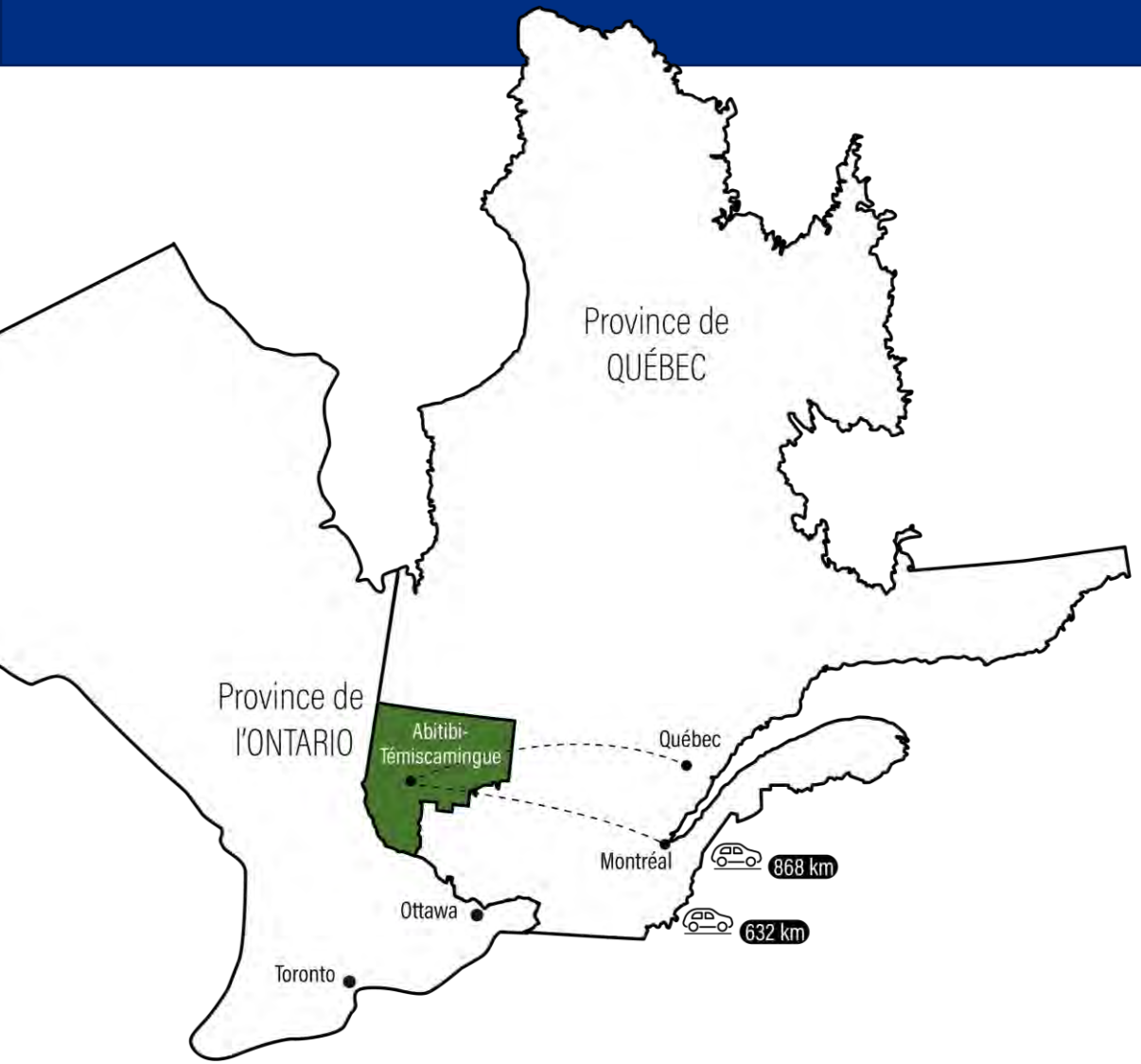




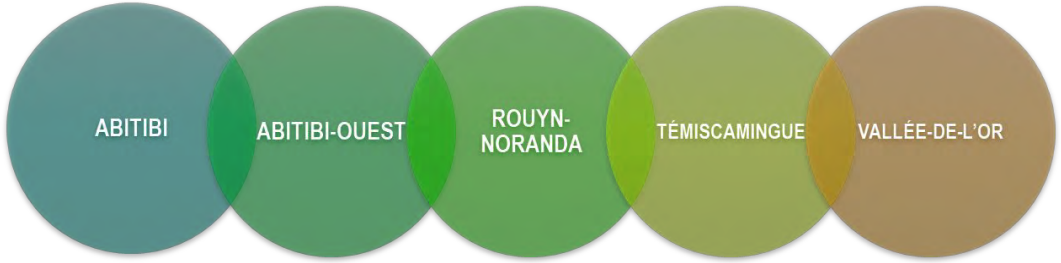
© CHU Sainte-Justine

Un acteur important pour le développement régional

CISSS DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE



- 67 installations réparties dans 5 municipalités régionales de comté (MRC);
- 14 directions (9 cliniques et 5 de soutien);
- 5 700 employés;
- 430 médecins de famille, médecins spécialistes actifs et associés;
- 145 organismes communautaires soutenus financièrement;
- Budget annuel de près de 563 M$;
- 34 pharmaciens actifs et associés.



© CHU Sainte-Justine

Présentation du CISSS de **l'Abitibi-**Témiscamingue

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue est responsable de veiller au maintien, à l'amélioration de l'état de santé et au bien-être de la population de la région.

De manière à mener à bien sa mission, le CISSS a pour vision d'Unir nos forces vers **l'excellence** pour le bien-être des gens **d'ici**. Cette vision est soutenue par quatre valeurs qui ont été adoptées en mars 2017, soit :

Structure des comités des usagers et de résidents

Structure des comités d’usagers et de résidents

LE CDU A À CŒUR LE RESPECT DES DROITS DES USAGERS

Voici la liste des 12 droits des usagers du CHU Sainte-Justine et du Centre de réadaptation Marie Enfant :

- Droit à l’information
- Droit aux services
- Droit de choisir son professionnel ou l’établissement*
- Droit de recevoir les soins que requiert votre état
- Droit de consentir ou de refuser des soins
- Droit de participer aux décisions
- Droit d’être accompagné, assisté et représenté
- Droit à l’hébergement
- Droit de recevoir des services en anglais*
- Droit d’accès à votre dossier d’usager
- Droit à la confidentialité de votre dossier
- Droit de porter plainte

Ref : Loi sur les services de santé et les services sociaux
** Selon la disponibilité du milieu*

CE QUE LE CDU FAIT POUR LES USAGERS

Dans le cadre de son mandat, le CDU :

