

Recueil
des
« Billets de la commissaire »



QUALITÉ DES SERVICES



Chers résidents et résidentes,

Je suis votre commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. Vous m'avez peut-être déjà rencontrée dans le centre. Ma photo et le numéro de téléphone pour me rejoindre sont affichés au mur, à l'entrée du centre.

Le présent recueil contient des textes qui renferment des informations utiles pour vous et qui sont déjà parus dans le « Billet de la commissaire ». Ce billet est produit environ quatre fois par année sur des sujets variés touchant la question de vos droits en tant que résident, ainsi que la qualité des services offerts par le Centre d'hébergement du Boisé.

J'ai réuni l'ensemble des *Billets de la commissaire*, produits au cours des années 2007, 2008 et 2009, en un seul document pour vous rendre l'information encore plus accessible.

Je vous invite à en prendre connaissance, à le conserver et à surveiller la parution des prochains Billets de la commissaire.

Bonne lecture et au plaisir de vous rencontrer.

CAROLE PELLETIER
Commissaire locale aux plaintes
et à la qualité des services
Tél : 418-952-1312

INDEX DES SUJETS TRAITÉS DANS LE RECUEIL

LA RAISON D'ÊTRE DE LA COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES	3
VOS DROITS. QUELS SONT-ILS?	5
LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES.....	7
LE CODE D'ÉTHIQUE.....	11
LES DROITS ET LES RESPONSABILITÉS DES RÉSIDENTS.....	15
UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ.....	17
UNE ORGANISATION QUI SE PRÉOCUPE DE LA QUALITÉ DE SON MILIEU DE VIE.....	19

LA RAISON D'ÊTRE DE LA COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Quelle est la raison d'être de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services?

La fonction de commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a été inscrite dans la *Loi sur les services de santé et services sociaux* (LSSS) du Québec. Afin de rendre le processus de plaintes plus accessible, plus transparent et plus impartial, le législateur a exigé des centres d'hébergement qu'ils recourent à des personnes externes ou en poste exclusif pour assurer la fonction du régime d'examen des plaintes.

Je n'occupe donc pas de bureau au centre. Je me déplace pour vous rencontrer, soit au centre, soit en un autre lieu que nous convenons ensemble.

Vous me rejoignez directement, sans intermédiaire, sur mon cellulaire au numéro : **418- 952-1312**.

L'essentiel de ma fonction consiste à :

- accueillir les plaintes et à prêter assistance pour la présentation d'une plainte;
- faire des recommandations à la suite d'enquêtes à propos de plaintes et en assurer le suivi;
- collaborer avec le comité des usagers en vue d'assurer le respect des droits des résidents;
- évaluer la satisfaction des résidents;
- participer au comité de vigilance de l'établissement.

Est-ce que la raison d'être de la commissaire locale aux plaintes est due au fait qu'il y a beaucoup de plaintes?

Dans le centre où vous résidez, il y a rarement des plaintes, il y a parfois, plutôt des insatisfactions ou des besoins particuliers.

Je vous invite à continuer d'exprimer vos besoins ou insatisfactions au personnel en place. Celui-ci est soucieux de vous manifester une écoute attentive et de donner une réponse à vos besoins. Les membres de votre comité des usagers peuvent également être à l'écoute de vos besoins ou de vos insatisfactions; leurs noms sont affichés sur le babillard à l'entrée du centre.

Par ailleurs, si vous n'obtenez pas satisfaction, n'hésitez pas à me rejoindre au numéro ci-dessous et nous verrons ensemble comment trouver des solutions. Il me fera toujours plaisir de vous rencontrer.



VOS DROITS, QUELS SONT-ILS?

Vous avez le droit d'être informé sur les services existants et sur la façon de les obtenir.

