

Accueil Du Rivage Inc.

Centre d'Hébergement et de Soins de Longue Durée

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des
plaintes et la qualité des services

Du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019

Sophie Himbeault
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

20 juin 2019

MOT DE LA COMMISSAIRE

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice 2018-2019. Ce présent rapport fait état des activités réalisées au cours de la dernière année par l'ancienne commissaire aux plaintes et à la qualité des services et moi-même, commissaire actuellement en place.

En vertu des pouvoirs qui lui sont dévolus par la loi, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leur plainte. Dans ce cadre, elle doit assister tout usager ou son représentant légal qui désire porter plainte. La commissaire se doit également d'intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il y a des motifs de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usager ne sont pas respectés.

À l'issue du traitement d'une plainte ou d'une intervention, la commissaire peut formuler des recommandations ou convenir avec l'instance de mesures à mettre en place, dans la perspective d'améliorer la qualité des soins et des services offerts. Son mandat n'est donc pas de nature judiciaire et ne vise aucunement un aspect punitif ou compensatoire comme devant un tribunal. Son intervention est de nature administrative, portant sur le respect des droits dans une optique d'amélioration de la qualité des services. La commissaire aide les personnes à recevoir les soins et services de santé requis.

La commissaire peut recevoir des demandes d'assistance. Ces demandes proviennent de résidents ou de familles de résident qui ont le sentiment d'avoir épuisé les ressources internes à leur disposition. Sans faire de plainte officielle, ces usagers demandent l'aide de la commissaire afin de régler une situation problématique. Un des avantages de ce type d'action est qu'il procure une action personnalisée auprès de la clientèle. Il est à noter que les demandes d'assistance se soldent rarement par le dépôt d'une plainte. Il s'agit d'un geste ponctuel, qui donne un visage humain à la procédure administrative du traitement d'une plainte. Il est important d'indiquer que le traitement d'une demande d'assistance nécessite habituellement moins de temps de traitement et permet une communication efficace entre les différentes parties.

Elle répond aussi aux demandes de consultation provenant des résidents, des familles et des employées souhaitant mieux comprendre les droits des usagers et la façon de s'assurer que ces droits sont respectés. La Loi prévoit l'attribution d'autres fonctions sont au commissaire afin d'assurer la promotion du régime d'examen des plaintes.

ACTIVITÉS LIÉES AU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Pour l'année 2018-2019, aucun dossier de plainte, d'intervention ou d'assistance n'a été traité dans l'établissement.

ACTIVITÉS LIÉES À LA PROMOTION DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services a été invitée à aller rencontrer les résidents et leur famille lors de la fête de Noël le 25 novembre 2018. À cette occasion, elle a eu la chance de se présenter et de discuter avec plusieurs membres de famille.

Le 5 mars 2019, elle a assisté à une conférence sur la lutte contre la maltraitance. La conférence a attiré plusieurs personnes, autant des résidents que des membres de famille, et la participation de l'auditoire fût remarquable.

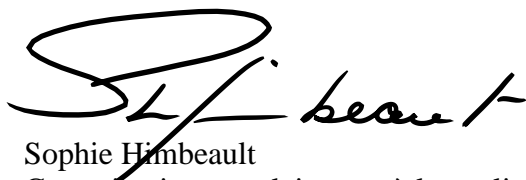
SUIVI DES RECOMMANDATIONS

Aucune recommandation n'a été émise au courant de l'année 2018-2019.

CONCLUSIONS ET REMERCIEMENT

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services fait l'examen des situations rapportées à la lumière des faits, en se référant aux bonnes pratiques, dans le respect de chacun et sans être l'objet d'influence ou de pression de qui que ce soit. L'amélioration de la qualité des soins et des services est l'objectif recherché.

Je désire remercier les résidents et leurs familles de m'avoir si bien accueilli lors de la fête de Noël. Les discussions avec les différentes familles furent très agréables et enrichissantes. Merci également aux membres de la direction pour la confiance qu'ils m'accordent. Leur accessibilité, leur écoute et leur ouverture m'assure une collaboration indéniable vers le but recherché soit l'amélioration de la qualité des soins et des services dans le respect des droits des résidents.



Sophie Himbeault
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services