



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

25 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 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'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 employés 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 au commissaire afin d'assurer la promotion du régime d'examen des plaintes.

Cette année, de nouvelles responsabilités s'ajoutent au rôle du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, soit le traitement des plaintes et des signalements visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Par conséquent, le commissaire doit s'assurer de prendre toutes les mesures nécessaires afin que soit préservée la confidentialité des renseignements du signalant, et l'obligation de rendre compte annuellement des plaintes et signalements reçus dans le cadre de cette Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité¹.

¹ LRQ c. L-6.3 (Loi sur la maltraitance)

ACTIVITÉS LIÉES AU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Pour l'année 2018-2019, un seul dossier de plainte a été traité à l'établissement. La plainte concernant une situation de non-respect au droit à la sécurité. Suite à l'analyse de la situation, les faits ont démontré à une situation accidentelle. Aucune recommandation n'a été effectuée. L'accessibilité des membres de la direction ainsi que du personnel concerné a permis de traiter et de conclure rapidement le dossier de plainte déposé en 2018-2019.

Au courant de l'année 2018-2019, aucune intervention ou assistance ne fut effectuée par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

AUTRES ACTIVITÉS LIÉES AU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services a assisté à une rencontre du Comité de vigilance au mois de mai 2018 où elle a pris connaissance des activités de l'établissement et des objectifs de l'année à venir.

Lors de la visite d'Agrément Canada en juin 2018, la commissaire a été sollicitée par téléphone cependant sa présence n'était pas nécessaire pour la rencontre de bilan.

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

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services a assisté à l'Assemblée générale annuelle du comité des usagers le 13 juin 2018.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS

Aucune recommandation ne fut formulée à la direction cette année et aucune recommandation n'était en suivi pour 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.

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 aux plaintes et à la qualité des services