Cela veut dire que si vous voulez connaître l'ensemble des services et la disponibilité des ressources dans notre milieu, concernant par exemple les médecins, les dentistes ou les autres professionnels qui œuvrent au Centre, ou encore si vous voulez savoir comment faire pour les rencontrer, vous n'avez qu'à en faire la demande au personnel du Centre.

Vous avez le droit de recevoir des services adéquats sur le plan scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée.

Ainsi, vous devez recevoir des services de qualité selon les normes reconnues et approuvées en matière de soins de santé.

Sur le plan humain et social, vous devez être traité avec respect, bienveillance et courtoisie et l'on doit faire en sorte que votre milieu de vie soit accueillant et chaleureux.

En ce qui concerne la continuité et la personnalisation des services, cela veut dire que, par exemple, une personne atteinte d'une intolérance au gluten a le droit de recevoir à chaque repas, à chaque jour et à chaque semaine une nourriture adaptée à sa condition.

Vous avez le droit de choisir le professionnel ou l'établissement dont vous recevrez les services.

Concernant le choix d'un professionnel de la santé, ce droit n'est pas absolu puisqu'il faut tenir compte de la disponibilité des professionnels en cause et de certaines règles d'organisation de notre Centre.

Toutefois, si vous avez besoin d'un spécialiste, vous pouvez décider de l'intervenant de votre choix, selon ses disponibilités.

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences.

Cela veut dire que vous devez recevoir toute l'information sur votre santé de manière à connaître et à comprendre les différentes options qui s'offrent à vous pour les soins et les traitements qui vous sont proposés. Afin que vous puissiez faire le bon choix pour vous, on doit vous informer des conséquences liées à chacune des options.

Vous devez également être informé le plus tôt possible de tout accident survenu concernant vos soins, par exemple, si une erreur s'est produite dans l'administration de vos médicaments.

Vous avez le droit de participer aux décisions qui vous concernent.

Vous avez parfaitement le droit d'exprimer vos besoins personnels et vos attentes pour ce qui touche, entre autres, les gestes de la vie quotidienne, le personnel de notre Centre doit chercher à obtenir votre participation aux décisions à prendre concernant votre état de santé, votre bien-être ou votre qualité de vie.

Vous avez le droit d'accepter ou refuser les soins offerts

C'est à vous de décider si vous consentez aux soins que l'on vous propose ou si vous les refusez. Le personnel doit s'assurer que vous avez bien compris les conséquences de votre acceptation ou de votre refus.

Vous avez le droit d'être accompagné, assisté ou représenté.

Il est légitime de vouloir être accompagné d'un proche pour vous aider à obtenir de l'information ou pour vous accompagner dans vos démarches pour bénéficier d'un service ou encore pour exprimer une insatisfaction.

Vous avez droit d'avoir accès à votre dossier.

En tout temps, et selon la politique en vigueur dans notre Centre, vous pouvez consulter votre dossier. C'est un document qui vous concerne et vous avez droit aux explications nécessaires pour comprendre les termes médicaux utilisés. De plus, les renseignements qui y sont contenus sont confidentiels.

Vous avez le droit de porter plainte.

Si vous estimez que l'un de vos droits n'a pas été respecté, qu'il s'agisse, par exemple, d'un service non reçu, d'un manque de respect ou d'un manquement à la confidentialité, vous avez le droit de faire une plainte verbale ou écrite.

Tous les membres du personnel connaissent vos droits et chacun d'entre eux doit s'appliquer à les respecter de façon à vous assurer un milieu de vie de qualité dans notre établissement. Si vous souhaitez obtenir davantage d'informations concernant vos droits, vous pouvez également contacter votre comité des usagers.

En résumé, vous avez droit à des services et à des soins de qualité, organisés et dispensés de manière à assurer votre bien-être physique, mental et social dans un milieu de vie de qualité. C'est à cela que le personnel du centre s'emploie au quotidien et je suis heureuse, en tant que commissaire aux plaintes et à la qualité des services d'y apporter ma contribution dans la mesure du possible.

