

RAPPORT ANNUEL 2016-2017

Comité des usagers du Pavillon Bellevue



Comité des usagers
24 mai 2017

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	2
Composition du Comité des usagers 2016-2017	2
MOT DE LA PRÉSIDENTE.....	3
ASSISE LÉGALE	4
MISSION DU COMITÉ DES USAGERS.....	4
Fonctions du Comité des usagers	4
Principes directeurs	5
Mandats des comités	5
DROITS DES USAGERS	5
RAPPORT DU SECRÉTAIRE	6
Nombre de réunions	6
Changements dans la composition des membres du comité au cours de l'exercice 2016-2017	6
Bilan des activités	7
Suivi des réunions du comité	8
Communications avec les résidents, les familles et les proches.....	14
RAPPORT DE LA TRÉSORIÈRE	16
DIVERS – DÉTAILS DES ACTIVITÉS, ÉVÉNEMENTS ET FORMATIONS.....	18
Dossiers annuels	18
Exercice d'évacuation en cas d'incendie au Pavillon Bellevue (17 mai 2016)	18
Olympiades 2016 (9 juillet 2016)	19
Fêtes des familles (12 août 2016).....	19
Fêtes de Noël (26 décembre 2016)	19
Formations.....	20
CONCLUSION.....	22

RAPPORT ANNUEL 2016-2017

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 2016-2017, deuxième année de notre plan de travail 2015-2018.

Cette année encore a été marquée par un désir de bien remplir notre rôle et de poursuivre le travail amorcé au cours des années précédentes. Nos actions se caractérisent par un travail d'équipe, un souci de formation, la mise à jour de nos connaissances, l'écoute et les échanges avec les résidents et leurs proches dans un esprit de collaboration avec la direction et la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, 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 de la présidente* », un court rappel des aspects légaux de notre travail, le mandat du comité, les droits des usagers, les rapports du secrétaire et de la trésorière, un survol des activités réalisées ainsi que des formations reçues.

Composition du Comité des usagers 2016-2017

Présidente :	Mme Céline Le May (2012...)
Vice-président et secrétaire :	M. Diodoro Michéle (2016-2019)
Trésorière :	Mme Dominique Lambert (2015-2018)
Conseillère :	Mme Raymonde Laliberté (2016-2019)
Conseiller :	M. Clermont Maranda (2012...)
Conseiller :	M. Loys Landry (2016-2019)
Conseillère résidente :	Mme Carole Simoneau (2015...)

MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec plaisir et fierté que je vous présente le fruit de la deuxième année de travail de l'actuel Comité des usagers du Pavillon Bellevue.

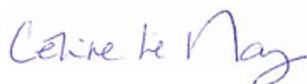
Cette année fut consacrée à des projets axés principalement sur nos communications avec les usagers et leurs répondants : mise à jour de nos outils de communication (présentés lors de l'assemblée générale annuelle 2016 (AGA), conception d'un registre pour vos remarques, vos suggestions et vos plaintes et suivi d'une formation du RPCU (Regroupement provincial des comités d'usagers) portant sur la bonne manière de tenir compte d'un commentaire pour l'amélioration du bien-être collectif des résidents et contact téléphonique avec les répondants des nouveaux résidents. Nous avons aussi été impliqués dans un dossier sur les produits d'hygiène, organisé une conférence portant sur la maltraitance dans toutes les situations de vulnérabilité et participé au congrès du RPCU consacré à la peur des représailles.

Parallèlement, des membres du comité ont participé à diverses activités sociales au Pavillon Bellevue. Nous avons été présents, entre autres, aux Olympiades, à la Fête des familles, à l'activité de chant choral du temps des Fêtes, au dîner en l'honneur des bénévoles, à la remise des vœux des Fêtes aux résidents et à la distribution du calendrier 2017. Ces moments sont précieux et nous permettent un contact plus direct avec les résidents et leurs familles.

Tout ce travail, nous le devons à l'équipe dynamique que forme le Comité des usagers. Notre travail serait cependant impossible sans nos échanges avec Mmes Manon Belleau et Michèle Dupont, membres de la direction du Pavillon Bellevue, qui participent régulièrement à une partie de nos réunions et sans le soutien de Mme Marie-Gil Thibault qui agit à titre de commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Un grand merci à toutes les trois!

Cette année en sera une de recrutement. En effet, quelques membres du comité, n'ayant plus de proche hébergé au Pavillon Bellevue, envisagent de se retirer en 2017. Un apport de sang neuf sera donc vital à la pérennité et au développement du comité ainsi qu'au renouvellement des idées. Nous réitérons donc à chacun et chacune d'entre vous notre invitation à vous joindre à l'équipe du Comité des usagers du Pavillon Bellevue. Nous ne sommes pas des experts, mais nous avons tous une expérience humaine que nous pouvons mettre au service des personnes hébergées ici. Une belle façon d'accompagner son parent ou son proche!

