



CENTRE HOSPITALIER  
UNIVERSITAIRE DE QUÉBEC

CHUL

Direction de la qualité et des relations avec la clientèle – CHUL

Téléphone : 418-654-2290

Télécopieur : 418-654-2762

Courriel : diane.gagne@chuq.qc.ca

Sainte-Foy, le 21 octobre 2003

Madame Marie Coyea  
Monsieur Raynald Paquin  
145, rue de la Filandière  
Saint-Augustin-de-Desmaures  
G3A 2R5

**OBJET : Votre pétition à l'endroit des services offerts aux diabétiques de type 1**  
**N/Réf. : A0304-1132**

---

Madame Coyea,  
Monsieur Paquin,

Le 25 août dernier, vous nous acheminez une demande dans laquelle vous souhaitiez une amélioration des services offerts aux diabétiques de type 1. Dans cette correspondance, vous représentiez les Gluco-Maîtres et en raison du nombre de signataires vous supportant, nous avons interpellé les plus hautes instances du CHUQ afin de trouver des solutions alternatives ayant comme objectif d'améliorer le service à cette clientèle.

Nous désirons par la présente effectuer un suivi dans ce dossier qui, nous en convenons avec vous, avance à très petits pas.

Cette technologie de niveau tertiaire demande une réorganisation majeure au sein du Centre de jour pour les diabétiques créant ainsi une pression importante tant sur la clientèle hospitalisée que la clientèle ambulatoire.

Plusieurs facteurs influencent le déroulement de cette activité, soit :

- Les indications médicales et la volonté du patient (parents) à instaurer le traitement.
- Les critères de priorisation du traitement parmi les patients sur la liste.
- La recherche de financement pour l'achat de la pompe.
- La coordination nécessitée par la disponibilité simultanée des intervenants (médecin endocrinologue, infirmière, nutritionniste, pharmacienne).  
La capacité actuelle d'installation des pompes à même les ressources du Centre de jour pour diabétiques (deux nouveaux patients aux trois semaines) considérant l'ampleur de l'enseignement préinstallation et les nombreux suivis post-installation.
- La poursuite des activités régulières tant pour les clientèles ambulatoires qu'hospitalières.

Différents efforts ont été réalisés à ce jour et sont en cours de réalisation afin de substituer certaines activités de niveau secondaire au profit d'activités de niveau tertiaire. Cependant, une

---

CHUL  
2705, boulevard Laurier  
Sainte-Foy (Québec) G1V 4G2

L'Hôtel-Dieu de Québec  
11, côte du Palais  
Québec (Québec) G1R 2J6

Hôpital Saint-François d'Assise  
10, rue de l'Espinay  
Québec (Québec) G1L 3L5

collaboration accrue de la Direction des soins infirmiers pour prodiguer l'enseignement aux diabétiques est devenue nécessaire dans ce contexte. Des démarches positives sont actuellement en cours sur la réappropriation de l'enseignement aux diabétiques hospitalisés par les infirmières des unités de soins dégageant ainsi du temps aux infirmières du Centre de jour pour diabétiques.

Aussi, le partage d'espaces physiques avec la clinique externe du futur Centre Mère-Enfant pourrait faciliter la dispensation de ce service en mode ambulatoire pour les enfants. De plus, le partage de la salle audiovisuelle de l'ophtalmologie (qui doit déménager dans les prochains mois à l'Hôpital Saint-Sacrement) à proximité du Centre de jour pourrait permettre de dispenser des enseignements de groupe et générerait une économie de temps et des discussions sont amorcées avec les responsables de l'implantation du Centre Mère-Enfant.

L'attribution des ressources dans les limites du contexte budgétaire alloué est revu constamment afin de donner le maximum de ce qui est possible à cette clientèle. Également, les ressources actuellement dédiées au Centre de jour pour diabétiques ne suffisent plus à offrir le support nécessaire aux CLSC ainsi qu'aux milieux scolaires qui reçoivent la clientèle porteuse de pompe à insuline. Des pourparlers sont aussi en cours avec ces derniers afin de trouver un dénouement pour uniformiser et mettre à jour l'enseignement qui doit être donné à cette clientèle porteuse d'une pathologie aussi complexe vous en conviendrez.

En conclusion, bien que les démarches actuelles peuvent vous sembler très minimalistes, nous sommes persuadés qu'elles sont de bonne augure malgré qu'elles répondent de façon partielle à vos attentes, mais ce sont les seules possibles dans les circonstances.

Nous vous laissons le soin de transmettre ces informations aux signataires du groupe de support des Gluco-Maîtres et nous vous remercions d'avoir contribué à l'avancement même fragmentaire de la réorganisation des soins et services dans le secteur du diabète.

Si vous êtes en désaccord avec les conclusions, vous pouvez adresser une demande de révision de votre plainte à la protectrice des usagers. Cette demande doit être faite par écrit dans les 60 jours suivant la réception des conclusions. L'adresse est la suivante :

Madame Lise Denis  
Protectrice des usagers  
500, Grande Allée Est, Bureau 102  
Québec G1R 2J7  
Téléphone : 643-6729

Recevez Madame Coyea et Monsieur Paquin, l'expression de mes sentiments distingués.



Diane Gagné,  
Commissaire locale adjointe à la qualité des services