- Renseigne l’usager sur ses droits et ses obligations;
- Contribue à l’amélioration de l’expérience de l’usager au sein de l’établissement;
- Participe à l’amélioration de la qualité des services offerts par l’établissement;
- Évalue le degré de satisfaction de l’usager envers les services reçus par l’établissement;
- Défend les droits et les intérêts particuliers ou collectifs des usagers auprès de l’établissement ou de toute autre autorité compétente;
- Accompagne l’usager dans ses démarches, incluant le processus de plainte.

LA COMPOSITION DU CDU

Le CDU doit être composé d’au moins cinq membres, dont une majorité d’usagers ou de leurs représentants (curateur, tuteur, parent ou personne intéressée).

Si un candidat n’est pas un usager ou un représentant, il doit avoir préalablement démontré un intérêt pour les droits des usagers.

CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant

Université de Montréal

COMITÉ DES USAGERS CHU SAINTE-JUSTINE

- 1 CUCI (modalités de fonctionnement)
- **8 comités d’usagers**
- 9 comités de résidents actifs
- 1 comité en construction (MDAMA)

En 2022-2023, les membres du CUCI ont réalisé 2 319 heures en bénévolat.

Centre intégré de santé et de services sociaux de l’Abitibi-Témiscamingue
Québec

© CHU Sainte-Justine

Le comité des usagers

CHU Sainte-Justine

CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant
Université de Montréal

© CHU Sainte-Justine

LE CUCI, LES COMITÉS DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS DU CISSS DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Photo prise lors de la Journée de réflexions des comités des usagers et de résidents du 3 octobre 2023

© CHU Sainte-Justine

Mode de fonctionnement et arrimage au quotidien

Prémisses de base – facteurs de succès

- Objectifs communs;
- Respect des missions, des rôles et responsabilités;
- Compréhension mutuelle des enjeux et de la réalité terrain;
- Communication, collaboration et transparence.

CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant
Université de Montréal

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
Québec

© CHU Sainte-Justine

Mode de fonctionnement au quotidien

* CHUSJ
** CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue
*** CHUSJ et CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue

Rencontres statutaires

- Rencontre entre la personne-ressource du CU et la DQÉPÉ 1 fois/3-4 semaines ; *
- Rencontre entre la présidente du CUCI et la DQÉPÉ aux 4 semaines ; **
- Rencontre avec la PDG et les comités aux 6 semaines ; **
- Rencontre avec la CLPQS.***

Rencontres du CU

- Présence de la directrice DQÉPÉ aux rencontres du CU ou CUCI (environ 8 rencontres par année) ; ***
- Présence des invités – directeurs, membres des équipes, porteurs de projets prioritaires, au besoin ; ***
- Présence de la PDG à 1 rencontre du CUCI par année ou selon les besoins exprimés.***

Recrutement et évaluation

- Soutien dans la dotation de la personne-ressource et dans la rencontre annuelle d'échange et de développement entre la présidente du CU et la directrice DQÉPÉ ; *
- Soutien au CUCI par la DQÉPÉ et soutien personnalisé aux CU par 2 conseillers cadres à la DQÉPÉ.**

CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant
Université de Montréal

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
Québec

Soutien organisationnel – arrimage avec les équipes

- Communication, site Web, etc. ; ***
- Finances – suivi budgétaire ; ***
- Légal et approvisionnement ; *
- Soutien des gestionnaires pour les CU et CR.***

Échanges lors d'enjeux

- Discussions entre la présidente, la directrice DQÉPÉ, PDG ou PDGA dans certaines circonstances ; ***
- Rédaction de lettres du CU à la PDG lors de préoccupations importantes des membres et implication des directions concernées en suivi.***
- Implication éthique organisationnelle au besoin. *

Implication dans les activités internes

- Semaine de la sécurité ; *
- Gala reconnaissance ; *
- Activités des directions, activités de sensibilisation, implication dans les activités milieux de vie.***

© CHU Sainte-Justine

Implication et accompagnement dans les recommandations et priorités

Implication et accompagnement dans les recommandations et priorités

CHU Sainte-Justine

Accompagnement dans la mission du comité des usagers

- Élaboration des sondages;
- Outil de collecte – défrayé à parts égales;
- Achat de matériel pour les sondages;
- Analyse des résultats par DQÉPÉ;
- Rédaction et présentation du bilan annuel des résultats des sondages par la DQÉPÉ auprès du CU.

CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant
Université de Montréal

© CHU Sainte-Justine

Implication et accompagnement dans les recommandations et priorités

CHU Sainte-Justine

Accompagnement dans la mission du comité des usagers

- Accompagnement dans les projets menés par le CU par les différentes parties prenantes;
- Ce soutien est facilitant. Il permet de conserver l'autonomie du CU, mais dans le respect des balises de l'établissement.

CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant
Université de Montréal

© CHU Sainte-Justine

Implication et accompagnement dans les recommandations et priorités

CHU Sainte-Justine

Accompagnement dans la mission du comité des usagers

- Soutien aussi dans la visibilité du CU lors d'activités à l'interne, les médias sociaux.

CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant
Université de Montréal

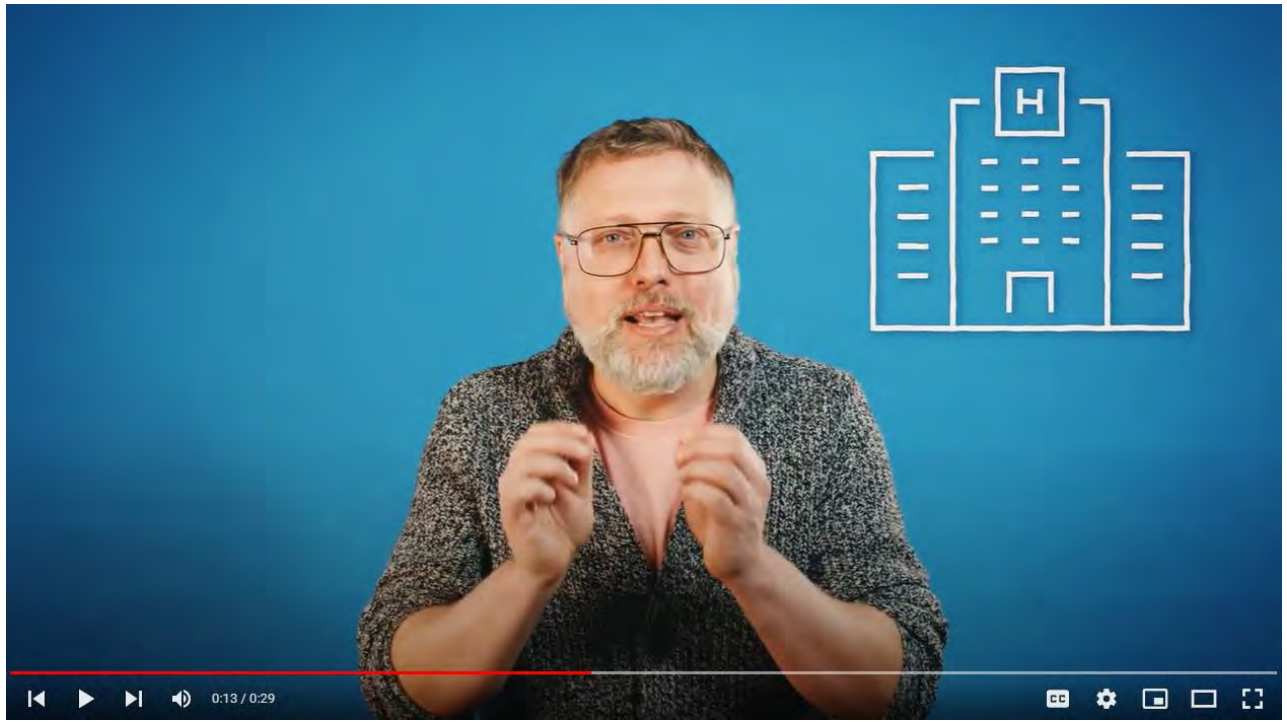
© CHU Sainte-Justine

Implication et accompagnement dans les recommandations et priorités

CISSS DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Guide des droits et des responsabilités des usagers

Capsules d'information et de promotion : total de 18 capsules!



Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue

Québec

© CHU Sainte-Justine

Implication et accompagnement dans les recommandations et priorités

CISSS DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Outils de communication et de promotion

Un gardien des droits des usagers, ça n'a peut-être pas de jambières rembourrées comme un gardien de but de hockey, mais... ça doit être aussi vigilant pour ne pas s'en faire « passer une » sans qu'il y ait des motifs vraiment valables. En arrière de vous, il y a un filet métaphorique où se trouve la dignité humaine. Avoir un gardien des droits des usagers, dans ce contexte, c'est encore plus important que de surveiller une rondelle de caoutchouc. Oui, ça semble moins héroïque parce que moins populaire et suivi qu'un match en finale de la coupe Stanley, mais il importe ici de vous rappeler que dans la tête des gens que vous aidez à améliorer leurs conditions de vie et de soin, vous êtes encore plus importants que Carey Price, même un soir de finale! Sachez-le! Aussi, souvent un gardien de but et un gardien des droits des usagers, ça peut être le ciment d'une équipe; un point central de rassemblement lorsqu'il se passe quelque chose d'important.

Un gardien des droits des usagers, ça n'a peut-être pas une tour haute en bord de mer comme un gardien de phare, mais... ça doit être aussi assidu, présent tout le temps, fiable. À première vue, ça semble facile à faire. On n'a qu'à rester là et guetter. Premièrement, il faut dire que la présence rassurante d'un gardien de phare, du simple fait d'être là, est capitale pour l'ensemble de la communauté qui vit autour. C'est comme une police d'assurance, mais en chair et en os. C'est la même chose pour un gardien des droits des usagers. Deuxièmement, ce n'est pas si facile qu'on pense, hein? Il faut lever des drapeaux rouges lorsque nécessaire, promouvoir, sensibiliser des individus et des groupes, documenter les conséquences de problématiques imposantes, expliquer des décisions, avoir une oreille alerte, porter le regard loin à l'horizon de la cause et sans œillères, gérer des budgets parfois serrés, faire de la représentation pour sentir qu'on fait collectivement réellement mieux qu'avant. Troisièmement, le gardien de phare, tout comme celui des droits des usagers, sait que la responsabilité est partagée. Oui, les bateaux qui naviguent sur l'eau ont des capitaines qui doivent savoir ce qu'ils font, où ils sont et où ils s'en vont, idéalement sans avoir à se référer au gardien de phare. Pareillement, les patients, les soignés, les résidents ainsi que leur entourage ont à être des guetteurs en soi. Responsables d'un devoir de vigie, ne serait-ce que sur leur propre cas, et qu'ils peuvent entreprendre eux-mêmes de régler plusieurs choses afin de se diriger vers un meilleur quotidien. Le gardien de phare et celui des droits des usagers sont donc là notamment pour éviter des dérives, en étant en soi, des lumières allumées. Vous êtes des lumières allumées. Mais le gardien des droits a l'avantage d'un métier beaucoup moins solitaire (d'une sociabilité chronique) que son vis-à-vis côtier souvent seul, habillé en imperméable, sur un cap de roche qui pointe le large. Sachez-le!

