



Une guignolée

pour nos usagers

jusqu'au 16 décembre
Donnez généreusement!

Voeux du temps des fêtes!



L'équipe de direction du Pavillon du Parc désire vous souhaiter un joyeux temps des fêtes.

Sur une note plus personnelle, à titre de directrice générale, je tiens à souhaiter à chacun d'entre vous une période des fêtes des plus réjouissantes et du temps de qualité auprès de vos êtres chers.

Dernièrement j'ai eu l'occasion de rencontrer plusieurs d'entre vous lors de ma tournée des territoires, qui n'est pas encore terminée. Lors de mes différentes visites plusieurs d'entre vous m'avez abordé et nous avons pu échanger et apprendre à se connaître davantage. Pour moi, vous rencontrer et comprendre votre rôle est enrichissant et je vois en vous des personnes engagées et attentionnées. Votre enthousiasme à développer des projets dans le cadre de votre travail est stimulant! Continuez!

Depuis mon arrivée vous me démontrez clairement qu'au Pavillon du Parc, la clientèle est au cœur de nos préoccupations. Les résultats obtenus lors de la dernière année sont fantastiques et nous pouvons en être très fiers. Les efforts de chacun d'entre vous comptent et votre travail remarquable est apprécié.

J'espère sincèrement que la période des fêtes sera l'occasion de refaire le plein d'énergie pour l'année 2012. Je vous souhaite la santé, du bonheur et une année 2012 remplie de succès professionnels et personnels pour vous et les vôtres.

Liliane Groleau
Directrice générale

La présidente de la Fondation Pavillon du Parc,
Madame Marie-Ève Sauvé ainsi que les membres du conseil d'administration se joignent à moi afin de remercier toutes les personnes qui ont généreusement contribué à la fondation, soit par un don en argent ou par une participation aux différentes levées de fonds.

Nous vous offrons les meilleurs vœux pour Noël
et nous vous souhaitons une bonne et heureuse année 2011.
Agnès Beauvais, directrice générale



Le régime d'examen des plaintes



Connaissez-vous le rôle du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services?

- La Loi sur les services de santé et services sociaux (LSSS) prévoit que chaque établissement doit embaucher un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui occupe des fonctions exclusives pour traiter les plaintes des usagers. Le commissaire local est nommé par le conseil d'administration (CA) de l'établissement et relève de celui-ci.

- En plus de traiter les plaintes des usagers, le commissaire local peut prêter assistance aux usagers ou intervenir de sa propre initiative lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire qu'un des droits des usagers n'est pas respecté.

- Le commissaire local a aussi un rôle de promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes auprès des usagers et des employés.

- Il dresse un bilan annuel des plaintes qui est présenté au CA.

Quels sont les droits des usagers reconnus par la Loi?

La loi sur les services de santé et services sociaux reconnaît les droits suivants pour les usagers (article 4 à 16 de la LSSS) :

1. Droit d'être informé sur les services existants et la façon de les obtenir
2. Droit d'être informé sur son état de santé et sur tout accident ou incident survenu
3. Droit d'être représenté en cas d'inaptitude temporaire ou permanente
4. Droit de recevoir des soins en cas d'urgence
5. Droit d'être accompagné et assisté par une personne de son choix pour recevoir des informations
6. Droit de participer aux décisions qui le concernent
7. Droit de consentir ou de refuser les soins de façon libre et éclairée
8. Droit d'accès à son dossier et respect de la confidentialité
9. Droit de recevoir des services en langue anglaise selon le programme d'accès gouvernemental
10. Droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifiques, humain et social avec continuité et de façon sécuritaire
11. Droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension

- 12. Droit de choisir le professionnel ou l'établissement dont il recevra les services (selon les ressources disponibles)

- 13. Droit de porter plainte sans risque de représailles

Les droits ne peuvent exister seuls. Dans le cadre du code d'éthique et des valeurs de l'établissement les usagers ont aussi des responsabilités :

- Communiquer de façon franche et ouverte
- Respecter son entourage et les règles de l'établissement
- Utiliser les services de façon judicieuse
- Fournir les informations nécessaires et collaborer au traitement
- Exprimer ses besoins et son degré de satisfaction
- En cas d'insatisfaction, en faire part au personnel

Qui peut porter plainte?

L'utilisateur ou son représentant peut porter plainte auprès du commissaire local (de façon verbale ou écrite) sur les services qu'il reçoit, qu'il a reçus, qu'il aurait dû recevoir ou qu'il requiert de l'établissement. Le représentant est défini comme étant : le parent d'un usager mineur; le curateur d'un usager majeur inapte ou toute personne démontrant un intérêt particulier; le conjoint ou un proche d'un usager majeur apte avec son accord.

