

RAPPORT ANNUEL 2018-2019

Comité des usagers du Pavillon Bellevue



Comité des usagers
16 mai 2019

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	1
INTRODUCTION	2
<i>Composition du comité des usagers 2018-2019.....</i>	<i>2</i>
<i>Coordonnées du comité des usagers</i>	<i>3</i>
MOT DE LA PRÉSIDENTE.....	5
ASSISE LÉGALE	7
MISSION DU COMITÉ DES USAGERS.....	7
<i>Fonctions du comité des usagers</i>	<i>7</i>
<i>Principes directeurs</i>	<i>8</i>
<i>Mandats des comités</i>	<i>8</i>
DROITS DES USAGERS	8
PRIORITES ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ECOULÉE.....	9
1. <i>Suites de l'évaluation de la satisfaction des usagers finalisée en février 2018.....</i>	<i>9</i>
2. <i>Organisation d'une conférence grand public portant sur les soins de fin de vie</i>	<i>9</i>
3. <i>Le suivi des demandes des résidents ou de leurs répondants</i>	<i>10</i>
4. <i>Activités réalisées en lien avec les cinq fonctions principales du comité des usagers</i>	<i>10</i>
5. <i>Tenue des réunions du comité des usagers.....</i>	<i>11</i>
6. <i>Formations et conférences suivies par les membres du comité des usagers.....</i>	<i>12</i>
ACTIVITES ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNEE 2019-2020	13
RAPPORT DE LA TRÉSORIÈRE	16
CONCLUSION.....	18



RAPPORT ANNUEL 2018-2019

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 2018-2019.

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 définissent 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, des formations reçues ainsi que le rapport de la trésorière.

Composition du comité des usagers 2018-2019

Présidente :	Mme Céline Le May (2012...) (<i>filie d'une résidente décédée</i>)
Vice-président :	M. Loys Landry (2016-2019) (<i>conjoint d'une résidente</i>)
Secrétaires :	Mme Raymonde Laliberté (2016- août 2018) (<i>filie d'un résident décédé</i>) Mme Céline Le May (depuis août 2018)
Trésorière :	Mme Dominique Lambert (2015...) (<i>amie d'une résidente</i>) <i>Membre du comité de gestion des risques</i>
Conseiller :	M. Clermont Maranda (2012...) (<i>filis d'une résidente décédée</i>) <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 août 2018, notre secrétaire, Mme Raymonde Laliberté, quittait ses fonctions pour des raisons de santé. Dans un souci de maintenir une continuité, trois membres ont accepté de poursuivre leur mandat pour une année supplémentaire soit M. Clermont Maranda ainsi que Mmes Dominique Lambert et 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 une année supplémentaire après 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 2019-2020.

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 étant donné que 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.

Vous pouvez aussi obtenir les coordonnées personnelles de la présidente à la réception du Pavillon Bellevue.

❖ Courrier

Il est possible de laisser des messages pour le Comité des usagers en les déposant au secrétariat 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 du babillard dans le hall d'entrée. 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.

❖ **Responsable de l'établissement auprès du comité des usagers**

Monsieur Yannick Lacroix
Responsable du service à la clientèle et des ressources humaines
Téléphone : 418 833-3490
Courriel : yannick_lacroix@ssss.gouv.qc.ca.



MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec plaisir et fierté que je vous présente le rapport d'activités 2018-2019 du Comité des usagers du Pavillon Bellevue. Malgré nos effectifs réduits et nos difficultés de recrutement, nous avons maintenu nos engagements.

Notre principal dossier fut celui du suivi du sondage réalisé à l'automne 2017 afin d'évaluer la satisfaction des personnes hébergées au Pavillon Bellevue à l'égard des soins et services reçus. À la suite de nos échanges avec la direction, cette dernière a élaboré et mis en œuvre un plan d'action pour améliorer les aspects qui avaient soulevé le plus d'insatisfactions ou d'interrogations parmi les répondants. Le comité des usagers a par la suite appuyé le nouveau sondage effectué par l'établissement en février 2019 afin de mesurer les impacts de ce plan d'action. Nous sommes très heureux de constater les résultats positifs obtenus.

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) :

- offre d'un deuxième bain;
- utilisation potentielle de caméras de surveillance dans les chambres;
- discussion autour du modèle de CHSLD;
- valorisation de la notion de bienveillance;
- amélioration des soins de fin de vie.

