RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

CENTRE LA MONTÉE
RIVIÈRE-OUELLE

TABLE DES MATIÈRES

Mot de bienvenue et mission	Page 01
Philosophie d'intervention	Page 02
Critères d'admission/d'exclusion et coût	Page 03
Confidentialité et admission	Page 04
Politiques du Centre	Page 05
Programme de thérapie	Page 06 à 08
Gestion des dossiers	Page 09
Règles de vie	Page 10 et 11
Charte des droits et responsabilités des personnes hébergées à La Montée	Page 12 et 13
Responsabilités des personnes hébergées	Page 13
Préparation à une admission	Page 14 et 15
Visites, appels téléphoniques, courrier et internet	Page 16
Alimentation, achats et médications	Page 17
Matériel disponible, divers	Page 18
Départ	Page 19
Satisfaction des services	Page 19 et 20
Liste des aliments fournis	Annexe A
Exemples de repas du traiteur	Annexe A
Horaire	Annexe B
Comment se rendre au Centre	Annexe C

MOT DE BIENVENUE

Nous sommes heureux de vous accueillir à La Montée. Nous nous engageons à vous offrir support et disponibilité pour vous aider à réorganiser votre vie. Afin de vous préparer à ce séjour, nous vous demandons de lire attentivement ce document. Ceci vous permettra de prendre connaissance du fonctionnement du centre et de répondre à vos questions.

Nous vous assurons que La Montée a des politiques qui respectent les dispositions de la Charte Canadienne des droits et libertés, de la Charte Québécoise des droits et libertés de la personne et de toutes lois provinciales relatives aux droits fondamentaux. De plus, nous respectons la loi d'accès assurant la confidentialité des services.

Toute l'équipe vous souhaite la bienvenue et nous espérons que votre séjour sera profitable.

À bientôt!

MISSION

La Montée est un organisme communautaire qui offre des services de prévention, d'information, d'éducation, de formation, de supervision et de traitement en matière de dépendances.

Dans le cadre des services de traitement, nous proposons une thérapie avec hébergement d'une durée de 3 semaines pour des adultes vivant un problème de dépendance ou d'abus. Nous répondons aux besoins de traitement d'une dépendance à l'alcool, aux drogues, au jeu pathologique, aux médicaments non-prescrits et au tabac.

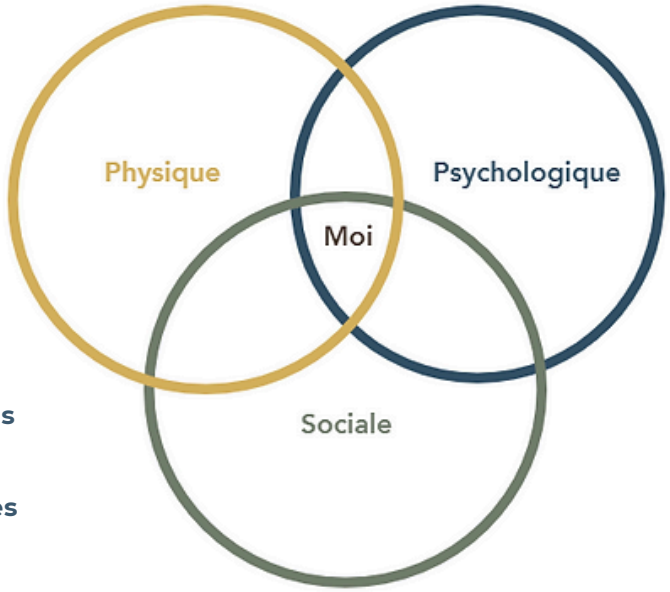
Le but de notre programme de traitement est d'aider les personnes à arrêter de consommer tout en développant leurs ressources personnelles qui pourront non seulement favoriser le maintien de leur abstinence, mais aussi favoriser leur réinsertion sociale.

Par ailleurs, un soutien peut être offert aux proches.

PHILOSOPHIE D'INTERVENTION

Les dépendances sont des pathologies très complexes et handicapantes. Elles ont une origine multifactorielle, dont des facteurs psychologiques, sociaux, culturels et génétiques. Elles atteignent gravement les personnes touchées, mais aussi leur entourage et l'ensemble de la société. Nous croyons que ces problématiques doivent être abordées dans une vision globale.

Nos interventions reposent sur le modèle biopsychosocial. Par conséquent, l'évaluation et le traitement qui en découlent doivent être adaptés aux interrelations des dimensions biologiques, psychologiques et sociales spécifiques de la personne. Le traitement ne vise pas uniquement une diminution des symptômes, mais davantage le rétablissement de la personne, dans sa globalité ; dans ses rapports avec elle-même, avec le monde et avec autrui.



Pour ce qui est de la dimension psychologique, nous travaillons plus spécifiquement avec l'entretien motivationnel et l'approche cognitive comportementale. En ce qui concerne le traitement de la dépendance aux jeux d'argent et de hasard, nous appliquons le programme du docteur Robert Ladouceur.

Accueillie dans un moment de vulnérabilité, la personne hébergée demeure la seule à décider de son avenir.
L'intervention doit respecter son rythme et ses particularités.

