



## Les établissements du Groupe Roy Santé des "modèles"



*Madame, Monsieur,*

*"Vous êtes des modèles"; c'est dans ces mots que les évaluateurs du ministère de la Santé et des Services sociaux se sont exprimés à l'ouverture de la rencontre-bilan qui a eu lieu le 11 juin dernier en fin de journée.*

*Une équipe mandatée par le ministère a en effet procédé à l'évaluation de la qualité du milieu de vie au CHSLD St-Georges et au Centre Le Royer. Les évaluateurs ont été présents dans nos milieux du 9 au 11 juin dernier. Le ministère poursuit de telles visites d'appréciation dans tous les CHSLD du Québec tel qu'annoncé dans les médias. La dernière visite au Groupe Roy Santé avait eu lieu en 2013.*

*Au cours de leur présence, les évaluateurs du ministère ont procédé à des observations sur le terrain, réalisé des entrevues auprès de plusieurs personnes présentes et consulté de nombreux documents. À la fin de leur visite, ils ont tenu une rencontre-bilan lors de laquelle un rapport verbal de la visite a été communiqué à la direction et aux gestionnaires. Le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, M. Denis Chaput, ainsi que Mme Francine Clouâtre, présidente du Comité des usagers, participaient également à cette rencontre.*

*Les observations et les commentaires que nous a livrés l'équipe ministérielle étaient fort élogieux et émouvants quant à la qualité de nos milieux de vie, de l'approche des intervenants auprès des résidents ainsi que de l'engagement de la direction et de l'équipe de gestion pour le maintien de milieux de vie de qualité.*

*Les évaluateurs ont dit avoir été impressionnés par l'attitude et le comportement des intervenants du Groupe Roy Santé; leur approche relationnelle avec les résidents est empreinte de respect et de chaleur humaine. Ils ont aussi apprécié constater la présence de nombreuses familles et leur implication auprès de leur parent ou de leur proche; en collaboration avec le personnel. Plusieurs familles interrogées ont exprimé se sentir en sécurité pour leur parent ou leur proche.*

*La qualité de nos programmes et outils cliniques a également été soulignée, de même que la présence de comités "milieu de vie" bien actifs qui réalisent des plans d'action concrets visant l'amélioration continue des milieux de vie. La qualité et la variété de l'alimentation a aussi été mentionné comme étant un élément très positif pour le mieux-être des résidents, de même que le programme d'activités réalisées en tenant compte des intérêts des résidents. La qualité exceptionnelle des lieux et des aménagements physiques a bien sûr été mentionnée ainsi que la propreté des lieux.*

*Le rapport de visite nous sera transmis d'ici un mois et il devrait contenir qu'une seule recommandation par établissement. Les évaluateurs ont souligné le caractère exceptionnel d'un tel résultat et ont félicité l'ensemble du personnel, les bénévoles, les gestionnaires et la direction pour ces belles réalisations.*

*Je tiens à vous remercier tous et toutes très sincèrement de votre dévouement et du magnifique travail que vous accomplissez. C'est un privilège pour moi que de vous soutenir.*

*La directrice générale*

*Diane Gauthier*  
Diane Gauthier

*12 juin 2015*