En terminant, je veux remercier chaleureusement tous les membres du comité pour leur implication sans faille. Je souhaite aussi reconnaître l'engagement sincère de ceux et celles qui œuvrent directement auprès des résidents ou qui se consacrent à créer de meilleures conditions de vie et de travail au Pavillon Bellevue.



Céline Le May
Présidente du Comité des usagers du Pavillon Bellevue

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.

Fonctions du Comité des usagers

Les fonctions particulières du Comité des usagers, 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 des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de 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 autorité compétente;
- accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1);
- assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions;
- évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1.

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 au responsable des comités des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS-CA).

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.

Mandats des comités

Les mandats confiés aux comités des usagers sont les suivants :

- être les gardiens des droits des usagers;
- veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés;
- être porte-paroles 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, 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 puisqu'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 DU SECRÉTAIRE

Nombre de réunions

Cette année, les membres du comité se sont réunis à huit reprises soit les 27 avril, 12 mai, 6 juin, 22 août, 14 septembre, 23 novembre, 7 décembre 2016 et le 1^{er} février 2017.

La réunion du 12 mai 2016 était réservée au directeur général, M. Claude Talbot. Celle-ci a lieu chaque année et a pour but de nous permettre d'ajuster nos attentes de part et d'autre. Les enjeux principaux ont été la mise en place et l'accès à un réseau Wi-Fi pour les résidents, les répondants et les familles ainsi que la présence d'un membre du comité sur l'un des comités du Pavillon Bellevue.

Étant donné que tous les membres du comité sont retraités, l'horaire des réunions a été fixé le mercredi de 14 h à 16 h 30 dans un premier temps et, par la suite, de 13 h 30 à 16 h afin de s'ajuster à la présence de deux nouveaux membres résidents « observateurs ». Le souci du comité est de s'adapter aux contraintes de ses membres! D'ailleurs, le taux d'assiduité aux réunions du comité est élevé et les membres ont à cœur leur travail.

Changements dans la composition des membres du comité au cours de l'exercice 2016-2017

Selon nos règles de fonctionnement, le mandat d'un membre du Comité des usagers est d'une durée de trois ans et peut être reconduit ou écourté selon les circonstances. En mai 2016, trois nouveaux membres se sont joints au comité et, dans un souci de maintenir une continuité, certains membres ont accepté de poursuivre leur mandat pour une année supplémentaire, voire un peu plus : M. Clermont Maranda et Mme Céline Le May.

Le recrutement s'avère un défi continu! Afin de permettre aux gens de connaître ce que représentent la tâche et le travail d'un membre du comité, nous offrons aux personnes intéressées la possibilité d'assister à quelques réunions à titre de membres « observateurs » ce qui leur permet de mieux réfléchir à leur désir de s'impliquer. Toutefois, la personne doit signer un engagement à la confidentialité. Dans le cadre d'une réunion, nous avons eu deux membres « résidentes observatrices » qui ont décidé de ne pas poursuivre l'aventure, trouvant la charge de travail trop éprouvante pour leurs conditions, et ce, même si nous avons réduit leurs présences au strict minimum soit la première demi-heure des réunions seulement. Le comité pense qu'il faut, autant que possible, inciter les résidents à participer au travail du comité dans la mesure de leurs possibilités car ce sont des ressources et sources d'information dont on peut se passer!

Notre « Avis de recherche » est toujours d'actualité. Nous invitons les membres de famille ainsi que leurs proches à réfléchir à une possible implication et à nous soumettre leur candidature. En cette fin d'année financière, deux membres ont déjà dépassé leur mandat de trois ans.

Après l'assemblée générale annuelle (AGA), les membres du comité procéderont à l'élection de leur nouvel exécutif pour l'année 2017-2018.

Bilan des activités

Au cours de l'exercice 2016-2017, le comité a participé à plusieurs activités telles que :

➤ Messages de sympathie

Un message de sympathie a été transmis 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;

➤ Vœux de Noël

Quelques jours avant Noël, des membres du comité ont fait la tournée des résidents afin de leur remettre une carte de vœux et le calendrier de l'année à venir. Cette activité est une excellente occasion d'échanger avec les résidents et leurs proches;

➤ Participation aux activités organisées par le Pavillon Bellevue

La participation du comité à ces activités s'effectue selon les disponibilités des membres : fête automnale, olympiades, activités du temps des Fêtes, souper reconnaissance des bénévoles, activité de cabane à sucre, etc.;

➤ Visite ministérielle du 21 février 2017

La présidente et le vice-président du comité ont été rencontrés lors de la visite d'évaluation de la qualité ministérielle du 21 février 2017. L'échange a porté sur la façon dont le comité actualise son mandat, sur les principales actions entreprises et à venir ainsi que sur les relations qu'entretient le comité avec les diverses instances de l'établissement. La réunion bilan de fin de journée nous a permis de mieux saisir l'ampleur du mandat de l'établissement lui-même;

