

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

du Centre d'hébergement et de soins  
de longue durée GSA-St-Jérôme inc.

---

**CHSLD** | LOUISE  
FAUBERT



2019-2020



## MESSAGE DES AUTORITÉS

### MESSAGE DE LA HAUTE DIRECTION

Chers lecteurs,

La première année d'ouverture d'un nouvel établissement est toujours source d'émotions vives tant chez le personnel, les gestionnaires que pour la haute direction. Notre expérience antérieure nous a permis de constater que nous avons la bonne formule, nous avons toujours à cœur la satisfaction des attentes des résidents et de leurs familles.

Fier d'offrir un environnement chaleureux et adapté aux besoins des résidents, le Groupe Santé Arbec met tout en œuvre pour offrir des soins et des services professionnels de qualité.

Nous demeurons toutefois préoccupés et soucieux de la quantité et de la qualité des soins et services qui caractérisent la réputation que le Groupe Santé Arbec a toujours maintenue.

Nous nous sommes assurés de promouvoir des liens harmonieux avec nos partenaires de la région afin de maintenir un continuum de services équivalent au réseau public des Laurentides pour notre CHSLD Louise-Faubert.

L'année 2019-2020 a été ponctuée de plusieurs défis, mentionnons notamment la pénurie de main-d'œuvre plus sévère chez les préposés aux bénéficiaires, les enjeux d'assurer une couverture médicale adéquate et finalement, un financement des activités davantage rigoureux laissant peu de marge de manœuvre à la créativité.

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



Benoit Valiquette  
Directeur général



Paul Arbec  
Président et chef de la Direction

## DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES

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

Les résultats et les données de ce rapport de gestion de l'exercice 2019-2020 du CHSLD Louise-Faubert :

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

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



Paul Arbec  
Président et chef de la Direction

# TABLE DES MATIÈRES

6



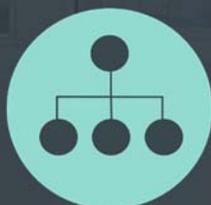
Faits saillants de l'année

18



Portrait de l'établissement

24



Structure organisationnelle

28



Services offerts

32



Bénévoles et partenaires

34



Portrait de la clientèle

36



Conseil d'administration et comités

Le rapport annuel 2019-2020 du Centre d'hébergement et de soins de longue durée GSA-St-Jérôme inc. et son installation, le CHSLD Louise-Faubert, couvre l'exercice financier du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020.

Toutes les images et les photos sont la propriété exclusive du CHSLD Louise-Faubert 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

44



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

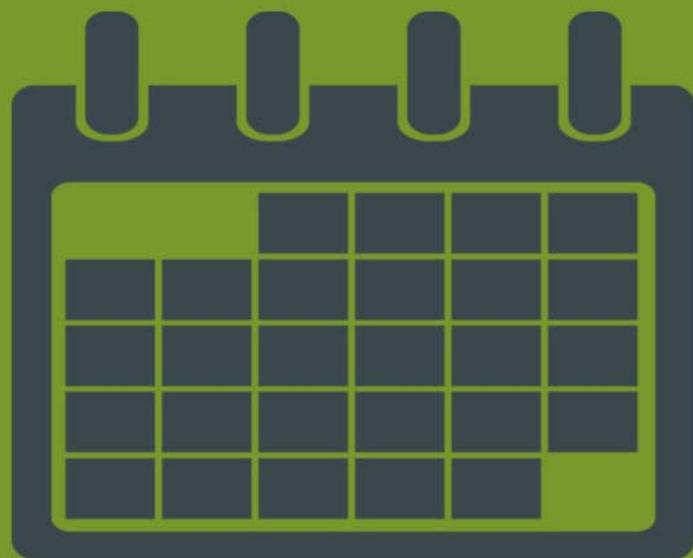
62



Code d'éthique et de conduite

PLANIFICATION  
STRATÉGIQUE ET  
RÉALISATIONS  
PAR DIRECTION

FAITS SAILLANTS  
DE L'ANNÉE



un milieu de vie en constante évolution



## DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS

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

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

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

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

## MISE EN PLACE D'UN NOUVEAU MODÈLE DE SOINS

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

## DEUXIÈME SOINS D'HYGIÈNE

Suite à la mise en place de nouveaux postes de préposés aux bénéficiaires, près de 72 % des résidents du CHSLD reçoivent un deuxième soin d'hygiène.

## SERVICE À LA CLIENTÈLE/SATISFACTION DES FAMILLES

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



Audrey Bouchard  
Directrice des soins infirmiers

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

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

## GOVERNANCE DE LA DSI VISION

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

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

## DÉCENTRALISATION DE LA GESTION DES RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET HUMAINES

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

## PDRH SOINS INFIRMIERS ET SOINS D'ASSISTANCE

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

La révision du PDRH a touché :

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

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

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

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

Le CHSLD Louise-Faubert a reçu une visite d'évaluation de la qualité du milieu de vie du Ministère de la Santé et des Services Sociaux le 20 août 2019.

