**Renseignements généraux**

sur le fonctionnement de La Montée

Centre de prévention et de traitement des dépendances au Bas Saint-Laurent



**100, chemin de la Petite Anse, suite 1, Rivière-Ouelle (Qc) G0L 2C0**

**Téléphone :** 418-371-1444 **Télécopieur :** 418-371-1244

**courriel :** [**lamontee@videotron.ca**](mailto:lamontee@videotron.ca)

**www.centrelamontee.com**

**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 toute loi provinciale relative 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 liés à l’alcool, aux drogues, au jeu pathologique, aux médicaments 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 à favoriser leur réinsertion sociale. Par ailleurs, un soutien est 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 le seul décideur de son avenir. L’intervention doit respecter son rythme et ses particularités.

**Valeurs et principes**

La Montée s’engage à adopter une conduite professionnelle et des pratiques respectueuses des droits fondamentaux envers sa clientèle. Elle tient à concrétiser cet engagement en adoptant constamment un ensemble d’attitudes et de comportements positifs empreints de respect, de bons soins, de marques et de manifestations de confiance, d’encouragement et par l’adoption des croyances et valeurs suivantes :

* Une conception de l’être humain qui s’exprime par les notions de respect de la personne, de responsabilité, de liberté et d’authenticité ;
* la reconnaissance du caractère unique de chaque personne et sa capacité à diriger son existence et à se réaliser pleinement ;
* le droit à l’autodétermination à l’intérieur des cadres de la société ;
* la valorisation, l’acceptation, la confiance.

**Critères d’admission**

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

* Être un homme ou une femme 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.
* Ne sont pas admises les personnes ayant besoin d’un traitement de substitution pour les opiacés.

**Coûts**

**1 224 $ -** Ce montant comprend la thérapie quotidienne, une chambre privée et les repas.

S’il y a lieu, le déboursé personnel 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 d’interruption de service.

**Confidentialité[[1]](#footnote-0)**

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 intervenants sont également tenus de dénoncer une personne qui planifierait de commettre un acte criminel grave pouvant entraîner des blessures ou la mort de personnes. Cependant, un crime antérieurement commis ne sera jamais rapporté.

**Admission**

Les admissions se font les lundis, sur rendez-vous seulement. À votre arrivée, vous devez être apte à suivre une thérapie. 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 pour nous assurer que tous les objets interdits par notre règlement et que toutes substances psychotropes ne soient apportées. Des vérifications à l’improviste pourront également être effectuées lors de votre séjour.

**Politique de 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 refuserons 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. Chaque personne sera responsable des conséquences que pourrait engendrer un choix contraire à cette recommandation. La Montée se dégage de toute responsabilité à cet égard.

1. 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.
2. Chaque personne doit être respectueuse d’elle-même et des autres en ayant une hygiène corporelle journalière et adéquate. Les intervenants pourront aviser ceux ou celles qui ne respecteront pas cette politique.
3. Nous vous demandons d’être prudent 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 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 ;
* leur faire reconnaître les facteurs de risque et de protection ;
* faire une analyse des gains et des inconvénients de leur consommation ;
* leur faire prendre conscience de leurs difficultés actuelles, les comprendre et les modifier ;
* leur 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.

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 des hommes et à des femmes 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.

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. En ce qui concerne le traitement de la dépendance aux jeux d’argent et de hasard, nous appliquons le programme du docteur Robert Ladouceur.

Le programme inclut des rencontres individuelles à raison de deux fois par semaine avec un professionnel 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 participants rencontrent un agent en réinsertion sociale qui offrira du soutien aux démarches de recherche d’emploi et aux problèmes d’endettement ou autres. Durant ces périodes, il est possible que des rencontres avec d’autres professionnels soient proposées. Comme nous avons une entente avec un médecin du CLSC, au besoin, les personnes hébergées peuvent bénéficier d’une consultation. De plus, une infirmière peut effectuer des prélèvements sanguins nécessaires à un bilan de santé.

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. 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 permettront d’affronter d’une façon appropriée différentes situations de la vie.