CRITÈRES D'ADMISSION

Pour être admises à La Montée, les personnes doivent répondre aux critères suivants :

- être une personne de 18 ans et plus ;
- avoir un problème d'abus ou de dépendance ;
- se retrouver dans la phase « préparation » selon les stades du changement de Prochaska et DiClemente, c'est-à-dire de reconnaître son problème de dépendance ou d'abus ;
- s'engager à respecter les règlements du Centre et ses normes de non-violence ;
- si la personne présente un problème de santé mentale, celle-ci doit être stabilisée afin qu'elle puisse bénéficier du traitement ;
- être autonome physiquement.

CRITÈRES D'EXCLUSION

- Ne sont pas admises les personnes ayant besoin d'un traitement de substitution pour les opiacés (méthadone, suboxone, etc).

COÛT

1 224 $

Ce montant comprend la thérapie quotidienne, une chambre privée et les repas.

S'il y a lieu, le montant déboursé par le·la participant·e peut varier selon les tiers impliqués (assureur, CLE, etc.). Il n'y a aucun frais d'ouverture et de fermeture de dossier, ni de pénalité en cas d'interruption de service.

CONFIDENTIALITÉ

Toutes rencontres de groupe ou individuelles lors du séjour de même que les informations fournies dans le dossier de la personne hébergée sont strictement confidentielles et sont protégées par le secret professionnel. *Toutefois,* la loi sur la protection de l'enfance (DPJ) oblige la divulgation de tous mauvais traitements actuels ou prémédités sur des personnes mineures identifiées. De plus, les intervenant·es sont également tenu·es de dénoncer une personne qui planifierait de commettre un acte suicidaire, un acte criminel grave pouvant entraîner des blessures ou la mort d'une autre personne. *Cependant,* un crime antérieurement commis ne sera jamais rapporté. Pour plus d'informations, voir aussi «gestion des dossiers», page 09.

ADMISSION

Les admissions se font les lundis, sur rendez-vous selon l'heure préétablie avec le personnel responsable de l'admission. À votre arrivée, vous devez être apte à suivre une thérapie, c'est-à-dire que le sevrage doit se faire avant votre arrivée. Au besoin, nous vous indiquerons les ressources disponibles pour vous soutenir.

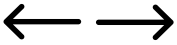
Lors de l'admission, nous procédons à une vérification de bagages pour nous assurer que tous les objets et toutes les substances interdites par notre règlement ne soient en votre possession. Des vérifications à l'improviste pourront également être effectuées lors de votre séjour.

POLITIQUE DU CENTRE LA MONTÉE

1. **Nous ne sommes pas responsables des objets personnels perdus ou volés. Il n'est donc pas recommandé d'apporter des objets de valeur. Cependant, chaque personne dispose d'un espace personnel qu'il peut verrouiller.**

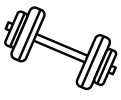
2. **Conformément au code d'éthique de notre organisme, les employés refuseront tout don ou cadeau offert par un bénéficiaire.**

3. **Les prêts d'argent, de cigarettes ou d'effets personnels ne sont pas recommandés entre les personnes hébergées, et ce, pour éviter de se sentir redevable. Chacun·e sera responsable des conséquences que pourraient engendrer un choix contraire à cette recommandation. La Montée se dégage de toute responsabilité à cet égard.**



4. **Conformément à la loi en matière de tabac, les fumeurs devront fumer ou vapoter à l'extérieur d'un rayon de 9 mètres des portes et des fenêtres.**

5. **Chaque personne doit être respectueuse en ayant une hygiène corporelle journalière adéquate et maintenir les lieux propres. Les intervenant·es aviseront ceux ou celles qui ne respecteront pas cette politique.**



6. **Nous vous demandons d'être prudent·e lors de la pratique de sports et d'utiliser le matériel de protection fourni. La Montée se dégage des accidents qui pourraient survenir suite au non-respect des règles de sécurité.**

PROGRAMME DE THÉRAPIE

Le but de notre programme de traitement est d'aider des personnes à arrêter de consommer ou de jouer tout en développant leurs ressources personnelles qui pourront non seulement favoriser le maintien de leur abstinence, mais aussi, favoriser leur réinsertion sociale. Pour atteindre ces objectifs, le travail thérapeutique vise à :

- Faire reconnaître aux personnes hébergées les caractéristiques de leur dépendance ;
- Accroître leur capacité de ressentir et d'exprimer leurs sentiments ;
- Faire reconnaître les facteurs de risque et de protection ;
- Faire une analyse des gains et des inconvénients de leur consommation ;
- Faire prendre conscience de leurs difficultés actuelles, les comprendre et les modifier ;
- Faire connaître les ressources externes qui pourront aider à la poursuite de leurs objectifs ;
- Augmenter leur connaissance, leur estime et leur acceptation de soi ;
- Prévenir la rechute.

En ce qui concerne le traitement de la dépendance aux jeux d'argent et de hasard, nous appliquons le programme du docteur Robert Ladouceur. Les participants bénéficient, au fil du séjour, de 6 à 8 rencontres en individuel. En plus des objectifs mentionnés ci-haut, le programme permet de:

- Identifier les pensées qui rendent les joueurs vulnérables;
- Remplacer les idées erronées par des pensées justes;
- Responsabiliser les joueurs par rapport à leurs comportements.

