

Je cultive les droits

Le droit de porter plainte, une culture de confiance



L'année 2016, présente la 9^e édition de la semaine sur les droits. Au fil des ans, sa mission est demeurée la même, soit la promotion des droits des résidents, leur qualité de vie et leur bien-être. C'est pour nous tous, l'occasion de s'informer et d'apprendre sur notre responsabilité commune à ce que ces droits soient respectés. Le thème de cette année fait valoir le droit du résident à communiquer ses insatisfactions et appelle à l'ouverture des intervenants de son milieu de vie à les recevoir. Il vise également à faire connaître au résident, son droit et ses recours s'il n'est pas satisfait de l'analyse des moyens proposés dans les recherches de solutions afin qu'ensemble, nous devenions des partenaires et collaborateurs de la qualité. La plainte peut être l'option retenue par le résident s'il n'est pas satisfait des moyens proposés. C'est son droit et ce droit doit être exercé en toute confiance, sans crainte de représailles. C'est une culture qui est bien enracinée chez Vigi Santé et qui est partagée par tous les comités de résidents de chacune des installations. C'est donc à titre de partenaires qu'ils renouvèlent leur union dans le but de nourrir, enrichir et perpétuer cette culture de confiance.

« La confiance est le ciment invisible qui conduit une équipe à gagner. »

Bud Wilkinson

UNE CULTURE DE CONFIANCE, LA COMMUNICATION À LA BASE DE TOUT

Dans le but de maintenir et d'améliorer constamment la qualité des soins et services que nous offrons, nous sommes toujours attentifs à la satisfaction des résidents que nous hébergeons et à celle de leurs répondants. Par contre, malgré toute notre bonne volonté, il est possible que vous ayez à nous faire part de commentaires, de demandes, de suggestions et même d'insatisfactions concernant les services que vous recevez. Notre approche à cet égard se veut positive, constructive et basée sur la confiance. Nous sommes effectivement convaincus qu'une bonne communication et une relation de confiance peuvent venir à bout de nombreuses situations générant de l'inconfort, de la déception voire même de la frustration.

Soyez ainsi assurés que vous serez accueillis avec ouverture et empathie lorsque vous voudrez nous faire part d'une insatisfaction. Pour ce faire, dans un premier temps, vous êtes invités à communiquer avec l'infirmière de votre secteur ou encore la direction des soins et coordination des services à la clientèle. En effet, dans une très grande proportion de cas, une explication ou des mesures correctives pourront être apportées aussitôt la situation connue.

Par contre, si vous jugez que la réponse offerte ou le correctif apporté demeure insatisfaisant, vous pouvez dénoncer la situation et porter plainte en communiquant avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Votre insatisfaction devient alors une plainte.

D'ailleurs, en vertu de la loi sur les services de santé et les services sociaux, tout résident insatisfait des soins ou services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir a le droit de porter plainte de manière écrite ou verbale. La plainte peut également être formulée par un représentant du résident, les héritiers ou les mandataires légaux d'un résident décédé. La loi précise aussi que nul ne peut exercer de représailles, peu en importe la nature, à l'égard d'une personne qui formule ou entend formuler une plainte.

Au-delà des dispositions légales, sachez que nous considérons qu'une plainte demeure une opportunité d'améliorer la qualité de nos services et nous reconnaissons votre droit d'y avoir recours en toute confiance.

Enfin, si vous le souhaitez, vous pouvez être accompagnés dans cette démarche par la personne ou l'organisme de votre choix. Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région, le comité de résidents de votre installation ou encore la commissaire aux plaintes et à la qualité des services sont, parmi d'autres, des ressources appropriées pour ce faire.

Nous souhaitons que l'expression de vos insatisfactions et la procédure d'examen des plaintes restent simples, efficaces, rapides et confidentielles.

Votre satisfaction nous tient à cœur !

Article 73 (LSSSS)

Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte en vertu des articles de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Dès que la personne qui est appelée à examiner cette plainte en est informée, elle doit intervenir sans délai.

1991, c. 42, a. 73; 1998, c. 39, a. 32; 2001, c. 43, a. 41.