Si vous souhaitez obtenir davantage d'informations concernant vos droits, vous pouvez contacter votre comité des résidents ou encore la direction du Centre. En tout temps, il me fera également plaisir de vous aider à comprendre vos droits.

LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Généralement, lorsque vous vivez une difficulté, il vous suffit d'aborder franchement les principaux intéressés : votre préposé, votre infirmière, la personne responsable des soins ou la direction du Centre. Vous trouverez toujours une oreille attentive et la plus part du temps des solutions seront mises en application.

Malgré tout, il peut aussi arriver que votre insatisfaction demeure présente et que vous soyez toujours à la recherche de solutions. Dans ce cas, vous avez alors le droit de formuler une plainte, en recourant au Régime d'examen des plaintes.

Qu'en est-il du régime d'examen des plaintes?

Il s'agit d'un ensemble de règles qui définissent les rôles et les responsabilités des personnes concernées lorsqu'un résident ou une résidente formule une plainte. Ces règles prévoient également les étapes du traitement de ces plaintes.

Quel est l'objectif de ce régime?

L'objectif est de trouver une solution aux problèmes que vous vivez concernant les services dispensés et ainsi en améliorer la qualité.

Qu'elles sont les personnes concernées dans l'examen d'une plainte?

Lorsqu'un résident ou son représentant exprime l'intention de formuler une plainte, il est référé à la **commissaire locale aux plaintes**. Si la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, la commissaire locale aux plaintes transfère sans délai la plainte au **médecin-examineur**.

Quelles sont les étapes du traitement d'une plainte?

Lorsque la plainte est recevable, la commissaire locale aux plaintes examine les faits et les circonstances qui ont donné lieu à la plainte. Elle formule ses conclusions et ses recommandations à l'intention de la direction et en informe le résident.

Quels sont les délais pour traiter une plainte?

Cela dépend de la nature et de la complexité de la plainte. Quoi qu'il en soit, la commissaire locale aux plaintes procède à l'examen de la plainte avec diligence. Elle doit communiquer les conclusions de son examen au résident au plus tard 45 jours suivant la date de réception de la plainte.

Ce régime d'examen des plaintes est-il en vigueur ici au Centre?

Oui, la direction du Centre a adopté une procédure d'examen des plaintes des résidents. Cette procédure est en vigueur ici et dans tous les centres où sont offerts des services de santé et des services sociaux.

Pourquoi un tel régime est-il dans la Loi?

Pour assurer la protection de vos droits et pour faire en sorte que les soins et les services que vous recevez, en tant que résident, soient en tout temps de qualité.

À qui adresser ma plainte?

À votre commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. Vous pouvez formuler une plainte verbale ou écrite. En ce qui concerne une plainte écrite, il existe déjà un formulaire disponible au Centre, vous n'avez qu'à le demander à un membre du personnel ou encore le prendre à la réception.

Est-ce que je peux obtenir de l'aide pour formuler une plainte?

Toute personne de votre choix un parent, un ami, ou encore un membre du comité des usagers peut vous aider à formuler une plainte. Vous pouvez également faire appel au centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) au numéro 418- 681-0088. Ces services sont gratuits et confidentiels.

En tout temps, la commissaire locale aux plaintes peut également vous assister dans cette démarche.

Dois-je craindre des représailles?

La Loi interdit toute forme de représailles envers la personne qui présente une plainte. Si cela se produisait, il faut en aviser immédiatement la commissaire locale aux plaintes ou encore le Protecteur du citoyen pour faire cesser sans délai une telle pratique.

Est-ce que je dispose d'un autre recours si je suis insatisfait des conclusions de la commissaire locale aux plaintes?

Si vous considérez que le résultat obtenu n'est pas satisfaisant, vous pouvez demander un nouvel examen de votre plainte, mais cette fois-ci, auprès du Protecteur du citoyen au numéro de téléphone suivant : 418-643-2688.