La durée de notre programme de traitement est de trois semaines et peut exceptionnellement être prolongée d'une semaine supplémentaire. Notre programme s'adresse à une population de 18 ans et plus, à toutes personnes qui présentent un problème de dépendance à l'alcool, aux drogues et aux médicaments, ainsi qu'au jeu pathologique. Nous accueillons jusqu'à 6 personnes à la fois qui participent de leur plein gré au programme.

PROGRAMME DE THÉRAPIE(SUITE)

Une évaluation préalable est nécessaire pour permettre d'établir la nature et la sévérité de la problématique, la présence de troubles concomitants ainsi que le niveau de motivation et les caractéristiques personnelles du candidat. Cela permettra d'ajuster le programme de traitement en tenant compte des caractéristiques de la dépendance et des particularités de chacun.

Nos interventions reposent sur le modèle biopsychosocial. Par conséquent, l'évaluation et le traitement qui en découlent doivent être adaptés aux interrelations des dimensions biologiques, psychologiques et sociales spécifiques à la personne. Le traitement ne vise pas uniquement une diminution des symptômes, mais davantage le rétablissement de la personne dans sa globalité.

Pour ce qui est de la dimension psychologique, nous travaillons plus spécifiquement avec l'entretien motivationnel et l'approche cognitive comportementale.

Le programme inclut des rencontres individuelles à raison de deux fois par semaine avec un·e professionnel·e afin de déterminer les objectifs thérapeutiques, le plan à suivre ainsi que les moyens pour y parvenir. Si cela s'avère pertinent, une rencontre familiale ou de couple sera proposée à l'intérieur du séjour.

Deux fois par semaine, les participant·es rencontrent un·e agent·e en réinsertion sociale qui offrira du soutien aux démarches de recherche d'emploi, aux problèmes d'endettement ou autres. Durant ces périodes, il est possible que des rencontres avec d'autres professionnels soient proposées.

Lors des rencontres de groupe, plusieurs sujets en lien avec la dépendance sont abordés. Celles-ci permettent à chacun de prendre conscience de la place qu'occupe la consommation dans sa vie et de différents impacts sur son entourage.

PROGRAMME DE THÉRAPIE(SUITE)

Les rencontres visent également un travail sur l'assimilation de traumatismes et sur le rétablissement des liens familiaux brisés par la dépendance. La façon d'exprimer et de gérer les émotions ainsi que le développement d'habiletés permettra d'affronter d'une façon appropriée différentes situations de la vie.
Les soirées sont soigneusement encadrées. L'une d'entre elles est réservée au mouvement anonyme (NA). À l'intérieur de ces rencontres, les personnes hébergées sont initiées au mode de vie constitué de 12 étapes. La programmation des autres soirées, qui aborde divers sujets, est composée d'ateliers et de films thématiques suivis de discussions.

L'intégration d'activités physiques est fortement encouragée. C'est pourquoi nous avons inclus une routine d'exercices matinaux à notre programmation. De plus, chacun élabore un programme hebdomadaire d'activités qu'il sera encouragé à maintenir dans ses habitudes de vie une fois de retour à son domicile.

En ce qui a trait aux fins de semaine, l'horaire comprend des sorties à caractère sportif, social ou culturel. Les visites sont autorisées le dimanche après-midi entre 13 h et 16 h uniquement. Chacune des périodes libres de la journée peut être bonifiée par la lecture, l'écriture et la réflexion.

Soulignons que chaque activité est une composante importante de la démarche thérapeutique ; la participation de chacun·e est donc essentielle. Les personnes hébergées doivent démontrer une motivation personnelle à vouloir changer leur mode de vie et faire preuve d'un engagement profond dans la vie de groupe ainsi que dans les ateliers et activités. Ces attitudes sont nécessaires afin de favoriser les prises de conscience qui aident à faire des liens avec le passé et de permettre d'envisager des changements pour l'avenir.

Le service de thérapie avec hébergement de La Montée fait relâche chaque été en juillet et en août. C'est pendant cette période que l'équipe de l'organisme se réunit pour évaluer et réviser son fonctionnement et son offre de services.

GESTION DES DOSSIERS

Tous les dossiers des personnes hébergées sont gardés sous clé dans un classeur ainsi que sur un logiciel protégé. Notez qu'une note est rédigée après chaque rencontre. Les renseignements contenus dans un dossier appartiennent à la personne hébergée et La Montée en est le gardien. Pour avoir accès à son dossier, la demande doit être faite auprès de la coordinnation clinique. Par la suite, elle pourra le consulter en présence de l'intervenant·e qui lui est attitré·e. Un an après le départ de la personne ou à la fin du suivi téléphonique, le dossier est fermé et archivé. L'utilisation des renseignements qu'il contient n'est permise qu'avec le consentement du titulaire.

Selon la politique en vigueur à La Montée, ces dossiers sont détruits 5 ans après le dernier contact (téléphonique ou en personne). La destruction se fait en janvier de chaque année.

La direction désigne les intervenant·es qui ont accès aux dossiers en se basant sur la formation académique, les compétences et le rôle joué au sein de l'organisme.

RÈGLES DE VIE

Votre séjour se déroulera en groupe. L'existence de règles de vie est nécessaire pour le respect de chacun. C'est une occasion de développer vos habiletés sociales. Si le comportement d'une personne vous incommode, nous comptons sur vous pour en informer un·e intervenant·e afin d'éviter que le climat du groupe se détériore.

