

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

du Centre d'hébergement et de soins
de longue durée Groupe-Santé-Arbec inc.



CHSLD

des Moulins

CHSLD

Émile

McDUFF



2019-2020



MESSAGE DES AUTORITÉS

MESSAGE DE LA HAUTE DIRECTION

Chers lecteurs,

Les CHSLD des Moulins et Émile McDuff ont atteint les six ans d'opération. À l'époque, la région de Lanaudière innovait avec ce nouveau partenariat public-privé. On peut maintenant constater que cette formule a été salubre plus particulièrement pour les résidents de l'un ou l'autre de nos deux CHSLD. L'année 2019-2020 est caractérisée par la pénurie de main-d'œuvre et l'obligation à prendre des décisions importantes tant au niveau de l'offre de services à maintenir et à rehausser que sur le plan des décisions financières visant à soutenir la prestation de soins et de services. Conserver l'équilibre dans l'organisation demeure, encore plus présentement, un défi quotidien.

À titre de président et chef de la direction et de directeur général, nous souhaiterions être à la gouverne d'une organisation où la satisfaction des résidents et de leur famille serait répondue à 100 %. Cet objectif est probablement trop ambitieux. Nous nous consolons toutefois à l'idée que la majorité des résidents et des familles reconnaissent que leur satisfaction est à la hausse.

Il est important de souligner que le partenariat avec le réseau public de santé est pour nous une fierté et un gage d'une préoccupation commune pour la qualité des soins et des services que nos résidents sont en droit d'exiger.

En conclusion, nous tenons à remercier nos partenaires du réseau de la santé et des services sociaux et surtout nos employés, nos bénévoles et les familles pour leur apport à améliorer sans cesse notre milieu de vie pour les résidents.



Benoit Valiquette
Directeur général



Paul Arbec
Président et chef de la Direction

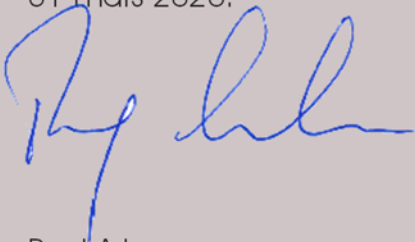
DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES

À titre de président et chef de la Direction, j'ai la responsabilité d'assurer la fiabilité des données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que des contrôles afférents.

Les résultats et les données de ce rapport de gestion de l'exercice 2019-2020 du Centre d'hébergement et de soins de longue durée Groupe-Santé-Arbec (ci-après « CHSLD des Moulins et Émile McDuff ») :

- ↳ Décrivent fidèlement la mission, les mandats, les responsabilités, les activités et les orientations stratégiques des établissements,
- ↳ Présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats,
- ↳ Présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2020.



Paul Arbec
Président et chef de la Direction

TABLE DES MATIÈRES

6



Faits saillants de l'année

20



Portrait des CHSLD

26



Structure organisationnelle

30



Services offerts

34



Bénévoles, partenaires et accréditation

36



Portrait de la clientèle

38



Conseil d'administration et comités

Le rapport annuel 2019-2020 du Centre d'hébergement et de soins de longue durée du Groupe-Santé-Arbec inc. (ci-après CHSLD des Moulins et Émile McDuff) couvre l'exercice financier du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020.

Toutes les images et les photos sont la propriété exclusive des CHSLD des Moulins et Émile McDuff ainsi que du Groupe Santé Arbec et ne peuvent être reproduites ou réutilisées. Elles représentent nos employés et nos résidents dans des scènes quotidiennes. ©Tous droits réservés Groupe Santé Arbec

46



Gestion des risques et amélioration continue de la qualité

54



Expérience client

56



Examen des plaintes et droit des usagers

58



Application de la politique portant sur les soins de fin de vie

60



Capital humain

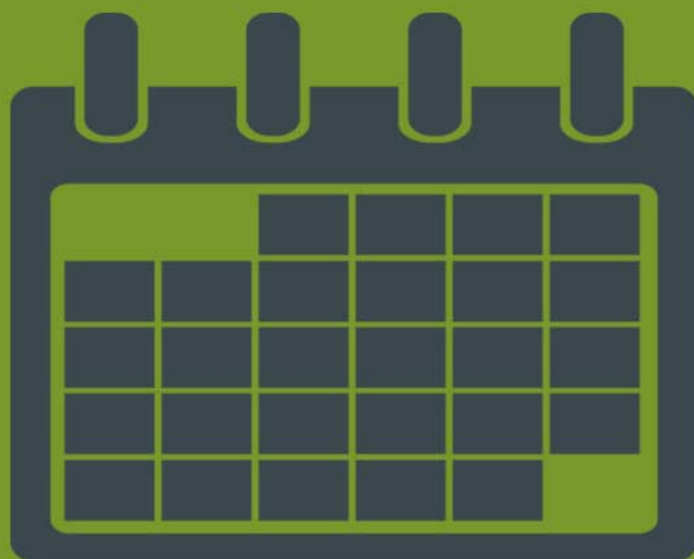
64



Code d'éthique et de conduite

PLANIFICATION
STRATÉGIQUE ET
RÉALISATIONS
PAR DIRECTION

FAITS SAILLANTS
DE L'ANNÉE



un milieu de vie en constante évolution



DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS

Dans un souci constant de toujours mieux répondre et s'adapter aux besoins des personnes âgées en perte d'autonomie qui sont hébergées dans nos établissements, la direction des soins infirmiers a poursuivi activement ses efforts et sa contribution à la mise en place des objectifs pour l'année 2019-2020 du plan stratégique 2016-2020.

La démarche d'amélioration continue des soins et des services vise à offrir des soins personnalisés, spécifiques et humains afin de répondre aux besoins et préférences de nos résidents, en favorisant leur participation et celle de leur famille.

Ces améliorations passent, entre autres, par la mise en place d'indicateurs sensibles aux soins infirmiers, la révision des politiques et des procédures cliniques, l'accès à de la formation continue pour le personnel soignant, l'animation des rencontres hebdomadaires par les infirmières-chef d'équipe auprès de leurs équipes respectives permettant à la fois de poursuivre l'optimisation des rôles et des responsabilités de chacun, qu'à la valorisation des pratiques interdisciplinaires.

De plus, la direction des soins infirmiers a contribué à plusieurs initiatives visant à diminuer l'impact de la pénurie de main-d'œuvre afin d'assurer la continuité des soins et des services.

MISE EN PLACE D'UN NOUVEAU MODÈLE DE SOINS

Face à la pénurie de main-d'œuvre au niveau des préposés aux bénéficiaires, la directrice des soins infirmiers a mis en place un nouveau modèle de soins où il y a davantage d'infirmières auxiliaires qui participent activement à la distribution des soins d'assistance. Par leur champ d'exercices et leur formation, la présence accrue des infirmières auxiliaires permet d'améliorer la qualité des soins.

DEUXIÈME SOIN D'HYGIÈNE

Suite à la mise en place de nouveaux postes de préposés aux bénéficiaires en 2017-2018, près de 31 % des résidents du CHSLD des Moulins et du CHSLD Émile McDuff reçoivent un deuxième soin d'hygiène.

VISITE D'ÉVALUATION PAR AGRÉMENT CANADA

Pendant toute l'année 2019-2020, nous nous sommes préparés à la visite d'évaluation par Agrément Canada.



Audrey Bouchard
Directrice des soins infirmiers

Dans le cadre de la révision des politiques et procédures en vue de la visite d'Agrément Canada, nous avons révisé et diffusé la politique portant sur le circuit du médicament et ses annexes en arrimage avec les politiques et procédures de la pharmacie.

Nous avons également élaboré et diffusé la formation à l'ensemble de notre personnel concernant la procédure du circuit du médicament.

Nous avons amorcé, durant la même période, les travaux de révision des politiques et procédures en lien avec la prévention et le contrôle des infections. Un projet a été déposé en mars 2020.

Afin de garder nos équipes motivées et au rendez-vous nous avons mis sur pied un projet mobilisateur afin de revoir et de diffuser des ateliers sous forme de kiosque afin de valider les connaissances et faire certains rappels en lien avec les bonnes pratiques en établissement. Dans ce projet, nous avons créé des affiches, des campagnes de publicité, des aide-mémoire à l'effigie de notre mascotte, l'Abeille, et de notre slogan « Ensemble, on réussit! » afin d'informer notre personnel. Ces éléments constituent l'image d'amélioration continue de la qualité au Groupe Santé Arbec.



En novembre 2019, Agrément Canada a effectué une visite d'évaluation Qmentum dans trois de nos CHSLD : CHSLD Heather des Moulins et Émile McDuff. À l'issue de cette visite d'évaluation nous avons obtenu la mention « Agréé » avec un taux de conformité de 97,4% pour l'ensemble des normes évaluées. Les visiteurs ont souligné que notre milieu de vie reflète une atmosphère chaleureuse, familiale et sécuritaire, empreinte d'humanité et de respect. Ils ont perçu la mobilisation et l'engagement des employés à vouloir se démarquer et être les meilleurs.

SERVICE À LA CLIENTÈLE ET SATISFACTION DES FAMILLES

Nous avons concerté nos efforts afin de mieux répondre aux insatisfactions des familles de nos résidents. Pour ce faire, nous avons mis en place, avec les gestionnaires, un service d'évaluation de la satisfaction des familles et avons développé des outils afin de conserver une trace écrite des insatisfactions soumise et d'en assurer un meilleur suivi en établissant les plans d'actions nécessaires. Au terme du processus, un formulaire d'évaluation de la satisfaction est remis à la famille en lien avec la prise en charge des insatisfactions par les responsables de site.

RÉORGANISATION DES HORAIRES ET PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Nous avons procédé au rehaussement des postes à 125 % afin de stabiliser le personnel ainsi que leur présence auprès de nos résidents tout en nous assurant d'être en mesure de combler les quarts laissés manquants lors d'absentéisme. Ainsi, nous nous assurons de demeurer sécuritaires même lors d'absentéisme et ceci nous évite également d'avoir des cahiers de postes dégarnis.

GOUVERNANCE DE LA DSI VISION

Pendant l'année 2019-2020, la direction des soins infirmiers a défini et implanté une vision de gouvernance au sein de sa direction afin d'harmoniser les politiques et procédures ainsi que les pratiques et de les uniformiser pour l'ensemble du Groupe Santé Arbec.

Par le fait même, la directrice des soins infirmiers a implanté au sein de sa direction un mécanisme de coordination et une vision de gouvernance en établissant des rencontres hebdomadaires.

DÉCENTRALISATION DE LA GESTION DES RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET HUMAINES

Pendant l'année 2019-2020, nous avons décentralisé la gestion des ressources budgétaires en fournissant de la formation et des outils de suivis budgétaires aux gestionnaires de la direction afin de les conscientiser et atteindre l'objectif visé, soit de réduire le taux de main-d'œuvre indépendante utilisée.

PDRH SOINS INFIRMIERS ET SOINS D'ASSISTANCE

En collaboration avec les membres de la direction des ressources humaines, la direction des soins infirmiers a révisé le plan de développement des ressources humaines (PDRH) applicable au personnel des soins infirmiers et des soins d'assistance.

La révision du PDRH a touché :

- ↪ Le processus de sélection des candidats par la modification de nos questionnaires et de nos examens d'embauche.
- ↪ La modification de la trajectoire d'accueil et d'intégration.
- ↪ La modification de la formation et de l'orientation des nouveaux employés.
- ↪ Le rehaussement des formations offertes au personnel.

Plusieurs formations ont été diffusées à nos employés dont celles portant sur :

- ↪ le circuit du médicament.
- ↪ les soins palliatifs.
- ↪ l'examen clinique et mental.
- ↪ les surfaces thérapeutiques.
- ↪ etc.

INSPECTION PROFESSIONNELLE DE L'OIIQ AU CHSLD DES MOULINS

À l'hiver 2019, les infirmières du CHSLD des Moulins ont reçu une visite d'inspection professionnelle de l'ordre des infirmiers et des infirmières du Québec (OIIQ). Un plan d'amélioration de la qualité de l'exercice infirmier a été mis en place et nous avons atteint les objectifs attendus.

