

RAPPORT ANNUEL 2017-2018

Comité des usagers du Pavillon Bellevue



Comité des usagers
23 mai 2018



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
Composition du Comité des usagers 2017-2018.....	3
Coordonnées du Comité des usagers	4
MOT DE LA PRÉSIDENTE.....	5
ASSISE LÉGALE	7
MISSION DU COMITÉ DES USAGERS.....	7
Fonctions du Comité des usagers	7
Principes directeurs	8
Mandats des comités	8
DROITS DES USAGERS	8
PRIORITES ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ECOULÉE.....	9
L'évaluation de la satisfaction des usagers.....	9
Le suivi des demandes des résidents ou de leurs répondants	10
Activités réalisées en lien avec les cinq fonctions principales du Comité des usagers.....	10
Tenue des réunions du comité.....	12
Formations et conférences suivies par les membres du comité	12
ACTIVITÉS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNEE 2018-2019	14
RAPPORT DE LA TRÉSORIÈRE.....	16
CONCLUSION.....	18

RAPPORT ANNUEL 2017-2018

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 2017-2018, troisième 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, un survol des activités réalisées, les formations reçues ainsi que le rapport de la trésorière.

Composition du Comité des usagers 2017-2018

Présidente :	Mme Céline Le May (2012...)
Vice-président :	M. Loys Landry (2016-2019)
Secrétaire :	Mme Raymonde Laliberté (2016-2019)
Trésorière :	Mme Dominique Lambert (2015-2018) <i>Membre du Comité de gestion des risques</i>
Conseiller :	M. Clermont Maranda (2012...) <i>Substitut au Comité de gestion des risques</i>
Conseillère résidente :	Mme Carole Simoneau (2015...)

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 2017, notre secrétaire et vice-président, M. Diodoro Michéle, a quitté ses fonctions. Dans un souci de maintenir une continuité, deux membres ont accepté de poursuivre leur mandat pour une année supplémentaire soit M. Clermont Maranda et Mme Céline Le May.

Comme dans bien des organisations bénévoles, 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.

Notre « avis de recherche » est toujours d'actualité. Nous invitons les membres des familles ainsi que leurs proches à réfléchir à une possible implication et à nous soumettre leur candidature. En cette fin d'année financière, deux membres achèveront leur second mandat de trois ans.

À la suite de l'Assemblée générale annuelle (AGA), les membres du comité procéderont à l'élection de leur nouvel exécutif pour l'année 2018-2019.

Coordonnées du Comité des usagers

❖ Courriel

L'adresse courriel est la suivante : cusagerspb@gmail.com

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

❖ Boîte vocale

Vous avez la possibilité de laisser un message par le biais d'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 pour le Comité des usagers en les déposant au secrétariat du Pavillon Bellevue ou en les transmettant par la poste à l'adresse suivante :

Comité des usagers du Pavillon Bellevue
99, route Monseigneur-Bourget
Lévis (Québec) G6V 9V2

❖ Boîte à suggestions

Une boîte à suggestions à l'attention du comité des usagers est disponible près de notre babillard dans le hall d'entrée du Pavillon Bellevue. 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.

MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec plaisir et fierté que je vous présente le rapport d'activités 2017-2018 du Comité des usagers du Pavillon Bellevue.

Notre principal dossier fut celui de l'évaluation de la satisfaction des personnes hébergées au Pavillon Bellevue à l'égard des soins et services reçus. En collaboration avec la firme Médaillon Groupe Conseils, nous avons effectué un sondage en novembre 2017 en faisant parvenir un questionnaire à tous les résidents ou à leurs répondants. Le taux de réponse de près de 80 % nous rappelle le rôle essentiel que les résidents eux-mêmes et leurs répondants ont à jouer dans le maintien et l'amélioration de leurs conditions de vie. Nous sommes très reconnaissants envers ceux et celles qui ont généreusement répondu à notre invitation. Vos commentaires et suggestions seront au cœur de nos actions à venir.

