

RAPPORT ANNUEL 2020-2021

Comité des usagers du Pavillon Bellevue



Comité des usagers
31 mai 2021

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	2
Composition du Comité des usagers 2020-2021	2
Coordonnées du Comité des usagers	3
MOT DE LA PRÉSIDENTE.....	5
ASSISE LÉGALE	7
MISSION DU COMITÉ DES USAGERS.....	7
Fonctions d'un 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.....	10
5. Tenue des réunions du Comité des usagers	13
6. Formations et conférences suivies par les membres du Comité des usagers	14
ACTIVITÉS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE 2021-2022	15
Enjeux prioritaires et recommandations.....	15
Plan d'action 2021-2022	16
Autres activités prévues.....	16
RAPPORT DE LA TRÉSORIÈRE.....	19
CONCLUSION	21

RAPPORT ANNUEL 2020-2021

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 2020-2021.

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 2020-2021

Présidente :	Mme Céline Le May (2012...) (<i>filles d'une résidente décédée</i>)
Vice-présidente :	Mme Ginette Genest (depuis novembre 2019) (<i>filles d'une résidente</i>) <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>) <i>Substitut au Comité de gestion des risques</i>
Conseillère :	Mme Alexandra Allen (2020) (<i>filles d'une résidente</i>)
Conseillère :	Mme Michaëlle Lemieux Nadeau (<i>filles d'un résident</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 décembre 2020, nous avons eu le plaisir d'accueillir Mme Alexandra Allen au sein de notre comité. Madame Michaëlle Lemieux Nadeau s'est jointe à nous au début d'avril 2021. 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 2021-2022.

Coordonnées du Comité des usagers

➤ **Courriel**

L'adresse courriel du comité 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. Cependant, la boîte vocale ne peut être relevée en période de confinement.

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**

Madame Nathalie Hamel
Coordonnatrice des ressources humaines et service clientèle
Téléphone : 418 833-3490
Courriel : nathalie.hamel.pabe@ssss.gouv.qc.ca.

MOT DE LA PRÉSIDENTE

« Et puis, vint la Covid-19...qui ferma les portes de l'établissement le 13 mars 2020 et bouscula nos habitudes ». C'est par ces mots que je concluais mon message de l'année dernière. J'étais bien loin de me douter de l'ampleur qu'allait prendre la pandémie et des conséquences qu'elle aurait pour les résidents du Pavillon Bellevue, leurs familles, tout le personnel de l'établissement et pour notre comité des usagers. Nous avons traversé ensemble une période hors du commun qui changera probablement positivement, espérons-le, notre manière collective de considérer les conditions de vie en CHSLD.

Malgré nos effectifs réduits (4 personnes) et notre défi de recrutement, nous avons maintenu nos engagements et notre disponibilité et nous sommes fiers de vous présenter notre rapport d'activités 2020-2021. En le lisant, vous comprendrez que nos réflexions, nos échanges et nos actions ont été principalement orientés vers des situations découlant de la COVID-19 et des mesures mises en place pour y faire face.

Nous devons tout d'abord souligner la très grande vigilance et le professionnalisme exceptionnel des responsables et des employés du Pavillon Bellevue. Ce n'est pas la chance qui a tenu les résidents et les employés à l'abri du virus, mais la qualité des personnes en place et leur engagement sans faille. Nous les remercions du fond du cœur!

Nos échanges avec la direction nous ont permis d'aborder divers sujets tels que : l'adaptation des soins en période de COVID, la stimulation et l'animation des résidents, les communications et la nature des informations transmises aux familles et au comité, 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 (surtout pendant la période la plus critique du 13 mars au 11 mai puisque les proches aidants n'étaient pas admis auprès de leur proche).

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

- La rapidité et la rigueur avec lesquelles les mesures sanitaires furent mises en place, la tenue d'audits réguliers pour le maintien des bonnes habitudes de tout le personnel;
- Les communications rapides et structurées avec les familles et la mise en place des communications par Zoom entre les résidents et leur famille. Les communications régulières et transparentes avec le Comité des usagers;
- Le soutien au sondage d'évaluation de la satisfaction organisé par le Comité des usagers auprès des répondants familiaux (résultats dans l'ensemble très positifs) et les ajustements à la suite des suggestions proposées;
- Le programme de « Maintien des capacités cognitives et motrices » mis en place après la première vague pour améliorer la condition des résidents et favoriser une approche multidisciplinaire.

