



**la maison
réalité**

Pour retrouver l'espoir et réaliser son plein potentiel

ENTENTE MUTUELLE

**PROGRAMME SOUTIEN DANS LA COMMUNAUTÉ
MAISON RÉALITÉ**

Version révisée août 2017

TABLE DES MATIÈRES

LA MAISON RÉALITÉ	Erreur ! Signet non défini.
La mission.....	3
La philosophie et les valeurs.....	3
La vision	3
LE PROGRAMME SOUTIEN DANS LA COMMUNAUTÉ	Erreur ! Signet non défini.
MES DROITS	4
1. Droits et liberté	4
2. Références.....	4
3. Suivi personnalisé.....	4
4. Retours d'appels	5
5. Confidentialité.....	5
6. Accès au dossier.....	5
7. Plaintes.....	5
8. Liberté de choix.....	5
9. Fin de suivi.....	5
MES RESPONSABILITÉS	6
1. Engagement dans le suivi	6
2. Annulation de rendez-vous.....	6
3. Sécurité du lieu de rencontre	6
4. Cigarettes.....	6
5. Drogues et alcool.....	6
6. Manque de respect, harcèlement et violence.....	6
ENGAGEMENT.....	6
ANNEXE I : SERVICE D'AIDE PONCTUELLE	7
ANNEXE II: PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES.....	8
ANNEXE III : CHEMINEMENT D'UNE INSATISFACTION OU D'UNE PLAINTE.....	10
ANNEXE IV: FORMULAIRE DE DÉPOSITION D'UNE PLAINTE.....	11

LA MAISON RÉALITÉ

La mission

Permettre aux adultes ayant des troubles de santé mentale de se rétablir et de réaliser leur plein potentiel par un accompagnement personnalisé et axé sur les forces

La philosophie et les valeurs

Les pratiques de gestion et les actions de la Maison Réalité s'articulent autour de six grandes valeurs qui concrétisent la culture de l'organisme et guident les employés et les gestionnaires dans toutes leurs relations avec les clients, les partenaires et les collègues.

CONSIDÉRATION : Acceptation totale et inconditionnelle du client. Elle ne dépend en aucune façon de critères moraux, éthiques ou sociaux. C'est le respect de la personne humaine, de ses différences, de ses droits, de son rythme et de ses choix.

OUVERTURE : Qualifie l'attitude d'une personne faisant preuve d'une grande tolérance, manifestant de l'intérêt, de la curiosité et de la compréhension pour les idées qui diffèrent en partie ou totalement des siennes.

ENTRAIDE : L'entraide, c'est une aide naturelle et gratuite que des personnes se donnent pour faire face aux problèmes auxquels elles sont confrontées dans leur vie. L'entraide, c'est l'action de s'aider les uns les autres, c'est choisir de partager. Avoir quelqu'un avec qui partager ses émotions apporte un soutien qui peut nous aider à surmonter nos difficultés, à trouver nos propres solutions.

CRÉATIVITÉ : Nous mettons en œuvre des approches novatrices et originales dans la gestion et le développement des activités et des services afin de réaliser pleinement notre mission.

ESPOIR : Nous croyons que chaque individu possède la capacité d'apprendre, de grandir et de changer, que toute personne peut se rétablir et prendre du pouvoir sur sa vie et que malgré les différences et les inégalités, les personnes peuvent vivre une vie riche et satisfaisante dans leur communauté.

PERSÉVÉRANCE : La persévérance est une valeur fondée sur le principe suivant : en restant au contact de nos émotions, nos désirs et en prenant conscience de notre potentiel intrinsèque, nous pouvons accomplir de grandes choses. Elle nous permet de conserver l'espoir, d'entretenir notre motivation et d'affiner nos objectifs selon les défis et obstacles rencontrés.

La vision

La Maison Réalité souhaite l'épanouissement des adultes ayant des troubles de santé mentale, par leurs forces et leur participation sociale.

