

RAPPORT ANNUEL 2018-2019
DU
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Centre d'Hébergement La Marée
01 AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

Nombre de plaintes reçues au bureau du CLPQS

Plaintes reçues

• Écrites	2
• Verbales	3
Interventions	5
Consultation	1
Assistance	2

Motifs de plaintes/interventions

• Accessibilité aux soins et services	1
• Aspect financier (perte d'objets)	1
• Droits particuliers	
• Organisation du milieu et ressources matérielles	4
• Relations interpersonnelles	3
• Soins et services dispensés	2
• Autre	

Recommandations du CLPQS 2

Nombre de plaintes en 2^e recours : 1

Recommandations du Protecteur du citoyen 1 (voir annexe 1)

Activités du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

- 23/05/18 Participation comité de vigilance
- 19/08/18 Rencontre visite ministérielle
- 22/10/18 Participation comité de vigilance
- 12/12/18 Visite d'agrément Canada

Jacques Lareau

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Centre d'hébergement La Marée

1

Sommaires des recommandations rapport annuel CLPQS 2018-2019

CHSLD La Marée

Recommandations du CLPQS

06 novembre 2018

- Que lors des travaux de réfection évaluer les risques potentiels d'incidents/accidents pour les résidents et considérer de façon préventive la relocalisation de la clientèle lors des travaux. (réalisé le 26 novembre 2018)
- Qu'une demande soit faite auprès du propriétaire de l'immeuble pour s'assurer que le système électrique puisse fournir de façon continue l'électricité lors de l'utilisation d'équipements nécessitant beaucoup d'ampérage. (réalisé, le janvier 2019)

Recommandations du protecteur du citoyen

- Mars 2019

Se doter d'un protocole de communication à l'externe et à l'interne avec les proches afin d'assurer que les informations concernant la situation des usagers et usagères circulent de manière adéquate entre les personnes concernées. (prévue, avril 2019)