

COMITÉ DES USAGERS DE L'HÔPITAL

DE RÉADAPTATION VILLA MEDICA.

Rapport annuel 2017-2018

Les membres du Comité des Usagers :

Le Comité des Usagers de l'Hôpital de réadaptation Villa Medica compte actuellement cinq (5) membres :

Madame Catherine Liu-Castanet, Présidente
Madame Francine Robert, Vice-Présidente
Monsieur Léonard Sauvé, Trésorier
Mme Ginette Sévigny, Membre
Mme Marie-Hermine Ngo Bassom, Aspirante-membre

Recrutement et élections :

Bien que le recrutement se fasse durant toute l'année, nous éprouvons quelques difficultés en ce domaine.

Au mois de juillet 2017, une candidate nous a été référée par L'Association des bénévoles de L'Est de Montréal qui n'a pas donné suite, compte tenu que les réunions du comité sont tenues en soirée.

Un membre a été recruté, lors des élections du 28 septembre 2017.
Malheureusement ce dernier est décédé quelques semaines plus tard.

Finalement, nos efforts au niveau du recrutement nous ont permis de nous assurer les services de madame Marie Hermine Ngo Bassom, à titre d'aspirante-membre.

Nous avons réaffiché la demande de bénévoles (affiches, journaux et intranet de Villa Medica)

Nous avons aussi renouvelé notre demande de service auprès de l'Association des bénévoles de l'Est de Montréal.

Les réunions du Comité des Usagers :

Seize (16) rencontres ont eu lieu durant l'année budgétaire, soit du 1^{er} avril 2016⁷ au 31 mars 2017⁸ inclusivement.

Jour/mois/année	Type de rencontre	Nb. Membres présents
20 avril 2017	Réunion normale	4
15 mai 2017	Réunion administrative	2
23 mai 2017	Réunion administrative	2
22 juin 2017	Réunion normale	4
24 août 2017	Réunion normale	3
07 septembre 2017	Réunion normale	4
12 octobre 2017	Réunion normale	4
23 novembre 2017	Réunion normale, (conférence remise alors travail sur règlements).	4
30 novembre 2017	Réunion normale	4
07 décembre 2017	Réunion normale	4
14 décembre 2017	Réunion spéciale Noël	4
18 janvier 2018	Réunion normale	5
08 février 2018	Réunion normale	3
15 février 2018	Réunion normale	3

15 mars 2018	Réunion normale	3
29 mars 2018	Réunion normale	3
TOTAL : 16	14 rencontres normales 02 rencontres administratives	

TABLEAU DES PRÉSENCES DE MEMBRE(S) AU LOCAL DU COMITÉ DES USAGERS :

MOIS	N.B. PERSONNE	N.B. JOURS PRÉSENCES	J./SEMAINE
Avril 2017	1	4	Mercredi
Août 2017	1	1	Mercredi
Septembre 2017	1	4	Mercredi
Octobre 2017	2	4 1	Mercredi Jeudi
Novembre 2017	3	2 5 2	Lundi Mercredi Jeudi
Décembre 2017	2	4 1	Mercredi Jeudi
Janvier 2018	2	4 1	Mercredi Jeudi
Février 2018	1	3	Mercredi
Mars 2018	1	3	Mercredi
Total :		40 jrs/présences	

Présence des membres du Comité des usagers à l'Hôpital de réadaptation Villa Medica :

Il est à noter que lorsque l'on parle de présence dans les lieux, l'on fait référence au temps passé à effectuer des tâches administratives, tout en étant disponible pour la clientèle. Le terme clientèle désignant autant l'utilisateur-patient que les membres de sa famille. Outre les tâches administratives et la disponibilité, il est important de préciser que les membres du Comité des Usagers vont aussi visiter

les patients afin de se faire connaître et de sensibiliser ces derniers sur leurs droits et obligations.

Il est aussi à noter qu'en tout temps, la clientèle peut laisser un message téléphonique, sur la boîte vocale du Comité des usagers. Un membre prend les appels à distance, permettant ainsi d'intervenir en cas d'urgence. De plus, il est aussi possible de laisser des commentaires dans la boîte de suggestions, située en face du local du Comité des usagers.