Le Ministère de la Santé et des Services Sociaux recommande à l'établissement de:

- ↳ Poursuivre à bonifier son programme d'accueil favorisant l'intégration des nouveaux résidents et programme d'accompagnement en soins palliatifs et de fin de vie.
- ↳ Poursuivre son engagement afin de promouvoir les droits des résidents.
- ↳ Poursuivre son engagement afin d'élaborer un plan de maintien des installations matérielles et de veiller à ce que les produits dangereux soient rangés de façon sécuritaire.
- ↳ Poursuivre son engagement afin que le formulaire « histoire de vie » soit rempli pour tous les résidents et qu'une activité post-admission soit réalisée pour valider la compréhension des renseignements transmis aux résidents et leurs proches, lors de l'accueil.
- ↳ Poursuivre son engagement afin que les plans d'intervention en interdisciplinarité soient réalisés selon la procédure de l'établissement et que les interventions en soins palliatifs et de fin de vie soient réalisés en interdisciplinarité en incluant les proches.

Suite aux recommandations émises, l'ensemble du comité de direction et de ses partenaires a tout mis en œuvre afin de répondre adéquatement aux exigences du Ministère de la Santé et des Services Sociaux.

## DIRECTION DU MILIEU DE VIE ET DE L'HÔTELLERIE

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

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

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



Marie-Eve Richard  
Directrice milieu de vie et hôtellerie

## NOTRE OFFRE AUX RÉSIDENTS

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

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

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

## FORMATION

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

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

Voici les formations qui ont été données à nos employés :

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

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

## DIRECTION

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

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

## MILIEU DE VIE

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

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

### Les professionnels

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

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

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

Notre coordonnatrice anime son équipe de professionnels sous la forme de rencontres régulières pour harmoniser les pratiques et mettre à jour des formulaires communs à tous. Elle veille à ce que les professionnels se réunissent trimestriellement afin d'échanger sur leurs meilleures pratiques.

De plus, la Direction milieu de vie et hôtellerie organise une rencontre annuelle qui réunit les six équipes, des six CHSLD, afin de créer un réseau d'échanges.

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

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

### Qualité du milieu de vie

Notre coordonnatrice organise annuellement six comités milieu de vie :

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

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

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

- ↳ Améliorer l'activité repas.
- ↳ Organiser une campagne de recrutement de bénévoles.
- ↳ Améliorer l'ambiance et le décor dans les aires communes.

Un réaménagement des petits salons a été effectué afin de les convertir en chambres pour augmenter la capacité d'accueil de résidents.

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

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

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

### Les audits qualité milieu de vie

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

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

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

### Les cérémonies commémoratives

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

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

### Les fêtes thématiques

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

## HÔTELLERIE

### Services alimentaires

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

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

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

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

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

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

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

### Hygiène et salubrité

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

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



## DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

### Entreprise en santé

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

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

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

Ce programme est en vigueur depuis l'hiver 2019-2020 dans notre établissement.

### Création du service de développement organisationnel

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

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

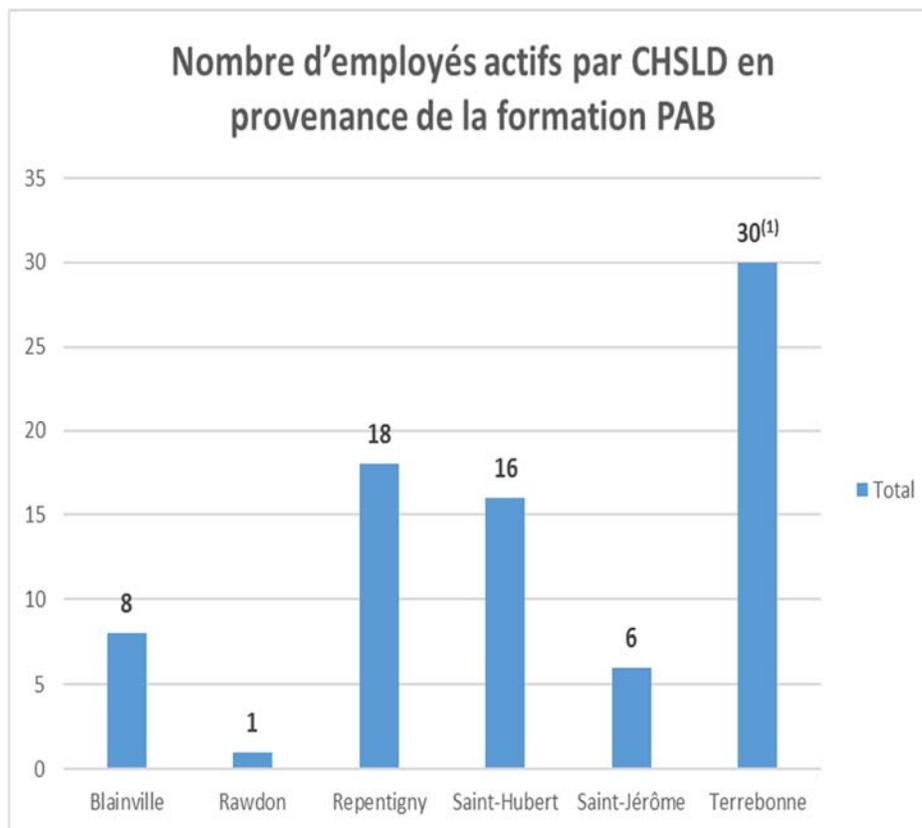
Depuis sa création, le service de développement organisationnel a mis en place une école de préposés aux bénéficiaires afin de recruter des gens qui présentaient de l'intérêt et qui n'avaient aucune formation à ce titre. Nous offrons donc une formation rémunérée de trois semaines incluant un stage aux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