<u>Voici les principales règles à respecter :</u>

1. La consommation de drogues, d'alcool, de boissons énergisantes, de médicaments non prescrits et l'achat de loterie sont interdits.

2. Tout discours axé sur les substances et la consommation (expériences passées, valorisation de la consommation, etc.) est à éviter

3. La violence sous toutes ses formes (physique, psychologique, intimidation, dénigrement, etc.) n'est pas tolérée. Le respect des membres du groupe et du personnel est prioritaire.

4. Un langage respectueux (sans vulgarité, sacres, sexisme, homophobie, transphobie, racisme ou autres propos oppressants) est obligatoire.

5. Le respect de la confidentialité des autres personnes présentes est essentiel.

6. L'adoption d'une tenue vestimentaire appropriée (torse couvert, pas de sous-vêtements visibles, vêtements confortables) est de mise.

7. La circulation dans les chambres des autres personnes n'est pas permise.

RÈGLES DE VIE(SUITE)

8. Les relations amoureuses ou sexuelles avec d'autres personnes hébergées sont interdites.

9. L'horaire de la télévision et de la radio est de 16h à 18h30 et après l'atelier du soir jusqu'à 23h durant la semaine. Il est libre la fin de semaine, sauf lors d'activités prévues.

10. L'implication personnelle dans la vie de groupe et le processus de thérapie (les ateliers, les rencontres individuelles et les activités de groupe).

Le personnel de la Montée peut en tout temps interrompre le séjour d'une personne qui déroge aux règles de vie. Noter également qu'un comportement dérangeant et nuisible au bon fonctionnement du groupe pourrait être sanctionné d'expulsion.

Dans un but de responsabilisation, toute personne impliquée dans un conflit devra accepter de prendre part à un processus de résolution de conflit.

CHARTE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS DES PERSONNES HÉBERGÉES À LA MONTÉE

En complément à la Charte québécoise des droits et libertés de la personne, La Montée reconnaît aux personnes hébergées les droits suivants :

- **Le droit à la sécurité physique, psychologique et morale et à la protection contre toute forme de harcèlement ou de sévices ;**
- **Le droit d'être informé sur les orientations, les objectifs, la nature, la durée, les coûts, les implications et les restrictions de la démarche d'intervention proposée ;**
- **Le droit d'être informé de l'évaluation de sa situation avant de consentir à un service ;**
- **Le droit de participer à l'élaboration, à la réalisation et à l'évaluation périodique de son plan d'intervention ;**
- **Le droit d'être accompagné d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir de l'information ou entreprendre une démarche relativement à un service offert ;**
- **Le droit d'être réorienté vers une autre ressource si l'évaluation de sa situation révèle qu'il serait nettement préférable de procéder de la sorte ;**
- **Le droit de limiter son engagement, durant son séjour, à ce qui est prévu au programme et à ce qui lui a été communiqué avant ou à son arrivée et à quoi il a pleinement consenti ;**
- **Le droit de refuser de participer à toute forme de recherche ;**
- **Le droit de mettre fin, en tout temps, à son séjour, à moins d'être contraint légalement ;**
- **Le droit d'accès à son dossier (pour tout résidant âgé de 14 ans ou plus) ;**

CHARTE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS DES PERSONNES HÉBERGÉES À LA MONTÉE (SUITE)

- Le droit à la confidentialité et à la discrétion rigoureuse de la part des membres du personnel sur tout ce qui se fait, se dit ou s'écrit sur sa personne ;
- Le droit au respect de ses valeurs personnelles, comme les valeurs religieuses, sociales, politiques et économiques ;
- Le droit de porter plainte, d'être assisté au besoin et d'avoir un recours en cas d'insatisfaction quant au traitement de cette plainte.

RESPONSABILITÉS DES PERSONNES HÉBERGÉES

Toute personne a des responsabilités à assumer compte tenu de son engagement à l'égard d'une démarche de changement et de prise en charge. La charte précise les responsabilités suivantes :

- Manifester des attitudes et des comportements favorables à la prestation des services qui lui sont offerts après qu'il y ait consenti ;
- Travailler à atteindre les objectifs du séjour qu'il a déterminés avec le personnel ;
- Respecter les règles de vie en vigueur ;
- Ne pas nuire à la démarche de toute autre personne ainsi qu'au bon fonctionnement du groupe.

PRÉPARATION À UNE ADMISSION

Voici une liste des effets personnels à apporter ou à ne pas apporter. Nous y avons aussi ajouté ceux que nous jugeons utiles, mais non indispensables.

