


# RAPPORT ANNUEL



# GESTION

15-16

 CHSLD  
des Moulins  
Émile  
CHSLD | McDUFF

Rapport annuel de gestion



## Lexique

CHSLD	Centre d'hébergement de soins de longue durée	LSSS	Loi sur les services de santé et sociaux
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux	PDG	Président-directeur général
CMP	Conseil des médecins et pharmaciens	PII	Plan d'intervention individuelle
DGA	Direction générale adjointe	PMU	Plan des mesures d'urgence
DSI	Direction des soins infirmiers	POR	Pratiques organisationnelles requises
DRH	Direction des ressources humaines		

Le rapport annuel de gestion 2015-2016 du CHSLD des Moulins et du CHSLD Émile McDuff est publié par la direction générale adjointe de CHSLD du Groupe Santé Arbec. Merci à toutes les personnes qui ont contribué à sa réalisation. Cette publication est disponible en version électronique sur nos sites Web.

Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition de mentionner la source. Les images sont propriété exclusive des CHSLD de Moulins et Émile McDuff.

Pour toute demande d'information :  
 CHSLD Émile McDuff  
 Direction générale adjointe  
 1440, boulevard Iberville  
 Repentigny QC J5Y 4G2  
 450 704-4008, poste 5041

# Table des matières

Message des autorités .....	4	Les comités et conseils .....	18
Déclaration de fiabilité des données .....	5	Conseil d'administration.....	18
Faits saillants de l'année .....	6	Conseil médical .....	18
Restructuration organisationnelle .....	6	Comité de résidents.....	18
Direction des ressources financières et informationnelles.....	6	Comité de gestion des risques et d'amélioration continue de la qualité .....	20
Agrément Canada .....	6	Comité de la vigilance et de la qualité .....	21
Visite ministérielle .....	7	Gestion des risques et amélioration continue de la qualité .....	22
Résultats de la planification stratégique 2011-2015.....	7	Expérience client.....	24
Planification stratégique 2016-2020 .....	8	Examen des plaintes et le droit des usagers .....	25
Présentation des CHSLD.....	9	L'application de la politique portant sur les soins de fin de vie .....	26
Notre histoire.....	9	Capital humain .....	27
Notre mission.....	9	Le code d'éthique et de conduite .....	29
Notre vision .....	9		
Notre philosophie de gestion .....	9		
Nos valeurs.....	9		
Structure organisationnelle .....	11		
Services offerts.....	12		
Les CHSLD en bref.....	12		
Ce qui nous distingue .....	12		
Les soins infirmiers.....	12		
Le milieu de vie et les services multidisciplinaires .....	13		
Le service d'hygiène et salubrité.....	14		
Le service de buanderie .....	14		
Le service alimentaire .....	15		
La chambre du résident.....	15		
Le code d'éthique .....	15		
Forces, bénévoles, partenaires et accréditation.....	16		
Portrait de la clientèle .....	17		

*Un style de Vie*



# Message des autorités



L'exercice financier 2015-2016 se termine sur une bonne note au niveau de la prestation des services. Notre équipe s'est mérité une accréditation d'Agrément Canada avec un taux de conformité de 93 % ainsi que deux rapports de visite ministérielle très encourageants et flatteurs pour l'ensemble des acteurs de notre organisation.

Je me permets de citer les visiteurs de la visite ministérielle qui ont mentionné les résultats « extraordinaires » de nos deux nouveaux CHSLD suite à leurs observations, et ce, malgré que les deux établissements venaient d'ouvrir.

L'arrivée de deux nouveaux CHSLD dans le Groupe Santé Arbec nous a permis, comme organisation, de grandir à tous les niveaux. Nous apprenons beaucoup de notre établissement privé conventionné, le CHSLD Heather, qui est en pleine maturité et qui opère déjà depuis plus de 40 ans. L'inverse est aussi vrai : notre nouvelle équipe au sein du CHSLD Émile McDuff et du CHSLD des Moulins est très motivée et enthousiaste de leurs réalisations au cours des deux dernières années et les bons coups sont partagés et implantés dans nos trois CHSLD.

Notre défi principal se situe au niveau d'une stabilité au sein des équipes de travail. Avec le développement de plusieurs ressources intermédiaires et résidences pour aînés dans la région depuis quelques années, nous avons de la bonne concurrence pour la recherche de ressources humaines formées et compétentes. En fait, ce n'est pas le savoir-faire qui est difficile à trouver ou à former, c'est plutôt le savoir-être. Pour cette raison, nous travaillons très fort avec nos gestionnaires et le service des ressources humaines pour assurer une disponibilité de travailleurs à la hauteur des attentes de tous.

En janvier 2016, nous avons entrepris un exercice de planification stratégique avec la collaboration de la firme de consultation Expert4S. Les travaux vont bon train et les éléments de défis au niveau des ressources humaines ont bien été identifiés et seront suivis avec rigueur et vigilance. Les orientations stratégiques finales vont être communiquées à l'ensemble de nos partenaires à l'automne 2016.

Je suis personnellement très fier de notre équipe pour le travail accompli depuis l'ouverture des deux CHSLD. Nous sommes une équipe expérimentée et engagée prête à relever de nouveaux défis pour nos résidents et leurs familles.

Le président-directeur général,

Paul Arbec

# Déclaration de fiabilité des données

À titre de président-directeur général, 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 2015-2016 des 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 2016.

Le président-directeur général



Paul Arbec

## Restructuration organisationnelle

En raison des défis importants que nous avons afin de desservir notre clientèle et en contexte d'amélioration continue de nos services, la direction générale a reconsidéré la structure organisationnelle des CHSLD du Groupe Santé Arbec.

Le 8 septembre 2015, madame Chantal Talbot a été nommée directrice générale adjointe du CHSLD Heather. Elle était déjà directrice générale adjointe des CHSLD des Moulins et Émile McDuff.

En septembre 2015, la direction du milieu de vie et des services multidisciplinaires a été créée pour les trois CHSLD du Groupe Santé Arbec. La direction des services auxiliaires est passée sous la responsabilité de la direction des soins infirmiers, aussi pour les trois CHSLD. Les services auxiliaires étaient auparavant sous la direction des services alimentaires et nutrition clinique.

## Direction des ressources financières et informationnelles

L'équipe des ressources financières travaille continuellement à mettre en place les procédures nécessaires pour fournir dans les délais requis des états financiers compréhensibles. Nous avons donc travaillé en collaboration avec les gestionnaires pour mieux contrôler les dépenses et organiser leur imputation budgétaire.

Nous poursuivons également notre démarche pour instaurer les meilleures pratiques en terme de contrôles de gestion. Nous avons mis en place quatre politiques :

- Gestion des approvisionnements
- Gestion des comptes en fiducie
- Octroi de contrats services professionnels
- Gestion de la petite caisse

Nous nous attachons à les faire respecter dans toute l'organisation tout au long de l'année.

L'équipe des ressources informationnelles a rédigé et mis en place la politique sur la sécurité des actifs informationnels et nous avons débuté la politique sur la gestion des codes d'accès et mots de passe.

## Agrément Canada

C'est en juin dernier que les CHSLD des Moulins et Émile McDuff recevaient les visiteurs d'Agrément Canada dans le cadre de l'évaluation continue d'amélioration de la qualité des services offerts.

### **Le Groupe Santé Arbec s'est engagé à continuellement améliorer ses services.**

Préconiser une culture d'amélioration continue des soins et des services, voilà ce que vise la démarche d'agrément qui va bien au-delà d'un exercice de conformité à des normes de qualité et d'excellence.

Ce résultat est le fruit du travail et des efforts soutenus des employés et de l'ensemble des comités pour assurer la démarche d'amélioration continue de la qualité et est la preuve de leurs valeurs et compétences! Il démontre une amélioration considérable depuis 2011 et témoigne de l'engagement réel des membres du personnel dans une démarche continue d'amélioration de la qualité des soins et services.

De façon générale, les visiteurs ont mentionné l'accueil chaleureux de la part du personnel. Ils ont constaté que l'ensemble du personnel est engagé et dynamique. La transparence démontrée en rendant les documents disponibles a été d'une grande aide tout au long de leur visite. L'ouverture des employés a été grandement appréciée.

C'est donc avec une immense fierté que nous avons reçu la mention « Agréé » avec un taux de conformité de 93 % pour nos établissements.

Soyez assurés que les équipes sont déjà à pied d'œuvre afin de poursuivre notre quête d'amélioration continue de la qualité et de satisfaction de la clientèle.

## Visite ministérielle

Les visites d'évaluation des services dispensés aux personnes âgées ont été mises en place dans une vision de contribution à l'amélioration continue de la qualité de vie dans les milieux d'hébergement.

