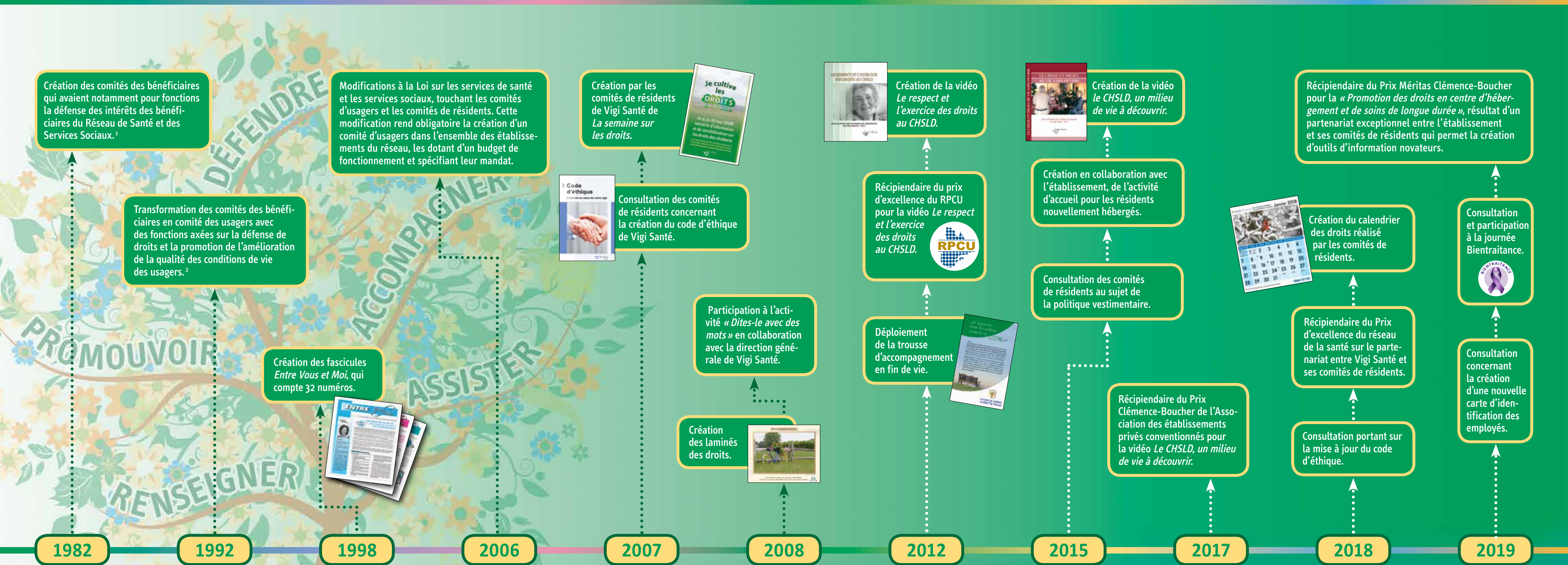


... LA LIGNE DU TEMPS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS DE VIGI SANTÉ ...



¹⁻² Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents, MSSS, 2018.

LE COMITÉ DE RÉSIDENTS, LE CONSEILLER EN MILIEU DE VIE ET LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES, DES PARTENAIRES INDISPENSABLES À VOTRE SERVICE

Dans sa quête de l'excellence et afin de réitérer la priorité accordée à la qualité des soins et services dispensés dans un environnement humain, sécuritaire et de qualité, Vigî Santé s'appuie sur plusieurs partenaires. Avec des mandats complémentaires, le comité de résidents, le conseiller en milieu de vie et le commissaire aux plaintes et à la qualité des services sont des acteurs importants dans les milieux de vie et chacun contribue à l'amélioration de la qualité des soins et des services et à la promotion des droits des résidents.

Cette complémentarité favorise une approche basée sur la recherche de solutions et, avant tout, laisse place à l'écoute, la compréhension et l'accompagnement.

Au fil du temps, la Semaine sur les droits s'est avérée le rendez-vous idéal pour inciter les liens de collaboration entre les comités de résidents, les conseillers en milieu de vie et le commissaire aux plaintes et à la qualité des services et placer le résident au centre des interventions en encourageant des actions concrètes afin d'assurer son bien-être.

Changement dans la loi

Depuis le 1^{er} juin 2021, la *Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés* (loi 52, 2020, chapitre 24), est entrée en vigueur. Cette loi inclut les établissements privés conventionnés, tel que Vigî Santé.

Ainsi, toutes les plaintes, incluant les plaintes médicales et les signalements de maltraitance des quinze installations de Vigî Santé sont maintenant sous la responsabilité des commissaires aux plaintes et à la qualité du Centre intégré de santé et de service sociaux (CISSS) ou Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du territoire concerné.

Nous tenons à remercier Mme Bonnie Helwer qui a agi à titre de Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour Vigî Santé depuis 2014. Mme Helwer a toujours exercé son rôle avec rigueur et impartialité.



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



Vigî Santé
197, rue Thornhill, Dollard-des-Ormeaux
(Québec) H9B 3H8

NOUS VOUS INVITONS À CONSULTER
NOTRE SITE INTERNET :

www.vigisante.com

Des nouvelles, des publications, diverses
informations sont disponibles.

