



## Rapport annuel 2018-2019

### **Les membres du Comité des Usagers :**

Le Comité des Usagers de l'Hôpital de réadaptation Villa Médica compte actuellement quatre (4) membres :

Madame Catherine Liu-Castanet, Présidente

Madame Francine Robert, Vice-Présidente

Monsieur Léonard Sauvé, Trésorier

Mme Ginette Sévigny, Membre

Mme Marie Hermine NGobassom, Membre qui s'est désistée par la suite car n'était pas disponible en raison de ses études.

### **Recrutement de bénévoles :**

Bien que le recrutement se fasse durant toute l'année, nous éprouvons quelques difficultés dans ce domaine. Pour cette raison, en octobre 2018, le Comité des Usagers a mandaté madame Mirella Richard (la personne ressource) de travailler spécifiquement au recrutement. Deux formulaires ont été cr s : le profil du bénévole recherché puis le tableau des tâches des bénévoles. Malgré nos relations d'affaires avec L'Association des bénévoles de l'Est de Montréal, il nous est apparu évident que nous devons élargir notre champ de recherches. Nous avons donc mis des annonces dans : le «Journal de Rosemont», la Fadoq Montréal et finalement auprès de l'organisme «Arrondissement Montréal».

Au mois de mars 2019, une candidate nous a été référée par la Fadoq Montréal qui n'a pas donné suite, en raison de la distance à parcourir entre Laval et Montréal.

Enfin, nos efforts au niveau du recrutement nous ont permis de nous assurer les services de Mesdames Carole Grégoire et Thérèse Baron à titre d'aspirantes-membres.

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 : (membres et/ou invité(s))**

Quatorze (14) rencontres ont eu lieu durant l'année budgétaire, soit du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018 inclusivement.

Jour/mois/année	Type de rencontre	Nb. Membres présents
19 avril 2018	Réunion normale	4
09 mai 2018	Réunion normale	5
06 juin 2018	Réunion normale	4
21 juin 2018	Réunion normale	3
30 août 2018	Réunion normale	5
13 septembre 2018	Réunion normale	4
11 octobre 2018	Réunion normale	3
25 octobre 2018	Réunion normale	4
15 novembre 2018	Réunion normale	4
20 décembre 2018	Réunion normale	4
17 janvier 2019	Réunion normale	4
06 février 2019	Réunion normale	4

21 février 2019	Réunion normale	4
21 mars 2019	Réunion normale	4
TOTAL : 14		

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

MOIS	Nombre de PERSONNE	Nombre d'heures PRÉSENCE	Jour
Avril 2018	1	4	Mercredi
Mai 2018	1	5	Mercredi
Jun 2018	1 1	1 3	Mardi Mercredi
Juillet 2018	1 1	1 2	Mardi Mercredi
Août 2018	1	1	Jeudi
Septembre 2018	1	1	Mercredi
Octobre 2018	1	4	Mercredi
Novembre 2018	1	4	Mercredi
Décembre 2018	1 1 1	1 1 1	Mardi Mercredi Jeudi
Janvier 2019	1 1	3 1	Mercredi Vendredi
Février 2019	1 1 1	1 2 1	Mardi Mercredi Jeudi
Mars 2019	1	2	Mercredi
<b>Total :</b>		<b>39 h/présences</b>	

## **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, 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.

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:**

Date de la rencontre	Personnes rencontrées
12 juin 2018	Mme Nancy Marois et Mme Couture
04 septembre 2018	Mme Nancy Marois
17 janvier 2019	Mme Anne Beauchamp et M. Gaëtan Coulombe
Total des rencontres: 3	

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

Date de la rencontre
Aucune mais participation conjointe à l'activité concernant la semaine des droits et obligations des usagers qui s'est tenue le 26 septembre 2018.

- Une copie du calendrier des activités du comité des usagers, sera expédiée à madame St-Louis Marcouiller afin que cette dernière puisse manifester son intérêt à venir rencontrer les membres du comité. Une activité commune pourrait se tenir lors de la semaine des droits des usagers à nouveau en 2019.

### **Suivi des insatisfactions et/ou plaintes des usagers ou de leurs proches :**

**Une seule demande durant l'été :** Le personnel porte à notre connaissance le fait que plusieurs patients demandent d'avoir des poches sur leur jaquette d'hôpital. Les patients ont aussi manifesté le désir d'obtenir une pochette servant

au rangement de leurs nombreux papiers, lors de leurs déplacements ou tout simplement comme rangement à leur chambre.