➤ Info-Flash

Ce document est réalisé en collaboration avec la direction (le recto est préparé par la direction du Pavillon Bellevue et le verso par le Comité des usagers). L'Info-Flash est publié trois ou quatre fois au cours d'une année fiscale (en général chaque saison);

➤ Semaine des droits des usagers

Depuis 2012, dans le cadre de la « Semaine des droits des usagers », la participation du comité à cette activité se déroule au cours d'une fin de semaine :

- le vendredi : deux membres du comité visitent chaque résident et remettent de la documentation portant sur les droits des usagers,
- le samedi et le dimanche : un membre est présent à certaines heures dans le hall d'entrée du Pavillon Bellevue et demeure disponible pour discuter avec les résidents et les familles. Nous remettons un fruit gratuitement;

➤ Support et aide aux répondants dans la limite du mandat du comité;

➤ Formations : formations sur place et congrès du RPCU.

Suivi des réunions du comité

Un ordre du jour statutaire avec des points particuliers est proposé à chacune des réunions dans le but d'assurer une meilleure cohérence au fil de celles-ci. Le projet d'ordre du jour ainsi que le compte rendu de la réunion précédente sont transmis aux membres par courriel si possible ou sinon, par le courrier au moins une semaine à l'avance. La direction du Pavillon Bellevue reçoit également une copie desdits documents par courriel, et ce, pour chacune des réunions.

Une période d'environ trente à quarante-cinq minutes est réservée à des échanges avec la direction, en l'occurrence Mmes Dupont et Belleau, sur les événements, les activités à venir, le plan d'activités pour les résidents, les nouvelles du Pavillon Bellevue ainsi que les insatisfactions et les plaintes s'il y a lieu. La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, Mme Marie-Gil Thibault, assiste quelquefois à nos réunions.

Chaque réunion, les membres se partagent les différentes tâches à accomplir et il arrive que des sous-comités soient formés afin de travailler sur un dossier en particulier.

➤ Réunion du 27 avril 2016

- Échange avec la direction et la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services :
 - ✓ une nouvelle carte d'identité est instaurée au Pavillon Bellevue pour le personnel. Ce dernier est invité à la porter,
 - ✓ réévaluation des différents comités, leur mandat et leur composition. Normalement, un membre du Comité des usagers doit siéger au Comité de gestion des risques,
 - ✓ suivi du rapport d'Agrément et de la visite ministérielle,
 - ✓ présentation d'un projet de notre nouveau dépliant de communication à la direction;
- Préparation de l'AGA du Comité des usagers du 25 mai 2016 : ordre du jour, documents à remettre, horaire, invitations, publicité, mise sur pied de la conférence pré-AGA, etc.;
- Suivis en lien avec le plan d'action 2015-2018 du comité : mise à jour et décisions visant l'accroissement de la visibilité du comité auprès des résidents et des familles, formations, recrutement, etc. :
 - ✓ refonte complète de nos outils de communication incluant le dépliant,
 - ✓ babillard réservé au Comité des usagers dans le hall d'entrée du Pavillon Bellevue (mise à jour des différents documents),
 - ✓ poursuite des discussions avec la direction pour avoir un membre du comité sur un des comités du Pavillon Bellevue,
 - ✓ élaboration de trousse pour l'accueil du membre « observateur » et l'intégration du nouveau membre,
 - ✓ participation au congrès du RPCU 2016 (deux membres);
- Suivi budgétaire par la trésorière;
- Assemblée générale annuelle, préparation de la conférence, rapport annuel 2015-2016, invitations, ordre du jour, photocopies, etc.

➤ Réunion du 12 mai 2016

Réunion spéciale avec la direction et M. Claude Talbot, directeur général

- Présentation des nouveaux membres du comité;
- Requête pour obtenir un accès Wi-Fi étendu pour les résidents, les répondants, les familles et le comité. Cette demande représente un investissement entre 5 000 \$ et 10 000 \$. Comme le bâtiment n'appartient pas à l'établissement, des demandes de subventions et des autorisations seront nécessaires. Monsieur Talbot a confirmé aux membres que le projet était toujours sur la table;
- Annonce de l'arrivée de Mme Michelle Collard au sein de la haute direction du Groupe Bellevue;

- Mise à jour du site internet du Pavillon Bellevue (section « Comité des usagers »). Celle-ci sera effectuée en collaboration avec Mme Dupont, membre de la direction, car pour le moment le site ne permet pas une mise à jour directe par le Comité des usagers;
- Présentation de l'algorithme de cheminement d'une interrogation ou d'une insatisfaction, de notre nouveau dépliant ainsi que de nos outils de communication;

➤ Réunion du 6 juin 2016:

Souper annuel du Comité des usagers et post-assemblée générale annuelle (AGA)