Les équipes visiteuses ont pour mandat d'évaluer la qualité du milieu de vie selon les orientations déterminées par le Ministère de la santé et des services sociaux. Elles doivent reconnaître les actions mises de l'avant par les établissements, entre autres, en matière d'approche clinique et organisationnelle et de formuler des recommandations d'amélioration.

C'est donc les 16 et 17 juin dernier que les visiteurs ont été à même de constater la qualité des services offerts au sein de nos établissements. Ils ont été grandement impressionnés par tout ce qui a été mis en place afin d'assurer un milieu de vie chaleureux et adaptés aux besoins de nos résidents : un constat des plus favorables pour deux nouveaux établissements! Merci à ceux et celles qui ont contribué à créer un environnement où il fait bon vivre pour nos résidents. Les recommandations émises par les visiteurs nous permettront de cibler davantage nos actions visant l'amélioration continue de la qualité des services dispensés.

## Résultats de la planification stratégique 2011-2015

La planification 2011-2015 s'est faite dans l'optique de permettre à l'organisation, en croissance accélérée depuis les quatre dernières années, de se doter d'une vision d'avenir tout en établissant des moyens pour y arriver dans la période définie de cinq ans.

### Enjeu 1 | Adaptation des services

Bien que la grande majorité des moyens aient été réalisés et que les objectifs aient été atteints, il n'en demeure pas moins que certains objectifs demeurent toujours d'actualité puisqu'ils représentent des objectifs d'amélioration continue. Citons, entre autres, l'implantation de l'approche milieu de vie et la préoccupation constante quant à l'optimisation de l'organisation du travail.

La visite d'Agrément Canada en juin 2015 ainsi que la visite ministérielle sont venues confirmer de façon éloquente l'évolution des pratiques et de la qualité du milieu de vie pour nos résidents.

### Enjeu 2 | Gestion des ressources humaines

La gestion des ressources humaines demeure au cœur de toutes les organisations de services et notre établissement n'y échappe pas. La satisfaction de nos résidents et de leur famille est, en grande partie, entre les mains de notre main-d'œuvre.

Beaucoup d'efforts et d'énergies ont été déployés afin d'atteindre les objectifs. Nous devons maintenant nous assurer que nous mettons tout en œuvre pour créer et maintenir des environnements de travail en respect avec les valeurs du Groupe Santé Arbec tout en étant stimulants, innovants, inspirants et attractifs.

Par ces actions, nous souhaitons développer, maintenir et améliorer le sentiment d'appartenance à l'organisation, le bien-être au travail et le soutien aux employés.

### Enjeu 3 | Finances et matériel

Nous considérons que cet objectif a été en grande partie atteint. La mise en place de nouveaux systèmes d'information et de procédures de contrôle plus rigoureux permettent dorénavant de pouvoir analyser notre performance financière de façon plus fiable et de prendre les mesures adéquates afin de rectifier les situations problématiques.

Tous les éléments sont maintenant en place afin d'assurer une saine gestion des ressources financières. Il reste toutefois certains éléments à optimiser : le processus de paie, une diffusion plus constante et rapide de l'information financière mensuelle et le processus de budgétisation. L'équipe financière doit également travailler avec les différentes équipes afin de mettre en place les systèmes de collecte de données en lien avec les indicateurs de performance.

La mise en place d'un programme efficace d'entretien préventif est maintenant réalisé. Des mécanismes de suivi devront être mis en place afin de s'assurer du maintien de ce programme.

Nous avons également adopté de nouvelles politiques et pratiques environnementales plus respectueuses de l'environnement.

### Enjeu 4 | Information, communication et partage de l'information

Ce thème demeure au cœur de nos préoccupations quotidiennes. Des éléments structurants, tels que politique-cadre, politiques et procédures, programmes, etc., ont été adoptés, diffusés et mis en place. Notre

défi, maintenant, réside dans l'appropriation de nos outils par le personnel.

Quant aux objectifs de mesure de la performance, plusieurs indicateurs sont disponibles. Nous sommes à les qualifier afin de les bonifier pour s'assurer qu'ils répondent adéquatement à nos besoins.

Beaucoup d'efforts ont été déployés afin d'améliorer la communication au sein de l'organisation. Nous devons poursuivre en ce sens et développer des moyens innovants et créatifs afin de maintenir nos employés informés.

## Enjeu 5 | Sécurité et qualité

La sécurité de nos résidents demeure un enjeu majeur qui demande une attention constante. À cet effet, un des leviers importants est la communication tant interne qu'externe.

Des audits sont réalisés afin de nous permettre de vérifier que nous atteignons nos cibles et ils nous permettent de valider que nous les maintenons dans le temps.

Pour ces raisons, nous devons maintenir une vigilance constante et communiquer efficacement afin de maintenir l'atteinte de nos cibles.

## Enjeu 6 | Réseau et leadership

Nous devons maintenir et développer notre présence dans les réseaux internes et externes afin de demeurer à l'affût des tendances, des meilleures pratiques ainsi que des données probantes.

## Planification stratégique 2016-2020

C'est avec un grand plaisir que nous avons entrepris les travaux entourant la planification stratégique 2016-2020 dès l'automne 2015. Fort de l'expérience de la planification 2011-2015, nous avons minutieusement planifié chacune des étapes en fonction la participation l'ensemble des acteurs qui gravitent autour de nos trois CHSLD.

Voici les principes directeurs qui guident la planification stratégique 2016-2020 :

- **Créer un environnement convivial basé sur des valeurs familiales favorisant une expérience positive pour le résident, ses proches et les employés,**
- **Évoluer vers une approche intégrée de la qualité et**

**de la sécurité,**

- **Améliorer la performance globale et la gestion des coûts,**
- **Être à l'affût des tendances du marché afin d'adapter nos pratiques d'affaires.**

Ces quatre principes nous ont servi de guide afin de mieux cerner nos réflexions en fonction de notre volonté d'offrir une expérience en hébergement de grande qualité, de façon sécuritaire, efficiente et souple pour permettre à nos résidents, leurs proches et l'ensemble des employés de s'épanouir.

Le plan stratégique 2016-2020 encadre la vision des quatre prochaines années au niveau des sept axes suivants :

**Axe 1. Sécurité, risques cliniques et pertinence**

**Axe 2. Diversification de l'offre de service en hébergement**

**Axe 3. Continuité des services, expérience résident/famille et expérience employé**

**Axe 4. Rétention, attraction et mobilisation de la main-d'œuvre**

**Axe 5. Développement des compétences**

**Axe 6. Organisation efficiente**

**Axe 7 Excellence clinique**

Voici les grandes étapes qui seront réalisées d'ici l'automne 2016 :

- Diagnostic stratégique
- Orientations préliminaires 2016-2020
- Consultation auprès des parties prenantes
- Orientations stratégiques finales
- Dépôt de la planification stratégique
- Diffusion interne et externe





# Présentation des CHSLD des Moulins et Émile McDuff

## NOTRE HISTOIRE

Le Groupe Santé Arbec, une entreprise privée, est le fruit des efforts de trois générations de la famille Arbec. Chef de file dans les services de santé privés aux aînés de Lanaudière et des Laurentides, le Groupe Santé Arbec est un employeur de taille pour les deux régions avec, à son emploi, plus de 700 salariés. Depuis 50 ans, le Groupe Santé Arbec est fier de contribuer à la création de milieux de vie pour personnes âgées, centrés sur le résident.

Le CHSLD des Moulins et le CHSLD Émile McDuff sont deux nouveaux établissements privés du Groupe Santé Arbec regroupant 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.

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 ouvert le 16 juin 2014.



Chaque établissement accueille 102 résidents sur trois étages. 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 micro-milieus 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.

## NOTRE MISSION

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

## NOTRE VISION

Nous voulons assurer une prestation de services axés sur le résident qui est au cœur de notre intervention. Notre approche, en constante amélioration, est empreinte d'humanité et de sécurité tant pour les résidents que pour notre personnel qui rend notre vision possible.

Nous voulons développer notre leadership en cette matière et être reconnu comme tel par tous ceux qui seront en relation avec nous.