Est-ce que je peux me plaindre des services d'un médecin, d'un pharmacien ou d'un dentiste qui m'a prodigué des traitements?

Toute insatisfaction concernant la conduite, le comportement ou la compétence du professionnel en cause peut faire l'objet d'une plainte. Celle-ci peut être exprimée par le résident, ou toute autre personne que le résident ou son représentant.

Dans ce cas, à qui dois-je adresser ma plainte?

Votre plainte, même si elle concerne un médecin, un pharmacien ou un dentiste doit être acheminée **à votre commissaire locale**. Vous pouvez utiliser le formulaire prévu à cet effet dans le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des résidents de votre Centre. **La commissaire locale transfèrera sans délai cette plainte au médecin examinateur** et elle vous en informera.

Qu'est-ce qui se passera par la suite?

La direction du Centre nommera un médecin qui agira à titre de **médecin-examineur**. Celui-ci aura la responsabilité d'examiner votre plainte et d'en déterminer le mode de traitement le plus approprié. Ce médecin-examineur vous rencontrera afin de vous écouter et de connaître les faits et les circonstances qui ont donné lieu à votre plainte ainsi que vos attentes envers le professionnel concerné. Il avisera ce professionnel de l'objet de votre plainte et s'assurera de recueillir ses observations.

À cette étape du traitement de votre plainte, le médecin-examineur agit à titre de **conciliateur**. Il devra proposer des solutions et formuler des recommandations s'il le juge approprié.

Quels seront les délais de réponse du médecin-examineur?

Le médecin-examineur doit procéder avec diligence et communiquer ses conclusions et ses recommandations au plus tard 45 jours après la date à laquelle la plainte lui a été transférée par la Commissaire locale.

Qu'est-ce qui arrive si une approche de conciliation est impossible?

Le médecin-examineur produira à la suite de l'examen de votre plainte, un rapport destiné à la direction du Centre et il vous adressera une lettre indiquant les conclusions de son examen.

Est-ce que j'ai d'autres recours si je suis en désaccord avec les conclusions du médecin-examineur?

Il vous restera un recours possible, celui de faire une demande de révision des conclusions du médecin-examineur. Cette demande sera examinée par un Comité de révision, composé de trois membres représentant les médecins, dentistes ou pharmaciens, selon le cas. Ce Comité est nommé par la direction du Centre. La demande de révision doit être faite dans les 60 jours de calendrier suivant la date de réception des conclusions du médecin-examineur. La commissaire locale peut vous assister dans votre démarche.

Quel est le rôle du comité de révision?

Son rôle est d'étudier le dossier de plainte et de voir si le médecin-examineur a procédé à l'examen de la plainte avec diligence et avec un souci d'équité. Dans les 60 jours de la réception de la demande, le Comité doit rendre une décision et la communiquer par écrit aux parties concernées. La conclusion retenue par le comité de révision dans son avis est finale.

LE CODE D'ÉTHIQUE

Rappelons qu'en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSS art.233) tout centre d'hébergement a l'obligation de se doter d'un code d'éthique et d'en remettre une copie à chacun des résidents. Pour vous aider à connaître ce code d'éthique, je vous invite à prendre connaissance des questions et réponses qui suivent.

Qu'est-ce qu'un code d'éthique?

C'est un outil d'information et de sensibilisation vous concernant. Il traite de vos droits et obligations et plus particulièrement des valeurs qui doivent inspirer la manière d'agir ou de se comporter du personnel en vue d'assurer votre bien-être.

Pourquoi un code d'éthique?

Le code d'éthique poursuit plusieurs buts:

- assurer une meilleure garantie du respect de vos droits;
- traduire ces droits de manière concrète;
- affirmer et promouvoir les valeurs de l'établissement;
- rassembler les membres du personnel autour de valeurs communes;
- améliorer votre qualité de vie et celle des membres du personnel.