Marie-France Goyette  
Directrice des ressources  
humaines



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



## DIRECTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES ET INFORMATIONNELLES

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

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

### Faits saillants de nos réalisations

#### RESSOURCES FINANCIÈRES

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

#### SERVICE INFORMATIQUE

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



Andréanne Gendron Carrier  
Directrice des ressources  
financières et informationnelles

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

## PORTRAIT DE L'ÉTABLISSEMENT



un établissement neuf, moderne, niché au  
cœur de sa communauté, en harmonie  
avec la nature et ouvert sur la lumière



## OUVERTURE

Le CHSLD Louise-Faubert est un établissement privé du Groupe Santé Arbec, entreprise familiale privée de troisième génération en pleine croissance qui se spécialise dans le développement et la gestion d'établissements modernes pour les aînés en perte d'autonomie.

En 2017, le Groupe Santé Arbec a présenté un appel d'offre pour un projet d'achat de services d'hébergement et de soins de longue durée d'une capacité de 99 places sur le territoire de la Ville de Saint-Jérôme. Notre soumission a été choisie.

L'établissement a ouvert ses portes le 5 mars 2018, date d'arrivée des premiers résidents. Nommé en l'honneur de madame Louise Faubert, il est situé à Saint-Jérôme dans un environnement nature, bordé par la rivière, près d'un quartier résidentiel et d'une école primaire.

Disposant d'une aire habitable spacieuse, lumineuse et sécuritaire, l'établissement de trois étages, divisé en micromilieus de vie, accueille 112 résidents dans le cadre d'un partenariat avec le Centre intégré de santé et des services sociaux des Laurentides (CISSS). Il intègre les toutes dernières technologies dans le domaine de la santé et du mieux-être. Les soins et services sont conformes aux orientations ministérielles concernant un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD.

L'établissement intègre 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. Chacun de nos micromilieus comporte un chaleureux salon avec balcon extérieur sécurisé. La luminosité, la chaleur du décor ainsi que le cinéma maison en font un espace privilégié pour nos résidents. Un salon plus intime est également aménagé afin de faciliter une plus grande proximité avec les familles. Il sera l'endroit de prédilection pour la lecture, les discussions, les parties de cartes animées et simplement la contemplation de la nature environnante.

Les plans des étages ont été conçus afin de faciliter les déplacements et une meilleure communication au sein de la communauté des résidents. Le concept architectural est développé en fonction des besoins des résidents ainsi que pour maximiser l'aire habitable.

ouverture  
5 mars 2018

112  
résidents



# MISSION

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

# VALE

## RESPECT

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

## CONFIANCE

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

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

## ENGAGEMENT

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

# VISION

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

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

## EURS

### **RIGUEUR**

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

### **COLLABORATION**

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

### **FIERTÉ**

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

# APPROCHE

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

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

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

# PHILOSOPHIE D'INTERVENTION

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

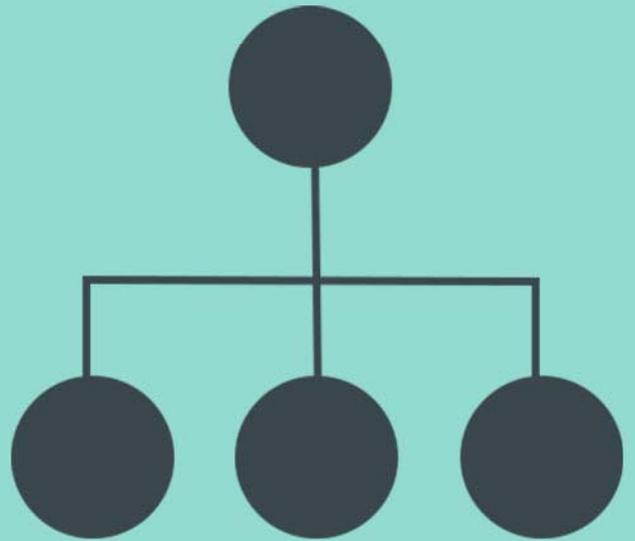
Notre philosophie d'intervention se base sur une approche humaniste favorisant la participation du résident et de sa famille à la prise de décision.