À apporter :

- **Médicaments prescrits pour toute la durée de votre séjour**
- **Argent comptant : Prévoyez 50 $ pour certaines activités de la fin de semaine qui seront à vos frais et prévoir aussi de l'argent pour les cigarettes, produits de vapotage, friandises ou autres. (Il n'y a pas de guichet automatique à proximité du centre.)**
- **Cigarettes ou produits de vapotage pour au moins une semaine (notez que plusieurs personnes fument davantage qu'à leur habitude lors d'une thérapie et que vous pourrez vous en procurez à la sortie du samedi suivant votre entrée). Les recharges de vapotage doivent être scellées et non-entamées. Nous retirerons les recharges déjà ouvertes.**
- **Souliers et vêtements de sport**
- **Articles de toilette (shampooing, savon, dentifrice, déodorant, etc.)**
- **Vêtements et chaussures adaptés au climat saisonnier**
- **Vêtements de nuit (robe de chambre, pyjama)**
- **Savon à lessive**
- **Souliers pour l'intérieur ou pantoufles**
- **Aliments supplémentaires au moins pour la première semaine (sortie dans une petite épicerie le samedi) (Voir Annexe A - liste des aliments fournis par le Centre)**

Fourni par le centre :

- **Literie (draps, couvertures)**
- **Serviettes**

PRÉPARATION À UNE ADMISSION (SUITE)

Facultatif :

- **État de compte et factures impayées (si vous vivez des difficultés financières)**
- **Papier à lettres, enveloppes et timbres**
- **Sandales pour la douche**
- **Croustilles et friandises pour la fin de semaine**

Lors de votre admission, les objets suivants vous seront retirés :

- **Lecteur MP3, CD (permis la fin de semaine seulement). Il est à noter qu'aucun cellulaire ne sera remis durant le séjour même pour écouter de la musique**
- **Friandises, croustilles, liqueurs (permises la fin de semaine seulement)**
- **Cellulaire**
- **Tout objet considéré agressant, dangereux ou non autorisé**
- **Vêtements inappropriés (avec logo rappelant la consommation ou le jeu, avec tête de mort, message violent ou autres)**
- **Clés de voiture (les portes de votre voiture doivent être verrouillées lors du séjour)**
- **Livres et revues**
- **Recharges de vapotage non-scellées**

VISITES, APPELS TÉLÉPHONIQUES, COURRIER ET INTERNET

Durant votre séjour, vous n'avez pas le droit de sortir à l'extérieur des limites du terrain du Centre qui vous seront expliquées sur place. Cependant, certaines exceptions sont possibles avec l'accord préalable d'une personne responsable et vous devrez être accompagné par un membre du personnel. Il est recommandé de remettre à plus tard les rendez-vous chez le médecin, le dentiste, etc.

Vous pouvez recevoir de la visite le dimanche de 13h30 à 16h30. Si vous recevez votre visite dans votre chambre, vous devrez laisser la porte de votre chambre ouverte. Il est également interdit d'aller dans les véhicules. Il est recommandé de réfléchir avant votre entrée en thérapie à votre désir de recevoir ou non la visite de vos proches et de les aviser de votre décision. Le moment prévu pour les appels personnels est le jeudi soir à compter de 17h30. Vous disposerez d'un total de 15 minutes pour appeler autant de gens que vous le souhaiterez. De plus, si vous ne recevez aucun visiteur le dimanche, vous disposerez de une heure pour faire des appels personnels selon l'horaire préétabli. Tous les appels sont effectués en présence d'un·e intervenant·e.

Durant votre séjour, les appels téléphoniques ne vous seront pas acheminés sauf ceux provenant de votre intervenant·e externe ou ceux jugés urgents. Les lundis et jeudis en après-midi, des appels qui sont en lien avec votre réinsertion sociale (autres organismes, intervenant·es ou autres) seront autorisés sous la supervision de l'intervenant·e en place.

Veuillez noter que vous ne pourrez pas utiliser internet pour vos besoins personnels. Il est strictement interdit d'utiliser Facebook, Twitter ou d'autres réseaux sociaux pendant votre séjour.

Le courrier vous sera remis à l'heure du dîner par un·e intervenant·e.

ALIMENTATION

Durant votre séjour, vous serez encouragé·e à réfléchir à vos habitudes alimentaires.

Les repas du midi et du soir sont cuisinés par un service de traiteur. Vous préparerez vos déjeuners à partir des aliments de la cuisine mis à votre disposition. Durant la journée, vous pourrez prendre des collations (fruits, breuvage, biscuits, etc.). En annexe, vous trouverez la liste des aliments fournis par le centre. Nous vous demandons de limiter votre consommation de café à 4 par jour.

Il ne vous est pas permis de commander des repas de l'extérieur. Cependant, les fins de semaine, il vous est permis d'acheter, à vos frais, des liqueurs, croustilles, etc.

ACHATS

Lors de vos sorties du samedi après-midi, il vous sera possible de faire des achats à la pharmacie ou à l'épicerie uniquement. Vous devez donc prévoir de l'argent comptant. Aucun autre déplacement ne sera autorisé pour des achats personnels.

MÉDICATION

Si possible, ayez vos médicaments prescrits en nombre suffisant pour toute la durée de votre séjour. Ils doivent être étiquetés à votre nom. L'étiquette doit correspondre aux médicaments associés à ce pot et ne pas être périmés, sinon ils ne pourront être utilisés lors de votre séjour. Il en est de même pour les médicaments en vente libre (ex. : Tylenol, sirop pour la toux, etc.) et les produits naturels.

La gestion des médicaments est sous la responsabilité du personnel. Dès votre arrivée, tous les médicaments vous seront retirés. Advenant que vous ayez besoin d'un nouveau médicament durant votre séjour, ceux-ci seront à vos frais.