Rencontres avec certains membres de la Direction et autres services: (4)

Date de la rencontre	Personne(s) rencontrée(s)
22 juin 2017	Mme Nancy Marois a assisté à la rencontre du 22 juin présentation concernant les écrans dynamiques
30 novembre 2017	Mme Anne Beauchamp, Directrice générale
18 janvier 2018	M. Gaétan Coulombe, Directeur des services et programmes de réadaptation et de la qualité innovation et performance. Mme Mélissa Couture, Coordinatrice Planetree et aux loisirs et bénévoles.
29 mars 2018	Appel conférence avec madame Anne Beauchamp, Directrice générale
Total des rencontres: 4	

Rencontres avec madame Claire St-Louis Marcouiller, commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

Date de la rencontre	Raison de la rencontre
7 septembre 2017	1 ^{ère} rencontre avec les membres du comité des usagers

- Une copie du calendrier des activités du comité des usagers, sera expédiée à madame St-Louis Marcouiller de planifier une rencontre. Par ailleurs, une activité commune (Comité des usagers avec Mme St-Louis Marcouiller) aura lieu lors de la semaine des droits des usagers au mois de septembre prochain.

Les activités du Comité des Usagers :

Date de l'activité	Breve description de l'activité
25 avril 2017	5 à 7 bénévoles
28 juin 2017	Participation AGA Villa Medica + Reconnaissance Planetree
14 septembre 2017	Formation : « Les règles de fonctionnement » <u>Pour les membre du comité des usagers</u>
28 septembre 2017	Kiosque d'information sur les droits des usagers (durant semaine des usagers) 11h30 – 14h30. AGA du Comité des usagers Conférence : « Des droits pour les usagers? Mais lesquels ? » 18h30 – 19h30- pour les usagers et les membres des familles. Élections du Comité des usagers.
18 au 20 octobre 2017	Colloque annuel RPCU – 2 membres du Comité des usagers de Villa Medica ont participé.
26 octobre 2017	Formation : « La peur des représailles » 18h30 – 19h30 Pour les membres du Comité des usagers.
02 novembre 2017	Conférence : « La peur des représailles » 18h30 – 19h30 Pour les usagers et les membres des familles
13 novembre 2017	Participation au C.A. de Villa Medica (2 membres y ont participé)
2 février 2018	La présidente du Comité des usagers écrit un article dans le journal interne « Le Messenger » afin de présenter la nouvelle composition du comité. Elle profite de l'occasion afin de rappeler la mission ainsi que les orientations du Comité tout en énumérant 12 droits des usagers.

23 février 2018	Participation au C.A. de Villa Medica (2 membres y ont participé)
1 ^{er} mars 2018	Formation : « Comment se servir d'un commentaire pour le bien-être collectif des usagers » Pour les membres du comité des usagers.
27,28 et 29 mars 2018	Sondage sur le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus à l'Hôpital Villa-Médica, effectué par la firme Médaillon Groupe Conseils.

Réunion C.S.I.Q.P. ET Planetree :

Madame Francine Robert, membre du Comité des Usagers, a été désignée comme représentante du Comité à assister à ces réunions.

Date de la réunion
25 avril 2017
28 juin 2017
23 octobre 2017

R.P.C.U. (Regroupement Provincial des comités des Usagers) :

Renouvellement 2017-2018 fait.

Congrès 18 au 20 octobre 2018.

Conseil pour la protection des malades

Affiliation pour l'année 2017-2018

Suivi des interventions du Comité des Usagers :

Le Comité des usagers a traité six (6) requêtes d'insatisfaction. Des rencontres ont eu lieu entre un membre du Comité et les personnes les plus appropriées pour chacune des insatisfactions. Un suivi a été fait à la satisfaction des demandeurs.

Aucune plainte n'a été formulée au Comité des usagers.

Le comité a élaboré, en fin d'année, un canevas regroupant les informations pertinentes à la collecte de données permettant le suivi des interventions, suite à une insatisfaction, à une plainte ou à une demande d'assistance. Ce canevas est utilisé depuis avril 2018; tous ces renseignements sont ainsi colligés dans un classeur maintenu dans un endroit sécurisé afin d'en assurer la confidentialité.

