

RAPPORT ANNUEL 2021-2022

Comité des usagers du Pavillon Bellevue



Comité des usagers
31 mai 2022

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	2
Composition du Comité des usagers 2021-2022	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	12
6. Formations et conférences suivies par les membres du Comité des usagers	13
ACTIVITÉS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE 2022-2023	14
Enjeux prioritaires et recommandations	14
Plan d'action 2022-2023	15
Autres activités prévues	15
RAPPORT DE LA TRÉSORIÈRE	18
CONCLUSION	20

RAPPORT ANNUEL 2021-2022

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 2021-2022.

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 2021-2022

Présidente :	Mme Céline Le May (2012...) (<i>filie d'une résidente décédée</i>)
Vice-présidente :	Mme Ginette Genest (depuis novembre 2019) (<i>filie 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>filis d'une résidente décédée</i>) <i>Substitut au Comité de gestion des risques</i>
Conseillère :	Mme Alexandra Allen (2020) (<i>filie d'une résidente</i>)
Conseillère :	Mme Michaëlle Lemieux Nadeau (2021) (<i>filie d'un résident</i>)
Conseillère :	Mme Michelle Bernier (2022) (<i>filie d'une résidente</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 février 2022, nous avons eu le plaisir d'accueillir au comité Mme Michelle Bernier, fille d'une résidente. 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 2022-2023.

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

Après une année 2020 marquée par le choc de la pandémie, 2021 nous trouva pleins d'espoirs. Une meilleure compréhension du virus et de ses impacts, mais surtout l'arrivée des vaccins allaient nous rendre la vie plus facile. L'année 2021 ne sera cependant pas un long fleuve tranquille : l'émergence des nouveaux variants et les vagues qui s'ensuivirent ont forcé tous les membres de notre communauté à la vigilance et à la prudence. Nous avons pu malgré tout profiter de la chaleur des retrouvailles, même partielles ou ponctuelles!

C'est dans ce contexte, stimulés par l'arrivée de nouvelles recrues au sein de notre comité, que nous sommes fiers de vous présenter notre rapport d'activités 2021-2022. En le lisant, vous comprendrez que nos réflexions, nos échanges et nos actions ont été principalement orientés vers le désir de travailler sur des dossiers visant l'amélioration des conditions de vie des résidents, malgré le contexte de la COVID-19.

Nos échanges avec la direction nous ont permis d'aborder divers sujets, tels que : l'adaptation des soins en période de COVID-19, 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.

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 adaptées selon l'évolution de la situation, la tenue d'audits réguliers pour le maintien des bonnes habitudes de tout le personnel.
Nous soulignons 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 pendant si longtemps, mais la qualité des personnes en place et leur engagement sans faille. Nous les en remercions du fond du cœur!
- Les communications régulières et structurées avec les familles. Les communications régulières et transparentes avec le Comité des usagers;
- 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.
- L'installation de nouveaux équipements afin d'assurer une excellente qualité de l'air en toutes saisons (climatisation, contrôle de l'humidité, ventilation).
- La modernisation des systèmes de télécommunication (téléphonie, internet, télévision) afin d'offrir au personnel, aux résidents et aux familles un environnement sécuritaire et à la mesure des besoins d'aujourd'hui.

Cette année, puisque les activités sociales auxquelles nous avons l'habitude de participer ont été annulées, le comité n'a pu venir à la rencontre directe des résidents que lors de la distribution des cartes de vœux pour le temps des Fêtes et des calendriers pour la nouvelle année. À deux reprises, nous avons

communiqué par courriel avec les répondants familiaux pour leur rappeler la présence et la disponibilité du Comité des usagers.

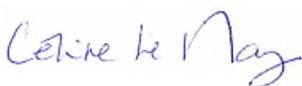
Notre travail aurait été impossible sans nos échanges fructueux avec Mme Nathalie Hamel, coordonnatrice des ressources humaines et du service à la clientèle et Mmes Christine Boucher puis Manon Savard au poste de coordonnatrice des soins et services. Leur ouverture et leur énergie nous ont permis de mieux apprécier le travail colossal accompli au Pavillon Bellevue. Une très belle équipe. Un grand merci à tous les trois !

En juin 2021, nous avons pu rencontrer Mme Brigitte Landry, commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Chaudière-Appalaches et M. Sylvain Landry, commissaire adjoint. C'est lui qui sera désormais le commissaire responsable de notre établissement.