La pièce de résistance de notre année fut le sondage réalisé pour évaluer la satisfaction des répondants familiaux quant aux soins et services offerts au Pavillon Bellevue lors de la période critique de la pandémie. Quatre-vingt-six pour cent (86 %) des répondants ont généreusement répondu au sondage téléphonique de 31 questions et nous ont livré 19 pages de commentaires et suggestions. Nous les remercions chaleureusement pour cette collaboration unique qui nous a permis d'arrimer nos actions avec les besoins des résidents et des familles.

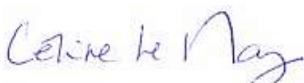
Cette année, le comité n'a pas pu venir à la rencontre directe des résidents et de leurs proches puisque les activités sociales auxquelles nous avions l'habitude de participer ont été annulées. Monsieur Yannick Ouellet, responsable de l'animation, s'est chargé de distribuer les cartes de vœux pour le temps des Fêtes et les calendriers pour la nouvelle année. Nous l'en remercions chaleureusement! À quatre reprises, nous avons communiqué par courriel avec les répondants familiaux pour leur rappeler la présence et la disponibilité du Comité des usagers.

Notre travail aurait été impossible sans nos échanges fructueux avec Mme Nathalie Hamel, coordonnatrice des soins et des services et M. Yannick Lacroix, responsable des ressources humaines et du service à la clientèle. Leur ouverture et leur énergie nous ont permis de mieux apprécier le travail colossal accompli au Pavillon Bellevue. Monsieur Lacroix a quitté l'établissement en novembre 2020. Nous le remercions pour sa collaboration et pour le soutien qu'il a toujours offert au comité. Il a été remplacé dans ses fonctions par Mme Hamel. Également, nous accueillons avec plaisir Mme Christine Boucher à titre de coordonnatrice des soins et des services. Une très belle équipe. Un grand merci à tous les trois!

Nous avons le grand plaisir d'accueillir deux nouvelles membres : Mmes Alexandra Allen et Michaëlle Lemieux Nadeau. Elles apporteront renouveau et énergie au comité. Bienvenue à toutes les deux! Un remerciement particulier à M. Loys Landry qui a quitté le comité, mais continue le suivi auprès des familles endeuillées.

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 leur sont allouées sera au cœur de nos réflexions collectives.

En terminant, je tiens à remercier chaleureusement tous les membres du comité pour leur implication irréprochable, leur engagement et leur grande disponibilité pendant toute cette année exceptionnelle. 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 d'un comité des usagers ont la responsabilité de veiller aux droits des usagers et à la qualité des services dispensés par l'établissement.

Fonctions d'un comité des usagers

Les fonctions particulières d'un 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.

Un 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

En 2020-2021, la plupart des sujets abordés étaient en lien avec les impacts de la pandémie sur la situation au Pavillon Bellevue. Le comité a régulièrement transmis à la direction les interrogations, les inquiétudes et les suggestions des familles.

- **Mesures sanitaires**

Échanges sur la mise en place et l'adaptation des mesures sanitaires selon la situation nationale, régionale et locale pour les résidents, le personnel, les proches aidants et les visiteurs.

- **Maintien des soins**

Échanges sur le maintien et l'adaptation des soins pour tenir compte de la réorganisation du travail imposée par les normes ministérielles et de la Santé publique.

- **Animation et stimulation**

Échanges sur le maintien et l'adaptation des activités d'animation et de stimulation pour tenir compte de l'absence des familles, de l'absence de la personne en charge des loisirs et des normes ministérielles et de la Santé publique lors de la première vague de la COVID.

- **Informations aux familles**

- Échanges sur les communications aux familles transmises hebdomadairement;
- Courriels adressés aux répondants par le comité afin de réagir à la situation liée à la COVID, à l'enquête au Manoir Liverpool, à la réalisation et aux résultats du sondage de satisfaction.

➤ **Aménagement des lieux et services offerts**

- Autorisation d'installer des unités individuelles de climatisation dans les chambres compte tenu de l'impossibilité de réunir les résidents dans les espaces climatisés sur les étages;
- Mise en place des contacts par Zoom entre les résidents et leur famille.

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

- Sondage pour évaluer la satisfaction des répondants quant à la situation vécue pendant la période la plus critique de la pandémie (du 13 mars au 11 mai 2020) alors que les proches aidants n'étaient pas admis en CHSLD;
- Échanges sur les résultats du sondage, les suivis suggérés par le Comité des usagers et les actions posées par la direction à la suite du sondage.