VISITE DE L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES MILIEUX DE VIE

Le CHSLD des Moulins a reçu une visite d'évaluation de la qualité du milieu de vie du Ministère de la Santé et des Services sociaux le 10 mars 2020, et le CHSLD Émile McDuff a reçu la même visite d'évaluation le 11 mars.

Au 31 mars 2020, nous sommes toujours en attente du dépôt des rapports suite à ces visites.

DIRECTION MILIEU DE VIE ET HÔTELLERIE

La directrice milieu de vie et hôtellerie développe et coordonne les activités des différents secteurs dont elle a la charge.

Avec l'aide de son équipe de gestionnaires, elle répond aux défis de l'organisation en veillant rigoureusement à ce que des soins et des services de qualité soient assurés aux résidents hébergés.

Pour mener à bien sa direction, elle s'appuie également sur les compétences des équipes des secteurs du travail social, de la réadaptation physique, de l'éducation spécialisée, des loisirs, de la nutrition clinique, de l'alimentation, de l'hygiène et salubrité et de la buanderie.



Marie-Ève Richard
Directrice milieu de vie et hôtellerie

NOTRE OFFRE AUX RÉSIDENTS

Nous offrons à nos résidents un accompagnement personnalisé de qualité, qui tend à faciliter son intégration et celle de ses proches dans son milieu de vie substitut.

Le **programme Intervenant-accompagnateur** est une pratique attribuée à nos préposés aux bénéficiaires. Ils bénéficient de l'appui de certains de nos professionnels pour soutenir et accompagner le résident dans son milieu de vie.

Notre offre aux résidents ne s'arrête pas uniquement à nos services personnalisés. Le programme « GSA Multi + » est offert aux résidents depuis le début de l'année 2019. Ce programme multidisciplinaire privé offre des services de physiothérapie, d'ostéopathie, de massothérapie et d'ergothérapie en résidence. Il offre aux résidents la possibilité d'obtenir des traitements **en complémentarité avec les services qui leur sont déjà offerts** et ainsi maximiser leur autonomie et leur bien-être dans leur milieu de vie.

FORMATION

Nous offrons à nos employés la possibilité de développer leurs compétences grâce à l'accès à des formations internes afin d'améliorer leur approche auprès des résidents.

Nos formateurs sont des employés du Groupe Santé Arbec ou des partenaires qui maîtrisent parfaitement bien leur domaine d'activités.

Voici les formations qui ont été données à nos employés :

- ↪ Chimie des produits
- ↪ MAPAQ
- ↪ Nutrition
- ↪ PCI
- ↪ PDSB
- ↪ SCPD
- ↪ PMU
- ↪ SIMDUT
- ↪ RCR

À tour de rôle, les professionnels ont accès à des formations annuelles dans leurs spécialités. Toutes les connaissances acquises lors de ces formations sont partagées systématiquement avec leurs homologues.

DIRECTION

Une modification de la structure de gestion au sein même de la direction milieu de vie et hôtellerie s'est opérée :

- ❖ En janvier 2020, un poste de chef des services alimentaires a été créé et octroyé le 16 février 2020.
- ❖ En avril 2020, un poste de chef des services hygiène-salubrité et buanderie a été affiché pour une nomination prévue en mai 2020.

MILIEU DE VIE

Notre coordonnatrice milieu de vie a le souci constant d'offrir un milieu de vie de qualité à nos résidents hébergés.

Elle veille à la bonne pratique collaborative des professionnels qui composent son équipe.

Les professionnels

Notre équipe de professionnels est composée exclusivement de techniciennes en loisirs, en éducation spécialisée, en réadaptation physique et de travailleuses sociales.

Leur collaboration interprofessionnelle est indispensable pour apporter à nos résidents des services et des soins adaptés à leurs besoins.

La bienveillance est une priorité majeure de leurs préoccupations et nous veillons sans cesse à ce que cette valeur soit respectée.

Dans la dernière année, des techniciennes en travail social et des travailleuses sociales contractuelles sont venues en renfort aux équipes déjà en place. Elles aident activement les professionnels et les résidents pour répondre à leurs besoins.

Enfin, les professionnels fournissent mensuellement un tableau des indicateurs de leurs activités. Cela permet de dresser un portrait global de leur secteur, de leurs résidents et d'opérer des ajustements du volume de leurs activités, au besoin.

Qualité du milieu de vie

Notre coordonnatrice organise annuellement six comités milieu de vie :

- ↪ Trois grands comités milieu de vie qui incluent la participation d'un employé de chaque secteur (PAB, infirmière-chef d'équipe, infirmière auxiliaire, PHS, PSA et les professionnels).
- ↪ Trois sous-comités sont organisés annuellement afin d'assurer un suivi des projets et plans d'actions émanant des grands comités.

Les plans d'actions sont ainsi mis en place pour que des mesures concrètes soient réalisées dans l'établissement.

Des actions, telles que celles décrites ci-dessous, tendent à faire de notre établissement un milieu de vie de qualité :

- ↪ Éviter tout affichage administratif ou clinique dans les aires communes des résidents et des chambres.
- ↪ Rendre l'activité repas conviviale.
- ↪ Offrir un environnement personnalisé à chacun.
- ↪ Amélioration des salles de douche.
- ↪ Améliorer l'atmosphère et l'environnement dans les aires communes.
- ↪ Optimiser la sécurité des résidents dans leur milieu de vie.
- ↪ Sensibiliser les employés au respect des besoins et des droits des résidents.
- ↪ Démarrer le projet câlinothérapie.
- ↪ Amélioration du temps du bain / douche.
- ↪ Mise en place de salons thématiques.

Ce dernier projet a été révisé, car en cours d'année et pour répondre au besoin populationnel régional, nous avons ajouté des chambres à la place des petits salons. Néanmoins, le concept des petits salons a été récupéré à d'autres fins.

De plus, un sondage annuel portant sur la satisfaction des services a été réalisé auprès des résidents et de leurs familles. Ce sondage portait également sur la satisfaction des services de l'hygiène-salubrité, de la buanderie, des soins et de l'approche des employés envers les résidents.

Les trois pistes d'amélioration suivantes ont été mises en place suite aux résultats du sondage :

- ↳ Amélioration de l'hygiène buccale (formation à venir aux équipes de soins).
- ↳ Amélioration du nettoyage des fauteuils roulants (contrat d'entretien avec une compagnie externe).
- ↳ Diminuer le nombre de vêtements personnels perdus/ buanderie (nouvelle procédure interne à mettre en place).

Les audits qualité du milieu de vie

Plusieurs audits sont réalisés trois fois par an par des membres du comité milieu de vie afin d'observer certaines pratiques et attitudes des membres du personnel auprès des résidents :

- ↳ Audit activité repas
- ↳ Audit respect du résident
- ↳ Audit sécurité environnement

Les résultats de ces audits sont transmis aux coordonnatrices de site afin qu'elles les diffusent auprès de leurs équipes pour améliorer leurs pratiques.

Les cérémonies commémoratives

Des cérémonies commémoratives sont organisées, deux fois par an, dans nos établissements afin de souligner les décès de nos résidents.

Ces cérémonies sont l'occasion pour les familles invitées de se remémorer leurs proches disparus en recevant un témoignage de la part de nos équipes sous la forme d'une carte personnalisée.

Les fêtes thématiques

Les fêtes thématiques sont soulignées par des activités spéciales telles que des dîners (Noël), des spectacles de chants, des chorales, des pièces de théâtre, des soupers, etc.

HÔTELLERIE

Services alimentaires

Le chef des services alimentaires veille tout particulièrement à fournir aux résidents des repas de qualité adaptés et un service courtois.

Son équipe composée de chefs cuisiniers, de cuisiniers et de préposés aux services alimentaires est engagée dans le projet d'amélioration continue des menus et des recettes.

Il vise l'augmentation du niveau de satisfaction et l'amélioration de la variété des repas et des collations.

La satisfaction de nos résidents et leur bien-être sont les fils conducteurs qui nous poussent sans cesse à améliorer nos services. Nous prenons un soin tout particulier à présenter à nos résidents, tout au long de l'année, des mets soigneusement préparés à base de produits frais et cuisinés par des chefs dans nos propres cuisines.

Nous réalisons des activités tout au long de l'année pour répondre aux besoins des résidents :

- ↳ Des sondages de satisfaction afin de recueillir les insatisfactions et organiser les pistes d'amélioration.
- ↳ Des audits hebdomadaires et mensuels MAPAQ sont réalisés par les chefs cuisiniers et la chef des services alimentaires afin d'assurer un contrôle de la qualité.
- ↳ Annuellement, présence de nos nutritionnistes et de nos chefs cuisiniers au comité des résidents pour répondre aux questions et entendre les insatisfactions.
- ↳ Le comité des résidents est également interpellé pour donner leurs suggestions d'améliorations à la fin de chaque menu biannuel.
- ↳ Organisation de dîners de dégustation en collaboration avec les chefs cuisiniers, les techniciennes en loisirs et un petit groupe de résidents. Le but de ces dîners est de recueillir l'avis de chacun sur la qualité de quelques recettes des menus prévus à la prochaine saison. Leurs commentaires sont précieux et considérés pour la création des menus et pour l'amélioration continue des repas servis.
- ↳ Le chef cuisinier fait la tournée des unités afin de rencontrer les résidents et recueillir leurs commentaires.

De plus, une équipe de « chefs volants » a été créée afin de pallier très rapidement à une éventuelle absence de chef cuisinier.

Hygiène et salubrité

L'hygiène et la salubrité sont deux points essentiels si l'on veut garantir à nos résidents un milieu de vie sain et sécuritaire.

Nous prévoyons le recrutement d'un chef des services hygiène-salubrité et buanderie qui veillera à ce que ses équipes procèdent au nettoyage et à la désinfection des unités de soins, des aires communes et des chambres des résidents.

Sa mission sera également de veiller à sensibiliser ses équipes à l'utilisation de produits dangereux de façon adéquate dans un environnement sécuritaire pour éviter les accidents.

Les bonnes pratiques de ce département visent à rendre inaccessibles les produits dangereux, notamment en sécurisant les chariots de l'entretien ménager et en s'assurant que les portes des cuisinettes soient fermées.

De plus, notre direction a procédé à la création d'outils pour faire face à la pandémie en mars 2020. Tous les outils de travail ont été révisés de façon rigoureuse et des ajouts de personnel ont été faits pour aider à limiter la propagation de la COVID-19.

Avec le support de notre fournisseur, les produits d'entretien ménager ont été substitués au profit de produits qui limitent la propagation du coronavirus.

Des audits sont réalisés de façon régulière tels que :

- ↪ Désinfection des chambres.
- ↪ Présence de distributeurs de Sterigel.
- ↪ SIMDUT.



Photo prise au CHSLD Émile McDuff par Valérien Mazataud, photojournaliste au journal Le Devoir

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

Entreprise en santé

Toujours soucieux de la qualité de vie et de la santé de ses employés, la haute direction et la direction des ressources humaines ont travaillé ensemble à mettre sur pied le programme « GSA Santé + ».

Ce programme a été développé pour encourager l'ensemble du personnel à favoriser de saines habitudes de vie en quatre éléments importants : activités sportives, équilibre du corps et de l'esprit, cœur en santé et saines habitudes de vie.

Que ce soit pour prendre une pause sur les lieux de travail, avant ou après les heures de travail, un moment pendant l'heure du repas, que ce soit pour trouver un équilibre entre travail et vie quotidienne, garder ou retrouver la forme, avoir des trucs pour bien manger tout en ne passant pas des heures à cuisiner, nos employés pourront bénéficier d'un programme adapté à leurs besoins. Gratuit, il offre des activités telles que yoga, Zumba, méditation. Une petite salle d'entraînement avec différents équipements ont été aménagées dans chaque CHSLD, selon l'espace disponible : vélo stationnaire, tapis roulant, rameur, poids libres, ballons, télévision pour cours et exercices, etc.

Ce programme est en vigueur depuis l'hiver 2019-2020 dans nos deux CHSLD.

Création du service de développement organisationnel

La pénurie de main-d'œuvre de préposés aux bénéficiaires a obligé l'organisation à faire preuve de créativité afin de bien répondre aux besoins de nos résidents.

Nous avons donc pris la décision de procéder à la création du service de développement organisationnel afin de pallier à cette pénurie.