Pour qui?

Toutes les personnes qui interviennent au Centre : professionnels, employés, stagiaires, bénévoles, se doivent d'adopter des attitudes, des pratiques et des conduites, qui correspondent à vos besoins.

Pour juger de la justesse de leurs comportements, les intervenants se réfèrent, dans certains cas, aux règles de déontologie qui régissent leur profession **ainsi qu'au code d'éthique** adopté par la direction du Centre.

D'où vient le code d'éthique?

Le code d'éthique est le résultat d'une démarche d'amélioration constante de la qualité des services qui vous sont offerts et de la qualité des relations entretenues entre vous et les intervenants du Centre. Cet outil a été conçu avec la collaboration des représentants des résidents, des employés, des bénévoles et des professionnels du Centre.

En quoi me concerne le code d'éthique?

Vous êtes invité en tant que résident, et le cas échéant en tant que répondant, à vous approprier les valeurs qui y sont définies et à adopter ainsi une ligne de conduite conforme à ces valeurs dans un esprit de respect mutuel entre vous, les membres du personnel et les autres résidents.

Le code d'éthique sert également de document de référence advenant une situation où vos droits ne vous semblent pas respectés.

Des exemples d'application

Nous allons maintenant voir, à partir d'exemples concrets, de quelle manière l'application des règles du Code d'éthique peut contribuer à votre mieux-être dans la vie de tous les jours.

Exemples de comportements éthiques

- ✓ Le personnel est respectueux et courtois à votre endroit, il s'adresse à vous en utilisant un langage clair et les propos qu'il vous tient sont respectueux de votre personne, de votre âge et de votre condition physique, vous ne vous sentez pas infantilisé ou encore ridiculisé.
- ✓ Vous avez le sentiment que vos besoins sont importants et que l'on tente de les satisfaire avec diligence; vous ne sentez pas que vous en demandez trop.
- ✓ Vous sentez que l'on respecte votre volonté, votre culture, votre dignité et vos besoins en matière de spiritualité.
- ✓ Le personnel s'adresse à vous en se plaçant à votre hauteur de fauteuil, vous parle avec douceur, vous donne des explications claires et s'assure de votre bonne compréhension des choses qui vous concernent.
- ✓ En votre présence, les membres du personnel ne parlent pas entre eux de leurs situations personnelles, ni de la situation des autres résidents, vous réalisez qu'ils sont discrets.
- ✓ Le personnel respecte votre intimité physique et morale. On frappe à votre porte et on attend que vous invitiez la personne à entrer dans votre chambre.
- ✓ Lors de l'entretien de votre chambre, le personnel respecte vos objets personnels, il fait attention de ne rien abîmer.
- ✓ Lorsque c'est le moment de votre toilette, on couvre votre corps afin de n'exposer que la partie qui est lavée et la porte est maintenue fermée.

- ✓ Au moment des activités comme les repas ou la participation à des jeux, vous sentez que votre rythme est respecté, vous n'êtes pas bousculé afin que ça aille plus vite.
- ✓ Vous sentez que votre famille ou vos visiteurs sont accueillis avec respect, qu'ils sont les bienvenus au Centre, que l'on répond avec diligence et sensibilité à leur demande d'information ou de suivi.

Sentir que vous êtes écouté et traité avec respect et considération dans tous les gestes de la vie quotidienne est un bon indicateur de l'esprit éthique qui règne dans l'établissement et également de l'importance que le personnel accorde au respect des règles inscrites au code d'éthique.

Comme vous pouvez le constater, le sens de l'éthique peut s'évaluer à partir de ce que vous ressentez et vous êtes les mieux placés pour faire cette évaluation.

Si vous vous sentez bien traité, dites-le, ce sera un plaisir à partager. Si tel n'est pas toujours le cas, dites-le aussi, vous trouverez toujours une oreille attentive et c'est la seule façon dans ce cas d'améliorer votre situation.

