



**la maison  
réalité**

Pour retrouver l'espoir et réaliser son plein potentiel

## ***GUIDE DE SÉJOUR***

***PROGRAMME HÉBERGEMENT  
MAISON RÉALITÉ***

Version révisée mai 2018

# TABLE DES MATIÈRES

LA MAISON RÉALITÉ .....	3
La mission .....	3
Les valeurs .....	3
La vision .....	3
LE PROGRAMME HÉBERGEMENT .....	4
LE GUIDE DE SÉJOUR	
1. Heure des levers .....	4
2. Heures des repas.....	4
3. Menus & épicerie .....	4
4. Rencontres hebdomadaires.....	4
5. Activités.....	5
6. Visites.....	5
7. Couvre-feu .....	5
8. Entretien ménager .....	5
9. Utilisation des pièces communes.....	5
10. Animaux .....	6
11. Ordinateur et télévision.....	6
12. Cigarettes .....	6
13. Sollicitation.....	6
14. Drogues et alcool .....	6
15. Médicaments .....	6
ENGAGEMENT.....	7
ANNEXES.....	8
ANNEXE I : FRAIS ADMINISTRATIFS .....	9
ANNEXE II : UN MILIEU DE VIE SANS HARCÈLEMENT NI VIOLENCE.....	11
ANNEXE III : DROITS D'ACCÈS AUX CHAMBRES.....	12
ANNEXE IV : ACCÈS AU DOSSIER .....	12
ANNEXE V : PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES .....	13
ANNEXE VI : CHEMINEMENT D'UNE INSATISFACTION OU D'UNE PLAINTÉ .....	15
ANNEXE VII : FORMULAIRE DE DÉPOSITION D'UNE PLAINTÉ .....	16

## 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

## 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 différentes, 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 HÉBERGEMENT

Le programme Hébergement s'adresse aux personnes de 18 ans et plus ayant un trouble de santé mentale, qui souhaitent vivre un processus de réadaptation psychosociale au sein d'une vie de groupe. Le programme permet de développer des habiletés liés aux activités de vie quotidienne et domestiques (repas, épicerie, tâches ménagères, gestion du budget, routine de vie, etc.), d'identifier des stratégies de gestion du trouble de santé mentale (gestion de médication, gestion des symptômes, etc.) et d'élaborer un projet de vie.

Le séjour d'une durée variable de 3 à 18 mois, est déterminé selon les objectifs personnels de la personne

Un intervenant principal est attribué à la personne lors de son arrivée au programme Hébergement. Cet intervenant a la responsabilité de rencontrer la personne de façon hebdomadaire afin d'établir avec elle un plan d'intervention personnalisé et de l'accompagner dans les démarches lui permettant d'atteindre ses objectifs personnels et son projet de vie. Les intervenants du programme Hébergement ont également la responsabilité d'accompagner les résidents au travers toutes les étapes de la vie quotidienne et domestique et de leur offrir du soutien individuel au besoin.

## LE GUIDE DE SÉJOUR

### 1. Heure des levers

Afin de développer ou maintenir de saines habitudes de vie, je me lève au plus tard à 10h00 et je sors de ma chambre afin de m'activer pour ma journée.

### 2. Heures des repas

Déjeuner/dîner : jusqu'à 13h.

Souper : vers 17h.

Si je prévois m'absenter du souper, j'en informe l'intervenant(e) avant 15h00. Le souper, minimalement d'une demi-heure, est une occasion de partager, apprendre à se connaître et échanger sur divers sujets. Je suis présent(e) à au moins quatre soupers par semaine.

### 3. Menus & épicerie

Une fois par semaine, je participe à l'élaboration du menu hebdomadaire et je prépare un repas pour le groupe. Lors de mon repas, je peux avoir un(e) invité(e).

À tour de rôle, je participe également à l'élaboration de la liste d'épicerie, au nettoyage des réfrigérateurs et à l'achat des items.

