

RAPPORT ANNUEL 2020-2021

LES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS

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

- ✚ Madame Francine Robert, Vice-Présidente
- ✚ Monsieur Léonard Sauvé, Trésorier
- ✚ Madame Ginette Sévigny, Membre
- ✚ Madame Thérèse Baron, Membre

RECRUTEMENT

Nous avons 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))

Quatre (4) rencontres par zoom et une rencontre en présentiel ont eu lieu durant l'année budgétaire, soit du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021 inclusivement.

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

Quatre (4) présences d'un membre ont eu lieu entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021.

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	

LES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

Date de l'activité	Brève description de l'activité
16 décembre 2020	Participation à l'AGA de Villa Medica et présentation du rapport d'activités 2019-2020

PLAN D'ACTION 2020-2021

- 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) Tenir l'activité annuelle de la semaine des droits des usagers.
- 7) Prévoir au minimum une formation pour les membres du Comité des Usagers.
- 8) Prévoir au minimum une conférence pour les usagers et leurs proches.
- 9) Bonifier le 2^e 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 3^e 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. Finalement, le recrutement de bénévoles a occupé une grande partie de notre temps.

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.
- ✓ Poursuivre notre participation aux différents comités de Villa Medica, selon les disponibilités de nos ressources humaines. Il en va de même pour la présence de nos membres au Comité des usagers.

En raison de la pandémie de COVID-19, et suite aux recommandations de la Santé Public, il ne nous était pas recommandé de rendre visite aux usagers. De plus, il fallait prendre en considération l'âge et la condition physique des membres du Comité des Usagers. Ainsi aucune rencontre ne s'est tenue en présentiel. Nous prévoyons la tenue de nos activités et des rencontres régulières dès septembre 2021.

En ce qui a trait aux nouvelles réalisations, nous retenons le suivi et le plan d'action à faire, suite à l'analyse des résultats du 2^{ème} sondage effectué par la firme Médaillon Groupe Conseils, à la demande du Comité des usagers. Le Comité devra également 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 à 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.