



# **RAPPORT ANNUEL**

## **2014-2015**

***Comité des usagers  
du Pavillon Bellevue***

**Comité des usagers**

**27 mai 2015**



# RAPPORT ANNUEL 2014-2015

## *Comité des usagers du Pavillon Bellevue*

### INTRODUCTION

Le Comité des usagers du Pavillon Bellevue est heureux de vous présenter son Rapport annuel pour l'année 2014-2015, soit pour la dernière année de son mandat.

Cette troisième année est marquée par un désir de bien remplir notre rôle et de poursuivre le travail amorcé durant les deux années précédentes par la complétion du Plan d'action élaboré en 2013. Cela passe par un travail d'équipe, un esprit de collaboration avec la direction et la commissaire aux plaintes, un souci de formation, de maintien à jour des connaissances, 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, du mandat du comité, des droits des usagers, 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 :	Dominique Lambert (28 janvier 2015 / mai 2018)
Conseiller résident :	Benoît Pouliot (septembre 2013 / septembre 2014)

## 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.....	7
4. Suivi des rencontres du comité .....	7
5. Communication avec les résidents, les familles, les proches.....	11
RAPPORT DE LA TRESORIERE .....	13
Formations .....	14
CONCLUSION.....	15
ANNEXE	
Plan d'activités 2013-2015 .....	16

## MOT DU PRÉSIDENT

*Il me fait plaisir de vous présenter un résumé du travail du Comité des usagers du Pavillon Bellevue pour l'année 2014-2015. Nous avons tenu six (6) rencontres régulières et participé à diverses activités du Pavillon Bellevue. Nous avons été présents entre autres au souper en l'honneur des bénévoles, à la remise des bons vœux du temps des Fêtes aux résidents, à la remise du calendrier 2015, au Congrès annuel du RPCU, etc.*

*Tout ce beau travail, nous le devons à la belle équipe que nous formons. Notre effort de recrutement porte ses fruits. Madame Carole Simoneau, résidente, ainsi que Mme Dominique Lambert, proche aidante, se joignent à nous. Toutefois, je réitère à chacun et chacune d'entre vous, mon invitation à vous joindre à cette belle équipe que forme le Comité des usagers.*

*Le plus gros dossier traité cette année fut le « Sondage d'évaluation de la satisfaction des résidents du CHSLD du Pavillon Bellevue ». Ce soir, nous avons pris connaissance des résultats et je tiens à vous remercier tous car au-delà de 80 % des personnes sondées ont répondu à l'appel. Nul doute qu'avec un tel taux de participation, il y aura de belles pistes afin de continuer d'offrir d'excellents soins à nos résidents.*

*En terminant, je veux remercier chaleureusement tous ceux et celles qui de près ou de loin, contribuent à la belle qualité d'offre de services au Pavillon Bellevue.*

*Je vous remercie,*



*Clermont Maranda  
du Comité des usagers du Pavillon Bellevue*

*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 confidentialité<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> 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**

Exceptionnellement cette année, les membres se sont réunis à six (6) reprises soit les 7 mai, 9 juin, 16 septembre, 19 novembre, 10 décembre 2014 et le 28 janvier 2015. De plus, le 5 février 2015, les membres du comité rencontraient le directeur général, M. Claude Talbot, et les autres membres de la direction. Le but de cette rencontre était de nous permettre d'ajuster nos attentes de part et d'autre. Les membres représentants des résidents ont 90 % d'assiduité aux rencontres. Pour les membres résidents, cela varie en fonction de leur état de santé.

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

La participation de M. Benoît Pouliot s'est terminée en septembre 2014 en raison de son état de santé. Malheureusement, jusqu'à dernièrement, aucun résident ne siégeait au comité. Toutefois, pour le prochain terme, Mme Carole Simoneau a accepté de se joindre à l'équipe. Suite à « l'Avis de recherche », Mme Dominique Lambert s'est montrée intéressée à faire partie du comité. Elle a participé à titre d'observatrice à la réunion du 28 janvier 2015 et, suite à son intérêt, elle a été nommée lors de cette rencontre. Ces deux membres feront partie du Comité des usagers 2015- 2018.

Pour satisfaire aux règles de fonctionnement du comité, les nominations de Mmes Dominique Lambert et Carole Simoneau doivent être entérinées par l'Assemblée annuelle.