Du 22 au 30 septembre 2016, le **Regroupement Provincial des Comités des Usagers (RPCU)** organise la Semaine des droits des usagers de la santé et des services sociaux. Le RPCU profite de cette occasion annuelle pour mettre en valeur les différentes initiatives en matière de respect des droits des usagers. Cette année, c'est sous le thème du droit de porter plainte que différentes activités seront organisées dans l'ensemble du réseau.

Vigi Santé est fier partenaire de l'événement et vous invite à visiter le www.rcpu.qc.ca pour plus de détails.

*J'ai l'esprit en paix.
Je sais que s'il le fallait,
c'est sans peur de représailles
que je pourrais porter plainte.*

CONTRIBUER À UNE CULTURE DE CONFIANCE

Que vous soyez un résident ou un proche de celui-ci, il est important d'être rassuré sur les soins et services prodigués, de même que sur les gestes posés au quotidien pour rendre l'expérience en hébergement la plus réconfortante et agréable possible. Lorsque vous nous confiez un être cher, la confiance devient le sentiment le plus important pour établir la relation et rendre possible le travail de collaboration entre le service attendu et celui qui sera rendu. Ainsi, lorsqu'un besoin n'est pas répondu ou qu'un questionnement demeure en suspens, un sentiment d'insatisfaction et même de frustration peut se manifester, et peut générer un bris quant à la confiance que vous nous accordez à prendre soin de votre proche. L'inverse est également vrai, la confiance se gagne et se fortifie autant que le service rendu répond aux attentes et aux besoins et fait naître un sentiment de satisfaction.

Il est donc important de :

- Clarifier toute situation ou information qui vous apparaît ambiguë ou non satisfaisante. Ce qui est important pour vous, l'est également pour nous puisque nous souhaitons votre satisfaction;
- Demander des précisions ou transmettre vos demandes ou questionnements dès que cela vous est possible. Le plus rapidement la situation sera clarifiée, plus vite nous serons en mesure d'y répondre et de vous rassurer;
- S'adresser à la personne désignée pour répondre à vos besoins, celle-ci étant pour la plupart du temps l'infirmière. Il ne faut pas hésiter à relancer votre demande si vous n'obtenez pas de réponse;
- S'assurer que le moment soit opportun à la discussion selon la nature et la gravité du sujet à discuter. Il peut arriver que la personne désignée soit occupée à gérer une urgence ou à une tâche qui lui demande toute sa concentration;
- Ne pas hésiter à prendre rendez-vous au besoin, un moment fixé dans l'agenda permet de prendre le temps de s'arrêter et d'aborder le sujet en profondeur, et donc, de bien se comprendre;
- En tout temps, il vous est possible de porter plainte et sachez que c'est dans une culture de confiance que nous souhaitons vous y accompagner.

Pensez-y, en omettant de dire ce qui ne va pas, on transmet malgré nous l'information que tout va bien...

UN MOT DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

UNE CULTURE DE CONFIANCE DANS LE SUIVI DES PLAINTES

Saviez-vous que dans sa quête de l'excellence et afin de confirmer la priorité accordée à la qualité des soins et services dispensés dans un environnement humain, sécuritaire et de qualité, Vigi Santé s'appuie sur le comité de vigilance et de la qualité? En effet, le comité de vigilance et de la qualité en place chez Vigi Santé est responsable principalement d'assurer, auprès du conseil d'administration, le suivi des recommandations de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, du médecin examinateur ou du Protecteur du citoyen relativement aux plaintes formulées ou aux interventions effectuées à l'endroit de l'établissement. Ce faisant, le comité de vigilance et de la qualité assure au résident un lien avec le conseil d'administration. Via les plaintes, il fait valoir le point de vue du résident et la perception qu'il a de l'établissement quant à la prestation des services. Il permet d'identifier les aspects dont les objets de plaintes sont les plus fréquents au niveau de l'ensemble des installations de Vigi Santé et de déterminer des pistes d'action à considérer pour intervenir dans les secteurs ciblés.



Le comité de vigilance et de la qualité doit également s'intéresser à l'ensemble des activités mises en place au sein de l'établissement pour exercer des responsabilités relatives à la pertinence, la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus, le respect des droits des résidents et d'assurer le suivi des recommandations qui en découlent.