2. Sujets relatifs au mandat et au fonctionnement du comité

- Réflexion sur l'AGA : formule, moment et durée.
- Régularisation de nos communications avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

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

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021, nous n'avons reçu que deux demandes ou interrogations provenant d'un répondant familial et ayant nécessité un suivi particulier. Nous avons cependant eu des contacts téléphoniques avec une dizaine de répondants familiaux, et ce, dès le début de la première vague afin d'entendre leurs inquiétudes, leurs questions et leurs suggestions.

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

➤ **Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**

- La Semaine des droits des usagers s'est tenue du 21 au 27 septembre 2020 sur le thème « Le droit d'être accompagné, assisté, et d'être représenté ». Le contexte sanitaire nous a cependant empêchés de tenir notre habituel kiosque d'information dans le hall d'entrée et de faire la tournée des résidents. Nous avons été présents par le biais d'affiches dans les ascenseurs et sur notre babillard;
- 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;
- Cette année, nous avons suspendu la publication conjointe de l'Info Famille auquel nous collaborons avec la direction pour laisser toute la place aux messages hebdomadaires de la

direction concernant la situation Covid au Pavillon Bellevue. Nous avons cependant communiqué par courriel avec les répondants à quatre reprises.

- 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. En 2020, la présentation n'a pas eu lieu.

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

- Nous avons échangé des dizaines de fois 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. Compte tenu du contexte sanitaire, nos échanges ont porté principalement sur les conséquences des mesures sanitaires sur la vie des résidents : absence des proches aidants pendant une période de deux mois puis leur retour, absence du responsable de l'animation, arrêt du deuxième bain, climatisation, stimulation et soutien psychologiques, mesures sanitaires et contrôles. Nous avons aussi demandé qu'on nous présente le plan d'action en cas d'éclosion au Pavillon Bellevue;
- À la suite du sondage dont il sera question plus bas, nous avons présenté à la direction des pistes d'intervention visant à promouvoir le maintien et l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents, particulièrement en période de crise sanitaire;
- Depuis l'automne 2017, un de nos membres participe au Comité de gestion des risques;
- Nos échanges avec des membres d'autres comités d'usagers à travers la province nous ont permis d'envisager des améliorations au niveau des services (ex. : création d'un parloir permettant les visites sans contact).

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

- Dès le mois de juillet, nous avons entrepris une démarche afin de réaliser un sondage visant à évaluer la satisfaction des répondants des personnes hébergées au Pavillon Bellevue quant à la situation vécue pendant la période du 13 mars au 11 mai 2020, période pendant laquelle les proches aidants n'étaient pas admis dans les CHSLD. Notre objectif principal était de contribuer, comme comité des usagers, à l'amélioration des services, et ce, plus spécifiquement en cas d'éclosion d'une maladie. Par l'entremise de la firme Médaillon groupe conseil, nous avons pu profiter gratuitement d'un questionnaire élaboré par le Comité des usagers du CHSLD juif Donald Berman. Nous avons adapté ce questionnaire pour nous rapprocher de la situation vécue localement;
- Le questionnaire portait sur le degré de satisfaction à l'égard :
 - des communications entre les répondants et leur proche hébergé au Pavillon Bellevue et entre les répondants et le Pavillon Bellevue;
 - des services reçus pendant la période la plus critique.

- Le Comité des usagers a été le maître d'œuvre de ce sondage et a reçu la pleine collaboration de la direction pour le réaliser;
- L'approche méthodologique retenue a été le sondage téléphonique afin de laisser une place à l'expression spontanée des répondants;
- Les répondants des personnes hébergées au Pavillon Bellevue entre le 13 mars et le 11 mai 2020 ont été prévenus par courriel de la tenue du sondage et des modalités de sa réalisation. Le sondage a été réalisé entre le 24 août et le 4 septembre 2020, avec un taux de participation de 86 %. Les participants ont été très généreux puisqu'en plus de répondre aux 31 questions du sondage, ils nous ont fourni 19 pages de commentaires;
- Les résultats nous ont été transmis lors d'une réunion conjointe avec la direction le 21 septembre. Ils ont démontré un degré de satisfaction globale de 91 % et ont mis en relief les aspects qui ont suscité le plus d'insatisfactions ou d'inquiétudes quant aux communications et au niveau de services offerts. Le 16 octobre 2020, nous avons présenté à la direction nos pistes d'intervention afin de maintenir les actions les plus appréciées par les répondants et d'améliorer les aspects les plus problématiques. À cette date, la direction avait déjà apporté de manière proactive divers ajustements afin de tenir compte des situations vécues par les répondants;
- Nous avons effectué une mise à jour de notre plan d'action en lien avec les résultats du sondage et effectuerons les suivis nécessaires.