Les mandats des membres suivants se termineront tous avec cette Assemblée annuelle : M. Clermont Maranda, Mme Aline R. Patry, Mme Céline Le May, Mme Johanne Labrecque et Mme Gaétane Labrecque. À ce jour, deux (2) membres, Mmes Johanne Labrecque et Gaétane Labrecque, ont signifié au comité leur intention de ne pas solliciter un autre mandat. Pour les trois (3) autres, une prolongation est envisageable mais pour un terme de quelques mois.

Le mandat d'un membre est de trois (3) ans et peut être renouvelé. À cet effet, nous invitons les membres de famille ainsi que leurs proches à réfléchir à une possible implication et à nous soumettre leur candidature. Afin de faciliter l'intégration des nouveaux membres, nous avons élaboré une trousse pour le membre observateur et une trousse pour le membre nouvellement nommé. L'horaire des rencontres (jour et heure) est planifié par l'équipe et s'ajuste aux besoins des membres.

### 3. Bilan des activités

Pour notre dernière année de mandat, nous avons poursuivi la réalisation de notre plan d'action 2013-2015<sup>2</sup>, à la lumière des formations reçues et de ce qui est autorisé par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

- Production d'un calendrier avec un rappel des droits des résidents et les coordonnées du Comité des usagers. Celui-ci est remis à chacun des résidents pour Noël. Quelques-uns sont installés dans des locaux du Pavillon Bellevue. Le calendrier est très apprécié de la clientèle;
- Vœux de Noël sous forme d'une carte identifiée au Comité des usagers et remise à chaque résident lors de la remise du calendrier par des membres du comité;
- Messages de sympathie aux proches qui ont perdu un être cher au Pavillon Bellevue par l'envoi d'une carte personnalisée et identifiée au Comité des usagers du Pavillon Bellevue;
- Participation aux activités selon les disponibilités des membres : Fête automnale, Olympiades, Souper de Noël, Souper Reconnaissance des bénévoles, etc.;
- Participation à la visite ministérielle du 24 février 2015 (3 membres du comité ont rencontré privément la représentante du MSSS);
- Partage avec la direction sur les suivis de la visite d'Agrément et de la visite ministérielle;
- Info-Flash : le recto est préparé par la direction du Pavillon Bellevue et le verso par le Comité des usagers;
- Réalisation d'un sondage « Évaluation de la satisfaction de la clientèle du Pavillon Bellevue »;
- Semaine des droits des usagers;
- Formations : formations sur place, congrès.

### 4. Suivi des rencontres du comité

Les rencontres se tiennent généralement en soirée, le mardi ou le mercredi de 18 h 15 à environ 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 statuaire 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

---

<sup>2</sup> En annexe du présent Rapport annuel 2014-2015



s'il y a lieu. La commissaire aux plaintes vient quelquefois nous rencontrer. Les membres se partagent les différentes tâches à chaque rencontre.

➤ Rencontre du 7 mai 2014 :

- Préparation de l'Assemblée générale annuelle (AGA) du Comité des usagers du 28 mai 2014 et de la présentation de Me Claire Auger sur les mandats, testaments, etc. en première partie de la soirée.
- 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, formation, etc. :
  - ✓ Poursuite de l'envoi des cartes de sympathies aux familles des résidents décédés;
  - ✓ Préparation des cocardes identifiant les membres du comité lors de l'AGA et des diverses activités auxquelles les membres participent;
  - ✓ Babillard réservé au Comité des usagers dans le hall d'entrée du Pavillon Bellevue;
  - ✓ Suivi sur la formation reçue sur « l'Évaluation de la satisfaction de la clientèle ». Élaboration du projet pour notre comité;
  - ✓ Inscriptions au Congrès du RPCU 2014 : 2 membres.
- Suivi budgétaire;
- Échanges avec la commissaire aux plaintes, Mme Marie-Gil Thibault;
- Préparation du Rapport annuel 2013-2014.

➤ Rencontre du 9 juin 2014

Souper annuel du Comité des usagers.

- Info-Flash de juin;
- Suivi de l'AGA et de la conférence de Me Auger;
- Choix des documents à ajouter sur le site Internet du Pavillon Bellevue.