LE PROGRAMME SOUTIEN DANS LA COMMUNAUTÉ

Le programme soutien dans la communauté comporte trois volets de service : Le suivi d'intensité variable, le suivi de base non intensif et l'aide ponctuelle. Une personne inscrite au programme soutien dans la communauté peut passer d'un volet de service à l'autre, et ce selon la nature et l'intensité de ses besoins.

Les interventions ou rencontres, pour les trois volets de service, se déroulent dans le milieu de vie de la personne : à son domicile, dans un lieu public ou lors d'un accompagnement spécifique pour une activité ou un service. Des interventions téléphoniques sont aussi possibles, et ce selon l'urgence et le type de besoin exprimé par la personne. Exceptionnellement certaines rencontres peuvent avoir lieu au bureau de l'intervenant(e).

La fréquence des rencontres varie selon le volet de service, l'état et les besoins de la personne.

La durée du suivi est elle aussi variable. La personne peut avoir un suivi pendant plusieurs mois ou plusieurs années, selon ses capacités et ses besoins. Lorsque le client et l'intervenant le jugeront opportun, l'intervenant assurera un désengagement graduel. L'objectif n'est pas une coupure définitive, mais plutôt une occasion, pour la personne, d'expérimenter seule ses acquis. La personne pourra à tout moment formuler à nouveau une demande d'aide si elle en ressent le besoin.

MES DROITS

1. Droits et liberté

J'ai droit à la reconnaissance et à l'exercice en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinctions, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge (sauf dans la mesure prévue par la loi), la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

2. Références

J'ai le droit d'être informé, au meilleur des connaissances de mon intervenant, de l'existence des ressources disponibles pour répondre à mes besoins, ainsi que des modalités d'accès à celles-ci. Mon intervenant pourra au besoin m'accompagner vers l'obtention de ces services et ressources.

3. Suivi personnalisé

J'ai le droit de recevoir des services adéquats sur les plans humain et social, avec continuité et de façon personnalisée, en tenant compte des règles de fonctionnement et des limites de l'organisme.

4. Retours d'appels

Je peux m'attendre à un retour d'appel dans un délai maximum de 48 heures, sauf durant les fins de semaine, jours fériés, périodes de vacances ou lors de situations exceptionnelles.

5. Confidentialité

J'ai le droit au respect du secret professionnel. Les éléments abordés lors de rencontres, appels téléphoniques, etc. seront consignés à mon dossier, mais ne seront jamais divulgués à quelqu'un n'ayant pas l'autorisation de recevoir ces dits renseignements. Si mon intervenant souhaite transmettre certaines informations, je devrais donner mon consentement en signant une autorisation de communiquer des renseignements.

6. Accès au dossier

J'ai le droit d'accéder à mon dossier. Je dois en faire la demande par écrit et la faire parvenir à la direction générale. La direction générale donnera suite au plus tard dans les trente jours suivant la demande. Des frais peuvent être exigés pour la transcription, la reproduction ou la transmission du dossier.

7. Plaintes

J'ai le droit d'exercer un recours concernant un service que j'ai reçu ou aurait dû recevoir. Je dois alors me référer à l'administration de l'organisme. (Voir annexe II : procédure du traitement des plaintes)

8. Liberté de choix

J'ai le droit d'accepter ou de refuser les services qui me sont proposés, quelle qu'en soit la nature et ma décision doit être prise sans contrainte, de façon libre et éclairée sauf si l'exercice de ce droit constitue un danger pour moi-même ou pour autrui (Loi P-38)

9. Fin de suivi

Je peux décider en tout temps de mettre fin au service de soutien dans la communauté de la Maison Réalité inc.

MES RESPONSABILITÉS

1. Engagement dans le suivi

Je m'engage à travailler au maintien de mon intérêt et à faire les démarches nécessaires pour trouver une réponse satisfaisante à mes besoins et ce tout au long de mon suivi. Je comprends que si je ne respecte pas mes engagements (plusieurs rencontres annulées sans raison valable, refus de collaborer aux démarches inscrites dans mon plan d'intervention, etc.) cela pourrait être un motif de fermeture du dossier.

