

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

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

---



CHSLD

des Moulins

CHSLD

Émile

McDUFF



2021-2022



## MESSAGE DES AUTORITÉS

### MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Bonjour chers lecteurs,

Après plus de dix ans de développement fulgurant pour le Groupe Santé Arbec, j'ai eu l'honneur et le privilège de reprendre mon poste de président-directeur général depuis le mois d'août 2021. Cette opportunité m'a permis, et a permis à l'ensemble de notre équipe, de pouvoir consolider nos équipes de travail et de se projeter dans l'avenir pour actualiser l'approche de notre groupe et ses filiales en fonction des valeurs familiales et avec une approche plus humaine tant méritée par les bâtisseurs de notre société.

Nous avons estimé que, même si nous étions attachés à notre logo, le temps était venu de faire évoluer notre identité pour refléter qui nous sommes aujourd'hui et symboliser notre avenir. Il ne s'agissait pas d'une mince affaire, car notre ancien logo avait une valeur emblématique aussi bien pour nos employés que pour notre clientèle et nos partenaires. Nous avons donc travaillé avec l'ensemble de l'équipe de direction et nos gestionnaires sur cet important projet. En travaillant sur cette nouvelle image, nous devons aussi revoir notre mission organisationnelle et notre slogan afin de mieux refléter la diversité de notre clientèle à travers les différents types de résidences que nous avons, de même que notre vision et nos valeurs.

#### LOGO

Sans tirer un trait sur le passé, en prenant appui sur l'expérience de l'existant, ce nouveau graphisme réunit simplicité et sobriété, tout en étant résolument inscrit dans la modernité. Un nouveau logo épuré et efficace qui témoigne de l'engagement et de l'action au quotidien par tous nos intervenants pour notre clientèle. Cette nouvelle image capture bien notre raison d'être : une organisation forte, humaine et bienveillante, axée sur le bien-être de ses résidents et ses employés.

Notre logo représente un 8 couché, c'est-à-dire le symbole infini, imagé comme deux personnes. Il a été créé pour montrer la relation collaborative et réciproque entre les personnes qui évoluent dans notre

milieu, et ce, à tous les niveaux. Il inspire le bien-être, la douceur et l'humanisme. La typographie apporte un côté solide et bien établi au nom de l'organisation. Son caractère classique et neutre équilibre très bien le symbole. Il nous représente très bien en exprimant notre personnalité, nos valeurs, notre idéologie et notre mission.

### MISSION DU GROUPE SANTÉ ARBEC



Offrir à nos résidents un milieu de vie personnalisé en assurant des soins et services de qualité.

### VISION

Entre 2014 et 2022 notre vision a évolué et la nouvelle version reflète bien qui nous sommes aujourd'hui et serons demain :

Assurer une prestation de services axés sur le résident et ses proches. Notre approche, en constante amélioration, est empreinte d'humanité et de bienveillance, tant pour les résidents que pour les équipes qui rendent notre mission possible.

Être toujours à l'affût des innovations et des pratiques émergentes pour notre clientèle diversifiée et maintenir notre position de chef de file dans l'industrie.

### VALEURS

Nous avons longtemps vécu selon six valeurs qui répondaient aux besoins de notre organisation. Nous avons décidé de les reformuler pour mieux répondre aux principes fondamentaux qui régissent l'approche au travail, les conditions de collaboration et le bien-être de nos résidents et de nos employés. À chacune de ces valeurs est attaché ce que nous valorisons.

Humanité | Bienveillance | Proximité | Respect | Transparence | Collaboration | Rigueur

Bien entendu, suite à cet exercice de réflexion, il était nécessaire de finaliser notre structure organisationnelle, qui était en évolution et d'asseoir les d'organisation qui en découlent pour chaque entité. Il était aussi nécessaire de réviser et d'actualiser l'ensemble de nos politiques et procédures de même que nos descriptions de tâches pour tous les titres d'emploi.

Pour faire vivre notre nouvelle façon de faire les choses, nous avons travaillé étroitement avec monsieur Philippe Voyer dans notre redéfinition et nous suivons des programmes de formation continue avec l'ensemble de nos équipes pour assurer la pérennité de notre nouvelle approche.

Ce travail colossal s'est fait durant une autre année très mouvementée avec un retour presque normal du cours de la vie, mais avec une attention toute particulière à tout ce que requiert la prévention et contrôle des infections, surtout avec la COVID-19 qui rode toujours. Je tiens à féliciter nos troupes pour ce beau travail. Vous avez travaillé très fort et les résultats prouvent de ces efforts n'ont pas été vains, car nous sentons tous le vent de changement et nous avons tous le goût d'y contribuer davantage au nom et au bénéfice de nos résidents, leurs familles et l'ensemble de nos équipes.

Un dernier élément qui vaut la peine d'être mentionné est la mise sur pied d'un service-conseil au niveau de l'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques. Ce nouvel ajout nous permet une rétrospective et un œil d'auditeur dans nos opérations. Les bénéfices dépassent largement nos attentes et nous ont permis de grandir comme groupe en peu de temps. L'avenir est très prometteur pour tous les établissements et ressources du Groupe Santé Arbec.

En conclusion je ne peux pas omettre les injections financières gouvernementales dans l'ensemble de nos opérations, tant pour nos ressources intermédiaires que nos CHSLD privés conventionnés et non conventionnés, pour faire face à la nouvelle réalité d'hébergement que nous avons vu surgir durant la pandémie et qui sera tout autant d'actualité après. Notre gouvernement et nos politiciens ont rapidement octroyé des ajouts considérables à notre financement de base, de façon récurrente, pour nous aider dans l'embauche et dans la rétention des employés avec des salaires et des conditions nettement améliorées. Si nous pouvons dire une seule chose positive dans la gestion de cette pandémie, c'est la reconnaissance de la contribution de nos employés de première ligne qui s'acharnent jour après jour à prendre soin de nos résidents. J'aimerais donc remercier les instances gouvernementales pour leur appui et leur écoute sur les problèmes vécus dans notre milieu. Nos employés se sentent plus écoutés et mieux reconnus depuis ces rehaussements budgétaires.



Paul Arbec

## MESSAGE DE LA VICE-PRÉSIDENTE EXPLOITATION CHSLD

Bien qu'entamé l'année dernière, notre restructuration de gouvernance organisationnelle est toujours d'actualité. L'objectif de cette importante restructuration est d'optimiser l'efficacité et d'assurer une gestion qui correspond aux besoins et au bien-être de nos résidents, de leurs familles, de nos employés et qui répond aux différentes instances.

Un poste de directeur général avait déjà été créé dans chacune de nos installations en janvier 2021. Suite à cela, nous avons solidifié davantage notre structure en créant une division *Gestion des opérations* et une division *Services-conseils*. Le poste de directeur général du Groupe Santé Arbec a été aboli pour permettre de créer la vice-présidence exploitation CHSLD et la vice-présidence exploitation RI-RPA, ces deux postes étant chapeautés par le président-directeur général. La division *gestion des opérations* est désormais supportée par les *services-conseils*, soit les soins infirmiers et les services multidisciplinaires, les ressources humaines et les finances.

De plus, nous avons ajouté à notre équipe de gestion des opérations deux personnes-clé dans la gestion et la coordination de la qualité, gestion des risques et milieu de vie. Tout en s'assurant de l'application des normes d'agrément, elles sont mandatées, en partie, à auditer et solutionner la qualité des soins, des interventions et d'en assurer la pérennité en collaboration avec le directeur général de chaque CHSLD. Au fait des besoins et préférences de nos résidents, nous avons également doté la coordination des cuisines. Cette personne est donc responsable de s'assurer d'offrir une expérience culinaire rehaussée tout en assurant la vigilance du respect des normes des différentes instances.

Malgré ces nombreux ajouts, nous devons toujours jongler avec les enjeux du manque de personnel, la recrudescence de la main d'œuvre indépendante, l'instabilité des ressources et le manque de ressources financières. Nous continuons à militer auprès du MSSS afin que nos établissements qui offrent un service comparable soient reconnus en ce sens et que les ressources nécessaires en soient donc déployées.

Comme en 2020-2021, nous ne pouvons passer sous silence l'effet de la COVID-19 sur notre quotidien. Durant la dernière année, nous avons eu à naviguer entre les variants et avons été durement touché par la 5<sup>e</sup> vague, mais notre gestion préventive et de proximité, de même que notre cellule de crise en collaboration avec nos partenaires, nos équipes et les proches aidants ont permis de contribuer à maintenir une qualité de soins et d'intervention optimale. De plus, les familles ont été tenues au courant des éclosions en temps réel par l'envoi de communiqués de 3 à 6 fois par semaine, selon l'évolution des éclosions. Ces communiqués étaient aussi publiés sur nos sites Web de même que sur la page Facebook des CHSLD concernés.

