

# RAPPORT ANNUEL 2019-2020

Comité des usagers du Pavillon Bellevue



Comité des usagers  
16 juin 2020

## TABLE DES MATIÈRES

|                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCTION .....                                                                            | 2  |
| Composition du comité des usagers 2019-2020.....                                              | 2  |
| Coordonnées du comité des usagers .....                                                       | 3  |
| 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  |
| PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE.....                                             | 9  |
| 1. Principaux sujets abordés lors de nos échanges avec la direction .....                     | 9  |
| 2. Sujets relatifs au mandat et au fonctionnement du comité.....                              | 10 |
| 3. Le suivi des demandes des résidents ou de leurs répondants.....                            | 10 |
| 4. Activités réalisées en lien avec les cinq fonctions principales du comité des usagers..... | 11 |
| 5. Tenue des réunions du comité des usagers.....                                              | 12 |
| 6. Formations et conférences suivies par les membres du comité des usagers .....              | 13 |
| ACTIVITÉS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE 2020-2021 .....                                      | 14 |
| Enjeux prioritaires et recommandations.....                                                   | 14 |
| Plan d'action 2020-2021 .....                                                                 | 15 |
| Autres activités prévues.....                                                                 | 15 |
| RAPPORT DE LA TRÉSORIÈRE.....                                                                 | 18 |
| CONCLUSION .....                                                                              | 20 |

# RAPPORT ANNUEL 2019-2020

## 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 2019-2020.

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 2019-2020

|                  |                                                                                                                                                                                                            |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Présidente :     | Mme Céline Le May (2012...) ( <i>filles d'une résidente décédée</i> )                                                                                                                                      |
| Vice-président : | M. Loys Landry (2016 - novembre 2019) ( <i>conjoint d'une résidente</i> )<br>Mme Ginette Genest (depuis novembre 2019) ( <i>filles d'une résidente</i> )<br><i>Membre du comité de gestion des risques</i> |
| Secrétaire :     | Mme Céline Le May (août 2018...)                                                                                                                                                                           |
| Trésorière :     | Mme Dominique Lambert (2015...) ( <i>amie d'une résidente</i> )                                                                                                                                            |
| Conseiller :     | M. Clermont Maranda (2012...) ( <i>filles d'une résidente décédée</i> )<br><i>Substitut au comité de gestion des risques</i>                                                                               |

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 septembre 2019, nous avons le plaisir d'accueillir Mme Ginette Genest au sein de notre comité. En novembre 2019, notre vice-président, M. Loys Landry, nous annonçait son intention de quitter le comité après de nombreuses années d'implication. Il nous a tout de même assuré de son soutien ponctuel pour certaines de nos activités. C'est d'ailleurs lui qui communique encore avec les familles pour transmettre nos condoléances en cas de décès. Nous le remercions chaleureusement pour sa présence bienveillante et vigilante à nos côtés et pour son implication dans les activités du Pavillon Bellevue. Madame Genest a accepté de prendre la relève à la vice-présidence. 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.

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.

À la suite de l'Assemblée générale annuelle (AGA), les membres du comité procéderont à l'élection de leur nouvel exécutif pour l'année 2020-2021.

### Coordonnées du comité des usagers

#### ➤ **Courriel**

L'adresse courriel du comité est la suivante : [cusagerspb@gmail.com](mailto: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.pabe@ssss.gouv.qc.ca](mailto:yannick.lacroix.pabe@ssss.gouv.qc.ca).*

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec plaisir et fierté que je vous présente le rapport d'activités 2019-2020 du comité des usagers du Pavillon Bellevue. Malgré nos effectifs réduits et notre défi de recrutement, nous avons maintenu nos engagements et notre disponibilité.

Nos échanges avec la direction nous ont permis d'aborder divers sujets tels que : l'amélioration continue des soins, l'animation des résidents, les communications et la nature des informations transmises aux familles, l'aménagement des lieux et les services offerts et finalement l'évaluation de la satisfaction des résidents à l'égard des soins et services offerts particulièrement en ce qui a trait au milieu de vie.

Nous tenons d'ailleurs à souligner particulièrement quelques-uns des bons coups de l'établissement :

- formation continue des PAB, tournées intentionnelles, formation des bénévoles sur les signes d'inconfort des personnes atteintes de troubles cognitifs ;
- accueil de stagiaires qui bonifient l'offre de service et dynamisent le milieu ;
- transformation des salles de bain pour en faire des lieux de détente plus ergonomiques ;
- disparition des chariots pour produits d'hygiène remplacés par des armoires ventilées ce qui rend les lieux plus conviviaux.

Le comité des usagers est aussi heureux de constater les résultats très positifs obtenus lors du sondage réalisé cet hiver par la direction du Pavillon Bellevue et souligne les moyens mis en œuvre par les gestionnaires pour en assurer le suivi.

