

« LES BILLETS DE LA **COMMISSAIRE** AUX
PLAINTES ET À LA **QUALITÉ** »



CENTRE D'HÉBERGEMENT DU BOISÉ
RÉVISÉ EN SEPTEMBRE 2018



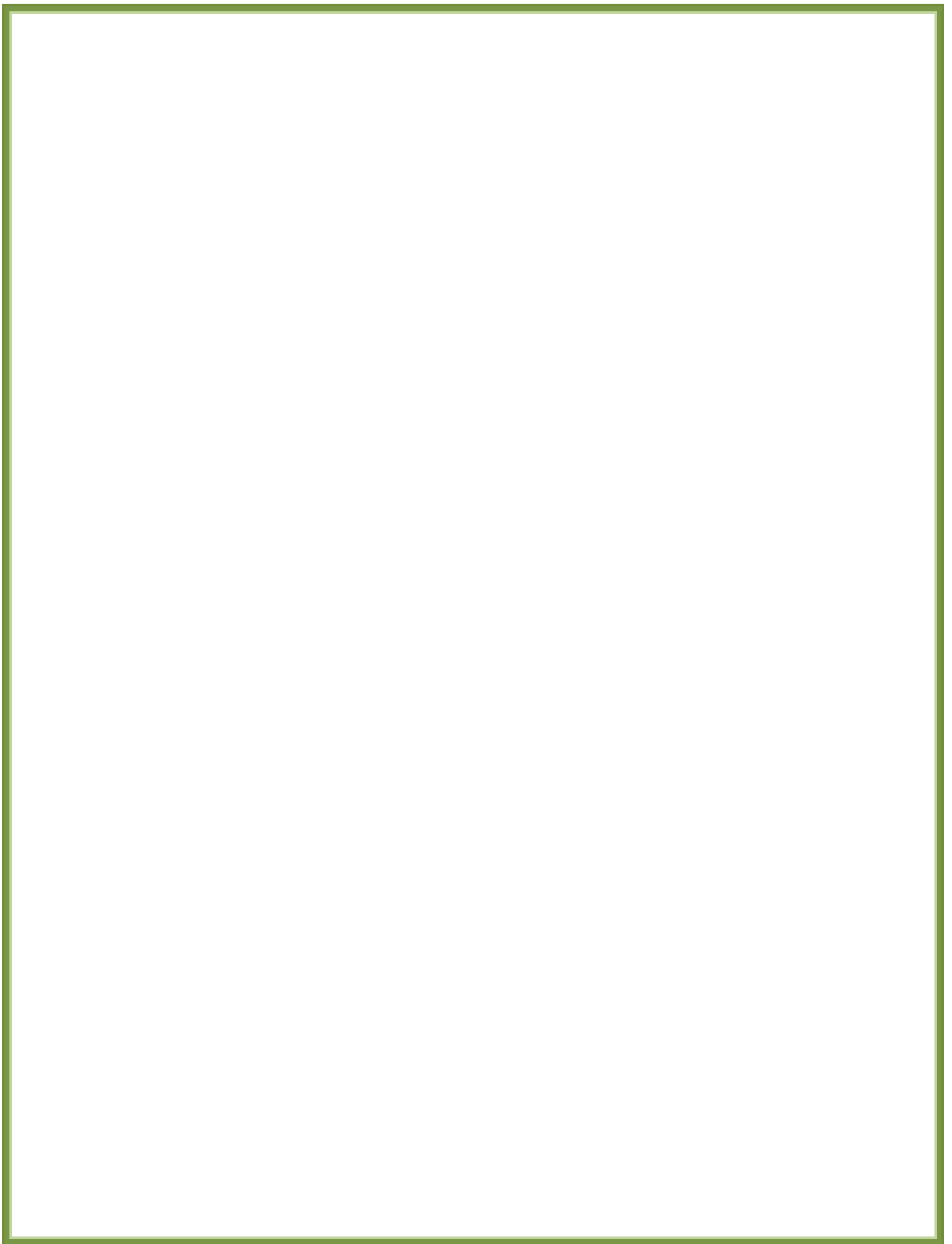


TABLE DES MATIÈRES

QUALITÉ DES SERVICES	4
LA RAISON D'ÊTRE DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ	5
VOS DROITS, QUELS SONT-ILS?	6
LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	9
LE CODE D'ÉTHIQUE	13
LES DROITS ET RESPONSABILITÉ DES RÉSIDENTS	16
UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ	18



