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

PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

RAPPORT ANNUEL 2017-2018

*Présenté au Comité de vigilance et de la qualité
le 6 juin 2018.*

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 2017-2018.

Les activités liées au régime d'examen des plaintes

- ❖ Aucun dossier de plainte n'a été ouvert dans l'établissement en 2017-2018.
- ❖ Un dossier d'intervention ouvert dans l'établissement en 2016-2017 a été conclu durant l'exercice. Le signalement concernait le non-respect du souhait d'une résidente à être relocalisée dans l'endroit de son choix. Étant donné le résultat des évaluations réalisées en cours d'analyse qui concluaient à l'impossibilité pour l'établissement et le curateur privé de respecter toutes les demandes de madame, il a cependant été accepté par le curateur privé que l'établissement fasse une demande de transfert dans un autre établissement, transfert qui a été réalisé depuis.
- ❖ La commissaire a assisté à une rencontre du Comité de vigilance le 8 juin 2017 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 de la préparation de la visite d'Agrément Canada pour l'automne 2017.
- ❖ Lors de la visite d'Agrément Canada en novembre 2017, la commissaire a été sollicitée par conférence téléphonique et a assisté à la rencontre bilan qui a suivi.

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.
- ❖ Elle a rencontré les résidents et leur famille lors de la Fête de Noël le 26 novembre 2017.

Les activités liées à la promotion des droits des résidents

- ❖ Cette année, peu d'activités ont été consacrées à la promotion des droits des résidents sinon par le biais du dépliant sur le régime d'examen des plaintes. Des rencontres de familles et des envois par courrier pourraient certainement améliorer ce volet du travail.

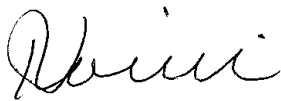
Conclusion :

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. Le tout s'est concrétisé par l'attribution de la cote «Agréé avec mention d'honneur» par Agrément Canada.

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.

Les établissements du réseau sont toujours confrontés à des difficultés importantes. La pénurie de personnel en est une sérieuse qui influence qu'on le veuille ou non la prestation des services aux résidents. Il faut faire preuve d'ingéniosité et de souplesse pour maintenir la qualité. Je suis témoin des efforts faits dans l'établissement à cet égard.

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 2018.