Avez-vous votre exemplaire du code d'éthique? Si oui, faites-en la lecture et n'hésitez pas à poser des questions pour en avoir une bonne compréhension.

Si tel n'est pas le cas, demandez-le à la direction du Centre.



LES DROITS ET LES RESPONSABILITÉS DES RÉSIDENTS

Rappelons que le Code d'éthique dicte la conduite attendue de la part des membres du personnel pour assurer le respect de vos droits. Mais **qui dit droits, dit aussi responsabilités.**

Ainsi, lorsque vous acceptez de résider dans un centre d'hébergement de soins de longue durée, vous acceptez également les responsabilités se rattachant à votre nouveau milieu de vie. Le texte qui suit rappelle les responsabilités qui vous incombent ou qui incombent à votre répondant par rapport à chacun de vos droits.

Vous avez droit au respect et à la dignité.

Vous êtes également respectueux dans vos rapports avec les intervenants et les autres résidents. Cependant, le personnel soignant comprend que certaines conditions de santé (état de santé) d'un résident peuvent affecter ses rapports avec autrui et il ne le tient pas responsable.

Vous avez droit au respect de la vie privée.

Le choix de vos activités ne doit pas perturber la tranquillité et l'intimité des autres résidents.

Vous avez droit de recevoir une réponse adéquate à toutes vos questions et de faire connaître vos suggestions.

Vous êtes invité à poser des questions et à faire connaître vos besoins et vos attentes aux personnes qui vous donnent des soins et des services.

Vous avez le droit d'être accompagné et assisté par la personne de votre choix dans vos démarches relatives aux soins ou aux informations attendues.

Nous vous invitons à informer les intervenants de votre désir d'être accompagné par une personne significative pour vous.

Vous avez droit à des services accessibles et de qualité.

Nous vous invitons à utiliser de manière judicieuse les services offerts, à respecter les rendez-vous fixés et à prévenir dans les meilleurs délais en cas d'impossibilité de vous présenter.

Vous devez respecter la politique sur l'usage du tabac.

Vous êtes responsable du versement de votre contribution à l'hébergement.

Vous êtes responsable de la préservation des biens que le centre met à votre disposition.

Vous êtes également tenu de respecter les consignes de sécurité du Centre.

Vous avez le droit d'être informé de l'existence du Comité des résidents et d'y participer.

Surveillez les informations à ce sujet, elles sont habituellement disponibles sur un babillard dédié à ce comité.

Vous avez droit à une fin de vie dans la dignité.

Nous vous invitons à exprimer vos attentes à l'égard des interventions durant les derniers moments de votre vie.

Il vous faudra signifier au centre l'existence d'un mandat en cas d'inaptitude, s'il y a lieu, et fournir les coordonnées de la personne détentrice du mandat.

UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

Je souhaite maintenant apporter un éclairage particulier sur une dimension importante de mon mandat soit celle de la préoccupation d'**un milieu de vie de qualité** pour tous les résidents du centre.

Un milieu de vie de qualité, comment le définir?

Le bon vieux dictionnaire définit la qualité de vie comme « un ensemble de conditions qui contribuent à créer une vie agréable ». Quoi dire de plus?

Quelles sont donc ces conditions susceptibles de rendre la vie agréable?

Selon les chercheurs du Ministère de la Santé et des services sociaux, ces conditions sont de trois ordres :

La première condition est l'attention que l'on prête à vos besoins et à vos attentes. Il est question ici de l'écoute que le personnel du Centre manifeste à votre endroit.

La seconde concerne la relation que vous entretenez avec chacun des membres du personnel du centre. On parle ici de chaleur humaine.

Enfin, la troisième condition correspond à l'approche personnalisée des soins qui vous sont rendus et des services qui vous sont offerts. Ainsi, dans un milieu de vie de qualité, vos droits sont respectés et, dans la limite des ressources disponibles, vos choix et vos habitudes de vie également.