Cette année fut aussi consacrée à des actions en lien avec des sujets soumis par des répondants ou faisant suite à de nouvelles annonces ministérielles et à de nouveaux règlements concernant la vie en centre d'hébergement de longue durée (CHSLD) : suivi concernant les produits d'hygiène devant être fournis par l'établissement, offre d'un deuxième bain et utilisation potentielle de caméras de surveillance dans les chambres. Nous avons aussi organisé une conférence de Me Claire Auger, notaire, portant sur des sujets d'importance pour tous : procurations, mandats de protection, testaments et successions. Selon notre habitude, nous avons participé au congrès annuel du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), consacré cette année à l'évaluation par les comités d'usagers.

Parallèlement, des membres du comité ont été présents lors de plusieurs activités sociales du Pavillon Bellevue : la cabane à sucre, les olympiades, la fête des familles, le café-rencontre sur les moyens de prévenir la transmission de maladies infectieuses à nos résidents, la remise de cartes de vœux des Fêtes aux résidents, la distribution du calendrier 2018 ainsi que le dîner des bénévoles. Ces moments sont précieux et nous permettent un contact plus direct avec les résidents et les familles.

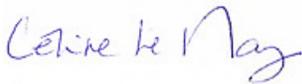
Tout ce travail, nous le devons à l'équipe dynamique que forme le Comité des usagers du Pavillon Bellevue. Cependant, notre travail serait impossible sans nos échanges avec Mmes Manon Belleau et Michèle Dupont, membres de la direction du Pavillon Bellevue, qui participent régulièrement à une partie de 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! Un merci tout particulier à Mme Michèle Dupont qui a pris récemment sa retraite après de nombreuses années au service des résidents et des familles. Son engagement sans faille fut essentiel aux interactions entre le Comité des usagers et les diverses instances du Pavillon Bellevue. Nous accueillons avec plaisir les nouveaux représentants de la direction à la table de notre comité : Mme Nathalie Hamel, coordonnatrice des services, et M. Yannick Lacroix, responsable des ressources humaines. Leur énergie et leur ouverture promettent de fructueux échanges.

Un remerciement particulier également à M. Diodoro Michélé, qui fut membre du comité jusqu'en mai 2017, d'abord à titre de conseiller puis comme vice-président et secrétaire. Il a su nous faire profiter de sa rigueur, de son enthousiasme et combler nos lacunes informatiques. Une pensée spéciale à l'égard

de M. Gill Gosselin, résident du Pavillon Bellevue pendant quelques mois et membre du comité des usagers jusqu'à son décès. Son passage à nos côtés fut trop court, mais il a contribué de façon significative à nos réflexions.

L'année qui vient en sera une de recrutement. En effet, quelques membres du comité, n'ayant plus de proche hébergé au Pavillon Bellevue depuis plusieurs années, se retireront en 2018. 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 irréprochable. 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
Comité des usagers du Pavillon Bellevue



ASSISE LÉGALE

L'assise légale des comités est la Loi sur la santé et les services sociaux (LSSSS) (R.L.R.Q., Chapitre S-4.2). 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 des comités 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 (R.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, le 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 (R.L.R.Q chapitre S-4.2, 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. »

Marquerite Blais

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ECOULÉE

L'évaluation de la satisfaction des usagers

L'obligation de réaliser des activités permettant d'évaluer la satisfaction des usagers fait partie de la deuxième fonction des comités d'usagers, telle que définie dans la Loi sur la santé et les services sociaux (L.R.Q., Chapitre S-4.2, article 212) :

« 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 ».

Comme prévu au plan d'action 2015-2018, nous avons donc entrepris cet automne, avec le soutien de la firme Médaillon Groupe Conseils, un sondage auprès des personnes hébergées ou de leurs répondants en leur soumettant le même questionnaire que celui que nous avons utilisé au printemps 2015. Cette approche nous a permis d'avoir des résultats nuancés et de mieux comprendre les aspects les plus appréciés de la vie au Pavillon Bellevue et ceux devant être améliorés. Tous les résidents ou leurs répondants (57 familles) ont ainsi été contactés en novembre dernier. Avec un taux de réponse remarquable de près de 80%, nous pouvons compter sur des résultats significatifs à partir desquels nous allons orienter notre prochain plan d'action. Ces résultats ont aussi été soumis et discutés ouvertement avec la direction de l'établissement qui adaptera elle aussi son plan d'action en conséquence. Cette évaluation a été réalisée dans une perspective d'amélioration continue des conditions de vie de nos usagers.