## NOTRE PHILOSOPHIE DE GESTION

- Gestion participative misant sur la responsabilisation
- Développement des compétences
- Reconnaissance de notre personnel
- Créativité et prise de décisions
- Transparence et efficacité dans nos communications

## NOS VALEURS

### Respect

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

# Présentation des CHSLD des Moulins et Émile McDuff

## 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.

## 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.

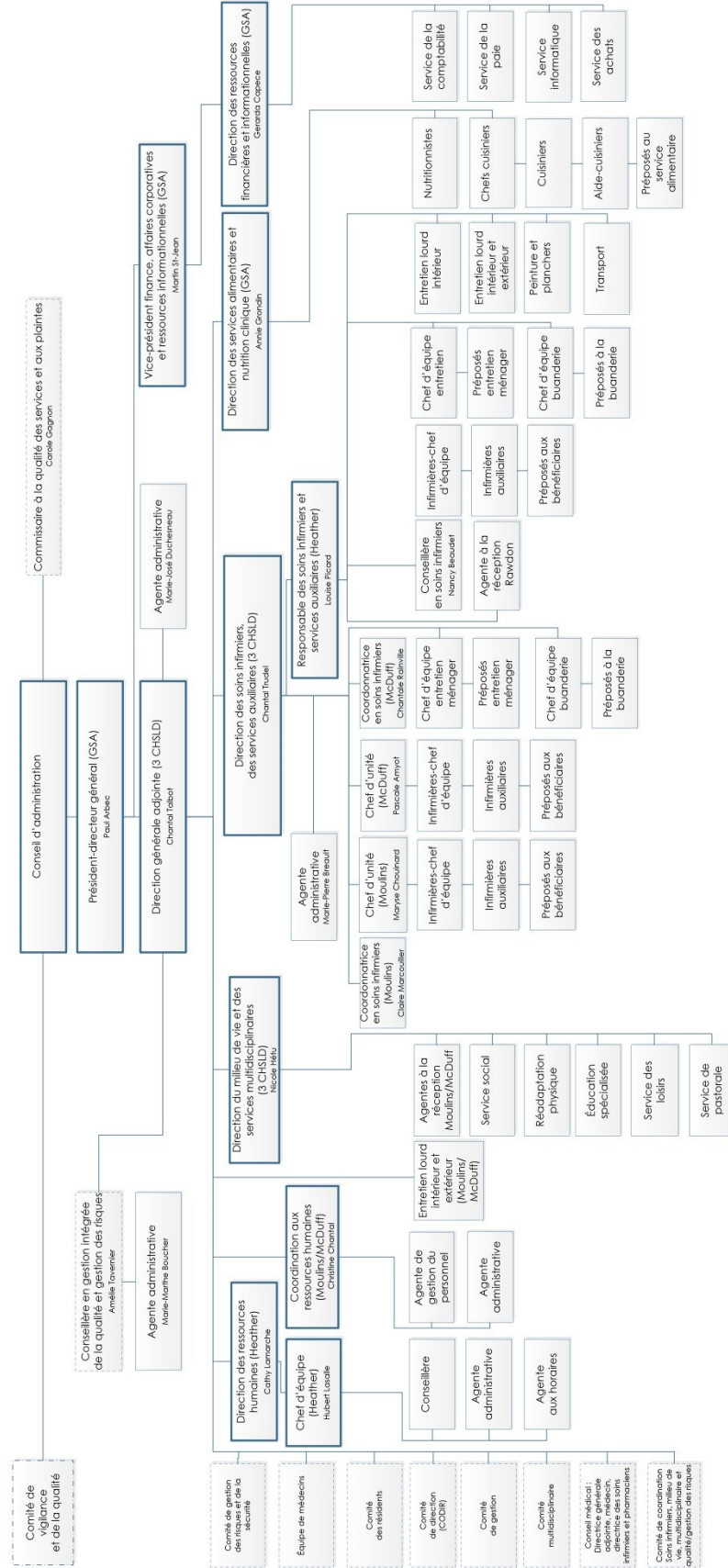
The infographic is divided into three vertical columns. The first column, titled 'NOTRE MISSION', lists: ASSURER DES SERVICES PERSONNALISÉS, DANS UN MILIEU DE VIE ADAPTÉ AUX BESOINS DES RÉSIDENTS, EN PERTE D'AUTONOMIE. The second column, titled 'NOTRE VISION', lists: PRESTATION DE SERVICES AXÉS SUR LE RÉSIDENT AU COEUR DE NOTRE INTERVENTION, APPROCHE EN CONSTANTE AMÉLIORATION, EMPREINTE D'HUMANITÉ ET DE SÉCURITÉ, DÉVELOPPER NOTRE LEADERSHIP. The third column, titled 'NOS VALEURS', lists: RESPECT, CONFIANCE, ENGAGEMENT, RIGUEUR, COLLABORATION, FIERTÉ. At the bottom right is the logo for 'GRUPPO SANTE ARBEC'.

# Structure organisationnelle au 31 mars 2016

## Structure organisationnelle des CHSLD du Groupe Santé Arbec

Adopté par le comité de direction le 15 octobre 2015

Mise à jour adoptée par le comité de direction le 19 février 2016



## LES ÉTABLISSEMENTS EN BREF

Les CHSLD des Moulins et Émile McDuff sont des établissements privés du Groupe Santé Arbec de 102 lits chacun et sont accrédités par Agrément Canada.

## CE QUI NOUS DISTINGUE

Nous avons deux centres d'hébergement et de soins de longue durée pour une clientèle en perte d'autonomie qui offrent une gamme de services qui visent à assurer un environnement sain et sécuritaire à sa clientèle et à ses collaborateurs. La santé et la sécurité sont des composantes clés de la qualité.

Situés à Terrebonne et à Repentigny, les deux établissements sont un bel exemple de centres d'hébergement centrés sur le résident. En effet, dès leur conception, la qualité de vie des résidents ainsi que la proximité de ces derniers avec leurs familles et leur environnement local furent au centre des préoccupations. Ils ont été pensés et réalisés avec l'objectif d'assurer aux résidents la plus grande proximité avec leurs familles.

L'aménagement des lieux garantit aux résidents un milieu de vie chaleureux et intime, tout en favorisant l'essor d'une vie sociale et communautaire pour ceux qui le désirent. Les quatre chaleureux salons et l'accès à deux balcons extérieurs par étage, créent des micro-milieus où les résidents peuvent se rencontrer et échanger.

Lors de la construction des deux établissements, nous avons respecté de rigoureux critères de développement durable et d'éco-responsabilité. Les plus récentes technologies médicales et d'assistance ont été implantées dans chacun des établissements. Ces deux réalités contribuent à améliorer la qualité de vie des résidents.

Afin de fournir un environnement quotidien des plus stimulants, la technologie fut mise à contribution au niveau des équipements audio-visuels et de communication. L'Internet sans fil est disponible partout pour les résidents et leurs familles. Les salles de cinéma maison, dotées d'excellents systèmes audio, sont invitantes et chaleureuses.

## LES SOINS INFIRMIERS

Un service de garde est assuré jour et nuit, sept jours sur sept. Une équipe de médecins et de gériatres est également disponible.

La chef d'unité en hébergement et la coordonnatrice aux soins infirmiers assurent la coordination des activités et dirigent l'équipe de soins composée des professionnels de la santé suivants : infirmières chef d'équipe, infirmières auxiliaires et préposés aux bénéficiaires. L'infirmière chef d'équipe a la responsabilité de déterminer les besoins de santé et de planifier les interventions requises par l'état de santé du résident.

Ces professionnels de la santé assurent une présence continue de 24 heures sur les unités de vie. Ensemble, ils répondent aux besoins des résidents pour leur santé et leur autonomie. La communication entre les intervenants, les résidents et les proches est très importante.

L'équipe des préposés aux bénéficiaires (PAB) est présente 24 heures sur 24. Cette équipe assiste les résidents à l'hygiène, à la toilette quotidienne, au bain et à la douche, à l'habillement, etc.

Nous offrons également un service de pharmacie.

## Plan d'intervention individuel (PII)

Dans les 4 à 6 semaines suivant l'admission d'un résident, la famille et le résident sont convoqués pour assister au PII qui est un outil essentiel de concertation découlant de l'analyse des besoins et des capacités du résident, d'où l'importance de la présence du résident et de son représentant ou sa famille.

Ce plan dresse un portrait du résident et détermine ses besoins particuliers. Il précise notamment les objectifs,



les moyens, les échéanciers, de même que les modalités prévues pour évaluer le progrès du résident.

## **LE MILIEU DE VIE ET LES SERVICES MULTIDISCIPLINAIRES**

La directrice du milieu de vie et des services multidisciplinaires voit au développement et à la coordination des activités propres au milieu de vie. Elle voit également à l'entraînement et à la coordination des activités du groupe de professionnels responsable des services psychosociaux et des services de réadaptation des résidents : loisirs, éducation spécialisée, réadaptation physique, services sociaux, soins spirituels et pastorale.

