



RAPPORT ANNUEL

2013-2014

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

Comité des usagers

28 mai 2014



RAPPORT ANNUEL 2013-2014

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 2013-2014, soit pour la deuxième année de son mandat.

Cette deuxième année est marquée par un désir pour les membres de s'approprier leur rôle, d'acquérir des connaissances pour bien le remplir et de travailler dans un esprit de collaboration avec la direction et la commissaire aux plaintes, et ce, 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, les activités, 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) (décédée en janvier 2014)
Conseiller :	Benoît Pouliot (résident) nommé en septembre 2013

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 SECRÉTAIRE	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.....	9
RAPPORT DE LA TRÉSORIÈRE	10
Formations	11
CONCLUSION.....	12

MOT DU PRÉSIDENT

C'est avec plaisir que nous vous présentons le fruit de la deuxième année de travail de l'actuel Comité des usagers du Pavillon Bellevue. Nous avons tenu quatre (4) rencontres régulières et participé à diverses activités au Pavillon Bellevue. Nous avons été présents, entre autres, à la Fête des Familles « spécial Halloween », au souper en l'honneur des bénévoles, à la remise des bons vœux aux résidents et à la remise du calendrier 2014.

Tout ce beau travail, nous le devons à cette belle équipe que forme le Comité des usagers du Pavillon Bellevue. Je ne peux passer sous silence le titre de l'Info-Flash de février 2014 où nous pouvions lire : « Une grande dame nous a quittés... » En effet, Mme Prudentienne Carrier, qui avait occupé le poste de conseillère sur le comité pendant plusieurs années, est décédée le 18 janvier dernier. C'est avec plaisir que nous nous rappelons les belles chansons qu'elle nous avait interprétées lors du souper des Fêtes 2013. Merci également aux deux membres de la direction qui siègent sur le comité, Mmes Manon Belleau et Michèle Dupont. Merci finalement à Mme Marie-Gil Thibault qui agit à titre de commissaire aux plaintes.

Je termine en vous faisant une invitation car cette troisième année en sera une de recrutement. En effet, une grande majorité des membres du comité devront se retirer en 2015, n'ayant plus de parents à titre de résident ou résidente au Pavillon Bellevue, ils ne seront plus éligibles.

Je termine en partageant avec vous cette réflexion : « Une belle façon d'accompagner son parent ou son proche au Centre d'hébergement est de suivre les activités du Comité des usagers. »

Je vous remercie,



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 SECRÉTAIRE

1. Nombre de rencontres

Les membres se sont réunis à quatre (4) reprises soit les 22 mai 2013, 24 septembre 2013, 3 décembre 2013 et enfin, le 25 février 2014. Les cinq (5) membres représentants des usagers ont 90 % d'assiduité aux rencontres.

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

Lors de la rencontre de septembre, M. Benoît Pouliot se joint au comité à titre de conseiller. Il est un membre résident donc, très important pour nous. Malheureusement, en janvier 2014, Mme Prudentienne Carrier nous a quittés après de nombreuses années comme membre du comité. En conséquence, nous avons un siège libre parmi les résidents. La direction du Pavillon Bellevue nous a identifié deux (2) personnes susceptibles d'être intéressées par le mandat. Monsieur Maranda doit les contacter incessamment.

Pour satisfaire aux règles de fonctionnement du comité, la nomination de M. Pouliot doit être entérinée par l'Assemblée annuelle.

À ce jour, le comité compte cinq (5) membres représentants des usagers et un (1) résident, ce qui satisfait aux règles. Nous aimerions toutefois recruter un (1) autre résident si possible.

Le mandat de chacun des membres du comité se termine en 2015. Il est de trois (3) ans et peut être renouvelé. À cet effet, nous invitons les membres de famille, les proches à réfléchir à une possible implication et à nous soumettre leur candidature. Nous sommes présentement à élaborer une trousse à l'intention des nouveaux membres afin de faciliter l'adhésion.