2. Annulation de rendez-vous

Je m'engage à aviser mon intervenant le plus rapidement possible lorsque je ne peux être présente à une rencontre.

3. Sécurité du lieu de rencontre

Si les rencontres ont lieu à mon domicile, je m'engage à ce que les lieux soient salubres et sécuritaires. Je comprends que mon intervenant pourra prendre la décision de faire la rencontre à un autre endroit s'il juge que mon logement n'est pas salubre ou ne lui permet pas d'assurer sa sécurité.

4. Cigarettes

Je m'engage à ne pas fumer lors des rencontres avec mon intervenant.

5. Drogues et alcool

Je m'engage à ne pas être intoxiqué (drogue, alcool, etc.) lors des rencontres avec mon intervenant. Je comprends que c'est un motif valable pour mettre fin à une rencontre.

6. Manque de respect, harcèlement et violence

Je m'engage à faire preuve de respect envers mon intervenant. Je comprends que toute forme de violence, manque de respect, intimidation, etc. ne sera pas tolérée et que mon intervenant pourra mettre fin à une rencontre s'il le juge nécessaire.

ENGAGEMENT

J'ai, _____, pris connaissance de l'entente mutuelle et je m'engage à en respecter le contenu. Je comprends que ces lignes de conduite visent à favoriser mon cheminement et à assurer le bon fonctionnement du suivi.

Signature de l'utilisateur

Signature de l'intervenant

Date

ANNEXE I : SERVICE D'AIDE PONCTUELLE

Le service d'aide ponctuelle est offert par les intervenants de notre programme Hébergement. Ceux-ci ne sont donc pas toujours disponibles pour répondre au téléphone. Par conséquent, lorsque vous téléphonez, nous vous invitons à laisser un court message expliquant la raison de votre appel. Il n'est pas utile de rappeler à plusieurs reprises ou de laisser plus d'un message par jour.

Les intervenants ont la responsabilité de prendre les messages et de retourner les appels minimalement une fois durant leur quart de travail. Advenant des délais dans la prise de message, il se peut que ceux-ci vous recontactent tard en soirée ou durant la nuit. Si vous ne souhaitez pas un retour d'appel passé une heure précise, s.v.p. l'indiquer dans votre message. Les intervenant(e)s vous contacteront donc le lendemain matin.

Pour toute situation de crise ou nécessitant une intervention immédiate, nous vous invitons à contacter le 811, option 2 ou encore le 911.

Pour toutes questions ou commentaires concernant notre service d'aide ponctuelle, vous pouvez contacter la coordonnatrice aux programmes Hébergement et Soutien dans la communauté au : 819-776-1214 poste 223 ou par courriel à coordo@maisonrealite.org.

ANNEXE II: PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Tout usager du réseau de la santé et des services sociaux qui croit que ses droits n'ont pas été respectés ou qui est insatisfait des services qu'il a reçus peut exprimer son insatisfaction ou déposer une plainte à ce sujet.

Quand porter plainte?

Si vous constatez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez agir. Vous pouvez en informer le commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou la direction générale de la Maison Réalité, verbalement ou par écrit.

Pourquoi porter plainte?

Porter plainte est un geste constructif qui assure le respect de vos droits et qui contribue à améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux.

Qui peut porter plainte?

Vous-même ou une personne qui vous représente;
L'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé;
Toute personne qui constate que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

Traitement des plaintes pour les personnes voulant s'adresser directement à la Maison Réalité.

Étape 1 : réception de la plainte

Les personnes voulant porter plainte ou soumettre un ou des commentaires à propos des services reçus ou de ceux, qui selon elles, elles auraient dû recevoir, sont dirigées vers la Direction de la Maison Réalité.

La plainte doit contenir les informations qui sont demandées dans le formulaire prévu à cet effet.