Le suivi des demandes des résidents ou de leurs répondants

En 2016-2017, nous nous sommes penchés sur des demandes ou interrogations provenant de répondants familiaux :

- ❖ Nous avons accompagné un répondant dans ses démarches pour obtenir des éclaircissements sur les produits d'hygiène personnelle devant être fournis gratuitement aux personnes hébergées. Pour ce faire, nous avons échangé avec la direction, consulté le Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU) dont nous sommes membres, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, le CISSS de Chaudière-Appalaches, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et le cabinet du ministre de la Santé et des Services sociaux;
- ❖ À la demande d'un membre de famille, nous avons entrepris des démarches pour connaître les conditions et les délais relatifs à l'offre d'un deuxième bain hebdomadaire aux personnes hébergées, et ce, à la suite de l'annonce de M. Gaétan Barrette, ministre de la Santé et des Services sociaux, en septembre 2017. Nous avons bien sûr consulté l'établissement, mais également le RPCU, l'Association des établissements privés conventionnés (APC) et nos collègues des comités des usagers du CISSS de Chaudière-Appalaches;
- ❖ Nous avons répondu à diverses demandes concernant les mandats de protection, la possibilité pour les familles d'obtenir le calendrier des activités par voie de courriel et l'accès aux numéros de chambre des résidents le soir et la fin de semaine;
- ❖ Nous avons entrepris une campagne de recrutement qui devra être reprise afin d'assurer le renouvellement des ressources du comité.

Activités réalisées en lien avec les cinq fonctions principales du Comité des usagers

❖ Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Dans le cadre de la Semaine des droits des usagers tenue du 21 au 29 septembre 2017 sur le thème « Le droit aux services », deux membres du comité ont rencontré chacune des personnes hébergées pour leur remettre un dépliant thématique et un objet souvenir. Pendant la fin de semaine, un membre du comité a été présente en après-midi au kiosque installé dans l'entrée du Pavillon Bellevue afin de rencontrer les résidents et les familles et d'échanger avec eux à propos des droits;
- La liste des droits est imprimée à l'endos de la carte de vœux remise à Noël à chacun des résidents;
- Le calendrier offert par le comité à chacun des résidents présente un droit par mois;
- Un signet rappelant certains droits est joint au feuillet d'information « Flash Info Famille ». Celui-ci est rédigé en collaboration avec la direction et transmis quatre fois par année;

- Lors de notre assemblée générale annuelle, nous invitons la commissaire aux plaintes et à la qualité des services à se présenter et à expliquer son rôle et les services qu'elle peut offrir aux usagers;
- Dans un domaine connexe, nous avons organisé une conférence de Me Claire Auger, notaire, portant sur les procurations, les mandats de protection, les testaments et les règlements relatifs aux successions. Cette conférence s'est tenue dans le cadre de notre assemblée générale annuelle, le 24 mai 2017.

❖ **Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers**

- Nous échangeons régulièrement avec la direction de l'établissement pour lui faire part des suggestions, interrogations et commentaires qui nous sont transmis par les résidents et les familles ou provenant du comité lui-même (communications par courriel, accès Wi-Fi, etc.);
- Un de nos membres participe depuis l'automne 2017 au Comité de gestion des risques;
- Nous sommes très à l'affût des réalisations des chercheurs ou d'autres établissements qui peuvent contribuer à l'amélioration des conditions de vie au Pavillon Bellevue, lors du congrès du RPCU, lors de lectures ou de visites.

❖ **Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus**

- Réalisation à l'automne 2017 d'un sondage élaboré (40 questions);
- Mise à jour du plan d'action en conséquence et suivi.