À cet effet, nous avons organisé, conjointement avec le Pavillon Bellevue, les comités des usagers du secteur Alphonse-Desjardins du CISSS de Chaudière-Appalaches et le centre de formation professionnelle de la Commission scolaire des Navigateurs, une conférence grand public portant sur les directives médicales anticipées (DMA) et sur les soins de fin de vie (soins palliatifs, sédation palliative, aide médicale à mourir). Selon notre habitude, nous avons participé au congrès du RPCU 2018 consacré au rôle des comités d'usagers dans l'amélioration des services.

Parallèlement, des membres du comité ont été présents lors de plusieurs activités sociales au Pavillon Bellevue : les olympiades, la fête des familles, le café-causerie sur les droits des usagers organisé par les stagiaires en Techniques de travail social, 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.

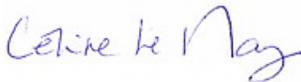
Ce travail, nous le devons à l'équipe dynamique que forme le Comité des usagers du Pavillon Bellevue. Celui-ci serait cependant impossible sans nos échanges avec Mme Nathalie Hamel, coordonnatrice des services et M. Yannick Lacroix, responsable des ressources humaines et du service à la clientèle, tous les deux membres de la direction du Pavillon Bellevue, qui participent régulièrement à une partie de nos réunions. Leur ouverture et leur énergie nous permettent de mieux apprécier le travail accompli au Pavillon

Bellevue. Nous pouvons aussi compter sur 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 tous les trois! Un remerciement particulier également à Mme Raymonde Laliberté qui fut membre du comité jusqu'en août 2018, d'abord comme conseillère puis à titre de secrétaire. Sa contribution fut grandement appréciée.

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 2019. 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 tiens à 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 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 (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, 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 (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. »

Marguerite Blais

PRIORITES ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ECOULÉE

1. Suites de l'évaluation de la satisfaction des usagers finalisée en février 2018

L'obligation de réaliser des activités permettant d'évaluer la satisfaction des usagers fait partie de la deuxième fonction des comités d'utilisateurs, 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 ».

C'est dans cet esprit que nous avons réalisé un sondage à l'automne 2017 afin d'évaluer la satisfaction des personnes hébergées à l'égard de la qualité des soins et des services offerts au Pavillon Bellevue. Dans l'ensemble très satisfaisants, les résultats ont cependant mis en relief quelques aspects représentant des défis d'amélioration pour l'établissement, notamment en ce qui a trait à l'intervention du personnel auprès des résidents au niveau du temps de réponse à un besoin ou à une question et du temps alloué à l'écoute ou au respect du rythme des résidents. À la suite de cette évaluation, la direction a mis en place rapidement un plan d'action dont la portée a été mesurée dans le sondage qu'elle a fait parvenir en février 2019 aux répondants des résidents. Le comité des usagers a d'ailleurs été ravi d'apporter son soutien à cette démarche dont les résultats sont déjà traduits dans un nouveau plan d'action très concret.

2. Organisation d'une conférence grand public portant sur les soins de fin de vie

À l'initiative d'un membre du comité des usagers, M. Clermont Maranda, nous avons organisé, conjointement avec le Pavillon Bellevue, les comités des usagers du secteur Alphonse-Desjardins du CISSS de Chaudière-Appalaches et le centre de formation professionnelle de la Commission scolaire des Navigateurs, une conférence grand public portant sur les directives médicales anticipées (DMA) et sur les soins de fin de vie (soins palliatifs, sédation palliative, aide médicale à mourir). Cette conférence s'est tenue le 10 octobre 2018 à l'auditorium de l'École secondaire de Pointe-Lévy.

3. Le suivi des demandes des résidents ou de leurs répondants

En 2018-2019, nous n'avons reçu qu'une seule demande ou interrogation provenant d'un répondant familial et qui a nécessité un suivi particulier.

4. 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 20 au 28 septembre 2018 sur le thème « Le droit à la confidentialité de son dossier d'usager », 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, deux membres du comité ont été présents en après-midi au kiosque installé dans le hall d'entrée du Pavillon Bellevue afin de rencontrer les résidents et les familles et échanger avec eux à propos des droits;
- La participation à un café-causerie organisé par les stagiaires en techniques de travail social et portant sur les droits des usagers ;
- 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, rédigé en collaboration avec la direction, est joint au feuillet d'information « Flash Info Famille » transmis aux répondants et aux résidents 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.

