

---

*Accueil Du Rivage Inc.*  
Centre d'Hébergement et de Soins de Longue Durée

---

**PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES**

**RAPPORT ANNUEL 2016-2017**

---

*Présenté au Comité de vigilance et de la qualité  
le 8 juin 2017.*

Hélène Poirier  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

## Introduction

Conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, comme commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le Centre d'hébergement Accueil Du Rivage Inc., je vous présente le rapport annuel faisant état du résultat de l'application de la procédure d'examen des plaintes et de mes activités dans l'établissement pour l'année 2016-2017.

## Les activités liées au régime d'examen des plaintes

- ❖ Un dossier d'intervention a été ouvert dans l'établissement en 2016-2017 et n'est toujours pas fermé à la fin de l'exercice. Le signalement concerne le non-respect du souhait d'une résidente d'être relocalisée. Des suivis ont été demandés par la commissaire et les démarches sont toujours en cours pour évaluer la situation.
- ❖ La commissaire a assisté à une rencontre du Comité de vigilance le 18 mai 2016 où elle a pris connaissance des activités de l'établissement ainsi que de certains dossiers comme les modalités d'application de la gestion des risques et le suivi de la visite ministérielle d'octobre 2015.

## Les activités liées à l'organisation et à la promotion du régime des plaintes

- ❖ La promotion du régime a été faite à l'aide d'affiches et de dépliants indiquant les coordonnées de la commissaire.
- ❖ La commissaire a fait la promotion du régime des plaintes lors d'une rencontre de familles qui a eu lieu le 4 novembre 2016. Si quelques questions se sont posées, les familles et les résidents ont manifesté une grande satisfaction vis-à-vis des services qu'ils reçoivent.
- ❖ Elle a aussi rencontré les résidents et leur famille lors de la Fête de Noël le 27 novembre 2016.

## Les activités liées à la promotion des droits des résidents

- ❖ Cette année, une activité de connaissance des droits a été réalisée lors de la rencontre avec les familles du 4 novembre 2016.
- ❖ De plus, en février 2017, une « Note de la commissaire » a été envoyée à tous les répondants mettant en lumière le fait que parfois des paroles ou des gestes qui semblent anodins dévoilent des éléments de confidentialité qui n'ont pas à être

connus de tous et qui peuvent influencer la perception de la personne ou la façon de dispenser le service au résident.

**Conclusion :**

Lors de mes discussions avec la direction de l'établissement, j'ai été à même de constater sa grande préoccupation de maintenir des standards élevés de qualité dans la dispensation des soins et services ainsi qu'une grande rigueur dans sa gestion.

Je veux aussi réitérer l'ouverture et la collaboration de la direction à réaliser des activités de promotion sur le régime d'examen des plaintes et les droits des résidents, activités qui vont se poursuivre en 2017-2018.

L'arrivée de résidents présentant des problématiques de démence de plus en plus grandes demande des interventions différentes de la part du personnel. La direction de l'établissement en est très consciente et assure que les mesures seront prises en ce sens.

En terminant, je veux remercier les résidents et les familles pour leur confiance ainsi que la direction de l'établissement et les intervenants pour leur collaboration dans le traitement des dossiers et la réalisation des différentes activités au cours de l'année.

Hélène Poirier  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
Juin 2017.