Un gardien des droits des usagers, ça n'a peut-être pas un dossard jaune et un gros trousseau de clés comme ceux que portent les gardiens de sécurité, mais... ça porte le poids sur son dos d'être celui qui voit les détails que les autres n'ont peut-être jamais vus et qui ont pourtant une grande incidence. Le gardien des droits des usagers, relativement à son trousseau de clés, n'a rien à envier au gardien de sécurité puisqu'en plus d'avoir quelques clés physiques, il possède un arsenal d'outils dans sa proche pour dénouer un problème comme une sorte de couteau suisse, mais symbolique; une clé de compréhension (ne serait-ce pas son pouvoir de poser des questions, même insistantes); une clé du succès lors de belles avancés parfois reconnues et même une clé des champs lorsqu'on est en présence d'un piège ou d'en enjeu bien trop politique ou *totché* qui nous place entre l'arbre et l'écorce. Le gardien des droits des usagers est donc encore plus outillé qu'un gardien de sécurité classique. Sachez-le! Toute la suite est dans l'art de s'en servir.

Il y a des gardiens de but.
Il y a des gardiens de phare.
Il y a des gardiens de sécurité.
Il y a des gardiens d'un secret.
Il y a des gardiens des droits des usagers et des résidents!

Un gardien des droits des usagers, ça n'a peut-être pas l'image floue et anonyme d'un gardien de secret, mais... ça a l'oreille aussi fine, la mémoire aussi vivace et la curiosité aussi grande. Le gardien des droits doit entendre certains secrets et doit pouvoir en garder plusieurs. Or, il arrive qu'il puisse dépersonnaliser le cas et faire avancer la cause tout en protégeant sa source. Dans les deux cas, la confidentialité est importante. Il a donc une longueur d'avance sur le simple gardien de secret, parce qu'il a la possibilité de faire quelque chose avec. Sachez-le! Si toute vérité est bonne à dire, il faut savoir à qui, quand et dans quel but?

De grâce, poursuivez votre œuvre... utile!

Bref, en tant que comités des usagers et des résidents, donc gardiens des droits, vous avez une utilité concrète plus grande qu'un gardien de but, vous avez la chance de vivre une sociabilité plus grande que celle d'un gardien de phare, vous avez plus d'outils qu'un gardien de sécurité et vous avez plus de possibilités de gain d'avancement de dossier qu'un simple gardien de secret. Vous avez une position enviable, d'une pertinence forte et qui vient avec des responsabilités, certes, mais vous avez toute mon admiration.

Comités des usagers et de résidents du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue

08.cissat.cuci@asss.gouv.qc.ca
819 764-5131, poste 49289

Guillaume Beaulieu, conteur
www.guillaumeconteur.com

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
Québec

2022-083 | V02 - Novembre 2022

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
Québec

© CHU Sainte-Justine

Communication et partage ...des exemples!

CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue

- Modes de communication;
- Plan de communication interne et externe;
- Semaine de promotion des droits (en novembre de chaque année);
- Sondages de satisfaction;
- Tournées des installations (démarche harmonisée et complémentaire);
- Distribution d'un calendrier annuel de promotion des droits depuis 15 ans;
- Dépôt à chaque conseil d'administration des comptes rendus de rencontres du CUCI;
- Mise en place d'un registre commun des demandes d'accompagnement reçues afin de pouvoir identifier les besoins et en faire part à l'établissement;
- Campagne particulière (ex. : respect, institution d'enseignement, etc.);
- Journée sur la communication : « Écouter, observer et partager ». Un succès!!!

