

Traitement des mécontentes

Le mois dernier, nous vous avons annoncé une nouvelle procédure concernant le traitement des mécontentes entre un établissement et ses ressources de type familial ou intermédiaires. Dans l'article, il était mentionné que cette procédure était le fruit d'une entente intervenue entre le ministre de la Santé et des Services sociaux et les représentants des associations de ressources. À la demande des représentants du RESSAQ, nous vous informons que cette association n'a pas signé l'entente proposée par le Ministre à la suite d'une divergence de point de vue entre leurs représentants nationaux et ceux du Ministre. Cependant, puisque il y a eu entente entre le Ministère et les autres représentants d'associations, l'Agence régionale de la santé et des services sociaux de Lanaudière demande aux établissements d'appliquer la nouvelle procédure à l'ensemble des ressources d'hébergement non institutionnelles.

Nous vous avons également mentionné que le Ministère faisait une distinction entre une mécontente et un mécontentement.

Voici la définition d'un mécontentement : Forme d'insatisfaction manifestée par la ressource. L'expression d'un mécontentement ne signifie pas forcément qu'il y a mécontente, même si le mécontentement peut précéder la mécontente.

Exemples :

Une ressource éprouve des difficultés liées au plan d'intervention de l'usager;

Une ressource estime que le contrat la liant avec l'établissement n'est pas respecté.

Un mécontentement devrait se résoudre rapidement par une communication directe entre la ressource, l'intervenant suivi ou ressource et l'établissement.

Dans notre prochaine parution, nous vous présenterons la définition et la procédure du traitement d'une mécontente.

Denis Girard, chef du Service d'hébergement non institutionnel



Établissement reconnu
pour la qualité de ses services



CONSEIL QUÉBÉCOIS
D'AGRÈMENT

Joliette, le 31 mars 2008

À tous les clients
À tous les responsables des ressources non institutionnelles
Du CR La Myriade

Objet : Nouvelle image sociale

Mesdames,
Messieurs,

Pour faire suite à la décision des membres du conseil d'administration, nous désirons vous informer que dorénavant seule la raison sociale « **Centre de réadaptation La Myriade** » sera utilisée dans nos correspondances.

Cette décision a été prise d'une part pour simplifier la compréhension de nos services par notre clientèle, nos partenaires et la population en général. D'autre part, nous avons la conviction que l'utilisation d'une seule raison sociale favorisera le sentiment d'appartenance de tous les employés à un seul établissement, et non plus à seulement une de ses constituantes.

Ainsi, les constituantes Les Filandières, Le Parcours, L'Émergence et Le Polygone disparaîtront pour faire place aux programmes Déficience intellectuelle, Santé mentale, Troubles envahissants du développement et Service d'hébergement non institutionnel. Qui plus est, les couleurs de l'établissement seront uniformisées à celles du ministère de la Santé et des Services sociaux et à celles de la Fédération qui représente nos intérêts.

Ces changements se feront graduellement au cours des prochains mois (papier en-tête, outils promotionnels, affichage extérieur, etc.), tout en ayant comme objectif de minimiser les coûts pour l'établissement. Nous comptons sur votre collaboration pour diffuser cette information aux personnes concernées.

Entre-temps, si vous avez des questions à poser sur le sujet, nous vous demandons de contacter M. Jocelyn Auger, agent d'information, au poste 225.

Veillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.

Le président du conseil d'administration,

Jacques Larocque

Jacques Larocque
JL/RL/gb

Le directeur général,

Robert Lasalle

Robert Lasalle, c. a.

CHANGEMENTS AU CSSSNL

Bonjour.

Le Polygraphe est un moyen de communication privilégié que j'ai choisi d'utiliser afin de vous informer des changements organisationnels qui se vivent actuellement au C¹SSSNL dans le service des RNI².

Afin d'être en mesure de mieux répondre aux demandes du MSSS³ qui se traduisent par les recommandations du PASM (Plan d'action en santé mentale), la Direction des programmes cliniques en santé mentale a décidé par le biais de son projet clinique de créer une équipe multidisciplinaire au suivi RTF.