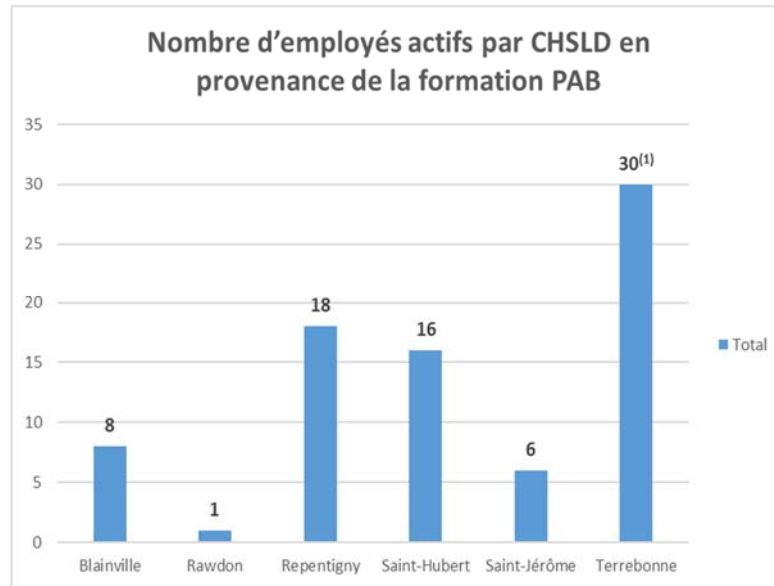
Depuis sa création, le service de développement organisationnel a mis en place une école de préposés aux bénéficiaires afin de recruter des candidats qui présentaient de l'intérêt et qui n'avaient aucune formation à ce titre. Nous offrons donc une formation rémunérée de trois semaines incluant un stage à ces personnes avec une garantie d'obtenir un poste une fois la formation terminée.



Marie-France Goyette
Directrice des ressources
humaines



Depuis sa mise sur pied en octobre 2019, l'école des préposés aux bénéficiaires a tenu 11 cohortes et 79 candidats ont été formés et sont toujours à l'emploi du Groupe Santé Arbec.



Semaine de la santé et de la sécurité au travail

Le comité paritaire en santé et sécurité au travail du CHSLD Émile McDuff et du CHSLD des Moulins en collaboration avec l'initiative « GSA Santé + » ont mis en place une semaine de prévention de la santé et de la sécurité au travail en mai 2019.

En effet, pendant la semaine du 12 au 18 mai 2019, a eu lieu la semaine de prévention de la santé et de la sécurité au travail où nous avons invité employés, familles et bénévoles à s'inscrire à des formations telles que PDSB, SCPD et RCR afin de parfaire leurs acquis et s'assurer que les bonnes pratiques soient appliquées dans le cadre de leur travail.

SEMmaine
santé et sécurité

DU 12 AU 18 MAI
Activités et formations tous les jours pour les employés

FORMATIONS GRATUITES
PDSB, SCPD et RCR
AVEC ATTESTATION

KIOSQUE D'INFORMATIONS
AVEC UN SUJET DIFFÉRENT
TOUS LES JOURS

TOURNEE D'INSCRIPTION
AUX FORMATIONS
DANS LA SEMAINE
DU 29 AVRIL

Demandez votre carte d'activités

Vous recevez une carte avec le nom et les heures des différentes activités de la semaine. Vous n'aurez qu'à y inscrire votre nom et la faire initialement à chaque activité à laquelle vous participerez. À la fin de la semaine, n'oubliez pas de remettre cette carte remplie au service des ressources humaines.

Un tirage aura lieu pour tous ceux qui auront participé à cinq activités et plus.

Organisé par CHSLD des Moulins en collaboration avec le programme GSA Santé+

SEMmaine
santé et sécurité

DU 12 AU 18 MAI

FORMATIONS GRATUITES
PDSB, SCPD et RCR
AVEC ATTESTATION

EMPLOYÉS, FAMILLES ET BÉNÉVOLES

AU CHSLD DES MOULINS

PDSB (Prévention pour le placement sécuritaire des bénéficiaires)

12 mai	Lundi	13 h à 17 h
14 mai	Mardi	9 h à 12 h
15 mai	Mardi	13 h à 17 h
15 mai	Mardi	17 h 00 à 21 h 00

SCPD (Symptômes comportementaux et psychologiques de la démence)

13 mai	Lundi	9 h 00 à 12 h
14 mai	Mardi	13 h à 16 h 00
14 mai	Mardi	17 h à 20 h 00
15 mai	Mardi	9 h 00 à 12 h

RCR (Régénération cardiorespiratoire)

10 mai	Jeudi	9 h à 12 h
10 mai	Jeudi	13 h à 17 h

AU CHSLD ÉMILE MCDUFF

PDSB

13 mai	Lundi	13 h à 16 h
14 mai	Mardi	9 h à 12 h
14 mai	Mardi	13 h à 17 h
15 mai	Mardi	13 h à 17 h

SCPD

13 mai	Lundi	9 h 00 à 12 h
13 mai	Lundi	13 h à 16 h 00
14 mai	Mardi	17 h à 20 h 00
15 mai	Mardi	9 h 00 à 12 h

RCR

17 mai	Vendredi	9 h à 12 h
17 mai	Vendredi	13 h à 17 h

Pour participer, vous devez obligatoirement vous inscrire au bureau de la réception entre le lundi 29 avril et le vendredi 3 mai. Les employés peuvent s'inscrire et participer dans l'établissement de leur choix autant pour les formations que les kiosques.

Organisé par CHSLD Émile McDuff en collaboration avec le programme GSA Santé+

Des kiosques d'informations ont été mis en place pour les employés sur différents thèmes tels que l'ergonomie, les lunchs santé, la santé physique et psychologique ainsi que sur le comité paritaire avec un sujet différent à tous les jours.

Ligne de prévention du harcèlement et de la violence au travail

La direction des ressources humaines a mis en place une procédure de traitement des plaintes pour harcèlement et violence au travail en lien avec la politique du même nom. L'organisation s'engage à offrir un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique, sexuel et de violence au travail.

Par ce programme il s'engage à :

- ↪ Promouvoir le respect entre individus
- ↪ Maintenir la dignité
- ↪ Protéger l'intégrité physique et psychologique du personnel
- ↪ Promouvoir un milieu de travail sécuritaire et harmonieux

Nous avons donc créé la ligne de prévention du harcèlement et de la violence au travail et avons procédé à sa diffusion dans l'ensemble de nos établissements (1-888-214-7739). Le code de vie et civilité pour tous de même que le feuillet explicatif ont été présentés et remis aux employés par la mise en place de kiosques d'informations en octobre 2019. Différentes affiches sont également présentes dans nos établissements afin d'en faire la promotion.



DIRECTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES ET INFORMATIONNELLES

Pour nos deux CHSLD, la direction des ressources financières, et informationnelles, au 31 mars 2020, compte 17 personnes. Que ce soit en finances ou en informatique, c'est une équipe dynamique et dévouée dont nous sommes fiers.

La direction des ressources financières et informationnelles est heureuse de pouvoir compter sur le professionnalisme de ses équipes afin de mener à bien tous les projets qui leur sont confiés et de poursuivre son travail en constante amélioration.

Faits saillants de nos réalisations

RESSOURCES FINANCIÈRES

- ↗ Décentralisation des budgets en étroite collaboration avec les différentes Directions de l'organisation.
- ↗ Mise sur pied du comité de Direction spécial budget.
- ↗ Création d'une formation pour l'ensemble des gestionnaires des différentes Directions sur les états financiers.
- ↗ Accès aux états financiers en temps réel pour les membres du comité de Direction, ainsi que les gestionnaires.
- ↗ Création de rapports personnalisés pour chacun, création de nouveaux rapports destinés au conseil d'administration ainsi qu'au comité de Direction.

SERVICE INFORMATIQUE

- ↗ Acquisition de nouveaux serveurs plus performants et plus sécuritaires.
- ↗ Intégration à la plateforme TEAMS de Microsoft pour la majorité des rencontres d'équipes.
- ↗ Début des travaux pour la préparation à la migration imminente à Microsoft 365 Online.
- ↗ Augmentation de la sécurité avec le déploiement d'un antivirus puissant, soit le « Worry Free » de Trend Micro.
- ↗ Amélioration des systèmes sans-fils centralisés.
- ↗ Solution WSUS (Windows Server Update Services) qui force les mises à jour Windows automatiquement sur tous les ordinateurs de bureau.
- ↗ Rehaussement de Windows 7 à Windows 10, sur plus de 40 postes de travail.
- ↗ Rehaussement des liens internet de plusieurs établissements.



Andréanne Gendron Carrier
Directrice des ressources
financières et informationnelles

HISTOIRE,
MISSION, VISION,
VALEURS, APPROCHE,
PHILOSOPHIE
D'INTERVENTION

PORTRAIT DES CHSLD



des établissements modernes nichés au
coeur de leur communauté, en harmonie
avec la nature et ouvert sur la lumière



PETITE HISTOIRE

Le CHSLD des Moulins et le CHSLD Émile McDuff sont deux établissements privés du Groupe Santé Arbec, entreprise familiale privée de troisième génération en pleine croissance qui se spécialise dans le développement et la gestion d'établissements modernes pour les aînés en perte d'autonomie.

Ils regroupent les activités d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée qui dispense des soins et des services aux résidents touchés par des problèmes liés au vieillissement et/ou de perte d'autonomie.

En mars 2014, le Groupe Santé Arbec a présenté deux soumissions, une pour le projet d'achat de services d'hébergement et de soins de longue durée d'une capacité de 96 places sur le territoire de la MRC des Moulins et une autre sur le territoire de la MRC de l'Assomption. Les deux soumissions ont été acceptées.

S'en est suivi la construction simultanée des deux CHSLD. Le CHSLD des Moulins, situé à Terrebonne dans le quartier écoresponsable Urbanova, a ouvert ses portes le 20 mai 2014 et le CHSLD Émile McDuff, situé à Repentigny, a quant à lui ouvert ses portes le 16 juin 2014.

Chaque établissement accueille maintenant 108 résidents (au lieu de 102) sur trois étages divisés en micromilieus de vie. Ces soins et services sont conformes aux orientations ministérielles concernant un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD. Un partenariat est établi avec le CISSS de Lanaudière.

Les deux établissements intègrent les toutes dernières technologies dans le domaine de la santé et du mieux-être. La création de six micromilieus de vie a été au centre des préoccupations dès la conception, et ce, afin que les résidents se sentent chez eux, dans un environnement connu et réconfortant. Les plans des étages ont été dessinés pour faciliter les déplacements et une meilleure communication au sein de la communauté de résidents. La disposition et l'agencement physique des lieux ont été élaborés en fonction des besoins des résidents. Le concept architectural a été développé afin de maximiser l'aire habitable et les espaces de rangement. Ainsi, les résidents peuvent vaquer à leurs occupations dans un endroit sécuritaire, fonctionnel et de grande qualité.



ouverture
en 2014

216
résidents

Terrebonne
Repentigny

MISSION

Assurer des services personnalisés dans un milieu de vie adapté aux besoins des résidents en perte d'autonomie

VALE

RESPECT

Le respect de notre clientèle et de notre personnel dans l'écoute de leurs besoins et dans une réponse qui démontre cette écoute.

CONFIANCE

Dans la volonté de nos résidents et leur famille à améliorer la situation du résident.

Dans la compétence de notre personnel à améliorer leur pratique et en assurer la continuité et l'intensité.

ENGAGEMENT

Demeurer une organisation apprenante où la qualité des services est un incontournable dans notre volonté ferme de participer à la réponse régionale aux besoins des personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement.

VISION

Assurer une prestation de services axés sur le résident qui est au cœur de notre intervention avec une approche, en constante amélioration, empreinte d'humanité et de sécurité tant pour les résidents que pour notre personnel.

Développer notre leadership en cette matière et être reconnus comme tels par tous ceux qui seront en relation avec nous

EURS

RIGUEUR

Offrir une pratique professionnelle et de gestion basée sur les données probantes applicables à notre réalité organisationnelle.