Elle coordonne également le service d'intervenant-accompagnateur qui permet à un résident esseulé d'avoir une personne-ressource qui peut guider, assister, répondre aux questions, etc. Une rencontre mensuelle est organisée, mais le résident peut communiquer en tout temps avec son intervenant-accompagnateur.

Le rôle de l'intervenant-accompagnateur est de soutenir et accompagner le résident dans son milieu de vie.

### **Le service de réadaptation physique**

Les services de réadaptation sont assurés par une thérapeute en réadaptation physique qui est en mesure d'aider les résidents à maintenir et maximiser leur autonomie fonctionnelle et de faciliter leur adaptation et leur implication à la vie de l'établissement.

Le rôle de la thérapeute en réadaptation physique est d'évaluer les capacités physiques actuelles du résident en terme de déplacement, d'équilibre, de mobilité, de force et d'endurance. L'analyse de cette évaluation permet d'élaborer un plan de traitement tenant compte du comportement du milieu de vie, des capacités, du potentiel et de la motivation du résident.

### **Le service d'éducation spécialisée**

L'éducatrice spécialisée en CHSLD intervient auprès des résidents par le biais d'activités adaptées à leurs besoins, selon des programmes d'intervention établis

en collaboration avec l'équipe multidisciplinaire en vue de la réadaptation du résident ou de maintenir ses acquis. Elle intervient auprès des résidents dans le but de les conduire vers un mieux-être psychique, émotionnel et relationnel afin de faciliter leur intégration à un changement de milieu ou des pertes.

### **Le service social**

Tous les résidents et leur représentant légal peuvent bénéficier des services d'une travailleuse sociale. Elle supporte et accompagne les personnes dans leur cheminement d'adaptation.

Elle intervient au niveau du fonctionnement social, notamment au niveau des interactions et de l'environnement des résidents dans le but d'assurer le développement optimal de leurs capacités affectives, sociales et spirituelles. Ainsi, elle va aider à maintenir ou améliorer la qualité de vie des résidents.

Elle peut également conseiller les résidents s'ils éprouvent des difficultés d'ordre psychosocial, familial ou financier et également les guider sur la pertinence d'ouvrir un régime de protection, d'homologuer un mandat d'inaptitude, de remplir une demande de transfert vers une autre résidence ou une demande de réévaluation pour la curatelle.

### **Les soins en fin de vie**

Lorsque la dernière étape de vie s'installe, nous sommes très attentifs aux soins de confort que le résident nécessite. Nous offrons un service d'accompagnement personnalisé aux personnes en fin de vie, des soins respectueux de leur dignité et de leur autonomie avec des soins adaptés à leur condition, notamment pour prévenir et apaiser les souffrances. Un service d'accompagnement spirituel est aussi disponible.

### **Le service de pastorale**

Le service de pastorale et de soins spirituels est fait dans le respect des résidents et répond à leurs intérêts en matière de spiritualité, de vécu humain et du sens que les résidents veulent donner à leur vie.

Une messe est célébrée à chaque semaine.

Les soins spirituels et l'onction des malades sont à la portée de tous les résidents et leur famille. L'organisation respecte les croyances religieuses et les valeurs spirituelles de chacun.

## Autres services aux résidents

Un service de coiffure est disponible sur rendez-vous, sur place. Des professionnelles en soins de pieds accréditées par nos CHSLD visitent régulièrement les résidents qui en font la demande.

Une clinique visuelle et des services de denturologie sont également disponibles sur demande pour les résidents.

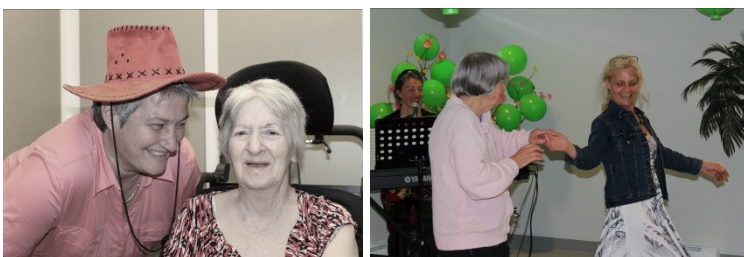


## Le service des loisirs

Le loisir s'inscrit dans une approche globale. La programmation est basée à partir de ces secteurs d'intérêts: physique, intellectuel, social, divertissement, spirituel, expression et création dans des activités de type communautaire, de groupe ou individuel. L'horaire des activités est affiché à chaque unité de vie et sur le calendrier mensuel que l'on retrouve dans chaque chambre. Tout au long de l'année des activités extérieures sont offertes: BBQ, épluchette, cabane à sucre, sortie au centre d'achats et plusieurs autres.

Trois salles peuvent être réservées pour une rencontre familiale. Tout au long de l'année, les familles pourront également participer à des dîners thématiques avec les résidents. Des dîners entre employés et résidents ont lieu aussi dans l'année afin de solidifier le milieu de vie.

L'équipe est composée d'une technicienne en loisirs et de bénévoles qui offrent aux résidents des activités variées et adaptées à leurs pratiques et intérêts en loisir.



## LE SERVICE D'HYGIÈNE ET SALUBRITÉ

Le service d'hygiène et salubrité a pour principales fonctions le nettoyage, la désinfection et le maintien de la propreté de l'environnement. L'équipe entretient les surfaces en observant les techniques, les normes et les fréquences prescrites. Elle doit aussi respecter les activités des autres services et préserver la qualité du milieu de vie des résidents.

Le personnel du service d'hygiène et salubrité effectue également l'entretien des chambres des résidents.



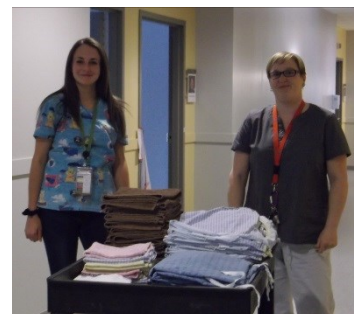
## LE SERVICE DE BUANDERIE

Le service de buanderie offre deux choix :

- La famille ou la personne responsable du résident s'occupe de l'entretien de la lingerie du résident.
- Le résident ou la personne responsable choisit le service d'entretien du linge personnel par l'établissement.

Il n'y a aucun frais pour le lavage et l'entretien normal de la lingerie et des vêtements personnels des résidents.

Cependant, les services suivants sont exclus : le nettoyage à sec, le séchage à plat, le repassage, l'utilisation de produits spéciaux autres que ceux employés par le service de buanderie, le lavage délicat ou à la main et l'entreposage du linge.



## LE SERVICE ALIMENTAIRE

Les aliments offerts aux repas et aux collations répondent aux normes du cadre de référence « Miser sur une saine alimentation; une question de qualité! ». Le service alimentaire prépare et distribue des aliments sains et nutritifs tout en permettant des gâteries à l'occasion.

La nutritionniste prévoit une alimentation correspondant à vos besoins tout en vous offrant des menus équilibrés et variés. Elle s'assure que les résidents reçoivent des mets qui conviennent à leur état de santé s'ils ont des besoins particuliers.



## LES CHAMBRES DES RÉSIDENTS

Chaque chambre est munie d'un lit simple électrique, d'une penderie avec tiroirs et tablettes, d'une table de chevet avec tiroirs et compartiment avec serrure, d'un meuble d'appoint pour téléviseur et système de son avec tablette pour lecteur DVD, d'un fauteuil de repos adapté, une table pour les repas et les collations, des stores et valences, et d'une salle de toilette privée munie de barres d'appui.

Les chambres privées ont une superficie de 19,5 m<sup>2</sup> (211 pi<sup>2</sup>) tandis que les chambres semi-privées ont une superficie de 33 m<sup>2</sup> (365 pi<sup>2</sup>). Les salles de toilette des chambres ont une superficie de 5,30 m<sup>2</sup> (57 pi<sup>2</sup>).

Chaque chambre est munie d'un système d'appel de garde et d'interphone intégré. Ce système se trouve



auprès du lit et dans la salle de toilette. Chaque chambre est également équipée d'un rail.

Les installations comprennent : des salles à manger de type modulaire ajustable sur chaque unité, deux grandes terrasses extérieures par étage, quatre salons par étage, un salon de coiffure, une salle des familles, une salle de thérapie, un espace vert et une aire de repos à l'extérieur, bain thérapeutique et douche adapté par micro-milieu de vie, système de caméra de surveillance pour la sécurité des résidents, etc.

## CODE D'ÉTHIQUE

Un nouveau code d'éthique et de conduite a été adopté en 2015. Ce document met en évidence les valeurs qui découlent de la mission et de la vision de l'organisation, en plus de préciser les droits et responsabilités qui guident les attitudes et le comportement attendus de chacun.

