

BULLETIN RÉSIDENTS-FAMILLES

Dans ce numéro

- 1 **Mot de la direction**
- 1 **Info travaux**
- 2 **Déploiement du plan stratégique**
- 2 **Prévention de la maltraitance**
- 2 **Commissaire local aux plaintes**

INFO TRAVAUX

Vous l'aurez sûrement remarqué, des travaux ont débuté depuis quelques jours et seront prolongés de **4 à 6 semaines au CHSLD St-Georges**.

Ces travaux sont effectués afin d'améliorer la fonctionnalité et la qualité de l'environnement.

La nature des travaux porte sur :

- ❖ La réfection du plancher de la laverie du service alimentaire,
- ❖ La réfection du plancher de la réception des marchandises.

Nous vous remercions de votre patience et votre habituelle compréhension.

**Maxime Paradis,
Chef du service entretien et des installations matérielle**

MOT DE LA DIRECTION

Bonne « RENTRÉE » à Tous !

Tout d'abord, l'équipe de direction et moi désirons vous souhaiter une **BONNE ET EXCELLENTE** rentrée. Nous espérons que vous avez pu profiter de ce bel été pour vous ressourcer et passer de bons moments en famille et avec vos proches.

Depuis le 1^{er} juin 2022, la fin de l'urgence sanitaire de la pandémie de Covid-19 a été déclarée par le ministre de la Santé et des Services sociaux, ce qui a mené à la levée de plusieurs mesures sanitaires. Nous voilà donc rendus à **reprendre graduellement**, et de façon plus affirmée et sécuritaire, **nos pratiques pré-pandémie dans nos 2 établissements**.

Évidemment, nous sommes tous conviés à la **prudence et à la vigilance**, considérant que le virus est toujours présent et que nous ne sommes pas exempts d'une nouvelle vague de Covid-19. Par conséquent, ces pratiques « pré-pandémie » seront reprises dans le respect des directives ministérielles en vigueur et des mesures sanitaires maintenues telles que **le port du masque, le lavage des mains ainsi que la distanciation sociale**. Il est impératif de maintenir nos milieux de vie sécuritaires.

Nous sommes extrêmement conscients du travail effectué et de la force de votre résilience, notamment en ces années de pandémie. **Nous souhaitons saluer et remercier chaleureusement l'ensemble des employés, les gestionnaires, l'équipe médicale et le pharmacien, les bénévoles, les comités de résidents et nos différents partenaires.**

Nous reconnaissons également toute **l'importance de la collaboration des résidents et leurs proches** dans les choix quotidiens qui s'exercent dans leur milieu de vie. Nous savons encore plus maintenant, après ces années plus difficiles, à quel point **il est fondamental de travailler en équipe et en collaboration en utilisant les forces de tous. Nous comprenons que c'est ainsi que nous arrivons à propulser l'organisation dans une synergie collective et positive qui nous guide à intégrer les meilleures pratiques.** Chaque jour de l'année, par votre présence et votre engagement, vous prenez votre place comme acteurs de choix dans cette aventure humaine **sur la route de l'Excellence**.

Dans le cadre du déploiement de notre planification stratégique, nous souhaitons travailler avec vous tous afin de dégager des solutions et stratégies innovantes, efficaces et qui répondent à vos besoins et préoccupations. Nous avons tous à cœur de **relever les grands défis** associés à la pénurie de main-d'œuvre, de saisir les enjeux en lien avec la complexification des besoins des résidents et de leurs proches, de maintenir de bonnes communications et d'assurer la cohérence dans nos actions.

Nous comprenons qu'il est impératif de stabiliser les équipes de travail pour maintenir l'Excellence et pour ce faire, **nous avons besoin de vous tous, de vos idées et de votre engagement**. Je vous offre cette citation inspirante d'Helen Keller :

« Seuls, nous pouvons faire si peu; ensemble nous pouvons faire tellement ! »

Il y a un an, j'écrivais mon premier texte à titre de directrice général du Groupe Roy Santé avec toute l'intensité des premiers jours d'un beau grand défi. Je suis très heureuse de réaffirmer mon engagement à poursuivre avec vous **sur la route de l'Excellence!**

Nous vous convions donc à poursuivre **« ensemble »**, dans la continuité de notre Excellence!

Nous vous remercions encore pour votre engagement renouvelé qui fait la renommée et la fierté du Groupe Roy Santé.

**Marie-France Goyette
Directrice générale**

Déploiement du Plan stratégique 2020-2025 et des Priorités 2022-2023

Afin de favoriser la plus large diffusion possible du Plan stratégique 2020-2025 du Groupe Roy Santé ainsi que des grandes priorités **2022-2023 de la direction**, des outils de communication ont été développés.

Il s'agit d'abord d'un dépliant ayant pour titre « **Sur la route de l'Excellence** » qui rappelle notre mission, notre vision et nos valeurs de bienveillance, collaboration, compétence et innovation de même que nos objectifs stratégiques pour les cinq prochaines années.

Quant aux grandes priorités 2022-2023 de la direction, elles sont présentées sur une seule feuille avec le visuel de l'arbre de vie. Ce dépliant et l'arbre de vie sont accessibles sur notre site web au www.grouperoyssante.ca sous la rubrique « Publications » ou dans les présentoirs à l'entrée de nos établissements.

Les gestionnaires s'assurent également qu'ils soient remis et connus des employés et de tous nos partenaires.

La Direction



Prévention de la maltraitance

Dans les établissements du Groupe Roy Santé nous sommes très vigilants afin de prévenir toute forme d'abus ou de négligence envers les résidents. Une politique est en place et un dépliant facilitant sa diffusion est accessible sur notre site web au www.grouperoyssante.ca ou dans les présentoirs à l'entrée de nos établissements.

Toute personne doit prendre les moyens nécessaires afin de prévenir et éviter tout comportement qui porte atteinte au bien-être des résidents.

Que l'on soit employé, bénévole, proche aidant ou visiteur, nous sommes tous responsables de signaler à un gestionnaire toute situation où l'on constate un manque de respect à un résident et ce, dans les plus brefs délais. La direction s'engage à prendre toutes les mesures requises pour assurer la confidentialité des renseignements.

Aucune mesure de représailles ne peut être exercée contre une personne ayant fait de bonne foi, un signalement.

M. Jean-François Gauthier, conseiller en milieu de vie est responsable de la politique de prévention de la maltraitance envers les résidents, vous pouvez le rejoindre au (514) 849-1357 poste 2500 ou par courriel à :

jean-francois.gauthier.groys@ssss.gouv.qc.ca.

La Direction

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Le processus de traitement des plaintes a pour objectif principal d'améliorer la qualité des services. L'examen d'une situation se fait toujours dans le plus grand respect des personnes impliquées.

Le commissaire aux plaintes est là pour vous écouter, comprendre, aider, conseiller et accompagner.

Si vous êtes insatisfait d'un service, contactez dans un premier temps la personne responsable de ce service. Aussi, vous pouvez joindre :

CHSLD St-Georges

Bureau du commissaire aux plaintes CIUSSS COMTL

CLPQS 3755, Chemin de la Côte-Sainte-Catherine

Pavillon A

Montréal (Québec) H3T 1E2

Téléphone : 514-340-8222 poste 24222 www.ciusscentreouest.ca/plaintes

Centre Le Royer

Bureau du commissaire aux plaintes CIUSSS CEMTL

CLPQS 5415, boul. de l'Assomption Montréal (Québec) H1T 2M4

Téléphone : 514-252-3510 commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

