



Carnet patient CHUM, un projet novateur du Comité des usagers
Présentation au RPCU

Introduction

Le Carnet du patient, un projet innovant visant à promouvoir l'amélioration de la qualité des soins et des services et à évaluer la satisfaction des usagers à l'égard des services rendus.



Peaufiné depuis de nombreuses années, en amélioré constamment avec les commentaires des équipes du CHUM, le carnet se veut un outil pour l'usagers tout au long de son hospitalisation.

Avec ce projet, les membres du Comité ont l'occasion:

- D'entrer en contact avec les usagers
- D'évaluer leur satisfaction
- D'assurer une meilleure transmission de l'information.

Historique

Les besoins ont été identifiés par les membres du Comité lors de leur hospitalisation ou celle de leurs proches.

L'utilisation des menus servait à prendre des notes.

Les sondages de l'expérience-patient lors de l'hospitalisation démontraient deux insatisfactions récurrentes mois après mois:

- Manque d'informations sur les nouveaux médicaments et leurs effets secondaires
- Planification du départ.

En lien avec nos mandats au Comité

Renseigner – promouvoir – évaluer

Nous avons créé ce carnet.



Démarche

Création du carnet par les membres du Comité

Rencontre de la table des infirmières-chef

Formation d'un groupe de travail composé d'infirmières-chef, représentantes de la Direction des communications et membres du Comité

Révision et bonification du carnet

Discussion sur le mode de diffusion

Évaluation du nombre de carnets requis annuellement, nous avons utilisé le nombre d'admissions par spécialité et la durée moyenne du séjour, ayant été décidé que le carnet serait distribué aux usagers séjournant plus de 4 jours

Recherche de fournisseurs et appels d'offre.

Coûts

Production: 1025.00 \$

Impression: 5998.00 \$

Stratégies de distribution

Envoi de cartes de Noël à l'Assemblée des Directions du CHUM et au personnel des unités de soins avec une copie du carnet. La pandémie nous a ralenti dans notre projet.

Automne 2021: distribution de 45000 carnets sur 18 unités de soins.

Élaboration d'un questionnaire pour évaluer la satisfaction à l'égard du carnet.

Constat après plus d'un an: distribution inégale d'une unité à l'autre. Beaucoup de changement de personnel, publicité du carnet à reprendre pour que tous les usagers ciblés le reçoivent.

Carnet du patient

Confidentiel

Pourquoi utiliser le Carnet du patient?

C'est avec plaisir que le Comité des usagers du CHUM vous offre ce carnet de notes. Nous espérons qu'il facilitera la communication entre vous, vos proches et l'équipe soignante, et qu'il vous sera utile.

Ce carnet de notes se divise en plusieurs sections : messages, questions, infos médicales, notes personnelles, etc. Nous vous invitons à l'utiliser quotidiennement pendant votre séjour et lors de vos rendez-vous de suivi externes. Vous pourrez y inscrire des informations pour vos proches, des questions que vous désirez poser à l'équipe de soins ou à votre médecin, ainsi que vos impressions face à cette expérience. Si vous le souhaitez, vos proches pourront y inscrire des messages pour un meilleur suivi de l'information.

Ce carnet de notes s'inscrit dans les valeurs et la philosophie de soins et de services du CHUM. Celui-ci est orienté vers un partenariat entre le patient (incluant ses proches) et l'ensemble des intervenants. Au CHUM, on vise une expérience patient optimale. Les membres du Comité des usagers du CHUM vous souhaitent un séjour à la hauteur de vos attentes et qui répondra à vos besoins.

Qu'est-ce que le Comité des usagers du CHUM?

Le Comité des usagers du CHUM est le seul groupe bénévole du CHUM dédié à la réalisation d'actions stratégiques et tactiques sur les enjeux collectifs des usagers et sur leurs droits en matière de santé et de services sociaux.

Nous sommes un Comité de membres élus qui veillent à ce que les usagers reçoivent des soins basés sur la compétence et le respect.

Nous sommes le porte-parole des usagers dans nos actions de REPRÉSENTATION. Nous siégeons notamment à différents comités du CHUM ou à l'externe avec des alliés du réseau.

Nous venons à la défense des enjeux collectifs qui affectent les droits ou la qualité des soins et des services offerts. Nos actions ont une PORTÉE CONCRÈTE pour l'amélioration des soins et des services.

Nous sommes présents sur le terrain pour connaître votre opinion et pour vous renseigner. Vos préoccupations sont importantes pour orienter nos actions. Donnez-nous VOTRE OPINION au cuchum.ca/votre-opinion.

Pour être mieux informé et en apprendre davantage sur les actions du Comité :

514 890-8191 | www.cuchum.ca | info@cuchum.ca

CU Comité des usagers
du CHUM

Saviez-vous que...



