

RAPPORT ANNUEL 2019-2020

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
- ↓ Madame Ginette Sévigny, Membre
- ↓ Madame Thérèse Baron, Membre

Veuillez prendre note que Madame Catherine Liu Castanet a démissionné en juin 2020 après 4 ans d'implication auprès du comité.

RECRUTEMENT

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

Finalement, nos efforts au niveau du recrutement nous ont permis de nous assurer les services de Madame Caroline Grégoire et Madame Thérèse Baron à titre d'aspirantes-membres. Madame Grégoire ne s'est pas présentée et Madame Thérèse Baron est membre du comité depuis avril 2019.

Nous avons également 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) réunions avec trente-huit (38) présences de membres ont eu lieu durant l'année budgétaire, soit du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020 inclusivement.

CONFÉRENCE SUR LES DROITS DES USAGERS

Les usagers étaient invités à assister à une rencontre présentée par la firme Médaillons Conseil.

Les 12 droits ont été expliqués et la conférencière a répondu à plusieurs questions.

CONGRÈS DU REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS

Deux membres du Comité des usagers ont assisté au congrès RPCU les 16,17 et 18 octobre 2019. Ils ont participé à plusieurs conférences et ateliers afin de permettre au comité de mieux aider, répondre et diriger les usagers.

KIOSQUE POUR LA SEMAINE DES DROITS DES USAGERS

Les usagers et leurs proches étaient invités à venir rencontrer les membres du Comité des usagers, le 6 novembre 2019 au rez-de-chaussée de l'Hôpital de réadaptation Villa Medica, afin de discuter de leur vécu dans l'établissement autour d'une collation offerte par le Comité des usagers.

COMITÉ DES MESURES D'URGENCE

Un membre du Comité des usagers a assisté à quatre rencontres du Comité des mesures d'urgence au cours de la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020.

COMITÉ DE GESTION INTÉGRÉE DE LA QUALITÉ ET DES RISQUES D'AFFAIRE

Un membre du Comité des usagers a assisté deux rencontres de ce comité afin de représenter les usagers.

FORMATION PLANETREE

Un membre du Comité des usagers a suivi la formation d'une journée de Planetree, qui a abordé les thèmes suivants :

- ✦ Valoriser les interactions humaines
- ✦ Inclure les proches
- ✦ Partager l'information
- ✦ Humaniser l'environnement physique
- ✦ Stimuler par l'alimentation
- ✦ Cheminer par les arts
- ✦ Soutenir la quête de sens
- ✦ Communiquer par le toucher
- ✦ S'ouvrir aux thérapies complémentaires
- ✦ S'associer à la communauté

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

68 présences d'un membre, dont plus de 30 visites aux chambres des usagers, ont eu lieu entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020.

PRÉSENCES DE MEMBRE(S) 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 » désigne 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 également visiter les patients afin de se faire connaître et de sensibiliser ces derniers sur leurs droits et obligations.

Il est 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 également possible de laisser des commentaires dans la boîte de suggestions, située sur le côté de la porte du local du Comité des usagers.

RENCONTRES AVEC LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

| Date de la rencontre | Raison de la rencontre |
|---|------------------------|
| Aucune, mais participation conjointe à l'activité concernant la semaine des droits et obligations des usagers | |

Une copie du calendrier des activités du Comité des usagers sera transmise à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services afin que cette dernière puisse manifester son intérêt à venir rencontrer les membres lors d'une rencontre. Les membres suggéreront une activité commune qui pourrait se tenir lors de la semaine des droits des usagers.

INSATISFACTIONS ET/OU PLAINTES DES USAGERS OU DE LEURS PROCHES

- ✚ Manque de respect de certains employés;
- ✚ Manque d'écoute;
- ✚ Usager a souvent l'impression de déranger;
- ✚ Manque de suivi de l'administration envers l'utilisateur;
- ✚ Manque d'intimité dans les chambres à 4 usagers.

- ✚ Nourriture manque de variété;
- ✚ Plats souvent froids;
- ✚ Absence de fraîcheur dans les aliments.

