

RESIDENCE CHSLD HERRON

RAPPORT ANNUEL DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET A LA QUALITÉ DES SERVICES

2018-2019

1. INTRODUCTION

En conformité avec la Loi sur la santé et les services sociaux, le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) est responsable de procéder à une analyse complète des insatisfactions des usagers. Il travaille en étroite collaboration avec le personnel et les gestionnaires impliqués. Son rôle est de concilier les besoins et les attentes de chacun ainsi que de proposer des solutions mutuellement acceptables ou susceptibles d'atténuer les conséquences ou la répétition des problèmes dénoncés.

Si la plainte concerne un acte médical ou pharmaceutique, le CLPQS transmet sans délai la plainte au médecin examinateur. Le médecin examinateur assure le suivi de cette plainte et fait part de son analyse.

2. SYNTHÈSE

Une plainte a été portée à l'attention de la CPQS durant cette année par un membre de la famille, elle a toutefois été abandonnée par l'utilisateur. Aucune plainte n'a été transférée pour traitement au médecin examinateur.

3. IMPLANTATION DU PROCESSUS D'EXAMEN DES PLAINTES

Bien que mentionné dans le rapport précédant, rappelons que c'est en juillet 2018 que le processus d'implantation a été mis en place (brochure, formulaire, boîte pour déposer les plaintes). Par ailleurs la CPLQS a présenté en septembre 2018, le processus de gestion de plainte lors d'une rencontre avec les familles et le personnel; ceci devait se reproduire à plusieurs reprises afin de rejoindre le maximum de personnes concernées, mais n'a pas encore été actualisé.

4. CONCLUSION

La CPQS voudrait rappeler trois points qui nécessitent un suivi particulier cette année :

- Préparer un plan d'action afin d'initier différentes activités de promotion/sensibilisation sur les droits des usagers à porter plainte.
- Développer et faire adopter par le Conseil d'Administration une politique sur l'examen des plaintes.
- Participer aux rencontres du comité de Vigilance et collaborer avec le Comité des usagers.

MARIE AMZALLAG,
COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

12 JUIN 2019