Avec un espoir prochain à un retour à la normal, nous avons tenté de maintenir un environnement qui se rapproche du milieu de vie connu et familier de nos résidents et de leurs proches. Nous avons misé sur une gestion de proximité afin d'être à l'affût des attentes et besoins de tous nos partenaires (proche aidants, familles, résidents, employés, CISSS, MSSS, etc.). À l'aube de la normalisation de la pratique, nous pouvons affirmer avoir perdu quelques plumes, certes, mais nous sommes prêts à avancer et être le meilleur de nous-mêmes grâce aux nombreux gestionnaires d'expérience qui compose maintenant la direction des différents CHSLD et les membres de la haute direction qui chapeaute le tout.



Vanessa Arthur

## 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 2021-2022 des CHSLD des Moulins et Émile McDuff :

- ↳ Décrivent fidèlement la mission, les mandats, les responsabilités, les activités et les orientations,
- ↳ 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 2022.



Paul Arbec



# TABLE DES MATIÈRES

Le rapport annuel 2021-2022 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<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022. Toutes les images et les photos sont la propriété exclusive des CHSLD et 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

8



Faits saillants de l'année

20



Portrait des CHSLD

26



Structure organisationnelle

30



Services offerts

34



Bénévoles, partenaires et accréditation

36



Conseil d'administration et comités

42



Gestion des risques et amélioration continue de la qualité

50



Expérience client

52



Examen des plaintes et droit des usagers

54



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

56



Capital humain

58

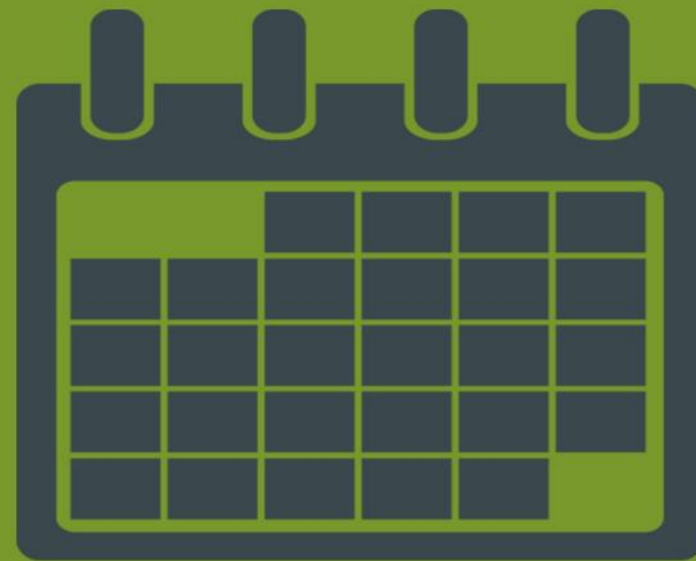


Code d'éthique et de conduite



## PLANIFICATION STRATÉGIQUE ET RÉALISATIONS PAR DIRECTION

## FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE



un milieu de vie en constante évolution



L'année 2021-2022 en a été une de réorganisation et de restructuration. Elle fut très occupée et mouvementée. Le poste de directeur général des CHSLD a été aboli le 5 juillet 2021 pour créer le poste de vice-président des opérations. Malheureusement, le titulaire de ce poste l'a occupé durant un mois seulement.

À son départ, le poste de vice-président exploitation CHSLD a été créé et il a été pris par madame Vanessa Arthur qui était auparavant directrice régionale exploitation. Son défi est immense, mais elle a les compétences et les connaissances pour arriver à y répondre. Elle est près de ses directeurs de site et disponible en tout temps. Elle a aussi occupé certaines directions par intérim, ce qui a occasionné une réorganisation de son rôle, mais elle a relevé les défis avec brio.

Le poste de directeur des soins infirmiers a été occupé par deux personnes durant l'année.

Monsieur Paul Arbec est revenu en tant que président-directeur général et chapeaute tous les établissements du Groupe Santé Arbec avec l'aide de ses deux vice-présidentes exploitation (CHSLD et RI-RPA).

### DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS ET SERVICES MULTIDISCIPLINAIRES (DSISM)

#### ÉVOLUTION DE LA GOUVERNANCE CLINIQUE

Alors que 2020 était sous le signe du chaos, de la peur et de l'incertitude vis-à-vis la pandémie qui sévissait mondialement et qui paralysait notre système de santé, 2021 aura été quant à elle, synonyme de résilience, de persévérance et d'évolution pour le Groupe Santé Arbec. En effet, la 5<sup>e</sup> vague qui a frappé de plein fouet le Québec tout juste avant la fin de l'année a permis au comité de direction de mener une réflexion profonde sur sa gouvernance, notamment à la DSISM. De ce fait, une refonte de la DSISM a été menée, afin d'assurer cohérence organisationnelle évolutive, une gestion de proximité et une offre de services plus personnalisée pour chacun de ses CHSLD. C'est ainsi que le secteur opérationnel s'est vu détaché du secteur des soins infirmiers, permettant ainsi un travail harmonisé et efficient entre deux directorats, et une meilleure réponse aux défis et aux opportunités qui se présentent dans le domaine de l'hébergement et du soin de longue durée.

Le conventionnement imminent des CHSLD privés annoncé par le Gouvernement du Québec, le comité de direction de Groupe Santé Arbec poursuit actuellement sa démarche réflexive de façon active et dynamique afin de faire évoluer sa structure, dans l'amélioration continue de la qualité de ses soins et de ses services.

#### APPRENDRE À VIVRE AVEC LA COVID 19 EN MILIEUX DE VIE

Le virus Omicron, lors de la 5<sup>e</sup> vague en 2021, a certes été disséminé dans la majorité des milieux d'hébergements et de soins dans la province, avec ses taux de prévalence et d'incidence qui ont atteints des records depuis le début de la pandémie. Or, et fort heureusement, la vaccination de

masse en 2020 et 2021 a permis de réduire de façon significative les taux de mortalité associés, et, qui plus est la symptomatologie de nos résidents. Fort est de constater que plus de 80% de la clientèle touchée ne présentait aucun symptôme.

Dès lors, des questionnements ont été soulevés face aux mesures restrictives d'isolement et de dépistages massifs toujours en vigueur dans les milieux de vie de nos aînés, occasionnant parfois plus de conséquences que le virus en lui-même. Les mesures et directives du MSSS ont donc doucement pris un virage assoupli, permettant ainsi aux gestionnaires de nos installations de continuer à protéger les clientèles vulnérables tout en favorisant un retour à la vie normale, essentielle pour la qualité de vie et le bien-être de nos aînés et de leurs proches. En outre, cette 5e vague et l'ajustement du positionnement du MSSS a permis à Groupe Santé Arbec de retrouver son identité à travers les valeurs qu'il prône, soit la bienveillance, l'humanité et le respect.

À nouveau, nous souhaitons sincèrement souligner le travail acharné du personnel, la résilience de notre précieuse clientèle et de leurs familles et surtout rendre hommage à ceux et celles qui sont décédés ou qui ont été affectés des suites de la COVID-19.

## UNE DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS ÉVOLUTIVE ET PERFORMANTE, POUR DES SOINS SÉCURITAIRES ET DE QUALITÉ

Fort de sa nouvelle structure organisationnelle mise sur pied en 2020, la direction des soins infirmiers et des pratiques professionnelles poursuit ses objectifs de consolidation en tant que direction distincte. Guidée par une gestion de proximité, une expertise transversale et un leadership infirmier valorisé par la gouvernance, la DSISM travaille de concert avec la coordonnatrice clinique et le responsable des soins cliniques ainsi qu'avec tous ses collaborateurs issus des différentes directions. Une refonte et une mise à jour complète de plus de 100 % des programmes, politiques, procédures de soins infirmiers a pu être réalisée par l'équipe, malgré le contexte pandémique.

En réponse aux besoins de formation et avec la volonté de Groupe Santé Arbec d'innover, la plateforme WEB de formation multimodale de Philippe Voyer, sommité mondiale dans les soins infirmiers gériatriques, a été acquise et sera déployée au courant de l'été 2022.

Afin d'effectuer un encadrement des pratiques professionnelles en soins infirmiers et de promouvoir le développement de la profession, la DSISM effectue des audits cliniques ciblés et généraux selon un calendrier annuel. Les résultats sont partagés aux équipes et aux gestionnaires dans le but d'adapter des plans d'action uniques et propres aux installations, tout en étant accompagné dans la mise en œuvre dynamique de celles-ci. De la même façon, la DSISM, de concert avec les différents directorats, effectue une analyse globale des tendances qui émergent des audits et évalue l'efficacité de ses programmes et en propose la révision au comité de direction de Groupe Santé Arbec.

