



*Bilan annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la  
satisfaction des usagers et le respect de leurs droits*

*1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022*

*CHSLD Le Cardinal*

*Commissariat aux plaintes et à la qualité des services  
CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal*

*Les valeurs qui nous unissent :*

*Collaboration*

*Communication*

*Qualité des soins et des services*

*Professionalisme*

*Respect*

*Juin 2022*



## CHSLD LE CARDINAL

Cet établissement contient 174 places au permis. Le commissariat a été interpellé à 7 reprises. Il y a eu 2 interventions et 5 assistances. Aucun signalement de maltraitance. En 2020-2021, il y avait 0 plainte et intervention, mais 3 assistances et 3 consultations.

Bilan des dossiers			
Types	Dossiers ouverts	Dossiers conclus	Dossiers en cours d'examen
Plaintes CLPQS	0	0	0
Interventions	2	2	0
Assistances	5	5	0
Consultations	0	0	0
Plaintes MDPR	0	0	0
Recours en 2 <sup>ème</sup> instance PC ou CR	0	0	0

Pour ce qui est des dossiers (2) interventions, 2 motifs concernant le respect de la confidentialité et l'accès au dossier du résident. Le deuxième dossier portait sur l'accès à l'information par le représentant de l'utilisateur concernant la décision de transfert.

Nous avons assisté 5 usagers/représentants dont (2) pour s'assurer que les services et soins requis par leur état de santé ont été bien reçus; (1) clarifier les raisons d'un transport ambulancier; (1) traiter un signalement ou une suspicion de maltraitance et (1) le droit d'accompagner une personne pour l'accès à un rendez-vous médical.

La commissaire adjointe et la personne désignée par le CIUSSS, ont assisté à 4 rencontres du Comité de vigilance. Nous avons pu constater que la politique concernant la maltraitance est appliquée dans l'établissement en lien avec l'intervention ci-haut et la mesure de rappel par le biais d'une formation du personnel. Le Comité des usagers est présent et il produit un journal adressé aux résidents et leurs familles. Les affiches et coordonnées pour rejoindre le commissaire sont présentes et un article de la commissaire adjointe a été publié courant automne 2021.

Nous soulignons qu'il y a eu (1) visite ministérielle le 30 août 2021. La rapidité de la reprise des activités dans les milieux de vie en post COVID a été mentionnée. De plus, il y a eu également (1) visite de l'Agrément effectuée du 22 au 24 novembre 2021, l'établissement a obtenu une accréditation avec mention d'honneur. Finalement, une visite ministérielle de vigie dans le cadre de la 5<sup>ème</sup> Vague a été réalisée le 2 mars 2022 et il en a résulté aussi un rapport positif.