Sur quels aspects les usagers peuvent-ils porter plainte ?

Les usagers peuvent porter plainte s'ils croient qu'un ou plusieurs de leurs droits ne sont pas respectés. Pour les fins du rapport et de l'analyse, les motifs des plaintes sont répartis dans les catégories suivantes :

- Accessibilité aux soins et services (exemples : délai d'attente pour un programme, refus de service).
- Soins et services dispensés (exemples : Contenu du plan d'intervention, soins d'assistance, habiletés techniques et professionnelles, insuffisances de ressources)
- Organisation du milieu et des ressources matérielles (exemples : alimentation, propreté des lieux, adaptation des lieux, sécurité)
- Relations interpersonnelles (exemples : communication, attitude, abus, respect)
- Droits particuliers (exemples : accès au dossier d'utilisateur, choix du professionnel, droit à l'information)
- Aspect financier (exemples : frais de déplacement, frais d'hébergement, réclamation)

De combien de temps le commissaire local dispose-t-il pour compléter l'analyse d'une plainte ?

La Loi prévoit un délai de 45 jours suivant la date de dépôt d'une plainte pour émettre une conclusion. Il arrive que l'analyse d'une plainte demande plus de temps et dans ce cas le commissaire local informe l'auteur des raisons de ce délai ainsi que de l'avancement de l'examen de sa plainte.

Qu'arrive-t-il au terme de l'analyse d'une plainte?

Dans le cadre du processus d'examen, le commissaire local recueille les faits se rapportant à une plainte et tente de faire valoir auprès des personnes impliquées dans l'organisation, la perception de l'utilisateur face aux services reçus et ses attentes. Il recueille également les observations des intervenants et gestionnaires et consulte les documents pertinents (mission de l'établissement, politique, procédure, etc.) et il émet une conclusion. Des correctifs doivent parfois être apportés pour solutionner rapidement un problème ponctuel. Le commissaire local peut aussi émettre des recommandations pour éviter la répétition d'une situation et améliorer la qualité des services.

A titre d'exemples les mesures ou recommandations peuvent être :

- Sensibilisation, encadrement des intervenants
- Formation du personnel
- Révision d'une politique/procédure
- Ajout de services ou de ressources
- Réévaluation des besoins

Le plaignant reçoit une lettre de conclusion avec les recommandations émises s'il y a lieu. Certaines plaintes ne comportent pas de recommandations, mais des clarifications ou de l'information générale sont données à l'utilisateur sur les services offerts ou sur la mission de l'établissement par exemple.

Quel est le rôle du comité de vigilance et de la qualité dans le processus d'examen des plaintes?

Le régime d'examen des plaintes découlant de la LSSS prévoit que chaque établissement doit avoir un comité de vigilance et de la qualité ayant pour fonction principale de s'assurer du suivi des recommandations émises suite aux plaintes. Le commissaire local fait rapport au comité des motifs de plainte et des recommandations émises s'il y a lieu. Ce comité étudie aussi les rapports des autres comités dont le CII, Conseil multi, les rapports d'Agrément et fait des liens entre ces rapports.

Ce comité est formé de 5 membres : le directeur général de l'établissement et le commissaire local membre d'office et 3 membres du CA qui ne sont pas employés de l'établissement dont 1 membre du comité des usagers.

Le plaignant a-t-il un deuxième recours ?

La Loi prévoit que si le plaignant est insatisfait de la conclusion du commissaire local aux plaintes il peut s'adresser au Protecteur du Citoyen en deuxième instance. Le Protecteur fera une analyse du dossier et pourra émettre d'autres recommandations à l'établissement s'il le juge approprié ou confirmer les conclusions du commissaire local.

Les plaintes, négatives ou positives?

Le processus d'examen des plaintes a pour objectif l'amélioration de la qualité des services données aux usagers en plus du respect de leurs droits. Il faut donc voir ce processus comme étant un moyen permettant à l'établissement de se questionner sur les différentes fonctions de gestion (planification, organisation, évaluation) qui influencent directement la qualité des services et d'y apporter des correctifs au besoin. (Lignes directrices du MSSS).

