

---

# CHSLD VALEO

---

---

## PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

### RAPPORT ANNUEL 2015-2016

---

*Présenté au Comité de vigilance le 21 avril 2016*

*Adopté au conseil d'administration le 15 juillet 2016*

Hélène Poirier  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

---

## **Introduction**

---

En accord avec les dispositions de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, le régime d'examen des plaintes vise à protéger les intérêts et les droits des résidents tout en faisant la promotion de la qualité des soins et des services dispensés au CHSLD Valeo. Dans cet établissement, elle agit auprès des 34 résidents en hébergement privé.

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable de son application et doit recevoir les plaintes, les traiter de façon diligente, faire connaître ses conclusions et présenter les mesures mises en place dans l'établissement ou au besoin, ses recommandations au conseil d'administration. Elle peut aussi intervenir de sa propre initiative si elle a des motifs raisonnables de croire au non-respect des droits d'un résident ou d'un groupe de résidents.

Dans ce rapport, nous ferons état du résultat de l'application de la procédure d'examen des plaintes et des activités de la commissaire du 1<sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2016. De plus, un bilan des autres fonctions de la commissaire sera aussi présenté.

Finalement, la conclusion traitera de l'importance de la qualité des relations et des communications entre les résidents, les familles et les intervenants.

## **Activités liées au traitement des dossiers**

---

Cette partie du rapport annuel traite des activités de la commissaire liées à l'application du régime d'examen des plaintes pour l'année 2015-2016.

**Le bilan des dossiers ouverts dans l'établissement** : Un seul dossier a été ouvert en 2015-2016.

Type de dossiers	Nombre
Plaintes	1
Interventions	-
Assistances	-
Consultations	-
<b>Total</b>	<b>1</b>

En 2015-2016, une plainte a été traitée dans l'établissement.

Elle comportait quatre motifs de plainte:

- l'alimentation (chaleur des aliments et manque de stimulation)
- l'état de santé de la résidente (manque de suivi)
- l'entretien de la chambre de madame

Suite aux mesures mises en place dans l'établissement, le dossier a été fermé sans recommandation par la commissaire.

Aucun dossier n'a été traité par le médecin examinateur, le comité de révision ou au bureau du Protecteur du citoyen en 2015-2016.

### ***Activités reliées à l'organisation et à la promotion du régime d'examen des plaintes***

---

Une rencontre s'est tenue le 6 juin 2015 avec les résidents et les familles pour présenter la commissaire et donner de l'information concernant son mandat et celui du comité des résidents. Le processus des plaintes a été expliqué en insistant sur le fait que les résidents et les familles ne doivent pas avoir peur de faire des signalements ou des plaintes car «on ne peut pas corriger ce qu'on ne sait pas». Plusieurs résidents ou membres de famille présents ont exprimé leur satisfaction quant à la qualité des services reçus. Quelques rencontres individuelles ont eu lieu par la suite pour clarifier certaines questions et une plainte a été déposée. Le résultat de la rencontre démontre bien l'utilité d'une telle rencontre qui pourrait se tenir annuellement pour bien informer les résidents et leur famille.

Au niveau de la promotion, des affiches sont installées avec les coordonnées de la commissaire. Un nouveau dépliant à l'image de l'établissement a été produit cette année. Ce dépliant et le formulaire de plainte sont insérés dans les pochettes d'accueil des nouveaux résidents et mis dans des présentoirs. Le nouveau dépliant a aussi été envoyé à l'ensemble des résidents.

De la même façon que les résidents et leurs proches doivent être bien informés, il est aussi intéressant de prévoir des rencontres avec le personnel pour clarifier le rôle et les façons de faire de la commissaire.

La commissaire a participé à quatre rencontres du comité de vigilance et de la qualité du CHSLD Valeo. Pour chacune des rencontres, elle a fait le bilan de la procédure d'examen des plaintes et le résumé de ses activités dans l'établissement.

## ***Activités reliées à la promotion du code d'éthique de l'établissement***

---

En 2015-2016, la commissaire a fait la promotion du code d'éthique de l'établissement auprès des employés (décembre 2015) et des résidents et leur famille (janvier 2016). Lors des rencontres, elle en fait la lecture et a insisté sur le fait que ce document qui a été adopté par le conseil d'administration de l'établissement sert de balises pour tous les gestes et les décisions qui sont prises afin de répondre adéquatement aux besoins des résidents et leur assurer une prestation de soins et de services de qualité.

## ***Activités reliées à la promotion des droits des résidents***

---

Dans le cadre de la Journée internationale des personnes âgées, la commissaire a coanimé une activité de « bingo-droits » où elle a expliqué les droits aux résidents et aux familles présents. Les participants se sont montrés très satisfaits de l'activité disant en savoir plus maintenant. Ici aussi, il est intéressant de répéter l'activité annuellement.

## ***Activités au processus d'agrément de l'établissement***

---

Au début février 2016, la commissaire a été invitée à rencontrer les visiteurs d'Agrément Canada dans le cadre de leur première visite dans l'établissement. De plus, elle a participé à la rencontre bilan lors de laquelle des félicitations ont été adressées à tous pour la qualité des soins et des services dispensés.

## ***Conclusion***

---

Depuis mon arrivée dans l'établissement, j'ai pu constater que le CHSLD Valeo est une organisation qui est soucieuse de donner des soins et des services de qualité aux résidents. Elle comprend bien l'importance de la mise en place du régime d'examen des plaintes dans un processus d'amélioration continue de la qualité.

Le code d'éthique de l'établissement balise la qualité des communications entre les résidents, les familles et les intervenants. Quand elles sont négatives, elles sont souvent la source des insatisfactions et même des plaintes. Comment les rendre harmonieuses et empreintes de respect ? C'est en discutant avec les personnes concernées pour leur donner les moyens appropriés. Cela constituera un objectif que je me donne pour 2016-2017.

En terminant, je veux remercier les résidents et les familles pour leur confiance ainsi que le conseil d'administration, la direction de l'établissement et les intervenants

pour leur collaboration dans le traitement des dossiers et la réalisation des différentes activités réalisées au cours de l'année.

Hélène Poirier  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
CHSLD Valeo  
Avril 2016