En février 2022, nous avons eu le grand plaisir d'accueillir une nouvelle membre : Mme Michelle Bernier. Elle apportera un regard neuf et bienveillant au comité. Bienvenue Mme Bernier! Un remerciement particulier à M. Loys Landry qui a quitté le comité, mais continue le suivi auprès des familles endeuillées.

Depuis 2020, nous traversons ensemble une période hors du commun qui changera probablement positivement, espérons-le, notre manière collective de considérer le modèle des CHSLD, les ressources qui leur sont allouées et leur impact sur les conditions de vie des résidents.

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 deuxième 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, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions;
- évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1.

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 2021-2022, même si un grand nombre de sujets abordés étaient en lien avec les impacts de la pandémie sur la situation au Pavillon Bellevue, nous avons pu reprendre nos échanges sur l'amélioration continue des conditions de vie des résidents. Le comité a aussi 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.

➤ Qualité 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. Autres sujets abordés : Menus et produits frais, horaires des levers et couchers, soins buccodentaires, errance intrusive, maintien des capacités, hydratation des résidents.

➤ Aménagement des lieux et services offerts

Échanges sur les travaux menant à l'amélioration de la qualité de l'air (climatisation, régulation de l'humidité...) et sur la mise à niveau des équipements de télécommunication (téléphonie, télévision, internet). Service de coiffeuse. Entretien ménager.

➤ Communication avec les familles

- Échanges sur les communications aux familles transmises régulièrement par le Pavillon Bellevue;

- Échanges sur la manière de faire cheminer les interrogations des familles dans la hiérarchie du Pavillon Bellevue.
- Formulaire pour autoriser le Comité des usagers à communiquer directement avec les répondants familiaux.

➤ **Communications avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

- À la suite de l'adoption de la loi 52, le mandat est maintenant assumé par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Chaudière-Appalaches. La personne responsable de notre établissement est M. Sylvain Tremblay, commissaire adjoint. À l'occasion de notre réunion du 17 juin 2021, la commissaire, Mme Brigitte Landry et le commissaire adjoint, M. Tremblay, ont pu nous expliquer leur rôle et les principaux sujets qui leur sont soumis de la part des résidents de CHSLD.
- Un comité de vigilance ayant été créé récemment, nous avons échangé sur la pertinence d'y inclure un membre du comité des usagers.

2. Sujets relatifs au mandat et au fonctionnement du comité

- Réflexion sur l'AGA : formule, moment et durée. Participation éventuelle à une activité d'animation virtuelle ou en présence au Pavillon Bellevue et portant sur les droits des usagers.
- Réorganisation de notre regroupement, le Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU), pour permettre une meilleure représentation selon les missions. Nous participons à la table regroupant les CHSLD privés conventionnés.

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

Du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022, 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 échanges informels avec plusieurs membres des familles, qui nous manifestent à la fois leur satisfaction et leurs interrogations.

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 9 au 15 novembre 2021 sur le thème « Réaffirmons les 12 droits des usagers ». 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 au verso 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 réguliers de la direction concernant la situation de la Covid-19 au Pavillon Bellevue. Nous avons cependant communiqué par courriel avec les répondants à deux 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 2021, la présentation n'a pas pu avoir lieu.
- **Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers**
- Nous avons échangé à de nombreuses reprises 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 pandémique, nos échanges ont porté en grande partie sur les conséquences des mesures sanitaires sur la vie des résidents, mais nous avons pu nous pencher à nouveau sur des problématiques plus générales liées au quotidien des résidents (climatisation, télécommunications, errance, soins buccodentaires...)
 - 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**
- Cette année, nous n'avons pas procédé à une évaluation formelle de la satisfaction des usagers, mais nous avons régulièrement échangé sur le désir de maintenir la plus grande normalité possible dans la vie des résidents, malgré les circonstances fluctuantes liées à la pandémie.
- **Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**
- Nous avons fait valoir auprès de la direction l'importance d'offrir aux résidents un accès de qualité à des services de téléphonie, de télévision et d'internet qui leur permettent de conserver leur statut de citoyens à part entière.
 - Nous avons accueilli avec plaisir le fait que notre établissement soit désormais rattaché au CISSS-CA en ce qui concerne l'accès au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- **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 façons 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 depuis avril 2020.

Entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022, nous avons tenu 12 réunions, dont 5 réunions conjointes avec les représentants de la direction (28 avril, 16 juin, 22 septembre, 1^{er} décembre 2021 et 2 février 2022). Le directeur général, M. Claude Talbot a participé à la rencontre du 22 septembre. Sauf urgence, nous ne tenons pas de réunion en juillet et en août.

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. Nous pouvons aussi accueillir au comité des personnes qui ne pourraient pas facilement se déplacer.

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 10h à 12h, 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 statutaire 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 une semaine à l'avance, si possible par courriel. La direction du Pavillon Bellevue reçoit également une copie desdits documents par courriel, et ce, pour chacune des réunions conjointes.

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 sujets identifiés au plan de travail du comité, les enjeux prioritaires définis au rapport annuel du comité, les sujets soumis par les répondants familiaux ou par les membres du comité, les activités et événements spéciaux à venir. Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut à l'occasion assister 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 27 octobre 2021 en présence de trois membres des familles, deux membres de la direction et des six membres du comité.

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

➤ Congrès 2021 du RPCU (Regroupement provincial des comités d'usagers)

Le congrès 2021, qui devait se tenir en octobre, a été annulé.

➤ 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. Mme Lemieux Nadeau a participé à la formation de base sur le mandat du comité des usagers et sur le cadre légal dans lequel il s'exerce.

➤ Autres activités auxquelles les membres du comité ont participé

- Mme Ginette Genest a représenté le comité lors des deux rencontres du Comité de gestion de risque du Pavillon Bellevue.
- Mme Céline Le May a participé à une assemblée spéciale sur la refonte du RPCU et l'AGA du regroupement. Elle participe aussi à la table de mission des CHSLD privés conventionnés du RPCU.
- 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;
- Nous avons contacté directement les répondants familiaux par courriel pour diverses questions relatives à nos activités et préoccupations;
- 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 ;



➤ **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 nouveau 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 puis de la pandémie, 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 2021-2022 est d'environ 250 heures au total pour l'ensemble des membres.

ACTIVITÉS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE 2022-2023

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 ;
- 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 ;
- La mise à jour du Guide d'accueil pour les nouveaux résidents avec la collaboration du Comité des usagers.

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 2022-2023

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 Bellevue;
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 2021-2022;
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 une nouvelle membre, mais deux d'entre nous ont terminé 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 poursuivons 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 remettons 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 en novembre 2022. 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 2022**

Du 12 au 14 octobre 2022, des membres du comité pourront participer au Congrès du RPCU ayant pour thème « Mon implication : ma contribution ! Je m'outille dans la promotion des droits des usagers de l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux ». 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**

Si les circonstances le permettent, 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, bien-être, 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 appuyerons 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 à la suite de 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 le commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services du CISSS-CA. 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 2021 au 31 mars 2022.

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 2021 au 31 mars 2022**

REVENUS	
Encaisse au 31 mars 2022	541,93 \$
Dépôts - Chèques du Pavillon Bellevue (année financière 2021-2022)	6 000,00 \$
Ristourne Caisse Desjardins	2,23 \$
TOTAL - REVENUS	6 544,16 \$
DÉPENSES	
1. DÉPENSES GÉNÉRALES	
Allocations personnes-ressources	53,90 \$
Fournitures de bureau	
Formations	
Frais de recrutement	
Colloques, congrès et conférences	
Frais de déplacement	
Frais d'hébergement, de communication et de représentation	152,27 \$
Frais postaux	
Frais bancaires	35,40 \$
Frais de réunion	
Cotisation au RPCU	650,00 \$
Frais reliés à l'AGA	
Matériel informatique	
Divers (préciser) :	
- Reconnaissance aux employés	
- Abonnement annuel ZOOM	229,95 \$
SOUS-TOTAL - DÉPENSES GÉNÉRALES	1 121,52 \$
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)	
Matériel promotionnel (calendriers pour les chambres des résidents)	660,16 \$
Sous-total - Renseignements sur les droits et obligations des usagers	660,16 \$
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	
Sous-total - Évaluer le degré de satisfaction des usagers	- \$
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)	660,16 \$
TOTAL - DÉPENSES GÉNÉRALES ET SPÉCIFIQUES	1 781,68 \$
ENCAISSE AU 31 MARS 2022	4 762,48 \$

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.

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

Les membres du Comité des usagers