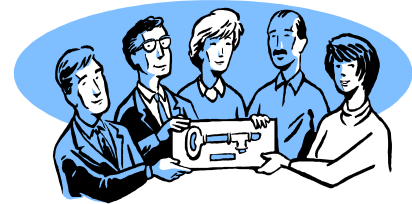
Ce changement organisationnel se traduit par une récupération des tâches et des responsabilités reliées au suivi de la clientèle RTF par une équipe qui aura le mandat exclusif de desservir cette clientèle. Certains membres de cette équipe ont également la responsabilité d'offrir les services rattachés à la réinsertion sociale qui sont offerts depuis maintenant sept ans.

Cette réorganisation aura des répercussions immédiates dans votre vécu en tant que ressource. Tous les usagers qui étaient suivis par un travailleur social des cliniques externes verront leur intervenant changer. Ce changement pourrait avoir une incidence sur vos clients. Certains vivront possiblement de l'anxiété ou du stress en lien avec l'arrivée d'une nouvelle personne responsable de leur suivi. D'autres auront un deuil à faire d'un lien significatif créé au fil des ans. Vous aurez également en tant que propriétaire de ressource à faire connaissance avec une nouvelle intervenante sociale.

Les transferts de dossiers ont commencé depuis quelques semaines déjà. Afin de limiter certains irritants ou frustrations éventuelles, je vous demanderais d'être compréhensifs et indulgents durant les prochains mois envers les travailleuses sociales de l'équipe multidisciplinaire. Celles-ci doivent déployer beaucoup d'énergie actuellement pour s'approprier de leurs nouvelles tâches et pour faire connaissance avec leurs nouveaux clients. Elles tenteront de tout mettre en œuvre afin de les desservir adéquatement dans les meilleurs délais.

Espérant que ces informations vous seront utiles, veuillez recevoir mes salutations les meilleures.

Lyne Sauriol, chef d'administration des Programmes hébergement RI et RTF santé mentale adulte C¹SSSNL

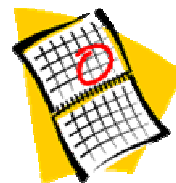


¹ Centre de Santé et des Services Sociaux du Nord de Lanaudière

² Ressource non institutionnelle

³ Ministère de la santé et des services sociaux.

Calendrier jours présence/absence



Rappel :

Pour les ressources hébergeant des enfants, il est nécessaire d'indiquer toutes les absences dans sa famille de plus de 7 heures consécutives, même si cela n'inclut pas un coucher à l'extérieur de la ressource. Exemple : l'enfant va chez son parent de 10 h à 18 h.

Il est important de noter les absences sur le calendrier que ce soit pour une fugue, un séjour en milieu naturel, en camp de vacances ou en hospitalisation, etc. En ce qui concerne l'hospitalisation d'un client en RTF, il peut arriver que l'intervenant au suivi vous demande d'assurer une présence auprès de celui-ci. Vous devez indiquer la note suivante : *Prime non coupée pour services rendus, autorisée par l'intervenant au suivi*. Pour que cette mesure soit appliquée, ce dernier doit remplir une facturation afin d'appuyer cette décision.

Pour la clientèle RI, les absences doivent toujours être indiquées pour fins de statistiques.

Afin de respecter le délai demandé, vous devez anticiper la dernière semaine du mois et si nécessaire, faire les corrections sur le rapport du prochain mois.

Assurances



À titre informatif, nous joignons un dépliant d'une compagnie d'assurances pouvant répondre à vos besoins comme ressource d'hébergement.



Nouveau conjoint

On ne sait pas ce que la vie nous réserve... s'il survient dans votre vie un nouveau conjoint avec lequel vous décidez de cohabiter, nous vous demandons d'aviser votre intervenante ressource.

CHRONIQUE OFFRE DE SERVICE

Madame Émilie Tremblay, étudiante en éducation spécialisée. Disponible de jour en semaine.
Pour la joindre : 450 589-4787

Cette annonce vous est faite à titre gracieux et n'engage en rien la responsabilité du CR La Myriade. Nous vous rappelons qu'il est fortement conseillé d'informer l'intervenant suivi avant de confier la garde temporaire d'un usager à une tierce personne.