

RAPPORT ANNUEL DES PLAINTES 2018-2019

Période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019

Nom de l'établissement : Les Cèdres- Centre d'accueil pour personnes âgées	Mission(s) : CHSLD
--	------------------------------

Nous attestons, par la présente, que notre établissement n'a reçu et n'a traité aucune **plainte** pour la période mentionnée en titre. Le commissaire n'a pas eu à utiliser son pouvoir d'initiative pour ouvrir un dossier d'intervention.

La situation de maltraitance qui avait été conclue par la commissaire précédente a été finalisée et les recommandations formulées ont été mises en place, tel que recommandé.

Nous n'avons reçu aucune demande d'assistance de la part de résident ou de membre de famille.

Le commissaire a été consulté par la direction concernant le manque de collaboration d'une famille dont le proche hébergé avait des sérieux problèmes de comportements.

Bilan des activités

Tout au long de l'année le CPQS a travaillé en étroite collaboration avec le comité des usagers (quatre rencontres) et l'équipe de direction, l'objectif ultime de ce travail conjoint étant l'amélioration continue de la qualité des services tout en assurant une prestation de services sécuritaires dans un environnement chaleureux.

Le CPQS a été rencontré lors de la visite ministérielle qui s'est tenue le 21 mars 2019. Il a également participé à un comité de gestion des risques. Il est à noter qu'il n'y a pas eu de rencontre du comité de vigilance.

L'assemblée générale annuelle du comité des usagers qui s'est tenue le 17 novembre 2018 a permis au commissaire de faire la promotion de son rôle. Encore cette année, le taux de participation des familles a été excellent.

Nom : Coutu	Prénom : Michel
Titre : Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	Service : CHSLD Les Cèdres
Téléphone : 1 866 810-5193	Courriel : michel.coutu@gestionplaintes.net

Michel Coutu

Signature :



Date : 20 mai 2019