➤ Rencontre du 16 septembre 2014

- Présence de Mmes Dupont et Muller pour la première partie de la rencontre : nouvelles du Pavillon Bellevue :
  - ✓ Réflexion sur le site Internet du Pavillon et projet d'élaboration d'un plan pour le dépôt des documents du Comité des usagers;

- ✓ Retour sur les olympiades qui ont eu lieu à St-Michel de Bellechasse : un membre du comité y a participé;
- ✓ Invitation à la Fête de l'automne le 23 octobre 2014;
- ✓ Suivi de la participation d'une dizaine de résidents à une journée de rêve offerte par la Fondation Parent;
- ✓ Présentation de Mme Muller en tant que nouvelle infirmière-chef;
- ✓ Formation continue pour les préposés;
- Suivi du Plan d'action 2013-2015 :
  - ✓ Préparation de la « Semaine des droits des usagers » : commande de documentation, logistique (horaire des présences à la table du comité, affiches, etc.);
  - ✓ Projet « Évaluation de la satisfaction de la clientèle » : des formations complémentaires sont prévues lors du Congrès 2014;
  - ✓ Projet de regroupement des comités des résidents et des usagers de Chaudière-Appalaches : pas d'évolution de ce côté;
  - ✓ Réflexion sur le recrutement;
- Suivi budgétaire et réflexion sur les coûts bancaires;
- Retrait de M. Pouliot du comité pour raisons de santé;
- Rencontre du 19 novembre 2014
  - Suivi du Plan d'action 2013-2015 :
    - ✓ Préparation d'un « Avis de recherche » afin de recruter des membres pour le prochain mandat;
    - ✓ Faire les démarches pour une rencontre avec le directeur général;
    - ✓ Suivi de la « Semaine des droits des usagers »;
    - ✓ Suggestion de conférences pour l'heure précédant l'AGA 2015;
    - ✓ Suivi du projet « Évaluation de la satisfaction de la clientèle » : démarches faites jusqu'à présent, les différentes avenues possibles, les partenaires et les coûts;
    - ✓ Participation aux activités : Souper de Noël, Souper des bénévoles, préparation du calendrier, des cartes de vœux de Noël, distribution.
  - Suivi budgétaire.

➤ Rencontre du 10 décembre 2014

Cette rencontre a lieu en après-midi, immédiatement avant le souper des bénévoles offert par le Pavillon Bellevue et auquel nous sommes conviés.

- Rencontre avec Mmes Dupont et Belleau pour les nouvelles du Pavillon Bellevue (première partie de la rencontre) :
  - ✓ Annonce d'une visite de bénévoles de l'Association de la sclérose en plaques pour quelques résidents;
  - ✓ Revue des principales activités de décembre 2014;
  - ✓ Envoi de l'Info-Flash transmis conjointement par le Pavillon Bellevue et le comité cette semaine ainsi que l'Avis de recherche;
  - ✓ Suivi d'une plainte;
- Suivi du Plan d'action 2013-2015 :
  - ✓ Répartition des tâches pour la distribution du calendrier et des cartes de vœux de Noël aux résidents;
  - ✓ Retour sur le Congrès 2014 : les conférences, les divers ateliers;
  - ✓ Réflexion en vue d'une demande de connexion Wi-Fi pour les résidents et le comité : demande à adresser à la direction.

➤ Rencontre du 28 janvier 2015

- Suivi du Plan d'action 2013-2015 :
  - ✓ Mise à jour des documents du comité sur le site Internet du Pavillon Bellevue dans la section réservée au comité selon le plan établi par Mme Céline Le May et entériné par le comité;
  - ✓ Suivi de « l'Avis de recherche » : Mme Dominique Lambert nous a contactés et des documents lui ont été transmis. Elle assiste à la rencontre à titre de membre observateur et signe un document d'engagement à la confidentialité;
  - ✓ Par voie de résolution, nous convenons d'aller de l'avant avec le projet « d'Évaluation de la satisfaction de la clientèle » et de nous associer à la firme Médaillon pour ce projet;
  - ✓ En contrepartie, les démarches pour un conférencier avant la tenue de l'AGA sont suspendues. Si tout va bien, cette heure sera consacrée à la présentation des résultats du sondage;
- Suivi budgétaire : en plus du suivi habituel, Mme Labrecque nous présente le fruit de ses démarches en regard des frais administratifs. À compter de ce

mois-ci, nous aurons droit à un forfait communautaire ce qui réduira le montant des frais mensuels;

- Renouvellement de l'adhésion au RPCU;
- Date du 5 février 2015 avancée pour la rencontre avec le directeur général;
- Nomination de Mme Dominique Lambert à titre de conseillère au Comité des usagers pour le mandat 2015-2018. Cette nomination sera entérinée lors de l'AGA;
- Revue des différentes recommandations adressées à la direction du Pavillon Bellevue et du suivi apporté par celle-ci.

