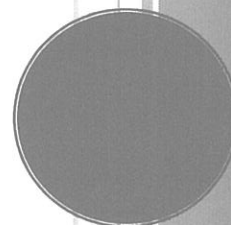


RAPPORT ANNUEL

2012-2013

***Comité des usagers du
Pavillon Bellevue Inc.***

Comité des usagers
06/12/2013



RAPPORT ANNUEL 2012-2013

Comité des usagers du Pavillon Bellevue Inc.

INTRODUCTION

Le Comité des usagers du Pavillon Bellevue Inc. est heureux de vous présenter son Rapport annuel pour l'année 2012-2013, soit pour la première année de son mandat.

Cette première année est marquée par une restructuration complète du comité, un désir pour les nouveaux membres de s'approprier leur rôle et de travailler dans un esprit de collaboration avec la direction et la commissaire aux plaintes tout en maintenant notre autonomie et notre vigilance pour bien répondre au mandat qui nous est confié.

Vous retrouverez dans ce rapport le Message du président, un court rappel des aspects légaux, les rapports de la secrétaire et de la trésorière ainsi que des formations reçues.

Comité des usagers 2012-2015

Président :	Clermont Maranda
Vice-présidente :	Johanne Labrecque
Secrétaire :	Aline Ruel Patry
Trésorière :	Gaétane Labrecque
Conseillère :	Céline Le May
Conseillère :	Prudentienne Carrier (résidente)

SOMMAIRE

INTRODUCTION	1
Comité des usagers 2012-2015	1
MOT DU PRÉSIDENT	3
Assise légale	4
MISSION DU COMITÉ DES USAGERS.....	4
1. Fonctions du comité des usagers	4
2. Principes directeurs	4
3. Mandat des comités	5
DROITS DES USAGERS.....	5
RAPPORT DE LA SECRETAIRE	6
1. Nombre de rencontres	6
2. Changements dans la composition des membres du comité au cours du présent exercice.....	6
3. Bilan des activités	6
4. Suivi des rencontres du comité.....	7
5. Communication avec les résidents, les familles, les proches	8
RAPPORT DE LA TRESORIERE	9
Formations.....	10
CONCLUSION	11

MOT DU PRÉSIDENT

La nouvelle équipe du Comité des usagers du Pavillon Bellevue termine sa première année de travail. Une année bien remplie grâce à la concertation d'une équipe motivée. Nous pouvons nous déclarer satisfaits du travail accompli. La lecture du rapport annuel vous permettra de prendre connaissance des différentes activités du comité.

En début de mandat, le comité comptait six (6) membres soit quatre (4) personnes membres de famille et deux (2) résidentes. Au cours de l'année 2012, une des résidentes, Mme Rita Bourget est décédée. Un membre de la famille l'a remplacée. Nous sommes donc maintenant cinq (5) membres de famille et une (1) résidente. Je leur adresse mes sincères remerciements pour leur belle implication bénévole, laquelle assure le succès du fonctionnement du Comité des usagers.

Merci également aux deux (2) membres de la direction, Mesdames Manon Belleau et Michèle Dupont, lesquelles sont de grandes collaboratrices auprès de notre comité. Je ne peux non plus passer sous silence l'excellent travail de la commissaire aux plaintes, Mme Marie-Gil Thibault.

Le rôle du Comité des usagers est principalement de renseigner les usagers et leurs familles sur leurs droits et obligations ainsi que de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

Je vous invite à communiquer avec les membres du comité pour nous faire part de vos commentaires ou de vos attentes à cet égard.

Merci encore à cette belle équipe ainsi qu'à tous ceux qui, de près ou de loin, ont su apporter un « plus » à nos résidents et à nos résidentes qui sont la raison d'être de votre Comité des usagers du Pavillon Bellevue.

Clermont Maranda, Président

Assise légale

L'assise légale des comités est la *Loi sur la santé et les services sociaux* (LSSSS). Les comités sont concernés principalement par les articles 209 à 212,1 qui en établissent le mandat, la composition et le fonctionnement.

MISSION DU COMITÉ DES USAGERS

Les membres du Comité des usagers ont la responsabilité de veiller aux droits des usagers et à la qualité des services dispensés par l'établissement.

1. Fonctions du comité des usagers

Ses fonctions particulières, selon la *Loi sur la santé et les services sociaux* (L.R.Q., Chapitre S-4.2, article 212) sont :

- renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus par l'établissement;
- défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente;
- accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte.

