

## Bulletin résidents-familles



### Dans ce numéro :

Mot de la directrice générale	1
Programme de bénévolat	1
On souligne la Saint-Valentin	2
Clinique d'impôt	2
Départ de Mme Paule Desgagné	2
Nouveau service de coiffure	2
Commissaire local aux plaintes	2

### Mot de la directrice générale



#### Départ à la retraite de

#### M. Daniel Murphy, directeur des soins infirmiers

Monsieur Daniel Murphy, directeur des soins infirmiers depuis mars 2008 au Groupe Roy Santé, quittera pour la retraite en avril prochain. Monsieur Murphy aura laissé sa marque à la direction des soins infirmiers où il aura mené des projets de transformations d'envergure avec le souci constant d'améliorer la qualité des soins et des services aux résidents. Toujours à la recherche des meilleures pratiques cliniques, il aura de plus grandement contribué à harmoniser les programmes et les procédés de soins au sein des établissements du Groupe Roy Santé. La liste des réalisations accomplies par Monsieur Murphy est impressionnante et nous ne pourrions toutes les nommer, mentionnons toutefois: le plan de transformation des soins infirmiers au Centre Le Royer, les processus développés dans le cadre de notre programme d'amélioration continue de la qualité, la contribution aux travaux menés par la direction des ressources humaines afin de stabiliser les équipes en diminuant le recours au personnel des agences et au temps supplémentaire, sans oublier l'esprit d'équipe qu'il a su créer au sein de la direction des soins infirmiers et l'encouragement constant au travail en interdisciplinarité en donnant lui-même l'exemple

dans ses façons de travailler. Nous remercions chaleureusement Monsieur Murphy de sa grande contribution envers les résidents, son personnel et l'équipe de gestion du Groupe Roy Santé. Monsieur Murphy est un homme généreux qui laisse une équipe solide, mobilisée et bien structurée à la direction des soins infirmiers. Nous lui souhaitons que des moments de qualité dans ses nouveaux projets de vie. Nous nous réjouissons par ailleurs qu'il ait accepté un mandat spécial à la direction générale à compter de juin 2012 dans divers travaux en lien avec notre visite d'agrément d'octobre 2012. Nous profitons de l'occasion pour vous informer que la direction a identifié une relève pour succéder à Monsieur Murphy. Il s'agit de Madame Nathalie Morin, directrice adjointe clinique à la direction des soins infirmiers depuis mai 2011. Dès son arrivée, Madame Morin s'est intégrée très rapidement à l'équipe du Groupe Roy Santé et a démontré, avec une belle assurance, des compétences cliniques et managériales qui la qualifiaient pour occuper le poste de direction. Nous félicitons sincèrement Madame Morin pour sa nomination et l'assurons de notre appui. Au cours des prochains mois, Monsieur Murphy accompagnera donc Madame Morin dans l'intégration future du poste de directrice des soins infirmiers qu'elle occupera à compter de juin 2012.

La directrice générale  
Diane Gauthier

### Programme de bénévolat



Au cours des derniers mois, le service d'Animation-Loisirs-Bénévolat a actualisé un plan de réorganisation du travail dans le but d'augmenter la fréquence et la variété des activités pour les résidents sur les unités de vie. L'objectif ultime est d'offrir à tous les résidents une programmation d'activités se rapprochant le plus de leurs besoins. Le plan de réorganisation visait aussi à améliorer nos processus de travail et à diminuer le temps accordé aux tâches cléricales et de support. Dans cette optique, nous avons élaboré un programme complet pour encadrer nos activités reliés au service de Bénévolat. Le programme de Bénévolat encadre le travail en lien avec les bénévoles : mission, recrutement, orientation, appréciation, programme de visites d'amitié, accompagnement médicaux, structure de postes, etc. Nous sommes fiers d'avoir terminé ce programme et de pouvoir l'actualiser au quotidien dans notre travail.

Anne-Marie Cyr  
Conseillère cadre à la direction générale

### Remerciements

Nous tenons à remercier les fumeurs qui ont répondu à notre appel au civisme et qui contribuent à garder l'entrée du CHSLD St-Georges propre et accueillante.