❖ **Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

- Suivi du dossier des produits d'hygiène personnelle devant être fournis gratuitement par l'établissement aux personnes hébergées;
- Échanges avec la direction et appropriation du nouveau règlement visant l'utilisation potentielle de caméras de surveillance dans les chambres des résidents.

❖ **Assistance et accompagnement effectués par le comité**

- Mis à part le dossier des produits d'hygiène personnelle, aucune demande d'assistance ou d'accompagnement en contexte de plainte ne nous a été déposée;
- Nous avons répondu aux demandes d'information portant sur divers sujets (mandats de protection, deuxième bain, etc.);
- Nous avons conçu et testé un formulaire permettant la tenue d'un registre de nos communications avec les résidents ou leurs répondants. Cet outil nous assure un suivi rigoureux des dossiers.

Tenue des réunions du comité

Cette année, les membres du comité se sont réunis à sept reprises en réunions régulières soit les 5 et 12 avril 2017, le 16 mai 2017, le 13 juin 2017, le 13 septembre 2017, le 29 novembre 2017 et le 1^{er} mars 2018. De plus, deux réunions spéciales ont eu lieu les 9 et 24 janvier 2018, ces dernières portant sur les résultats du sondage effectué à l'automne 2017.

Puisque tous les membres du comité sont actuellement retraités, l'horaire des réunions a été établi le mercredi de 13 h 30 à 16 h. Cet horaire pourrait être modifié en fonction de l'arrivée de nouveaux membres. Le taux d'assiduité aux réunions du comité est très élevé et les membres ont à cœur leur travail.

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

Une période d'environ 45 minutes est réservée à des échanges avec la direction sur les nouvelles du Pavillon Bellevue, les insatisfactions et les plaintes s'il y a lieu, les suivis des sujets abordés précédemment, les événements et les activités spéciales à venir ainsi que le calendrier des activités mensuelles pour les résidents. 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.

Nous avons tenu notre assemblée générale annuelle (AGA) le 24 mai 2017 en présence d'une quinzaine de personnes. L'assemblée fut précédée d'une conférence de Me Claire Auger, notaire.

Formations et conférences suivies par les membres du comité

❖ Congrès 2017 du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU)

Du 18 au 20 octobre 2017, Mme Céline Le May a participé au congrès 2017 du RPCU. Le thème de cette année « L'évaluation : pour l'amélioration de la qualité » rejoignait bien nos préoccupations et nous a été présenté comme suit :

« L'évaluation consiste en une démarche rigoureuse de collecte et d'analyse d'informations essentielles à l'orientation des actions en santé et services sociaux, et ce, quelque soit le niveau d'intervention. Les usagers apportent une approche moins technique et plus large, dans la mesure où leurs préoccupations n'entrent pas dans des cadres de spécialisation de disciplines ou de champs de pratiques professionnelles. Les usagers adoptent une définition de la santé en lien avec leur vie au quotidien. »

Parmi les huit ateliers de formation et les neuf réunions de « brainstorming » offerts au congrès 2017 du RPCU, nous avons choisi « L'évaluation en CHSLD » et « Les visites d'évaluation en CHSLD et en RI », dispensées respectivement par Mmes Francine Bergeron, présidente de Gamma Solutions, et Lyne Jobin, sous-ministre-adjointe au MSSS.

Le programme complet du congrès est disponible sur le site Web du RPCU à l'adresse suivante : <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.

❖ **Autres 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 d'autant plus que le ministère de la Santé et des Services sociaux a établi récemment de nouvelles normes budgétaires et de redditions de comptes. Cependant, au cours de l'année 2017, aucune formation ne correspondait aux besoins du comité.

Monsieur Clermont Maranda a assisté à une conférence organisée par le CISSS de Chaudière-Appalaches portant sur les soins de fin de vie et les questions d'actualité s'y rapportant : directives médicales anticipées, soins palliatifs, sédation palliative et aide médicale à mourir.

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.