### 4. Rencontre hebdomadaire

Je fais preuve d'assiduité et je participe activement aux rencontres hebdomadaires avec mon intervenant(e) principal(e).

Je participe activement à l'élaboration de mon plan d'intervention et je demeure engagé(e) dans mon projet de vie et mes démarches de rétablissement tout au long de mon séjour.

## **5. Activités**

Afin de favoriser la vie de groupe et de développer mes intérêts, je contribue à la planification des activités éducatives et récréatives de la résidence et y participe activement. Je me planifie également des activités individuelles (minimum 2 activités par semaine.)

Je m'implique activement dans les rencontres de vie communautaire qui sont des temps d'échanges entre résidents et intervenants, sur le fonctionnement de la vie de groupe. Il est possible que pour certaines activités, une contribution financière de ma part soit requise.

Lors d'activités, l'ordinateur et la télévision seront fermés. L'accès aux chambres sera aussi restreint.

Lors des sorties organisées à l'extérieur, il est possible que la maison soit fermée durant le déroulement de l'activité.

## **6. Visites**

Je peux recevoir des visiteurs (maximum 3) entre 8h30 et 21h00. Je suis responsable de mes invités et je m'assure qu'ils agissent de manière respectueuse. Si je quitte la propriété de la Maison Réalité, eux aussi devront quitter. Je ne peux pas avoir d'invité pour le coucher.

## **7. Couvre-feu**

Je respecte les autres résidents et j'évite les bruits excessifs en tout temps, particulièrement entre 22h00 et 8h30. La semaine (dimanche au jeudi), je suis dans ma chambre à partir de minuit. Les fins de semaine (vendredi et samedi), je suis dans ma chambre à partir de 2h.

Si je prévois découcher, j'en avise l'intervenant(e) et je m'acquiesce de mes responsabilités (repas, tâche, vaisselle, ménage de chambre, etc.) avant de quitter.

## **8. Entretien ménager**

Afin de favoriser un milieu de vie propre et agréable, je m'engage à effectuer des tâches d'entretien ménager sur une base quotidienne, hebdomadaire et selon le besoin.

Je garde ma chambre propre et sécuritaire. Si je souhaite afficher quelques choses dans ma chambre, je m'assure de le faire de manière à ne pas endommager les murs.

Je ne mange et ne conserve aucune nourriture dans ma chambre.

## **9. Utilisation des pièces communes**

Par respect envers les autres résidents, je maintiens les pièces communes propres et en ordre. Je n'y laisse pas trainer mes effets personnels et je m'assure de ranger et de nettoyer la pièce suite à mon utilisation.

Dans les pièces communes, je m'assure d'avoir une tenue vestimentaire adéquate.

## **10. Animaux**

Les animaux domestiques sont permis sur une base ponctuelle et avec l'accord du groupe.

## **11. Ordinateur et télévision**

Une télévision câblée et des ordinateurs avec accès à l'Internet sont mis à la disposition des résidents dans les pièces communes de la maison et sont accessibles de 8h à 22h du dimanche au jeudi et de 8h à 00h le vendredi et samedi. J'en fais un usage sécuritaire et adéquat.

J'ai le droit d'avoir un ordinateur ou une télévision dans ma chambre. Je comprends par contre que le câble et l'Internet n'y sont pas accessibles. J'utilise mon ordinateur/ ma télévision dans les heures d'ouverture prévues.

Nous considérons qu'une trop grande utilisation d'items électroniques nuit à de saines habitudes de vie, c'est pourquoi il est possible qu'on demande le retrait de ces items dans les chambres si nous constatons une problématique à cet égard.

## **12. Cigarettes**

Je ne fume pas à l'intérieur de la Maison Réalité.

## **13. Sollicitation**

Je ne fais aucune sollicitation (cigarettes, tabac, argent, billet d'autobus, etc.) auprès des autres résidents, des visiteurs et des intervenants de la Maison Réalité.