## Bulletin résidents-familles

### On souligne la St-Valentin



Au **Centre Le Royer** pour la St-Valentin cette année, il y aura une activité « Vente de Ballons et télégrammes ». Entre le dimanche 12 février et le mardi 14 février, il vous sera possible de faire envoyer un ballon et un télégramme à un résident ou à un employé au coût de 1\$, afin de lui faire parvenir votre courrier du cœur ; pour ce faire, vous devrez donc vous présenter au Service de loisirs bénévolat du Centre Le Royer.

Au **CHSLD St-Georges**, un Bingo spécial de la St-Valentin sera organisé le mardi 14 février pour les résidents et leurs proches. Le moment sera idéal pour partager des souhaits d'amour et de bonheur !

*L'Équipe du service d'Animation-Loisirs-Bénévolat*

### Clinique d'impôt



La période de remise des déclarations d'impôts fédérales et provinciales prendra fin le 30 avril prochain. Pour celles et ceux désirant s'acquitter de cette obligation, le service du bénévolat propose un service gratuit par le biais d'une personne bénévole certifiée. Afin que nous puissions offrir adéquatement ce service pouvant répondre aux besoins de certains résidents, nous vous suggérons d'en faire la demande le plus tôt possible car certaines conditions s'appliquent.

#### **Pour vous inscrire :**

*Carla Lopes, technicienne en loisirs*  
514-849-1357, poste 2381

### Départ de Mme Paule Desgagné, Conseillère en milieu de vie

Nous vous informons que Madame Paule Desgagné, conseillère en milieu de vie depuis août 2008 au Groupe Roy Santé, a quitté ses fonctions le 20 janvier dernier pour poursuivre d'autres projets visant une réorientation professionnelle. Nous remercions sincèrement Madame Desgagné pour le dévouement qu'elle a toujours démontré à l'endroit des résidents et des familles au cours des dernières années ainsi que pour son écoute et son empressement à répondre à leurs besoins. Nous lui souhaitons également la meilleure des chances dans ses projets futurs. Nous procéderons au recrutement pour combler le poste de conseillère en milieu de vie. Jusqu'à ce que le poste soit comblé, les résidents et les familles du CHSLD St-Georges sont priés de s'adresser à Madame Diane Rougeau, intervenante sociale, au (514) 849-1357, poste 2119; les résidents et les familles du Centre Le Royer sont priés de s'adresser à Monsieur Michel Nobert, travailleur social, au (514) 493-9397, poste 3100.

*La directrice générale*  
*Diane Gauthier*

### Nouveau service de coiffure au CHSLD St-Georges



Après plus de 30 ans de service, Mme Johanne Bazinet a quitté la coiffure au CHSLD St-Georges. Nous la remercions sincèrement de son dévouement et pour la qualité des services rendus aux résidents au cours de toutes ces années.

Un nouveau service de coiffure est en place depuis le début de janvier avec "Coiffure Ex-Press" qui offre aussi des services de coiffure à d'autres CHSLD de la région. La nouvelle coiffeuse est Mme Carole Bernard et les services de coiffure sont offerts au salon ainsi que sur les unités pour les résidents ne pouvant se déplacer. Le salon de coiffure situé au rez-de-jardin est ouvert du mardi au vendredi à compter de 9h00. Pour rejoindre Mme Carole Bernard, coiffeuse, composez le 514-8491357, poste 2239.

### Commissaire local aux plaintes et à la qualité



Le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a pour principale fonction d'examiner les plaintes qui lui sont acheminées. Ses tâches lors du traitement d'une plainte seront de vous demander des explications sur la situation que vous avez vécue, de consulter les documents en lien avec les événements, de vérifier la version des personnes impliquées et de vous communiquer ses conclusions dans un délai de 45 jours avec les recommandations adressées à l'établissement, s'il y a lieu. Son approche est basée sur la conciliation et sur la recherche de solutions pouvant à la fois vous satisfaire et contribuer à l'amélioration de la qualité des services pour l'ensemble de la clientèle. Aussi, le Commissaire aux plaintes est là avant tout pour écouter, comprendre, conseiller et accompagner. Si vous avez besoin de son aide, vous pouvez le joindre en laissant un message dans sa boîte vocale ou lui écrire à l'adresse de votre établissement.

*Denis Chaput*  
*Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services*  
*St-Georges: 514-849-1357, poste 2555*  
*Le Royer: 514-493-9397, poste 3120*