➤ Rencontre du 5 février 2015 :

*Rencontre spéciale avec le directeur général, M. Claude Talbot et les membres de la direction*

- Échanges avec la direction :
  - ✓ Retour sur les attentes de part et d'autre;
  - ✓ Activités offertes par le Pavillon Bellevue aux résidents : nouveautés, participation des résidents, etc.;
  - ✓ Présentation du projet : « Évaluation de la satisfaction de la clientèle du Pavillon Bellevue » : explication du projet, méthodologie, date des travaux, support souhaité de la direction, informations au personnel, communication des résultats lors de la soirée de l'AGA;
  - ✓ Demandes d'un accès Wi-Fi;
  - ✓ Retour sur le site Internet de l'établissement et sur la section réservée au Comité des usagers;
  - ✓ État du recrutement pour le Comité des usagers : présentation d'un nouveau membre, Mme Dominique Lambert et de l'intérêt d'une résidente, Mme Carole Simoneau, à faire partie du comité;
  - ✓ Arrêt d'une date pour la tenue de l'AGA 2015;
  - ✓ Adresse de courriel pour le Comité des usagers : démarches.

## **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, depuis près de trois (3) ans, un bulletin est produit avec d'un côté les nouvelles du Pavillon Bellevue et de l'autre, des nouvelles du Comité des usagers. Cette année, trois (3) bulletins ont été réalisés en partenariat : juin, septembre et décembre 2014. Le bulletin prévu en mars 2015 est exceptionnellement reporté en juin.

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 est aussi disponible sur le site Internet du centre d'hébergement.

➤ Adresse courriel

Toujours dans un esprit de communication, le comité invite les membres des familles et leurs proches à transmettre leur adresse courriel. Un encart à la fin de l'Info-Flash invite les gens à le faire. Malheureusement, peu d'adresses de courriel nous sont transmises. Avec le courriel, il est plus facile de transmettre des documents, tel l'Info-Flash, l'Ordre du jour de l'AGA, le Rapport annuel ou autres à tous ceux qui en font la demande.

➤ Site Internet

Nous vous invitons à consulter le site Internet du Pavillon Bellevue, spécialement la section du Comité des usagers. Vous pouvez y retrouver différentes rubriques.

➤ Babillard

Situé dans le hall d'entrée du Pavillon Bellevue, un babillard réservé au Comité des usagers informe des événements à venir, des coordonnées pour rejoindre le comité et affiche différentes publications. Venez le consulter. Un membre du comité en assure la mise à jour.

Pour communiquer avec le Comité des usagers :

➤ Boîte vocale

Nous offrons la possibilité de laisser un message via une boîte vocale au numéro suivant : 418-833-3490, poste 108. Celle-ci est relevée une fois la semaine.

➤ 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 déposants au secrétariat.

➤ Courriel

Actuellement, l'adresse courriel pour nous joindre est celle de la secrétaire : [gilles.aline@videotron.ca](mailto:gilles.aline@videotron.ca). D'ici quelques semaines, nous aurons une adresse courriel au Pavillon Bellevue. L'information sera disponible dans l'Info-Flash et sur le babillard.

## RAPPORT DE LA TRÉSORIÈRE

L'exercice financier est du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars de chaque année.

<b>Bilan 2014-2015</b>		<b>Solde en caisse</b>
<b>Au 31 mars 2014</b>		6773,44 \$*
	<b>Dépenses</b>	<b>Revenus</b>
<b>REVENUS</b>		
<b>Contribution établissement</b>	7500 \$	7500,00 \$**
<b>DEPENSES SPECIFIQUES</b>		
<b>Conférence Me Claire Auger</b>	80,00 \$	
<b>Promotion du comité : Cartes Noël, cartes visite, cartes de sympathies identifiées au comité</b>	827,81 \$	
<b>Évaluation satisfaction de la clientèle</b>	1724,63 \$	
<b>Semaine des droits des usagers</b>	53,00 \$	
<b>Dons organismes Alzheimer</b>	50,00 \$	(2735,44 \$)
<b>DEPENSES GENERALES</b>		
<b>Formations</b>	661,11 \$	
<b>Colloque 2015 RPCU (2 inscriptions, transport)</b>	1386,01 \$	
<b>Communications avec les résidents et les familles : Timbres pour Info-Flash</b>	292,04 \$	
<b>Frais réunions CA : déplacement, souper, papeterie, divers</b>	227,10 \$	
<b>Frais de service - Caisse Populaire Lévis</b>	119,70 \$	
<b>AGA (papeterie, collation, timbres, déco, photocopies)</b>	517,78 \$	
<b>Cotisation RPCU</b>	600,00 \$	(3803,74 \$)
<b>Au 31 mars 2015</b>		<b>7734,26 \$</b>