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
Québec

© CHU Sainte-Justine

Recommandations à l'établissement et mécanismes de suivi

CHU Sainte-Justine

	Année d'émission	Recommandations
1	2022-2023	Veiller à ce que tous les usagers présentant des besoins particuliers (physiques, intellectuels, etc.) aient une expérience positive en matière de soins et de services grâce à un environnement physique adapté à leur état et à un continuum de soins bienveillants, respectueux et harmonieux.
2	2022-2023	Élaborer et mettre en œuvre une offre diversifiée de divertissements afin d'humaniser l'attente et d'améliorer l'expérience patient dans toutes les tranches d'âge. Exemples : dessin, jeux interactifs, jeux de société, bricolage, chaîne de télévision enfant, joujouthèque, récréathèque pour patients hospitalisée et ambulatoires. Agrémenter l'environnement physique en le rendant plus ludique et plus attrayant. Exemples : peinture attrayante et appliqués muraux pour respecter l'effet wow.
3	2022-2023	Améliorer la signalisation dans l'hôpital et au CRME, même pour une période temporaire. Propositions : 1 – tracé au sol avec des pastilles de couleurs; 2 – mise en place de l'application mobile; 3 – identification, de façon ludique, des cliniques à grand débit d'usagers. Exemple : les animaux et leur habitat.

- Élaboration des recommandations en mars par le CU;
- Dépôt au comité de direction pour approbation;
- Identification des directeurs qui soutiendront la réalisation des recommandations;
- Présence de la personne-ressource ou un membre du CU dans les comités de travail;
- Documentation des équipes sur l'avancement des actions et dépôt au CU;
- Suivi de l'avancement des recommandations par la directrice DQÉPÉ lors des rencontres du CU.

CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant
Université de Montréal

© CHU Sainte-Justine

Recommandations à l'établissement et mécanismes de suivi

CISSS DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Les recommandations formulées pour l'année 2021-2022 :

1. L'offre de services alimentaires;
2. Les activités de promotion des comités des usagers et de résidents;
3. L'accès au dossier de l'usager;
4. Les comités milieux de vie en CHSLD;
5. La connaissance du mandat des comités des usagers et de résidents;
6. La crise sanitaire COVID-19;
7. La pénurie de main-d'œuvre;
8. Les délais d'attente pour les services médicaux spécialisés;
9. La tarification des stationnements.

- Élaboration des recommandations en mars par le CU;
- Dépôt et adoption à l'AGA du CUCI en juin;
- Dépôt au comité de direction pour identification des directeurs qui soutiendront la réalisation des recommandations;
- Présentation au CVQ et au conseil d'administration;
- Documentation des équipes sur l'avancement des actions et dépôt au CU pendant l'année;
- Suivi de l'avancement des recommandations par la directrice DQEPE lors des rencontres du CU.

Les recommandations formulées pour l'année 2022-2023 :

1. L'offre de services alimentaires au CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue;
2. Les activités de promotion des comités des usagers et de résidents;
3. L'accès au réseau Wi-Fi en CHSLD;
4. La connaissance du mandat des comités des usagers et de résidents;
5. Les services médicaux spécialisés;
6. Le projet de loi 15.

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
Québec

© CHU Sainte-Justine

Implication du CU dans les projets prioritaires

- Présence de la personne-ressource ou un membre du CU/CUCI dans les groupes de travail des projets prioritaires pour l'établissement;
- Participation active aux discussions par les membres du CU/CUCI;
- Crédibilité et écoute de la part des membres des équipes du CHU Sainte Justine et du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue;
- Approches constructives et partie prenante des enjeux-solutions;
- Exemples de projet soutenus actuellement :
  - Centre de rendez-vous unique (CHUSJ);
  - Centre de prélèvement (CHUSJ);
  - Développement durable (CHUSJ);
  - Consultations et participation à des comités de travail (ex. : offre alimentaire en CHSLD, développement de l'approche usager partenaire, maltraitance, NSA, délais attente, etc.) (CISSSAT);
  - Maison des ainées et maison alternative MDAMA (CISSSAT).

CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant
Université de Montréal

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
Québec

© CHU Sainte-Justine

En conclusion

- Collaboration avec l'établissement « au complet »;
- Appui de part et d'autre;
- Bidirectionnel;
- Temps et disponibilité;
- Co-construction vs revendication;
- Maturité;
- Crédibilité;
- Et beaucoup de passion!

CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant
Université de Montréal

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
Québec

© CHU Sainte-Justine

Merci