COLLABORATION

À tous les niveaux de l'organisation, entre les différents services, entre les personnes. Cela implique également le même type de relation avec les partenaires externes.

FIERTÉ

De nos résultats et de notre personnel, clinique et administratif, à qui nous les devons.

APPROCHE

Notre approche milieu de vie vise à créer un lieu où chacun se sent le plus possible chez lui, tout en étant membre d'une collectivité.

Ayant comme point de départ de solides valeurs humaines et familiales, nous travaillons avec empathie à maintenir un rythme de vie souple à chacun des résidents en étant à leur écoute et celle de leur famille, en les respectant dans leurs choix et leurs goûts, en adoptant une approche personnalisée à chacun et en s'adaptant à leurs capacités résiduelles changeantes.

C'est à travailler tous ensemble, avec les familles, que nous pouvons réussir à améliorer le milieu de vie de nos résidents et les entourer d'éléments qui leur ressemblent.

PHILOSOPHIE D'INTERVENTION

Le Groupe Santé Arbec a développé, à travers les années, une gamme des services offerts à la personne en grande perte d'autonomie atteinte de déficits cognitifs et physiques importants.

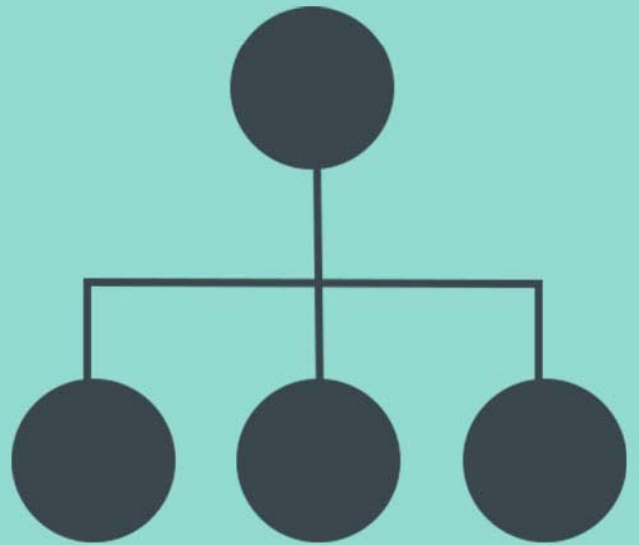
Notre philosophie d'intervention se base sur une approche humaniste favorisant la participation du résident et de sa famille à la prise de décision.

La signification que le résident ou sa famille donne à l'expérience vécue devient le point de départ du soin et du service. L'approche s'inspire de solides valeurs humaines et familiales tout en respectant le rythme de vie du résident.

Nos interventions sont guidées par les principes fondamentaux que tout être humain est unique et a droit à sa dignité à tout moment de sa vie. Nos interventions sont personnalisées et adaptées à chaque résident et empreintes de chaleur humaine : le petit geste au quotidien qui fait la différence dans la vie du résident.



STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



définition visuelle du réseau de relations au sein des CHSLD





Comité de vigilance et de la qualité

Service des communications
et des projets spéciaux
Marie-José Duchesneau

Direction des ressources humaines
Marie-France Goyette

Direction milieu de vie et hôtellerie
Marie-Ève Richard

Adjointe de direction
Sonia Girard

Adjointe de direction
Sophie Pichon

Coordonnatrice aux
RH
Claudie Chaput

Coordonnatrice RH au
développement
organisationnel
Ginette Emery

Coordonnatrice au
milieu de vie
Nicole Héту

Chef des services
alimentaires
Dina Laporte

Chef des services
hygiène-salubrité
buanderie
Alexandre Leroux

Conseillère RH
(3 pour 6 CHSLD)

Agente administrative

Comités des
professionnels

Comités menu

Comités milieu de vie

Dans chaque CHSLD

Dans chaque CHSLD

Technicienne RH

Agente administrative RH

Agente à la réception

Horaire
et liste de rappel

Comités de
résidents

Travailleur social
Thérapeute en réadaptation physique
Technicien en éducation spécialisés
Technicien loisirs
Services spirituels et pastorale

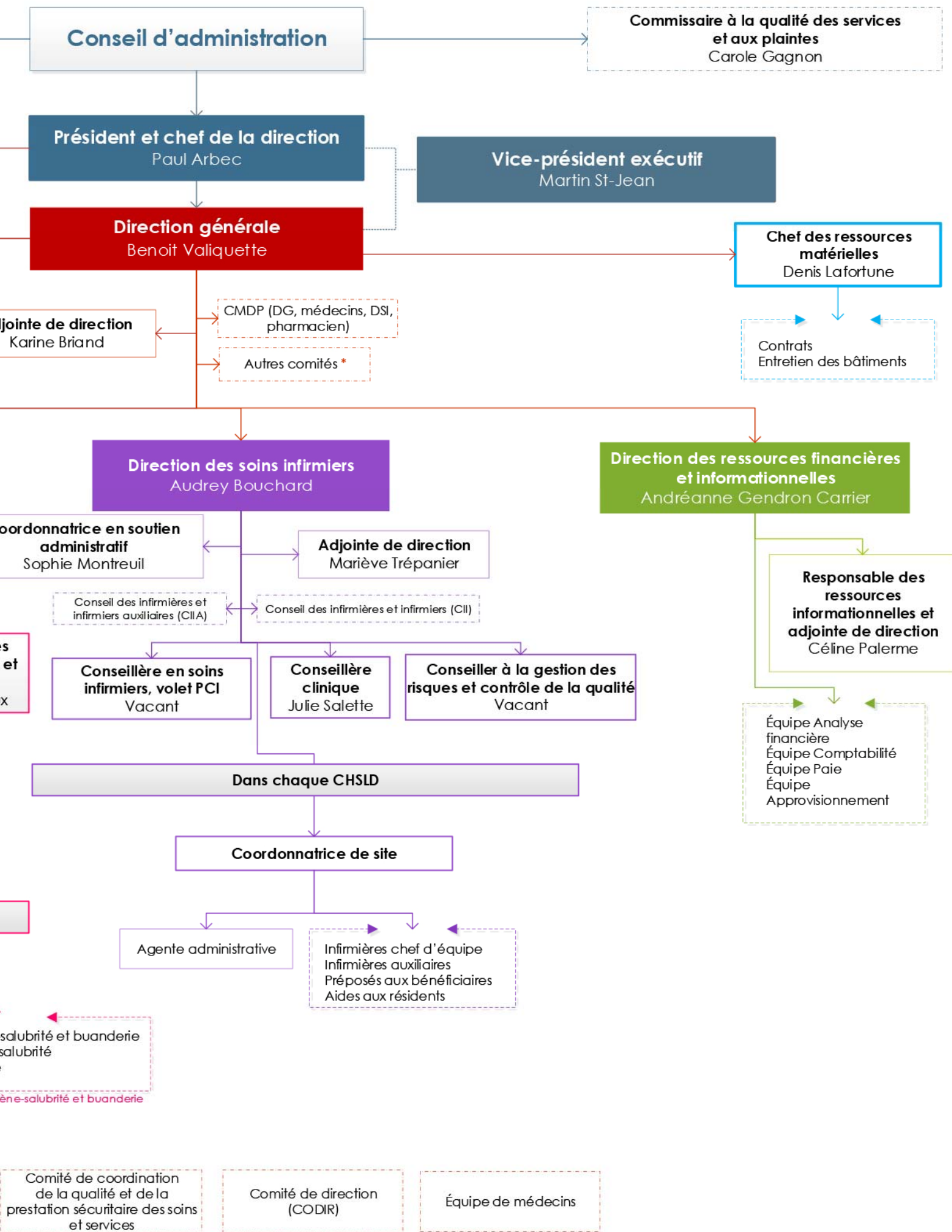
Secteur milieu de vie

Nutritionnistes
Chef cuisinier
Cuisinier
Aide-cuisinier
Préposés au service alimentaire

Secteur hôtellerie, volet service
alimentaire

Chef d'équipe hygiène-
Préposés à l'hygiène et
Préposés à la buanderie

Secteur hôtellerie, volet hygi



SERVICES



soins et services personnalisés



Notre personnel offre des soins et services personnalisés aux résidents et un milieu de vie substitut sécuritaire, dans le respect de leurs droits, leurs valeurs et leurs habitudes de vie.

Les services incluent :

- ↪ Soins infirmiers et d'assistance
- ↪ Visite médicale hebdomadaire du médecin avec une garde médicale 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- ↪ Pharmacie – suivi et distribution des médicaments
- ↪ Réadaptation physique
- ↪ Éducation spécialisée
- ↪ Activités, animation et loisirs
- ↪ Assistance sociale avec une travailleuse sociale sur place
- ↪ Nutrition clinique, évaluation et suivi
- ↪ Pastorale et soins spirituels
- ↪ Entretien ménager quotidien des chambres, des salles de toilette et des espaces communs
- ↪ Buanderie
- ↪ Conciergerie pour l'entretien des lieux et des appareils pour les travaux d'entretien légers

De plus, nos résidents ont accès à :

- ↪ Un système d'appel d'urgence (tirettes)
- ↪ De la surveillance et de la sécurité 24 heures sur 24
- ↪ Un système de surveillance par caméras
- ↪ Deux ascenseurs
- ↪ L'Internet sans-fil gratuit dans tout l'établissement
- ↪ Des aires de vie sociale
- ↪ Un stationnement extérieur situé à l'avant de l'établissement
- ↪ Des bains thérapeutiques
- ↪ Des douches adaptées
- ↪ Une grande terrasse extérieure couverte où il fait bon prendre une pause, un repas en plein air, recevoir la famille ou organiser des activités de groupe (BBQ disponible sur réservation)
- ↪ De grands balcons extérieurs sur chaque unité
- ↪ Une salle familiale
- ↪ Des salles pour réception familiales
- ↪ Une grande salle des loisirs
- ↪ Un comité de résidents

↪ Programme de sécurité incendie et système de gicleurs

D'autres services, aux frais des résidents, sont offerts sans qu'il ne soit nécessaire de sortir de l'établissement.

↪ Soins des pieds

↪ Coiffure

↪ Clinique visuelle

↪ Service de denturologie

↪ Vêtements adaptés

↪ Abonnement aux journaux et revues

↪ Transport adapté

↪ Service de téléphonie dans la chambre

↪ Service de câblodistribution dans la chambre

↪ Unité d'air conditionné dans la chambre

Nous sommes le domicile principal du résident et le résident est la raison d'être de notre mission. Nous sommes très impliqués dans notre communauté.





BÉNÉVOLES, PARTENAIRES ET ACCRÉDITATION



des gens en or



BÉNÉVOLES

B Groupe Santé Arbec
BÉNÉVOLAT
La passion des aînés



PARTENAIRES

Les partenaires des CHSLD des Moulins et Émile McDuff sont nombreux et sont essentiels à la bonne marche des activités pour les résidents. En voici quelques-uns : Centre la Croisée | éducation des adultes (commission scolaire des Affluents), Centre l'Avenir (commission scolaire des Affluents), bibliothèque de la Ville de Repentigny, École Impact, Cégep régional de Lanaudière (Constituantes de Terrebonne), Cégep Marie-Victorin, Fédération québécoise du loisir en institution (FQLI), Réseau action bénévole Québec (RABQ), Association « l'amitié n'a pas d'âge » Intergénération Québec, garderie le Royaume des anges, Collège Saint-Sacrement, École Armand-Corbeil, les myriades, Justice Alternative, etc.

ACCRÉDITATION

Agrément Canada a décerné aux CHSLD des Moulins et Émile McDuff le statut « agréé » en novembre 2019, avec un taux de conformité de 97,4 %.



PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE



notre passion



personnes
de 18 ans et +
en perte d'autonomie
ou non autonomes
tant sur le plan
physique que mental

la majorité ont
plus de 85 ans

DIAGNOSTIC
PRINCIPAL

près de 70 %
diagnostic de
troubles
neurocognitifs

ISO-SMAF
entre
10 et 14



COMPOSITION
ET ACTIVITÉS

CONSEIL
D'ADMINISTRATION
ET COMITÉS



gouvernance



CONSEIL EXÉCUTIF DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

GOUVERNANCE AU 31 MARS

Paul Arbec, président et chef de la Direction

Martin St-Jean, vice-président exécutif

Benoit Valiquette, directeur général

RENCONTRES

↳ Les rencontres ont lieu bimensuellement.