## L'INTERDISCIPLINARITÉ AU SERVICE DE NOTRE CLIENTÈLE ET DE LEURS PROCHES

Dans le but d'optimiser la communication et l'interdisciplinarité, une analyse des comités essentiels au bon fonctionnement des opérations cliniques et de support a été menée par le comité de direction. De ce fait, l'ensemble des mandats des comités ont été révisés afin de mettre de l'avant une culture intégrée et une vision stratégique et tactique élargie. Les comités pilotés par la DSISM visent essentiellement l'évaluation des besoins évolutifs de sa clientèle, l'adoption des meilleures pratiques, et la mise en œuvre d'actions concrètes qui améliorent de façon continue les soins et services à la clientèle, dans tous les secteurs d'activités.

Le **comité clinique** formé du directeur SISM, de la VP exploitation, de la coordonnatrice clinique, des responsables de soins cliniques et des directeurs généraux des CHSLD permet d'aborder les problématiques cliniques opérationnelles issues du terrain afin d'améliorer l'organisation des soins et services, les trajectoires, les besoins en formation, d'innover dans l'adaptation de nos programmes et de communiquer fluidement les problématiques issus des processus, dans l'atteinte d'une cohérence organisationnelle optimale.

Le **comité PCI** regroupant des acteurs de tous les secteurs d'activités relevant des opérations, la DSISM et la conseillère clinique, qui a pour mandat de surveiller les tendances liées aux infections nosocomiales et d'émettre des recommandations aux installations, mais également à rendre compte au comité vigilance et qualité.

Le **comité pharmaco-clinique** composé de notre pharmacien partenaire, du DSISM et la VP exploitation permet de procéder à une mise à jour et à la mise en place des meilleures pratiques pharmacologiques.

Le **comité de gestion interdisciplinaire** composé de l'équipe DSISM, des représentants des autres professionnels de la santé permettant de d'améliorer l'interdisciplinarité dans les soins et services offerts et de bonifier ses programmes.

Le **comité des médecins, dentistes et pharmaciens**, composé de tous les médecins du Groupe Santé Arbec, du pharmacien partenaire, de la VP exploitation et du DSISM qui le préside, ayant pour mandat l'élaboration, la révision et l'adoption des procédures, protocoles, programmes et ordonnances collectives relevant du domaine médical.

De surcroît, la participation active de l'équipe DSISM à d'autres comités tel que le comité des résidents, le comité gestion opérationnelle, le comité vigilance et qualité, assure une collaboration dans l'engagement de Groupe Santé Arbec envers sa clientèle et leurs familles, à des soins et des services de qualité et sécuritaires.

## FEUILLE DE ROUTE

Au niveau de objectifs spécifiques, il est évident que l'évolution de la gouvernance du Groupe Santé Arbec et le conventionnement de ses installations, influencera positivement l'atteinte de ses



objectifs pour l'année 2022-2023. Par ailleurs, malgré les défis qu'a amené 2021, il en ressort une réflexion sage à travers la planification stratégique déployée. En effet, voici de façon non exhaustive, ce qu'elle comporte :

- ↪ Le rehaussement du leadership et de l'autonomie des infirmières et infirmières auxiliaires, par de la formation et la mise en place d'outil et processus spécifiques.
- ↪ L'implantation complète du programme bucco-dentaire dans toutes les installations et du programme de soins palliatifs révisé.
- ↪ L'implantation collaborative du programme PHARE de Philippe Voyer, concernant l'amélioration de la qualité des milieux de vie en hébergement.
- ↪ L'implantation d'un programme d'intégration des CEPI (candidat à l'exercice de la profession d'infirmière), CEPIA (candidate à l'exercice de la profession d'infirmière auxiliaire) et un programme de préceptorat pour accompagner les infirmières de moins de trois ans d'expérience dans leur pratique, au conventionnement.
- ↪ L'implantation de la plateforme WEB de formation de Philippe Voyer, permettant de faciliter le développement, la consolidation et la mise à jour de la compétence du personnel de soins en regard des orientations ministérielles et des pratiques exemplaires.
- ↪ La poursuite de l'implantation des micro-milieus adaptés (MMA) dans les installations.
- ↪ Le maintien de la contribution de Groupe Santé Arbec au rayonnement de la pratique professionnelle en CHSLD en nourrissant des partenariats tels qu'avec la Communauté de Pratique de l'Université Laval menée par Philippe Voyer, AEPC, AELDQ, OIIQ et OIIAQ etc.
- ↪ L'innovation technologique au cœur des décisions futures, Groupe Santé Arbec se positionne progressivement pour le choix d'une solution novatrice et performante intégrée, dans le but d'améliorer la performance, la qualité et la sécurité des soins et services.

## DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES (DRH)

La direction des ressources humaines a greffé de nouveaux membres à son équipe et a continué d'épauler la direction opérationnelle dans le cadre de la pandémie et de la vague Omicron. Un bureau de santé a été mis en place en décembre 2021 afin de répondre aux besoins des gestionnaires et des employés durant cette nouvelle phase de la COVID-19. Il a ainsi pu effectuer les suivis en lien avec les symptômes COVID vécus par nos employés et s'assurer d'un suivi auprès des directeurs généraux des CHSLD. Notre équipe en ressources humaines a continué de mettre des efforts dans le recrutement de personnel en usant de méthodes adaptées à la situation de pandémie, comme les entrevues par vidéoconférence et par téléphone. Durant la vague Omicron, l'expertise de l'équipe a été mise à profit afin d'aider les équipes opérationnelles et des horaires à trouver suffisamment de main-d'œuvre indépendante (MOI) lors de l'éclosion. Par ailleurs, dans le cadre du renouvellement de la convention collective une entente salariale a été conclue avec le syndicat en février 2022 pour les deux CHSLD.

## DIRECTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES, MATÉRIELLES ET INFORMATIONNELLES (DRFMI)

### UNE ANNÉE TRÈS MOUVEMENTÉE À LA DRFMI

Depuis avril 2021, l'équipe de la DRFMI a eu plusieurs défis à relever. Avec une base solide d'employés compétents et fidèles à son noyau, l'équipe a réalisé de grands projets dont nous sommes fiers. En voici le portrait...

Afin de se préparer à un éventuel conventionnement, tous les rapports financiers ont été revus et les périodes financières ont été harmonisées avec celles du réseau public. Ainsi, depuis avril 2022, de nouveaux rapports de gestion plus performants et une nouvelle manière de communiquer les résultats ont été mis en place afin de mieux informer les directeurs de site et la direction générale des enjeux financiers du Groupe Santé Arbec. Nous espérons que ces outils documentaires et communicationnels sauront mieux outiller les décideurs.

Au niveau informationnel, nous avons optimisé l'accessibilité et la fiabilité des services de réseau sans-fil en améliorant la qualité du Wi-Fi dans nos établissements. L'équipe a aussi travaillé avec professionnalisme et rigueur pour migrer les usagers vers Office 365. Ce changement apporte un niveau de sécurité plus élevé ainsi qu'un outil de travail plus performant.

Au niveau des ressources matérielles, les défis demeurent constants, soient de maintenir nos établissements propices à la sécurité et au confort de nos résidents. Pour ce faire, nous avons élaboré un calendrier de maintenance préventive et des outils uniformes qui seront déployés sous peu afin d'aider les employés des divers départements à maintenir leur vigilance et à faire des vérifications périodiques afin d'assurer la saine gestion des équipements et des bâtiments du Groupe Santé Arbec.

Un plan d'action détaillé a été élaboré pour 2022 afin de mieux suivre les objectifs du département et s'assurer de réaliser les projets mis en place. L'axe principal passe par l'accompagnement, la formation, et une meilleure coordination de la communication dans le but d'améliorer le service aux utilisateurs/employés. À cet effet, un coffre à outils de la DRFMI a été récemment créé afin de faciliter l'intégration de certains types d'emploi (administratif, directeur de site, et autres) nécessitant une étroite collaboration avec l'équipe de la DRFMI. Ces outils et les rencontres planifiées sauront, nous l'espérons, favoriser l'accueil des ressources et la collaboration inter-équipe.

Plus que jamais, l'équipe de la DRFMI est orientée vers les besoins de ses clients et sur le service à valeur ajoutée. En 2022-2023, l'objectif se poursuit vers une utilisation active des nouveaux outils de gestion dans afin de favoriser une meilleure prise de décision et une saine gestion financière.

## DIIRECTION DU CHSLD DES MOULINS ET ÉMILE MCDUFF

Merci aux employés pour leur soutien et leur implication quotidienne durant l'année qui vient de se terminer au 31 mars 2022 : une année difficile en raison de la pandémie et de la pénurie de main

-d'œuvre. Nous avons des enjeux de taille, mais nous savons que nous travaillons tous ensemble pour y répondre.