## **14. Drogues et alcool**

Je m'engage à ne pas vendre, avoir en ma possession ou consommer des drogues et/ou de l'alcool à l'intérieur de la Maison Réalité ou sur ses propriétés, soit le 10 Jeanne D'Arc et le 50 Montclair.

Je comprends que si je me présente sur une des propriétés de la Maison Réalité en état de consommation et que mon comportement est inadéquat ou dérangeant, un intervenant(e) pourrait me demander de quitter les lieux.

Nous considérons qu'un problème de consommation peut entraver un cheminement de rétablissement, c'est pourquoi il est possible que nous recommandions un suivi avec un organisme s'adressant à cette problématique.

Lors des activités extérieures, les mêmes règles s'appliquent.

## **15. Médicaments**

Pour le premier mois de séjour, la gestion de médication sera assurée par les intervenant(e)s. Suite à cette période, je pourrai déterminer, avec mon intervenant(e) principale, le mode de gestion de médication (autonome, partiel, par les intervenants, etc.) approprié à ma situation. Par soucis de sécurité, la médication des résidents de la chambre double sera gérée par les intervenant(e)s.

## ENGAGEMENT

J'ai, \_\_\_\_\_, pris connaissance du guide de séjour et de ses annexes 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 de la vie de groupe.

\_\_\_\_\_  
Signature du ou de la résident(e)

\_\_\_\_\_  
Signature de l'intervenant(e)

\_\_\_\_\_  
Date

## **ANNEXES**

ANNEXE I : FRAIS ADMINISTRATIFS

ANNEXE II : UN MILIEU DE VIE SANS HARCÈLEMENT NI VIOLENCE

ANNEXE III : DROIT D'ACCÈS AUX CHAMBRES

ANNEXE IV : ACCÈS AU DOSSIER

ANNEXE V : PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

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

ANNEXE VII : FORMULAIRE DE DÉPOSITION D'UNE PLAINTE



## ANNEXE I FRAIS ADMINISTRATIFS

### Frais de pension et d'hébergement

Les frais de pension et d'hébergement des résidents sont établis par la direction et respectent les normes du Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Les frais de pension et d'hébergement sont ajustés chaque 1<sup>er</sup> avril et déterminés selon le revenu du résident ou selon son statut au programme d'aide sociale ou de solidarité sociale (exemple : sans contrainte à l'emploi, contrainte temporaire, contrainte sévère).

Les frais de pension et d'hébergement sont payables en totalité, le premier jour de chaque mois, en argent comptant ou par chèque.

Le résident se verra remettre un reçu pour le paiement de son loyer.

Si un résident quitte la Maison Réalité dans la première quinzaine du mois courant (soit du 1<sup>er</sup> au 15 inclusivement), les frais de la deuxième quinzaine lui seront remboursés. Si un résident quitte la Maison à compter du 16<sup>e</sup> jour du mois, il n'y aura aucun remboursement. Lorsqu'il y a lieu, les remboursements se feront par chèque dans les cinq (5) jours ouvrables suivants le départ du résident.

Si un résident arrive en cours de mois, il sera facturé à la journée.

Si un résident est suspendu pour quelque raison que ce soit, les journées de suspension ne lui seront pas remboursées.

Advenant qu'un résident reçoive une rétroaction monétaire d'aide sociale ou de solidarité sociale, il est possible que la direction lui demande de rembourser un montant de loyer rétroactif, équivalent au montant qu'il aurait dû payer s'il avait reçu les sommes au moment du paiement du loyer et ce pour tous les mois inclus dans la rétroaction monétaire d'aide sociale ou de solidarité sociale

Toute personne désirant être admise au programme hébergement doit être en mesure d'assurer les frais de pension et d'hébergement. Advenant que le résident soit sans revenu, mais qu'un tiers soit prêt à débours ces frais, une lettre d'entente doit être signée par le résident, la Maison Réalité et la personne s'engageant à payer les frais de pension et d'hébergement. Considérant que le résident ne sera pas en mesure de fournir de preuve de revenu, il est convenu que c'est automatiquement le montant de loyer maximum qui s'applique dans ce genre de situation. Les conditions émises ci-haut demeurent les mêmes. Le reçu de loyer sera émis au nom du résident.