PORTER PLAINTÉ : UNE DÉMARCHE VERS LA QUALITÉ

*L'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture
et n'a aucune intention discriminatoire*

QUALITÉ DES SERVICES

Bonjour,

Je suis votre Commissaire aux plaintes et à la qualité.

Mes coordonnées sont affichées près des ascenseurs au rez-de-chaussée.

Dans le présent recueil, vous trouverez des textes contenant des informations utiles pour vous. C'est un moyen de vous informer sur vos droits en tant que résident et de vous renseigner à propos de la qualité des services offerts au Centre d'hébergement du Boisé.

Je vous invite à prendre connaissance de ce document et à le conserver pour consultation au besoin.

Bonne lecture et au plaisir de vous rencontrer !

Geneviève Leblanc-Fraser

COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ

Tél : 418-914-3471

Courriel : genevieve_leblanc_fraser@ssss.gouv.ca



Création du document « Les Billets de la commissaire » par madame Louise Godin.

Dernière mise-à-jour faite en septembre 2018.

Modification du titre « LES BILLETS DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES ».



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

Pourquoi une Commissaire aux plaintes et à la qualité?

La fonction de Commissaire aux plaintes et à la qualité a été inscrite dans la *Loi sur les services de santé et services sociaux* (LSSSS) 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 bien qu'ils créent un poste exclusif, pour assurer la fonction du régime d'examen des plaintes.

Je n'occupe pas de bureau au Centre. Je me déplace pour vous rencontrer, soit au Centre, soit dans un autre lieu que nous conviendrons ensemble le cas échéant. Vous pouvez me joindre directement sur mon cellulaire au numéro :

418-914-3471

L'essentiel de ma fonction consiste à :

Recevoir les plaintes, prêter assistance pour la rédaction d'une plainte ainsi que faire des recommandations à l'examen d'une plainte.

- Collaborer avec le comité des usagers en vue d'assurer le respect des droits des résidents;
- Faire la promotion du code d'éthique auprès des résidents et des employés;
- Participer au comité de vigilance de l'établissement.

Est-ce que la raison d'être de la Commissaire aux plaintes et à la qualité est due au fait qu'il y a beaucoup de plaintes?

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

Je vous invite à 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 ainsi que leurs photos sont affichés sur le babillard, face aux ascenseurs, au rez-de-chaussée.

Par ailleurs, si vous n'obtenez pas satisfaction, n'hésitez pas à me joindre au numéro mentionné ci-haut et, je regarderai avec vous la possibilité de solutions correctives à proposer aux responsables ou je vous accompagnerai dans le processus de plainte. Ce sera toujours un plaisir pour moi 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 votre milieu, concernant par exemple : les médecins, les dentistes ou tout autre professionnel qui œuvrent au Centre ou à l'extérieur, vous n'avez qu'à le demander au personnel du Centre, on vous indiquera comment les rencontrer.

Vous avez le droit de recevoir des services adéquats en continuité et de façon personnalisée.

Ainsi vous devez recevoir les services dont vous avez besoin, comme les prélèvements, les traitements ou toute autre intervention, selon les normes de qualité reconnues et approuvées en matière de soins de santé.

En ce qui concerne la continuité et la personnalisation des services, cela veut dire, par exemple, qu'une personne atteinte d'une intolérance aux arachides a le droit de recevoir à chaque repas, chaque jour et 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 du Centre.

