



À PROPOS

DES CENTRES DE LA JEUNESSE ET DE LA FAMILLE BATSHAW



17 NOVEMBRE 2010 :

REMISE DES PRIX D'EXCELLENCE BATSHAW

Claire Roy, chef, Communications et Relations publiques

En grande primeur, voici la liste de nos collègues mis en nomination dans les trois catégories pour recevoir les Prix d'excellence Ruth et Manny Batshaw 2010.

Excellence, Services cliniques – psychosocial

Marlene Baumel
Rosie D'Andrea
Carlos Eduardo De Castro
Lynn Dion
Gary Grace
Daniel Natanblut

Excellence, Services cliniques – résidentiels

Hans Bongers
Grace Effenberger
Johanne Kralka
Terry Peters
Rodney Selman

Excellence, Services administratifs et de soutien

Adele Amoroso
Mervat Atta-Segal
Melina DeCubellis
Marisa Dimeglio
Rhéa Neveu
Jacques Petelle
Sue Plaisance

Le comité de sélection dévoilera les noms des gagnants des Prix d'excellence Ruth et Manny Batshaw 2010 **le mercredi 17 novembre à 15 h 30 dans l'auditorium** du 6, rue Weredale Park. Notez bien la date à votre agenda! Soyons nombreux à féliciter et célébrer l'excellence de nos collègues! C'est un rendez-vous!

SURVOL DU RAPPORT ANNUEL SUR LES PLAINTES

Elizabeth Pusztaï, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

L'une des responsabilités du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est de cerner des thèmes concernant la qualité des services offerts par les Centres Batshaw. Les thèmes sont déterminés en fonction de la fréquence des plaintes récurrentes. La détermination de thèmes nous donne l'occasion de réfléchir sur les politiques et les pratiques qui mériteraient notre attention et de les améliorer. Cela peut nous aider à déterminer les besoins en formation et en supervision et d'autres formes d'intervention.

Le bilan de 2009-2010 traite des 285 plaintes réglées et contient des informations comparatives sur les thèmes définis en 2008-2009, alors que 273 plaintes avaient été réglées.

Absence de participation de la famille

En 2008-2009, nous avons fait rapport sur des plaintes récurrentes dans cette catégorie :

Notamment l'absence de transferts personnalisés, les transferts inter-centres jeunesse, l'organisation de rencontres de planification, telles les tables d'orientation et les réunions sur les plans d'intervention, ainsi que la transmission de l'information des intervenants aux parents.

La directrice des Services à l'enfance et à la famille a élaboré un plan d'action pour traiter des conséquences de l'insatisfaction des usagers dans ce domaine. Ce plan d'action, auquel ont participé les cadres, les coordonnateurs et la directrice de la DSEF, a ciblé trois domaines problématiques qui contribuent au sentiment de non-participation au processus ou d'irrespect envers les parents. Ces trois domaines sont : 1) le déménagement des enfants sans en informer les parents; 2) le non-respect des visites ordonnées par la

Cour; et 3) le manque de participation des parents à la prise de décision.

Bien que les données ne relient pas particulièrement ce plan d'action à la fréquence des plaintes sur la participation des familles, nous notons, cette année, une diminution du nombre de plaintes à ce sujet. L'an dernier, les plaintes de cette catégorie représentaient 82 plaintes sur un total de 273, alors que cette année, elles sont de 60 plaintes sur un total de 285.

Relations interpersonnelles

Les plaintes de cette catégorie demeurent un thème fréquent cette année. Elles portent sur les rapports des employés avec les usagers, tant les jeunes que les parents, et un sujet général les sous-tend : « le respect ».

Les jeunes se plaignent du langage, du ton et de l'attitude du personnel et mentionnent des incidents de cris, d'insultes, de mises à l'écart ou de jugement injuste.

Une autre plainte récurrente touche le fait que les jeunes estiment que certains employés font fi des politiques et des règlements des unités et abusent de leur autorité. Ils se disent inquiets d'être privés de loisirs, de visites et des activités de leur unité, comme moyen de punition.

Quant aux parents, leurs plaintes concernent une piètre communication avec les intervenants responsables de leur dossier, et le fait qu'ils se sentent mis à l'écart ou jugés injustement par ces derniers. En particulier, les parents qui ont des enfants hébergés dans des familles d'accueil à long terme ou celles de la banque mixte, disent se sentir exclus, négligés et généralement mis de côté, lorsque vient le temps de prendre des décisions concernant leur enfant ou la planification qui les touche. Des problèmes particuliers se rapportent au fait que les intervenants ne rappellent pas, ne répondent pas à leurs questions ni à leurs demandes. Les parents disent se sentir insultés de la façon avec laquelle une réponse est donnée et que l'attitude des intervenants vise à provoquer l'irritation.

L'an dernier, les plaintes de cette catégorie représentaient 73 plaintes sur un total de 273, alors que cette année, elles sont de 95 plaintes sur un total de 285.

Environnement et ressources matérielles

Un nouveau thème fait surface, cette année, à savoir l'hygiène inadéquate et la nécessité de réparations dans plusieurs unités de vie. Les plaintes sont reliées à l'environnement et aux ressources matérielles.

Des allégations particulières portant sur la propreté des douches et des salles de bains, le câble défectueux pendant de longues périodes, les meubles brisés, les températures dans les unités, surtout la chaleur pendant l'été, ont été formulées par les jeunes hébergés dans les ressources résidentielles, et leurs parents.

L'an dernier, 75 des 273 plaintes portaient sur cette catégorie, alors que cette année, elles sont de 93 sur un total de 285.

Pour faire suite aux thèmes établis dans le rapport annuel sur les plaintes, le comité de direction des Centres Batshaw procède actuellement à l'élaboration d'un plan d'action pour aborder certains problèmes déterminés dans les catégories **Relations interpersonnelles** et **Environnement et ressources matérielles**

Les rapports sur les plaintes sont produits trois fois par année et présentés aux diverses directions, au comité de direction, au comité de la qualité des services et de la vigilance et au conseil d'administration des Centres Batshaw. Vous pouvez vous en procurer des copies en téléphonant au bureau de la commissaire locale, poste 1010.