

Bulletin résidents-familles

Dans ce numéro :

Mot de la directrice générale	1
Maintien de notre certification	1
Assemblées des Comités des résidents	1
Préceptorat	2
Semaine de l'action bénévole	2
Foire du livre au CHSLD St-Georges	2
Commissaire local aux plaintes	2



Joyeuses Pâques à tous !



Mot de la directrice générale



Silence... On tourne !

Notre organisation a été sélectionnée pour un projet de tournage qui permettra de développer des capsules numériques servant à faire découvrir les établissements privés conventionnés (EPC) à la population. Ce tournage a eu lieu le 19 mars dernier et s'est déroulé avec la complicité de l'Association des établissements privés conventionnés (AEPC) dont nos établissements sont membres depuis plus de 40 ans. Plusieurs d'entre vous ont été sollicités pour participer à cet intéressant projet. Je tiens à souligner l'excellente préparation de notre organisation qui, fidèle à sa tradition, a su faire de cette journée un grand succès. Madame Sylvie Cajelait et l'équipe de tournage de monsieur Louis Lemieux de l'AEPC ont apprécié cette journée passée avec nous. Un merci tout particulier pour la contribution spéciale des personnes ayant participé aux entrevues (Francine Clouâtre, Claire Sanscartier, Jean-François Gauthier, Nordamisse Clervil, Massi Slimani, Caroline Bernard, Harvey Morissette, Danielle Décarie, Paul Henri Vanasse) et aux personnes qui ont agi à titre de figurants lors du tournage. Félicitations à tous ! Vous avez un rôle important dans le quotidien des résidents. Nous attendrons avec impatience de voir le résultat final de trois capsules numériques d'une

durée d'environ trois minutes chacune. Ces capsules seront diffusées sur les différents médias sociaux et d'ici le lancement officiel, il devrait y avoir des bandes-annonces que vous pourrez voir sur la page Facebook du Groupe Roy Santé. Nous vous tiendrons informés dès que le tout sera disponible.

*La directrice générale
Manon Dufresne*

Maintien de notre certification



Vendredi le 16 mars dernier nous avons reçu la visite des auditeurs du Bureau de Normalisation du Québec (BNQ) en lien avec la norme "Entreprise en santé". Cette visite annuelle avait pour objectif le renouvellement de cette certification de trois ans, laquelle nous avait été octroyée en février 2016. La visite s'est très bien déroulée et il nous fait plaisir de vous informer que le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) a recommandé le maintien de la certification "Entreprises en santé" pour le Groupe Roy Santé. Nous sommes très engagés et croyons profondément à cette démarche qui vise la mise en place de pratiques favorisant la santé et le mieux-être au travail. Bien que nous ayons déjà reçu le rapport de l'auditeur, l'annonce officielle du maintien de notre certification nous parviendra dans les prochaines semaines. Je tiens particulièrement à souligner l'excellence et la rigueur des

membres du Comité santé et mieux-être (Sophie Létourneau, Anne-Marie Cyr, Caroline Bernard, Marylène Boivin, Josée Bianco, Marie-Gladys Pierre, Nathalie Noël, Chantal Bissonnette, Linda Mancini, Equenille Lafleur, Sylvain St-André, Steve Lebel, Pascal Paquette) qui par leur leadership et leur engagement ont permis la réalisation de cet objectif. Je veux saluer le travail, l'engagement et l'implication indéfectibles d'Anne-Marie Cyr, coordonnatrice de la gestion de la qualité, dans toutes les étapes de cette importante démarche. Merci à tous les employés qui ont contribué à cette réussite, entre autres, en complétant les sondages avec diligence et en participant aux activités proposées.

*La directrice générale
Manon Dufresne*

Voici les dates des assemblées générales annuelles des Comités des résidents du Groupe Roy Santé:

Au CHSLD St-Georges:
Mardi le 24 avril 2018 à 18h.