Les soirées sont soigneusement encadrées. Deux d’entre elles sont réservées aux mouvements anonymes (AA et 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. Au minimum, une activité est obligatoire durant cette journée. Les visites sont autorisées le dimanche après-midi entre 13h30 et 16h30 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 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 et La Montée en est le gardien. Pour avoir accès à son dossier, la personne doit en faire la demande auprès du coordonnateur clinique. Par la suite, elle pourra le consulter en présence de l’intervenant qui lui est attitré. 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 de la personne en cause**.**

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 intervenants 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 intervenant afin d’éviter que le climat du groupe se détériore.

Voici les principales règles à respecter :

1. La consommation de drogues, d’alcool, de boissons énergisantes, de médicaments non prescrits et l’achat de loterie ne sont pas permis.
2. Éviter tout discours axé sur les substances et la consommation (expériences passées, valorisation de la consommation, etc.)

3. La violence sous toutes ses formes (physique, psychologique, intimidation, dénigrement, etc.) n’est pas tolérée.

4. Le respect des idées et du vécu des autres personnes. Avoir un langage respectueux (sans vulgarité, sacres, sexisme ou racisme), écouter sans juger.

5. Le respect de la confidentialité.

6. L’adoption d’une tenue vestimentaire appropriée.

7. La circulation dans la chambre des autres personnes n’est pas permise.

8. Ne pas entretenir de relations amoureuses ou sexuelles avec d’autres personnes hébergées.

9. L’horaire de la télévision et de la radio est de 16 h à 18 h 30 heures et après l’atelier jusqu’à 23 h heures 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 à ces 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) ;
* 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 aussi 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.

**Règles de vie**

Voici une liste des effets personnels à apporter, à ne pas apporter et ceux que nous jugeons utiles, mais non indispensables.

**À apporter**

Médicaments prescrits pour toute la durée de votre séjour.

**Argent comptant** (Il n’y a pas de guichet automatique à proximité du centre. La fin de semaine, certaines activités sont à vos frais. Prévoyez 50 $ pour ces activités. Pour les achats personnels (cigarettes et friandises), prévoir de l’argent supplémentaire.

**Cigarettes pour toute la durée de votre séjour** (notez que plusieurs personnes fument davantage qu’à l’habitude lors d’une thérapie).

Souliers et vêtements de sport.

Articles de toilette (shampooing, savon, pâte 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.

**Fourni par le centre**

Literie (draps, couvertures) et serviettes.

**Facultatif**

État de compte et factures impayées (si vous vivez des difficultés financières).

Papier à lettres, enveloppes et timbres.

Sandales pour la douche.

Café filtre (si vous n’aimez par le café instantané).

Croustilles et friandises pour la fin de semaine.

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

Lecteur MP 3, CD (permis la fin de semaine seulement).

Friandises, croustilles, liqueurs (permis la fin de semaine seulement).

Cellulaire.

Tout objet considéré agressant, dangereux ou non autorisé.

Vêtements inappropriés.

Clés de voiture **(les portes de votre voiture doivent être verrouillées lors du séjour**).

Livres et revues.

**Visites, appels téléphoniques,**

**courrier et internet**

Durant votre séjour, vous n’avez pas le droit de sorties à l’extérieur. Cependant, certaines exceptions sont possibles avec l’accord préalable d’une personne responsable. Il est recommandé de remettre à plus tard les rendez-vous chez le médecin ou le dentiste.

Vous pouvez recevoir des visiteurs le dimanche de 13 h 30 à 16 h 30. Si vous recevez vos visiteurs dans votre chambre, vous devrez laisser votre porte ouverte. Il est également interdit d’aller dans le véhicule de vos visiteurs. Il est recommandé de réfléchir avant votre entrée en thérapie, sur 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 à compter de 17 h et 15 minutes vous seront allouées pour vos appels. De plus, si vous ne recevez aucun visiteur le dimanche, vous disposerez de 30 minutes pour faire des appels personnels. **Tous les appels sont effectués en présence d’un intervenant.**

Durant votre séjour, les appels téléphoniques ne vous seront pas acheminés sauf ceux provenant de votre intervenant externe ou ceux jugés urgents. Les lundis et jeudis en après-midi, des appels qui sont en lien avec votre réinsertion sociale seront autorisés.