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

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



# STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



définition visuelle du réseau de relations au sein du CHSLD





Comité de vigilance et de la qualité

Service des communications  
et des projets spéciaux  
Marie-José Duchesneau

**Direction des ressources humaines**  
Marie-France Goyette

**Direction milieu de vie et hôtellerie**  
Marie-Ève Richard

**Adjointe de direction**  
Sonia Girard

**Adjointe de direction**  
Sophie Pichon

**Coordonnatrice aux RH**  
Claudie Chaput

**Coordonnatrice RH au développement organisationnel**  
Ginette Emery

**Coordonnatrice au milieu de vie**  
Nicole Hétu

**Chef des services alimentaires**  
Dina Laporte

**Chef des services hygiène-salubrité  
buanderie**  
Alexandre Leroux

Conseillère RH  
(3 pour 6 CHSLD)

Agente administrative

Comités des professionnels

Comités menu

Comités milieu de vie

**Dans chaque CHSLD**

**Dans chaque CHSLD**

- Technicienne RH
- Agente administrative RH
- Agente à la réception
- Horaire et liste de rappel

Comités de résidents

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

Secteur milieu de vie

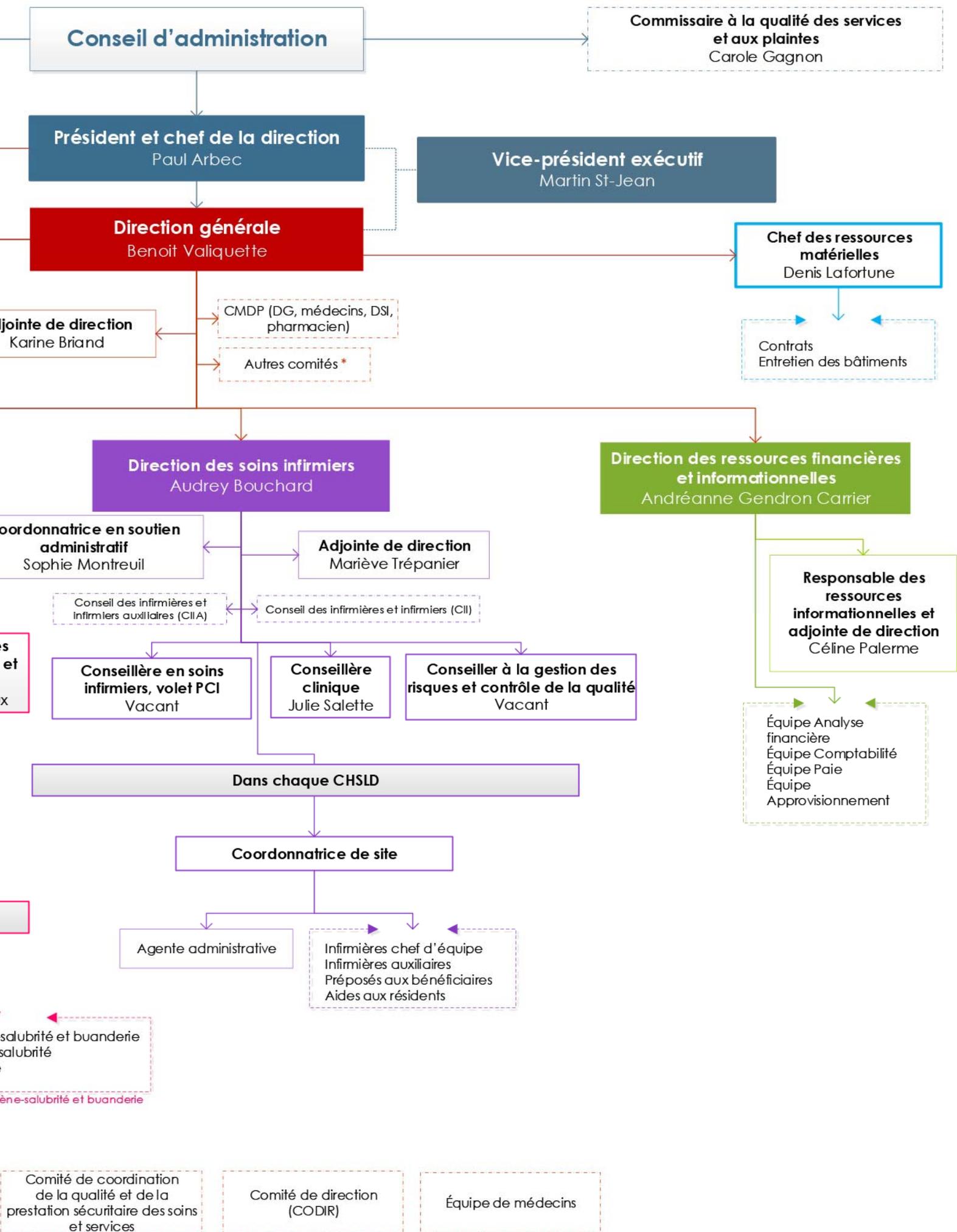
Nutritionnistes  
Chef cuisinier  
Cuisinier  
Aide-cuisinier  
Préposés au service alimentaire