La personne peut être accompagnée et assistée dans toute démarche de plainte.

Le dossier de plainte est confidentiel et seules les personnes ou instances autorisées par la loi peuvent y avoir accès.

Étape 2 : Recevabilité de la plainte

Toute plainte mérite considération.

La plainte sera recevable si :

- Elle a été déposée par écrit ou verbalement auprès de la Direction de la Maison Réalité;

- Elle porte sur les services que la personne a reçu ou aurait dû recevoir de la Maison Réalité en fonction des mandats et programmes de cette dernière. Elle porte aussi sur les abus, le harcèlement et harcèlement sexuel.

La plainte sera refusée si :

- Une plainte frivole, vexatoire, ou faite de mauvaise foi, de même que celle dont l'objet est trop général, peut être refusée. La personne en est alors informée par écrit ou verbalement selon la nature de la plainte ou des commentaires reçus.

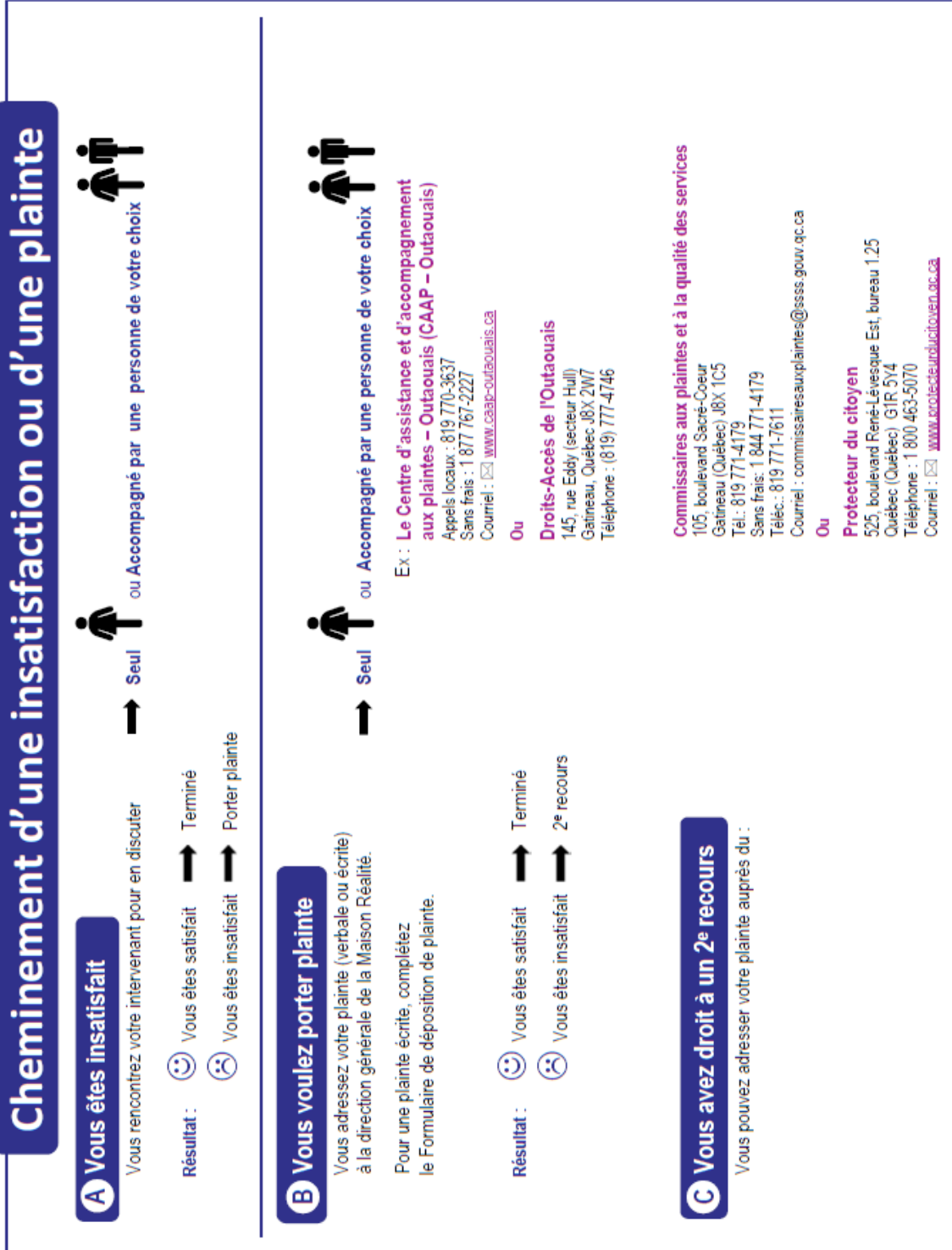
Étape 3 : Examen de la plainte

- La plainte formulée verbalement ou par écrit sera traitée dans les trente jours (30) de sa réception. La Direction s'assure de recueillir l'ensemble des informations pertinentes à la poursuite de l'examen de la plainte.
- Lorsqu'une plainte exige un traitement d'urgence, la Direction s'assure immédiatement de recueillir les renseignements requis pour le traitement de la plainte.
- La Direction s'assure de procéder dans les plus brefs délais à la transmission des informations recueillies au comité des plaintes qui s'occupe de la conduite de l'enquête, s'il y a lieu.

Étape 4 : Conclusions, mesures correctives et recommandations

- Une plainte se révèle fondée lorsqu'elle permet raisonnablement de constater, selon l'ensemble des informations recueillies, que les «droits» de la personne n'ont pas été respectés.
