



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

Du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018

Sophie Himbeault  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

28 juillet 2018

## **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 2017-2018. Ce présent rapport fait état des activités réalisées au cours de la dernière année par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

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'utilisateur 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. Elle répond aux demandes de consultation provenant entre autres des familles et des résidents souhaitant mieux comprendre les droits des usagers. Selon la Loi, d'autres fonctions sont attribuées au commissaire afin d'assurer la promotion du régime d'examen des plaintes.

## **ACTIVITÉS LIÉES AU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES**

### **PLAINTES**

Pour l'année 2017-2018, aucun dossier de plainte ou d'intervention n'a été ouvert dans l'établissement.

## **INTERVENTIONS ET DEMANDES D'ASSISTANCE**

	2017-2018
DEMANDES D'ASSISTANCE	5
INTERVENTIONS	0

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 de noter que le traitement d'une demande d'assistance requiert un temps considérable. Cette année, les demandes d'assistance qui furent adressées à la commissaire concernaient des situations isolées. Deux de ces assistances fût réglée par l'intervention de la directrice des soins infirmiers, deux pour laquelle les services offerts par la résidence furent expliqués et l'autre qui a été abandonnée par la famille (ne préférant pas aller plus loin dans la démarche).

Au courant de l'année 2017-2018, aucune intervention ne fut effectuée par la commissaire aux plaintes.

À trois occasions pendant l'année, la commissaire a réalisé des activités de promotion et d'information auprès des résidents et/ou de leur famille. Les familles étaient invitées à venir rencontrer la commissaire aux plaintes afin d'obtenir des renseignements sur le régime d'examen des plaintes ou pour discuter d'insatisfactions quant aux soins et services reçus.

### **SUIVI DES RECOMMANDATIONS**

Aucune recommandation, suite à une enquête, ne fut formulée à la direction cette année. L'accessibilité des membres de la direction ainsi que du personnel concerné a permis de traiter et de conclure rapidement les différents dossiers.

### **AUTRES ACTIVITÉS LIÉES AU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES**

La commissaire aux plaintes et à la qualité a assisté à une rencontre du Comité de vigilance le 7 juin 2017 où elle a pris connaissance des activités de l'établissement et des objectifs de l'année à venir.

Lors de la visite ministérielle en avril 2017, la commissaire a été sollicitée et a assisté à la rencontre bilan qui a suivi.

## **ACTIVITÉS LIÉES À LA PROMOTION DU RÉGIME DES PLAINTES**

La commissaire aux plaintes et à la qualité a assisté à l'Assemblée générale annuelle du comité des usagers le 7 juin 2017.

Elle a rencontré les résidents et leur famille lors d'une journée ciblée par le comité des usagers dans la Semaine des droits (septembre 2017).

Deux visites à la Résidence ont eu lieu par la commissaire aux plaintes et à la qualité pour assister les résidents à compléter un sondage de satisfaction. Lors de ses visites, une quinzaine de résidents et famille ont été rencontrés.

## **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.

Encore une fois, je désire remercier les résidents et leurs familles qui ont témoigné leur confiance à l'égard du régime du traitement des plaintes en prenant le temps de me signaler leur insatisfaction et/ou leur préoccupation. Merci également aux membres du comité des usagers qui, tout au long de l'année, ont veillé au respect des droits des usagers et à l'amélioration des soins et des services. Sans oublier, les membres de la direction dont l'accessibilité, l'écoute et l'ouverture auront assurément permis de faciliter la résolution des situations jugées problématiques et ainsi permettent l'amélioration de la qualité des soins et des services.

Le respect des droits et l'amélioration de la qualité des services est l'effort de tous. Sans la confiance des résidents et de leur famille et la collaboration des divers intervenants de la Résidence Sorel-Tracy, la commissaire ne pourrait exécuter un travail de qualité.



Sophie Himbeault  
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services