Secteur hôtellerie, volet service alimentaire

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

Secteur hôtellerie, volet hygiène

\*



SERVICES  
OFFERTS



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

De plus, nos résidents ont accès à :

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

↪ Programme de sécurité incendie et système de gicleurs

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

↪ Soins des pieds

↪ Coiffure

↪ Clinique visuelle

↪ Service de denturologie

↪ Vêtements adaptés

↪ Abonnement aux journaux et revues

↪ Transport adapté

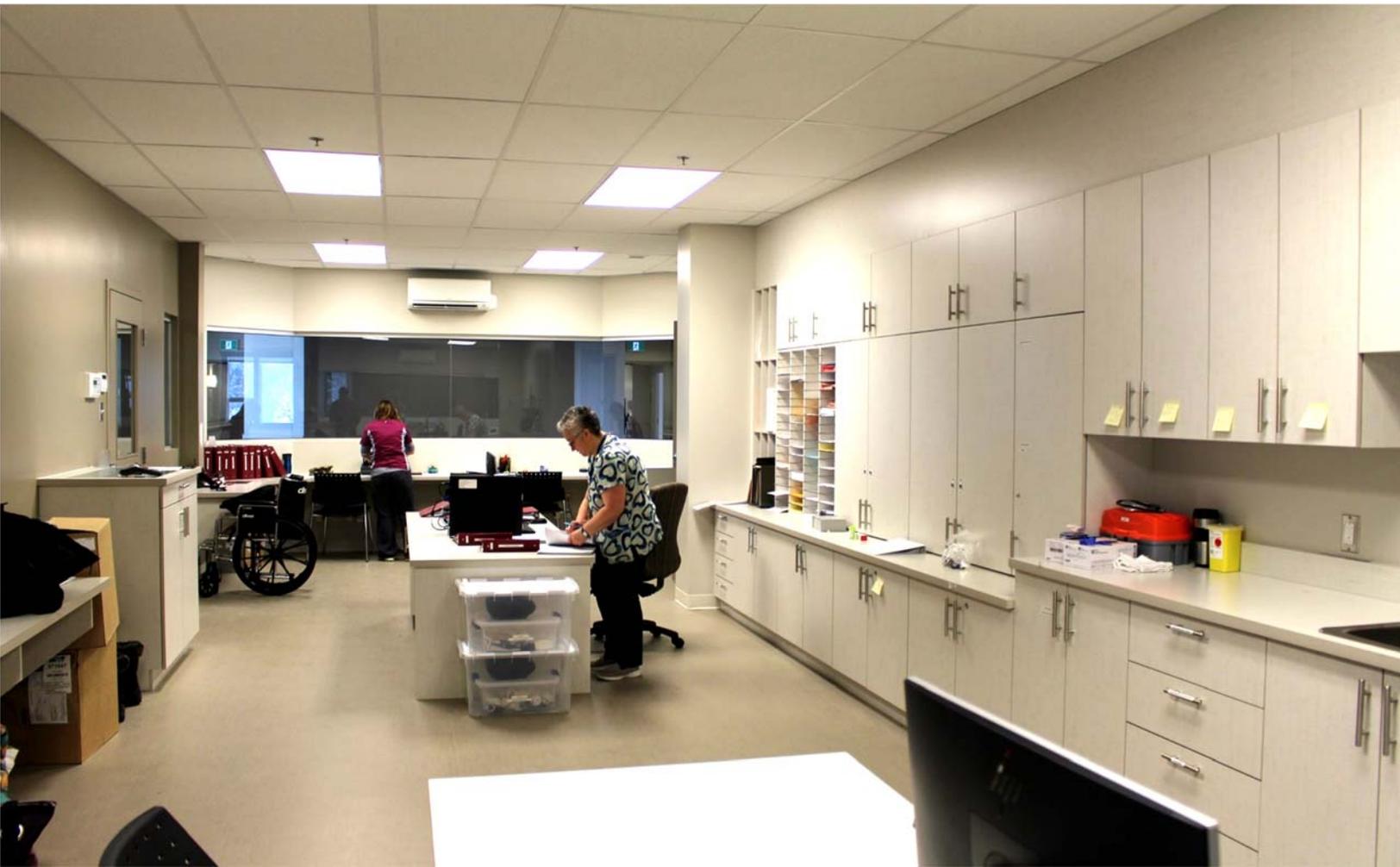
↪ Service de téléphonie dans la chambre

↪ Service de câblodistribution dans la chambre

↪ Unité d'air conditionné dans la chambre

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

Nous sommes très impliqués dans notre communauté.





