



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

Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020

Sophie Himbeault
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

13 septembre 2020

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 2019-2020. Ce présent rapport fait état des activités réalisées au cours de la dernière année en lien avec la qualité des soins et des services offerts aux résidents.

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 par leur état de santé.

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 résidents 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 employées 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 aux plaintes et à la qualité des services afin d'assurer la promotion du régime d'examen des plaintes.

Le 30 mai 2017, la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* a été adoptée et sanctionnée et celle-ci prévoyait que tous signalements de maltraitance devaient être faits auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

La définition de la maltraitance sur laquelle s'appuie le mandat du commissaire aux plaintes et à la qualité des services est la suivante : « Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne âgée ou une personne majeure vulnérable. »

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est donc responsable de recevoir et de traiter les signalements de situations potentielles de maltraitance provenant de l'utilisateur ou émis par toutes autres personnes, de préserver la confidentialité des renseignements permettant d'identifier toute personne qui effectue un signalement d'un cas de maltraitance (sauf avec le consentement de cette dernière) et de préserver la confidentialité à l'égard de l'utilisateur. Selon la Loi, le signalement est obligatoire lorsqu'il concerne les usagers qui reçoivent des services dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et les personnes inaptes protégées, peu importe leur lien de résidence (sous tutelle, curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué).

ACTIVITÉS LIÉES AU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Pour l'année 2019-2020, deux dossiers d'assistance ont été traités à l'établissement. Une des assistances concernait la difficulté d'accès à un dentiste pour une clientèle particulière. Des démarches ont été entreprises du côté de l'Ordre des dentistes du Québec et la situation fut résolue. L'autre dossier touchait l'accès à un transporteur pour des soins hospitaliers.

Au courant de l'année 2019-2020, une intervention fut traitée suite à un signalement de maltraitance organisationnelle.

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 au mois d'avril 2019 où elle a pris connaissance des activités de l'établissement et des objectifs de l'année à venir.

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

Pendant l'année, la commissaire a réalisé une activité de promotion et d'information auprès des résidents et/ou de leur famille. Les familles étaient invitées à une soirée d'informations sur l'Alzheimer. La commissaire aux plaintes et à la qualité des services était présente afin de permettre aux familles de venir la rencontrer et répondre aux questions pouvant émaner du régime d'examen des plaintes ou pour discuter d'insatisfactions quant aux soins et services octroyés aux résidents.

La commissaire aux plaintes et à la qualité a assisté à l'Assemblée générale annuelle du comité des usagers le 5 juin 2019.

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 le dossier.

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