- Motion de remerciements pour le travail exemplaire de la secrétaire du comité, Mme Aline R. Patry, qui complétait un mandat de plus de quatre ans. Madame Patry a consacré énormément de temps et d'efforts au comité et nous lui devons beaucoup dans la réorganisation de 2012 ainsi que dans la structuration des archives et des documents du comité. Nous avons perdu un excellent élément de notre équipe et une amie. Un gros merci pour tout l'excellent travail accompli;
- Remise d'une copie du rapport d'Agrément Canada de 2016 par Mme Dupont, membre de la direction;
- Retour sur l'AGA tenue le 25 mai 2015. La conférence était très intéressante. Cependant, très peu d'employés et de membres de famille étaient présents, et ce, même si nous avons coordonné le tout avec la direction. L'AGA s'est très bien déroulé même avec une faible assistance;
- Suivi de l'exercice d'évacuation en cas d'incendie du 17 mai 2016 suite à la participation de M. Diodoro Michéle;
- Monsieur Maranda déposera le rapport annuel 2015-2016 au CISSS de Chaudière-Appalaches, au directeur général du Pavillon Bellevue et au RPCU;
- Élection de l'exécutif 2016-2017 du Comité des usagers :
Présidente : Mme Céline Le May
Vice-président et secrétaire : M. Diodoro Michéle
Trésorière : Mme Dominique Lambert

➤ Réunion du 22 août 2016

Échanges avec la direction du Pavillon Bellevue

- Revue des principales activités et nouvelles du Pavillon Bellevue;
- Préparation de la transmission des outils de communication aux répondants et résidents, en même temps que l'Info-Flash;
- Invitation des membres du Comité des usagers à la Fête des familles du 14 septembre 2016, dès 11 h. Le dîner sera offert gratuitement;
- Préparation de « La semaine des droits des usagers » du 23 au 25 septembre 2016;
- Congrès RPCU : choix des ateliers et conférences ainsi que désignation de nos deux membres participants.

➤ Réunion du 14 septembre 2016

Échanges avec la direction du Pavillon Bellevue

- Nouvelle structure organisationnelle au Groupe Bellevue et possible réunion avec Mme Michèle Collard;
- Retour sur les activités à venir du Pavillon Bellevue et divers : plaintes, etc.;
- Projet pilote de réunions des membres du comité avec les familles des nouveaux résidents;
- Normes d'affichage au Pavillon Bellevue;
- Activités pour les résidents à motricité réduite;
- Mise à jour du site internet.

Réunion du Comité des usagers

- Accès à distance à la boîte de courriel et à la boîte vocale du comité;
- Semaine des droits des usagers : du 22 au 30 septembre 2016 sur le thème « Insatisfait des services? Une occasion de les améliorer! »;
- Congrès du RPCU : du 19 au 21 octobre 2016 sous le thème « La peur des représailles... Le devoir d'agir! »;
- Plan d'action 2015-2018 :
 - ✓ projet pilote de réunions avec les familles des nouveaux résidents (point 4 du plan d'action),
 - ✓ création d'un formulaire et d'un registre de plaintes ou d'accompagnement (point 4 du plan d'action),
 - ✓ thèmes de travail pour l'année :
 - actions à la suite du sondage 2015?
 - reprise d'un sondage complet ou partiel en 2017?
 - services connexes offerts aux résidents,
 - projet de vie particulier pour la clientèle plus jeune?
- Varia :
 - ✓ retour sur le déroulement de l'activité des olympiades du 9 juillet 2016,
 - ✓ calendrier des réunions du Comité des usagers à venir et AGA;

➤ Réunion du 23 novembre 2016

Deux résidentes « observatrices » se sont jointes à cette réunion et voir si elles poursuivront l'expérience comme membres du comité

Échanges avec la direction du Pavillon Bellevue

- Nouvelles d'intérêt général et activités à venir, divers : plaintes, etc.;

- Activités pour personnes à motricité réduite;
- Participation d'un membre du Comité des usagers à l'un des comités du Pavillon Bellevue;
- Possibilité de modifier la date d'émission du chèque du 31 mars afin de respecter les nouvelles normes ministérielles (circulaire du MSSS 2016-04-25 (021)).

Réunion du Comité des usagers

- Survol avec les résidents « observateurs » du rôle et mandat du Comité des usagers ainsi que le déroulement habituel des réunions;
- Affaires courantes :
 - ✓ accès à distance à la boîte de courriel et à la boîte vocale du comité;

➤ Réunion du 7 décembre 2016

Essentiellement pour compléter l'ordre du jour de la réunion du 22 novembre (points en suspens)