Il se trouve à la fin de ce document et peut aussi être consulté sur nos sites Web.

**Le code d'éthique et de conduite**  
Parce que c'est *Votre Milieu De Vie*

**1** Le droit au respect et à la dignité

**2** Le droit à un climat de confiance

**3** Le droit à des soins et services de qualité

**4** Le droit à l'information et à la confidentialité

**5** Le droit à l'autonomie et à la participation

**6** Le droit aux recours et de porter plainte

**7** Le droit aux soins de fin de vie

La version intégrale du code d'éthique et de conduite du Groupe Santé Arbec est disponible dans ses trois CHSLD. Elle est également disponible sur le site Web de ses trois CHSLD, dans le guide d'accueil du résident ainsi qu'à la réception des trois centres.

# Forces, bénévoles, partenaires et accréditation

## Forces

Aux CHSLD des Moulins et Émile McDuff, la personne, l'innovation et la préoccupation constante d'offrir des soins et services de qualité et sécuritaires inspirent les employés et les bénévoles dans leur travail au quotidien pour le bien-être des résidents. Les deux établissements ont développé, depuis maintenant 2 ans, des forces qui leur sont propres :

- La réussite exceptionnelle du transfert des résidents sans heurts physiques ni décès vers les nouvelles installations en 2014,
- Une culture de qualité et de sécurité,
- Le dévouement exceptionnel du personnel, des médecins et des bénévoles,
- Le soutien des partenaires de la région,
- L'engagement constant de la direction et du conseil d'administration.

Les CHSLD des Moulins et Émile McDuff du Groupe Santé Arbec ont été récemment ciblés pour faire partie d'une étude sur les conditions de succès et obstacles aux collaborations public-privé en santé au Québec par Pôle Santé HEC Montréal et la Fédération des Chambres de Commerce du Québec.

Le Groupe Santé Arbec a été reconnu comme un modèle à suivre lors de l'établissement de partenariats entre les acteurs privés et le réseau public. Le rapport souligne que nous avons une excellente réputation avec le réseau public pour les raisons suivantes :

- Services de grande qualité,
- Capacité d'innovation dans nos projets,
- Planification des services en étroite collaboration avec nos partenaires du réseau,
- Esprit de collaboration qui dégage la confiance,
- Priorité sur la clientèle pour la relocalisation vers nos établissements lors des ouvertures.

## Bénévoles

Au cours de l'année écoulée, les 59 bénévoles, 32 étudiants et 5 stagiaires des deux CHSLD ont partagé plus de 3 312 heures de leur temps avec nos résidents. De plus, un groupe de stagiaires de l'École Impact ont offert 1 398 heures à nos résidents du CHSLD Émile McDuff.

Merci à tous ceux et celles qui œuvrent bénévolement dans nos deux CHSLD. Vous faites une grande différence dans notre organisation!

## 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 l'Avenir, L'École St-Théodore de Chertsey, L'École Espace Couleur, Conseil provincial des malades, Centre de la Croisée, L'Avenue Justice Alternative, Bibliothèque municipale de Repentigny, École Impact-Centre d'intégration au travail, Service de garde Les petits Fennecs, Cégep de Lanaudière Terrebonne, Fédération québécoise du loisir en institution, Réseau Action bénévole Québec, l'Amitié n'a pas d'âge, Intergénération Québec, Couleur de la vie, etc.

## Accréditation

Agrément Canada a décerné aux CHSLD des Moulins et Émile McDuff le statut « agréé » en juin 2015, après seulement un an d'exploitation!





# Portrait de la clientèle

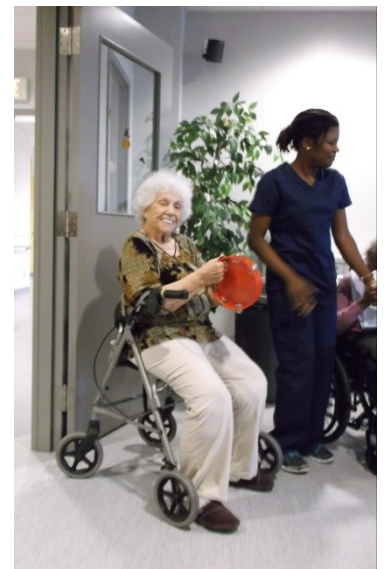
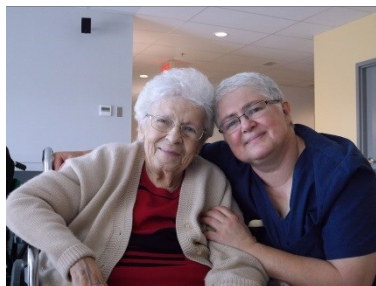
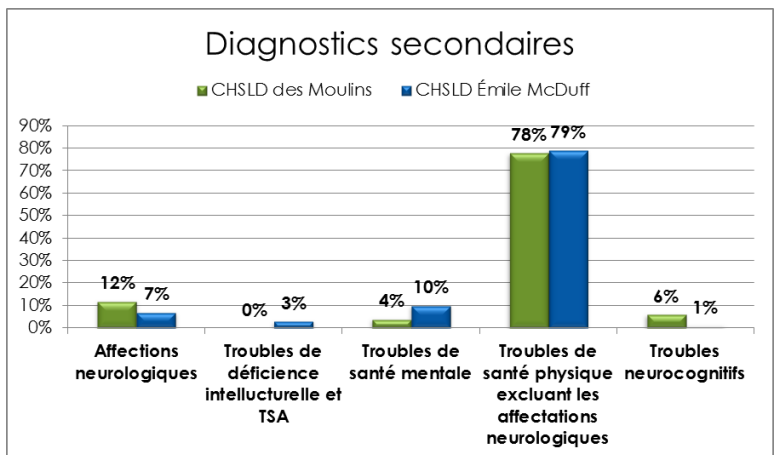
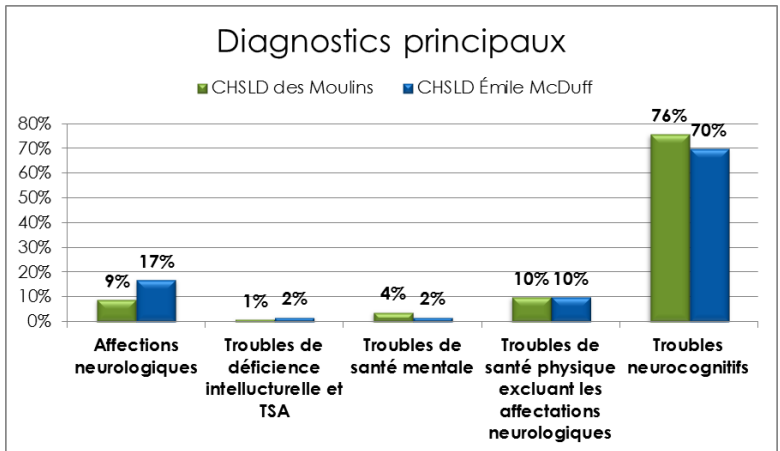
Les CHSLD des Moulins et Émile McDuff accueillent les personnes de 18 ans et plus non autonomes et en perte d'autonomie tant sur le plan physique que mental de la grande région de Lanaudière.

La clientèle hébergée au CHSLD des Moulins se compose à 69 % de femmes ; 39 % des résidents ont entre 85 et 94 ans. Celle hébergée au CHSLD Émile McDuff se compose à 61 % de femmes ; 45 % des résidents ont entre 85 et 94 ans.

Au CHSLD des Moulins, 89 % des résidents admis présentent un profil ISO-SMAF entre 10 et 14, tandis qu'au CHSLD Émile McDuff, le pourcentage se situe à 90 pour la même tranche.

L'analyse de la distribution des clientèles admises selon le diagnostic principal révèle que 76 % (CHSLD des Moulins) et 70 % (CHSLD Émile McDuff) des résidents présentent un diagnostic principal de troubles neurocognitifs ; il s'agit de la plus forte concentration des clientèles selon le diagnostic. Ces clientèles ont des besoins spécifiques en lien avec leur état mental.

L'analyse de la distribution des clientèles admises selon le diagnostic secondaire révèle que 78 % (CHSLD des Moulins) et 79 % (CHSLD Émile McDuff) des clientèles admises présentent un diagnostic secondaire de troubles en santé physique (excluant les affections neurologiques).



# Les comités et conseils

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration se compose d'un administrateur unique, monsieur Paul Arbec, président-directeur général.