MANDAT

- ↳ Établir les priorités et les orientations de l'organisation qu'il administre et voit à leur respect dans le but d'augmenter la rentabilité et d'en accroître la valeur pour les actionnaires.
- ↳ Se conformer aux obligations légales et réglementaires et assurer les suivis requis relativement à toutes les lois, règlements, protocoles et autres qui sont concernés.

COMITÉ DE DIRECTION

GOUVERNANCE

- ❖ Benoit Valiquette, directeur général
- ❖ Édith Sauvageau, directrice RI-RPA jusqu'en décembre 2019
- ❖ Marie-Josée Leclerc, directrice Ri-RPA depuis janvier 2020
- ❖ Audrey Bouchard, directrice des soins infirmiers
- ❖ Marie-Ève Richard, directrice du milieu de vie et hôtellerie
- ❖ Marie-France Goyette, directrice des ressources humaines
- ❖ Gerarda Capece, directrice des ressources financières et informationnelles jusqu'en septembre 2019
- ❖ Andréanne Gendron Carrier, directrice des ressources financières et informationnelles depuis octobre 2019

RENCONTRES

↳ Les rencontres ont lieu aux deux semaines, les mercredis.

MANDAT

↳ Assurer la surveillance des principales activités stratégiques de l'organisation à travers sa planification stratégique. Le comité est le gardien de la dispensation des soins dans un milieu de vie résolument tourné vers l'amélioration continue de la performance et de la qualité.

OBJECTIFS

- ↪ Pilotage de la planification stratégique de l'organisation.
- ↪ Lieu d'échanges et de réflexion sur la stratégie et les questions d'intérêt général.
- ↪ Analyse des indicateurs de gestion.
- ↪ Autorisation des investissements dont le montant excède une valeur définie, cette prérogative pouvant être soumise à l'information préalable du conseil d'administration.
- ↪ Suivi des recommandations :
 - ❖ du comité de gestion
 - ❖ du comité de vigilance et de la qualité
- ↪ Organisation des différentes activités organisationnelles.
- ↪ Dépôt et discussion :
 - ❖ des plaintes et des recommandations de la commissaire aux plaintes
 - ❖ événements sentinelles

CONSEIL MÉDICAL ET PHARMACEUTIQUE

GOUVERNANCE

- ↪ Benoit Valiquette, directeur général
- ↪ Audrey Bouchard, directrice des soins infirmiers
- ↪ Julie Salette, conseillère clinique
- ↪ Dre Mireille Charrette, médecin du CHSLD Heather
- ↪ Dre Marie-Ève Marchand, médecin en chef de l'équipe médicale des CHSLD des Moulins et Émile McDuff
- ↪ Richard Cardinal, pharmacien, pharmacie Cardinal
- ↪ Karine Mathieu, pharmacie Cardinal

RENCONTRES

- ↪ Quatre rencontres par année.

PRINCIPALES RÉALISATIONS

- ↪ Mise à jour de certaines ordonnances collectives et travaux pour harmoniser les ordonnances entre les établissements.
- ↪ Travaux d'élaboration et de mise en place de formulaires d'ordonnances préimprimés afin d'uniformiser les pratiques de prescription des médicaments.

- ↪ Intentions thérapeutiques : améliorations de la clarté des notes sur les raisons de la prescription des médicaments.
- ↪ Démarches pour créer un CMDP officiel selon la Loi.
- ↪ Entente locale en cours pour avoir un dentiste disponible à se rendre dans chaque établissement pour les résidents qui ne peuvent se déplacer.
- ↪ Formation de la main-d'œuvre et accompagnement de la part de la pharmacie.
- ↪ Démarches pour avoir un médecin examinateur officiel dans le cas d'examen de plaintes.

COMITÉ DE RÉSIDENTS

MEMBRES

Pour l'année 2019-2020, le comité de résidents a renouvelé le mandat de la personne-ressource externe afin d'en assurer le bon fonctionnement. Depuis janvier 2019, madame France Fontaine occupe cette fonction.

Le comité de résidents participe activement au plan d'action mis en place par le milieu de vie suite au sondage sur la satisfaction des soins et des services.

Les membres du comité de résidents du CHSLD des Moulins sont :

- ↪ Huguette Bourgeois, présidente, résidente
- ↪ Gisèle Bédard, vice-présidente, membre d'une famille
- ↪ Nicole Bédard, membre, bénévole
- ↪ Fleurette Fortier, secrétaire, bénévole

Les membres du comité de résidents du CHSLD Émile McDuff sont :

- ↪ Johanne Cécil, présidente, membre d'une famille
- ↪ Murielle Letendre, vice-présidente, membre d'une famille
- ↪ Nicole Dupuis, membre, membre d'une famille
- ↪ Renée Trudel, membre, bénévole
- ↪ Jeannine Bouchard, membre, résidente

RENCONTRES

- ↪ Cinq rencontres ont lieu annuellement.
- ↪ Un membre du comité de résidents du CHSLD des Moulins a assisté aux trois comités consultatifs qui ont lieu annuellement et qui regroupent les autres comités de résidents du Groupe Santé Arbec et des membres de la direction.
- ↪ Une assemblée générale annuelle (AGA).



SUJETS TRAITÉS

↪ Les droits des résidents :

- ❖ La semaine des droits des résidents a été soulignée par des affiches, du matériel de sensibilisation et une tournée dans l'établissement.
- ❖ L'appropriation des droits pour l'année 2019 a été :

Au CHSLD des Moulins :

- ◆ Le droit de recevoir des soins que requiert son état.
- ◆ Le droit de consentir à des soins ou de les refuser.

Au CHSLD Émile McDuff :

- ◆ Le droit de porter plainte.
- ◆ Le droit de recevoir des soins que requiert son état.

↪ Sensibilisation à la maltraitance.

↪ Formation au lavage des mains (meilleures pratiques).

↪ Promotion des comités et droits des résidents.

↪ Conférence du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) sur la peur des représailles.

↪ Formation sur le plan des mesures d'urgences (PMU).

↪ Dîners dégustations organisés conjointement avec les chefs cuisiniers, les techniciennes en loisirs et un petit groupe de résidents sélectionnés.

ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT

↪ La commissaire aux plaintes et à la qualité des services assiste à notre assemblée générale annuelle. Elle est présente lors de la semaine pour la bientraitance ainsi que celle des droits des usagers. Nous n'avons effectué aucun accompagnement qui nécessitait l'intervention du centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de notre région.

AUTRES ACTIVITÉS

Le comité a effectué un sondage auprès des résidents en lien avec leur satisfaction des aires communes afin d'améliorer leur milieu de vie.

Le comité a également distribué des crayons, des blocs-notes, des sacs de toile et des dépliants de présentation du comité de résidents à tous les résidents et à toutes les familles.

Une boîte à suggestions en plus d'une bannière rétractable et d'un cadre présentant les membres du comité des résidents ont été disposés à l'entrée des établissements afin de promouvoir les activités des comités de résidents.

SUJETS DES RENCONTRES

Lors des rencontres du comité, plusieurs sujets ont été traités afin d'assurer le respect des droits des résidents, et ce, en lien avec la qualité de vie et la qualité des soins, par exemple, la qualité et la variété de l'alimentation, les soins d'hygiène personnels, le délai de réponse aux cloches d'appel et plusieurs autres, ainsi que le plan des mesures d'urgence (PMU).

À l'occasion de certaines réunions du comité, des membres du personnel tels que les directeurs, les gestionnaires ou les professionnels sont invités à participer afin de répondre aux interrogations des membres.

CONCLUSION

Les défis sont grands pour les comités de résidents, mais le plus important est sûrement celui de maintenir une participation active et soutenue des membres des comités, et ce, à l'intérieur d'une collaboration continue avec les membres de la Direction.

COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ

Le comité de vigilance et de la qualité a la responsabilité, en matière de qualité des services, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Les membres se rencontrent une fois à tous les 4 mois. Il est présidé par la conseillère en gestion intégrée de la qualité et gestion des risques.

MEMBRES

- ↪ Paul Arbec, président et chef de la Direction
- ↪ Amélie Tavernier, conseillère en gestion intégrée de la qualité et gestion des risques
- ↪ Benoit Valiquette, directeur général
- ↪ Audrey Bouchard, directrice des soins infirmiers
- ↪ Carole Gagnon, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

OBJECTIFS

- ↪ Faire le suivi des événements sentinelles en lien avec les plans d'action provenant du comité de gestion des risques.
- ↪ Faire le suivi du tableau des plaintes de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans le but de valider les recommandations émises par le comité sur le respect des droits des usagers.
- ↪ Veiller à ce que la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services dispose des ressources humaines, matérielles et financières nécessaires pour assumer ses responsabilités de façon efficace et efficiente.

PRINCIPES ÉTHIQUES DES MEMBRES

Les membres du comité de vigilance et de la qualité s'engagent à :

- ↪ Faire preuve de diligence, de disponibilité, d'honnêteté et d'intégrité.
- ↪ Agir avec loyauté, efficacité, discernement et dignité.
- ↪ S'acquitter de leurs fonctions avec impartialité et objectivité.
- ↪ Démontrer un souci d'équité et de cohérence.
- ↪ Rendre compte de leurs activités avec transparence.
- ↪ Faire preuve de civilité, de politesse et de compréhension.
- ↪ Respecter les droits des personnes avec lesquelles ils interagissent.
- ↪ Exercer leurs fonctions libres de toute influence, de tout intérêt et de toute autre relation pouvant porter atteinte à leur jugement.
- ↪ Respecter le caractère confidentiel des renseignements traités.
- ↪ Donner l'accès aux documents demandés, et ce, en se conformant aux règles légalement prévues en ce sens.

SUITES APPORTÉES PAR LE COMITÉ AUX PRINCIPALES RECOMMANDATIONS FORMULÉES PAR LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

DIRECTION ET PERSONNEL SOIGNANT

- ↪ Stabilité des équipes et clarification de l'organisation du travail.

COMMUNICATION AVEC LES RÉSIDENTS ET LES FAMILLES

- ↪ Planification de rencontres individuelles ou familiales afin de nous assurer de leur satisfaction suite aux mesures mises en place à la suite de l'élaboration de plans d'actions.

SOINS ET SÉCURITÉ

- ↪ Plusieurs interventions ont été effectuées auprès du personnel afin de promouvoir, de sensibiliser et de renforcer les bonnes pratiques et techniques à utiliser ainsi que du respect des plans de travail.

CONCLUSIONS DU COMITÉ CONCERNANT LES AUTRES RAPPORTS ET RECOMMANDATIONS

ÉVÉNEMENTS SENTINELLES

- ↪ Dans le but d'un meilleur suivi, le processus de traitement des événements sentinelles a été revu et amélioré avec les gestionnaires de proximité.

ORGANISATIONNEL

- ↪ Réflexion sur une stratégie d'intégration du personnel.



GESTION DES
RISQUES ET
AMÉLIORATION
CONTINUE DE LA
QUALITÉ



pour des soins et services
de qualité et sécuritaires



COMITÉ DE GESTION DES RISQUES ET AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

MEMBRES

- ↪ Paul Arbec, président et chef de la Direction
- ↪ Benoit Valiquette, directeur général
- ↪ Audrey Bouchard, directrice des soins infirmiers
- ↪ Amélie Tavernier, conseillère en gestion intégrée de la qualité et gestion des risques

MANDAT

Le comité de gestion des risques et d'amélioration continue de la qualité est institué en vertu de l'article 183.1 de la Loi sur les services de santé et de services sociaux (LSSS) et s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue de la qualité au sein de l'établissement.

Il a pour mandat de s'assurer que l'établissement se conforme aux normes reconnues aux lois, aux règlements, aux recommandations des organismes d'agrément et de ses assureurs, s'assurer que toutes nouvelles politiques, procédures ou modifications à celles-ci soient conformes aux objectifs du programme ou de la politique globale des gestions des risques, faire les recommandations nécessaires aux instances concernées selon la politique et procédure et recevoir les statistiques sur les accidents et les incidents, l'information provenant tant des comités médicaux que des autres comités ayant une incidence sur la gestion des risques, les données pertinentes concernant les réclamations et les pertes résultant de dommages causés aux personnes et aux biens.