❖ 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 qui proviennent 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'affut des réalisations des chercheurs ou d'autres établissements qui peuvent contribuer à l'amélioration des conditions de vie au Pavillon Bellevue, que ce soit lors du congrès du RPCU, par nos lectures ou à l'occasion de visites.



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

- Appui au sondage réalisé par l'établissement en février 2018 portant sur la satisfaction à l'égard de l'intervention du personnel auprès des résidents. Ce sondage a été conçu et réalisé par l'établissement pour faire suite au sondage mené en 2017 par le Comité des usagers;
- Mise à jour de notre plan d'action en lien avec les résultats du sondage et suivis.

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

- Échange avec la direction et appropriation du nouveau règlement visant l'utilisation potentielle de caméras de surveillance dans les chambres des résidents;
- À l'initiative du comité et en collaboration avec la coordonnatrice des services du Pavillon Bellevue et les comités d'usagers du secteur Alphonse-Desjardins du CISSS de Chaudière-Appalaches, organisation d'une conférence portant sur les soins de fin de vie (soins palliatifs, sédation palliative, aide médicale à mourir) et sur les directives médicales anticipées. Poursuite des échanges avec la direction sur les services offerts en cette matière.

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

- 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 (loisirs, horaires des soins...);
- Nous avons conçu et testé un formulaire qui nous permet de tenir un registre de nos communications avec les résidents ou leurs répondants. Ceci nous permet un suivi rigoureux des dossiers.

5. Tenue des réunions du comité des usagers

Cette année, les membres du comité des usagers se sont réunis à cinq reprises en réunions régulières soit les 5 mai, 11 septembre et 4 décembre 2018 et les 12 février et 26 mars 2019. Une rencontre prévue le 20 juin 2018 a dû être annulée.

Puisque tous les membres du comité sont actuellement retraités, l'horaire des réunions a été établi le mardi ou 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 fil 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 à l'occasion 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 23 mai 2018 en présence de moins de dix personnes. Celle-ci fut précédée par la présentation des résultats du sondage de la satisfaction des résidents quant aux services reçus au Pavillon Bellevue. Ce sondage a été réalisé par le Comité des usagers à l'automne 2017.

6. Formations et conférences suivies par les membres du comité des usagers

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

Du 17 au 19 octobre 2018, M. Clermont Maranda a participé au congrès 2018 du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU). Le thème de cette année « De l'insatisfaction à l'amélioration : le rôle des comités » se situait dans le droit fil du suivi à apporter à l'évaluation de la satisfaction de nos usagers réalisée à l'automne 2017. Monsieur Maranda a participé à des ateliers de formation, à des tables de discussion et à des activités de réseautage très profitables pour le maintien de nos compétences au sein du comité.

Le programme complet est disponible sur le site Web du RPCU à l'adresse suivante : <http://www.rpcu.qc.ca/default.aspx>.

❖ 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, puisque notre comité commence à prendre de l'âge, nous avons suivi presque toutes les formations offertes actuellement et nous n'avons pas eu recours à ces programmes en 2018-2019.

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 du comité ont participé**

Au cours de l'exercice 2018-2019, le comité a participé à plusieurs activités telles que :

- Participation au sondage national sur la bienveillance, réalisé en partenariat par le RPCU et le MSSS;
- 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 diverses activités organisées par le Pavillon Bellevue (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-causeries 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 à 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, mais elle sera reprise au printemps 2019.

❖ **Heures de bénévolat**

Le nombre d'heures de bénévolat estimé pour l'année 2018-2019 est d'au minimum 250 heures.

ACTIVITES ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNEE 2019-2020

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

Le Comité des usagers du Pavillon Bellevue procédera à la définition et la mise en œuvre de son plan d'action 2019-2020 inclus au plan triennal 2018-2021. La pièce maîtresse de ce plan d'action sera le suivi à apporter à l'évaluation de la satisfaction des usagers réalisée à l'automne 2017 par le comité et à l'hiver 2019 par l'établissement, et ce, en concertation avec l'équipe de la direction du Pavillon Bellevue. Le comité pourra ainsi définir précisément ses enjeux prioritaires pour la prochaine année.