Le Comité des usagers doit, en outre, établir ses règles de fonctionnement et soumettre chaque année un rapport d'activités au directeur général de l'établissement et transmettre, sur demande, une copie de ce rapport à l'Agence de la santé et des services sociaux.

2. Principes directeurs

Pour exercer une action efficace centrée sur les besoins des usagers, les comités s'appuient sur ces principes :

- l'intérêt des usagers;
- la représentativité;
- le respect et la collaboration;
- l'autonomie;
- le partenariat;
- la confidentialité¹.

¹ À cet effet, tous les membres du comité ont signé une entente de confidentialité.

3. Mandat des comités

- Être le gardien des droits des usagers;
- Veiller à ce que les usagers soient traités dans les respects de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés;
- Être l'un des porte-paroles importants des usagers auprès des instances de l'établissement;
- Agir en fonction des droits des usagers, de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle;
- Avoir une préoccupation pour les clientèles vulnérables;
- Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

DROITS DES USAGERS

- Droit à l'information sur les services disponibles et à leur accès (art.4);
- Droit de recevoir des services adéquats, personnalisés et sécuritaires (art. 5, art. 13 et art. 100);
- Droit de choisir le professionnel ou l'établissement qui lui donnera les services (art.6 et art. 13);
- Droit de recevoir les soins que requiert son état (art.7);
- Droit de consentir à des soins ou de les refuser (art. 9);
- Droit de participer au processus de décision le concernant (art. 10);
- Droit d'être accompagné et assisté et d'être représenté (art. 11 et art. 12);
- Droit à l'hébergement tant que son état le requiert (art. 14);
- Droit de recevoir des services en langue anglaise (art.15);
- Droit d'accès à son dossier (art. 17 à 28);
- Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur (art. 19);
- Droit de porter plainte et d'exercer un recours (art. 34, 44, 53, 60 et 73).

« Les bénévoles qui œuvrent au sein des comités sont les gardiens des droits des usagers... Le travail est donc exigeant car il demande de comprendre la complexité du réseau de la santé, le fonctionnement des établissements, les recours existants pour défendre les droits des usagers »

Marguerite Blais

RAPPORT DE LA SECRETAIRE

1. Nombre de rencontres

Les membres se sont réunis à quatre (4) reprises soit les 2 avril 2012, 19 juin 2012, 25 septembre 2012 et enfin le 19 février 2013. Les cinq (5) membres représentants des usagers ont 100 % d'assiduité aux rencontres.

2. Changements dans la composition des membres du comité au cours du présent exercice

Lors de la rencontre du 19 février 2012, l'assemblée a élu quatre (4) nouveaux membres, lesquels se sont joints aux deux (2) résidentes pour former un nouveau comité.

La rencontre du 2 avril 2012 a permis aux membres sortants de transmettre les dossiers aux nouveaux membres. C'est aussi en deuxième partie de cette rencontre que le comité a procédé à la nomination de l'exécutif (résolution 2-1213).

Après quelques semaines, nous avons appris le décès de Mme Rita Bourget, résidente et conseillère au sein du comité. Suite à ce décès, aucune autre personne avec le statut de résidente ne pouvant combler le poste, le comité a opté pour recruter parmi les membres de familles. À l'automne 2012, Mme Céline Le May a participé à une rencontre à titre d'observatrice. Le comité des usagers l'a nommée à la réunion du 19 février 2013, suite à son intérêt à poursuivre avec le comité. Cette nomination au poste de conseillère pour terminer le mandat 2012-2015 doit être entérinée par l'Assemblée annuelle.

À ce jour, le comité compte cinq (5) membres représentants des usagers et une (1) résidente, ce qui satisfait aux règles.

Le mandat de chacun des membres du comité se termine en 2015. Il est de trois (3) ans et peut être renouvelé.

3. Bilan des activités

Pour cette première année, les membres du comité ont poursuivi les activités initiées par leurs prédécesseurs, participé aux différentes fêtes et collaboré aux visites d'évaluation.

Au chapitre des activités, certaines seront réévaluées, à la lumière des formations reçues et des règles émises par le Ministère. Sachez que nos actions sont centrées sur nos usagers et en lien avec les fonctions du comité présentées à la page 4 du présent document.