Il est convenu que cette mesure se doit d'être temporaire. La personne doit donc faire des démarches afin d'obtenir un revenu et ce dans les plus brefs délais.

**Frais pour appels interurbains**

Il est possible de faire des appels interurbains à partir du téléphone des intervenants. Au moment de faire l'appel, l'intervenant notera la date ainsi que le numéro de téléphone de la personne appelée. Les frais pour les appels interurbains seront facturés mensuellement.

**Politique des achats**

La Maison défraie l'ensemble des achats d'épicerie dans la mesure où ceux-ci correspondent à la liste autorisée. Toute demande d'achats inhabituels (non prévus) à la liste sera traitée à la pièce, selon les besoins et la particularité de celle-ci.

**Perte et vol**

Les effets personnels sont sous la responsabilité et la protection de chaque résident. La Maison ne sera pas responsable des pertes et des dommages causés par la négligence ou le vol. Il est souhaitable que chaque résident identifie ses objets.

## ANNEXE II

### UN MILIEU DE VIE SANS HARCÈLEMENT NI VIOLENCE

#### Le harcèlement

Toute forme de harcèlement (psychologique, sexuelle ou autre) est interdite à la Maison Réalité et peut être un motif d'expulsion.

Le harcèlement psychologique se définit comme étant *une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne.*

*Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique.*

Le harcèlement sexuel se définit comme suit : *toute conduite qui se manifeste par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle, répétés et non désirés, de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne.*

Par ailleurs, toute autre forme de harcèlement qu'elle soit liée à la race, la couleur, le sexe, l'orientation sexuelle, la religion, le handicap, etc. est également proscrite.

*À noter qu'une seule conduite grave peut également être considérée comme étant du harcèlement.*

#### La violence

La violence physique et/ou verbale SOUS TOUTES SES FORMES est interdite et condamnable à la Maison Réalité.

La violence est définie comme ***tout propos ou geste abusif ou provocateur*** : menace, harcèlement, automutilation, tentative de suicide, bris de matériel, incendie, etc.

Chaque geste aura une conséquence proportionnelle au niveau d'intention et à la gravité du geste posé (exemples : avertissement verbal, avertissement écrit, expulsion immédiate du service d'hébergement, plaintes formelles à l'appareil judiciaire, facturation des dommages, etc.).

## **ANNEXE III**

### **DROITS D'ACCÈS AUX CHAMBRES**

Dans le but d'assurer la sécurité des résidents et du personnel, la direction, ou un intervenant délégué par celle-ci, peuvent faire une fouille des effets personnels du résident ou de sa chambre, et ce, sans préavis.

## **ANNEXE IV**

### **ACCÈS AU DOSSIER**

#### **Demande d'accès**

Le résident peut avoir accès à son dossier. Il doit en faire la demande par écrit, qu'il fait parvenir à la direction générale.

#### **Délai de réponse**

La direction générale donne suite à la demande d'accès au dossier au plus tard dans les trente jours suivant la demande.

#### **Frais exigibles**

La consultation du dossier est gratuite. Toutefois des frais peuvent être exigés pour la transcription, la reproduction ou la transmission. Le résident concerné sera préalablement informé des frais exigibles.