❖ **Autres activités auxquelles les membres ont participé**

Au cours de l'exercice 2017-2018, le comité a participé à plusieurs activités telles que :

- Tournée régionale du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU);
- 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;
- Participation aux activités organisées par le Pavillon Bellevue;
- Diverses activités (selon les disponibilités des membres) : fête des familles, olympiades, activités du temps des Fêtes, dîner reconnaissance des bénévoles, activité de cabane à sucre et café-rencontres sur divers sujets;
- L'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, en général chaque saison.

❖ **Contacts avec les nouveaux résidents et leurs répondants**

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. Le secrétariat 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 nos services au besoin. Depuis l'automne 2017, en raison de nos effectifs réduits, nous avons dû suspendre temporairement cette activité.

❖ **Heures de bénévolat**

Le nombre d'heures de bénévolat estimé pour l'année 2017-2018 est d'au minimum 600 heures.

ACTIVITÉS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE 2018-2019

❖ **Plan triennal 2018-2021 et enjeux prioritaires**

Le Comité des usagers du Pavillon Bellevue procédera à la définition et à la mise en œuvre de son plan d'action triennal 2018-2021. La pièce maîtresse de ce plan d'action sera le suiti à apporter à l'évaluation de la satisfaction des usagers réalisée à l'automne 2017, et ce, en concertation avec l'équipe de direction du Pavillon Bellevue. Le comité pourra ainsi définir précisément ses enjeux prioritaires.

❖ **Recrutement**

Comme pour tous les organismes bénévoles, le recrutement demeure un enjeu majeur et devra faire l'objet d'une préoccupation constante. Actuellement, il y va de la survie du comité.

❖ **Contacts avec les familles des nouveaux résidents**

Nous reprendrons 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 puis, nous continuerons d'apporter notre soutien et nos conseils aux résidents et répondants qui feront appel à nous.

❖ **Semaine des droits des usagers**

Encore cette année, nous soulignerons la « Semaine des droits des usagers » qui se tiendra du 20 au 28 septembre 2018 et dont le thème sera « Le droit à la confidentialité ». Nous sommes déjà assurés de la collaboration de la direction du Pavillon Bellevue à cet effet. Nous vous invitons à surveiller les affiches et à venir nous rencontrer et échanger avec nous.

❖ **Congrès 2018 du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)**

Du 17 au 19 octobre 2018, des membres du comité seront délégués pour participer au congrès du RPCU ayant pour thème « De l'insatisfaction à l'amélioration : le rôle des comités ». Cette thématique, dans le droit fil du suivi à apporter à l'évaluation de la satisfaction de nos usagers, devrait nous aider à bien remplir notre mandat. Dix-huit ateliers de formation seront offerts aux participants.

❖ **Développement de nos compétences**

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

❖ **Autoévaluation du comité**

Les membres du comité procéderont, individuellement et collectivement, à l'autoévaluation de la réalisation de leur mandat.

❖ **Conférence grand public**

Nous planifions organiser, en collaboration avec la direction du Pavillon Bellevue et le secteur Desjardins du CISSS de Chaudière-Appalaches, une conférence grand public portant sur les soins de fin de vie et les aspects affectifs, organisationnels et légaux qui leurs sont rattachés.

❖ **Comité de gestion des risques**

Un de nos membres participera au Comité de gestion des risques du Pavillon Bellevue et nous sommes ouverts à toute collaboration à des activités visant à promouvoir les droits de nos usagers et à améliorer leurs conditions de vie.

❖ **Suivis apportés aux différents règlements et ententes**

Nous resterons vigilants quant aux suites à donner aux différents règlements (caméras de surveillance) et ententes (entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées) mis en place par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

❖ **Activités sociales**

Les membres poursuivront leur implication dans les différentes activités sociales du Pavillon Bellevue, selon leurs disponibilités. Celles-ci sont 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.

❖ **Collaboration avec les différentes instances**

Le Comité des usagers poursuivra sa collaboration avec la direction du Pavillon Bellevue ainsi qu'avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. Celle-ci est primordiale pour assurer le bon fonctionnement du comité. Nos actions sont complémentaires et doivent se faire dans l'harmonie.

RAPPORT DE LA TRÉSORIÈRE

L'exercice financier est du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018.