3. Bilan des activités

Pour cette deuxième année de leur mandat, les membres du comité ont revu les activités initiées par leurs prédécesseurs, à la lumière des formations reçues et de ce qui est autorisé par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Cela a fait l'objet de discussions lors de la rencontre avec le directeur général du Pavillon Bellevue en juin 2013. Les membres du comité ont poursuivi leur participation aux différentes fêtes et collaboré aux visites d'évaluation.

- Promotion du comité pour les fêtes suivantes : fête des Mères, fête des Pères, Pâques, etc.;
- Production d'un calendrier remis à chacun des usagers pour Noël. D'autres ont été installés dans différents locaux du Pavillon Bellevue. Le calendrier est très apprécié de la clientèle;

- Messages de sympathie aux proches qui ont perdu un être cher au Pavillon Bellevue;
- Participation aux activités suivantes selon les disponibilités des membres : Fête automnale, souper Reconnaissance des bénévoles, etc. ;
- Partage avec la direction sur les suivis de la visite d'Agrément et de la visite ministérielle;
- Info-Flash;
- Semaine des droits des usagers.

4. Suivi des rencontres du comité

Le comité a tenu quatre (4) rencontres régulières. Les rencontres se tiennent généralement en soirée, le mardi ou le mercredi de 18 h 15 à 21 h. L'heure est devancée depuis l'an dernier afin de faciliter la participation des résidents. Ceux-ci quittent généralement vers 19 h -19 h 30, selon leur état de fatigue. Un ordre du jour statutaire avec des points particuliers à chaque rencontre permet d'assurer une meilleure cohérence au fil des rencontres. Une période d'environ trente (30) minutes est réservée à des échanges avec Mmes Dupont et Belleau sur les événements, les activités à venir, le plan d'activités pour les résidents, les nouvelles du Pavillon Bellevue et, sans oublier, les plaintes s'il y a lieu.

➤ 22 mai 2013 :

Préparation de l'Assemblée générale annuelle (AGA) du Comité des usagers du 12 juin 2013 et de la Conférence sur le vieillissement offerte avant l'AGA.

Suivis en lien avec le plan d'action du comité :

- Décisions visant l'accroissement de la visibilité du Comité auprès des résidents et des familles :
 - ✓ Offrir des cartes de sympathies aux familles des résidents décédés identifiées au Comité des usagers;
 - ✓ Contribuer aux olympiades prévues en juillet 2013;
 - ✓ Babillard réservé au comité des usagers.

Élaboration de l'ordre du jour de la rencontre avec le directeur général du Pavillon Bellevue : attentes de part et d'autre, rôle du comité en lien avec les aspects légaux de son mandat et suivis divers. Cette rencontre est prévue en juin 2013.

➤ 24 septembre 2013

Accueil d'un résident, membre observateur intéressé à faire partie du comité. Suite à son intérêt à poursuivre, une résolution est passée à la fin de la rencontre nommant M. Pouliot membre du comité.

Suivis du rapport de la « Visite d'évaluation de la qualité du milieu de vie » avec la direction du Pavillon Bellevue : visite faite le 6 décembre 2012 par le MSSS et l'Agence. Ce rapport est disponible sur le site de l'Agence.

- Revue des différentes recommandations adressées à la direction du Pavillon et du suivi apporté par celle-ci;

Suivis en lien avec le plan d'action du comité :

- Participation du comité à la « Semaine des droits des usagers Logistique », documentation, etc.

➤ 3 décembre en journée

Exceptionnellement, cette rencontre est tenue en après-midi en raison de la participation des membres au souper des bénévoles le soir même.

Accueil d'un membre de famille, observateur, intéressé à faire partie du comité.

Suivis en lien avec le plan d'action du comité :

- Derniers détails du calendrier qui sera offert aux résidents à l'occasion des Fêtes;
- Partage des connaissances sur les formations reçues par deux (2) des membres du Comité au Congrès du RPCU en octobre;
- Retour sur la participation à la Semaine des droits des usagers.