# BÉNÉVOLES ET PARTENAIRES



des gens en or



## BÉNÉVOLES

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

bénévoles  
8

stagiaires  
6

## PARTENAIRES

Les partenaires sont nombreux et sont essentiels à la bonne marche des activités pour les résidents. En voici quelques-uns : Commission scolaire Rivière-du-Nord, Cégep de St-Jérôme, Cégep régional de Lanaudière à Joliette, Commission scolaire Pointe-de-l'Île, Cégep Marie-Victorin, Fédération québécoise des loisirs en institution, Robert Légaré, Zazoo bisoux (zoothérapie), Centre de formation générale des adultes de la Rivière du Nord.



# PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE



notre passion



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

la majorité ont  
plus de 85 ans

DIAGNOSTIC  
PRINCIPAL

près de 70 %  
diagnostic de  
troubles  
neurocognitifs

ISO-SMAF  
entre  
10 et 14



COMPOSITION  
ET ACTIVITÉS

CONSEIL  
D'ADMINISTRATION  
ET COMITÉS



gouvernance



## CONSEIL D'ADMINISTRATION

### GOUVERNANCE

- ❖ Paul Arbec, président et chef de la Direction
- ❖ Martin St-Jean, vice-président exécutif
- ❖ Benoit Valiquette, directeur général

### RENCONTRES

- ↪ Les rencontres ont lieu bimensuellement.

### MANDAT

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

## COMITÉ DE DIRECTION

### GOUVERNANCE

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

### RENCONTRES

- ↪ Les rencontres ont lieu aux deux semaines, les mercredis.

## MANDAT

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

## OBJECTIFS

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

## CONSEIL MÉDICAL ET PHARMACEUTIQUE

### GOUVERNANCE

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

### RENCONTRES

- ↪ Quatre rencontres par année

## PRINCIPALES RÉALISATIONS

- ↪ Mise à jour de certaines ordonnances collectives et travaux pour harmoniser les ordonnances entre les établissements.
- ↪ Intentions thérapeutiques : améliorations de la clarté des notes sur les raisons de la prescription des médicaments.
- ↪ Démarches pour créer un CMDP officiel selon la Loi.
- ↪ Formation sur le niveau de soins par l'INESS pour la formation des infirmières chef d'équipe et utilisation d'un nouveau formulaire à instaurer.
- ↪ Entente locale en cours pour avoir un dentiste disponible à se déplacer dans chaque établissement pour les résidents qui ne peuvent se déplacer
- ↪ Formation de la main-d'œuvre et accompagnement de la part de la pharmacie
- ↪ Démarches pour avoir un médecin examinateur officiel dans le cas d'exams de plaintes.

## COMITÉ DE RÉSIDENTS

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

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



Les membres du comité de résidents du CHSLD Louise-Faubert sont :

- ↪ Pierre Grenier, président
- ↪ André Clermont, vice-président
- ↪ Madeleine St-Marseille, membre
- ↪ Thérèse Aubin, membre
- ↪ Pauline Roy, membre

## RENCONTRES

Cinq rencontres ont lieu annuellement.

Une Assemblée Générale Annuelle (AGA).

## SUJETS TRAITÉS

- ↪ Les droits des résidents :
  - ❖ La semaine des droits des résidents a été soulignée par des affiches et du matériel de sensibilisation.

- ❖ L'appropriation des droits pour l'année 2019 a été :
  - ◆ Le droit de choisir son professionnel ou l'établissement.
  - ◆ Le droit de participer aux décisions.

- ↪ Sensibilisation à la maltraitance.
- ↪ Formation au lavage des mains.
- ↪ Conférence RPCU sur la peur des représailles.
- ↪ Conférence sur la maladie d'Alzheimer.
- ↪ Formation PMU.
- ↪ Dîners dégustations organisés conjointement avec les chefs cuisiniers, les techniciennes en loisirs et un petit groupe de résidents.

## ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT

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

## AUTRES ACTIVITÉS

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

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

## SUJETS DES RENCONTRES

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

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

## CONCLUSION

Les défis sont grands pour ce tout nouveau comité, mais le plus important est sûrement celui de maintenir une participation active et soutenue des membres, et ce, à l'intérieur d'une collaboration continue avec les membres de la Direction. Davantage d'actions seront mises en

place en 2020 sur la promotion des droits et le comité sera de plus en plus actif auprès de ses membres.

## COMITÉ DE LA VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ

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

### MEMBRES

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

### OBJECTIFS

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

### PRINCIPES ÉTHIQUES DES MEMBRES

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

- ↪ Faire preuve de diligence, de disponibilité, d'honnêteté et d'intégrité,
- ↪ Agir avec loyauté, efficacité, discernement et dignité,
- ↪ S'acquitter de leurs fonctions avec impartialité et objectivité,
- ↪ Démontrer un souci d'équité et de cohérence,
- ↪ Rendre compte de leurs activités avec transparence,
- ↪ Faire preuve de civilité, de politesse et de compréhension,
- ↪ Respecter les droits des personnes avec lesquelles ils interagissent,

- ↪ Exercer leurs fonctions libres de toute influence, de tout intérêt et de toute autre relation pouvant porter atteinte à leur jugement,
- ↪ Respecter le caractère confidentiel des renseignements traités,
- ↪ Donner l'accès aux documents demandés, et ce, en se conformant aux règles légalement prévues en ce sens.