## CONSEIL MÉDICAL

- Paul Arbec, président-directeur général, membre du conseil d'administration
- Chantal Talbot, directrice générale adjointe
- Chantal Trudel, directrice des soins infirmiers et des services auxiliaires
- Dre Mireille Charrette, médecin du CHSLD Heather
- Dr Tri Minh Tran, médecin en chef de l'équipe médicale des CHSLD des Moulins et Émile McDuff
- Amélie Tavernier, conseillère en gestion intégrée de la qualité et gestion des risques
- Pascale Boulanger, pharmacienne
- Frank Y. Majeau, pharmacien

Le conseil des médecins et des pharmaciens (CMP) se rencontre environ deux fois par année et est présidé par la directrice des soins infirmiers.

Les discussions et les travaux du CMP portent principalement sur des activités ou événements entre le corps médical et la pharmacie, sur les ordonnances collectives, la présence de médecin spécialiste, d'unité d'enseignement médicale, les statistiques de consommations, entériner des demandes et des médicaments (trousse soin fin de vie, cabaret première dose et cabaret d'urgence), etc.

## COMITÉ DE RÉSIDENTS

### CHSLD des Moulins

- Suzanne Lauzon, présidente, résidente (décédée en mars 2016), remplacée par Karl Mastropietro, résident
- Gisèle Bédard, vice-présidente, membre de famille
- Fleurette Fortier, secrétaire, bénévole
- Diane Guay, trésorière, membre de famille
- Gisèle Lavictoire, conseillère, résidente
- Agathe Leclerc, conseillère, résidents (décédée en mars 2016), remplacée par Simone Guénette, résidente
- Line Pelletier, responsable, technicienne en loisirs

### CHSLD Émile McDuff

- André Lavoie, président, résident
- Jeanne Beauchemin, vice-présidente, membre de famille
- Claudette Bouchard, trésorière, bénévole, a quitté ses fonctions le 19 février 2016, n'a pas été remplacée



- Aline Demers, secrétaire, bénévole
- Le poste d'administrateur est vacant
- Linda Ouellette, responsable, technicienne en loisirs

Le comité de résidents des CHSLD des Moulins et Émile McDuff est composé uniquement de résidents de l'établissement de santé. Les membres du comité sont à la disposition des résidents pour les aider à s'intégrer et à se sentir chez eux. La mission du comité est de protéger, défendre et agir. Les interventions du comité des résidents contribuent à l'amélioration de la qualité du milieu de vie, à l'humanisation des soins de santé et au respect accru des personnes. Plusieurs activités sont tenues annuellement pour faire connaître le comité auprès des résidents.

Le comité a tenu sept réunions régulières avec les membres, une rencontre avec la direction générale, une avec la directrice des services alimentaires, une avec les responsables de la visite ministérielle, une avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, deux rencontres avec la nouvelle répondante du comité, et une assemblée générale annuelle.

## Activités réalisées

### Augmenter la visibilité du comité :

- Création et distribution d'une carte postale affichant les photos des membres et leurs droits qui est remise aux nouveaux résidents.
- Création et distribution d'un nouveau calendrier pour 2016, une page par mois, un droit par page, donc 12 droits.
- Achat et distribution de verres avec le logo du comité à tous les résidents et remis à tous les nouveaux résidents.

### Renseigner les résidents sur leurs droits :

- Des cafés-rencontres ont eu lieu durant l'année pour renseigner les résidents sur leurs droits.

### Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie :

- Participation à la démarche d'Agrément Canada.
- Suggestion de solutions aux différents services où les membres souhaitaient y voir de l'amélioration, par exemple, le service alimentaire, les soins, la difficulté de vivre avec la mixité des clientèles, etc.

### Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services :

- Sondage de satisfaction sur les services de buanderie et alimentaires.

### Maltraitance :

- Rencontre sur la bientraitance.

### Formation, colloque :

Le comité de résidents a offert trois formations aux bénévoles :

- Formation sur les différents types de démence, les troubles de comportements liés à la démence et les approches.
- Participation au colloque du RPCU et résumé aux membres du comité.
- Participation à la conférence sur la maltraitance et résumé aux membres du comité.



# COMITÉ DE GESTION DES RISQUES ET D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

- Amélie Tavernier, conseillère en gestion intégrée de la qualité et gestion des risques
- Paul Arbec, président-directeur général et membre du conseil d'administration
- Chantal Talbot, directrice générale adjointe
- Chantal Trudel, directrice des soins infirmiers et des services auxiliaires

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.

Le comité se rencontre à tous les quatre mois.

## Principaux travaux réalisés

- Principaux risques d'incidents/accidents mis en évidence au moyen du système local de surveillance
- Recommandations et suivis effectués par le comité en lien avec les risques d'incidents/accidents et la surveillance
- Recommandations et suivis effectués par le comité en lien avec la prévention et le contrôle des infections nosocomiales

## Les 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 de gestion des risques - CACQ (comité amélioration continue de la qualité)
- Comité des mesures d'urgence
- Comité de plan d'entretien des matériels et équipements
- Comité milieu de vie
- Comité de résidents



# COMITÉ DE LA VIGILANCE DE LA QUALITÉ

- Amélie Tavernier, conseillère en gestion intégrée de la qualité et gestion des risques
- Paul Arbec, président-directeur général et membre du conseil d'administration
- Chantal Talbot, directrice générale adjointe
- Chantal Trudel, directrice des soins infirmiers et des services auxiliaires
- Carole Gagnon, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
- Gisèle Legault, bénévole

Le comité de la vigilance et de la qualité a la charge d'une 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 quatre mois. Il est présidé par la conseillère en gestion intégrée de la qualité et gestion des risques.

## Objectifs

- Faire le suivi des événements sentinelles en lien avec les plans d'action provenant du comité de gestion des risques ou toute recommandation.
- Faire le suivi du tableau des plaintes de la commissaire aux plaintes dans le but du respect des droits des usagers ou le traitement de leurs plaintes.
- Veiller à ce que le commissaire local 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.
- Assurer le suivi de l'ensemble des plaintes dans le cadre d'un rapport annuel.

## Événements sentinelles du 1<sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2016

Il n'est pas survenu d'événement impliquant un rapport du coroner durant l'année. 13 plaintes ont été faites à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, 9 provenant du CHSLD des Moulins, 4 provenant du CHSLD Émile McDuff. Un plan d'action a été mis en œuvre pour chaque événement.

Date	Type d'événement	Lieu
2015-04-07	Événement environnemental	CHSLD des Moulins
2015-04-08	Événement lié à la gestion de cas	CHSLD des Moulins
2015-08-27	Événement lié à la gestion de cas	CHSLD Émile McDuff
2015-08-31	Événement lié à la gestion de cas	CHSLD des Moulins
2015-11-12	Événement lié à la protection de l'utilisateur	CHSLD des Moulins
2015-08-18	Événement lié à la gestion de cas	CHSLD des Moulins

Date	Type d'événement	Lieu
2015-09-15	Événement lié à la protection de l'utilisateur	CHSLD Émile McDuff
2015-11-02	Événement lié à la gestion de cas	CHSLD Émile McDuff
2015-12-08	Événement lié à la gestion de cas	CHSLD Émile McDuff
2016-02-29	Événement lié à la gestion de cas	CHSLD des Moulins
2016-03-24	Événement lié à la gestion de cas	CHSLD des Moulins
2016-03-27	Événement lié à la gestion de cas	CHSLD des Moulins
2016-03-24	Événement lié à la gestion de cas	CHSLD des Moulins

# Gestion des risques et amélioration continue de la qualité

## ACTIVITÉS RELATIVES À LA GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ

### Au sujet de la visite d'Agrément Canada

À la suite de l'ouverture de deux nouveaux CHSLD en mai 2014, les trois CHSLD du Groupe Santé Arbec (CHSLD Heather, CHSLD des Moulins et CHSLD Émile McDuff) ont été visités lors d'une visite d'Agrément Canada en juin 2015.

Dans le cadre du programme d'agrément Qmentum, l'organisme a été soumis à un processus d'évaluation rigoureux. Les éléments sur lesquels ont été évalués les trois CHSLD, sont le leadership, la gouvernance, les programmes cliniques et les services par rapport aux exigences d'Agrément Canada en matière de qualité et de sécurité.

**Dates de la visite d'Agrément Canada : du 8 au 12 juin 2015**

#### Emplacement

Les trois CHSLD du Groupe Santé Arbec ont été évalués pendant la visite. Tous les CHSLD et services du Groupe Santé Arbec sont considérés comme agréés.