MATÉRIEL DISPONIBLE

Les intervenant·es encouragent les personnes hébergées à s'intéresser à la lecture. C'est pourquoi plusieurs livres sont mis à votre disposition durant votre séjour.

Si vous avez de la difficulté à lire ou à écrire, nous vous prions d'en informer un intervenant·e. Nous mettrons alors en place des moyens pour faciliter votre séjour.

Nous disposons d'un espace avec une table de ping-pong, de quelques appareils d'entraînement ainsi que des jeux extérieurs. Plusieurs jeux de société ainsi que du matériel artistique de base sont disponibles.

DIVERS

En cas d'évacuation, dirigez-vous vers la sortie la plus proche de vous et allez immédiatement dans le stationnement de La Montée où vous serez pris en charge.

Les promenades à l'extérieur doivent se faire dans les limites du terrain indiquées par le personnel. Si vous dérogez de cette règle, vous vous exposez à l'expulsion du centre.

Afin de permettre à toutes les personnes hébergées de profiter d'une nuit calme et reposante, l'utilisation des douches et des appareils électriques n'est pas permise entre 23 h et 7 h heures.

Une laveuse et une sécheuse sont mises gratuitement à votre disposition. Vous devez apporter votre détergent à lessive. Il vous sera également possible de vous en procurer au coût de 0,25 $ du lavage.

Les personnes hébergées sont responsables de la propreté de leur chambre et des lieux communs durant leur séjour. Pour ce faire, des tâches sont assignées à chacun.

DÉPART

Avant de partir, assurez-vous d'avoir complété les tâches qui vous ont été assignées pour la semaine. Les départs se font le vendredi en fin d'avant-midi (autour de 11h).

SATISFACTION DES SERVICES

Toute personne hébergée dans une ressource d'hébergement en dépendance peut formuler une plainte au CISSS du Bas-Saint-Laurent, en s'adressant au commissaire aux plaintes et à la qualité des services au 1-844-255-7568 ou par courriel : plaintes.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

La plainte peut être portée par écrit ou verbalement. Elle sera traitée de façon confidentielle.

L'examen de votre plainte :

- **Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte.**
- **Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits.**
- **Il recueille, par la suite, des renseignements auprès des personnes en cause.**
- **Il intervient de la manière qu'il juge la plus appropriée et il le fait sans délai lorsqu'il est informé qu'une personne qui a formulé ou entend formuler une plainte fait l'objet de représailles, de quelque nature qu'elles soient.**
- **Il vous informe des résultats dans les 45 jours suivant la réception de votre plainte. Ses conclusions sont accompagnées des solutions qu'il a envisagées pour résoudre le problème ou des mesures correctives qu'il a recommandées aux personnes en cause.**

SATISFACTION DES SERVICES(SUITE)

Votre plainte est traitée en toute confidentialité.

Vous avez besoin d'aide pour formuler votre plainte ou vous souhaitez recevoir de l'accompagnement dans vos démarches ?

Plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- **Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services à qui vous vous adressez peut vous aider.**
- **Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région peut vous aider. Cet organisme communautaire régional est mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux (pour le Bas-Saint-Laurent au (418) 724-6501 ou au 1-877-767-2227). Ces services sont gratuits et confidentiels.**
- **Toute personne de votre choix peut vous accompagner ou vous assister à toutes les étapes de vos démarches.**

En cas d'insatisfaction :

Une personne hébergée qui est insatisfaite des services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir peut remplir le formulaire « pour exprimer une insatisfaction » (sur le babillard à l'entrée). L'insatisfaction peut être portée par écrit ou verbalement. Le formulaire doit être remis à Stéphane Picard, responsable de la gestion des insatisfactions. Le traitement de cette insatisfaction sera traité dans un délai d'une semaine.

Si la personne hébergée ne trouve pas satisfaction, elle est invitée à suivre la procédure de traitement d'une plainte en s'adressant directement au commissaire aux plaintes et à la qualité des services au 1-844-255-7568.

LISTE DES ALIMENTS FOURNIS PAR LA MONTÉE

TOUS CES ALIMENTS SONT DANS LA CUISINETTE À LA DISPOSITION DES PERSONNES HÉBERGÉES.

Légumes (à la demande)

Céleri
Carottes
Courgettes
Patates
Oignons
Laitue
Concombres si en spécial
Tomates si en spécial

Collations et desserts variés

Biscuits (2 variétés)
Biscuits thé social
Compote de fruits
Fruits en conserve
Fromage en tranche jaune
Fromage en tranche blanc
Yogourt

Breuvages

Lait 2%
Jus congelés
Thé noir
Thé vert
Café filtre
Café instant
Café instant décaféiné
Tisanes variées
Bouillon de poulet
Chocolat chaud

Fruits

Pommes
Bananes
Oranges
Raisins si en spécial
Fruits congelés

Déjeuner

Pain brun
Pain blanc
Gruau
Œufs
Beurre d'arachide
Confiture
Margarine

Accompagnements

Biscuits soda
Ketchup
Mayonnaise
Moutarde jaune
Moutarde de Dijon
Sauce piquante
Sauce soya
vinaigre balsamique
Vinaigrettes

PRENDRE NOTE

Achats aux frais des personnes hébergées : cretons, pain multigrains, barres tendres, autres céréales, , viandes froides, beurre, etc.