Réunion du Comité des usagers

- Affaires courantes :
 - ✓ compte rendu des activités de la « Semaine des droits des usagers »,
 - ✓ compte rendu du congrès du RPCU suite à la participation de Mmes Dominique Lambert et Céline Le May);
- Dossiers divers :
 - ✓ Info-Flash : décembre 2016 et printemps 2017,
 - ✓ informations du RPCU sur les consultations relatives aux conditions de vie en CHSLD;
- Plan d'action 2015-2018 :
 - ✓ projet pilote des réunions avec les familles des nouveaux résidents (point 4 du plan d'action),
 - ✓ création d'un formulaire et d'un registre de plaintes ou d'accompagnement (point 4 du plan d'action),
 - ✓ thèmes de travail pour l'année,
 - ✓ actions à prendre suite au sondage 2015?
 - ✓ reprise d'un sondage complet ou partiel en 2017?
 - ✓ services connexes offerts aux résidents,
 - ✓ projet de vie particulier pour la clientèle plus jeune?
 - ✓ planification budgétaire 2016-2017,

- ✓ distribution des cartes de vœux et des calendriers 2017,
- ✓ sujets possibles pour l'activité de préparation de l'AGA 2017 et retour sur l'AGA 2016;
- Suivi budgétaire par Mme Dominique Lambert.

➤ Réunion du 1^{er} février 2017

Échanges avec la direction du Pavillon Bellevue

- Nouvelles d'intérêt général et activités à venir (février, mars et avril 2017);
- Participation d'un membre du Comité des usagers au Comité de gestion des risques du Pavillon Bellevue;
- Insatisfactions et plaintes?
- Commentaires relatifs à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services : impossibilité de la joindre, absence de boîte vocale, retour des courriels. Actions à prendre? Plan B? Madame Dupont nous reviendra avec des réponses;
- Dîner des bénévoles du 14 février 2017;
- Liste des fournitures d'hygiène de base par l'établissement (circulaires 1995-010 du 1995-08-03) et suivi des courriels avec M. Michel Fauteux;
- Projet de Loi 130 du MSSS.

Réunion du Comité des usagers :

- Info-Flash du printemps;
- Formation du RPCU du 28 février 2017 au Pavillon Bellevue;
- Plan d'action 2015-2018 :
 - ✓ structurer la communication avec les nouveaux résidents et leurs répondants (point 4 du plan d'action). Travailler en sous-comité de quelques membres? Fréquence?
 - ✓ thèmes de travail pour l'année 2017;
 - ✓ suivi des recommandations à la suite du sondage 2015?
 - ✓ reprise d'un sondage ciblé sur les changements en 2017 ou 2018? Médaille?
 - ✓ sujets possibles pour l'activité de préparation de l'AGA 2017, retour sur l'AGA 2016, solutions pour motiver l'intérêt des résidents, des répondants et du personnel du Pavillon Bellevue,
 - ✓ recrutement de nouveaux membres pour notre comité (relance)?
- Suivi budgétaire par Mme Dominique Lambert;
- Fixer le calendrier des réunions à venir du Comité des usagers et de l'AGA.

Communications avec les résidents, les familles et les proches

Les membres du Comité des usagers ont mis en place 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 trois ou quatre 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 quatre ans, un bulletin est produit avec d'un côté les nouvelles du Pavillon Bellevue et de l'autre les nouvelles du Comité des usagers. Cette année, les trois bulletins (mai, septembre et décembre 2016) 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 par le courrier et une copie est remise aux résidents. L'Info-Flash est également disponible sur le site internet du Pavillon Bellevue.

➤ Adresse courriel

Toujours dans un esprit de communication, le comité invite les membres des familles et leurs proches à transmettre leur adresse courriel. D'ailleurs, un encart à la fin de l'Info-Flash invite les gens à le faire. Malheureusement, peu d'adresses de courriel nous sont transmises. Les adresses de courriel facilitent la transmission des documents, tels que l'Info-Flash, l'ordre du jour de l'AGA, le rapport annuel ou toute autre information à tous ceux qui en font la demande.

➤ Site internet

Nous vous invitons à consulter le site internet du Pavillon Bellevue, spécialement la section « Comité des usagers » où vous pouvez retrouver différentes rubriques.

➤ Babillard

Situé dans le hall d'entrée du Pavillon Bellevue, un babillard réservé au Comité des usagers informe les gens des événements à venir, des coordonnées pour joindre le comité et permet d'afficher différentes publications. Nous vous invitons à venir le consulter. Un membre du comité en assure la mise à jour.

➤ Contact avec les nouveaux répondants et résidents

Dans l'esprit du plan d'action 2015-2018 et en accord avec la direction, nous avons établi une procédure afin de contacter le répondant d'un nouveau résident deux mois après l'admission de son proche au Pavillon Bellevue. Madame Mélanie Gaudreau fait parvenir au comité le mouvement des résidents (décès, admissions et transferts) ainsi que les références du répondant.

Cette procédure nous permet de faire connaître le comité et d'offrir au besoin nos services.

Pour communiquer avec le Comité des usagers, différents moyens sont disponibles :

➤ Boîte vocale

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

➤ Courrier

Il est possible de laisser des messages pour le Comité des usagers en les transmettant par courrier au Pavillon Bellevue à notre intention ou en déposant ceux-ci au secrétariat.