- ✚ Bruit dans les chambres (musique, radio ou télévision) et ceci cause des frictions entre les usagers;
- ✚ Personnel trop bruyant dans les corridors et les chambres.

- ✚ Odeur de fumée et de cigarette au rez-de-chaussée de l'Hôpital;
- ✚ Non respect des zones fumeurs par les usagers et les employés.

- ✚ Ascenseurs trop lents.

- ✚ Manque d'explications de la part du personnel qui loue les télévisions;
- ✚ Manque de stationnements pour les visiteurs.

Insatisfaction transférée à Monsieur Gaétan Coulombe, Directeur de la qualité, innovation, performance, évaluation, recherche et éthique (DQIPÉRE)

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 l'Hôpital.

Insatisfaction transférée à Madame Marie-Andrée Couture, coordonnatrice agrément, amélioration continue et développement des programmes.

LES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

| Date de l'activité | Brève description de l'activité |
|---------------------------|---|
| 12 avril 2019 | 5@7 bénévoles (Villa Medica) |
| 24 avril 2019 | Participation à la planification stratégique de Villa Medica |
| 27 juin 2019 | Participation à l'Assemblée générale annuelle de Villa Medica |

R.P.C.U. (REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS)

Renouvellement 2020-2021 fait.

BILAN DU PLAN D'ACTION 2018-2019

Le plan d'action 2018-2019 prévoyait :

1. Peaufiner le 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 2019-2020.
3. Étudier la faisabilité d'offrir à ses membres de nouvelles formations ainsi que des conférences à sa clientèle usagers/familles.
4. Poursuivre notre participation aux différents comités de l'Hôpital de réadaptation Villa Medica : CA, CSIQP et Planetree.
5. Préparer et réaliser 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 l'Hôpital de réadaptation 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. Suivre l'analyse des résultats du sondage fait par la firme Conseil Médaille 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 désormais l'objet d'une partie intégrante du compte-rendu de chaque réunion.
- ✚ **Point 2** : fait.
- ✚ **Point 3** : fait.
- ✚ **Point 4** : le Comité des usagers est fière d'avoir participé (encore cette année) aux différents comités de l'Hôpital de réadaptation Villa Medica : CA, CSIPQP et Planetree, Comité des mesures d'urgence ainsi que la planification stratégique de Villa Medica.
- ✚ **Point 5** : Comme chaque année, le Comité des usagers a réalisé l'activité marquant la semaine des droits des usagers.
- ✚ **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 Comité des Usagers (RPCU) 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 l'Hôpital de réadaptation Villa Medica et est toujours ouvert à rencontrer les gens qui la représente.
- ✚ **Point 9** : la commande de stylos à bannière (avec les droits des usagers) a été donnée à une firme, dans l'exercice financier 2019-2020. 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'au cours du prochain exercice financier, une commande sera donnée en ce sens.
- ✚ **Point 11** : suite au 1^{er} sondage de la satisfaction de la clientèle (fait par la firme Médaille 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 à Villa Medica;
 2. Faire connaître les droits et responsabilités des usagers;
 3. Faire respecter le temps de repos des usagers.

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

PLAN D'ACTION 2019-2020

| 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 Participer à l'activité de confidentialité des archives du mois de novembre | Ébauche faite, en attente d'approbation par les membres du Comité des usagers. Lorsqu'ils seront imprimés Démarches à faire. Prévoir présence de la Commissaire aux plaintes | | |
| Faire connaître les droits des usagers | Documents sur les droits des usagers soient plus accessibles et visibles | Affichage sur les étages ? Tenue d'un atelier lors de la semaine des droits | T.V. afficheurs installées. Déjà en cours à chaque année + Crayons bannière avec les droits | | |
| Respect du sommeil | Participer à un comité conjoint, Comité des usagers et membres de la Direction Villa Medica | Comité devait avoir lieu a été reporté Attendons précision de la date. | | | |

PLAN D'ACTION 2019-2020

1. Poursuivre nos efforts en termes de recrutement
2. Participer à la semaine de la confidentialité 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 1er 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 2ième sondage (date à venir)

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. 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^{ième} 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 Francine Robert

Vice-présidente du Comité des Usagers

Villa Medica.