Merci à tous ceux et celles qui sont présents chaque jour auprès de notre clientèle. Vos compétences et votre expertise sont des essentiels au bon fonctionnement de nos milieux de vie.

## CHSLD DES MOULINS

Trois changements de directeurs de site au CHSLD (un transfert de directeurs entre deux CHSLD du Groupe Santé Arbec et un intérim) et un changement de responsable des soins cliniques ont fait que la gestion du centre a été particulièrement difficile au cours de l'année qui vient de passer. Madame Marie-Josée Leclerc, directrice acquisitions, développement et innovation, gestionnaire chevronnée d'établissements, a changé de rôle et est venue prêter main forte pour permettre d'améliorer la gestion et les méthodes de travail au sein du CHSLD en janvier 2022. Elle a permis d'améliorer significativement la direction du centre. Une nouvelle directrice entre en poste en avril 2022 et nous sommes confiants qu'elle soit la bonne personne pour continuer le travail entrepris par madame Leclerc.

La gestion de la pandémie de même que le manque de personnel ont occasionné l'utilisation accrue de la main-d'œuvre indépendante par le recours aux agences.

Avec tous les changements et les problématiques de personnel, nous avons malheureusement fait face à une augmentation du niveau de plaintes de la part des familles. Nous avons travaillé de concert avec le commissaire aux plaintes pour répondre à chacune rapidement et faire en sorte de régler les problématiques et améliorer la qualité des soins et services.

L'embauche, l'accueil, l'orientation, la formation de même que la rétention du personnel sont les plus gros défis. Le taux de roulement des employés est malheureusement très élevé. Le stress et la surcharge de travail sont les principales raisons des départs. Nous avons vu également une augmentation du taux d'insatisfaction de nos employés à cause du grand nombre de personnel d'agences.

Il a aussi fallu s'adapter aux nombreux changements de directives du MSSS et du CISSS. Cela a créé une gestion très serrée de la communication avec nos gestionnaires, nos employés, nos résidents et nos familles. Nous avons créé une salle de tests PCR et, ensuite de tests rapides, pour nos employés. La gestion de la vaccination obligatoire a aussi été un gros enjeu et nous avons dû faire face à des démissions et à des employés récalcitrants qui refusaient de passer les tests PCR. Nous avons également dû faire face à une absence d'employés due au fait qu'ils étaient positifs à la COVID. Les surplus accordés nous ont permis de pourvoir temporairement à ces absences.

## CHSLD ÉMILE MCDUFF

Le même directeur de site est en poste depuis son arrivée. Monsieur Michel Tremblay a significativement amélioré la dynamique des équipes par sa présence quotidienne et son

dynamisme. Présent auprès de ses équipes, présent auprès des familles, des résidents et de la communauté, il travaille quotidiennement à créer un équilibre entre les différentes personnes qui évoluent au sein du centre. Il est très apprécié.

- ↳ Plusieurs enjeux ont fait partie de ses défis cette année :
- ↳ Manque de contrôle sur le matériel médical (pansement, crème, etc.)
- ↳ Surcharge de travail pour chef de service PHS durant les éclosions de COVID-19
- ↳ Assurer de façon adéquate l'orientation des nouveaux employés
- ↳ S'assurer presque quotidiennement qu'il n'y ait pas de bris de service dû au manque de personnel et aux problèmes avec la main-d'œuvre indépendante (MOI).

L'embauche, l'accueil, l'orientation, la formation de même que la rétention du personnel sont les plus gros défis. Le taux de roulement des employés est malheureusement très élevé. Le stress et la surcharge de travail sont les principales raisons des départs. Nous avons vu également une augmentation du taux d'insatisfaction de nos employés à cause du grand nombre de personnel d'agences.

Il a aussi fallu s'adapter aux nombreux changements de directives du MSSS et du CISSS. Cela a créé une gestion très serrée de la communication avec nos gestionnaires, nos employés, nos résidents et nos familles. Nous avons créé une salle de tests PCR et, ensuite de tests rapides, pour nos employés. La gestion de la vaccination obligatoire a aussi été un gros enjeu et nous avons dû faire face à des démissions et à des employés récalcitrants qui refusaient de passer les tests PCR. Nous avons également dû faire face à une absence d'employés due au fait qu'ils étaient positifs à la COVID. Les surplus accordés nous ont permis de pourvoir temporairement à ces absences.

## PRIORITÉS

Devant les nombreux enjeux liés à la gestion des horaires, du manque de personnel, du recours au personnel d'agence en pré-booking, etc., la direction a repris la responsabilité des horaires. Une technicienne aux horaires attitrée au CHSLD a été embauchée à cet effet.

La priorité principale de la direction a été de travailler à éviter les bris de services dans tous les secteurs et avoir du personnel en quantité suffisant.

Une des grandes priorités de cette année a été d'enseigner et de faire des rappels, de façon quasi quotidienne pour l'application des mesures sanitaires, et ce, à tous les niveaux.

Nous travaillons à améliorer la rétention du personnel avec l'aide de la vice-présidente exploitation et la direction des ressources humaines.

Avec la gestion des éclosions, nous avons travaillé fort à tenir actifs les résidents en instaurant des programmes occupationnels en vue de prévenir le déconditionnement.

### Autres priorités au CHSLD Émile McDuff :

- ↳ Gestion de l'inventaire des produits médicaux
- ↳ Revenir à un horaire normal pour les PSA



↳ Suivi quotidien des absences non justifiées

Avec la gestion des éclosions, nous avons travaillé fort à tenir actifs les résidents en instaurant des programmes occupationnels en vue de prévenir le déconditionnement.

Nous avons dû aussi appliquer le plan de contingence lors du manque de personnel et la formation de la main-d'œuvre présente.

## PRINCIPALES RÉALISATIONS

La vice-présidente exploitation CHSLD du Groupe Santé Arbec rencontre tous les directeurs des CHSLD sur une base hebdomadaire.

Le poste de responsable des soins cliniques a été créé pour appuyer le directeur de site.

Pour faciliter la formation des employés en hygiène et salubrité, nous avons créé un nouvel outil : des cartables High touch/Low touch par unité.

Des formations ont été offertes aux équipes des services alimentaires et d'hygiène et salubrité pour venir aider l'équipe des soins et d'assistance de façon sécuritaire les résidents lors des repas durant les éclosions ou un manque de personnel.

Une cellule de gestion d'éclosion a été mise en place et elle travaille en collaboration avec la cellule de crise du Groupe Santé Arbec.

Nous avons organisé des activités de reconnaissance pour remercier les employés de leur travail durant toute l'année.

## AUTRES RÉALISATIONS

### CHSLD DES MOULINS

Nous avons travaillé activement à l'embauche de personnel pour pourvoir aux postes vacants. La formatrice GSA est venue former le personnel pour améliorer les soins et services aux résidents. Nous avons embauché temporairement une coordonnatrice de fin de semaine pour supporter les équipes de soins. Nous avons rédigé et mis en place un plan d'action pour améliorer nos soins et services.

### CHSLD ÉMILE MCDUFF

Le directeur organise une rencontre mensuelle avec le personnel administratif, les professionnels et les gestionnaires et il a des rencontres statutaires régulières avec le personnel.

Nous avons fait l'achat de chats robotisés pour accompagner certains résidents.

Nous avons accueilli des résidents qui ont vécu l'incendie de leur résidence située à Rawdon.

Nos employés ont maintenant accès à une télévision d'informations sur les mesures, les changements, les activités, la vie au centre, les bons coups, etc.

Plusieurs réalisations d'art ont été faites par les résidents avec l'appui de la technicienne en loisirs, des bénévoles et de notre partenaire, le Centre de la croisée. Ces œuvres égayent les milieux de vie.

Une petite bibliothèque a été créée pour les familles, avec l'appui de la Fondation GSA, un projet auquel tenait notre agente à l'accueil et à l'admission.

Un projet pilote bien spécial a débuté en mars 2021. Nous avons accueilli un robot autonome pour analyser les tâches possibles qu'il pourrait effectuer dans un CHSLD. L'idée dernière tout ça est de déterminer l'aide réelle que peut apporter ce type de solution robotisée à nos employés, en effectuant certaines tâches à la place de l'employé et en assurant un service en continu.

Cette opportunité d'étude, gratuite, nous est offerte par l'entreprise Sir Stewart. La première phase du test est de partager de l'information aux résidents et aux familles. Notre technicienne en éducation spécialisée observera la réaction des résidents et étudiera l'impact sur les comportements. Il avance avec des détecteurs et des lasers et il n'est pas équipé de caméra. Si la première phase est concluante, les prochaines phases pourraient être :

- ↳ Transport de plateau de nourriture à l'heure des repas
- ↳ Transport des caisses de couche et autres éléments pour renflouer les magasins sur chaque étage
- ↳ Transport des sacs de déchet de l'équipe d'entretien
- ↳ Transport des sacs de déchet de chaque étage
- ↳ Transport de literie propre et retour de literie sale
- ↳ Transport de vêtement
- ↳ Annonce vocale des choix des repas
- ↳ Annonce vocale des activités prévues

Les tâches des services alimentaires ont été réorganisées pour améliorer la qualité et le service aux résidents.