Le comité de vigilance et de la qualité:
un autre moyen pour que votre voix soit entendue.

Saviez-vous que lorsqu'une plainte concerne un médecin, dentiste ou pharmacien, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit la transmettre au médecin examinateur qui assure un examen consciencieux et rigoureux de la plainte? Dre Marie-Josée Saine est le médecin examinateur pour Vigi Santé, elle est responsable de l'examen des plaintes sous sa compétence.



La « *qualité* » est une responsabilité partagée de tous.

MOTS CACHÉS

MOT DE (9) LETTRES

P	R	O	C	E	D	U	R	E	S
O	R	C	O	I	N	D	E	N	S
L	E	E	R	F	R	T	O	I	E
I	D	E	S	O	N	I	A	M	L
T	I	A	I	I	T	S	P	N	L
I	A	T	A	C	D	L	I	I	I
Q	S	L	E	I	O	E	R	M	M
U	P	R	G	Y	C	E	N	E	A
E	I	I	E	D	I	U	G	T	F
D	V	S	E	M	A	I	N	E	S

AIDE - AMIS - DIRE - DIRECTIONS - DROITS - EMPLOYES
FAMILLES - GUIDE - LIRE - MAIN - PLAINTÉ - POLITIQUE
PROCÉDURES - RESIDENTS - SEMAINE - VIGI

VRAI OU FAUX ?

- 1 Je suis un membre de famille et après le dépôt d'une plainte, je sens que je suis victime de représailles. J'ai des recours qui s'offrent à moi..
- 2 Comme résident je peux être assisté dans le dépôt d'une plainte officielle à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et ce de façon confidentielle.

Vrai Faux



Le générique masculin est utilisé dans ce dépliant sans aucune discrimination et uniquement dans le but de faciliter la lecture.

Sa diffusion est rendue possible grâce à l'implication des partenaires suivants :

- Comité de résidents du CHSLD Vigi Brossard
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Les Chutes
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Deux-Montagnes
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Dollard-des-Ormeaux
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Montérégie
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Mont-Royal
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Notre-Dame de Lourdes
- Comité de résidents du CHSLD Vigi l'Orchidée blanche
- Comité de résidents du CHSLD Vigi de l'Outaouais
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Pierrefonds
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Reine-Élisabeth
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Saint-Augustin
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Shermont
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Yves-Blais
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Marie-Claret
- Comité des usagers de Vigi Santé
- Conseiller en milieu de vie de votre CHSLD
- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de Vigi Santé
- Comité de vigilance et de la qualité de Vigi Santé
- Direction de la qualité et direction générale de Vigi Santé



Vigi Santé
197, rue Thornhill
Dollard-des-Ormeaux
(Québec) H9B 3H8
www.vigisante.com

An English version of this pamphlet is available upon request.

« Le droit de porter plainte, une culture de confiance »

Thématique de la semaine sur les droits dans tous les CHSLD de Vigi Santé
Automne 2016

Venez cultiver avec nous,
la récolte n'en sera
que meilleure !

NOUS VOUS INVITONS À CONSULTER NOTRE SITE INTERNET :

www.vigisante.com

Des nouvelles, des publications, diverses informations sont disponibles.

Le Comité de résidents du CHSLD est là pour contribuer à la promotion et au respect de vos droits. N'hésitez pas à faire appel à lui !



Commissaire aux plaintes et à la qualité des services : Bonnie Helwer

Par téléphone : 514 684-0930, poste 1439

Par la poste : 197, rue Thornhill, Dollard-des-Ormeaux (Québec) H9B 3H8



Pour en savoir plus, procurez-vous notre dépliant
« Votre satisfaction nous tient à cœur »

RÉPONSE MOTS CACHÉS : CONFIANCE

RÉPONSES - VRAI OU FAUX

1 VRAI : Vous pouvez en tout temps faire un suivi auprès de la CPQS ou de la direction locale de votre établissement. Si vous n'avez pas pleine satisfaction vous pouvez aussi avoir recours au Protecteur du citoyen.

2 VRAI : Vous pouvez être accompagné du comité de résidents de votre installation ou du CAAP de votre région.