Elise Boisvert

commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, septembre 2011



Mme Guylaine Trudel, directrice des services de réadaptation enfance -jeunesse, Mme Jocelyne Dumont, psychoéducatrice, Mme Nicole Ouellette-Hughes, coordonnatrice des services régionalisés, Mme Lucie Leclair Arvisais, agente de planification, programmation et recherche M. Claude Létourneau, président du C.A, Mme Marjolaine Hébert, spécialiste en réadaptation psychosociale, Mme Liliane Groleau, directrice générale



Mme Liliane Groleau, directrice générale du Pavillon du Parc et M. Jean Vaillancourt, recteur de l'Université du Québec en Outaouais

Une guignolée

pour nos usagers



Le temps des Fêtes arrive à grands pas et la saison la plus active en termes de dons également! Puisque certains de nos usagers et leur famille sont plus démunis et qu'il peut être difficile pour eux de se procurer de la nourriture ou des biens pour une hygiène corporelle adéquate, nous croyons qu'une guignolée leur serait utile. Ainsi, la Fondation Pavillon du Parc vous invite à participer à sa première guignolée. Des boîtes de Noël seront disponibles dans chaque point de service. Nous vous invitons à les remplir généreusement afin d'offrir des boîtes cadeaux à nos usagers.

Période de collecte

Dans les points de service, vous pourrez déposer les biens que vous apportez dans la boîte de Noël prévue à cet effet du 1^{er} au 16 décembre 2011. Pour les personnes travaillant en résidence, nous vous invitons à aller porter vos denrées dans le point de service le plus près de votre lieu de travail.

Attribution des boîtes cadeaux

Elles seront attribuées à des usagers et familles dans le besoin. Pour ce faire, nous demandons aux intervenants de soumettre le nom d'un usager à Agnès Beauvais par courriel entre le 1^{er} et 9 décembre 2011. Il sera nécessaire d'inscrire le nom et le territoire dans lequel se retrouve l'usager ainsi que le nombre de personnes vivant à la même adresse.

*Notez que le nombre de boîtes cadeaux offert dépendra du nombre de denrées amassées. De plus, nous tenterons le plus que possible d'attribuer les denrées amassées dans un territoire donné à un usager vivant dans ce même territoire.

Une visite des lutins

Deux drôles de lutins visiteront votre point de service afin

de ramasser les denrées pour en faire des boîtes cadeaux pour les usagers. En plus, ils passeront avec des tirelires de la Fondation Pavillon du Parc. Les sous amassés lors de la guignolée seront réservés pour acheter d'autres biens à ajouter aux boîtes cadeaux.

Distribution des boîtes cadeaux

L'intervenant qui soumet le nom d'un usager s'engage à aller porter personnellement la boîte cadeau à l'usager. La boîte cadeau devra être ramassée au siège social dans la semaine du 19 décembre et être livrée avant Noël.

Suggestions de biens à déposer dans les boîtes de Noël : Conserves, farine, sucre, gruau, boîtes de céréales, biscuits salés et sucrés, pâtes alimentaires, croustille café, thé, boissons gazeuses, jus.

Articles pour l'hygiène corporelle : savon, dentifrice, shampooing, etc.

Préparez vos denrées, les lutins seront dans votre point de service très bientôt :

12 décembre en matinée : St-André-Avellin, Buckingham, Gatineau

13 décembre en matinée : Aylmer

14 décembre en matinée : Cantley

16 décembre en matinée : Pontiac

19 décembre : Maniwaki

Au siège social du Pavillon du Parc, les lutins passeront plusieurs fois tout au long de la guignolée. Bien que certains points de service soient visités avant la date de fin de guignolée (le 16 décembre), toutes les denrées seront rapatriées au siège social par une personne attirée dans chaque point de service.*En cas de mauvaise température, les lutins vous avertiront d'une nouvelle date de visite.

En plus de confectionner des boîtes cadeaux, les lutins seront les juges pour le concours Soyez prêts! Des photos de vos portes seront prises lors de la tournée des lutins!

Oyé! Oyé! À vos décorations!

Puisque le temps des Fêtes se pointera le nez sous peu, nous avons pensé mettre un peu d'ambiance dans vos bureaux. Un concours est donc organisé pour vous! Votre porte de bureau devra représenter le temps des Fêtes sous le thème **RÉINVENTEZ VOTRE SAPIN DE NOËL!**

Les juges de ce concours font appel à tous les territoires. Les juges sont les lutins qui passeront la guignolée et en profiteront pour prendre une photo des portes décorées. L'horaire de leur visite est la même que celle à la guignolée!

