

RAPPORT ANNUEL 2022-2023

Comité des usagers du Pavillon Bellevue



Comité des usagers
31 mai 2023

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	2
Composition du Comité des usagers 2022-2023	2
Coordonnées du Comité des usagers	3
MOT DE LA PRÉSIDENTE	5
ASSISE LÉGALE	8
MISSION DU COMITÉ DES USAGERS	8
Fonctions d'un comité des usagers	8
Principes directeurs	9
Mandats des comités	9
DROITS DES USAGERS	9
PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	10
1. Principaux sujets abordés lors de nos échanges avec la direction	10
2. Sujets relatifs au mandat et au fonctionnement du comité	11
3. Le suivi des demandes des résidents ou de leurs répondants	11
4. Activités réalisées en lien avec les cinq fonctions principales du Comité des usagers	12
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 2023-2024	15
Enjeux prioritaires et recommandations	15
Plan d'action 2023-2024	16
Autres activités prévues	16
RAPPORT DE LA TRÉSORIÈRE	19
CONCLUSION	21

RAPPORT ANNUEL 2022-2023

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 2022-2023.

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 2022-2023

Présidente :	Mme Céline Le May (2012) (<i>filles d'une résidente décédée</i>) <i>jusqu'au 15 février 2023</i> Mme Michaëlle Lemieux Nadeau (2021) (<i>filles d'un résident</i>) <i>depuis le 15 février 2023</i>
Vice-présidente :	Mme Ginette Genest (novembre 2019) (<i>filles d'une résidente</i>) <i>Membre du Comité de vigilance et du Comité de gestion des risques</i>
Secrétaire :	Mme Céline Le May (août 2018...) <i>jusqu'au 15 février 2023</i> Mme Alexandra Allen (2020) (<i>filles d'une résidente</i>) <i>depuis le 15 février 2023</i>
Trésorière :	Mme Dominique Lambert (2016) (<i>amie d'une résidente</i>)

- Conseiller : M. Clermont Maranda (2012) *(fils d'une résidente décédée)*
jusqu'en décembre 2022
Substitut au Comité de gestion des risques
- Conseillère : Mme Michelle Bernier (2022) *(fille d'une résidente) jusqu'en août 2022*
- Conseillère : Mme Alice Lépine (septembre 2022), *résidente*

Selon nos règles de fonctionnement, le mandat d'un membre du Comité des usagers est d'une durée de trois ans et peut être reconduit ou écourté selon les circonstances. En août 2022, Mme Bernier a quitté le comité à la suite au décès de sa mère. En septembre 2022, nous avons eu le plaisir d'accueillir au comité Mme Alice Lépine, elle-même résidente du Pavillon Bellevue. En décembre 2022, M. Maranda a quitté le comité après plus de 10 ans d'implication continue. En février 2023, Mme Le May faisait de même après 10 ans au sein du comité.

Madame Michaëlle Lemieux Nadeau prend la relève à la présidence et Mme Alexandra Allen devient la secrétaire du comité.

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 2023-2024.

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

En 2022, malgré une éclosion printanière de COVID-19, nous avons pu profiter de la chaleur des retrouvailles, même partielles ou ponctuelles! Nous savons maintenant qu'il nous faudra rester vigilants et que certaines pratiques devront être maintenues de façon permanente. Mais nous sommes soulagés que la vie de nos proches retrouve une plus grande normalité et nos relations avec eux plus de spontanéité.

C'est dans ce contexte, stimulés par l'arrivée d'une résidente sur notre comité, que nous sommes fiers de vous présenter notre rapport d'activités 2022-2023. 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 encore présent 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. Grâce à la qualité des personnes en place et à leur engagement sans faille les résidents ont toujours été en sécurité. 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).
- Les travaux entrepris pour moderniser les 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 Mme Manon Savard, puis M. Ken Briand qui se sont

succédé au poste de coordonnateur des soins et services et de Mme Nicole Alain qui prend la relève à titre de cheffe d'unité soins et services. Leur ouverture et leur énergie nous ont permis de mieux apprécier le travail colossal accompli au Pavillon Bellevue. Un grand merci à tous les quatre!

En septembre 2022, nous avons eu le grand plaisir d'accueillir une nouvelle membre : Mme Alice Lépine, elle-même résidente du Pavillon Bellevue. Elle contribue de façon unique à faire valoir le point de vue des personnes hébergées. Bienvenue Mme Lépine!