- Promotion du comité pour les fêtes suivantes : fête des Mères, fête des Pères, Pâques, etc.;

- Production d'un calendrier citant chacun des droits des usagers, photos en lien avec différentes activités tenues au Pavillon Bellevue. Ce calendrier a été remis à chacun des usagers pour Noël. D'autres ont été installés dans différents locaux du Pavillon. Le calendrier a été très apprécié de la clientèle;
- Messages de sympathie aux proches qui ont perdu un être cher au Pavillon Bellevue;
- Collaboration à la zoothérapie, musicothérapie;
- Participation aux activités suivantes : Cabane à sucre, Fête automnale, souper Reconnaissance des bénévoles. Quelques membres du comité y ont participé selon leurs disponibilités. Appréciation très positive. Belle animation;
- Participation à la visite d'Agrément;
- Rencontre d'un membre avec la personne du Ministère lors de la visite, en décembre, de l'Agence et du Ministère;
- Info-Flash.

4. Suivi des rencontres du comité

- 2 juin 2012 :
 - En première partie de la rencontre, participation des membres sortants et transferts des différents dossiers;
 - En deuxième partie, élection aux postes de l'exécutif.
- 19 juin 2012 :
 - Suivis avec la direction du Pavillon Bellevue;
 - Rencontre avec la commissaire aux plaintes, Marie-Gil Thibault : rôle, suivis divers;
 - Rapport provisoire de la visite d'Agrément par Mmes Dupont et Belleau;
 - Établissement des règles de fonctionnement des rencontres à venir;
 - Décision de collaborer à l'Info-Flash;
 - Décision d'adhérer au RPCU (Regroupement provincial des comités des usagers).
- 25 septembre 2012 :
 - Suivis avec la direction du Pavillon Bellevue;
 - Suivis avec la commissaire aux plaintes;
 - Activités à venir auxquelles notre présence est souhaitée;

- Révision des modes de communication avec les familles (bulletin, courriel, boîte vocale, courrier);
 - Inscription à des formations du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU);
 - Suivis des recommandations du Rapport d'Agrément.
- 19 février 2013 :
- Suivis avec la direction du Pavillon Bellevue;
 - Suivis avec la commissaire aux plaintes;
 - Suivi des formations reçues à l'automne par deux (2) membres du comité;
 - Ébauche du rapport annuel;
 - Inscription à une formation du RPCU en avril au Pavillon Bellevue pour tous les membres du comité;
 - Dépôt du rapport écrit d'Agrément au comité;
 - Début de la révision des règles de fonctionnement. Celles-ci seront entérinées lors de l'Assemblée générale annuelle de juin 2013;
 - Nomination, par voie de résolution, de Mme Le May au poste de conseillère au Comité des usagers pour le mandat 2012-2015;
 - Projet de rencontre avec le directeur général d'ici la fin juin 2013;
 - Projet d'Association régionale des Comités des usagers.

5. Communication avec les résidents, les familles, les proches

Les membres du Comité des usagers explorent différentes avenues afin de faciliter la communication avec les usagers, les familles et les proches.

➤ Info-Flash

La direction du Pavillon Bellevue utilise actuellement un bulletin d'information qui paraît quatre (4) fois l'an : l'Info-Flash. Le Comité des usagers a convenu avec la direction de collaborer au bulletin. Ainsi, les usagers reçoivent maintenant un bulletin avec d'un côté les nouvelles du Pavillon Bellevue et de l'autre, des nouvelles du Comité des usagers. À ce jour, trois (3) bulletins ont été réalisés en partenariat.

Le bulletin est disponible au Pavillon Bellevue à l'entrée principale. De plus, une copie est transmise à chaque répondant des résidents via le courrier et une copie est remise aux résidents.

➤ Adresse courriel

Toujours dans un esprit de communication, le comité invite les personnes ressources à transmettre leur adresse de courriel. Un encart à la fin de l'Info-

Flash invite les gens à le faire. Malheureusement, environ 15 % des familles et des proches ont répondu à l'appel.

➤ Boîte vocale

Depuis l'automne, vous pouvez laisser un message via une boîte vocale. Cependant, celle-ci est relevée une fois la semaine, le jeudi.

➤ Courrier

Vous pouvez laisser des messages à l'intention du Comité des usagers soit en les transmettant par courrier à notre intention, au Pavillon Bellevue ou en les déposant au secrétariat.