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

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé ainsi que sur les traitements possibles avec les risques et les 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 incident ou 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 du 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 a l'obligation de vous donner l'information claire et complète pour prendre votre décision, c'est-à-dire 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 afin de bénéficier d'un service ou encore pour exprimer une insatisfaction.

Vous avez le droit de choisir la personne qui vous représentera, s'il advenait que vous n'ayez plus la capacité de décider.

Vous avez le droit d'avoir accès à votre dossier de résident.

En tout temps et, selon la politique en vigueur du 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 ne peuvent être divulgués sans votre consentement. Votre dossier de résident est confidentiel.

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 a le devoir de s'appliquer à les respecter de sorte que l'établissement vous permette un milieu de vie de qualité. Si vous souhaitez obtenir davantage d'informations concernant vos droits, vous pouvez également contacter votre comité des usagers ou encore la direction du Centre.

En résumé : *Vous avez droit à un milieu de vie qui vous assure des services et des soins de qualité, organisés et dispensés de manière à permettre votre bien-être physique, mental et social. 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 d'y apporter ma contribution dans la mesure du possible. En tout temps, il me fera également plaisir de vous aider à comprendre vos droits.*



LE 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 formule une plainte. Ces règles prévoient également les étapes du traitement d'une plainte.

Quel est l'objectif de ce régime?

L'objectif est de s'assurer du respect des droits des résidents et l'amélioration de la qualité des services par la recherche de solutions aux problèmes que vous pourriez vivre concernant les services dispensés dans le Centre.

Quelles 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 aux plaintes et à la qualité. Si la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, la commissaire transfère sans délai la plainte au **médecin examinateur** (ce point sera traité plus loin).

Quelles sont les étapes du traitement d'une plainte?

La Commissaire aux plaintes et à la qualité examine les faits et les circonstances qui ont donné lieu à la plainte. Si la plainte est recevable, elle formule ses conclusions et recommandations à l'intention de la direction ou du conseil d'administration et en remet une copie au résident.

Quels sont les délais pour traiter une plainte?

La commissaire doit procéder à l'examen d'une 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, le conseil d'administration ou la direction du Centre a adopté une procédure d'examen des plaintes. Cette procédure est en vigueur ici et dans tous les centres où sont offerts des services de santé et des services sociaux.

À qui adresser ma plainte?

Votre plainte doit être acheminée à votre Commissaire aux plaintes et à la qualité. Vous pouvez formuler une plainte verbale ou écrite. En ce qui concerne une plainte écrite, il existe déjà un **formulaire disponible au Centre près des ascenseurs et à l'accueil de l'entrée principale**. Vous pouvez aussi le demander à un membre du personnel.

Qui peut m'aider à formuler une plainte?

Toute personne de votre choix, un parent, un ami, ou encore un membre du comité des usagers (résidents).

Le Centre d'aide et d'assistance aux plaintes (**CAAP**) de votre région peut également offrir ce genre d'aide. Vous composez alors le **(418) 681-0088**. Ces services sont gratuits et confidentiels.

En tout temps, la Commissaire aux plaintes et à la qualité 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 aux plaintes et à la qualité 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 aux plaintes et à la qualité?

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 ou sans frais : 1 (800) 463-5070**.

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.

Vous devez adresser votre plainte à la Commissaire aux plaintes et à la qualité. 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 aux plaintes et à la qualité transférera 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 examinateur**. Celui-ci aura la responsabilité d'examiner votre plainte et de déterminer le mode de traitement le plus approprié. Ce médecin examinateur 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 examinateur 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 examinateur?

Le médecin examinateur 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 aux plaintes et à la qualité.

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

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

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

Il vous restera un recours possible, celui de faire une demande de révision des conclusions du médecin examinateur. 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 examinateur. La Commissaire aux plaintes et à la qualité 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 examinateur 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.

Que puis-je faire avant de porter plainte?