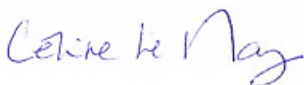
Monsieur Clermont Maranda a quitté notre comité en décembre 2022, après presque 11 ans d'implication, dont 4 ans à titre de président. Il a piloté de main de maître la « relève » du comité en 2012. Un grand merci pour l'expérience et la lucidité mise au service du bien-être des résidents!

À mon tour, je quitte le comité après 10 ans d'engagement. Ce furent 10 années d'une grande richesse humaine grâce aux échanges avec les personnes hébergées et leurs familles, la direction et le personnel du Pavillon Bellevue et bien sûr, les membres du Comité des usagers avec qui j'ai eu le privilège de collaborer. Je quitte persuadée de l'importance du rôle de notre comité pour l'amélioration continue des conditions de vie des résidents dans toutes les sphères de celle-ci. Longue vie au Comité des usagers du Pavillon Bellevue!

Madame Michaëlle Lemieux Nadeau prend la relève à titre de présidente et Mme Alexandra Allen devient la nouvelle secrétaire du comité. Avec leurs compétences respectives, elles apportent un vent de renouveau bienvenu au sein du Comité des usagers. Bonne route à toutes les deux!

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 année encore 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 sortante
Comité des usagers du Pavillon Bellevue

En 2023, le comité des usagers et moi-même sommes fiers de commencer une nouvelle année et de faire vivre notre mission auprès des usagers du Pavillon Bellevue. Ayant été choisie par les membres, je suis fière d'occuper mon nouveau rôle de présidente du comité et d'accompagner les membres ainsi que la direction du Pavillon dans leurs projets. Ensemble, nous effectuons un travail remarquable et important pour tous les usagers. Nous souhaitons demeurer des porte-paroles et des acteurs importants dans leur milieu de vie.

Je remercie tous les membres ainsi que Mme Céline Lemay, présidente sortante, pour leur confiance.

Michaëlle Lemieux Nadeau
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

Même si un grand nombre de sujets abordés au début de 2022 étaient encore 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. Éclosions, vaccination, reprise des activités de loisirs, accueil des visiteurs, regroupements familiaux.

➤ 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 : diètes particulières, adaptation de l'heure du lever et du petit déjeuner, soins buccodentaires, errance intrusive, maintien des capacités, hydratation des résidents, organisation du travail, accès au médecin de famille. Enjeux relatifs à l'intégration du nouveau personnel, formation continue, préposé accompagnateur. Périodicité des rencontres multi.

➤ 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) et du site internet du Pavillon Bellevue. Entretien ménager et rafraîchissement des chambres. Mise à jour du Guide d'accueil pour les résidents.

➤ **Communication avec les familles et les résidents**

- 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;
- Préparation d'une activité d'animation sur les Droits des usagers;
- Sondage de satisfaction des résidents à l'égard des soins et services reçus;
- Projet d'affiches faisant la promotion des droits des usagers auprès des résidents, des familles et du personnel du Pavillon Bellevue.

➤ **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services et Comité de vigilance**

- Le commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services du CISSS-CA, M. Sylvain Tremblay a participé à notre AGA afin de présenter son rôle, le régime d'examen des plaintes et de répondre aux questions des participants;
- À la suite d'un questionnaire du Comité, une de nos membres est désormais invitée à participer au Comité de vigilance du Pavillon Bellevue.

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;
- Projet spécial pour utiliser les surplus budgétaires 2021-2022 reportés à cause de la pandémie : complétion du matériel de communication (dépliants, carte de bienvenue pour les nouveaux résidents, pochette pour regrouper nos documents, étiquettes pour documents et envois postaux) et conception de 13 affiches de promotion des droits qui seront installées sur chacun des étages du Pavillon Bellevue;
- Recrutement et répartition des tâches à la suite du départ de la présidente.

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

Du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023, nous n'avons reçu aucune demande ou interrogation 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 13 au 19 novembre 2022 sur le thème «Les droits des usagers, les connaissez-vous ? ». 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 communiqué par courriel avec les répondants à deux reprises;
- Lors de notre assemblée générale annuelle, le commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services s'est joint à nous pour présenter son mandat et répondre à nos questions;
- Le Comité a travaillé à la conception de 13 affiches faisant la promotion des droits des usagers et a complété son matériel de communication (dépliants, cartes) afin de mieux renseigner les personnes hébergées et leurs proches.

➤ 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 surtout en début d'année, 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 intrusive, soins buccodentaires...);
- Depuis l'automne 2017, un de nos membres participe au Comité de gestion des risques et depuis l'automne 2022, un membre participe aussi au Comité de vigilance;
- Nos échanges avec des membres d'autres comités d'usagers à travers la province nous ont permis d'échanger sur les bons coups pouvant amener des améliorations au niveau des services.