#### Nomes

L'ensemble des normes suivantes ont été utilisées pour évaluer les programmes et les services des trois CHSLD durant la visite :

- Normes relatives à l'ensemble des trois CHSLD :
  1. Petits organismes de santé extra-hospitaliers-Leadership
  2. Organisme extra-hospitaliers-prévention et contrôle des infections
  3. Organismes extrahospitaliers - gestion des médicaments
- Normes sur l'excellence des services :
  4. Services de soins de longue durée

#### Outils

Les trois CHSLD ont utilisés les outils suivants :

- Sondage Canadien sur la culture de sécurité des usagers : version des soins communautaires
- Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail
- Outils d'évaluation de l'expérience vécue par l'utilisateur

Le Groupe Santé Arbec a reçu le statut « agréé » dans le cadre du Programme d'agrément Qmentum. Le rapport d'agrément est disponible sur le site Web de chacun des établissements. Il s'agit d'un événement



marquant qui démontre l'engagement des CHSLD du Groupe Santé Arbec dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques.

### Les suites apportées aux recommandations faites par Agrément Canada

Suite à la visite d'Agrément Canada en juin 2015, les mesures de suivi ont été travaillées dans des délais précis. Nous avons déposé, le 12 novembre 2015, les preuves indiquant que le Groupe Santé Arbec s'est conformé aux exigences des principaux tests de conformité qui se rattachent aux POR suivantes :

- Organismes extrahospitaliers - Prévention et contrôle des infections (10.13.2), (11.2.3), (8.4.1), (8.4.2), (8.4.3)
- Petits organismes de santé extrahospitaliers — Leadership (10.8.1), (2.8.2)

De plus, d'ici le 12 novembre 2016, nous fournirons les preuves indiquant que le Groupe Santé Arbec s'est conformé à l'exigence du test de conformité secondaire qui se rattache à la pratique organisationnelle requise (POR) suivante :

- Services de soins de longue durée (19.2.5)
- Gestion des médicaments et prévention des infections
- Organismes extrahospitaliers - Prévention et contrôle des infections (9.1)



## Le principaux moyens d'information et de consultation auprès de notre clientèle

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



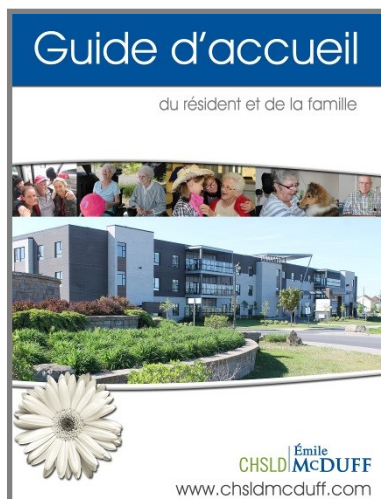
### Affichage

À divers endroits stratégiques dans notre établissement et à l'extérieur :

- Services, campagnes et autres
- Éclotions
- Activités
- Communiqués aux familles
- Nominations

### Médias

- Communiqués de presse
- Publicités
- Activités



### Recrutement local

- Salons d'emploi
- Journaux
- Sites Web

### Rapport annuel

Le rapport annuel est publié sur nos sites Web.

### Sondages

- Sondage sur les services reçus à l'admission
- Sondage sur les services reçus au départ ou au décès d'un proche
- Sondage sur les services reçus en soins fin de vie
- Sondage sur les services alimentaires
- Sondage sur les services de coiffure
- Etc.

### Sites Web

[www.chslldesmoulins.com](http://www.chslldesmoulins.com)  
[www.chslldmcduff.com](http://www.chslldmcduff.com)

L'information y est répartie en plusieurs rubriques, dont :

- Accueil, mission, Groupe Santé Arbec, Emploi/bénévole, hébergement, documentation, commissaire local aux plaintes, coordonnées, loisirs et menus, comité des résidents, procédures d'admission, avis de nomination, etc.

Les sites Web du Groupe Santé Arbec seront en refonte en 2016 pour améliorer la plateforme technologique qui sera plus interactive, versatile, sécuritaire et qui soutiendra adéquatement les processus et les besoins de l'organisation. La navigation en sera plus efficace et intuitive. Davantage d'informations seront disponibles pour notre clientèle et nos partenaires.





# L'examen des plaintes et le droit des usagers

Madame Carole Gagnon, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, a été interpellée dans 9 dossiers distincts durant l'année 2015-2016 pour les deux CHSLD, ce qui représente une diminution de 65 % par rapport à l'année précédente.

L'ensemble des activités effectuées dans le cadre de l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits lui ont permis de réaliser les objectifs fixés par la loi en matière de traitement des plaintes, mais aussi en matière de contribution à l'amélioration de la qualité.

À titre de commissaire locale, madame Gagnon a pu apporter l'information, l'écoute et l'assistance aux résidents ou à leurs représentants de manière à ce qu'ils sachent que leurs droits doivent être en tout temps respectés.

Elle a été en mesure d'enquêter et de vérifier le bien-fondé des plaintes exprimées et de proposer, le cas échéant, des mesures correctives ou des recommandations auprès de la direction de l'établissement. Ces recommandations ont fait l'objet d'un suivi au comité de vigilance et de la qualité.

Tout au long du processus, Madame Gagnon a reçu, de la part de la direction et du personnel, toute l'attention et la collaboration requises pour mener à bien les demandes d'informations, les enquêtes et les interventions.

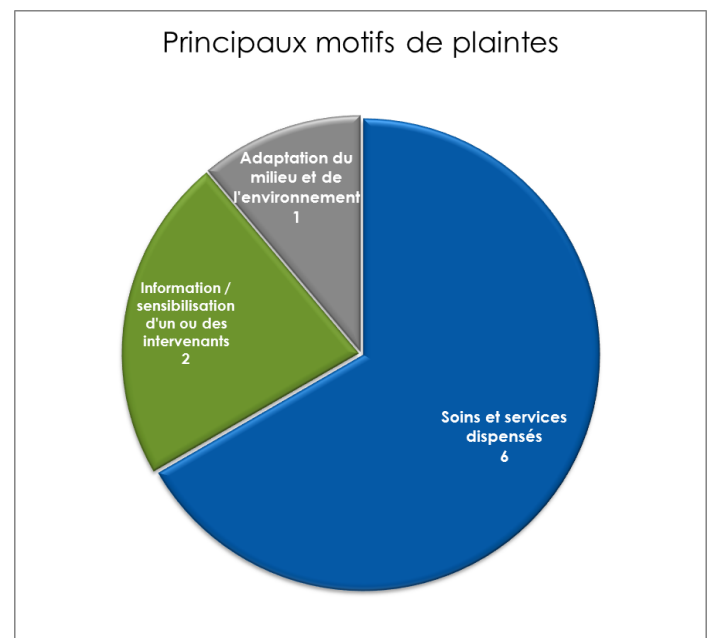
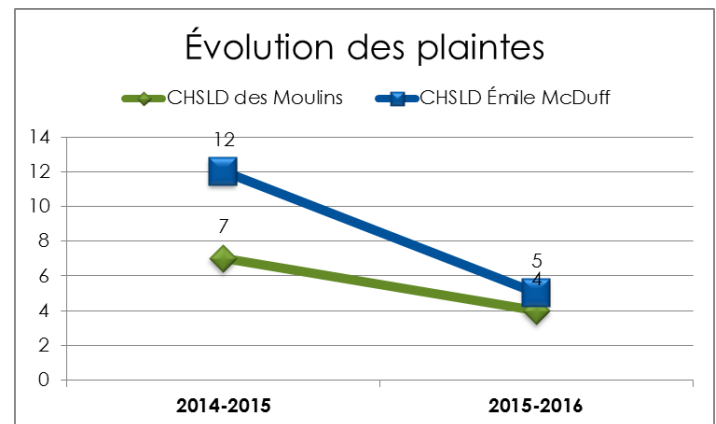
En fin de traitement des plaintes reçues, les résidents ou les familles concernés ont exprimé leur satisfaction d'avoir été informés, d'avoir reçu les explications attendues et d'avoir été rassurés sur le suivi de leur plainte.

## Dépôt, traitement et résolution de plaintes

Neuf plaintes ont été déposées et traitées dans les délais prescrits. Des mesures correctives ont été apportées et appliquées. Aucune plainte n'a fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

Aucune plainte médicale n'a été reçue durant l'exercice.

Une assistance ou intervention a été demandée dans chacun des établissements pendant l'exercice et les deux ont été solutionnées en l'espace de quelques jours.



## Promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes

Diverses activités de promotion du régime d'examen des plaintes et des droits des usagers ont été réalisées en cours d'année, dont deux rencontres avec les membres du comité de résidents, la rédaction d'un article dans le journal de l'organisation, etc.