➤ 25 février 2014 :

Le comité fait un retour sur le décès de Mme Prudentienne Carrier, membre du comité des usagers depuis plusieurs années. Nous lui rendons hommage dans l'Info-Flash.

Suivi du site Internet.

Projet d'Association régionale.

Suivis en lien avec le plan d'action du comité :

- Inscription des membres à une formation sur l'évaluation donnée par le RPCU. Une invitation est faite à quelques Comités des usagers du littoral. La formatrice donnera la formation au Pavillon Bellevue.
- Premières bases à l'élaboration d'une trousse pour les membres observateurs.
- Inscriptions au Congrès du RPCU de l'automne 2014

Réflexion sur la relève au comité. Tous les membres ont débuté leur mandat en 2012 et celui-ci se termine en 2015. De plus, quatre (4) des membres du

comité ne seront plus éligibles, n'ayant plus de famille au Pavillon Bellevue. Dans les prochaines rencontres, les membres élaboreront une trousse pour les nouveaux membres.

Assemblée générale annuelle (AGA) 2014 du Comité des usagers : encore cette année, nous souhaitons offrir une conférence avant l'AGA à l'intention des résidents, des membres de famille, des bénévoles et du personnel.

Suggestion pour le prochain Info-Flash : présenter les modalités d'accessibilité à des soins dentaires (la direction du Pavillon Bellevue).

26 juin 2014 :

Rencontre avec le directeur général, M. Talbot :

- Rôle de chacun et attentes de part et d'autre;
- Présentation du Rapport annuel et du Plan d'action 2013-2014;
- Discussion sur le Rapport d'Agrément 2012.

Les membres du comité se disent satisfaits de cette rencontre avec le directeur général. Cette rencontre se répétera sur une base annuelle.

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, dès le début de son mandat, de collaborer au bulletin. Ainsi, les usagers reçoivent depuis bientôt deux ans un bulletin avec d'un côté les nouvelles du Pavillon Bellevue et de l'autre, des nouvelles du Comité des usagers. Cette année, quatre (4) bulletins ont été réalisés en partenariat : avril 2013, juin 2013, octobre 2013 et février 2014.

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. Il sera aussi disponible sur le nouveau site Internet du centre d'hébergement.

➤ Adresse courriel

Toujours dans un esprit de communication, le comité invite les personnes ressources à transmettre leur adresse courriel. Un encart à la fin de l'Info-Flash invite les gens à le faire. Malheureusement, environ 10 % des familles et des proches ont répondu à l'appel.

➤ Boîte vocale

Depuis maintenant un peu plus d'un an, nous offrons la possibilité de laisser un message via une boîte vocale. Cependant, celle-ci est relevée une fois la semaine, le jeudi.

➤ Courrier

Il est possible de laisser des messages à l'intention du Comité des usagers en les transmettant par courrier à notre intention au Pavillon Bellevue ou en les déposant au secrétariat.

RAPPORT DE LA TRÉSORIÈRE

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

Bilan 2013-2014		Solde en caisse
Au 31 mars 2013		8 151,75 \$
	Dépenses	Revenus
REVENUS		
Contribution établissement		6 000,00 \$
DÉPENSES SPÉCIFIQUES		
Promotion du comité Animation - zoothérapie - musique	973,00 \$	
Promotion du comité : Cartes Noël, cartes visite, cartes de sympathies identifiées au comité	460,00 \$	
Promotion comité lors des Olympiades	301,81 \$	
Promotion du comité lors activités : fête des Mères, fête des Pères, Noël	1 021,35 \$	
Semaine des droits des usagers	73,22 \$	
Dons organismes (Fondation HDL, Noël du Bonheur)	300,00 \$	(3 129,38 \$)
DÉPENSES GÉNÉRALES		
Colloque 2013 RPCU (transport, 2 inscriptions, séjour, formations)	761,60 \$	
Colloque 2014 RPCU (2 inscriptions, formations)	747,34 \$	
Communications avec les résidents et les familles : Timbres pour Info-Flash	204,99 \$	
Frais réunions CA : déplacement, souper, papeterie, divers	265,60 \$	
Frais de service - Caisse Populaire Lévis	130,95 \$	
AGA (papeterie, collation, timbres, déco, photocopies)	463,45 \$	
Conférence rencontre (avant AGA)	175,00 \$	(2 748,93 \$)
Au 31 mars 2014		8 273,44 \$