Quelles sont les caractéristiques d'un milieu de vie de qualité?

Il n'y a pas de modèle unique, chaque centre à ses caractéristiques propres. Les experts en cette matière s'entendent toutefois pour dire qu'une organisation soucieuse de la qualité de son milieu de vie :

- reconnaît les droits des résidents;
- donne aux résidents les moyens de se faire entendre;
- soutient son comité des usagers;
- tient compte des besoins et des attentes des résidents, dans la limite des ressources qui lui sont allouées;
- respecte le rythme des résidents dans la réalisation de leurs activités;
- conserve et développe leur autonomie;
- respecte leur liberté de décider et de choisir;
- privilégie une relation humaine de qualité;
- maintient des liens significatifs avec leur famille, leurs proches et la collectivité;
- dispense des services de qualité requis par leur condition;
- fait bénéficier les résidents d'un ensemble d'activités visant leur qualité de vie;

- développe de bonnes pratiques professionnelles;
- maintient des relations harmonieuses avec les résidents et leurs proches;
- se donne les moyens de mesurer la qualité de ses services et de l'améliorer continuellement;
- est soucieuse de l'éthique des intervenants;
- se préoccupe de la qualité de vie au travail de ses employés;

Comment peut-on apprécier concrètement l'application de ces pratiques?

Pour vous aider à comprendre la portée de chacun de ces éléments, nous illustrerons par **des exemples** la façon dont ceux-ci doivent être mis en œuvre.

La reconnaissance des droits des résidents :

Une commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a été nommée.
Un règlement sur la procédure d'examen des plaintes a été adopté.
Un dépliant sur le traitement des plaintes est mis à la disposition du résident.
Les résidents sont informés de leurs droits lors de l'accueil.

Les moyens pour les résidents de se faire entendre :

Les mécanismes pour exprimer les insatisfactions sont connus de tous.
Les coordonnées de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services sont connues et affichées.
Le rôle du comité des usagers est connu et reconnu.
La commissaire locale est disponible sur appel et visite régulièrement le centre.

Le soutien au comité des usagers :

Le comité des usagers est élu en assemblée générale annuelle et se réunit régulièrement.
Les membres du comité des usagers sont connus de tous.
Le comité reçoit le soutien financier et technique prévu par la LSSS.
Une personne-ressource du centre soutient le comité des usagers.

UNE ORGANISATION QUI SE PRÉOCCUPE DE LA QUALITÉ DE SON MILIEU DE VIE:

Assure la prise en compte des besoins et des attentes des résidents, dans la limite des ressources qui lui sont allouées:

Votre droit de parole est sacré.

Le personnel est à l'écoute et comprend vos besoins et vos attentes.

Le personnel vous témoigne du respect.

Les intervenants vous connaissent bien, ils connaissent vos soucis, vos centres d'intérêt. Ils vous apportent leur soutien dans les moments difficiles.

L'établissement répond à vos attentes dans la mesure du possible.

Le centre vous offre un environnement sécuritaire.

La discrétion et la confidentialité sont pratiquées par tout le personnel du centre.

Respecte le rythme des résidents dans la réalisation de leurs activités:

Les intervenants ont envers vous des gestes et des paroles empreintes de douceur et de tendresse.

Le personnel prend le temps de vous écouter et de vous comprendre.

La période des repas vous est agréable et vous mangez à votre rythme.

Lorsqu'on vous aide lors des soins d'hygiène, vous avez le temps de faire les choses que vous êtes capable de faire par vous-même.

Lorsque vous participez à des activités de loisirs, on vous encourage à aller jusqu'au bout.

Les consignes vous sont expliquées clairement et on s'assure que vous avez bien compris.

Favorise la conservation et le développement de l'autonomie des résidents:

Votre contribution est sollicitée dans les activités de la vie quotidienne, soins d'hygiène, alimentation, loisirs, etc., et ce, dans la mesure de vos capacités.