1 Guide de séjour : Beaucoup de renseignements, en lien avec votre hospitalisation, sont disponibles dans le *Guide de votre séjour pour les patients hospitalisés et leurs proches*.

Disponible au cuchum.ca/vosressources/outils ou visitez le **site web du CHUM**

2 Prévention des infections : C'est beaucoup plus qu'un concept, c'est une nécessité! Demandez aux intervenants de se laver les mains avant de vous prodiguer un soin, de même qu'à vos visiteurs à leur arrivée ainsi qu'à leur sortie.

Avant chaque repas, utilisez les lingettes disponibles dans votre plateau d'alimentation.

3 Stationnement : Il existe des tarifs réduits pour se stationner au CHUM.

Pour en savoir plus : recherchez « Stationnement » sur le **site web du CHUM** ou présentez-vous au **Service de stationnement** Pavillon D, Local DP1-007

4 Prévention du vol : Le CHUM n'est pas responsable des objets de valeur perdus ou volés. Un placard verrouillable est à votre disposition dans chacune des chambres. Emportez votre clé avec vous lors de vos examens. Un coffre-fort géré par la sécurité de l'hôpital est également mis à votre disposition pour la durée de votre séjour.

Renseignez-vous auprès de votre équipe de soins.

5 Cohabitation de nuit : Un proche de votre choix peut rester avec vous la nuit. Un fauteuil-lit est mis à sa disposition dans la chambre.

Renseignez-vous auprès de votre équipe de soins.

6 Soins spirituels : Vous pouvez demander à votre équipe soignante de rencontrer un **professionnel des soins spirituels au CHUM** pour vous accompagner dans votre dimension spirituelle et religieuse durant votre hospitalisation.

Renseignez-vous auprès de votre équipe de soins.

7 Situations problématiques : Rapportez à l'infirmier-ère chef de votre unité de soins toutes situations problématiques vécues.

8 Service de bénévolat, animations et loisirs : Ce Service offre des visites amicales, de l'écoute, du soutien et des activités de loisirs pour agrémenter votre séjour. Les bénévoles peuvent aussi vous livrer des journaux, des livres ou des revues et faire des commissions diverses à l'intérieur du CHUM.

Renseignez-vous auprès de votre équipe de soins.

9 Vos droits : Vous avez des droits en tant qu'utilisateur du CHUM. Vous pouvez formuler un commentaire pour l'amélioration de la qualité des soins et des services.

Pour en savoir plus : visitez cuchum.ca/vos-droits-et-obligations

Vous pouvez vous adresser au bureau de la *Commissaire aux plaintes et à la qualité des services*, pour obtenir de l'aide, déposer une plainte, demander d'intervenir ou pour toute autre question.

Vous pouvez joindre ce service par courriel commissaire.local.chum@ssss.gouv.qc.ca, ou par téléphone **514 890-8484**

10 Télévision et internet : Vous devez payer des frais pour avoir accès au téléviseur ou à l'internet dans votre chambre.

Téléphonez à un technicien de Mosino pour connaître les détails au **514-900-5057**

11 Votre opinion : En transmettant vos commentaires au cuchum.ca/votre-opinion, vous aidez le Comité des usagers à orienter ses actions.

Il est possible que vous soyez sollicité par le CHUM pour remplir un sondage confidentiel et anonyme.

12 Rendez-vous : Vous pouvez utiliser un service en ligne pour gérer vos rendez-vous.

Pour en savoir plus : visitez le **site web du CHUM**

13 Besoin d'aide : Après votre sortie de l'hôpital, avant de vous présenter à l'urgence, composez le **514-890-8086**, 24 heures/24 et 7 jours/7.

Consulter la fiche santé « À qui poser mes questions sur ma santé » sur le **site web du CHUM**

Mes questions

Il est important de se préparer une liste de questions pour vos professionnels de la santé. Nous vous invitons à poser au minimum 3 questions-clés au personnel soignant:

- 1) Quel est mon diagnostic ?
- 2) Que dois-je faire ?
- 3) Pourquoi est-il important que je le fasse ?

Autres exemples de questions :

- Avez-vous une idée de la durée de mon séjour?
- Quel est mon plan de traitement?
- Ai-je de nouveaux médicaments?
- Quels sont les effets secondaires?
- Quand vais-je voir mon médecin?
- Quels examens dois-je passer?
- Quelle est ma tension artérielle?
- Puis-je me lever?