Les dépenses autorisées sont celles identifiées par le Ministère. Suite aux diverses formations reçues, nous réajustons graduellement notre budget de manière à respecter les exigences du Ministère.

Le Comité des usagers exerce un contrôle serré des dépenses et s'assure d'avoir en main toutes les pièces justificatives. Conformément aux règles de fonctionnement révisées l'an dernier, toutes les dépenses sont votées au comité et autorisées par le président. Deux (2) signatures sont nécessaires ainsi que la présentation des pièces justificatives.

Formations

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) offre des formations à l'intention des membres des comités. Avec un Comité des usagers dont la composition est renouvelée au complet en 2012, il nous apparaît important d'acquérir les connaissances nécessaires. En avril 2013, tous les membres (hormis Mme Carrier, résidente) participent à une formation dispensée ici même au Pavillon Bellevue par une formatrice accréditée du RPCU. Cette formation, inscrite comme « formation de base » vise à habiliter les membres des Comités des usagers sur leurs fonctions, rôles et responsabilités, et ce, tels que prévu dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Le but de cette formation est de mieux les outiller pour accomplir la mission qui leur est confiée par le législateur et connaître les dispositions législatives et réglementaires applicables.

À l'automne 2013, lors du Congrès, Mme Aline Ruel Patry et M. Clermont Maranda ont pu participer à deux (2) formations portant sur la gestion interne d'un comité, le plan d'action et un survol sur l'évaluation de la clientèle. Ce même sujet sera repris à une formation en 2014-2015. La participation au Congrès permet de tisser des liens avec d'autres comités, d'apprendre de leurs expériences, d'échanger sur leurs difficultés et leurs bons coups.

Les documents relatifs aux formations sont conservés au bureau du Comité des usagers du Pavillon Bellevue et serviront, nous l'espérons, aux membres qui prendront notre relève ultérieurement.

CONCLUSION

Et pour l'année qui vient...

Nous planifions souligner, encore cette année, la semaine des Droits des usagers, laquelle se tiendra du 27 septembre au 4 octobre 2014. Nous sommes déjà assurés de la collaboration de la direction du Pavillon Bellevue à cet effet.

À l'automne 2014, 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.

Les membres poursuivent leur implication dans les différentes activités du Pavillon Bellevue selon leurs disponibilités. C'est pour nous l'occasion de rencontrer les familles, les résidents et le personnel : Fête de l'automne, souper des bénévoles, etc.

Le plan d'action 2013-2015 se poursuit. Les différents points reviennent à l'ordre du jour des rencontres. L'un des éléments majeurs, en cette année où les membres sont en fin de mandat, concerne le recrutement de nouveaux membres. Nous ferons diverses interventions au cours de l'année pour susciter chez vous l'enthousiasme de faire partie d'une équipe dynamique.

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 collaborer avec vous au confort, à la sécurité et au bonheur des usagers du Pavillon Bellevue dans la mesure de son mandat et des règles du Ministère.

N'hésitez pas à nous contacter, cela nous fera plaisir.

Les membres du Comité des usagers,

Clermont Maranda, Johanne Labrecque, Aline Ruel Patry, Gaétane Labrecque, Céline Le May, Benoît Pouliot (résident).