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

- Nous avons réagi à la suite des reportages de Radio-Canada concernant la gouvernance du propriétaire et directeur général du Pavillon Bellevue qui est aussi le propriétaire du Manoir Liverpool (actuellement sous enquête) afin de rassurer les familles quant à notre vigilance dans ce dossier et d'apporter notre appui aux gestionnaires en place actuellement;
- Nous avons fait des réclamations auprès de la direction pour que toutes les personnes hébergées aient accès à de la climatisation individuelle et à l'installation gratuite de celle-ci.

➤ **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. Celles-ci étaient presque toutes en lien avec la situation sanitaire.

5. Tenue des réunions du Comité des usagers

Dans le contexte de la pandémie, le Comité des usagers a dû rapidement adapter ses manières de faire. Compte tenu de l'urgence, de l'évolution rapide de la situation et de la souplesse offerte par les moyens de communication numériques, nous avons tenu toutes nos rencontres par visioconférence sur la plateforme ZOOM.

Entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021, nous avons tenu 18 réunions spéciales qui nous ont permis de réagir rapidement à la situation vécue au fil des semaines au Pavillon Bellevue. Nous avons aussi tenu 4 réunions statutaires avec les représentants de la direction (16 juin, 15 septembre, 10 octobre 2020 et 23 février 2021).

La présidente a aussi participé à 3 réunions par visioconférence avec la direction et à 8 réunions des représentants de comités d'usagers et de résidents de CHSLD organisées par le RPCU. Ces réunions ont été précédées ou suivies de dizaines d'échanges par courriel ou par téléphone entre les membres ou avec la direction.

Les réunions par visioconférence nous privent du contact direct entre les membres, mais nous apportent une souplesse qui nous permet de nous réunir moins longtemps, mais plus souvent. Nous pouvons ainsi réagir plus rapidement lorsque survient un nouvel événement.

Afin d'alléger nos rencontres et de nous permettre des échanges en profondeur avec la direction, nous souhaitons maintenir ce mode binaire : des réunions en invitant les membres de la direction et d'autres réservées uniquement aux membres du comité.

L'horaire des réunions, habituellement établi le mardi ou le mercredi de 13 h 30 à 16 h, a été adapté aux circonstances décrites plus haut et pourrait être modifié en fonction de l'arrivée de nouveaux membres. Le taux d'assiduité aux réunions du comité est très élevé.

Un ordre du jour statuaire avec des points particuliers est proposé à chacune des réunions régulières dans le but d'assurer un meilleur suivi. 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.

Lors des réunions conjointes avec la direction, une période est réservée à des échanges 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) par visioconférence le 25 novembre 2020 en présence de cinq membres des familles, deux membres de la direction et des quatre membres du comité.

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

➤ **Congrès 2020 du RPCU (Regroupement provincial des comités d'usagers)**

Le congrès 2020, qui devait se tenir en octobre, a été annulé.

➤ **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. En 2020, les formations ont été annulées entre mars et octobre, mais aucune n'a été suivie par nos membres depuis leur reprise.

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**

- 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;
- Les diverses activités sociales habituelles organisées par le Pavillon Bellevue (fête des familles, olympiades, activités du temps des Fêtes, café-causerie) et auxquelles participe régulièrement le comité ont été annulées;
- Le Flash Info Famille auquel nous collaborons habituellement a été remplacé par le document de Communication aux familles réalisé par la direction pour couvrir tous les aspects de la vie au Pavillon Bellevue dans le cadre de la pandémie. Nous avons donc contacté directement les répondants familiaux par courriel pour diverses questions relatives à nos activités et préoccupations;
- Monsieur Maranda a participé à un webinaire sur un des aspects de la pandémie et à une rencontre des représentants de comités d'usagers portant sur la révision des règlements du RPCU (composition du CA);
- Madame Céline Le May a participé à l'AGA du RPCU.

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

Dans l'esprit de nos plans d'action antérieurs 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 2020-2021 est d'au minimum 250 heures au total pour l'ensemble des membres.

ACTIVITÉS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE 2021-2022

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;
- La mise à jour du système de télévision pour permettre aux résidents une sélection de choix d'abonnement qui correspondent mieux à leurs besoins et intérêts;
- L'implantation d'un réseau Wi-Fi afin de favoriser le maintien des contacts entre les personnes hébergées et leurs proches.

