

Bulletin résidents-familles

Dans ce numéro :

Mot de la directrice générale	1
La vaccination se poursuit	1
Témoignage d'un acte répréhensible ?	1
Pour les fêtes je décore ma porte	2
Pour la sécurité de tous	2
Un cadeau pour les fêtes	2
Commissaire local aux plaintes	2



Mot de la directrice générale



101 ans le 17 octobre dernier et madame Louise Granger Granda a célébré ses 100 ans le 28 novembre. Toutes nos félicitations! Nous leur offrons nos meilleurs vœux de santé et de bonheur.

Vous êtes témoin d'un acte répréhensible ?



Une pensée et de la magie pour tous!

La toute première neige tombée est bel et bien le signe que nous approchons à grands pas de cette belle période du temps des Fêtes. Pendant que la Magie de Noël s'installe progressivement, notre organisation, fidèle à ses traditions, se prépare également à tenir des activités toutes spéciales pour cette période de partage et de célébrations. Pour la majorité d'entre nous, il s'agira d'un temps propice à des retrouvailles festives en compagnie d'êtres chers, amis et proches. Nous en profiterons pour nous rappeler le temps passé et espérer que la vie nous réserve ce qu'il y a de meilleur. Si vous êtes choyés par la vie, profitez bien de tous ces moments, car ils sont précieux. Ayez aussi une pensée pour les personnes seules qui n'ont pas le privilège d'être aussi bien entourées. Au cours des prochaines semaines, je vous invite à participer en grand nombre à nos banquets et activités de Noël. Amusez-vous et profitez-en bien. En terminant, nous sommes fiers de souligner l'anniversaire de deux personnes centenaires qui résident au Groupe Roy Santé. Madame Marie-Joséphine Normand Bernier a atteint l'âge vénérable de

Je vous souhaite à toutes et à tous un très joyeux temps des Fêtes!

*La directrice générale,
Manon Dufresne*

La vaccination se poursuit



Malgré que les cliniques de vaccination se soient déroulées durant la semaine du 13 novembre dernier, la vaccination pour les employés ainsi que pour les familles se poursuivra jusqu'à la fin du mois de décembre. D'ailleurs, je tiens à remercier tous ceux et celles qui ont déjà pris 15 minutes de leur temps pour venir se faire vacciner aux cliniques pour protéger leurs proches, leurs collègues de travail, les résidents ainsi qu'eux-mêmes. Pour prendre un rendez-vous pour vous faire vacciner, contactez Jonathan Robillard au poste 2647 au CHSLD St-Georges ou au poste 3647 au Centre Le Royer.

*Jonathan Robillard
Conseiller clinique en prévention des
infections et gestion des risques*

Le 1^{er} mai dernier, la loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics est entrée en vigueur. Afin de répondre aux exigences de la loi, la direction du Groupe Roy Santé m'a désignée comme responsable du suivi des divulgations d'actes répréhensibles. Un acte répréhensible se définit par une contravention à une loi ou à un règlement, un manquement grave à une norme d'éthique ou de déontologie, un acte ou une omission qui porte atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne, etc. Si vous êtes témoins d'un tel acte, vous pouvez communiquer avec moi. Par contre, les modalités de signalements de vos insatisfactions demeurent les mêmes : nous vous invitons à vous adresser d'abord au personnel de l'unité de vie ou à votre chef d'unités en cas de besoin. Le conseiller en milieu de vie et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services demeurent aussi disponibles. Je demeure accessible pour répondre à vos questions.

*Anne-Marie Cyr,
Coordonnatrice à la gestion
de la qualité
514-849-1357 poste 2420*

Bulletin résidents-familles

Pour les fêtes je décore ma porte



Noël approche à grands pas. Afin d'embellir les unités de vie et de se mettre dans l'ambiance des Fêtes, nous invitons les résidents, en collaboration avec leur famille et leurs proches, ainsi que les employés à décorer leur porte de chambre et de bureau; allez-y selon vos goûts. Nous recommandons que la décoration soit d'une grandeur maximale de 12 pouces par 12 pouces. Nous vous rappelons qu'il n'est pas permis de percer les portes, c'est pourquoi nous vous demandons de fixer votre décoration soit avec un support de couronne pouvant s'accrocher sur une porte de 2 pouces d'épaisseur, un crochet ventouse ou adhésif ou de la gommette. Un milieu de vie décoré est toujours plus agréable d'y vivre et d'y travailler. Nous souhaitons que vous soyez nombreux à y participer et nous vous prions de retirer vos décorations au plus tard le 15 janvier.

Joyeuses Fêtes !

Jean-François Gauthier
Conseiller milieu de vie

Pour la sécurité de tous



L'arrivée du temps froid et de la neige est à nos portes, il est donc important pour les visiteurs d'utiliser les vestiaires situés aux rez-de-jardin pour le CHSLD St-Georges et

au rez-de-chaussée pour le Centre Le Royer. La réceptionniste de chaque installation peut vous guider. De plus avec la neige qui arrive, nous invitons les visiteurs à porter des couvre-chaussures et à nettoyer leurs bottes avant d'entrer dans les établissements. Ces mesures permettent de réduire les risques de chutes chez les résidents, les visiteurs et le personnel.

Merci à tous !

Nathalie Morin
Directrice des soins infirmiers

Un cadeau pour les fêtes ?



Durant la période des Fêtes, vous pourriez être tentés d'offrir aux intervenants un petit cadeau ou un pourboire pour les remercier des services rendus. Sachez que chaque membre du personnel dispense aide et soins avec le même souci de compréhension à chacun des résidents. C'est pourquoi les membres du personnel ne sont pas autorisés à accepter des cadeaux ou des pourboires. Si vous voulez démontrer votre satisfaction, vous pouvez toujours écrire une carte ou une note de remerciement. Votre bonne humeur est aussi un grand signe de reconnaissance pour le personnel. Si vous désirez absolument offrir un cadeau, il doit être adressé à l'ensemble des employés d'une équipe de travail. Nous vous remercions de votre collaboration.

La direction

Commissaire local au plaintes et à la qualité



On me dit fréquemment qu'il n'est pas facile de porter plainte. Le mot même peut faire peur et être perçu comme synonyme de problème et de confrontation. Aussi, décider d'exprimer son mécontentement est un choix qui peut entraîner certains malaises et faire craindre parfois des représailles. Malgré tout, on aimerait, à l'occasion, témoigner d'une situation pour qu'elle ne se reproduise pas mais on y renonce parce que l'on ne veut pas se plaindre. Lorsque je reçois un témoignage d'insatisfaction, je porte une attention particulière aux émotions des personnes qui font cette démarche et je n'interviens jamais sans leur accord. Le commissaire aux plaintes est là avant tout pour écouter, comprendre, aider, conseiller et accompagner. Aussi, le processus de traitement des plaintes a pour objectif principal d'améliorer la qualité des services et l'examen d'une situation se fait toujours dans le plus grand respect des personnes impliquées. Si vous êtes insatisfait d'un service, il est recommandé dans un premier temps d'exprimer rapidement votre insatisfaction à la personne responsable de ce service. Aussi, vous pouvez me joindre en me laissant un message au poste 2555 pour le CHSLD St-Georges ou au poste 3120 pour le Centre Le Royer. Je réponds bien sûr aussi à toute plainte écrite qui m'est adressée.

Denis Chaput
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services