

Montréal, le 23 août 2006

Commissaire à la qualité des services
Résidence XXX
Montréal,

OBJET: Plainte concernant la qualité des services

Madame

Cette lettre vous est adressée à titre de commissaire aux plaintes et à la qualité des services de la Résidence XXX. Par la présente, je souhaite porter à votre attention quelques situations que je considère inacceptables et qui concernent la qualité des services offerts à ma mère, Madame XXX. Vous trouverez en pièce jointe un formulaire signé par ma mère qui m'autorise à la représenter dans cette démarche.

Clarification des objets de plainte :

- Problèmes d'ordre relationnel : manque de diplomatie et de respect de la part de certaines préposées. Le refus d'utiliser les effets personnels de ma mère lorsqu'elle le demande.
- La malpropreté des lieux.
- La qualité et la variété de l'alimentation
- Le manque de sécurité pour les biens personnels.

Le manque de respect envers le résident est, à mon avis, inadmissible. Ma mère habite la résidence XXX depuis XXX. Le 9 août dernier, XXX, préposée, disait à ma mère qu'elle ne désirait plus s'occuper d'elle, qu'elle ne voulait plus rien savoir et que désormais ce serait XXX qui s'occuperait d'elle. (Tout cela en la tutoyant) Bien entendu, ma mère s'est sentie insécurisée et peinée par ces propos. Est-ce acceptable d'exploiter la vulnérabilité d'une personne? Si un(e) employé(e) ne se sent plus en mesure d'accomplir ses tâches, pourquoi en faire payer le prix à l'utilisateur? N'était-il pas possible de simplement demander à XXX de s'occuper de ma mère sans pour autant l'inquiéter?

Ma mère ne se sent pas respectée non plus dans ses demandes. Un jour, une préposée est venue pour changer ses draps. La veille, j'étais allée visiter ma mère et j'avais changé sa literie au complet. Ma mère a donc informé la préposée que j'avais changé son lit la veille et qu'il n'était pas nécessaire de le faire. Ma mère est allée dans le salon et lorsqu'elle est revenue dans sa chambre, le lit avait été changé au complet. Voilà! Lui a-t-on enlevé tout droit de décision? S'est-on dit qu'il ne valait pas la peine de l'écouter, que la personne vieillissante n'avait aucune mémoire des événements, aucune notion du temps, ni de

discernement entre un lit propre ou non? Pense-t-on qu'elle n'est pas en mesure de choisir ce qu'elle veut que l'on fasse ou ne fasse pas dans sa chambre?

Un jour où ma mère était en train de regarder dans son sac à lavage, XXX (préposée) est entrée dans sa chambre, lui a demandé ce qu'elle faisait là et lui a dit qu'elle n'avait pas affaire à cet endroit. Pourquoi traite-t-on ma mère comme un enfant à qui l'on défend de regarder dans un sac? Je n'apprécie pas que l'on s'adresse à elle de cette manière.

De plus, lors de son évaluation cognitive, ma mère a obtenu xx/xx. Elle a été placée sur un étage où les besoins de services sont importants alors qu'elle est relativement autonome. J'ai discuté avec XXX, chef d'unité, au sujet du transfert de ma mère sur un étage où les résidents seraient plus autonomes, mais ce dernier m'a répondu que c'était impossible. Quand je lui ai demandé des explications, il m'a répondu que c'était comme ça et qu'il s'agissait d'une question de bureaucratie. Est-ce une qualité de réponse acceptable?

L'insalubrité des lieux constitue également un problème inquiétant. Le 8 août dernier, j'ai remarqué que le plancher de la chambre de ma mère était sale. J'ai laissé une note au chef d'unité, XXX, en lui demandant de faire laver le plancher de sa chambre. Le travail a été fait. Cependant, je me questionne sur la qualité des services de l'établissement sur ce plan. Est-ce nécessaire de faire un suivi sur des aspects Cela devrait être tout à fait naturel que les planchers soient entretenus. Le personnel des agences est contracté pour faire le ménage est-il surveillé d'assez près? Cette même journée, j'ai dû nettoyer le bol de toilette de ma mère car il était vraiment mal propre. En juin dernier, j'avais parlé à XXX, directeur général, du fait qu'il y avait souvent une odeur d'urine et de selles dans les chambres de bain, mais rien n'a changé. La fréquence et l'horaire du nettoyage des salles de bain auraient peut-être intérêt à être revus.

En ce qui concerne la nourriture, il y a peu de fruits et de légumes intégrés à la diète quotidienne. La viande est souvent dure, ce qui devient problématique pour une personne comme ma mère qui porte des prothèses dentaires. La présentation est peu appétissante, les menus peu variés et la nourriture est fade.

Je trouve aussi qu'il y a un manque au niveau de la sécurité. Il y a environ deux mois, un petit montant d'argent avait disparu du tiroir de bureau à ma mère et par la suite, XXX avait dit qu'il ferait installer un cadenas sur le tiroir de la table de chevet pour éviter que ce genre d'incident se reproduise. J'ai proposé de m'en occuper mais XXX m'a dit que la résidence s'en occuperait et m'a demandé de fournir 10\$ pour le matériel, l'installation, etc. Cela n'a pas encore été fait.

Il suffirait de peu pour changer les choses pour le mieux. Lorsque ma mère demande à la personne qui l'assiste pour l'hygiène d'utiliser ses débarbouillettes et ses serviettes, pourquoi l'ignorer et utiliser celles de la résidence? Une personne s'occupe de faire le lavage pour ma mère. Cela n'implique nullement une surcharge de travail pour la résidence. Cela donnerait simplement à ma mère le sentiment d'être un petit peu dans ses

affaires, de se sentir un peu plus chez elle. Pourquoi ne lui accorde-t-on pas cette petite demande, puisqu'elle ne nuit à personne?

Aux dires de ma mère, elle souffre aussi de solitude. Il est très rare que l'on prenne quelques minutes pour lui demander comment elle va. Il serait pourtant si simple d'entrer dans sa chambre en lui disant un beau «Bonjour!» et en lui demandant si elle a passé une bonne nuit. Pourquoi agir comme si elle n'était pas là?

Je suis consciente que quelques uns de ces points touchent l'aspect relationnel de la vie quotidienne. Je suis aussi certaine que si chacun y mettait un petit peu du sien, cela apporterait une amélioration. Je sais qu'avec un peu d'effort, de gros changements peuvent survenir. Il est important que la famille et les intervenants puissent travailler en équipe afin d'améliorer les conditions de vie des personnes vieillissantes.

Je ne sais pas combien de temps les directeurs s'accordent pour se promener sur les étages, mais cela devrait être une priorité car c'est la meilleure façon de savoir ce qui s'y passe vraiment. Suite à cette plainte, j'aimerais que mes recommandations soient prises en considération et que l'on réponde à mes questions. Je m'attends à ce que l'on prenne le temps de sensibiliser le personnel aux besoins des personnes vieillissantes, soit par des formations supplémentaires, soit par des ateliers ou des rappels périodiques. J'aimerais aussi que l'on révisé la possibilité d'installer ma mère sur un étage où les résidents sont plus autonomes.

Je vous remercie de l'attention que vous porterez à cette lettre et je reste à votre disposition si vous souhaitez obtenir davantage de précisions concernant ma plainte. J'apprécierais également que vous fassiez parvenir une copie des documents que vous m'enverrez à XXX du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Île de Montréal qui m'assiste dans cette démarche.

Veuillez agréer, XXX, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Nom, adresse, téléphone

p. j. Formulaire autorisant une personne à représenter l'utilisateur.

c. c. CAAP-ÎLE DE MONTRÉAL,