\*Le montant en caisse au 31 mars 2014 inscrit dans le Rapport annuel de 2013-2014 comporte une erreur : un dépôt de 1500,00 \$ (pour l'année 2013-2014) a été fait après le 31 mars 2014 mais comptabilisé dans l'année 2013-2014. Au lieu de 8273,44 \$ au 31 mars 2014, nous aurions dû lire 6773,44 \$. C'est aussi ce qui explique le montant de 7500 \$\*\* de revenus. Nous recevons 6000 \$ par an.

Les dépenses autorisées sont celles identifiées par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Suite aux diverses formations reçues, nous réajustons graduellement notre budget de manière à respecter ces exigences.

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. Il nous apparaît important d'acquérir les connaissances nécessaires. En regard de notre mandat, en début d'année, le comité a reçu une formation ici même dans les locaux du Pavillon Bellevue, sur l'Évaluation de la satisfaction de la clientèle par une formatrice accréditée du RPCU. Pour l'occasion, d'autres représentants de comités des usagers se sont joints au groupe.

À l'automne 2014, deux membres ont participé au congrès : Mme Aline Ruel Patry et Mme Céline Le May. Le thème cette année : « Le comité, partenaire de l'amélioration de la qualité » rejoignait bien nos préoccupations. Des conférences portant sur l'évaluation éthique de la qualité, l'implication source de bonheur, la maltraitance envers les personnes âgées, le rôle des comités d'usagers en gestion des risques se sont avérées très intéressantes et pertinentes. Plusieurs ateliers suscitaient l'intérêt mais ce sont l'auto-évaluation des comités et la réalisation d'un sondage sur l'évaluation de la satisfaction de la clientèle qui collaient le mieux aux besoins du comité pour cette année. 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 25 septembre au 2 octobre 2015 et dont le thème sera : *Le droit de consentir à des soins, et ce, de manière confidentielle*. Nous sommes déjà assurés de la collaboration de la direction du Pavillon Bellevue à cet effet. Surveillez les affiches et venez nous rencontrer et échanger avec nous.

À l'automne 2015, deux (2) membres du comité seront délégués pour participer au colloque du RPCU (21 au 23 octobre 2015) avec pour thème : *Le comité, agent de changement*. Plusieurs sujets intéressants y seront traités ainsi que différentes formations. Nous en ferons le suivi dans l'Info-Flash, sur notre Babillard et dans la section « Comité des usagers » du site Internet du Pavillon Bellevue.

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.

Avec l'arrivée de nouveaux membres et le début d'un nouveau mandat, un plan d'action 2015-2018 sera élaboré dès la rencontre de l'automne. Bien entendu, le recrutement demeure un enjeu majeur comme pour tous les organismes bénévoles et devra faire l'objet d'une préoccupation constante. La collaboration avec la direction et la commissaire aux plaintes se poursuivra.

Généralement, quatre (4) rencontres régulières sont prévues et une (1) autre avec le directeur général. Le comité s'est doté de règles de fonctionnement et de différents outils de travail au cours de son mandat. Toutefois, l'horaire des rencontres (jour, heure) demeure une décision des membres en poste avec l'objectif de maintenir le maximum d'assiduité aux rencontres.

Enfin, merci aux membres du comité qui terminent leur mandat aujourd'hui ou dans quelques mois.

Le comité a 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 MSSS.

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

*Les membres du Comité des usagers*



## PLAN D'ACTIVITÉS 2013-2015

ASPECTS	ACTIONS	RESPONSABILITÉ	ÉCHÉANCIER	ÉTAT <sup>i</sup>	ÉVALUATION/COMMENTAIRES
1. Augmenter notre visibilité et faire connaître notre rôle	1.1 Babillard (bannière et contenu)	C. Le May	Printemps 2014	R	Installé à l'entrée du Pavillon Bellevue dans le hall
	1.2 Identification des membres du comité lors des événements (cocardes...)	C. Le May	Printemps 2014	R	
	1.3 Boîte à suggestions	C. Le May	Printemps 2014	NR	
	1.4 Bannière	C. Le May	Printemps 2014	R	
	1.5 Semaine des droits des usagers	Comité	Chaque automne	R	2013 et 2014
	1.6 Objets promotionnels : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendriers annuels (Noël)</li> <li>• Cartes de vœux</li> <li>• Cartes de sympathies</li> <li>• Ballons</li> <li>• Cartes de visite, de représentation</li> </ul>	G. Labrecque J. Labrecque C. Le May, C. Maranda  A. Patry C. Le May Comité	Nov.- déc.  Décès Diverses occasions	R	2012, 2013 et 2014