➤ 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 contribué à la rédaction du sondage envoyé aux familles par la direction du Pavillon Bellevue.

➤ **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.

➤ **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 ou à l'adaptation lors d'une arrivée au Pavillon Bellevue.

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 2022 et le 31 mars 2023, nous avons tenu 9 réunions : 5 réunions en comité (3 mai, 31 mai, 14 septembre 2022, 19 janvier et 10 mars 2023) et 4 réunions conjointes avec les représentants de la direction (12 avril, 15 juin, 21 septembre et 9 décembre 2022). 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 10 h à 12 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 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 5 octobre 2022 en présence de huit représentants des familles, trois membres de la direction, cinq membres du comité et du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS-CA.

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

➤ Congrès 2022 du RPCU (Regroupement provincial des comités d'usagers)

Aucun membre du Comité n'a été en mesure de participer au congrès 2022.

➤ 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. Madame Céline Le May a participé à la formation de base sur les droits des usagers.

➤ Autres activités auxquelles les membres du comité ont participé

- Madame Ginette Genest a représenté le comité lors des deux rencontres du Comité de gestion de risque du Pavillon Bellevue et du Comité de vigilance;
- Madame Céline Le May a participé à la Table de mission des CHSLD privés conventionnés du RPCU et au webinaire sur le recrutement des bénévoles;
- 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 2022-2023 est d'environ 250 heures au total pour l'ensemble des membres.

ACTIVITÉS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE 2023-2024

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;
- Suivi du programme buccodentaire et amélioration des communications aux familles des résidents;
- 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

Plan d'action 2023-2024

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 :

- Les sujets reliés aux conditions de vie des résidents;
- La révision du Guide d'accueil pour les nouveaux résidents;
- Les suites aux enjeux prioritaires présentés dans le rapport annuel 2022-2023;
- La collaboration avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services;

Nous souhaitons aussi :

- Nous approprier divers documents ministériels relatifs aux CHSLD, aux maisons des aînés et à la pandémie;
- 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 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 en novembre 2023. 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 2023**

Du 12 et 13 octobre 2023, 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, 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 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 2022 au 31 mars 2023.

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 2022 au 31 mars 2023

REVENUS	
Encaisse 31 mars 2022	4 762,48 \$
Dépôt - Chèques du Pavillon Bellevue *	6 000,00 \$
Ristourne	1,62 \$
TOTAL DES REVENUS	10 764,10 \$
DÉPENSES	
1. DÉPENSES GÉNÉRALES	
Allocation personne-ressource	-
Fournitures de bureau	256,34 \$
Formations	-
Colloques, congrès, conférences	-
Frais de déplacement	-
Frais d'hébergement	-
Frais de communication	46,73 \$
Frais de représentation	-
Frais postaux	-
Frais bancaires	35,40 \$
Frais de réunion	-
Cotisation au RPCU *	325,00 \$
Frais reliés à l'Assemblée générale annuelle	-
Matériel informatique	-
Divers : (préciser)	-
- Inscription au congrès RPCU	500,00 \$
- Abonnement annuel Zoom	229,95 \$
- Cartes de sympathie et de Noël	310,43 \$
Sous-total Dépenses générales	1 703,85 \$
2. DÉPENSES SPÉCIFIQUES	
2.1 Renseigner sur les droits et obligations des usagers	
Publication	-
Affiches du RPCU	-
Cartes de bienvenue, pochettes, dépliants et affiches	8 044,22 \$
Activités d'information	-
Matériel promotionnel - Calendriers	739,80 \$
Sous-total Renseigner sur les droits et obligations des usagers	8 784,02 \$
2.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie	
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	
Outil d'évaluation	-
Activités d'évaluation (ex. : réunions)	-
Honoraires professionnels	-
Autres (préciser)	-
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.)	-
Divers : (préciser)	-
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	-
Autres (préciser)	-
Sous-total Accompagner et assister dans toute démarche lors d'une plainte	- \$
SOUS-TOTAL DES DÉPENSES SPÉCIFIQUES (2.1, 2.2, 2.3, 2.4 et 2.5)	8 784,02 \$
TOTAL DES DÉPENSES GÉNÉRALES ET SPÉCIFIQUES	10 487,87 \$
ENCAISSE AU 31 MARS 2023	276,23 \$

* La cotisation au RPCU 2022-2023 a été effectuée dans l'exercice financier 2021-2022

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.

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