## IMPACTS DE LA PANDÉMIE DE LA COVID-19 SUR LES ACTIVITÉS

L'obligation vaccinale annoncée par le gouvernement du Québec pour les intervenants de la santé et des services sociaux a été bien respectée et acceptée, à part quelques cas isolés. Une gestion accrue a dû être mise en place pour bien faire la vérification.

Quand nous sommes passés de la vaccination obligatoire au dépistage, nous avons créé une salle de dépistage. Nous avons eu quelques employés récalcitrants aux tests, mais la situation a fini par se régler.

La mise en place du passeport vaccinal a créé quelques remous auprès des proches aidants et visiteurs, mais en général, ce fut bien accepté. Nous avons eu cependant eu quelques personnes récalcitrantes qui ont causé quelques problèmes dans nos deux CHSLD.

Nous avons acheté de l'équipement (plateaux, vaisselle thermique, échelles, etc.) pour assurer la température et le service des repas. Nous avons aussi amélioré nos processus internes pour assurer le service de repas chauds. Les menus ont été adaptés pour éviter la dénutrition et la déshydratation.

Durant les éclosions, nous avons assuré la présence des professionnels sur le plancher en leur retirant certaines tâches reliées à leur titre d'emploi pour avoir plus d'heures de support à l'étage au niveau de l'hydratation, de l'alimentation (par exemple, aux heures de repas), le tout, dans le but de prévenir le déconditionnement de la clientèle. Un plan pour éviter le déconditionnement a d'ailleurs été mis en place. Ils ont également appelé et réassuré les familles, aidé aux rencontres virtuelles entre résidents et familles.

Lors de la création des zones rouges, nous avons dû transférer des résidents de chambre, entreposé les effets personnels et le mobilier dans des salles. Nous avons mis en place un système pour avoir des zones sécuritaires dédiées : ascenseurs dédiés ou cages d'escaliers (par exemple : zones chaudes, transport des repas, etc.).

L'entreprise Gestion Élite est venue prêter main forte pour désinfecter par pulvérisation les chambres et les lieux communs lors de la fin d'un ou des isolements afin d'aider les équipes d'hygiène et salubrité affectées à d'autres tâches.

Nous avons réorganisé l'offre de service aux résidents afin de créer des bulles par micromilieu et avons amélioré la qualité des soins aux résidents en offrant à nos préposés aux bénéficiaires un encadrement plus serré et des petites formations par notre formatrice attitrée.

Les services de coiffure ont été mis sur pause selon les directives ministérielles ce qui a occasionné un surplus de travail pour les préposés aux bénéficiaires.

Les loisirs de groupe ont été mis sur pause durant les périodes d'éclosion. Le service des loisirs s'est adapté en organisant une programmation de loisirs individuels ou en bulle pour prévenir le déconditionnement. Nos partenaires ont dû adapter leur offre de services aux résidents, par exemple, en offrant des spectacles musicaux virtuels. Les services d'art, d'horticulture, zoothérapie, de musicothérapie, etc., ont dû être mis à l'arrêt pour suivre les directives ministérielles. La technicienne en loisirs s'est occupée d'organiser et de gérer les rencontres virtuelles entre résidents et familles.

Les équipes ont été formées et encadrées pour la désinfection des chambres, les normes PCI, les consignes à respecter, etc.

Nous avons créé un service d'accompagnement des proches aidants dès leur arrivée au centre.

La communication régulière avec les familles nous a grandement aidés à leur faire accepter les directives des mesures sanitaires et à diminuer leur inquiétude.

Nous avons dû acheter du nouveau matériel et de nouvelles fournitures et former les équipes à l'utilisation de ces nouveaux outils.

Au niveau de l'hygiène et salubrité, nous avons réorganisé les plans de travail pour inclure les *high touch*, les désinfections plus fréquentes et les zones affectées.

Les employés de la buanderie ont subi une hausse de la quantité de lavage incluant les blouses de protection et nous avons dû réorganiser l'horaire de travail en conséquence.





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

PORTRAIT DES  
 CHSLD



des établissements modernes nichés au cœur 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 quatrième génération en pleine croissance qui se spécialise dans le développement et la gestion d'établissements modernes pour les aînés et les personnes 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

La mission d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) est d'offrir, de façon temporaire ou permanente, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques, médicaux et de réadaptation aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel. (article 83, LSSSS)

## VISION

Assurer une prestation de services axés sur le résident et ses proches. Notre approche, en constante amélioration, est empreinte d'humanité et de bienveillance, tant pour les résidents que pour les équipes qui rendent notre mission possible.

Être toujours à l'affût des innovations et des pratiques émergentes pour notre clientèle diversifiée et maintenir notre position de chef de file dans l'industrie.

Photo : Courtoisie de Jacques Nadeau, Le Devoir

## VALEURS

Nous avons longtemps vécu selon six valeurs qui répondaient aux besoins de notre organisation. Nous avons décidé de les reformuler pour mieux répondre aux principes fondamentaux qui régissent l'approche au travail, les conditions de collaboration et le bien-être de nos résidents et de nos employés. À chacune de ces valeurs est attaché ce que nous valorisons.

humanité | bienveillance | proximité | respect | transparence | collaboration | rigueur



## 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.

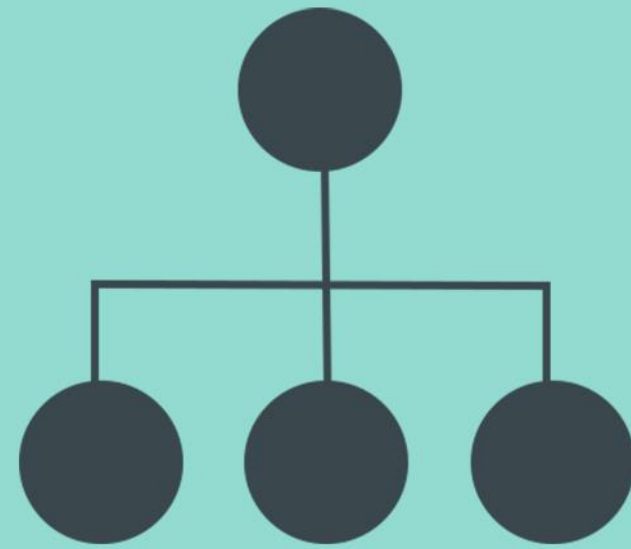
La signification que le résident ou sa famille donne à l'expérience vécue devient le point de départ du soin et du service. L'approche s'inspire de solides valeurs humaines et familiales tout en respectant le rythme de vie du résident.

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





# Organigramme du Groupe Santé Arbec pour les CHSLD des Moulins et Émile McDuff

au 31 mars 2022

Conseil d'administration

Président directeur général  
Paul Arbec

Adjointe exécutive  
Karine Briand

Vice-président  
exécutif finances  
Martin St-Jean

Responsable des communications  
Marie-José Duchesneau

## GESTION DES OPÉRATIONS

## SERVICES-CONSEILS

Vice-présidente exploitation CHSLD  
Vanessa Arthur

Direction des soins infirmiers  
et services multidisciplinaires  
Michaël Lazare Fongang

Direction des ressources humaines  
Marie-Claude Gravel

Direction des ressources financières,  
matérielles et informationnelles  
Andréanne Gendron Carrier

Adjointe de direction  
Vacant

Responsable de l'amélioration continue  
et de la gestion des risques  
Lys-Liée Ineza

Coordonnatrice qualité, gestion des  
risques et milieu de vie  
Amélie Gagnon

Adjointe de direction  
Rolande Nguetsop

Coordonnatrice  
clinique par intérim  
Sarah Malenfant

Adjointe de direction  
Vacant

Conseiller juridique en  
relations de travail  
Vacant

PARH  
(Terrebonne – Repentigny et  
St-Hubert)  
Jessica Bélair

PARH  
(Rawdon – St-Jérôme et  
Blainville)  
Alexandra Massé-Piché

PARH - CNESST  
Brigitte Beauséjour

PARH - RI  
Audrey Aubin

Comptabilité

Paie

Approvisionnement

Adjointe de direction  
Catherine Bacon

Responsable des ressources  
informationnelles  
Céline Palerme

Chef des ressources  
financières  
Caroline Fillion

Directeur adjoint des services  
techniques  
Denis Lafortune

Contrats

Entretien des bâtiments

Directrice générale  
par intérim du CHSLD des Moulins  
Marie-Josée Leclerc

Directeur général  
du CHSLD Émile McDuff  
Michel Tremblay

Familles  
Résidents

Par  
CHSLD

Responsable des  
soins cliniques

Soins infirmiers et  
d'assistance

Réceptionniste

Services  
alimentaires

Agente administrative

Technicienne aux  
horaires

Services H&S  
/ Buanderie

Entretien  
bâtiment

Technicienne  
RH

Travail social

Éducation  
spécialisée

Réadaptation  
physique

Loisirs

Nutrition



# SERVICES



soins et services personnalisés



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

Les services incluent :

