



---

**PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES**

**RAPPORT ANNUEL 2016-2017**

---

*Présenté au Comité de vigilance le 20 avril 2017*

*Adopté au conseil d'administration le \_\_\_\_\_*

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 2016 au 31 mars 2017. De plus, un bilan des autres fonctions de la commissaire sera aussi présenté.

## **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 2016-2017.

### ***Le bilan des dossiers ouverts dans l'établissement :***

Type de dossiers	Nombre
Plaintes	-
Interventions	1
Assistances	1
Consultations	-
<b>Total</b>	<b>2</b>

Cette année, un dossier d'intervention a été ouvert dans l'établissement. Le principal élément traité concernait l'entretien ménager dans les chambres et les lieux communs. Suite aux mesures mises en place, le dossier a été fermé sans recommandation par la commissaire.

Un dossier d'assistance a été ouvert quand une résidente a demandé que la commissaire l'accompagne auprès de la direction de l'établissement pour avoir des explications concernant sa médication. Le tout s'est terminé à la satisfaction de la résidente.

Aucun dossier n'a été traité par le médecin examinateur, le comité de révision ou au bureau du Protecteur du citoyen en 2016-2017.

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

---

Au fil des différentes rencontres avec les familles, de l'information concernant le mandat de la commissaire a été donnée. 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». Dans l'ensemble, les résidents et les familles se disent satisfaits de la qualité des services reçus. Comme la clientèle change continuellement, il est important que cette information soit diffusée régulièrement.

Au niveau de la promotion, des affiches sont installées avec les coordonnées de la commissaire. Un dépliant décrivant le régime d'examen des plaintes et le formulaire de plainte sont insérés dans les pochettes d'accueil des nouveaux résidents et mis dans des présentoirs.

En 2016-2017, 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 des droits des résidents***

---

Dans le cadre de la Journée internationale des personnes âgées réalisée le 30 septembre 2016, la commissaire a coanimé une activité de jeu-questionnaire sur les droits et responsabilités des résidents. Les résidents et membres de famille présents se sont montrés très intéressés par l'information diffusée disant en savoir plus maintenant. Ici aussi, il est intéressant de répéter l'activité annuellement.

Dans le cadre relié à la promotion des droits, la commissaire a aussi contribué à la mise en place du comité des usagers de l'établissement en participant à la réalisation de l'assemblée générale de fondation du comité en mars 2017.

Finalement, la commissaire a donné de la formation au personnel de l'établissement (41 personnes) sur les relations interpersonnelles qu'ils ont avec les résidents et les familles. Cela a été l'occasion de discuter de la place de chacun dans ces relations, de comprendre les difficultés rencontrées et de trouver des solutions pour améliorer les communications entre chacun. Les commentaires ont été très positifs, particulièrement sur la nécessité de continuer à bien outiller les intervenants et à partager leurs «bons coups».

## **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.

On remarque que depuis quelque temps que le profil de la clientèle admise dans l'établissement change. L'arrivée de résidents présentant des problématiques de démence demande des interventions différentes. La formation continue du personnel demeure importante. L'organisation en est consciente et assure qu'elle relèvera le défi.

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 au cours de l'année.

Hélène Poirier  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
CHSLD Valeo  
Avril 2017