Le comité a quant à lui poursuivi ses efforts pour promouvoir les droits des usagers lors de la « Semaine des droits des usagers » par la distribution de cartes de vœux et de calendriers et par le biais du « Flash Info Famille » auquel nous collaborons. Nous avons renforcé nos liens avec notre regroupement, soit le RPCU, et profité d'une de leurs formations. Nous avons travaillé à régulariser nos communications avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services et déposé un avis dans le cadre du projet de loi 52.

Aussi, cette année fut 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 cadres de référence concernant le rôle des comités d'usagers ainsi que l'approche dite de partenariat dans le réseau de la santé et des services sociaux.

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 la bientraitance (organisé par les stagiaires du programme « Techniques de travail social » sous la supervision de Mme Nathalie Hamel), la remise de cartes de vœux de Noël aux résidents, la distribution du calendrier 2020. Ces moments sont précieux et nous permettent un contact plus direct avec les résidents et les familles.

Je salue donc l'équipe dynamique que forme le comité des usagers du Pavillon Bellevue. Notre travail serait cependant impossible sans nos échanges fructueux 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. Nos résidents peuvent 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 à M. Loys Landry qui fut membre du comité jusqu'en novembre 2019, d'abord comme conseiller puis à titre de vice-président. Sa contribution fut grandement appréciée.

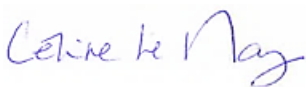
**Et puis, vint la Covid-19...**qui ferma les portes de l'établissement le 13 mars 2020 et bouscula nos habitudes. Au moment d'écrire ces lignes, nous devons souligner la très grande vigilance et le professionnalisme des responsables et des employés du Pavillon Bellevue. Très rapidement, des moyens de communication furent établis afin de tenir les familles et le comité des usagers informés des actions entreprises. Le comité s'est aussi mobilisé afin d'entretenir une liaison régulière avec l'établissement ainsi qu'avec notre regroupement (RPCU).

L'année qui vient sera très certainement et très fortement marquée par l'évaluation de nos actions, interactions et responsabilités respectives pendant la pandémie. La question du modèle des CHSLD et des ressources qui leurs sont allouées sera au cœur de nos réflexions collectives.

L'année qui vient en sera aussi une de recrutement. Quelques membres du comité, n'ayant plus de proche hébergé au Pavillon Bellevue depuis plusieurs années, se retireront en 2020. 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'usager (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

## PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

### 1. Principaux sujets abordés lors de nos échanges avec la direction

IPB : Information transmise par le Pavillon Bellevue

ICU : Information transmise par le comité des usagers

DCU : Discussion suscitée par le comité des usagers

#### ➤ Amélioration continue des soins

- Formation continue des PAB : soins palliatifs et de fin de vie. Déplacements sécuritaires. (IPB)
- Préposée-accompagnatrice. (IPB)
- Projet d'accueil d'hygiénistes dentaires pour la mise en place de soins bucco-dentaires sur place et la formation des PAB. (IPB)
- Accueil de PAB en formation. (IPB)

#### ➤ Animation

- Stagiaires et animation auprès des résidents. (IPB)
- Café-causerie organisé par les stagiaires sous supervision de Mme Nathalie Hamel : la bientraitance. (IPB)
- Suivi du remplacement de l'éducatrice spécialisée responsable des loisirs. (DCU)
- Activités offertes aux personnes dont les capacités diminuent. (DCU)
- Activités offertes lorsque les personnes sont regroupées dans les salles climatisées. (DCU)

➤ **Informations aux familles**

- Le site WEB du Pavillon Bellevue : réviser et mettre à jour. Mettre en place une formule plus conviviale. (DCU)
- Préciser les informations sur les produits d'hygiène fournis, la prise en charge du transport par le Pavillon Bellevue lorsque les soins de santé requis ne sont pas offerts sur place et les assurances pour les biens des résidents (prothèses auditives, téléphones, tablettes et autres) (DCU)

➤ **Aménagement des lieux et services offerts**

- Réaménagement des salles de bain et des armoires intégrées dans les corridors (disparition des chariots). (IPB)
- Amélioration de la régulation de la température lors des périodes de chaleur : évaluation par l'établissement des possibilités de refroidir l'air à l'entrée. Tests pour l'installation d'unités individuelles de climatisation dans les chambres. Installation par l'établissement de modèles autorisés. À suivre. (DCU et IPB)
- Test pour fournir un Wi-Fi performant aux résidents et aux familles. À suivre. (DCU et IPB)

➤ **Évaluation de la qualité et de la satisfaction**

- Soutien au sondage réalisé fin 2019 début 2020 par l'établissement sur l'aspect milieu de vie et discussion d'une partie des résultats. À suivre. (IPB et CU)
- Questions sur des solutions à l'errance et à l'intrusion, sur le maintien de la qualité des soins et de la nourriture le soir. (DCU)