- ↳ Soins et services d'assistance et d'hébergement avec profil ISO-SMAF de 10 à 14
- ↳ Soins infirmiers et d'assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 avec infirmières, infirmières auxiliaires et préposés aux bénéficiaires
- ↳ Visite médicale hebdomadaire du médecin avec une garde médicale 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- ↳ Pharmacie – suivi et distribution des médicaments
- ↳ Service alimentaire : 3 repas et 2 collations par jour
- ↳ Soins palliatifs et de fin de vie
- ↳ 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
- ↳ Bénévolat
- ↳ Entretien ménager quotidien des chambres, des salles de toilette et des espaces communs
- ↳ Buanderie : les vêtements des résidents sont entretenus par notre établissement
- ↳ Conciergerie pour l'entretien des lieux et des appareils pour les travaux d'entretien légers
- ↳ Partenariat avec la communauté (commission scolaire, centre de formation aux adultes, stagiaires, etc.
- ↳ Fondation Groupe Santé Arbec : améliorer la qualité de vie des résidents

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
- ↳ Ascenseurs
- ↳ L'Internet sans-fil gratuit dans tout l'établissement
- ↳ Des aires de vie sociale climatisées ou tempérées
- ↳ Un stationnement extérieur situé à l'avant de l'établissement
- ↳ Des bains thérapeutiques

- ↪ Des douches adaptées
- ↪ De grands balcons extérieurs sur chaque unité
- ↪ 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)
- ↪ Une salle familiale
- ↪ Des salles pour réception familiales
- ↪ Une salle des loisirs climatisée
- ↪ Un comité des 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 et de dentiste
- ↪ Esthétique
- ↪ 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
- ↪ Ergothérapie
- ↪ Ostéopathie
- ↪ Physiothérapie

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.

En raison de la situation pandémique et des directives gouvernementales, nos services ont été adaptés à la situation. Nos employés ont été assignés aux soins et services aux résidents qui étaient confinés à leur chambre et selon les zones. Tous les efforts ont été consacrés à essayer de réduire les risques de propagation de la COVID-19. Une attention particulière a été apportée aux résidents en isolement dans leur chambre afin d'éviter leur déconditionnement.





# BÉNÉVOLES, PARTENAIRES ET ACCRÉDITATION



des gens en or



## BÉNÉVOLES

Nos bénévoles sont beaucoup moins nombreux depuis la pandémie, mais ils sont très présents auprès de nos résidents. Nous sommes très fiers d'eux!



**B** Groupe Santé Arbec  
**BÉNÉVOLAT**  
 La passion des aînés



## PARTENAIRES

Les partenaires des CHSLD des Moulins et Émile McDuff sont essentiels à la bonne marche des activités pour les résidents. Ils sont : Commission scolaire des Affluents, Centre de la Croisée (musicothérapie, artisanat, gym mémoire, horticulture et zoothérapie), Ville de Repentigny (bibliothèque), École Impact, Cégep régional de Lanaudière à Terrebonne, Cégep Marie-Victorin (stagiaire en technique de travail social), Roseph/Essor II, Ciber Cible, Fédération québécoise du loisir en institution, Réseau action bénévole Québec (RABQ), L'Amitié n'a pas d'âge-Intergénération Québec

## 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 %.





COMPOSITION  
 ET ACTIVITÉS

CONSEIL  
 D'ADMINISTRATION  
 ET COMITÉS



gouvernance



CONSEIL D'ADMINISTRATION

GOUVERNANCE AU 31 MARS

Paul Arbec, président-directeur général

Monsieur Arbec siège désormais au comité de direction.

COMITÉ DE DIRECTION

GOUVERNANCE

- ↳ Paul Arbec, président-directeur général
- ↳ Andréanne Gendron Carrier, directrice des ressources financières, matérielles et informationnelles
- ↳ Cynthia Boucher, vice-présidente exploitation RI-RPA par intérim depuis novembre 2021
- ↳ Marie-Ève Richard, vice-présidente exploitation RI-RPA (absence depuis novembre 2021)
- ↳ Vanessa Arthur, vice-présidente exploitation CHSLD
- ↳ Michaël Lazare Fongang, directeur des soins infirmiers et des services multidisciplinaires
- ↳ Marie-Claude Gravel, directrice des ressources humaines

RENCONTRES

- ↳ Les rencontres ont lieu aux deux semaines.

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.

CONSEIL MÉDICAL ET PHARMACEUTIQUE

GOUVERNANCE

- ↳ Paul Arbec, président-directeur général
- ↳ Michael Lazare Fongang, directeur des soins infirmiers et des services multidisciplinaires
- ↳ Vanessa Arthur, vice-présidente exploitation CHSLD
- ↳ Richard Cardinal, pharmacien
- ↳ Dr Jeffrey Brock, médecin CHSLD Louise-Faubert
- ↳ Dr Maxime Bach, médecin CHSLD des moulins et CHSLD Émile McDuff
- ↳ Dre Mireille Charrette, médecin CHSLD Heather
- ↳ Dr Michel Décarie, médecin CHSLD Marguerite-Rocheleau

## RENCONTRES

- ↳ Quatre rencontres par année. Cependant, dû à la pandémie, le comité n'a siégé qu'à deux reprises.

## COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ

### GOUVERNANCE

- ↳ Paul Arbec, président-directeur général
- ↳ Vanessa Arthur, vice-présidente exploitation CHSLD
- ↳ Lys-Liée Ineza, responsable de l'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques
- ↳ Amélie Gagnon, coordonnatrice qualité, gestion des risques et milieu de vie
- ↳ Karine Briand, adjointe exécutive
- ↳ Steve Grenon, commissaire aux plaintes et à la qualité des services CISSSLAN
- ↳ Sophie Ouellet directrice de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)
- ↳ Geneviève Bourdon, commissaire adjointe par intérim aux plaintes et à la qualité des services CISSS de Lanaudière
- ↳ Louise Hardy, commissaires aux plaintes et à la qualité des services CISSSMC
- ↳ Geneviève Côté, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services CISSSLAU

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.

Le 29 novembre 2021 a eu lieu le seul comité de vigilance et de la qualité de l'année en présence des commissaires aux plaintes et de la qualité des CISSS des territoires de nos installations. Cette rencontre a pour but de faire un résumé des plaintes des établissements, présenter les actions d'amélioration continue de la qualité, présenter l'analyse des événements sentinelles ou des recommandations de rapport de coroner s'il y a lieu. Ce comité a lieu 3 fois par année.

## COMITÉ PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES INFECTIONS

### MANDAT

Surveiller les tendances liées aux infections nosocomiales et d'émettre des recommandations aux installations, mais également à rendre compte au comité vigilance et qualité.

## GOUVERNANCE

- ↳ Michael Lazare Fongang, directeur des soins infirmiers et des services multidisciplinaires
- ↳ Vanessa Arthur, vice-présidente exploitation CHSLD
- ↳ Sarah Malenfant, conseillère clinique par intérim
- ↳ Membres du comité de gestion d'éclosion de tous les CHSLD

## COMITÉ PHARMACO-CLINIQUE

### MANDAT

Tenir à jour et mettre en place des meilleurs pratiques pharmacologiques.

### GOUVERNANCE

- ↳ Michael Lazare Fongang, directeur des soins infirmiers et des services multidisciplinaires
- ↳ Vanessa Arthur, vice-présidente exploitation CHSLD
- ↳ Richard Cardinal, pharmacien

## COMITÉ DE GESTION INTERDISCIPLINAIRE

### MANDAT

Améliorer l'interdisciplinarité dans les soins et services offerts et bonifier les programmes.

### MEMBRES

- ↳ Michael Lazare Fongang, directeur des soins infirmiers et des services multidisciplinaires
- ↳ Sarah Malenfant, conseillère clinique par intérim
- ↳ Tous les professionnels des soins multidisciplinaires des CHSLD du Groupe Santé Arbec

## COMITÉ DES RÉSIDENTS

Les fonctions des comités des résidents sont :

- ↳ Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
- ↳ Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents.
- ↳ Évaluer le degré de satisfaction de résidents à l'égard des services obtenus dans l'établissement.
- ↳ Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels de résidents ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant que résident auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
- ↳ Accompagner et assister, sur demande, un résident dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte conformément aux sections I, II, et III du titre II de la

présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des résidents en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1).