Afin de s'assurer que le concours se déroule bien, voici quelques consignes à suivre :

- Les décorations devront se limiter à votre porte, aucune

décoration de couloir ne sera acceptée;

- Les décorations devront être sécuritaires pour toutes les personnes pouvant de présenter à votre bureau;

- Les décorations devront être fabriquées/achetées/installées en dehors de vos heures de travail;

- Les décorations devront être assez solides pour tenir sur votre porte afin d'éviter qu'elles ne tombent dans le couloir.

Évidemment, les lutins sont très occupés pendant la période des Fêtes, ce qui limite leurs déplacements. Les résidences qui désirent participer au concours peuvent le faire et les lutins se feront un plaisir de recevoir leurs photos par courriel. Les employé(e)s des résidences peuvent donc envoyer un courriel à pamela_touchette@ssss.gouv.qc.ca

Faites aller votre créativité et impressionnez les lutins!

Sous-comité sur l'interdisciplinarité

Dans l'Entre-nous du mois de septembre, vous vous souviendrez que nous avons fait un retour sur l'assemblée générale annuelle du CM et particulièrement sur l'atelier de l'après-midi portant sur l'interdisciplinarité. Nous vous avons présenté notre intention d'aller vous rencontrer dans les territoires afin de ne pas laisser dormir « sur une tablette » les belles solutions auxquelles vous aviez pensé pour favoriser un travail en interdisciplinarité.

Et bien voilà, le moment est arrivé. Dominique Poulin et Mélanie Tremblay ont dans un premier temps rencontré les gestionnaires afin de proposer le modèle auquel elles ont pensé afin de poursuivre la réflexion et proposer des plans d'action, selon la réalité de chacun des territoires.

Le déroulement des rencontres devrait favoriser les échanges et, pour ce faire, en plus d'aller vous rencontrer dans vos territoires respectifs, nous avons pensé que les personnes travaillant au sein des équipes régionalisées devraient se joindre à l'une ou l'autre des rencontres dans les territoires.

Nous mettrons l'emphase sur les moyens concrets et nous statuerons sur un plan d'action à mettre en place au cours des mois suivants. Nous nous engageons à vous soutenir dans cette démarche.

Par la suite, des suivis sur les rencontres seront faits avec l'exécutif du CM, mais lors de la prochaine assemblée générale au mois de juin 2012, nous présenterons également un bilan de ce travail. Les rencontres débiteront en janvier 2012.

Ainsi, au cours de vos prochaines réunions d'équipe, un petit rappel sera fait afin de bien vous préparer à notre venue. En espérant que votre enthousiasme face à ce projet soit aussi grand que le nôtre...

Sous-comité sur les groupes de pairs

Un autre comité s'est mis en marche depuis notre dernière chronique dans l'Entre-Nous, c'est celui sur les « groupes d'appréciation et d'amélioration de la qualité de l'acte professionnel par les pairs », communément appelés « groupes de pairs ».

Le sous-comité, pour rappel, formé de Réjean Larouche, Sonia Létourneau, Yvan Liben et Geneviève Saulnier, a donc commencé sa tournée par une rencontre avec le groupe des psychoéducateurs et SRP (spécialistes en réadaptation

psychosociale) à l'enfance-adolescence, où on a pu écouter les intervenants s'exprimer sur leur perception et leur compréhension des groupes de pairs, également sur leur adhésion.

Le sous-comité a également voulu savoir si les intervenants avaient des conditions gagnantes pour pouvoir se réunir et si cela a été facilité et même encouragé. Cette première rencontre a été perçue comme une expérience positive par ceux et celles qui se sont exprimés. Ceci est donc encourageant pour le comité qui a plusieurs autres rencontres à l'agenda : les RUV en résidence et les travailleurs sociaux en décembre, les psychoéducateurs et SRP à l'adulte ainsi que le tout nouveau groupe des SAC (spécialistes en activités cliniques) en janvier, les psychoéducateurs et SRP aux « 0 - 5 ans » et les ergothérapeutes en février, et ainsi de suite.

Parallèlement à sa tournée, le comité se penchera tout prochainement sur des présentations qui ont été faites au dernier colloque de l'ACMQ (association des CM du Québec) et sur des documents en lien direct avec notre démarche : un « guide de référence concernant l'amélioration de la pratique professionnelle au sein d'un comité de pairs à l'Institut universitaire en santé mentale de Québec » et un « cadre de référence sur la mise en place des comités de pairs au CHUQ ».

Sujet à venir :

Ayant représenté le CM du Pavillon du Parc à une journée de réflexion et de suivi au colloque 2010 de la Fédération Québécoise des CRDI-TED sur l'identité professionnelle, je (Yvan Liben) reviendrai sur cette journée et sur les implications que cela aura pour les membres du CM dans un prochain numéro de l'Entre-Nous.

