



Rapport annuel
sur l'application de la procédure d'examen des plaintes
du
Manoir Soleil
2020-2021

par
Huguette Dupuis
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

TABLE DES MATIÈRES

1. Mandat de la commissaire aux plaintes et à la qualité	3
2. Les activités de la commissaire.....	3
2.1 Promotion sur le régime d'examen des plaintes.....	3
2.2 Participation au comité de vigilance et de la qualité.....	4
3. L'examen des dossiers portés à la connaissance de la commissaire.....	4
Conclusion.....	4

ANNEXE

Rapport annuel du médecin examinateur

1. Mandat du médecin examinateur.....	A2
2. Bilan des dossiers reçus.....	A3

1. Mandat de la commissaire

En vertu des pouvoirs qui lui sont dévolus par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services est responsable, envers le conseil d'administration, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leur plainte. Dans ce cadre, elle doit assister tout usager qui veut porter plainte. Elle accueille toutes les plaintes des usagers. Elle traite les plaintes concernant les services de santé et les services sociaux que les usagers ont reçus, reçoivent, requièrent ou auraient dû recevoir. Elle donne aussi son avis sur le respect des droits des usagers. Lorsqu'une plainte verbale ou écrite concerne les services d'un médecin, dentiste ou pharmacien, la commissaire la reçoit et la transfère au médecin examinateur pour que celui-ci l'examine. Le cas échéant, elle accueille également les demandes de révision des personnes insatisfaites des conclusions du médecin examinateur et les transmet pour examen au comité de révision.

Elle intervient également de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

La commissaire doit également diffuser de l'information sur les droits et les obligations des usagers, sur le code d'éthique et assurer la promotion du régime d'examen des plaintes.

2. Les activités de la commissaire

2.1 Promotion sur le régime d'examen des plaintes

Au cours de l'année 2020-2021, la Pandémie Covid-19 et ses mesures préventives et restrictions sanitaires ont été à l'avant plan tout au long de l'année. Les rencontres ont toutes été annulées pendant cette période.

Chaque année, la commissaire rencontre à trois reprises, les membres du comité des résidents et échangeait sur les particularités du Manoir Soleil ainsi que les projets et réalisations. Il a été convenu qu'elle participe à leur assemblée générale annuelle, où tous les résidents et leurs répondants sont invités. Des échanges avec les familles et rencontres suivent l'assemblée annuelle. Une activité de promotion des droits est présentée sous différentes formes, soit un Bingo adapté aux résidents et leur famille, mais aussi un jeu

questionnaire qui facilite les échanges avec les résidents et qui permet de faire un retour concernant les droits des usagers ainsi que les recours.

2.2 Participation au comité de vigilance et de la qualité

La Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit la participation de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services au comité de vigilance et de la qualité, du conseil d'administration. Depuis l'annulation de la rencontre du 18 mars 2020, il n'y a eu aucune rencontre planifiée. La commissaire participe à trois rencontres du comité de vigilance et de la qualité au cours d'une année.

3. L'examen des dossiers portés à la connaissance de la Commissaire aux plaintes et la qualité

En 2020-2021, aucune plainte n'a été portée à l'attention de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services concernant les résidents et résidentes hébergés dans les places privées.

Suite à des messages laissés dans la boîte vocale, des insatisfactions, demandes d'informations ou de consultation ont été formulées à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et des réponses ont été formulées aux représentants des résidents.

Conclusion

Je remercie la Direction du Manoir Soleil ainsi que le comité des résidents pour leur entière collaboration et pour la confiance que l'on m'accorde. Pour ma part, il me fait toujours plaisir d'intervenir au besoin, poursuivre le travail et vous offrir mon entière collaboration en répondant promptement et adéquatement aux besoins exprimés par les résidents et le conseil d'administration.

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services,

Huguette Dupuis
13 juin 2021