Date	Question	Qui (médecin, infirmier-ère, chef de l'unité, préposé-e, etc.)	Réponse



Date	Question	Qui (médecin, infirmier-ère, chef de l'unité, préposé-e, etc.)	Réponse

Date	Question	Qui (médecin, infirmier-ère, chef de l'unité, préposé-q, etc.)	Réponse



Mes infos médicales



Section pour noter vos informations médicales

Ex. : les coordonnées de mon pharmacien et de mon médecin de famille, la liste des examens médicaux effectués et à venir, mes allergies, ma diète, autres spécificités telles que des problèmes visuels ou de surdité, etc.

Date	Informations médicales

Ma médication



Section pour noter votre nouvelle médication ou un changement de médication. Il est important de comprendre ce qu'on vous prescrit à l'hôpital et pourquoi on vous le prescrit.

Souvenez-vous de ces 5 questions vitales à poser à propos de vos médicaments :

- 1) CHANGEMENTS? Est-ce que certains de mes médicaments ont changé et pourquoi?
- 2) CONTINUER? Quels médicaments dois-je continuer à prendre et pourquoi?
- 3) USAGE CORRECT? Comment dois-je prendre mes médicaments?
- 4) INTERACTION? Y a-t-il des contre-indications avec certains aliments, boissons, vitamines, suppléments, produits de santé naturels ou médicaments en vente libre?
- 5) SURVEILLER? Quels sont les effets secondaires que je devrais surveiller?

Date	Nom du médicament	Question(s)

Mon congé



Pour mieux planifier votre congé de l'hôpital, AVANT votre départ, nous vous encourageons à vérifier ces informations :

Information	Cocher si completé	Information	Cocher si completé
On m'a informé de l'heure et de la date de mon congé.*	<input type="radio"/>	J'ai une prescription pour mes nouveaux médicaments à prendre.	<input type="radio"/>
On m'a remis ma carte d'assurance maladie.	<input type="radio"/>	Je sais quel(s) médicament(s) prendre à mon retour à la maison.	<input type="radio"/>
Je n'ai pas laissé d'effets personnels dans ma chambre (tout sera jeté après votre départ).	<input type="radio"/>	Je me suis assuré(e) de signer l'autorisation de transmettre le résumé de mon dossier médical à mon médecin de famille. L'infirmière peut me confirmer cette information.	<input type="radio"/>
Je comprends les consignes de santé de mon médecin traitant ou de l'infirmier-ère : - Fiche santé remise; - Feuille sommaire pour votre médecin de famille (ou vous assurez que les coordonnées de votre médecin de famille ont été transmises à l'admission et inscrites à votre dossier médical); - Bains ou douches permis; - Alimentation (ex : régime particulier); - Exercices; - Restrictions (ex : conduire, marcher, rester debout).	<input type="radio"/>	J'ai mon rendez-vous de suivi ou j'ai obtenu la marche à suivre pour planifier un prochain rendez-vous.	<input type="radio"/>
		Mon transport est planifié et on m'a informé des différentes possibilités pour attendre un transport après mon congé (ex : salon de départ).	<input type="radio"/>

*Consultez les fiches santé « Planifier mon départ de l'hôpital après mon opération » et « À qui poser mes questions sur ma santé » disponibles sur le site web du CHUM

Mes messages



Cette section vous sert d'aide-mémoire.

Vos proches pourront aussi y inscrire des messages pour un meilleur suivi de l'information.
(Ex : besoin de produits d'hygiène, vêtements à laver, le médecin passera mercredi à 10 h, etc.)

Date	Message	Lu
		<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>



Date	Message	Lu
		<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>

Mes droits et obligations



Les droits des usagers prévus dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*

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

Le CHUM a des responsabilités, et vous en avez aussi.

Nous comptons sur votre collaboration et celle de vos proches pour :

- Respecter les consignes, politiques, procédures, lois et règlements portés à votre connaissance;
- Poser les questions nécessaires avant de consentir ou d'opposer un refus aux interventions proposées;
- Participer aux soins et services vous concernant;
- Respecter vos rendez-vous et aviser rapidement si vous ne pouvez pas vous présenter;
- Demander que vos objets de valeur ou pièces d'identité soient déposés en lieu sûr par les agents de sécurité;
- Signaler immédiatement à la personne responsable du service tout équipement défectueux, tout vol ou tout processus non sécuritaire;
- Transmettre à vos soignants les coordonnées d'une personne qui vous représenterait advenant votre incapacité temporaire ou permanente de consentir à vos soins;
- Demander à vos visiteurs de respecter les consignes de prévention des infections, de lavage des mains et de ne pas venir à l'hôpital s'ils présentent un risque de contagion pour les autres;
- Interagir avec courtoisie, civilité et respect et ne faire preuve d'aucune violence verbale ou physique envers quiconque;
- Informer le personnel quant à vos allergies, votre médication et tout autre élément pertinent concernant votre santé.

© Bureau de la commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Dépliant « Votre satisfaction nous tient à coeur »