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

### **DIRECTION ET PERSONNEL SOIGNANT**

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

### **COMMUNICATION AVEC LES RÉSIDENTS ET LES FAMILLES**

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

### **SOINS ET SÉCURITÉ**

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

## **CONCLUSIONS DU COMITÉ CONCERNANT LES AUTRES RAPPORTS ET RECOMMANDATIONS**

### **ÉVÉNEMENTS SENTINELLES**

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

### **ORGANISATIONNEL**

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

## **RAPPORT DES ÉVÉNEMENTS SENTINELLES**

Il n'est pas survenu d'événement impliquant un rapport du coroner durant l'année.

**Un** événement sentinelle a été rapporté au CHSLD Louise-Faubert lié à une chute et un plan d'action a été mis en œuvre.



GESTION DES  
RISQUES ET  
AMÉLIORATION  
CONTINUE DE LA  
QUALITÉ



pour des soins et services  
de qualité et sécuritaires



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

### MEMBRES

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

### MANDAT

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

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

### RENCONTRES

Le comité se rencontre à tous les quatre mois.

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

### LOCAL DE SURVEILLANCE

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

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

## PRINCIPALES RÉALISATIONS

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

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

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

## COMITÉS D'AMÉLIORATION CONTINUE

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

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

### Comité de travail plaies de pression et Tena

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

### Comité de travail prévention des chutes et mesures de contrôle

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

### Comité de travail gestion des médicaments

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

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

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

## Comité de gestion des risques et amélioration continue de la qualité

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

## Comité Leadership

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

## Comité des mesures d'urgence

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

## Comité de plan d'entretien des matériels et équipements

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

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

### Comité de travail prévention des infections

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

# 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.

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

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

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

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

**Médias** : communiqués de presse, publicités, activités

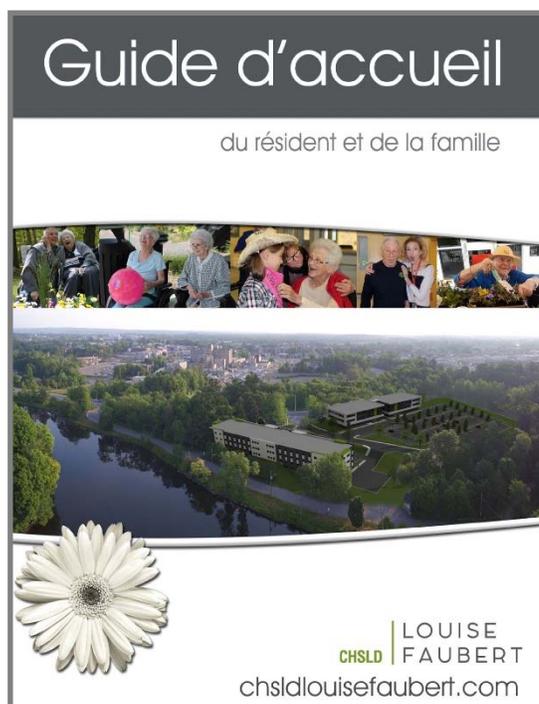
**Recrutement** : portes ouvertes, salons de l'emploi, journaux, sites Web, réseaux sociaux (Facebook et LinkedIn)

**Rapport annuel** : le rapport annuel est publié sur notre Web

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

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

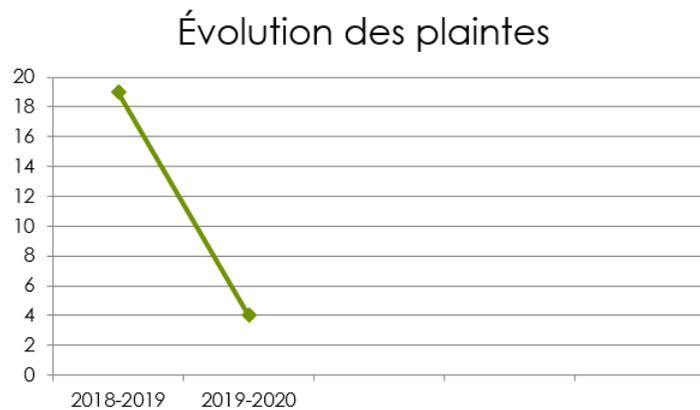
**Réseaux sociaux** : une page Facebook pour le CHSLD et la page LinkedIn du Groupe Santé Arbec