❖ **Recrutement**

Comme pour tous les organismes bénévoles, le recrutement demeure un enjeu majeur et devra faire l'objet d'une préoccupation constante. Actuellement, il s'agit de la survie du comité. Nous cherchons aussi une formule souple qui permettra aux résidents de mieux faire entendre leur point de vue sans avoir à participer à nos réunions ou en ne participant qu'à une partie de celles-ci.

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

Nous poursuivrons 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. Nous préparons à cet effet une trousse d'accueil que nous leur remettrons dans les premières semaines d'une arrivée au Pavillon Bellevue. 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 19 au 27 septembre 2019 et dont le thème sera « Le droit de participer aux décisions qui me concernent comme usagers, comme proches, comme membre bénévole impliqué au sein d'un comité d'usagers ou de résidents ». Cette thématique s'inspire du nouveau Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux. 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 à cette occasion.

❖ **Congrès du RPCU 2019**

Du 16 au 18 octobre 2019, des membres du comité seront délégués pour participer au Congrès du RPCU ayant pour thème « De la simple collaboration au réel partenariat ». Cette thématique s'inspire du cadre de référence dont il a été question plus haut. 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**

Notre comité souhaite offrir aux résidents et à leurs répondants une conférence annuelle sur un sujet pouvant les intéresser particulièrement : soins de fin de vie, vieillissement, bientraitance, aspects légaux de la vie (mandats, procuration, testament, etc.) ou tout autre sujet pertinent.

❖ **Comité de gestion des risques**

Un de nos membres participera au Comité de gestion des risques, un bon moyen de mieux comprendre les défis que doit relever le Pavillon Bellevue.

❖ **Suivis apportés aux différents règlements, ententes et engagements gouvernementaux**

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. Nous serons aussi mobilisés dans le suivi des engagements gouvernementaux envers les aînés et particulièrement ceux hébergés en CHSLD.

Nous devons nous approprier le nouveau *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents* ainsi que le *Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et 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. Nous sommes aussi ouverts à toute collaboration à des activités visant à promouvoir les droits de nos usagers et à améliorer leurs conditions de vie.

❖ **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 2018 au 31 mars 2019.

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
PAVILLON BELLEVUE**
Du 1er avril 2018 au 31 mars 2019

REVENUS	
Encaisse au 31 mars 2018	1 994,08 \$
Dépôts - Chèques du Pavillon Bellevue (année financière 2018-2019)	4 005,92 \$
TOTAL - REVENUS	6 000,00 \$
DÉPENSES	
1. DÉPENSES GÉNÉRALES	
Allocation personne-ressource	- \$
Fournitures de bureau	- \$
Formations	- \$
Colloques, congrès et conférences	- \$
Frais de déplacement	666,81 \$
Frais d'hébergement, de communication et de représentation	- \$
Frais postaux	194,80 \$
Frais bancaires	35,40 \$
Frais de réunion	- \$
Cotisation au RPCU	650,00 \$
Frais reliés à l'AGA	189,41 \$
Matériel informatique	- \$
Divers (préciser) :	- \$
→ Départ Mme Dupont	90,70 \$
→ Calendriers	428,40 \$
→ Commande de chèques	153,06 \$
Sous-total - Dépenses générales	2 408,58 \$
2. DÉPENSES SPÉCIFIQUES	
2.1 Renseignements sur les droits et obligations des usagers	
Publications :	- \$
→ Révision du dépliant	- \$
→ Impressions	- \$
Activités d'information	- \$
Matériel promotionnel	144,70 \$
Sous-total - Renseignements sur les droits et obligations des usagers	144,70 \$
2.2 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	
Outil d'évaluation	- \$
Activités d'évaluation (ex. : réunion)	- \$
Honoraires professionnels *	- \$
Sous-total - Évaluer le degré de satisfaction des usagers	- \$
Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels	
Activité de promotion : Défense des droits	- \$
Matériel promotionnel (affiches, dépliant)	- \$
Sous-total - Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels	- \$
Accompagner et assister dans toute démarche lors d'une plainte	
Frais d'accompagnement	- \$
Sous-total - Accompagner et assister dans toute démarche lors d'une plainte	- \$
Sous-total - Dépenses spécifiques (2.1, 2.2, 2.3, 2.4 et 2.5)	144,70 \$
TOTAL - DÉPENSES GÉNÉRALES ET SPÉCIFIQUES	2 553,28 \$
ENCAISSE AU 31 MARS 2019	3 446,72 \$

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