## 2. Sujets relatifs au mandat et au fonctionnement du comité

- Réflexion sur l'AGA : formule, moment, durée. (DCU)
- Appropriation des nouveaux cadres de référence. (DCU)
- Régularisation de nos communications avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et dépôt d'un avis dans le cadre du projet de loi 52. (DCU)

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

Du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020, nous n'avons reçu que deux demandes ou interrogations provenant d'un répondant familial et ayant 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 19 au 27 septembre 2019 sur le thème « Usagers et proches au cœur des décisions », trois 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 du programme « Techniques de travail social » et portant sur la bientraitance;
- 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 », rédigé en collaboration avec la direction, et 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, régulation de la température des lieux lors des périodes de grandes chaleurs, 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, 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 décembre 2019-janvier 2020, portant sur la satisfaction à l'égard de la qualité du milieu de vie. 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**

Participation au sondage du RPCU dans le cadre de la loi 52 visant à garantir l'indépendance des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services oeuvrant en milieu privé et privé conventionné.

➤ **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, chaleur excessive l'été...);
- 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 26 juin, 9 septembre, 13 novembre et 12 décembre 2019 et le 12 février 2020. Une réunion prévue en mars a dû être annulée en raison de la pandémie.

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 activités et événements spéciaux 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 16 mai 2019 en présence de moins de dix personnes. Celle-ci fut précédée par une conférence de Me Sonia Perreault, avocate et notaire, portant sur des sujets tels que les directives médicales anticipées, les soins de fin de vie, les mandats de protection, les testaments et les règlements de succession.

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

### ➤ Congrès 2019 du RPCU (Regroupement provincial des comités d'usagers)

Cette année, il ne nous a pas été possible de participer au congrès du RPCU. Cependant, nous avons pu consulter les comptes rendus des conférences et la documentation fournie dans les ateliers par le biais du site du regroupement.

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. Pour bien accueillir notre nouvelle membre, nous avons reçu le 11 mars 2020, le responsable de la formation au RPCU, M. Érick Boucher pour la formation de base sur le rôle et les fonctions des comités d'usagers.

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 2019-2020, 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;
- Participation aux diverses activités organisées par le Pavillon Bellevue (selon les disponibilités des membres) : fête des familles, olympiades, activités du temps des Fêtes, café-causerie;
- Le Flash Info Famille : 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). Le Flash Info Famille 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 2016-2019 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 coordonnées du répondant. Cette procédure nous permet de faire connaître le comité et d'offrir nos services au besoin. Depuis l'automne 2018, en raison de nos effectifs réduits, nous avons dû suspendre temporairement cette activité, mais elle pourrait être reprise éventuellement.

➤ **Heures de bénévolat**

Le nombre d'heures de bénévolat estimé pour l'année 2019-2020 est d'au minimum 200 heures.

## ACTIVITÉS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE 2020-2021

### Enjeux prioritaires et recommandations

**1. Transmission de l'information aux usagers et la qualité des moyens de communication mis à la disposition des usagers, de leurs proches et du comité des usagers**

Recommandations :

- La modernisation du site Internet du Pavillon Bellevue afin de permettre sa mise à jour régulière en fonction des situations et des besoins (Le Guide d'accueil date de 2015);
- La mise à jour du système de téléphonie afin de permettre aux familles de contacter rapidement les personnes de garde particulièrement le soir et la nuit. Le comité souhaiterait pouvoir avoir accès à sa boîte de messagerie téléphonique à distance;
- L'implantation d'un réseau Wi-Fi afin de favoriser le maintien des contacts entre les personnes hébergées et leurs proches.

**2. Installations du Pavillon Bellevue**

Recommandation :

- La mise en place des moyens de réguler la température des chambres des résidents en périodes de grandes chaleurs, par un refroidissement général de l'air ou par l'installation de climatiseurs individuels.

## Plan d'action 2020-2021

La mise à jour du plan d'action du comité des usagers se fait habituellement à la suite de la tenue de notre assemblée générale. Puisqu'il n'est pas possible de tenir celle-ci actuellement, nous souhaitons cependant inclure les aspects suivants au plan d'action 2020-2021 :

1. Bilan de la situation liée à la Covid-19 au Pavillon Bellevue et la réflexion qui doit être menée sur les conditions de vie en CHSLD;
2. Le suivi à apporter à l'évaluation de la satisfaction des usagers réalisée à l'hiver 2019-2020 par l'établissement, et ce, en concertation avec l'équipe de la direction du Pavillon Bellevue;
3. La mise à jour des soins et des services offerts, des modalités d'accès aux services et des rôles respectifs du personnel et des familles;
4. La collaboration avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

## Autres activités prévues

### ➤ 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 17 au 25 septembre 2020 sous le thème du droit à l'accompagnement. 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 2020**

Du 14 au 16 octobre 2020, des membres du comité seront délégués pour participer au Congrès du RPCU ayant pour thème « L'impact de mon comité : quelle contribution, quelle différence, quelle valeur ajoutée ». Il est probable que cette thématique soit fortement teintée par la situation liée à la Covid-19. 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.