RENCONTRES

Le comité se rencontre à tous les trois mois.

PRINCIPAUX RISQUES D'INCIDENTS/ACCIDENTS MIS EN ÉVIDENCE AU MOYEN DU SYSTÈME

LOCAL DE SURVEILLANCE

- ↪ Le suivi du nombre de chutes.
- ↪ Le suivi du nombre de chutes ayant engendré des conséquences graves pour le résident.
- ↪ Le nombre d'erreurs de médicaments.
- ↪ Les événements sentinelles.
- ↪ Suivi des mesures de contrôle.
- ↪ Suivi des infections nosocomiales (SARM, ERV, C Difficile).
- ↪ Le suivi du nombre de déclarations de nouvelles plaies (apparues en cours de soins, et celles présentes à l'admission).

- ↪ Les autres infections
 - ❖ Ulcères, zona, infection respiratoire, gastroentérites, infections urinaires.
- ↪ Le suivi des évaluations
 - ❖ Échelle de Braden, examen clinique et spécifiques, risques de chute, dolo-plus, PII
- ↪ Suivi des admissions, départs, décès insatisfactions

PRINCIPALES RÉALISATIONS

Un système de suivi rigoureux des indicateurs est maintenue à jour dans l'ensemble des CHSLD.

Nous avons procédé à une amélioration de la collecte de données à travers laquelle nous avons été en mesure d'améliorer la qualité du suivi des indicateurs. Les grandes lignes de l'implantation ont été les suivantes :

- ↪ Mise en place d'un outil de suivi informatisé : formation et implantation (avril-juin 2018).
 - ❖ Suivi systématique post-admission (SSPA)
 - ❖ Suivi quotidien des résidents
 - ❖ Suivi des évaluations trimestrielles
 - ❖ Suivi des registres, de mesures de contrôle, des plaies de pression, des infections
- ↪ Validation des tableaux de suivi des indicateurs et de la formation du personnel infirmier.

COMITÉS D'AMÉLIORATION CONTINUE

- ↪ Comité plaies de pression et TENA
- ↪ Comité prévention des chutes et mesures de contrôle
- ↪ Comité prévention des infections
- ↪ Comité gestion des médicaments
- ↪ Comité soins de longue durée et soins fin de vie
- ↪ Comité de la vigilance et de la qualité (CVQ)
- ↪ Comité Leadership
- ↪ Comité gestion des risques (CGR) et d'amélioration continue de la qualité (CACQ)
- ↪ Comité des mesures d'urgence
- ↪ Comité de plan d'entretien des matériels et équipements

RECOMMANDATIONS ET SUIVIS EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ EN LIEN AVEC LES RISQUES D'INCIDENTS/ACCIDENTS ET LA SURVEILLANCE :

Comité de travail plaies de pression et Tena

- ↪ Réalisation d'audits : TENA, plaies de pression et vérification du suivi des plaies de pressions.
- ↪ Traitement des audits de conformité : présentation aux membres sous forme d'indicateurs.
- ↪ Rédaction d'un document de référence pour connaître les pansements à utiliser selon le type de plaies observées.
- ↪ Mise en place d'outils et de principes à adopter dans le processus de commande pour réduire les réserves générales.
- ↪ Développement et tenue de formations sur l'incontinence, les produits Convatec, le PTI ainsi que sur les plaies de pression.

Comité de travail prévention des chutes et mesures de contrôle

- ↪ Mise en place d'un plan de communication amélioré.
- ↪ Réalisation d'audits sur la sécurité et l'aménagement de la chambre.
- ↪ Capsule et activités de sensibilisation destinées aux familles, résidents, employés et bénévoles sur le port de bonnes chaussures.
- ↪ Formation SCPD et PDSB.
- ↪ Révision du programme de prévention des chutes et du protocole d'utilisation des mesures de contrôle et diffusion au travers des équipes.
- ↪ Révision des pratiques d'utilisation des outils AH-223 et SSPA.

Comité de travail gestion des médicaments

- ↪ Collaboration avec la pharmacie Cardinal
- ↪ Uniformisation des pratiques dans l'ensemble des CHSLD
- ↪ Réalisation du sondage autoévaluation sur la gestion des médicaments .
- ↪ Inspection et audits des réserves médicaments réalisés par la pharmacie
- ↪ Lancement d'un projet visant à réduire la consommation de médicaments
- ↪ Sensibilisation sur l'omission des médicaments

Comité de travail soins de longue durée et soins en fin de vie

- ↪ Détermination d'objectifs à atteindre et mise en planification de coaching afin d'assurer une rigueur dans la réalisation des PII
- ↪ Évaluation annuelle du rendement pour tous les employés
- ↪ Adoption d'un plan d'action pour donner suite aux recommandations tirées de la visite ministérielle
- ↪ Mise à jour du programme de soins de fin de vie
- ↪ Réalisation de sondages (décès, départ, SFV)
- ↪ Réalisation d'audits (PTI, réunions hebdomadaires, grille de planification en fin de vie, matériel d'accompagnement en fin de vie)
- ↪ Mise en place de comités locaux
- ↪ Révision des politiques et procédures sur la gestion des insatisfactions et des plaintes, l'admission, les symptômes psychologiques et comportementaux de la démence, l'évaluation de la douleur, la bienveillance, l'intervenant-accompagnateur et l'accès aux services moyennant des frais.
- ↪ Planification d'une journée contre la maltraitance

Comité de gestion des risques et amélioration continue de la qualité

- ↪ Intégration des gestionnaires dans nouveaux CHSLD dans le processus d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.
- ↪ Retour sur l'avancement des sondages et extraction d'indicateurs à la suite de la compilation des résultats. Adoption de plans d'action pour pallier les difficultés illustrées.
- ↪ Retour sur l'intégration du comité CMDP et d'un comité d'éthique.
- ↪ Suivi de l'implantation du logiciel SOFI au CHSLD Louise-Faubert.
- ↪ Définition des priorités en lien avec les commentaires retenus lors de la rencontre annuelle des employés.
- ↪ Évaluation de l'implantation des normes d'agrément dans l'ensemble des CHSLD.
- ↪ Révision ou rédaction de politiques et procédures.
- ↪ Retour sur les événements sentinelles et la prévention à faire afin d'éviter l'occurrence de celles-ci.

Comité Leadership

- ↪ Reprise des éléments vus dans le comité de gestion des risques et amélioration continue de la qualité

Comité des mesures d'urgence

- ↪ Simulation et exercice annuel d'évacuation en juin
- ↪ Planification de formations des employés, bénévoles et membres des comités de résidents
- ↪ Révision et mise à jour des PMU de chacun des établissements
- ↪ Rédaction de rapports d'inspection

Comité de plan d'entretien des matériels et équipements

- ↪ Planification et restructuration des actions du comité.
- ↪ Retour sur la visite ministérielle de février 2019 (plancher, plafond, peinture).
- ↪ Réalisation d'un inventaire de l'équipement et un plan d'action avec les numéros d'imputation.
- ↪ Réalisation d'audits (registre de contrôle, maintenance et zones grises).
- ↪ Modélisation du processus de maintien des actifs.
- ↪ Ajustement ou recherche de contrats de maintenance.
- ↪ Sélection d'un outil de gestion (écrit ou électronique).
- ↪ Planification des formations SIMDUT et hygiène & salubrité

RECOMMANDATIONS ET SUIVIS EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ EN LIEN AVEC LA PRÉVENTION ET LE CONTRÔLE DES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Comité de travail prévention des infections

- ↪ Planification de formations sur la prévention des infections et sur les produits et techniques en hygiène et salubrité pour les employés, les bénévoles et les comités de résidents.
- ↪ Réalisation d'audits (Sterigel, service alimentaire et lavage des mains)
- ↪ Réalisation et analyse du sondage auto-évaluation de la prévention des infections fait en décembre. Mise en place d'un plan d'action découlant des points forts ou à améliorer qui en sont ressortis
- ↪ Journée mondiale de l'hygiène des mains en octobre 2019

ACTIVITÉS RELATIVES À LA GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ

Agrément Canada

Normes relatives à l'ensemble des trois centres :

1. Petits organismes de santé extrahospitaliers-Leadership
2. Organisme extrahospitaliers-prévention et contrôle des infections
3. Organismes extrahospitaliers- gestion des médicaments
4. Services de soins de longue durée

En novembre 2019, Agrément Canada a effectué des visites d'évaluation Qmentum au CHSLD Émile McDuff, au CHSLD des Moulins ainsi qu'au CHSLD Heather. À l'issue de cette visite d'évaluation nous avons obtenu la mention « Agréé » avec un taux de conformité de 97,4% pour l'ensemble des normes évaluées. Les visiteurs ont souligné que notre milieu de vie reflète une atmosphère chaleureuse, familiale et sécuritaire, empreinte d'humanité et de respect. Ils ont perçu la mobilisation et l'engagement des employés à vouloir se démarquer et être les meilleurs.



Salle des loisirs



EXPÉRIENCE CLIENT



leur milieu de vie



Plusieurs moyens de communication sont utilisés pour rejoindre les familles et les résidents de même que la communauté liée aux deux CHSLD. Les divers outils de communication ont pour objectif d'informer sur nos services, mais également d'obtenir une rétroaction de notre clientèle.

Publications : dépliants, cartons d'information, guide d'accueil des résidents, feuillet explicatif et dépliant sur les plaintes, etc.

Publipostage : communiqué aux familles, invitations pour diverses activités familiales, sondages, etc.

Rencontres : rencontre annuelle des familles dans chacun des établissements, rencontres multidisciplinaires avec les familles (PII), etc.

Affichage à divers endroits stratégiques dans notre établissement et à l'extérieur : services, campagnes et autres, éclosions, activités, communiqués aux familles, nominations,

Médias : communiqués de presse, publicités, activités

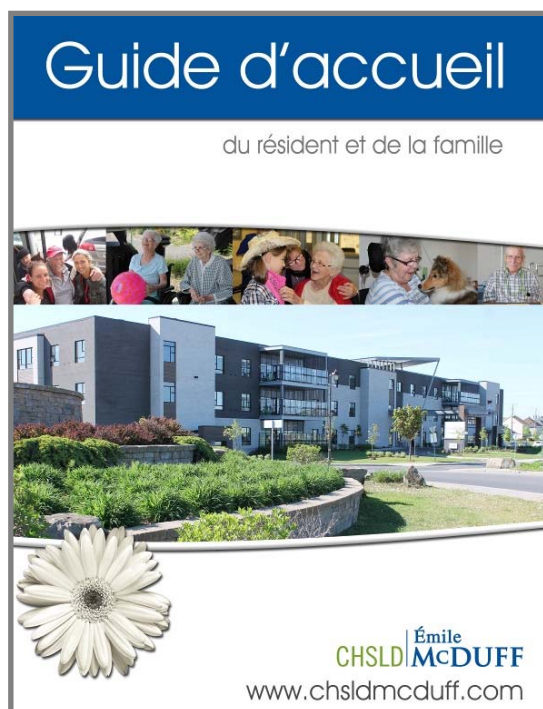
Recrutement : portes ouvertes, salons de l'emploi, journaux, sites Web, réseaux sociaux (Facebook et LinkedIn)

Rapport annuel : le rapport annuel est publié sur nos sites Web.

Sondages : sur les services reçus à l'admission, sur les services reçus en soins fin de vie, sur les services alimentaires, sur les services de coiffure, etc.