Plan d'action 2018-2019 :

1. Suite aux résultats du sondage mené par la firme Médaillon Groupe Conseils, le comité va élaborer un plan d'action aussi bien pour consolider certaines forces que pour améliorer la satisfaction des usagers basée sur les défis identifiés.
2. Maintenir un partenariat avec la Direction générale pour des actions convergentes visant l'amélioration de la satisfaction des usagers notamment par des communications efficaces et durables.
3. Poursuivre la tenue de rencontres avec les membres de la direction ainsi que notre participation aux différents comités de Villa Médica : C.S.I.Q.P, Planetree ainsi que celui de la planification stratégique 2019-2023.
4. Déterminer et planifier les dépenses pour l'année 2018-2019.
5. Planifier un autre sondage pour mesurer l'évolution de la satisfaction des usagers sur les éléments ciblés.
6. Identifier les formations et/ou conférences pour les membres du comité ainsi que les conférences destinées aux usagers et leurs familles.
7. Préparation et réalisation d'une activité marquant la Semaine des droits des usagers au mois de septembre prochain.
8. Organiser une activité conjointement avec la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Mme Claire St-Louis Marcouiller pour promouvoir la défense des droits des usagers.
9. Élaborer puis faire imprimer un nouveau dépliant du Comité des usagers.
10. Faire l'achat d'articles promotionnels ainsi que des cartes d'affaires.

11. Compléter les documents relatifs aux règles de fonctionnement.

Calendrier provisoire des activités du Comité des usagers pour l'exercice 2018-2019 :

18 avril 2018 :	5 à 7 Loisirs pour les bénévoles
19 avril 2018 :	Rencontre (préparation rapport annuel)
2 et 29 mai 2018 :	Préparation du rapport financier (Catherine et Leonard)
9 mai 2018 :	Réunion Comité des usagers. (Rapport du sondage)
10 mai 2018 :	Participation au Conseil d'administration (Francine et Ginette)
6 juin 2018 :	Réunion pour plan d'action post sondage
21 juin 2018 :	Réunion Comité des usagers
28 juin 2018 :	Assemblée Générale des Usagers (Francine)
30 août 2018 :	Réunion du Comité des usagers
13 septembre 2018 :	Préparation de la semaine des droits des usagers
24 au 28 septembre 2018 :	Semaine des droits des usagers (kiosque d'information, participation de la Commissaire aux plaintes)
18, 19 octobre 2018 :	Congrès annuel du RPCU
À déterminer :	Formation CPM : « accès au dossier médical » Inviter la Commissaire aux plaintes
25 octobre 2018 :	Congrès Villa Medica (Catherine et Francine)

CONCLUSION

Tel que prévu, l'année 2017-2018 fut un temps de consolidation des activités du Comité des Usagers de Villa Medica. Toutefois plusieurs réalisations ont été faites : l'achat d'équipements facilitant les opérations du comité, des formations pour les membres du Comité, des conférences pour nos clientèles (usagers et familles), des formulaires de suivi des plaintes, des élections et même la tenue d'un sondage du degré de satisfaction auprès de la clientèle, qui servira à orienter notre travail.

Certains autres travaux ont été amorcés mais demandent encore du peaufinement tels que la compilation informatique progressive des statistiques annuelles (difficilement réalisable sans l'ajout de membres expérimentés dans ce domaine), l'application du canevas servant au suivi des plaintes, la réalisation d'une activité conjointe avec la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, une campagne de sensibilisation sur l'un des droits des usagers ainsi que la poursuite de notre participation aux différents comités de Villa Medica, selon la disponibilité de nos ressources humaines. Il en va de même pour la présence de nos membres au local du Comité des usagers.

Suite au sondage effectué auprès de la clientèle de Villa Medica par la firme Médaillon Groupe Conseils, les 27-29 mars dernier, les nouvelles réalisations devront s'intégrer à toutes les autres tâches déjà prévues au calendrier. Le Comité devra aussi étudier la faisabilité d'offrir à ses membres de nouvelles formations ainsi que de conférences à sa clientèle usagers/familles, selon les plages disponibles dans un calendrier fort chargé pour une si petite équipe de travail.

Le Comité des Usagers s'engage toutefois à poursuivre ses efforts et ses actions en vue de la protection du respect des droits des usagers, de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle. Le comité continuera à s'impliquer dans ses rencontres avec la Direction générale et la Direction qualité, innovation et performance afin de maintenir des échanges constructifs pour le bénéfice des usagers.

Catherine Liu-Castanet

Mme Catherine Liu-Castanet,
Présidente du Comité des Usagers
Villa Medica.