Nous devons particulièrement procéder à l'évaluation de nos actions, de nos interactions et de nos responsabilités pendant la pandémie.

➤ **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 et troubles cognitifs, bientraitance, aspects légaux de la vie (mandats, procuration, testament, etc.), informations fiscales pour les aînés et les proches aidants, ou tout autre sujet pertinent. Nous nous appuierons sur les propositions faites par les répondants lors du plus récent sondage (hiver 2019-2020).

➤ **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 et ententes et lois 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 particulièrement le nouveau 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<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020.

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 2019 au 31 mars 2020**

|                                                                                    |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>REVENUS</b>                                                                     |                    |
| Encaisse au 31 mars 2019                                                           | 3 446,72 \$        |
| Dépôts - Chèques du Pavillon Bellevue (année financière 2019-2020)                 | 2 553,28 \$        |
| <b>TOTAL - REVENUS</b>                                                             | <b>6 000,00 \$</b> |
| <b>DÉPENSES</b>                                                                    |                    |
| <b>1. Dépenses générales</b>                                                       |                    |
| Allocation personnes-ressources                                                    | -                  |
| Fournitures de bureau                                                              | 90,95 \$           |
| Formations                                                                         | -                  |
| Colloques, congrès et conférences                                                  | -                  |
| Frais de déplacement                                                               | 74,80 \$           |
| Frais d'hébergement, de communication et de représentation                         | -                  |
| Frais postaux                                                                      | 199,20 \$          |
| Frais bancaires                                                                    | 35,40 \$           |
| Frais de réunion                                                                   | 137,07 \$          |
| Cotisation au RPCU (un montant de 325,00 \$ a été payé avant le 1er avril 2019)    | -                  |
| Frais reliés à l'AGA                                                               | 167,43 \$          |
| Matériel informatique                                                              | -                  |
| Divers (préciser) :                                                                |                    |
| - Fête automnale                                                                   | 32,47 \$           |
| <b>Sous-total - Dépenses générales</b>                                             | <b>737,32 \$</b>   |
| <b>2. Dépenses spécifiques</b>                                                     |                    |
| <b>2.1 Renseignement sur les droits et obligations des usagers</b>                 |                    |
| Publications :                                                                     |                    |
| - Révision du dépliant                                                             | -                  |
| - Impressions                                                                      | -                  |
| Activités d'information                                                            | -                  |
| Matériel promotionnel (calendriers pour les chambres des résidents)                | 494,54 \$          |
| <b>Sous-total - Renseignements sur les droits et obligations des usagers</b>       | <b>494,54 \$</b>   |
| <b>2.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie</b>           |                    |
| Publications                                                                       | -                  |
| Activités d'information                                                            | -                  |
| Matériel promotionnel                                                              | -                  |
| <b>Sous-total - Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie</b>  | <b>- \$</b>        |
| <b>2.3 Évaluer le degré de satisfaction des usagers</b>                            |                    |
| Outil d'évaluation                                                                 | -                  |
| Activités d'évaluation (ex. : réunion)                                             | -                  |
| Honoraires professionnels                                                          | -                  |
| <b>Sous-total - Évaluer le degré de satisfaction des usagers</b>                   | <b>- \$</b>        |
| <b>2.4 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels</b>           |                    |
| Activité de promotion : Défense des droits                                         | -                  |
| Matériel promotionnel (affiches, dépliants)                                        | 218,86 \$          |
| <b>Sous-total - Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels</b>  | <b>218,86 \$</b>   |
| <b>2.5 Accompagner et assister dans toute démarche lors d'une plainte</b>          |                    |
| Frais d'accompagnement                                                             | -                  |
| <b>Sous-total - Accompagner et assister dans toute démarche lors d'une plainte</b> | <b>- \$</b>        |
| <b>Sous-total - Dépenses spécifiques (2.1, 2.2, 2.3, 2.4 et 2.5)</b>               | <b>713,40 \$</b>   |
| <b>TOTAL - DÉPENSES GÉNÉRALES ET SPÉCIFIQUES</b>                                   | <b>1 450,72 \$</b> |
| <b>ENCAISSE AU 31 MARS 2020</b>                                                    | <b>4 549,28 \$</b> |

## 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. **Plus que jamais, dans le contexte de la Covid-19, notre présence est pertinente et essentielle.**

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***