Sites Web : www.chslddesmoulins.com www.chsldmcduff.com

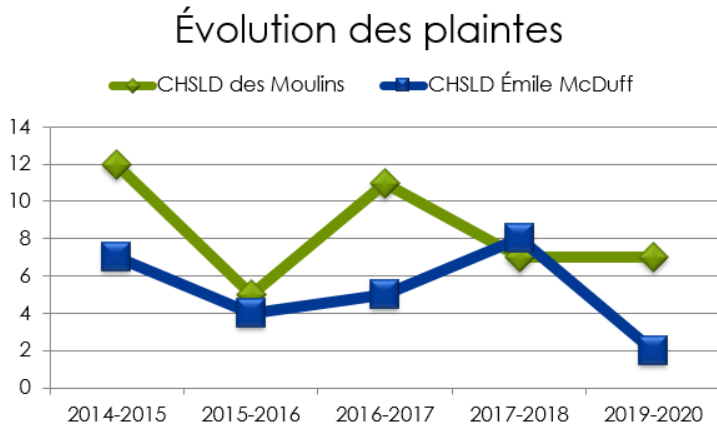
Réseaux sociaux : Facebook, un pour chacun des CHSLD et la page LinkedIn du Groupe Santé Arbec



EXAMEN DES
PLAINTES ET
DROIT DES
USAGERS



ÉVOLUTION DES PLAINTES



Carole Gagnon
Commissaire locale aux plaintes
et à la qualité des services

DÉPÔT, TRAITEMENT ET RÉOLUTION DES PLAINTES



ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE

- ↳ Activités individuelles de promotion des droits du résident et du régime d'examen des plaintes auprès des résidents et familles présentes | lors du dépôt d'une plainte, explications sur le régime d'examen des plaintes, du rôle de la commissaire, déroulement de l'examen et du traitement de la plainte | Site Web sous l'onglet « *Votre opinion compte* » *exprimer une plainte* : *Demande d'intervention de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services et traitement de plainte* | Affiches et dépliants du MSSS et coordonnées de la commissaire disponibles à des endroits stratégiques et passants ainsi que dans le calendrier offert aux résidents | Coordonnées de la commissaire et formulaire de plainte dans la pochette d'accueil du résident à l'admission | Activités de promotion des droits des résidents et du Régime d'examen des plaintes à l'AGA du comité des résidents et de la semaine des droits | Participation aux comités de vigilance et de la qualité | Participation aux comités de vigilance et de la qualité | Activité de sensibilisation pour contrer la maltraitance dans le cadre de la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées.

APPLICATION DE
LA POLITIQUE
PORTANT SUR
LES SOINS DE
FIN DE VIE



un droit



TABLEAU DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE PORTANT SUR LES SOINS DE FIN DE VIE

CHSLD DES MOULINS

Activité	Information	Nombre
Soins palliatif et de fin de vie	Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs	40
Sédation palliative continue	Nombre de sédations palliatives continues administrées	0
Aide médicale à mourir	Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées	1
	Nombre d'aides médicales à mourir administrées	0
	Nombre d'aides médicales à mourir non administrées et les motifs	0

La personne est décédée avant de pouvoir recevoir l'aide médicale à mourir

CHSLD ÉMILE MCDUFF

Activité	Information	Nombre
Soins palliatif et de fin de vie	Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs	25
Sédation palliative continue	Nombre de sédations palliatives continues administrées	0
Aide médicale à mourir	Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées	0
	Nombre d'aides médicales à mourir administrées	0
	Nombre d'aides médicales à mourir non administrées et les motifs	0

CAPITAL
HUMAIN



notre force





directeurs
4

exécutif
3

gestionnaires
9

médecins
7
gériatres
2

employés
310

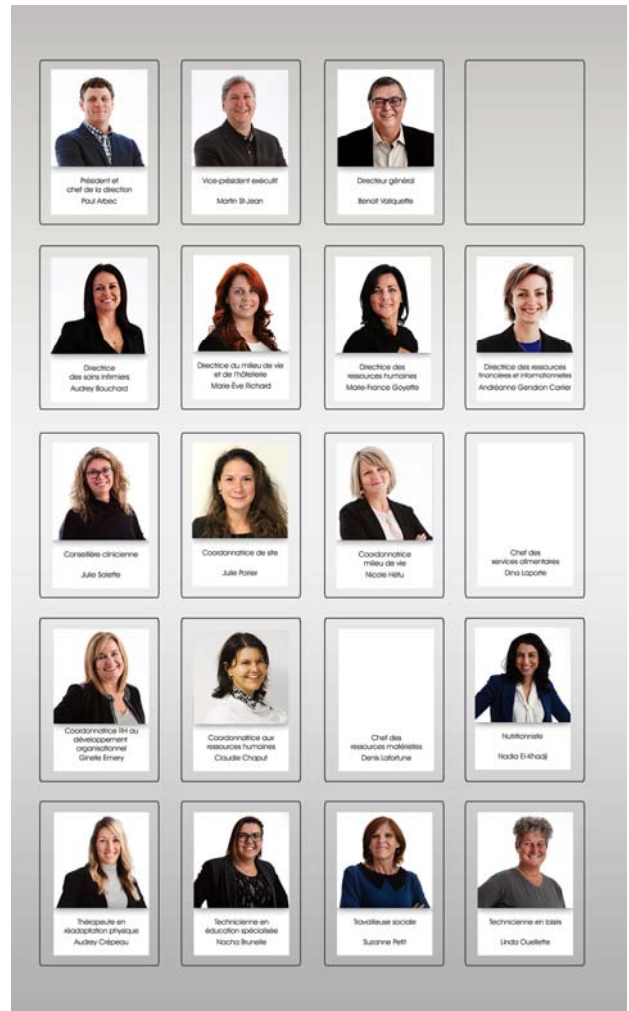
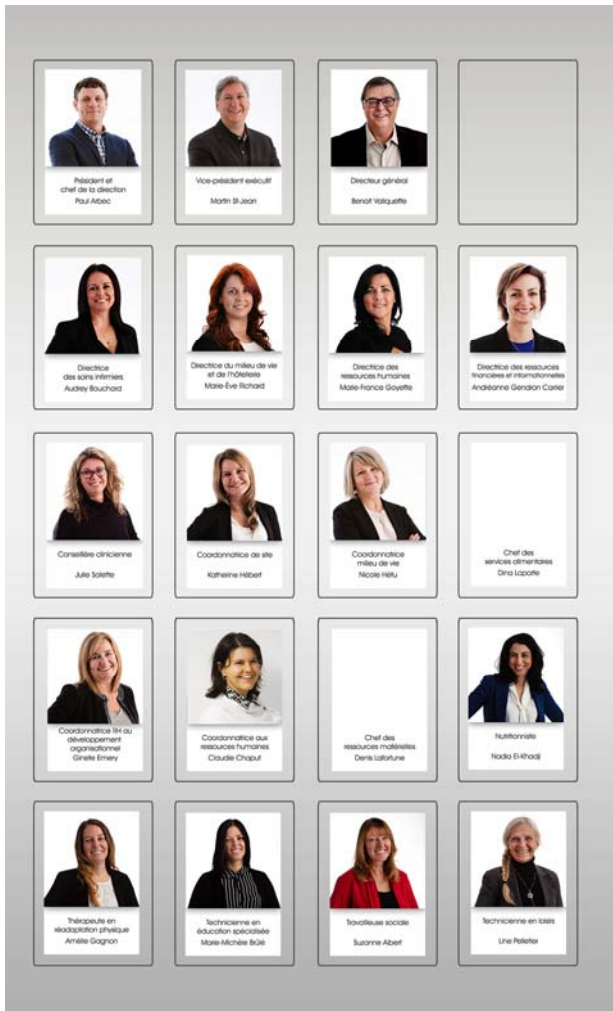
professionnels
9

pharmacien
1

bénévoles
84

stagiaires
6





CODE D'ÉTHIQUE ET DE CONDUITE



engagement





Le code d'éthique et de conduite du Groupe Santé Arbec mise d'abord sur ses valeurs et sa philosophie de gestion.

Il traite de la conduite à adopter dans notre milieu de travail, dans nos pratiques, dans nos relations avec les partenaires et dans la prise de décisions.

Il détermine les normes de comportement que tous les membres de l'organisation sont tenus de respecter dans leurs activités quotidiennes et leurs relations avec autrui en fonction de la mission, des valeurs et de la philosophie de gestion de l'organisation.

Le code d'éthique précise aussi les droits reconnus et les comportements attendus de la clientèle.

Quand un geste est posé, il doit l'être en harmonie avec le code d'éthique et il doit être posé en pensant prioritairement à :

- ↪ L'intérêt du résident
- ↪ La sécurité de l'organisation et de ses membres
- ↪ L'intérêt des partenaires internes
- ↪ L'intérêt des familles

ENGAGEMENT

Tout employé et membre de la Direction signe un document d'engagement au respect du code d'éthique et de conduite dont l'original est conservé dans les dossiers d'employés.

LE DROIT AU RESPECT ET À LA DIGNITÉ

Dans toute intervention auprès d'un résident, il faut assurer le respect de la personne, sa dignité, son intégrité, son intimité, sa vie privée et celle de ses proches. Cette intervention doit démontrer une réelle écoute des besoins à travers une réponse adaptée à ses besoins.

VALEURS | ENGAGEMENT ET CONFIANCE

Nous nous engageons à :

- ↪ Vous fournir un environnement calme, reposant, propre et sécuritaire.
- ↪ Faire preuve de courtoisie, de civilité, de politesse envers tous les partenaires internes et externes.
- ↪ Porter notre carte d'identité et nous identifier par notre nom et notre fonction.
- ↪ Nous adresser à tous les partenaires internes et externes dans un langage convenable et un ton respectueux.
- ↪ Nous adresser au résident en adoptant le vouvoiement et en utilisant le nom qu'il préfère.
- ↪ Préciser le but et la nature des actes que nous posons.
- ↪ Nous assurer que vous comprenez le message que nous voulons vous livrer.
- ↪ Proscrire l'utilisation de formules infantilisantes et termes grossiers.
- ↪ Prendre les moyens pour respecter votre pudeur et votre dignité lors de la dispensation des soins et des services d'hygiène.
- ↪ Prendre un soin méticuleux de vos effets personnels et ne pas les utiliser à des fins personnels (téléphone, journaux, revues, articles personnels, etc.).
- ↪ Respecter l'horaire que vous avez choisi pour vos activités, y compris les heures de lever, de coucher, des bains et des douches, en tenant compte des ressources disponibles.
- ↪ Vous accompagner dans vos décisions et respecter vos choix.
- ↪ Respecter votre vie affective et spirituelle, ainsi que votre besoin d'intimité et de solitude et dans la mesure où cela ne porte pas atteinte à votre sécurité et à votre intégrité, ni aux droits des autres personnes.
- ↪ Faire preuve de discrétion et de réserve et, surtout, éviter toute conversation entre nous (membres du personnel) sur des sujets non pertinents à nos fonctions.
- ↪ Refuser tout argent, cadeau, legs de votre part, de votre famille ou de vos proches.

- ↪ Respecter vos croyances et vous faciliter l'accès aux services qui y sont reliés.
- ↪ Vous informer des services de vie spirituelle offerts par le centre.
- ↪ Appliquer la politique sur l'usage du tabac et ne pas fumer à moins de 9 mètres de toute porte ou fenêtre du centre d'hébergement.

Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :

- ↪ Affirmer votre choix d'appellation.
- ↪ Demeurer respectueux dans vos rapports avec les intervenants, les bénévoles, les stagiaires, les visiteurs et les autres résidents.
- ↪ Utiliser un vocabulaire respectueux.
- ↪ Si vous désirez marquer votre appréciation, offrir un présent que tous les membres de l'équipe pourront se partager.
- ↪ Administrer vos biens et en disposer librement.
- ↪ Dénoncer tout langage blessant ou choquant.
- ↪ Communiquer vos attentes relatives à vos besoins spirituels et religieux.
- ↪ Exercer votre droit à l'intimité tout en respectant l'intimité des autres résidents.
- ↪ Appliquer la politique sur l'usage du tabac, à savoir d'utiliser le fumoir situé au 3^e étage (résidents seulement) ou de ne pas fumer à moins de 9 mètres de toute porte ou fenêtre du centre d'hébergement.

LE DROIT À UN CLIMAT DE CONFIANCE

Le Groupe Santé Arbec considère essentiel d'assurer au résident la protection, la sécurité et l'attention qu'il requiert en rendant ses activités prévisibles pour les résidents.

VALEURS | RESPECT ET COLLABORATION

Nous nous engageons à :

- ↪ Respecter la structure organisationnelle de l'organisation.
- ↪ Vous garantir une prestation sécuritaire des soins et des services dans un environnement adapté.
- ↪ Éviter, dans toute la mesure du possible, toute forme de contention physique et chimique selon la politique en vigueur.
- ↪ Rapporter aux personnes en autorité désignées toute forme de violence, d'abus, d'agression, de harcèlement dont quiconque à l'interne serait victime ou témoin.
- ↪ Respecter tous les résidents quelle que soit leur atteinte cognitive ou physique.