## PLAN D'ACTIVITÉS 2013-2015

ASPECTS	ACTIONS	RESPONSABILITÉ	ÉCHÉANCIER	ÉTAT <sup>i</sup>	ÉVALUATION/COMMENTAIRES
	1.7 Documents d'information : <ul style="list-style-type: none"> <li>Dépliant du comité</li> <li>Info-Flash</li> <li>Rapport annuel</li> </ul>	Comité A. Patry A. Patry + comité	Printemps 2015 4/an annuel	NR R R	Reporté automne 2015 Envoi aux familles en collaboration avec le Pavillon Bellevue
	1.8 Événements <ul style="list-style-type: none"> <li>Assemblée générale annuelle</li> <li>Activités du Pavillon (ex. Fête de l'automne)</li> </ul>	Comité Selon les disponibilités des membres du Comité	annuel annuel	R R	2013 : 12 juin 2014 : 28 mai 2015 : 27 mai
	1.9 Site Web du Pavillon <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan</li> <li>Déposer Règles de fonctionnement, Rapport annuel, etc.</li> </ul>	C. Le May A. Patry	Automne 2014 et printemps 2015	R R	Avec la collaboration de M. Fortin du Pavillon Bellevue
2. Accroître nos compétences	2.1 Informations sur l'établissement (organigramme, valeurs, sondage de l'agrément)	Comité	En continu	EC	

Éline Le May/ Aline R. Patry Page 3

## PLAN D'ACTIVITÉS 2013-2015

ASPECTS	ACTIONS	RESPONSABILITÉ	ÉCHÉANCIER	ÉTAT <sup>i</sup>	ÉVALUATION/COMMENTAIRES
4. Intervenir au besoin	4.1 Transmission régulière des informations 4.2 Suivi des plaintes 4.3 Support aux résidents ou aux familles, proches en cas de plainte ou d'insatisfaction	Comité  Comité Comité	Chaque rencontre	R	À ce jour, nous assurons le suivi des plaintes mais nous n'avons pas eu à supporter une famille ou un résident.
5. Clarifier les liens entre le Comité des usagers et la Direction générale du Pavillon Bellevue (en l'absence de CA et de Comité de vigilance, de gestion des risques et de la qualité	Par les échanges avec nos invitées Mmes Belleau et Dupont et rencontre avec le directeur général une fois l'an ainsi qu'au besoin.	Comité	Prévoir une rencontre annuelle avec le DG	R	
6. Définir notre fonctionnement interne	6.1 Règles budgétaires	Comité	2013-2014	R	
	6.2 Distribution des tâches	Comité	En continu	R	
	6.3 Calendrier des rencontres	Comité	En continu	NR	Difficile de planifier plus d'une rencontre à venir en raison des obligations de chacun. Gestion souple.
	6.4 Calendrier des activités	Comité avec Direction	En continu	R	La direction du Pavillon Bellevue nous transmet le calendrier des activités pour les résidents mensuellement.

## PLAN D'ACTIVITÉS 2013-2015

---

ASPECTS	ACTIONS	RESPONSABILITÉ	ÉCHÉANCIER	ÉTAT <sup>i</sup>	ÉVALUATION/COMMENTAIRES
7. Préparer le recrutement	7.1 Préparer une trousse pour les nouveaux membres	A. Patry et Comité	Hiver 2015	EC	Pour la rencontre de juin 2015
	7.2 Préparer une trousse pour le membre observateur	A. Patry et comité	Hiver 2015	EC	Pour la rencontre de juin 2015
	7.2 Préparer une offre de recrutement	C. Le May/ C. Maranda	Décembre 2014	R	« L'Avis de recherche » a été envoyé à tous les répondants en décembre 2014 avec l'Info-Flash ainsi qu'en mai 2015 avec l'invitation à l'AGA. Des affiches ont aussi été installées à différents endroits dans le Pavillon Bellevue.

N.B. : Initialement, le Plan d'action était prévu 2013-2014. Nous avons convenu de le faire plutôt sur deux (2) ans, considérant que le mandat se termine en 2015.

---

<sup>i</sup> État :

R : réalisé

EC : en cours

NR : non réalisé

AN : annulé