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 intervenant.

**Alimentation**

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

Les repas du midi et du soir sont cuisinés par un service de traiteur. Vous préparez vos déjeuners à partir des aliments de la cuisinette mise 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 achatsà 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**

Seuls les médicaments sous ordonnance médicale sont acceptés. **Ils doivent être étiquetés à votre nom**, 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.

Si possible, apportez vos médicaments pour toute la durée de votre séjour. La gestion des médicaments est sous la responsabilité du personnel. Dès votre arrivée, tous médicaments vous seront retirés. Tout achat de médicament est à votre charge.

**Matériel disponible**

Les intervenants 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. Nous pourrons ainsi mettre 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 sont aussi à votre disposition.

**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. 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 vos tâches qui vous ont été assignées pour la semaine. **Les départs se font le vendredi à compter de midi.**

**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](mailto:plaintes.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca)

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

L’EXAMEN DE VOTRE PLAINTE

1. Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte.
2. Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits.
3. Il recueille, par la suite, des renseignements auprès des personnes en cause.
4. 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.
5. 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.

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 **18777672227**). 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**.

Annexe 1

**Liste des aliments fournis par La Montée**

Tous ces aliments sont dans la cuisinette à la disposition des personnes hébergées.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Breuvages**   * Lait 2 % * Thé noir * Thé vert * Tisane camomille * Tisane tilleul * Bouillon de poulet * Chocolat chaud   (en poudre) | **Déjeuner**   * Pain brun * Pain blanc * Œufs * Bacon (la fin de semaine seulement) | **Accompagnements**   * Biscuits soda * Ketchup * Vinaigrette * Moutarde jaune * Moutarde de Dijon |
| **Céréales**   * Rice Krispies * Corn Flakes * Spécial K * All Bran | **Fruits**   * Pommes * Bananes * Oranges * Raisins (si en spécial) * Tomates (si en spécial) | **Collations et desserts variés**   * Biscuits (2 variétés) * Fromage jaune (en tranche) * Fromage blanc (en tranche) * Compote de fruits * Pouding * Coulis caramel * Coulis chocolat * Fruits en conserve |
| **Ingrédients de base fournis :**   * Farine * Huile végétale * Vinaigre * Sucre * Édulcorant * Sel * Poivre * Gruau |  |  |

**Achats au frais des personnes hébergées :**

Cretons, café filtre, Nutella, yogourt, barre tendre, autres céréales, beurre, etc.

Annexe 2

**HORAIRE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Lundi** | **Mardi** | **Mercredi** | **Jeudi** | **Vendredi** | **Samedi** | **Dimanche** |
| **7h45** | Exercices du matin (30 minutes) | | | | | Levé 11h  max  Libre | Levé 11h  max  Libre |
| **9h00** | **Atelier de groupe** | | | | |
| **11h00** |
| **12h00** | Préparation des repas et distribution de médicaments | | | | |
| **12h45** | Marche | **Marche**  **obligatoire** | Marche | Marche | **Marche**  **obligatoire** |
| **13h15** | Présentation  de l’horaire |  | | Présentation  de l’horaire |  | **Activité**  **obligatoire**  **et**  **possibilité d’un**  **souper à l’extérieur du centre** |
| **13h30** | **Rencontre**  **individuelle**  **Réinsertion**  **sociale** | **Atelier**  **de**  **groupe** | **Atelier**  **de**  **groupe** | **Rencontre**  **individuelle**  **Réinsertion**  **sociale** | **Atelier**  **de**  **groupe** | **Visites**  **13h30**  **à**  **16h30** |
| **16h00** |
| **17h00** | Préparation des repas et distribution de médicaments  **Appels personnels** | | | | |  |
| **18h30** | **Atelier**  **de groupe** | **Témoignage** | **Atelier (⅓)** | **Meeting N.A.** | Libre | Libre |
| **20h00** | Libre | | | | |
| **23h00** | **Coucher** | | | | |  | |
| **1h00** |  | | | | **Coucher** | |  |

1. [↑](#footnote-ref-0)