- ↪ Proscrire toute brusquerie, toute menace et toute violence physique, verbale ou psychologique envers le résident, entre les autres résidents, envers les familles et envers les intervenants.
- ↪ Déclarer sans délai tout incident, accident et événement sentinelle, et intervenir rapidement pour minimiser les conséquences et mettre en place les mesures appropriées.
- ↪ Recourir à de l'équipement sécuritaire, fonctionnel et en assurer le bon entretien.
- ↪ N'exercer aucune représailles auprès d'un résident ou de ses proches.
- ↪ Exclure toute critique ou reproche à l'endroit d'un résident dans nos interventions et dans nos conversations entre collègues.
- ↪ Exclure toute critique ou reproche envers l'organisation entre collègues, de vive voix tout comme sur les réseaux sociaux, devant les résidents et leur famille et s'assurer de faire valoir vos préoccupations et inquiétudes à la bonne personne en autorité hiérarchique qui pourra vous assurer un suivi.
- ↪ Préserver en tout temps votre intégrité physique et morale.
- ↪ Respecter votre vie intime, votre univers personnel, votre besoin de recevoir de la visite en toute intimité et votre besoin de solitude.
- ↪ Frapper à votre porte avant d'entrer dans votre chambre et, selon votre état, attendre une réponse avant d'y pénétrer.
- ↪ Éviter de nous immiscer dans vos affaires personnelles.

Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :

- ↪ Faire part à l'infirmière-chef ou à une personne en autorité de toute forme de violence, d'abus, d'agression, de harcèlement dont vous seriez victime ou témoin.
- ↪ Respecter les autres résidents quelle que soit leur atteinte mentale ou physique.
- ↪ Communiquer à l'infirmière-chef ou à la Direction tout événement qui vous semble être une forme de représailles.
- ↪ Éviter toute brusquerie, toute menace et toute violence physique verbale ou psychologique envers les autres résidents et envers les intervenants.
- ↪ Être discret à l'égard des faits ou d'informations dont la divulgation pourrait porter atteinte à votre vie privée.
- ↪ Adopter une attitude positive, compréhensive et discrète à l'égard d'une relation amicale ou amoureuse entre des résidents.

LE DROIT À DES SOINS ET DES SERVICES DE QUALITÉ

Le résident a accès à des services de santé personnalisés, adéquats et de qualité, dispensés de façon continue.

VALEURS | RIGUEUR, COLLABORATION RESPECT ET FIERTÉ

Nous nous engageons à :

- ↪ Démontrer de l'empathie et être à l'écoute.
- ↪ Respecter les niveaux de soins qui ont été convenus.
- ↪ Vous accompagner et vous aider à vous exprimer ou obtenir un service.
- ↪ Vous aborder avec respect et douceur, en vous saluant et en vous expliquant la raison de notre présence.
- ↪ Nous placer à la hauteur de vos yeux et face à vous pour vous parler.
- ↪ Prendre le temps de nous arrêter pour vous répondre.
- ↪ Personnaliser la façon de communiquer avec vous en prenant soin de s'approcher, de hausser ou de baisser la voix et de bien articuler.
- ↪ Vous accorder un temps d'écoute si vous en manifestez le besoin.
- ↪ Faire preuve de souplesse dans l'accomplissement de notre tâche selon les circonstances.
- ↪ Être observateur et créatif en vue d'adapter nos interventions aux réactions d'un résident.
- ↪ Assurer une qualité de soins optimale en utilisant tout le matériel et les techniques disponibles.
- ↪ Collaborer étroitement avec la famille et les bénévoles.
- ↪ Nous abstenir en tout temps de discuter et de régler un conflit entre employés devant vous ou vos proches.
- ↪ Soigner notre apparence et nous vêtir convenablement.
- ↪ Traiter tous les partenaires internes et externes avec le même souci d'équité, sans aucune discrimination.
- ↪ Reconnaître votre droit d'être représenté en cas d'inaptitude et faciliter cette représentation.
- ↪ Obtenir le consentement de la personne légalement autorisée à s'exprimer en votre nom.
- ↪ Favoriser l'implication de votre représentant légal et lui communiquer les renseignements pertinents afin de lui permettre d'assumer son rôle.
- ↪ Être attentifs autant à la communication non-verbale que verbale et prendre pour acquis que la communication est toujours possible, quelle qu'en soit la forme.

Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :

- ↪ Collaborer avec les intervenants.
- ↪ Faire connaître votre préférence, vos choix, demandes et modifications au besoin.
- ↪ Favoriser des rapports harmonieux et respectueux dans vos relations avec les intervenants et les autres résidents.

LE DROIT À L'INFORMATION ET À LA CONFIDENTIALITÉ

Le résident ou son représentant légal doit être informé sur les services offerts, les options et les ressources disponibles au centre d'hébergement ainsi que ceux offerts par la communauté. Le résident ou son représentant légal doit également avoir accès à toute l'information requise pour prendre des décisions éclairées relativement à son état de santé et de bien-être. Les informations concernant l'état de santé du résident, les renseignements personnels et le contenu de son dossier sont traités avec discrétion et confidentialité.

VALEURS | ENGAGEMENT ET CONFIANCE

Nous nous engageons à :

- ↪ Favoriser la transmission de l'information et répondre clairement à vos questions afin que vous puissiez faire des choix éclairés sur les soins et les services qui doivent vous être prodigués.
- ↪ Vous donner des réponses claires et précises aux questions pour vous aider à mieux comprendre votre état de santé, la nature et les effets des traitements et des médicaments en respectant les limites de notre fonction.
- ↪ Vous orienter vers l'infirmière-chef de votre unité pour assurer le suivi aux questions qui relèvent du médecin.
- ↪ Vous fournir des explications claires et précises lorsqu'il nous est impossible d'accéder à une requête.
- ↪ Vous informer des soins et services disponibles, et au besoin, vous diriger vers une ressource externe appropriée en vous apportant toute l'assistance requise.
- ↪ Convenir avec vous ou votre représentant légal de la nature et de l'étendue des informations à partager avec vos proches.
- ↪ Vous aviser des accidents, incidents et événements sentinelles vous concernant survenus dans le cadre de la prestation des soins et susceptibles d'entraîner des conséquences.
- ↪ Garder confidentiels les renseignements obtenus sur vous sauf dans les situations prévues à la loi.
- ↪ Vous transmettre l'information concernant les règles de vie et les activités quotidiennes du centre, les événements spéciaux, les menus, le comité de résidents, etc.

- ↪ Vous orienter vers une ressource adéquate pour donner suite à votre demande lorsque l'information n'est pas connue.
- ↪ Vous orienter ou orienter votre représentant légal, lors d'une demande d'accès au dossier, vers la directrice des soins infirmiers pour assurer un suivi de la demande.

Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :

- ↪ Faire preuve de respect, de discrétion et de confidentialité envers les autres résidents. Certaines informations, même reçues sous le sceau de la confiance, doivent toutefois être communiquées à une personne en autorité si elles sont de nature à éclaircir une situation problématique.
- ↪ Éviter de poser des questions au personnel sur l'état de santé des autres résidents.
- ↪ Exprimer vos préférences en contribuant à la rédaction de votre histoire de vie.
- ↪ Faire une demande d'accès au dossier si vous (ou votre représentant légal) désirez le consulter.
- ↪ Demander des explications lorsqu'une information ne semble pas précise ou qu'elle vous paraît incomplète.
- ↪ Préparer vos questions en vue de les poser aux intervenants.
- ↪ Exprimer vos décisions clairement.

LE DROIT À L'AUTONOMIE ET À LA PARTICIPATION

Le Groupe Santé Arbec préconise le droit à la reconnaissance des capacités du résident et au respect de ses besoins.

VALEURS | CONFIANCE ET COLLABORATION

Nous nous engageons à :

- ↪ Créer un environnement favorisant l'expression de vos besoins et de vos attentes.
- ↪ Obtenir votre consentement libre et éclairé avant tout examen, prélèvement, traitement ou toute autre intervention.
- ↪ Respecter les limites découlant de vos déficiences et incapacités.
- ↪ Favoriser votre autonomie dans les activités de la vie quotidienne et vous prêter assistance au besoin.
- ↪ Vous informer de l'existence de l'équipe multidisciplinaire et favoriser votre participation active.
- ↪ Favoriser et encourager votre implication et celle de vos proches à l'élaboration, la révision et l'application du plan d'intervention, des soins, des activités de loisirs et de la vie quotidienne.

- ↪ Vous motiver à conserver votre fierté et votre autonomie en vous encourageant à exprimer vos goûts et vos choix.
- ↪ Permettre et favoriser le regroupement des résidents ainsi que votre participation au comité de résidents.
- ↪ Vous laisser le choix de votre tenue vestimentaire en vous guidant au besoin.
- ↪ Vous laisser le choix de votre menu en vous expliquant votre diète.
- ↪ Vous laisser le choix de vos loisirs tout en étant un agent motivateur.
- ↪ Respecter votre refus, après nous être assuré de votre bonne compréhension sur les options de soins ou de service proposés, ainsi que sur les risques et conséquences associés à chacune d'entre elles.

Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :

- ↪ Signifier clairement vos besoins et vos attentes.
- ↪ Participer aux rencontres concernant votre plan d'intervention (vous, votre représentant légal et vos proches).
- ↪ Donner votre consentement avant tout examen, prélèvement, traitement ou toute autre intervention.
- ↪ Vous assurer d'avoir bien compris les risques et conséquences de vos choix.
- ↪ Poser les questions qui vous préoccupent.

LE DROIT DE RECOURS ET DE PORTER PLAINTE

Le résident a, en tout temps, la possibilité d'exprimer une insatisfaction et, s'il y a lieu, de formuler une plainte.

VALEURS | RESPECT, COLLABORATION ET CONFIANCE

Nous nous engageons à :

- ↪ Rechercher avec vous des solutions lors d'insatisfactions.
- ↪ Vous informer de vos droits, du processus d'examen des plaintes, de modalités de recours ainsi que des coordonnées de la personne qui assume la fonction de Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.
- ↪ Vous remettre, dès votre arrivée dans notre établissement, un dépliant sur les plaintes ainsi qu'un formulaire d'insatisfaction et de plainte.
- ↪ Valider le besoin d'assistance si vous désirez faire une plainte et vous offrir le soutien approprié.
- ↪ Référer vos plaintes à la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

- ↳ Vous informer du rôle du comité de résidents et vous transmettre les coordonnées de leurs représentants.

Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :

- ↳ Exprimer votre insatisfaction aux personnes immédiatement concernées de façon respectueuse et rechercher avec elles les solutions appropriées.
- ↳ Demander à une personne de votre choix de vous accompagner dans l'élaboration de votre insatisfaction ou votre plainte et de vous assister si vous le désirez.
- ↳ Recourir au régime d'examen des plaintes lorsque le problème perdure.
- ↳ Fournir toute l'information requise au traitement de la plainte.

LE DROIT AUX SOINS FIN DE VIE

Le résident a le droit de mourir dans la dignité et le respect de ses volontés.

VALEURS | RESPECT, FIERTÉ ET CONFIANCE

Nous nous engageons à :

- ↳ Répondre, dans la mesure du possible, à vos dernières volontés qu'elles soient verbales ou écrites.
- ↳ Accomplir toute intervention auprès de la personne en phase terminale avec le maximum de délicatesse, de tendresse et de calme.
- ↳ Respecter le programme de soins de fin de vie et suivre les interventions décrites dans ce programme.
- ↳ Respecter vos valeurs spirituelles jusqu'au dernier moment.
- ↳ Respecter votre niveau de soins et votre volonté d'être réanimé ou non en cas d'urgence.

Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :

- ↳ Exprimer vos attentes à l'égard des interventions durant les derniers moments de vie.
- ↳ Exprimer votre niveau de soins et votre volonté d'être réanimé ou non en cas d'urgence.



CHSLD

des Moulins

CHSLD | Émile
McDUFF

2019-2020



GROUPE
SANTÉ ARBEC
Passionnés par les aînés