Au Centre Le Royer:
Vendredi le 27 avril 2018 à 14h

**Bienvenue
aux résidents et aux proches**

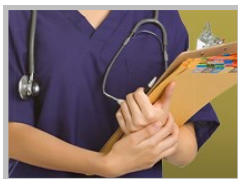
Bulletin résidents-familles

Préceptorat



Le préceptorat est le transfert de connaissances et du savoir-faire des gens expérimentés dans un domaine. Au Groupe Roy Santé, notre programme s'adresse aux infirmières, infirmières auxiliaires et infirmiers. Les préceptrices ou précepteurs sont libérés de leurs fonctions quotidiennes afin qu'ils puissent établir des contacts réguliers et de qualité avec leurs collègues apprenants. Ceci favorise la transmission des connaissances, de l'expérience et donne lieu à des pratiques harmonisées pour le Groupe Roy Santé. Le programme de préceptorat a une retombée positive pour nos résidents, ce qui permet d'améliorer la qualité des soins et des services. De plus, le préceptorat favorise la communication et les liens entre pairs et les divers professionnels et c'est enfin une façon concrète de reconnaître et valoriser les connaissances et le savoir-faire des infirmières, infirmières auxiliaires et infirmiers expérimentés. Nous débuterons le préceptorat dès le mois de mai.

Nathalie Morin
Directrice des soins infirmiers



Semaine de l'action bénévole



Le Groupe Roy Santé et le personnel du service d'animation-loisirs tiennent à témoigner leur reconnaissance à tous les bénévoles pour leur contribution à la qualité de vie des résidents. Vous faites toute la différence ! On ne vous le dira jamais assez : MERCI POUR TOUT ! Nous profitons de l'occasion afin de solliciter les proches et amis des résidents pour faire partie de notre merveilleuse équipe de bénévoles. Nous avons des postes réguliers à combler à raison d'une fois par semaine, les mardis ou les jeudis, en avant-midi et en après-midi (activité de bingo, exercices et messe). Pour toute information supplémentaire, merci de communiquer avec Carla Lopes au poste 2605.

L'équipe des loisirs

Nouvelles de la Fondation "Grande foire du livre au CHSLD St-Georges"

Une grande vente de livres se tiendra le **4 mai 2018**, de 10h à 15h, et le **5 mai 2018**, de 10h à 14h, au rez-de-jardin du CHSLD St-Georges. Les fonds recueillis serviront directement aux activités de loisirs des résidents. Si vous souhaitez faire un don de livres, vous pouvez les remettre à l'une des techniciennes en loisirs. Certains livres pourraient servir à bonifier le service de la bibliothèque aux résidents. L'équipe de la Fondation et les résidents vous remercient à l'avance.

Karine Caron, Technicienne en loisirs

Commissaire local au plaintes et à la qualité



J'ai eu l'occasion souvent de rencontrer les familles et les résidents qui assistaient aux assemblées générales annuelles organisées par les comités des résidents des CHSLD St-Georges et Le Royer. Les objectifs de mes présences à ces assemblées étaient de mieux me faire connaître, de présenter mon approche lorsque l'on fait appel à mes services, de résumer la procédure de traitement des plaintes et de communiquer aussi de l'information sur les droits des résidents. Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services remplit des fonctions exclusives centrées sur le respect des droits et sur la satisfaction des résidents. Depuis maintenant plus de dix ans à ce titre, j'ai pu constater à de nombreuses reprises la grande qualité des services offerts par le personnel, ce qui est la préoccupation première de la direction du Groupe Roy Santé et de ses gestionnaires. Malgré cela, il est important pour moi de maintenir une relation de confiance avec les résidents et les familles afin que tous ceux qui le désirent puissent facilement avoir recours à mes services, autant pour de simples renseignements que pour me faire part d'une insatisfaction. 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 aussi, bien sûr, à toute plainte ou demande écrite qui m'est envoyée à l'adresse de votre établissement.

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