

# Bulletin résidents-familles

## Dans ce numéro :

Mot de la directrice générale	1
Travaux au Centre Le Royer	1
Des nouvelles du service des loisirs	2
Un moment pour savourer le temps	2
Commissaire local aux plaintes	2



## Mot de la directrice générale



Le Groupe Roy Santé est une organisation à dimension humaine qui a fait le choix de maintenir au cœur de ses préoccupations et de ses décisions, les personnes, dont bien entendu, les résidents et leur famille. En ce sens, elle a, au fil des ans, développé et implanté de façon intégrée, à tous les niveaux de son organisation, une culture d'amélioration continue, ce qu'il lui a notamment valu des mentions d'honneur d'Agrément Canada. Cette culture d'amélioration continue signifie que nous mettons tout en oeuvre pour que nos projets, nos mécanismes, nos processus, nos choix, nos décisions soient centrés sur notre vision, le tout dans un souci perpétuel d'amélioration de la qualité de l'expérience des résidents. Dans cette optique, j'aimerais vous partager et vous expliquer une façon de faire qui, bien qu'elle ne soit pas nécessairement visible pour les résidents, est bel et bien utilisée au sein de nos précieuses équipes, tout secteur confondu de l'organisation. Cette méthode fait partie du LEAN management, une philosophie d'amélioration continue de la qualité que le réseau de la santé et des services sociaux déploie depuis maintenant plusieurs années. Le Groupe Roy Santé soutien et encourage ses gestionnaires à travailler de très

près et en collaboration participative avec leurs équipes respectives. Cette gestion de proximité prend forme, au quotidien, de façon planifiée ou spontanée, dans la mise à contribution, en petits groupes d'employés qui, avec leur gestionnaire ou supérieur immédiat, identifient un défi qu'ils ont rencontré dans le cadre de leur travail en utilisant une méthodologie que l'on peut appeler soit "mêlée d'équipes" soit "Kaizen". Ainsi, le collectif est amené à proposer des solutions qui seront priorisées par le groupe, mises de l'avant et suivies pour en assurer la réalisation. Le terme japonais "Kaizen" signifie "Kai : changer" et "Zen : mieux", donc changer pour améliorer. Cette façon toute simple de faire, et qui a fait ses preuves, permet de rallier les équipes vers des objectifs réalistes et communs, de favoriser la cohésion et le travail d'équipes, tout en apportant des solutions concrètes visant à améliorer au quotidien la qualité de l'offre de service à nos résidents et leur famille. Nos employés et leur gestionnaire sont très engagés dans ces mêlées d'équipes ou Kaizen et sont fiers d'être mis activement à contribution, pour trouver des solutions, au profit de votre expérience de proches et de résidents au sein du Groupe Roy Santé. Je les en remercie d'ailleurs très sincèrement.

*La directrice générale  
Manon Dufresne*

## Travaux au Centre Le Royer



### Rénovation des salles de douche

Les travaux sont terminés. Nous disposons donc maintenant de deux salles de douche entièrement rénovées sur chaque unité, en plus de la salle de bain existante. Nous remercions les résidents, les familles et le personnel pour leur collaboration et leur patience. N'hésitez pas à venir visiter ces nouveaux locaux.

### Autres travaux à venir

Nous avons commencé il y a quelques années le remplacement graduel des vanités des chambres par des installations plus accessibles et fonctionnelles pour les résidents. Nous avons remplacé 72 vanités jusqu'à maintenant. Les 24 dernières suivront bientôt. Nous avons déjà accordé le contrat à un entrepreneur général et les travaux devraient débuter d'ici quelques semaines. Nous procéderons du même coup à la réfection du plancher de quatre salles de bain.

*Stéphane Roy  
Directeur des services administratifs*

# Bulletin résidents-familles

## Des nouvelles du service des loisirs



### À vos masques ! Prêts? Partez !

Laissez-vous inspirer par le thème de cette année au Groupe Roy Santé : Une fête d'Halloween masquée.

Les gens déguisés et masqués pour la journée du mardi 31 octobre auront la chance de participer à un tirage spécial en se procurant un coupon à la réception entre 8h30 et 16h30. Un certificat cadeau sera tiré le lendemain pour chacun des établissements. Bonne *transformation* à tous !

*Service Animation-loisirs*

### iPod recherché !

Vos éducatrices spécialisées sont à la recherche d'iPod et d'écouteurs pour un projet clinique de musique personnalisée. Si vous avez de l'équipement qui traîne dans vos tiroirs et que vous aimeriez en faire don, nous en ferons bon usage !

*Ginette Paradis*  
CHSLD St-Georges poste 2180

*Julie Poitras*  
Centre Le Royer poste 3112

### Séjour champêtre 2017

Une fois de plus, les résidents du Groupe Roy Santé (CHSLD St-Georges et Centre Le Royer) ont eu l'occasion de vivre quatre belles journées de vacances et de belles activités spéciales telles que des balades en ponton sur le lac ou des soirées feu de camp à échanger, chanter et danser. Ils sont arrivés à la

base de plein air L'Étincelle de St-Alphonse de Rodriguez le mardi 29 août en après-midi. Vingt résidents ont ainsi pu vivre au rythme des vacances. Nous devons ce succès à une équipe dévouée envers les résidents, ainsi qu'à une direction à l'écoute des besoins de la clientèle. Les bagages ont été déballés, mais les souvenirs et les larges sourires eux, dureront encore longtemps.

*Service Animation-loisirs*

## Un moment pour savourer le temps



Voilà une activité de partage qui se déroulera sur chacune des unités de vie dans nos deux établissements en novembre durant la semaine du loisir. Les membres du personnel et les membres de familles sont invités à apporter une collation (une de leurs spécialités) et à la partager avec les résidents, familles et membre du personnel de leur unité de vie.

Faites nous découvrir un petit bonheur que vous aurez vous-même préparé.

Suivez les informations durant les prochaines semaines.

**CHSLD St-Georges : le mardi 7 novembre à 14h00.**

**Centre Le Royer : le mercredi 8 novembre à 14h00.**

Un prix de participation sera tiré au hasard parmi les gens qui apporteront des choses à déguster.

Au plaisir de vous y rencontrer !

*Jean-François Gauthier*  
Conseiller en milieu de vie

## Commissaire local au plaintes et à la qualité



La qualité des services et le respect des clients sont des préoccupations majeures pour les gestionnaires du Groupe Roy Santé ainsi que pour la grande majorité des employés. Aussi, les commentaires entendus au sujet de l'excellence des établissements du Groupe Roy Santé sont très nombreux. Les résidents et leur famille expriment en effet de différentes manières leur appréciation sur les services rendus au CHSLD St-Georges et au Centre Le Royer, et ils disent généralement être traités avec attention, compréhension et respect. Malgré cela, il peut arriver en certaines occasions que des résidents ou leurs proches ressentent une insatisfaction; en signalant les lacunes de certains services, ils peuvent contribuer à corriger une situation tant pour eux-mêmes que pour tous les autres résidents. Lorsque vous n'êtes pas satisfait d'un service, il est recommandé dans un premier temps de confier votre problème le plus rapidement possible à une personne de confiance de votre établissement. Si cette première démarche ne vous donne pas les résultats attendus, je répondrai à toute plainte écrite qui m'est adressée à votre établissement ou je vous contacterai dans les plus brefs délais, tant pour répondre à vos questions que pour examiner votre plainte. Vous pouvez me laisser un message au poste 2555 pour le CHSLD St-Georges ou au poste 3120 pour le Centre Le Royer.

*Denis Chaput, commissaire local aux plaintes et à la qualité des services*