### **Insatisfaction transférée à monsieur Coulombe.**

**Lors de l'activité semaine des droits des usagers :** Quelques patients ont manifesté leur mécontentement à l'égard des gens qui fument près des portes de Villa Medica.

### **Insatisfaction transférée à madame Couture, lors d'une rencontre.**

### **Les activités du Comité des Usagers :**

Date de l'activité	Brève description de l'activité
12 avril 2018	5 à 7 bénévoles (de Villa Medica)
24 avril 2018	Participation à la planification stratégique Villa Medica
10 mai 2018	Participation au C.A. Villa Medica
27 juin 2018	Participation AGA Villa Medica
26 septembre 2018	Kiosque d'information sur les droits des usagers (durant semaine des usagers) 11h30 – 14h30.
17 au 19 octobre 2018	Colloque annuel RPCU – 2 membres du Comité des usagers de Villa Medica ont participé.
11 décembre 2018	5 à 7 afin de souligner le bénévolat des membres du comité des usagers.
10 janvier 2019	Entrevue pour une bénévole

18 janvier 2019	Formation : « Animation efficace de groupe de discussion »
11 février 2019	Formation T.V. numérique
19 mars 2019	Entrevue pour une bénévole
26 et 28 mars 2019	2ième sondage (par la firme Médaille Groupe Conseils, mandaté par le Comité des usagers) sur la satisfaction des services et relations entre usagers et le personnel. N.B. : Les membres des familles n'ont pas été interrogés.

**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
30 juillet et 29 novembre 2018 C.S.I.Q.P.
2, 19 décembre 2018 et 28 février 2019: Mesures d'urgence

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

Renouvellement 2019-2020 fait.

Congrès 17 au 19 octobre 2018.

## BILAN DU PLAN D'ACTION 2018-2019 :

### Le plan prévoyait;

#### Plan d'action 2018-2019 :

1. Peaufinement du canevas (élaboré en fin d'année) 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.
2. Déterminer les dépenses pour l'année 2018-2019.
3. Étudier la faisabilité d'offrir à ses membres de nouvelles formations ainsi que de conférences à sa clientèle usagers/familles
4. Poursuivre notre participation aux différents comités de Villa Medica : C.A., et C.S.I.Q.P. et Planetree.
5. Préparation et réalisation d'une activité marquant la semaine des droits des usagers. Offrir à la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de participer avec nous à cette activité. Ex. : Une campagne de sensibilisation à l'intérieur d'un kiosque d'information.
6. Compléter les documents relatifs aux règles de fonctionnement.
7. Participer à la demande de Villa Medica, à leur planification stratégique 2019-2023.
8. Continuer les rencontres avec la Direction
9. Faire l'achat d'articles promotionnels ainsi que de cartes d'affaires.
10. Élaborer et faire imprimer un nouveau dépliant du Comité des usagers.
11. Suivi de l'analyse des résultats du sondage fait par la firme Conseil Médaillon, à la demande du Comité des usagers.

### Réalisations;

**Point 1 :** Un canevas regroupant les informations pertinentes à la collecte de données, permettant le suivi des insatisfactions ou des plaintes a été créé. Aussi, ce sujet fait-il l'objet désormais d'une partie intégrante du compte-rendu de chaque réunion

**Point 2 :** Fait

**Point 3 :** Par manque de temps, il n'y a pas eu de formation aux membres ni de conférence pour notre clientèle usagers/familles.

**Point 4 :** Le Comité des usagers est fière d'avoir participé (encore cette année) aux différents comités de Villa Medica; C.A. et C.S.I.Q.P. et Planetree, mesures d'urgence ainsi que la planification stratégique Villa Medica

**Point 5 :** Comme à chaque année, le Comité des usagers a réalisé l'activité marquant la semaine des droits des usagers. La participation de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a été très appréciée.

**Point 6 :** La rédaction des documents relatifs aux règles de fonctionnement du Comité des usagers n'a pas été privilégiée, compte tenu du fait que nos actions sont majoritairement dictées par les règles du Regroupement Provincial des Comités des Usagers (R.P.C.U.) et par le manque de temps.

**Point 7 :** Cité au point 4

**Point 8 :** Le Comité des usagers poursuit sa collaboration avec la Direction de Villa Medica et est toujours ouvert à rencontrer les gens qui la représente.