- ↳ S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Il y a cinq rencontres par année. Elles sont environ aux deux mois à cause des restrictions gouvernementales nous avons eu seulement une rencontre dans l'année.

Nous avons commandé du matériel promotionnel : Stylos, calepins et sacs.

Au CHSLD des Moulins, nous avons remis à chaque résident, la journée de leur fête une carte surdimensionnée pour leur souhaiter un joyeux anniversaire de la part de leur Comité.

Une boîte à suggestion est toujours disponible à l'entrée principale près du cadre des membres du Comité. Il y a aussi une grande affiche promotionnelle à l'entrée avec le numéro de téléphone pour nous joindre. Nous essayons d'avoir un invité par réunion du Comité, de cette façon les membres peuvent interagir avec eux directement.

À notre rencontre de l'année, dans les deux CHSLD, les membres ont discuté du passage plus difficile de la pandémie. Dans l'ensemble, ce sont les restrictions qui ont été plus difficiles : le nombre de visiteurs permis ou pas du tout, le fait de devoir parfois rester dans leur chambre, de moins sortir à l'extérieur, etc.

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

- ↳ Huguette Bourgeois, présidente
- ↳ Line Bouchard, vice-présidente
- ↳ Fleurette Fortier, secrétaire
- ↳ André Gauthier, membre

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

- ↳ Renée Trudel
- ↳ Jocelyne Léveillé
- ↳ Jocelyne Aubin
- ↳ Marc-André Goulet

Les membres n'ont pas de titre, car les élections n'ont pu avoir lieu.





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



pour des soins et services  
de qualité et sécuritaires



### L'AGRÉMENT

Les CHSLD Heather, des Moulins et Émile McDuff ont reçu la visite d'Agrément Canada du 18 au 22 novembre 2019 et ont été agréés 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. Nous avons quatre recommandations auxquelles nous avons fait suite. Nous les avons présentés à Agrément Canada et ils ont été acceptés et approuvés. Les voici :

- ↳ L'identification des usagers : Deux identificateurs uniques à la personne sont utilisés pour confirmer que le résident qui reçoit le soin ou le service lui est bien destiné.
- ↳ La liste des abréviations qui ne doivent pas être utilisées : Une liste d'abréviations, de symboles et de désignations de dose qui ne doivent pas être utilisés a été établie et mise en œuvre.
- ↳ Le transfert de l'informations aux points de transition des soins : L'information pertinente aux soins dispensés au résident est communiquée de façon efficace aux points de transition aux soins.
- ↳ Le programme d'entretien préventif : un programme efficace d'entretien préventif pour tous les appareils et instruments médicaux, l'équipement et la technologie a été mis en œuvre.

### LE COMITÉ GESTION DES RISQUES ET AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

L'équipe de la qualité et gestion des risques a repris les comités d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques transversaux, c'est-à-dire en présence des 6 CHSLD pour un total de 4 rencontres dans l'année courante. Le but principal de ces comités transversaux est de revoir, auprès des nouveaux responsables des soins cliniques, les directives et les outils en lien avec les politiques et procédures qui concernant la sécurité des résidents pour chaque installation, mettre en place la nouvelle procédure de compilation des indicateurs afin de faciliter la transmission de l'information des équipes de soins aux gestionnaires des établissements jusqu'au comité de gestions des risques et partager les bons coups des différents établissements entre les responsables des soins cliniques.

Les membres en sont :

- ↳ Lys-Liée Ineza, responsable de l'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques
- ↳ Amélie Gagnon, coordonnatrice qualité, gestion des risques et milieu de vie
- ↳ Sarah Malenfant, conseillère clinique par intérim
- ↳ Jacinthe Deschenes, chef d'unité du CHSLD Heather
- ↳ Emilienne Wawa, responsable des soins cliniques du CHSLD des Moulins
- ↳ Martine Fillion, responsable des soins cliniques du CHSLD Émile McDuff

- ↳ Anne-Laurence Valcin, responsable des soins cliniques du CHSLD Louise-Faubert
- ↳ Yannick Tatio, responsable des soins cliniques du CHSLD Marguerite-Rocheleau
- ↳ Karine Landry, ASI au CHSLD Marguerite-Rocheleau
- ↳ Samuel Dépé, responsable des soins cliniques du CHSLD Michèle-Bohec

## PRINCIPALES RÉALISATIONS

- ↳ Déploiement de cartables de registre dans chaque unité de vie dans les installations (mesures de contrôle, plaies, infections nosocomiales et équipements de prévention des chutes)
- ↳ Rapport d'audits périodique sur les analyses sommaires effectuées dans chaque installation
- ↳ Rapport de statistiques d'erreurs de médicaments et de chutes avec conséquence
- ↳ Suivi des plans d'action des plaintes et des événements sentinelles
- ↳ Déploiement de stations visuelles opérationnelles sur l'administration sécuritaire des médicaments, suivi post-chute et gestion d'éclosion COVID-19 et promotion de la santé et la lutte contre la maltraitance.
- ↳ Révision du processus de compilation des indicateurs du Groupe Santé Arbec
- ↳ Développement d'algorithmes décisionnels comme document de référence au personnel
- ↳ Processus d'accueil et intégration d'un nouveau résident
- ↳ Suivi post-chute
- ↳ Administration sécuritaire des médicaments
- ↳ Port et retrait des EPI
- ↳ Directives reliées à la COVID-19 dans les unités de vie
- ↳ Déclaration des événements indésirables
- ↳ Évaluation d'une plaie
- ↳ Gestion d'une insatisfaction
- ↳ L'élaboration d'un cadre d'éthique et d'un programme cadre sur la prévention du déconditionnement des résidents dans un contexte COVID-19.

Les comités milieu de vie ont eu lieu en présentiel dans les installations. Les membres de comités ont révisé le plan d'action précédent et ont élaboré leur prochain pour 2022-2023. Plusieurs projets ont été soumis, comme une salle sensorielle adaptée aux micromilieus pour les résidents, aménager une aire commune pour une pouponnière, ajouter des éléments décoratifs dans les salons et terrasse, etc.

## LA SÉCURITÉ ET LA QUALITÉ DES SOINS ET SERVICES

### Nature des 3 principaux types d'incidents (gravité A et B) - Principaux types d'accidents – Nombre – Taux par rapport à l'ensemble accidents – Taux par rapport déclarations totales

Nombre d'incidents : 69

Nombre de déclarations : 1 035

### Nature des 3 principaux types d'accidents (gravité C et plus) - Principaux types d'accidents – Nombre – Taux par rapport à l'ensemble accidents – Taux par rapport déclarations totales

Toutes les catégories suivantes ont une seule déclaration : Abus/Agression/Harcèlement/Intimidation, Chute, Diète, Lié à l'équipement, Lié au matériel, Lié aux effets personnels, Traitement. Il n'est donc pas évident d'en tirer un top 3.

Nombre d'accidents : 932

Nombre de déclarations : 1 035

Principaux types d'incidents et d'accidents	Nombre d'incidents	% par rapport à l'ensemble des incidents	Nombre d'accidents	% par rapport à l'ensemble des accidents	% par rapport à l'ensemble des événements
Chutes	28	40,58	780	83,69	78,07
Médication	50	72,46	61	5,36	10,72
Lié au matériel	3	4,34	4	0,43	0,67

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

- ↳ Avec l'aide de la responsable et de la coordonnatrice qualité et gestion des risques, les directeurs ont mis en place des procédures afin d'augmenter la surveillance et assurer un milieu sécuritaire le tout dans le respect des pratiques réglementaires.
- ↳ Instauration des améliorations en partenariat avec les différents professionnels.
- ↳ Implication de tous les professionnels pour prévenir le déconditionnement pouvant être engendrer par l'isolement.

## PRINCIPALES MODIFICATIONS APPORTÉES DANS LA GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ

- ↳ Le poste de coordonnateur qualité/risque a été pourvu et est assumé par Amélie Gagnon qui a 16 années d'expérience au sein du Groupe Santé Arbec. Elle assure une vigie supplémentaire et est la personne ressources dédiée à la gestion des risques, à la qualité et au milieu de vie.



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

- ↳ Soutien de notre partenaire (CISSS de Lanaudière) dans l'application des mesures et dans les bonnes pratiques.
- ↳ Suivis actifs des audits.
- ↳ Communiqués aux familles et aux employés pour les informer des mesures à appliquer.
- ↳ Le bureau de santé effectue un triage téléphonique auprès des employés présentant des symptômes avant qu'ils ne se présentent sur leur lieu de travail.
- ↳ Un agent de sécurité a été mis à l'accueil pour assurer une vigie sur les mesures sanitaires et de protection.

