

## RAPPORT ANNUEL 2021-2022

### LES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS

Le Comité des Usagers de l'Hôpital de réadaptation Villa Medica compte actuellement trois (3) membres :

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

### RECRUTEMENT DE BÉNÉVOLES

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

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) rencontres ont eu lieu durant l'année budgétaire, soit du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022 inclusivement.

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

Les membres ont été présents seize (fois) et ont participé à 6 réunions entre le 1<sup>er</sup> avril 2021 et le 31 mars 2022, cumulant ainsi 100 heures de présence.

MOIS	NBRE DE PERSONNES	NBRE D'HEURES PRÉSENCE	JOUR
<b>AVRIL 2021</b>			
<b>MAI 2021</b>	2	4h30	Mercredi
<b>JUIN 2021</b>	2	11h30	Mercredi
<b>JUILLET 2021</b>			
<b>AOÛT 2021</b>			
<b>SEPTEMBRE 2021</b>	2	6h30	Mercredi
<b>OCTOBRE 2021</b>	2	15h30	Mercredi
<b>NOVEMBRE 2021</b>	2	13h00	Mercredi
<b>DÉCEMBRE 2021</b>	2	19h00	Mercredi
<b>JANVIER 2022</b>			
<b>FÉVRIER 2022</b>	2	10h00	Mercredi
<b>MARS 2022</b>	2	20h30	Mercredi
<b>TOTAL</b>	16	100 heures	

### **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.

En tout temps, la clientèle peut laisser un message téléphonique sur la boîte vocale du Comité de Usagers. Un membre prend les appels à distance, permettant ainsi d'intervenir en cas d'urgence.

### **RENCONTRES AVEC CERTAINS MEMBRES DE DIRECTION ET AUTRES SERVICES**

Trois (3) rencontres ont eu lieu avec des membres de la Direction de l'Hôpital de réadaptation Villa Medica en cours de l'année 2021-2022 :

Date de la rencontre	Personnes rencontrées
Mai 2021	Marie-Pierre Beaudoin
Juin 2021	Nancy Marois
Septembre 2021	Marie-Pierre Beaudoin

### **SUIVI DES INSATISFACTIONS ET/OU PLAINTES DES USAGERS OU DE LEURS PROCHES**

Nous avons reçu quelques insatisfactions et commentaires de la part d'utilisateurs. Ces problématiques ont été réglées suite à des discussions avec ces utilisateurs.

**Lors de l'activité de la semaine des droits des utilisateurs**, quelques utilisateurs ont manifesté leur mécontentement à l'égard de la nourriture non variée et trop souvent froide.

### **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
Octobre 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Comité gestion intégrée de la qualité et des risques d'affaire</li><li>✓ Formation</li></ul>
Novembre 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Comité des mesures d'urgence</li><li>✓ Kiosque semaine des droits des usagers</li><li>✓ Assemblée générale annuelle des usagers</li><li>✓ Accueil des employés de Médaille Groupe Conseils</li></ul>
Décembre 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Rencontre avec les superviseurs de Planetree</li></ul>
Janvier 2022	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Rencontre avec Pauline Gilbert (bulles de socialisation)</li></ul>
Février 2022	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Rencontre groupe risques espace fumeur à l'extérieur</li><li>✓ Rencontre avec Nathalie Ebnoter de Médaille Groupe Conseils pour les résultats du sondage de satisfaction</li><li>✓ 2<sup>e</sup> rencontre sur les bulles de socialisation</li></ul>
Mars 2022	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 3<sup>e</sup> rencontre sur les bulles de socialisation</li><li>✓ Comité des mesures d'urgence</li><li>✓ Rencontre service informatique (Ghania Idir)</li></ul>

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

Le renouvellement 2022-2023 a été fait.

Le congrès prévu en octobre 2021 a été annulé en raison de la COVID-19.

Le prochain congrès aura lieu du 12 au 14 octobre 2022.

## BILAN DU PLAN D'ACTION 2021-2022

OBJECTIFS	RÉALISATIONS
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	✓ Un canevas regroupant les informations pertinentes à la collecte de données, permettant le suivi des insatisfactions ou des plaintes a été créé. Ce sujet fait désormais partie intégrante du compte-rendu de chaque réunion
2. Déterminer les dépenses pour l'année 2021-2022	✓ Objectif réalisé
3. Étudier la faisabilité d'offrir à ses membres de nouvelles formations ainsi qu'une conférence à sa clientèle usagers/familles	✓ En raison de la COVID-19, il n'y a pas eu de formation aux membres ni de conférence pour notre clientèle usagers/familles
4. Poursuivre notre participation aux différents comités de Villa Medica : CA, CGIQRA et PMU	✓ Le Comité des usagers est fier d'avoir participé cette année encore aux différents comités de Villa Medica : CA, CGIQRA, Planetree, PMU ainsi que la planification stratégique de Villa Medica
5. Préparer et réaliser une activité marquant la semaine des droits des usagers	✓ Comme chaque année, le Comité des usagers a réalisé l'activité marquant la semaine des droits des usagers
6. Compléter les documents relatifs aux règles de fonctionnement	✓ 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 (RPCU) et par manque de temps.
7. Continuer les rencontres avec la Direction	✓ Voir objectif 4
8. Faire l'achat d'articles promotionnels ainsi que de cartes d'affaires	✓ Le Comité des usagers poursuit sa collaboration avec la Direction de Villa medica et est toujours ouvert à rencontrer ses représentants
9. Élaborer et faire imprimer un nouveau dépliant du Comité des usagers	✓ 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.
10. Faire un suivi de l'analyse des résultats du sondage fait par la firme Médaillon Groupe Conseils à la demande du Comité des usagers	✓ Suite au 3 <sup>e</sup> sondage de satisfaction de la clientèle réalisé par Médaillon Groupe Conseils qui s'est déroulé les 30 novembre, 1 <sup>er</sup> et 2 décembre 2021, trois points à améliorer ont été retenus : 1) Faire connaître le Comité des usagers de Villa Medica 2) Faire connaître les droits et responsabilités des usagers 3) Travailler sur le respect du temps de repos des usagers

## **PLAN D'ACTION 2022-2023**

- 1) Poursuivre nos efforts en termes de recrutement**
- 2) Faire imprimer un nouveau dépliant du Comité des usagers**
- 3) Demander la distribution du dépliant lors de l'AGA de Villa Medica**
- 4) S'assurer de la représentativité du Comité des usagers sur les afficheurs**
- 5) Participer au comité conjointement avec la Direction de Villa Medica en ce qui a trait au respect du sommeil des usagers**
- 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 3<sup>e</sup> plan d'action relatif aux résultats des 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> sondages de satisfaction de la clientèle en insérant les nouvelles actions à entreprendre suite au 3<sup>e</sup> sondage effectué en décembre 2021**

## 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 nous avons réalisé un troisième sondage de satisfaction de la clientèle (par une firme que nous avons mandatée) afin d'obtenir des données comparatives aux précédents sondages. 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.
- ✓ 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 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 3<sup>e</sup> sondage effectué par la firme Médaillon Groupe Conseils à la demande du Comité des usagers. Le Comité des usagers 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.