## ANNEXE V : 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 :

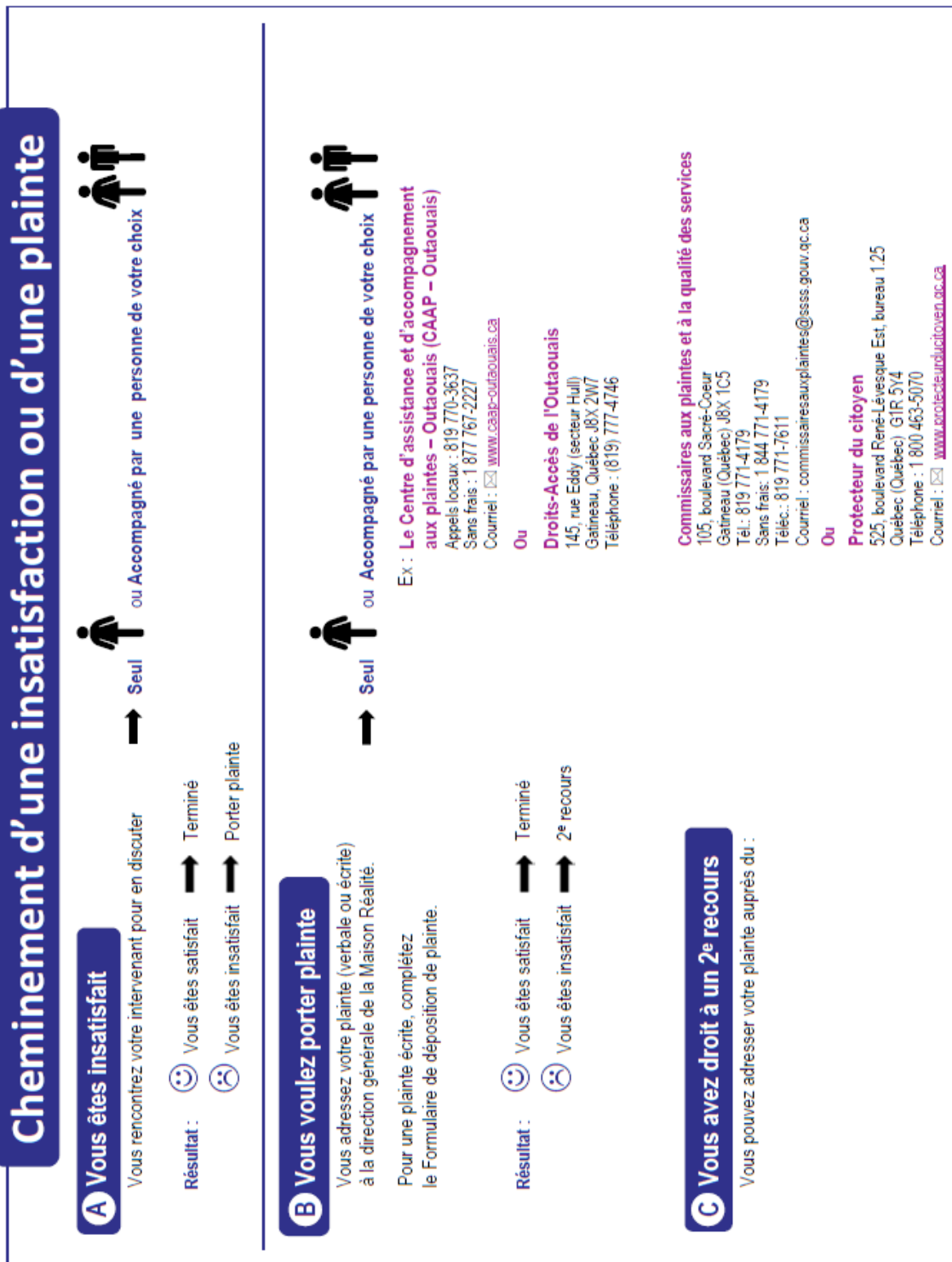
- Une plainte frivole, vexatoire, ou faite de mauvaise foi, de même que celle dont l'objet est trop général, peut être refusée. La personne en est alors informée par écrit ou verbalement selon la nature de la plainte ou des commentaires reçus.

### 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 VII : 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) :

---

---

---

---

---

---