## ACTIONS POSÉES POUR RÉPONDRE AUX RECOMMANDATIONS FORMULÉES PAR LES COMMISSAIRES AUX PLAINTES ET DE LA QUALITÉ

- ↳ Rencontres hebdomadaires animées par le responsable des soins cliniques et directeur général sur des sujets spécifiques.
  - ❖ Plan de traitement individualisé
  - ❖ Soins de la peau et évaluation plaie de pression
  - ❖ Notes au dossier d'infirmières/infirmières aux.
- ↳ Organisation des plans de travail du personnel soignant pour améliorer la présence et surveillance sur les unités de vie.
- ↳ Formation du personnel sur :
  - ❖ La maltraitance
  - ❖ SCPD et l'approche relationnelle
  - ❖ Mesures alternatives à la prévention des chutes et mesures de contrôle
  - ❖ L'activité repas : rôle de la préposée au service alimentaire et préposée aux bénéficiaires
- ↳ Audits cliniques pour consolidation des informations diffusées aux équipes
- ↳ Accompagnement auprès des PAB sur le PDSP, soins de peau, soins de fin de vie et les soins d'hygiène au lit et au bain.
- ↳ Audits et rapport périodique sur les délais de cloches d'appel par installation

L'équipe de qualité et gestion des risques a révisé leur procédure de plaintes afin d'assurer des suivis plus rapprochés ainsi d'émettre des recommandations d'amélioration continue de la qualité dans l'ensemble de leur établissement.

Ce même processus est établi pour l'analyse et les suivis des plans d'action des événements sentinelles en collaboration avec la direction des soins infirmiers.

## ÉVÉNEMENTS SENTINELLES

	CHSLD des Moulins	CHSLD Émile McDuff	Total
Événements sentinelles	2	8	10
En lien avec erreur de médicament	0	0	0
En lien avec une chute	0	8	8
Autre type d'événement	2	0	2
Enquête du coroner	0	1	1

## ACTIONS POSÉES POUR ÉVITER RÉCURRENCE DES ÉVÉNEMENTS SENTINELLES SURVENUES

- ↳ Analyser les chutes afin de déterminer, par exemple, les unités de vie et les périodes à risques par installation afin de cibler et personnalisé davantage nos actions sur les résultats obtenus.
- ↳ Formation sur la déclaration des événements indésirables
- ↳ Formation et directives sur le processus d'un chuteur répétitif
- ↳ Capsule de sensibilisation sur l'évaluation du niveau risque de chutes ainsi que la réévaluation des mesures de prévention des chutes en place.
- ↳ Distribution de matériel sur les unités de vie pour favoriser des activités occupationnelles pour les résidents présentant de l'errance importante.
- ↳ Capsule de sensibilisation sur les mesures de prévention de chutes auprès du personnel soignant comme par exemple, les pad d'alarme, les horaires mictionnelles, l'emplacement des aides techniques à la portée des résidents, tournées intentionnelles, etc...
- ↳ Formation SCPD pour outiller davantage le personnel soignant dans les interventions auprès des résidents présentant des troubles de comportements dans un contexte d'errance et de faire diversion durant les soirées et nuit qui pourrait causer des chutes.

## SOUTIEN EN AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

Voici une liste d'actions qui ont cours dans nos CHSLD au regard de l'amélioration continue de la qualité chapeauté par madame Amélie Gagnon, coordonnatrice qualité, gestion des risques et milieu de vie.

### FORMATION

- ↳ Maltraitance
- ↳ SCPD et approche relationnelle
- ↳ Formulaire AH-223

- ↪ Rôle et responsabilités du PAB accompagnateur
- ↪ Approche milieu de vie

## COMITÉS

- ↪ Gestion des risques
- ↪ Amélioration continue de la qualité
- ↪ Milieu de vie
- ↪ Prévention des plaies
- ↪ Prévention et contrôle des infections
- ↪ Comité clinique

## OUTILS DE SOUTIEN

- ↪ Suivi des rapports AH-223
- ↪ Algorithmes décisionnels
- ↪ Registres pour indicateurs
- ↪ Station visuelle opérationnelle (SVO)

## PROGRAMMES CLINIQUES

- ↪ Accueil et intégration d'un nouveau résident
- ↪ Prévention des chutes
- ↪ Soins de peau et de plaie
- ↪ Soins fin de vie
- ↪ Dysphagie
- ↪ Soins bucco-dentaires
- ↪ Prévention et contrôle des infections
- ↪ Mesures de contrôle
- ↪ Prévention du suicide

## FORMATION CLINIQUE EN CONTINUE

- ↪ Évaluation physique et mentale à l'admission
- ↪ Évaluation et traitement des plaies
- ↪ Note d'observations de l'infirmière
- ↪ Circuit des médicaments
- ↪ Évaluation post-chute

- ↪ Formation sur le logiciel clinico-administratif
- ↪ Évaluation de la douleur
- ↪ Révision trimestrielle
- ↪ PTI
- ↪ Pharmacie de soutien

## SUIVI PÉRIODIQUE DES INDICATEURS

- ↪ Mesures de contrôle (%)
- ↪ Nombre de plaies de pression
- ↪ Nombre de PII post-admission annuel et en fin de vie
- ↪ Événements sentinelles
- ↪ Suivi des plaintes
- ↪ Taux de conformité des évaluations et suivis post-chute
- ↪ Taux de conformité des évaluations et suivis des plaies
- ↪ Nombre de cas d'infections nosocomiales
- ↪ Nombre de PTI à jour
- ↪ Nombre d'évaluations physiques et mentales complétées par l'infirmière à l'admission
- ↪ Nombre de rapports d'accident-incident reliés aux chutes et aux erreurs de médicament
- ↪ Taux de réponse aux cloches d'appel

## AUDITS PRIORITAIRES

- ↪ Réponse aux cloches d'appel
- ↪ Sois d'hygiène
- ↪ Activité repas
- ↪ Hygiène des mains
- ↪ Port et retrait des ÉPI
- ↪ PTI
- ↪ Plaies de pression
- ↪ Gestion des médicaments
- ↪ Notes des infirmières au dossier





## 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 au CHSLD. Les divers outils de communication ont pour objectif d'informer sur nos services, mais également d'obtenir une rétroaction de notre clientèle. Toutes les communications sont disponibles en anglais pour notre clientèle anglophone.

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

**Communications par courriel ou par la poste** : communiqué aux familles, invitations pour diverses activités familiales, sondages, etc.

**Rencontres** : rencontre annuelle des familles, rencontres multidisciplinaires avec les familles (PII), etc. À noter qu'à cause de la pandémie, il n'y a eu aucune rencontre annuelle des familles.

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

**Rapport annuel** : le rapport annuel est publié sur notre site Web, dans la section publication.

**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, sur l'expérience client, etc.

**Sites Web** : [www.chheather.com](http://www.chheather.com)

**Réseaux sociaux** : une page Facebook pour le CHSLD et la page LinkedIn du Groupe Santé Arbec

Cette année encore, à cause de la pandémie, nous avons ajusté nos façons de faire pour bien rejoindre les familles et les résidents. Pour une deuxième année consécutive, nous n'avons pas pu organiser la rencontre annuelle avec les familles et nous n'avons pas fait de publipostage non plus.

Les appels téléphoniques, les envois massifs par courriel, les sites Web et les pages Facebook ont été les façons de rejoindre notre clientèle et leur famille, de même que la communauté.

Dès le début de la pandémie, nous communiquons avec les familles, les résidents et la communauté pour les tenir au courant en temps réel de la situation dans nos établissements : **Je m'informe Pandémie COVID-19**. Comme nous avons une clientèle anglophone et que notre centre est autorisé, nous avons aussi traduit toutes nos communications écrites.

Nous avons ajouté une section **Amélioration continue de la qualité** à notre site Web de même que des publications de prévention et sensibilisation, entre autres, sur la **chaleur accablante**.

Les plaintes étant maintenant gérées par le CISSS de Lanaudière, les résidents, les familles et la population peuvent avoir ces informations dans le rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes du CISSS de Lanaudière qui sortira en septembre 2022.

Vous pourrez donc le consulter en allant sur :

<https://www.ciass-lanaudiere.gouv.qc.ca/documentation/rapports/>

## EXAMEN DES PLAINTES ET DROIT DES USAGERS





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	33
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

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	34
Sédation palliative continue	Nombre de sédations palliatives continues administrées	34
Aide médicale à mourir	Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées	1
	Nombre d'aides médicales à mourir administrées	1
	Nombre d'aides médicales à mourir non administrées et les motifs	0

# CAPITAL HUMAIN



notre force





# 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 infantilissantes 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<sup>e</sup> 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.

#### Nous nous engageons 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

**L**e 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

**L**e 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

2021-2022



GROUPE  
**SANTÉ  
ARBEC**

*Ensemble, au service des humains*