*An English version of this pamphlet
is available upon request.*

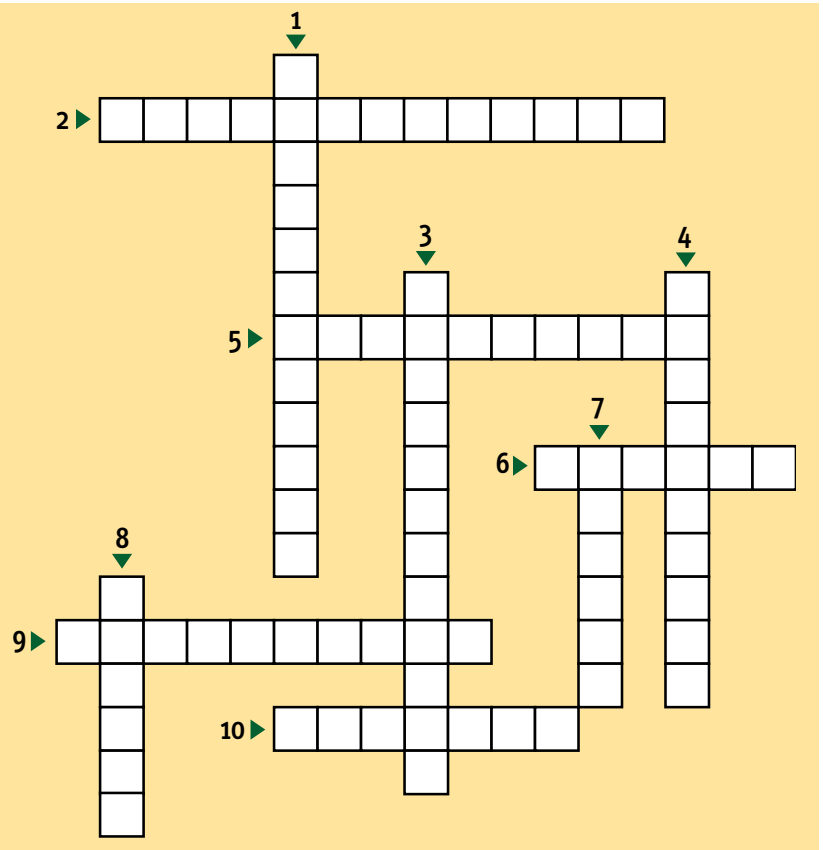
LE MANDAT DU COMITÉ, MOT CROISÉ

VERTICAL

- 1 Le comité de résidents évalue le degré de _____ des résidents à l'égard des services obtenus.
- 3 Le comité de résidents est le principal _____ des besoins et des attentes des résidents.
- 4 Le comité de résidents voit à _____ les résidents sur leurs droits et obligations.
- 7 Le comité de résidents est à l' _____ de vos besoins.
- 8 Le comité de résidents est le gardien de vos _____.

HORIZONTAL

- 2 Le comité de résidents mise principalement sur un climat de _____ et de confiance dans l'exercice de son mandat.
- 5 Le comité de résidents _____ ou assiste, sur demande, un résident qui désire porter plainte.
- 6 Le comité de résidents _____ les droits et intérêts collectifs des résidents.
- 9 Le comité de résidents agit comme _____ afin de contribuer à une prestation de soins et de services de qualité.
- 10 Le comité de résidents fait la promotion de l'amélioration de la _____ des conditions de vie des résidents.



RÉPONSES DU MOT CROISÉ : 1 : satisfaction 2 : collaboration 3 : porte-parole 4 : renseigner 5 : accompagner 6 : défend 7 : écoute 8 : droits 9 : partenaire 10 : qualité

L'IMPACT des comités de résidents, une valeur ajoutée !



Pour cette 14^e édition de la Semaine sur les droits, Vigî Santé, ses comités de résidents et leurs différents partenaires ont choisi de mettre en lumière les différentes réalisations des comités de résidents au cours des années. Le thème de cette édition : **L'impact des comités de résidents, une valeur ajoutée !** et les exemples que vous trouverez à la lecture de ce dépliant, démontrent que les comités de résidents contribuent à l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents en collaboration avec les gestionnaires de l'établissement. Que ce soit par la transmission d'observations, de demandes verbales ou écrites et s'il y a lieu, d'interventions auprès d'autres instances, les comités se considèrent des partenaires actifs de la qualité de vie des résidents.

Comme vous le constaterez, plusieurs réalisations ont été accomplies depuis la naissance des comités de résidents en 1992. Sans l'implication d'un très grand nombre de résidents, membres de famille, bénévoles et personnes intéressées rien de tout cela n'aurait été possible. Vigî Santé et les comités de résidents tiennent à remercier et à souligner l'engagement bénévole de toutes ces personnes qui ont permis d'améliorer les conditions de vie de plusieurs milliers de résidents.

*« Nous réalisons que ce que nous accomplissons
n'est qu'une goutte d'eau dans l'océan des besoins,
mais une goutte d'eau qui aurait manqué à l'océan
si elle n'avait pas été là. »*
~ Mère Teresa



Semaine sur les droits **14^e** édition