Céréales

Corn Flakes
All Bran
Mini Wheats
Muesli si en spécial

Brunchs de fin de semaine

Bacon
Saucisses à déjeuner
Fèves au lard
Patates rissolées

Ingrédients de base

Riz
Pâtes alimentaires
Farine
Huile végétale
Bouillon de poulet/bœuf
Vinaigre blanc
Sucre blanc/cassonade
Édulcorant
Sel, poivre
Fines herbes et épices variées
Conserves: thon, légumineuses, maïs

VOICI DES EXEMPLES DES REPAS LIVRÉS PAR NOTRE TRAITEUR, MANU ATELIER CULINAIRE

- Sauté de légumes asiatique
- Pâté chalet
- Poulet sauce ranch
- Tofu général Tao
- Escalopes de veau parmigiana
- Lanières de boeuf chipotle érable
- Mignons de porc sauce crème et pesto
- Boeuf aux champignons
- Pâtes aux poireaux
- Boulettes de porc BBQ style côtes levées
- Roulades de boeuf et smoked meat
- Poulet à l'érable
- Mignons de porc sauce à rôti
- Cigares au chou
- Poulet aigre-doux
- Cari légumes et lentilles
- Poulet général Tao
- Pâté chinois
- Ragoût de boulettes
- Chili con carne
- Roast beef
- Porc braisé
- Pain de viande
- Raviolis sauce rosée

Les menus sont équilibrés et s'accompagnent de desserts et de différents accompagnements (voir liste des aliments fournis).

Les repas peuvent parfois changer sans préavis, malgré l'horaire établi.

HORAIRE

HORAIRE

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
7h45	Exercices du matin obligatoires (15 minutes) Aller chercher les médicaments au besoin					Libre Lever 11h max	Libre Lever 11h max
9h00	Atelier de groupe						
12h00	Service du repas Aller chercher les médicaments au besoin						
12h45	Marche	Marche obligatoire	Marche	Marche	Marche obligatoire		
13h15	Présentation de l'horaire	Libre		Présentation de l'horaire	Libre	Activité obligatoire Et Possibilité d'un souper à l'extérieur du centre	
13h30	Rencontre individuelle	Atelier de groupe	Atelier de groupe	Rencontre individuelle	Atelier de groupe		Visites 13h30 à 16h30
17h00	Service du repas Aller chercher les médicaments au besoin						Repas Médicaments
17h30	Libre			Appels personnels	Libre		Libre
18h30	Atelier de groupe	Atelier de groupe	Atelier de groupe	Atelier de groupe			
20h00	Libre						
23h00	Coucher						Coucher
1h00					Coucher		

COMMENT SE RENDRE AU CENTRE?