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



RAPPORT FINANCIER - COMITÉ DES USAGERS

Du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018

REVENUS	
Encaisse au 31 mars 2017	519,99 \$
Dépôts - Chèques du Pavillon Bellevue (année financière 2017-2018)	5 898,91 \$
TOTAL - REVENUS	6 418,90 \$
DÉPENSES	
DÉPENSES GÉNÉRALES	
Allocation personne-ressource	- \$
Fournitures de bureau	56,45 \$
Formations	50,40 \$
Colloques, congrès, conférences	1 109,80 \$
Frais de déplacement	350,71 \$
Frais d'hébergement, de communication et de représentation	- \$
Frais postaux	193,20 \$
Frais bancaires	35,40 \$
Frais de réunion	111,98 \$
Cotisation au RPCU	- \$
Frais reliés à l'AGA	332,77 \$
Matériel informatique	- \$
Divers (préciser)	- \$
Cotisation payée en trop (PB)	61,00 \$
Calendriers	437,30 \$
SOUS-TOTAL - DÉPENSES GÉNÉRALES	2 739,01 \$
DÉPENSES SPÉCIFIQUES	
Renseignements sur les droits et obligations des usagers	
Publications (révision du dépliant et impression)	- \$
Activités d'information	- \$
Matériel promotionnel	421,08 \$
Sous-total - Renseignements sur les droits et obligations des usagers	421,08 \$
Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie	
Publications	- \$
Activités d'information	- \$
Matériel promotionnel	- \$
Sous-total - Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie	- \$
Évaluer le degré de satisfaction des usagers	
Outils et activités d'évaluation (ex. : renc.)	- \$
Honoraires professionnels *	1 264,73 \$
Autres (préciser)	- \$
Sous-total - Évaluer le degré de satisfaction des usagers	1 264,73 \$
Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels	
Activité de promotion : Défense des droits	- \$
Matériel promotionnel (affiches, dépliant, 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	1 685,81 \$
TOTAL - DÉPENSES GÉNÉRALES ET SPÉCIFIQUES	4 424,82 \$
ENCAISSE AU 31 MARS 2018	1 994,08 \$**

* Le dernier paiement pour la réalisation du sondage a été comptabilisé en mars 2018, et ce, même si l'encaissement du chèque n'a été fait qu'en avril 2018. Cette dépense ne sera donc pas comptabilisée dans l'exercice budgétaire

** L'encaisse au 31 mars 2018 tient compte des frais reliés au sondage.

CONCLUSION

Ces dernières années, les CHSLD et les conditions de vie des personnes qui y sont hébergées ont été au cœur d'un grand nombre de débats publics et fortement médiatisés. Au-delà des difficultés rencontrées au niveau de la qualité des lieux d'hébergement, de la formation et du recrutement du personnel, de l'animation des milieux de vie, nous assistons à un renouvellement de l'intérêt et à un réel engagement dans une réflexion sur ce que, comme société, nous souhaitons offrir à ceux et celles qui, après nous avoir forgés, sont devenus les plus vulnérables d'entre nous.

Partout au Québec, dans leur établissement ou au sein de regroupements, les comités d'usagers des CHSLD contribuent activement à cette réflexion en faisant valoir le point de vue de ceux et celles qui y vivent quotidiennement et dont ils sont les porte-voix.

Devenir membre d'un comité d'usagers, c'est donc une occasion unique d'accompagner un proche tout en contribuant au mieux-être collectif. C'est aussi mettre ses compétences à profit dans un cadre nouveau et participer avec d'autres à l'avancement d'une cause qui nous concerne tous. Tentez l'expérience !

Aujourd'hui, le Comité des usagers réitère son engagement à contribuer au confort, à la sécurité, au bien-être et au respect des droits des usagers du Pavillon Bellevue, dans le cadre de son mandat et des règles du ministère de la Santé et des Services sociaux et à la mesure de ses ressources humaines.

N'hésitez pas à nous contacter ou à venir nous rencontrer. Nous serons à l'écoute !

Les membres du Comité des usagers