- La Direction informe dans les trente jours (30) par écrit, ou verbalement selon le cas, la personne des conclusions de l'enquête sur la plainte. De plus la Direction informe la personne des modalités du recours que celle-ci peut exercer auprès du Conseil d'administration de la corporation et auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Lorsque la plainte s'avère fondée, la Maison Réalité doit apporter les mesures correctives nécessaires qui relèvent de son champ de compétence.
- Si le pouvoir décisionnel concernant les correctifs jugés nécessaires n'est pas du ressort de la Direction, les observations pertinentes concernant les mesures correctives seront transmises au Président du Conseil d'administration de la corporation, par le comité des plaintes.
- La Direction transmet au conseil d'administration un bilan du traitement de plaintes de façon régulière.

ANNEXE III : CHEMINEMENT D'UNE INSATISFACTION OU D'UNE PLAINTE



ANNEXE IV: FORMULAIRE DE DÉPOSITION D'UNE PLAINTE



FORMULAIRE DE PLAINTE

IDENTIFICATION DE L'USAGER (*REQUIS)

*Prénom et nom _____ : * Téléphone () _____ - _____

*Date de naissance: _____ - _____ - _____

*Adresse: * _____ Code postal : _____

Lieu où l'utilisateur désire être rejoint (si applicable) : _____

IDENTIFICATION DE L'AUTEUR DE LA PLAINTE (*seulement si différent de l'utilisateur*)

Représentant de l'utilisateur
(*avec l'autorisation de l'utilisateur)

Autre (votre lien) _____
(*avec l'autorisation de l'utilisateur)

LA PLAINTE : (si l'espace est insuffisant, veuillez compléter sur une feuille annexée)

Nom de l'employé visé (s'il y a lieu) : _____

Où votre expérience s'est-elle passée? _____

Date de l'évènement : _____

Quels sont les faits et dates (soyez le plus précis possible) :

LA PLAINTÉ (suite)

LES RÉSULTATS ATTENDUS DE LA PLAINTÉ (*REQUIS):

Signature de l'usager ou de son représentant légal

Date

Ce formulaire de plainté dûment rempli et signé doit être acheminé à la Direction générale de la Maison Réalité,
par courrier au 10, rue Jeanne D'Arc, Gatineau (Québec) J8Y 2H2; par télécopieur au 819-776-5955
ou par courriel à direction@maisonrealite.org