# L'application de la politique portant sur les soins de fin de vie

Afin d'offrir aux résidents en fin de vie des soins de qualité, les CHSLD des Moulins et Émile McDuff ont mis en place un comité de travail qui a élaboré un programme d'intervention en soins de fin de vie. L'objectif était de s'assurer que tous les résidents en fin de vie reçoivent les soins qui sont propres à leurs besoins spécifiques, entre autres, par les moyens suivants :

- Le soulagement de la douleur
- L'accompagnement du résident et sa famille
- Le respect de ses croyances
- L'assurance d'un environnement calme et serein
- La formation et l'outillage du personnel soignant aux soins de fin de vie



Durant l'été 2015, la formation « Initiation aux soins palliatifs » portant sur l'accompagnement et le soulagement de la douleur fut donnée à 30 infirmières et infirmières auxiliaires.

La nouvelle Loi portant sur les soins de fin de vie nous demande de déclarer les interventions suivantes :

- Le nombre de personnes ayant fait une demande d'aide médicale à mourir : nous n'avons reçu aucune demande.
- Le nombre de personnes ayant fait une demande de directives médicales anticipées : nous n'avons reçu aucune demande.
- Le nombre de personnes ayant fait une demande de sédation palliative continue : nous n'avons reçu aucune demande.



# Capital humain

## Nos employés, des gens engagés!

Les résidents des CHSLD des Moulins et Émile McDuff peuvent compter sur l'expertise et l'appui d'une équipe de :

### 10 gestionnaires

Président-directeur général

Directrice générale adjointe

Directrice des soins infirmiers et des services auxiliaires

Directrice du milieu de vie et des services multidisciplinaires

Directrice des ressources financières et informationnelles

Directrice des services alimentaires et nutrition clinique

Chef d'unité en hébergement (1 par établissement)

Coordonnatrice aux soins infirmiers (1 par établissement)

### 297 employés

Infirmières chef d'équipe

Infirmières auxiliaires

Préposés aux bénéficiaires

Nutritionniste

Travailleuse sociale

Éducatrice spécialisée

Thérapeute en réadaptation physique

Technicienne en loisirs

Spécialiste en soins spirituels et pastorale

### 7 médecins, 2 gériatres, 1 pharmacien

### 59 bénévoles, 32 étudiants et 5 stagiaires

4 710 heures consacrées aux résidents pendant l'année dans les 2 CHSLD



Cette année a été fort chargée pour l'équipe des ressources humaines. Beaucoup d'énergie a été investie afin de stabiliser le personnel des équipes de soins. Pour ce faire, des changements ont été effectués afin d'améliorer notre structure pour offrir des postes comprenant davantage d'heures de travail par semaine. L'année qui débute sera marquée par la continuité de ces actions.

Les équipes de soins ont également eu l'opportunité de recevoir une formation sur l'approche optimale auprès de la personne âgée. Cette formation combine une formation théorique et des stages pratiques afin de s'assurer que le personnel déploie les techniques apprises et les transmette à leurs collègues. Des progrès importants nous ont été signalés chez plusieurs résidents suite à cette formation. Nous sommes à planifier une deuxième phase dans le but de bien camper nos attentes et donner les outils appropriés à nos employés.

Notre première convention collective a été signée en octobre dernier et depuis, plusieurs rencontres du Comité de relation de travail ont eu lieu afin de trouver des solutions aux problématiques opérationnelles en collaboration.

Au cours de l'année, les ressources humaines ont établi domicile dans les deux établissements afin de faciliter l'accessibilité auprès des employés. La direction a effectué plusieurs rencontres avec les employés afin de les tenir informés sur divers sujets ainsi que de les consulter sur les orientations de la nouvelle planification stratégique 2016-2020. La main-d'œuvre occupe une place très importante dans nos nouvelles orientations stratégiques et soyez assurés que nous mettrons tout en œuvre pour prendre en considération vos suggestions.

Merci de votre dévouement jour après jour auprès de nos résidents.



# Le code d'éthique et de conduite

## Préambule

Le code d'éthique et de conduite du Groupe Santé Arbec doit d'abord miser sur ses valeurs qui sont :

- 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.
- 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.

Le code d'éthique et de conduite doit reposer également sur notre philosophie de gestion qui mise sur :

- La gestion participative misant sur la responsabilisation
- Le développement des compétences
- La reconnaissance de notre personnel
- La créativité et prise de décisions
- La transparence et l'efficacité dans nos communications

La finalité des éléments précédents devraient nous permettre d'avoir comme résultat des services personnalisés dans un milieu de vie aux besoins des résidents en perte d'autonomie.

## But

Notre code d'éthique et de conduite 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

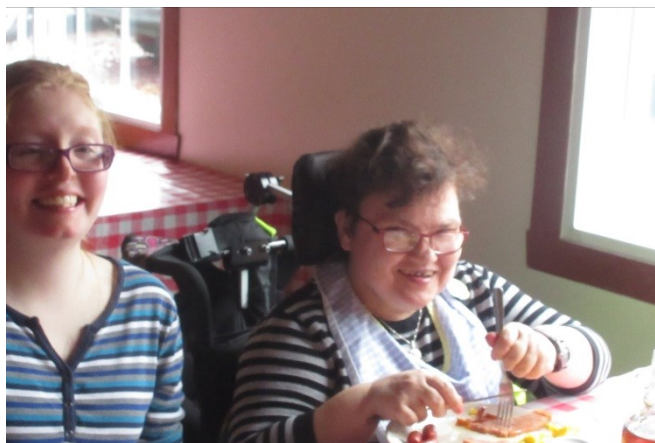
## Définitions

### **Partenaires internes**

- Le comité de direction et le C.A.
- La commissaire aux plaintes
- Les comités de gestion
- Les comités cliniques
- Les différentes directions et services
- Le personnel
- Les médecins, les stagiaires et les bénévoles

### **Partenaires externes :**

- Les résidents
- Les familles des résidents
- Le Centre Intégré de Santé et de Services Sociaux de Lanaudière (CISSSL)
- Le Ministère de la Santé et des Services sociaux
- Commission scolaire
- La communauté
- Les médias
- Agrément Canada
- Les municipalités et les politiciens
- Les investisseurs
- Les ordres professionnels
- Le syndicat
- Le comité des résidents



## **Code d'éthique et de conduite – politique**

1. Le droit au respect et à la dignité

2. Le droit à un climat de confiance
3. Le droit à des soins et services de qualité
4. Le droit à l'information et à la confidentialité
5. Le droit à l'autonomie et à la participation
6. Le droit de recours et de porter plainte
7. Le droit aux soins de fin de vie

## Engagement

Tout employé et membre de la direction signe l'engagement dont l'original est conservé dans les dossiers d'employés (voir Annexe A).



## Annexe A

# ENGAGEMENT AU RESPECT DU CODE D'ÉTHIQUE ET DE CONDUITE

J'ai reçu un spécimen du document *Code d'éthique et de conduite* des CHSLD du Groupe Santé Arbec.

Je m'engage à le lire et à m'assurer de tout mettre en œuvre pour respecter ces règles.

---

Nom en lettres moulées

---

Signature

---

Date

---

Nom du témoin en lettres moulées

---

Signature du témoin

---

Date

Note : L'original de ce document signé sera déposé au dossier personnel de la personne concernée au bureau des ressources humaines.

# 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.

## 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 formulaires infantilisants 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, à 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 de 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<sup>e</sup> étage ou de ne pas fumer à moins de 9 mètres de toute porte ou fenêtre du centre d'hébergement.



engagement et confiance

# Le droit à un climat de confiance

**L**e 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.

## Nous nous engageons à :

- Respecter la structure organisationnelle de l'organisation.
- Vous garantir une prestation sécuritaire des soins et 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 mesure de 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 mesure 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.



respect et collaboration

# Le droit à des soins et des services de qualité

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

## 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 de 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.
- S'attarder 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 et demandes, des modifications au besoin.
- Favoriser des rapports harmonieux et respectueux dans vos relations avec les intervenants et les autres résidents.



rigueur, collaboration, respect et fierté

# 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.

## 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 des 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.



engagement et confiance

# 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.

## 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, de 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 des résidents.
- Vous laisser le choix de votre tenue vestimentaire en vous guidant au besoin.
- Vous laisser le choix de votre menu en vous expliquant le pourquoi de 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.



confiance et collaboration

# Le droit de recours et de porter plainte

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

## Nous nous engageons à :

- Rechercher avec vous des solutions lors d'insatisfaction.
- 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 local 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 Commissaires aux plaintes et à la qualité des services.
- Vous informer du rôle du comité des 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 de fin de vie

**L**e résident a le droit de mourir dans la dignité et le respect de ses volontés.

## 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.



respect, fierté et confiance



GROUPE  
SANTÉ ARBEC  
.com