Vous pouvez toujours décider de participer ou non à des activités organisées.

Respecte la liberté du résident de décider et de choisir:

L'information concernant votre état de santé et les possibilités de traitement est facile à comprendre et vous permet de prendre des décisions éclairées sur les soins que vous souhaitez recevoir.

L'heure du coucher et du lever est celle qui répond à vos besoins.

Vous choisissez sur un menu, les mets pour les repas, vous choisissez également votre collation en fonction de vos goûts et vous avez accès à de la nourriture lorsque vous avez faim.

Vous choisissez les émissions de télévision selon vos intérêts.

Vous pouvez accueillir vos visiteurs à toute heure du jour, sans restriction.

Établit une relation humaine de qualité avec chacun des résidents:

Le personnel frappe à votre porte avant d'entrer dans votre chambre.
 Les termes Monsieur, Madame, et le vouvoiement sont de rigueur.
 Votre intimité et votre dignité sont préservées en tout temps.
 La courtoisie et le respect sont toujours présents.

Maintient des liens significatifs avec la famille et les proches du résident, ainsi que de la collectivité:

Les visites des proches, bénévoles ou autres sont encouragées.
 Des activités sociales vous sont offertes.
 Vous pouvez vous faire accompagner par une personne de confiance dans toute vos démarches avec les intervenants du centre, y compris pour déposer une plainte.
 Les proches sont invités à participer aux activités organisées par le centre.

UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ SE CARACTÉRISE ÉGALEMENT PAR :

La préoccupation constante de mesurer et d'améliorer la qualité des services

- La direction du centre est à l'écoute du comité des usagers. Elle :
- procède régulièrement à un sondage de satisfaction auprès des résidents.
- analyse les résultats et se donne un plan d'action pour améliorer les éléments jugés moins satisfaisants par les résidents.
- reçoit la visite des représentants du Ministère la santé et des services sociaux (MSSS) et met en œuvre leurs recommandations.
- met en œuvre les mécanismes prévus par la loi sur la santé et les services sociaux (LSSS) sur la prévention des accidents et des incidents.
- s'inscrit dans un processus de certification de la qualité administré par Agrément Canada.
- accueille les représentants des divers ordres professionnels (médecins, pharmaciens, infirmières, infirmières-auxiliaires) et met en œuvre leurs recommandations.
- donne suite aux recommandations formulées par la commissaire locale aux plaintes suite à une plainte ou à un examen d'une situation qu'elle juge inadéquate au regard des droits des résidents.
- tient un comité de vigilance, dont le mandat est de veiller à la qualité des services et d'assurer l'application des recommandations reçues de toutes les instances mentionnées précédemment. La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services est membre de ce comité.

Le souci de l'éthique des intervenants

- La direction du centre, en collaboration avec son personnel, se dote d'un code d'éthique, c'est-à-dire, d'un outil d'information et de sensibilisation qui traite des droits et obligations des résidents et plus particulièrement des valeurs qui doivent inspirer la manière d'agir ou de se comporter du personnel en vue d'assurer le bien-être des résidents. Elle :
 - s'assure de l'application et du respect de ce code d'éthique.
 - sanctionne les comportements déviants.
 - fournit à chaque résident un exemplaire de ce code d'éthique

La qualité de vie au travail des employés du centre

- La direction communique clairement sa mission, sa philosophie d'intervention et les valeurs qu'elle privilégie. Elle :
 - est à l'écoute de ses employés.
 - veille à la qualité des rapports humains.
 - encourage l'initiative et l'autonomie.
 - s'assure de la compétence de son personnel en leur fournissant les opportunités de formation utile à leur développement.
 - évalue la contribution de ses employés et exprime sa reconnaissance pour le travail accompli.

CAROLE PELLETIER
Commissaire locale aux plaintes
et à la qualité des services
Tél : 418-952-1312