RAPPORT DE LA TRESORIERE

L'exercice financier est du 1^{er} avril au 31 mars de chaque année.

Bilan 2012-2013		Solde en caisse
Au 31 mars 2012		10590,03 \$
	Dépenses	Revenus
REVENUS		
Dons		50,00 \$
Contribution établissement		6318,00 \$
		+6368,00 \$
DEPENSES SPECIFIQUES		
Promotion du comité Animation - zoothérapie	1370,00 \$	
Promotion du comité Animation - Musicothérapie	2060,00 \$	
Transport et divers	779,12 \$	
Promotion du comité lors activités	2948,11 \$	
		- 7157,23 \$
DEPENSES GENERALES		
Cotisations (RPCU) (2 fois) debout - fin	600,00 \$	
Colloques	678,36 \$	
Timbres, cartes, papeterie, souper	125,34 \$	
Formations	120,00 \$	
Frais de service - Caisse Populaire Lévis	125,35 \$	- 1649,05 \$
Au 31 mars 2013		8151,75 \$

Suite à nos formations reçues au printemps 2013, certaines dépenses seront réajustées et reclassées.

Le Comité des usagers exerce un contrôle serré des dépenses et s'assure d'avoir en main toutes les pièces justificatives. Toutes les dépenses sont votées au comité et autorisées par le président. Deux (2) signatures sont nécessaires.

Formations

Le Regroupement provincial des comités des usagers offre des formations à l'intention des membres des comités. En novembre 2012, Mme Céline Le May et M. Clermont Maranda ont participé à trois (3) heures de formation chacun.

- Comment bien monter un dossier afin que celui-ci soit accepté et bien piloté :
 - conceptualisation du dossier : bien évaluer le besoin, les ressources humaines, matérielles, financières; la répartition des tâches pour le comité, la faisabilité du dossier;
 - présentation du dossier : présentation visuelle, contenu, principaux éléments à considérer et à traiter;
 - acceptation, adoption : les éléments essentiels à se rappeler : connaissance du dossier, liens, crédibilité, conditions favorables, alliances, etc.;
 - pilotage : importance du leader, alliances politiques, intérêt et motivation, partenariats, etc.
- La place et le rôle du Comité des usagers en matière de qualité et de gestion des risques :
 - connaissance de ce qu'est la gestion des risques et de la qualité;
 - mandat et composition des différents comités reliés à cet aspect;
 - retour sur les notions d'incident, d'accident, d'événement, de conséquence et de risque, la divulgation obligatoire;
 - acteurs-clés de la gestion des risques : comité de vigilance, comité de gestion des risques, etc.
- Formation de base pour les membres des comités des usagers :

Celle-ci vise à habilitier les membres des comités des usagers sur leurs rôles et responsabilités, et ce, tel que prévu à la Loi sur les services de santé et de services sociaux. D'une durée de trois (3) heures, cette formation a répondu aux attentes des membres du comité qui étaient tous présents à l'exception du membre résident.

CONCLUSION

Et pour l'année qui vient...

Nous planifions une activité pour souligner la semaine des Droits des usagers, laquelle se tiendra du 27 septembre au 4 octobre 2013. Madame Marie-Gil Thibault, commissaire aux plaintes, se joindra au comité pour cette activité. Nous sommes déjà assurés de la collaboration de la direction du Pavillon Bellevue à cet effet.

À l'automne 2013, deux (2) membres du comité participeront au colloque du RPCU. Plusieurs sujets intéressants y seront traités ainsi que différentes formations. Nous en ferons le suivi dans l'Info-Flash. À cet effet, nous poursuivrons notre coopération au bulletin et le prochain est déjà en préparation.

Le plan d'action 2013-2014 est présentement en élaboration et devrait être complété en juin 2013.

Enfin, nous continuerons de travailler en partenariat avec la direction et avec la commissaire aux plaintes, Mme Marie-Gil Thibault.

Les membres du comité ont à cœur de travailler avec vous pour le confort, la sécurité et le bonheur des usagers du Pavillon Bellevue.

En terminant, nous vous laissons sur cette petite réflexion...

« Une belle façon d'accompagner son parent, son proche au centre d'hébergement, est de suivre les activités du Comité des usagers ». Clermont Maranda

Les membres du Comité des usagers,

Clermont Maranda, Johanne Labrecque, Aline Ruel Patry, Gaétane Labrecque, Céline Le May, Prudentienne Carrier.