➤ Boîte à suggestions

À côté du babillard, il y a une boîte à suggestions pour le Comité des usagers. Les résidents, répondants ou familles peuvent y laisser des notes ou suggestions. Le comité se fera un plaisir d'en faire le suivi le plus rapidement possible.

➤ Courriel

L'adresse courriel du Comité des usagers est la suivante : cusagerspb@gmail.com

Il s'agit du moyen de communication par excellence et le plus efficace étant donné que les membres du comité ne sont pas présents tous les jours au Pavillon Bellevue.

Diodoro Michéle, secrétaire

RAPPORT DE LA TRÉSORIÈRE

L'exercice financier est du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017.

REVENUS	
Encaisse 31 mars 2016	4 409,71 \$
Dépôts - Chèques du Pavillon Bellevue (année financière 2016-2017)* Note 1	7 576,25 \$
Ajustement * Note 2	(61,00 \$)
TOTAL - REVENUS	11 924,96 \$
DÉPENSES	
DÉPENSES GÉNÉRALES	
Allocation personne-ressource	- \$
Fournitures de bureau	73,24 \$
Formations	1 038,60 \$
Colloques, congrès et conférences	1 838,20 \$
Frais de déplacement	638,01 \$
Frais d'hébergement, de communication et de représentation	- \$
Frais postaux	371,98 \$
Frais bancaires	35,40 \$
Frais de réunion	272,64 \$
Cotisation au RPCU	300,00 \$
Frais reliés à l'AGA	289,79 \$
Matériel informatique	- \$
Divers: (préciser)	- \$
Calendriers	557,90 \$
SOUS-TOTAL - DÉPENSES GÉNÉRALES	5 416,76 \$
DÉPENSES SPÉCIFIQUES	
Renseignements sur les droits et obligations des usagers	
• Publications :	
◦ Révision du dépliant	1 713,13 \$
◦ Impressions	1 806,36 \$
• Activités d'information	- \$
• Matériel promotionnel	231,22 \$
Sous-total - Renseignements sur les droits et obligations des usages	3 750,71 \$
Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie	
• Publications, activités d'information et matériel promotionnel	- \$
Sous-total - Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie	- \$
Évaluer le degré de satisfaction des usagers	
• Outils d'évaluation	- \$
• Activités d'évaluation (ex. : réunions)	- \$
• Honoraires professionnels	2 299,50 \$
• Autres (préciser)	- \$
Sous-total - Évaluer le degré de satisfaction des usagers	2 299,50 \$
Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels	
• Activité de promotion : Défense des droits	- \$
• Matériel promotionnel (affiches, dépliants, etc.)	- \$
• Autres (préciser)	- \$
Sous-total - Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels	- \$
Accompagner et assister dans toute démarche lors d'une plainte	
• Frais d'accompagnement	- \$
• Autres (préciser)	- \$
Sous-total - Accompagner et assister dans toute démarche lors d'une plainte	- \$
SOUS-TOTAL - DÉPENSES SPÉCIFIQUES	6 050,21 \$
TOTAL DES DÉPENSES	11 465,97 \$
ENCAISSE AU 31 MARS 2017	458,99 \$

Note 1 : Le dernier montant de 1 515,25 \$ attribué au Comité des usagers pour l'année financière 2015-2016 a été reçu le 31 mars 2016 et déposé les premiers jours du mois d'avril 2016. Il a donc été inscrit dans l'exercice financier 2016-2017.

Note 2 : Un remboursement de 61,00\$ a été fait au Pavillon Bellevue en raison d'une erreur au budget versé au Comité des usagers par le Pavillon Bellevue.

Le Comité des usagers exerce un contrôle rigoureux de ses dépenses. Conformément à nos règles de fonctionnement, révisées en 2013, toutes les dépenses sont votées au comité et autorisées par le président. Le remboursement des frais divers doit être inscrit dans un formulaire avec les pièces justificatives jointes ainsi que deux signatures.

À noter que les justificatifs peuvent être consultés au bureau du Comité des usagers, sur demande préalable auprès du secrétaire du comité.

Dominique Lambert, trésorière

DIVERS – DÉTAILS DES ACTIVITÉS, ÉVÉNEMENTS ET FORMATIONS

Dossiers annuels

Comme prévu à notre plan d'action, les premiers mois de l'exercice 2016-2017 ont été consacrés à la révision de nos outils de communication : dépliant, carte d'affaires, affichettes, mise à jour du babillard, boîte de communication et feuillet de communication, signets rappelant certains droits, cartes de vœux pour le temps des Fêtes avec rappel des droits et des coordonnées du Comité des usagers et cartes de sympathies. Cette révision a été l'occasion d'une réflexion sur nos activités et a suscité des échanges fructueux avec la direction et la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. Ce nouveau matériel a été présenté lors de l'AGA 2016. La communication avec les résidents et leurs répondants est toujours au centre de nos préoccupations.