Généralement, lorsque vous vivez une difficulté, il vous suffit d'aborder franchement les personnes concernées : votre préposé, votre infirmière, la personne responsable des soins ou la direction du Centre. Vous trouverez toujours une oreille attentive et la plupart 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.

LE CODE D'ÉTHIQUE



Rappelons qu'en vertu de *la Loi sur les services de santé et les services sociaux*, (LSSSS 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. On y retrouve des textes énonçant vos droits et obligations, les valeurs, les principes et les obligations auxquels adhère le Centre et qui servent de guide aux employés afin de les aider à juger de la justesse de leurs comportements 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 s'assurer d'avoir les bons 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.

Exemples d'application du code d'éthique :

Nous allons maintenant voir, à partir d'exemples concrets, de quelle manière l'application des règles du Code d'éthique peuvent 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 ainsi que des propos respectueux envers votre personne, votre âge et 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, il vous parle avec douceur, vous donne des explications claires et s'assure que vous ayez une bonne compréhension de ce qui vous concerne.
- 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 d'être invité par vous avant d'entrer dans votre chambre.
- Lors de l'entretien ménager de votre chambre, le personnel respecte vos objets personnels, il fait attention pour ne rien abîmer.
- Lorsque c'est le moment de vos soins d'hygiène, on couvre votre corps pour n'exposer que la partie qui est à laver et, la porte est maintenue fermée.

- Au moment des activités comme les repas ou la participation à des jeux, vous sentez qu'on respecte votre rythme, vous n'êtes pas bousculé pour aller 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 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 le 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 le 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 le 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 le 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 usagers et d'y participer.

Surveillez les informations à ce sujet, elles sont habituellement disponibles sur un babillard dédié au 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 ces conditions susceptibles de rendre la vie agréable?

Selon les chercheurs du ministère de la Santé et des Services sociaux, il y a trois conditions essentielles :

- 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 a 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 à maintenir ou améliorer 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 pour les 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, voici comment ceux-ci doivent être mis en œuvre.

La reconnaissance des droits des résidents :

- Une Commissaire aux plaintes et à la qualité a été nommée;
- Un règlement sur la procédure d'examen des plaintes a été adopté;
- Un dépliant explicatif de la « Procédure d'examen des plaintes » est mis à la disposition des résidents;
- Les résidents sont informés au sujet 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 aux plaintes et à la qualité sont connues et affichées;
- Le rôle du comité des usagers est connu et reconnu;
- La Commissaire aux plaintes et à la qualité 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 sont connus de tous;
- Le comité reçoit le soutien financier et technique prévu par la LSSSS;

- Une personne ressource est désignée par le Centre pour soutenir 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 respecté;
- 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 et vos centres d'intérêt et ils vous apportent leur soutien dans les moments difficiles;
- L'établissement répond à vos attentes dans la mesure du possible;
- Vous vous sentez en sécurité au Centre;
- 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 empreints de douceur et de tendresse;
- Le personnel prend le temps de vous écouter et de vous comprendre;
- La période des repas est agréable et vous mangez à votre rythme;
- Lorsqu'on vous aide pour vos soins d'hygiène, on vous laisse le temps de participer selon votre capacité;
- 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 le maintien 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., selon vos capacités;
- Vous pouvez toujours décider de participer ou non à des activités sociales.

Respecte la liberté du résident de décider et de choisir :

- L'information concernant votre état de santé et les possibilités de traitement sont faciles à comprendre et cela vous permet de prendre des décisions éclairées sur les soins que vous souhaitez recevoir;

- L'heure du coucher et du lever sont celles qui répondent 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 d'écouter les émissions de télévision selon vos intérêts;
- Vous pouvez accueillir vos visiteurs à toutes heures 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 qu'avec 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 toutes 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 (LSSSS) sur la prévention des incidents et des accidents;
- 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 aux plaintes et à la qualité 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 aux plaintes et à la qualité 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 tel que cité auparavant et 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 et 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 son développement;
- Évalue la contribution de ses employés et exprime sa reconnaissance pour le travail accompli.