En finissant, petit rappel : **On vous parle, mais on vous écoute aussi !!**

C'était le slogan du mois de novembre et l'invitation que nous vous lançons à nous communiquer vos préoccupations, suggestions et commentaires. Mais le slogan est aussi valable en décembre, janvier, février, mars,...

prochain article...

Yvan Liben, orthophoniste

Yvan_liben@ssss.gouv.qc.ca

819-770-1022 poste 228

Mélanie Tremblay, spécialiste en activités cliniques

Mélanie_tremblay@ssss.gouv.qc.ca

770-1022 poste 104

En date du 1^{er} novembre 2011, voici les administrateurs et officiers du conseil d'administration de la Fondation Pavillon du Parc.

- Madame Marie-Ève Sauvé, présidente
- Monsieur Claude Létourneau, vice-président
- Madame Véronique Lepage, vice-présidente
- Madame Liliane Groleau, administrateur
- Monsieur André Martineau, administrateur
- Monsieur Robert Desjardins, administrateur
- Madame Agnès Beauvais, directrice générale

LA GUIGNOLÉE

La guignolée de la Fondation Pavillon du Parc prend la forme d'une collecte de nourriture, d'argent ou de carte d'achat pour venir en aide à nos familles et clients plus démunis, en préparant des « boîtes cadeaux » remplies de conserves et d'autres aliments. Comme de la soupe, du poisson en boîte, des croustilles, des pâtes, des céréales, du café, du sucre, du riz des petits pois et pleins d'autres choses. Les lutins, Véronique Lepage et Paméla Touchette seront responsables de cette activité de levée de fonds.

POOL DE HOCKEY

MERCI à toutes les personnes qui se sont inscrites au « Pool de Hockey »; vous permettez à une famille d'avoir du répit pendant cinq fins de semaine.

Un merci spécial à Stéphane Rodier qui a passé quelques soirées chez lui à configurer le pool et à inscrire les choix de nos joueurs et équipes ainsi que André Bastien qui gère l'argent.

RAPPEL

Si vous planifiez de faire une activité « levée de fonds », veuillez contacter la Fondation, car n'oubliez pas que depuis 2003, le conseil d'administration du Pavillon du Parc a reconnu la Fondation Pavillon du Parc comme le seul interlocuteur privilégié au Pavillon du Parc pour les cueillettes de fonds.

RECONNAISSANCE DU PERSONNEL

5 ans

Maguy Biata Mbombo, auxiliaire aux services de santé et sociaux
Jean-Marie Alex Clermont, éducateur

10 ans

Luc Bernard, chef en réadaptation
Mélanie Dumouchel, auxiliaire aux services de santé et sociaux
Cynthia Desrochers, responsable d'unité de vie
Claude Lacaille, auxiliaire aux services de santé et sociaux

25 ans

Hélène Perreault, agente administrative, classe I

30 ans

Lucie LaSalle, éducatrice
Paul Laflamme, éducateur

35 ans

Roseline Naud, éducatrice
Lise Grégoire, responsable d'unité de vie

NOMINATION À L'INTERNE

Lucie Desrochers, psychoéducatrice/spécialiste en réadaptation psychosociale aux Services spécialisés enfance-adulte du territoire de Gatineau

NOUVEAUX EMPLOYÉS

Sébastien Deguire, auxiliaire aux services de santé et sociaux aux Services régionalisés résidentiels

Mylène Dumoulin, infirmière à la Direction des services de la réadaptation aux adultes et aux personnes âgées

Marc-Antoine Gaumond, éducateur aux Services régionalisés résidentiels
Alexandra Houde, éducatrice aux Services régionalisés résidentiels

Marie-Hélène Caouette, chef des ressources informationnelles à la Direction des services administratifs

RAPPORT RH NOVEMBRE 2011	TITRE EMPLOI	CANDIDATURES EXTERNES REÇUS	CANDIDATURES EXTERNES RETENUS	ENTREVUES ET/OU TESTS ÉCRITS	EMBAUCHES ET NOMINATIONS**	EN ATTENTE (références, antécédents, décision, ouverture de dossier)
	Agent administratif	4	3	1		
	Agente de la gestion financière	33				
	ASSS	9	8	2	1	
	Chef des ressources informationnelles				1	
	Éducateur	27	17	25	2	9
	Infirmier				1	
	Psychoéducateur	5	4	1	1	
	Travailleur social	22	17			
	Technicien en administration	70		2		
TOTAL	170	49	31	6	9	