Pour faire suite aux commentaires reçus lors de la démarche d'évaluation de 2015 ainsi qu'après plusieurs échanges avec la direction, le comité contacte désormais par téléphone les répondants des personnes nouvellement hébergées afin de mieux faire connaître notre existence et notre rôle.

Au cours des derniers mois de l'exercice 2016-2017, le comité s'est engagé avec la direction et la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services dans une réflexion concernant les produits d'hygiène devant être fournis aux résidents. Le dossier est actuellement en discussion au CISSS de Chaudière-Appalaches et au ministère de la Santé et des Services sociaux.

Exercice d'évacuation en cas d'incendie au Pavillon Bellevue (17 mai 2016)

L'exercice d'évacuation en cas d'incendie, organisé par le Service des incendies de la Ville de Lévis et le Pavillon Bellevue, simulait un début d'incendie dans la chambre 314 et visait à valider :

- les consignes en cas d'incendie (rappel et clarification);
- le bon fonctionnement du système d'incendie au Pavillon Bellevue;
- le plan d'urgence et la formation du personnel par l'évacuation des résidents de l'aile en problème pour les mettre dans une zone de sécurité dans un laps de temps déterminé;
- bref post-mortem de l'exercice d'évacuation et recommandations du Service des incendies de la Ville de Lévis.

L'exercice s'est relativement bien déroulé et un rapport du Service des incendies de la Ville de Lévis a été remis à la direction du Pavillon Bellevue.

Olympiades 2016 (9 juillet 2016)

Cette activité était organisée par le centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) hôte soit le CHSLD Notre-Dame-de-Lourdes situé à St-Michel de Bellechasse (Groupe Vigi Santé).

La première chose qui a surpris le bénévole que j'étais fut le nombre de personnes sur le site (probablement plus de 300) ainsi que la qualité de l'organisation et de l'encadrement afin d'accueillir et accommoder les huit CHSLD invités aux compétitions des Olympiades 2016 de St-Michel de Bellechasse. Des tentes avaient été disposées en forme de « U » sur une partie du stationnement et chaque CHSLD avait une partie qui lui avait été assignée. Des tables et des chaises étaient disponibles pour nous permettre d'organiser notre espace au mieux de notre convenance en fonction de nos besoins et de notre équipe.

Nos sportifs du Pavillon Bellevue ont récolté trois belles médailles, une de bronze et deux d'argent et, à juste titre, en étaient très fiers. Un beau trophée a été décerné à l'un de nos sportifs pour sa gaieté, sa bonne humeur et son esprit sportif lors des jeux. Les résidents ont fort apprécié leur journée bien remplie ainsi que la magie du site et des jeux.

Merci à nos résidents, au Pavillon Bellevue et ses organisateurs (spécialement Mme Mélanie Turgeon pour son implication), aux bénévoles, au CHSLD Notre-Dame-de-Lourdes de St-Michel de Bellechasse ainsi qu'à tous les organisateurs des olympiades 2016. Ce fut une très belle journée pour tous!

Fêtes des familles (12 août 2016)

La Fête des familles du mois d'août fut une très belle réussite. La majorité des résidents y étaient présents, parfois accompagnés de membres de leur famille. Deux membres du comité ont assisté à l'activité et ont eu bien du plaisir à cette fête de retrouvailles où la famille était à l'honneur.

Merci à Mme Mélanie Turgeon pour l'organisation de cette fête très réussie.

Fêtes de Noël (26 décembre 2016)

Mesdames Dominique Lambert et Céline Le May ont participé à l'activité de chant choral organisée par Mmes Mélanie Turgeon, technicienne en éducation et loisirs, et Josiane Pomerleau, technicienne en réadaptation physique, au Pavillon Bellevue le 26 décembre dernier. La chorale était formée de résidents et de résidentes avec lesquels les deux complices avaient répété plus d'une douzaine de chansons puisées dans un répertoire du temps des Fêtes très varié. Enchaînant solos, duos et chants à l'unisson, accompagnés au clavier par une résidente, un accordéoniste et avec le soutien de quelques voix de personnes habituées au chant choral, l'activité a enthousiasmé les spectateurs. Les résidents et leurs proches ont aussi été invités à participer activement, ce qu'ils ont fait avec beaucoup de joie et d'entrain. Quel bel esprit du temps des Fêtes! Un grand merci et toutes nos félicitations aux organisatrices.