1

Sortie 444, 132 EST

2

3

4

5

6

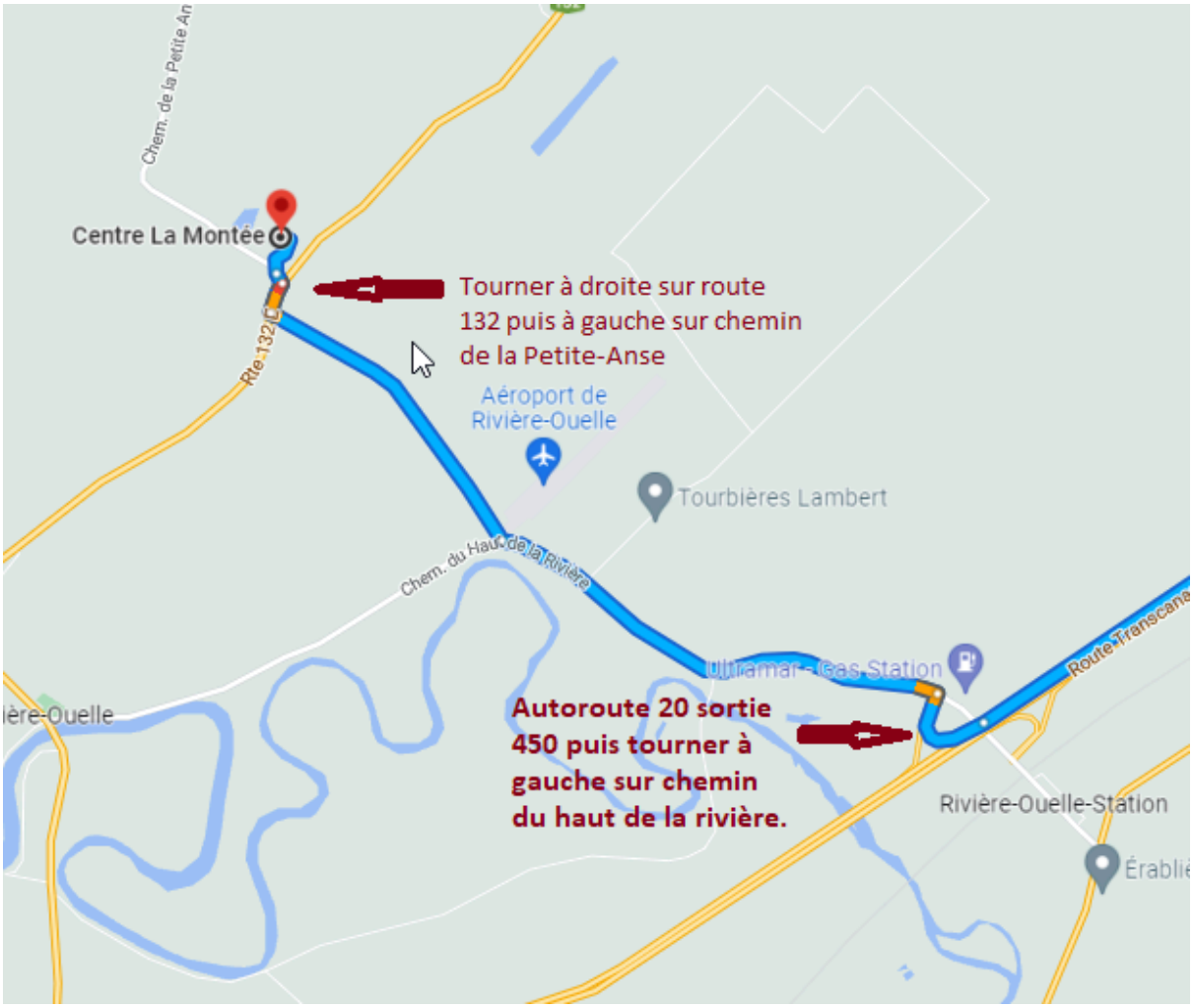
7

L'entrée est à l'arrière du bâtiment

8

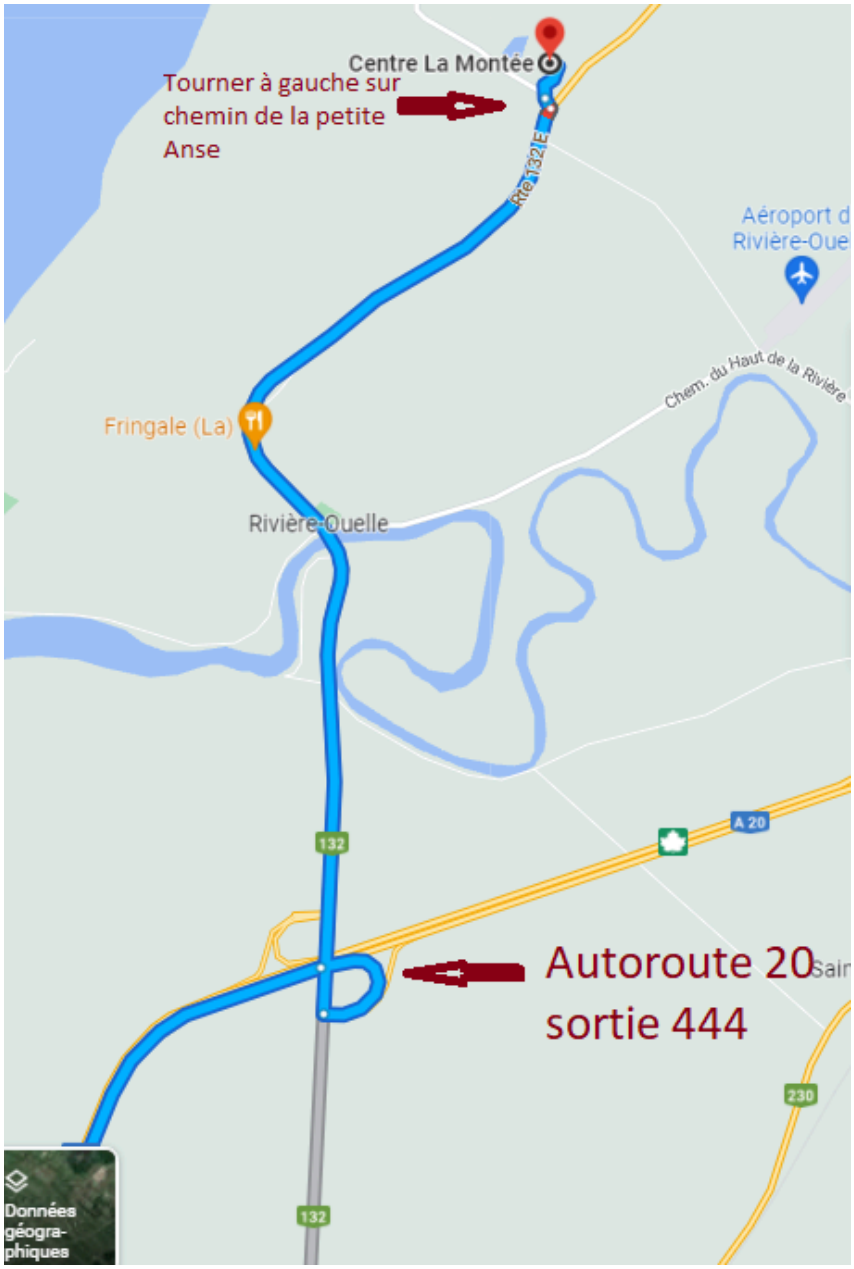
COMMENT SE RENDRE AU CENTRE?

En provenance de l'est



COMMENT SE RENDRE AU CENTRE?

En provenance de l'ouest



COMMENT SE RENDRE AU CENTRE?

Tout près de nous