2. Promotion et défense des droits

Recommandation :

- La régularisation des relations entre le commissaire aux plaintes et à la qualité des services et le Comité des usagers afin de favoriser des échanges réguliers et une collaboration véritable dans la promotion des droits des usagers.

Plan d'action 2021-2022

La mise à jour du plan d'action du Comité des usagers s'effectue habituellement à la suite de la tenue de notre assemblée générale. Cette année, nous avons proposé à la direction un certain nombre de sujets d'échanges portant sur :

1. Le bilan de la situation liée à la Covid-19 au Pavillon;
2. Les sujets reliés aux conditions de vie des résidents;
3. La révision du Guide d'accueil pour les nouveaux résidents;
4. Les suites aux enjeux prioritaires présentés dans le rapport annuel 2020-2021;
5. La collaboration avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services;

Nous souhaitons aussi :

6. Nous approprier divers documents ministériels relatifs aux CHSLD, aux maisons des aînés et à la pandémie;
7. Compléter nos outils de communication.

Autres activités prévues

➤ Recrutement

Comme pour tous les organismes bénévoles, le recrutement demeure un enjeu majeur et fait l'objet d'une préoccupation constante. Cette année, nous avons accueilli deux nouvelles membres, mais deux d'entre nous termineront un troisième mandat. 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 participant seulement 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'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 9 au 15 novembre 2021. 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 directement avec nous à cette occasion, si les circonstances le permettent.

➤ **Congrès du RPCU 2021**

Du 20 au 22 octobre 2021, des membres du comité pourront 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 sondage réalisé à l'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 suite à la publication récente de la **Politique d'hébergement et de soins de longue durée** (MSSS), du **Rapport de consultation en contexte de pandémie** du Commissaire à la santé et au bien-être (CSBE) et du document d'orientation publié par le MSSS : **Concept Maisons des aînés et alternatives**.

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, lorsque celles-ci reprendront, 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 2020 au 31 mars 2021.

Le Comité des usagers exerce un contrôle rigoureux de ses dépenses. Conformément à nos règles de fonctionnement (révisées en 2020), 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 2020 au 31 mars 2021

REVENUS	
Encaisse au 31 mars 2020	4 549,28 \$
Dépôts - Chèques du Pavillon Bellevue (année financière 2020-2021)	1 450,72 \$
Ristourne Caisse Desjardins	3,00 \$
TOTAL - REVENUS	6 003,00 \$
DÉPENSES	
1. DÉPENSES GÉNÉRALES	
Allocations personnes-ressources	140,00 \$
Fournitures de bureau	
Formations	
Frais de recrutement	94,03 \$
Colloques, congrès et conférences	
Frais de déplacement	
Frais d'hébergement, de communication et de représentation	
Frais postaux	
Frais bancaires	35,40 \$
Frais de réunion	
Cotisation au RPCU	325,00 \$
Frais reliés à l'AGA	113,51 \$
Matériel informatique	
Divers (préciser) :	
- Reconnaissance aux employés	305,68 \$
- Abonnement annuel ZOOM	158,73 \$
SOUS-TOTAL - DÉPENSES GÉNÉRALES	1 172,35 \$
2. DÉPENSES SPÉCIFIQUES	
2.1 Renseignement sur les droits et obligations des usagers	
Publications :	
- Révision du dépliant	-
- Impressions	-
Activités d'information	-
Frais postaux (affiches du RPCU)	19,59 \$
Matériel promotionnel (calendriers pour les chambres des résidents)	533,62 \$
Sous-total - Renseignements sur les droits et obligations des usagers	553,21 \$
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	- \$
2.3 Évaluer le degré de satisfaction des usagers	
Outils d'évaluation	-
Activités d'évaluation (ex. : réunions)	-
Honoraires professionnels	3 736,69 \$
Sous-total - Évaluer le degré de satisfaction des usagers	3 736,69 \$
2.4 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels	
Activité de promotion : Défense des droits	-
Matériel promotionnel (affiches, dépliants, etc.)	-
Sous-total - Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels	- \$
2.5 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)	4 289,90 \$
TOTAL - DÉPENSES GÉNÉRALES ET SPÉCIFIQUES	5 462,25 \$
ENCAISSE AU 31 MARS 2021	540,75 \$

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. Les ravages causés par la pandémie dans certains milieux ont exacerbé nos inquiétudes collectives, mais aussi mis en lumière les meilleures pratiques. 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 à la dignité, 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