Formations

➤ Congrès 2016 du RPCU (Regroupement provincial des comités d'usagers)

À l'automne 2016 (du 19 au 21 octobre), Mmes Céline Le May et Dominique Lambert ont participé au congrès du RPCU. Le thème de cette année « La peur des représailles... LE DEVOIR D'AGIR » rejoignait bien nos préoccupations et nous a été présenté comme suit :

« La peur des représailles survient lorsqu'une personne se retrouve en situation de vulnérabilité et que sa capacité de se prendre en charge est diminuée. Cette peur empêche alors la personne de faire respecter ses droits. Elle est renforcée lorsque les personnes ou les organisations dont on attendait bienveillance et empathie n'ont pas cette attitude à notre égard. Quelle que soit la forme de représailles exercée, les témoins doivent intervenir pour faire cesser l'action, offrir une médiation et créer un filet de sécurité. Les comités d'usagers peuvent être des partenaires de premier plan dans ces situations. »

Parmi les huit ateliers de formation et les neuf réunions de « brainstorming » offerts au congrès du RPCU 2016, les choix de nos participantes se sont portés sur « La peur des représailles : Comment les comités peuvent-ils la combattre? », « Comment un comité défend-il les droits des usagers ? » et sur « Plaintes : collaboration entre le commissaire aux plaintes et le Comité des usagers ». Des sujets des plus intéressants et d'actualité!

Le programme complet est disponible sur le site web du RPCU (<http://www.rpcu.qc.ca/default.aspx>).

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 et de faire du réseautage. Pour l'automne 2017, deux personnes y sont inscrites.

➤ Formation RPCU (28 février 2017)

« Comment se servir d'un commentaire pour le bien-être collectif des usagers que l'on représente », par Nathalie Ebnöther, M.A.

Afin d'optimiser les frais de la formation, une dizaine de places étaient ouvertes pour des membres de Comités d'usagers de la région de Chaudière-Appalaches.

Tous les membres du comité ont suivi la formation et ont trouvé fort pertinent le sujet dans un contexte où ce n'est pas toujours facile de se servir de commentaires individuels pour en faire l'enjeu de l'amélioration du bien-être collectif.

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 d'autant plus que le ministère de la Santé et des Services sociaux a établi récemment de nouvelles normes budgétaires et de reddition de comptes.

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

Diodoro Michéle, vice-président et secrétaire

CONCLUSION

Et pour l'année qui vient...

Le Comité des usagers du Pavillon Bellevue poursuit la réalisation de son plan d'action 2015-2018. Nous avons planifié reprendre cet automne, avec le soutien de la firme Médaillon, le sondage d'évaluation de la satisfaction des personnes hébergées que nous avons réalisé en 2015. Cette approche nous permettrait d'avoir une base de comparaison solide et d'apprécier les améliorations apportées en deux ans et demi. Les résultats globaux vous seront communiqués probablement par le biais du Flash Info Famille avant d'être présentés en détail à l'AGA 2018. Par la suite, ils seront disponibles sur le site internet.

Nous poursuivons notre implication dans le dossier des produits d'hygiène en collaboration avec les instances concernées.

Nous planifions souligner, encore cette année, la « Semaine des droits des usagers », laquelle se tiendra du 21 au 29 septembre 2017 et dont le thème sera : « Le droit aux services ». 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 2017 (du 18 au 20 octobre), deux membres du comité seront délégués pour participer au congrès du RPCU ayant pour thème : « L'évaluation : pour l'amélioration de la qualité ». Dix-huit ateliers intéressants y seront offerts aux participants. Nous en ferons le suivi dans l'Info-Flash, sur le babillard du Comité des usagers et sur le site internet du Pavillon Bellevue dans la section « Comité des usagers ». Le programme complet est disponible sur le site web du RPCU (<http://www.rpcu.qc.ca/default.aspx>).

Le développement de nos compétences individuelles et collectives se fera aussi par la participation à des activités de formation offertes par notre regroupement (RPCU) ou par d'autres organisations.

Les membres poursuivront leur implication dans les différentes activités sociales du Pavillon Bellevue selon leurs disponibilités. C'est pour nous l'occasion de rencontrer les familles, les résidents et le personnel. De plus, un de nos membres fera désormais partie du Comité de gestion des risques de l'établissement. Un bon moyen de mieux comprendre les défis que doit relever le Pavillon Bellevue.

Aussi, nous maintiendrons nos contacts avec les familles des nouveaux résidents afin d'être rapidement à l'écoute de leurs besoins et de mieux leur faire connaître le Comité des usagers.

Également, nous attendons avec intérêt les suites du Forum sur les meilleures pratiques en CHSLD qui s'est tenu à Montréal les 17 et 18 novembre 2016 ainsi que le dépôt final de la Loi 115 visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure vivant en situation de vulnérabilité.

La collaboration avec la direction ainsi qu'avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services est primordiale pour le bon fonctionnement du comité et devrait se poursuivre. Nos actions sont complémentaires et devraient se faire dans l'harmonie.

Bien entendu, le recrutement demeure un enjeu majeur comme pour tous les organismes bénévoles et devra faire l'objet d'une préoccupation constante.

Le Comité des usagers a à cœur de collaborer avec vous au confort, à la sécurité et au bien-être des usagers du Pavillon Bellevue dans la mesure de son mandat et des règles du ministère de la Santé et des Services sociaux.

N'hésitez pas à nous contacter ou à venir nous rencontrer, cela nous fera toujours plaisir!

Les membres du Comité des usagers