**Point 9 :** La commande de stylo à bannière (avec les droits des usagers) a été donnée à une firme, dans l'exercice financier 2018-2019. Aussi le Comité des usagers s'est-il doté d'un logo distinctif.

**Point 10 :** Une ébauche a été réalisée mais est en attente d'approbation des membres. Il est donc à prévoir qu'en cours du prochain exercice financier, une commande sera donnée en ce sens.

**Point 11 :** Suite au 1<sup>er</sup> sondage de la satisfaction de la clientèle (fait par la firme Médailon Groupe Conseils, mandaté par le Comité des usagers) et réalisé les 27,28 et 29 mars 2018, trois points à travailler ont été retenus;

- 1) Faire connaître le Comité des usagers de Villa Medica;
- 2) Faire connaître les droits et responsabilités des usagers.
- 3) Le respect du temps de repos des usagers.

**Voici le plan d'action qui a été élaboré ;**

SONDAGE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE  
COMMANDÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS  
TABLEAU DES SUIVIS

PLAN D'ACTION 2018-2019

OBJECTIFS GLOBAL CIBLÉS	RÉSULTATS ATTENDUS	ACTION OU MOYENS	DATE RÉELLE DE L'ACTIVITÉ	DATE COMPLÉTÉE	PERSONNE RESPONSABLE
Faire connaître le comité des usagers de Villa Medica	Que les patients et les familles connaissent ; l'existence du comité ;  comment rejoindre les membres	Revoir le dépliant du comité Distribution à chaque nouvelle admission.  Demander à la direction de distribuer le dépliant du comité, lors de l'AGA de Villa Medica	Ébauche faite, en attente d'approbation par les membres du Comité des usagés.  Lorsqu'ils seront imprimés		



## **PLAN D'ACTION 2019-2020**

- 1) Poursuivre nos efforts en terme de recrutement**
- 2) Participer à la semaine de la confidentialité (qui aura lieu en novembre 2019) avec le département des archives de Villa Medica**
- 3) Faire imprimer un nouveau dépliant du Comité des usagers**
- 4) Demander la distribution du dépliant, lors de l'AGA de Villa Medica**
- 5) S'assurer de la représentativité du Comité des usagers sur les afficheurs**
- 6) Participer au comité conjointement avec la Direction de Villa Medica, en ce qui a trait au respect du sommeil des usagers**
- 7) Tenir l'activité annuelle de la semaine des droits des usagers**
- 8) Prévoir au minimum une formation pour les membres du Comité des usagers**
- 9) Prévoir au minimum une conférence pour les usagers et leurs proches**
- 10) Bonifier le 1<sup>er</sup> plan d'action, relatif aux résultats du premier sondage de la satisfaction de la clientèle, en insérant les nouvelles actions à entreprendre, suite aux résultats du 2<sup>ième</sup> sondage effectué en mars 2019.**

## CONCLUSION

La précarité du recrutement de bénévoles étant ce qu'il est, nous devons malheureusement toujours mettre beaucoup d'énergie à la consolidation des activités du Comité des Usagers de Villa Medica. Toutefois plusieurs réalisations ont été faites : Notre participation l'achat de T.V. afficheurs, un deuxième sondage de la satisfaction de la clientèle (par une firme que nous avons mandatée) afin d'obtenir des données comparatives au précédent sondage. L'achat d'un article promotionnel, soit un crayon avec une bannière où les droits des usagers sont énumérés. Finalement, le recrutement de bénévoles a occupé une grande partie de notre énergie

Certains autres travaux ont été amorcés mais demandent encore du peaufinement tels que : Approuver et passer une commande en ce qui a trait à notre nouveau dépliant du Comité des usagers. Participer à l'activité au sujet de la confidentialité avec le département des archives, en novembre prochain. Nourrir adéquatement les informations sur les afficheurs. 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 Comité des usagers.

En ce qui a trait aux nouvelles réalisations, nous retenons le suivi et plan d'action à faire, suite à l'analyse des résultats du 2<sup>ème</sup> sondage effectué par la firme Conseil médaillon, à la demande du Comité des usagers. Le Comité devra aussi étudier la faisabilité d'offrir à ses membres de nouvelles formations ainsi que de nouvelles conférences à la clientèle « usagers/familles » de Villa Medica.

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 de Villa Medica. Le comité continuera de s'impliquer dans ses rencontres avec la Direction générale et autres directions afin de maintenir des échanges constructifs pour le bénéfice des usagers.



---

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