EXAMEN DES  
PLAINTES ET  
DROIT DES  
USAGERS



## ÉVOLUTION DES PLAINTES



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

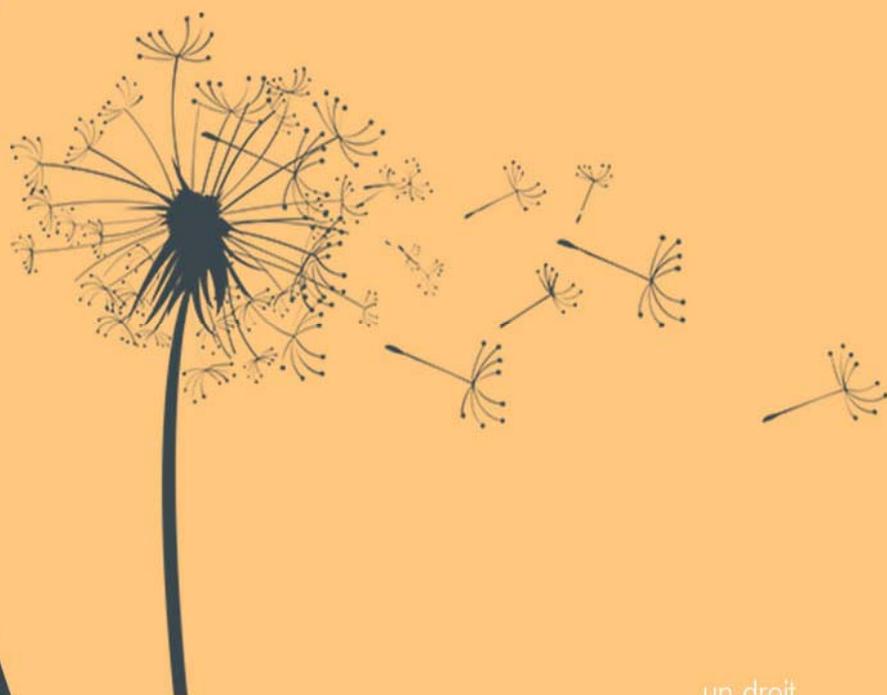
## DÉPÔT, TRAITEMENT ET RÉOLUTION DES PLAINTES



## ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE

- ↪ Le 3 juin 2019, activité de promotion des droits du résident et du régime d'examen des plaintes auprès des résidents et familles présentes à la rencontre annuelle des familles.
- ↪ Lors du dépôt d'une plainte, explications sur le régime d'examen des plaintes, du rôle de la commissaire, déroulement de l'examen et du traitement de la plainte.
- ↪ Site Web sous l'onglet « *Votre opinion compte* » *exprimer une plainte : Demande d'intervention de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services et traitement de plainte.*
- ↪ Affiches et dépliants du MSSS et coordonnées de la commissaire disponibles à des endroits stratégiques et passants ainsi que dans le calendrier offert aux résidents.
- ↪ Coordonnées de la commissaire et formulaire de plainte dans la pochette d'accueil du résident à l'admission.
- ↪ Le 8 octobre 2019, activité de promotion des droits du résident dans le cadre de la semaine des droits et de l'AGA du comité des résidents.
- ↪ Participation aux comités de vigilance et de la qualité.

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



un droit

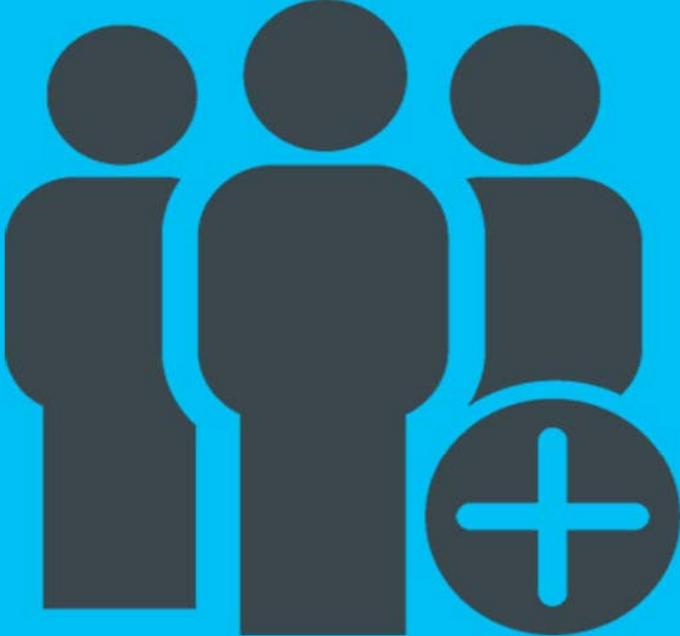


## TABLEAU DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE PORTANT SUR LES SOINS DE FIN DE VIE

Activité	Information	Nombre
Soins palliatif et de fin de vie	Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs	25
Sédation palliative continue	Nombre de sédations palliatives continues administrées	0
Aide médicale à mourir	Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées	2
	Nombre d'aides médicales à mourir administrées	0
	Nombre d'aides médicales à mourir non administrées et les motifs	0



CAPITAL  
HUMAIN



notre force





♥  
PASSIONNÉS  
DES  
AÎNÉS!  
♥

exécutif  
3

directeurs  
4

gestionnaires  
9

médecin  
1

employés  
140

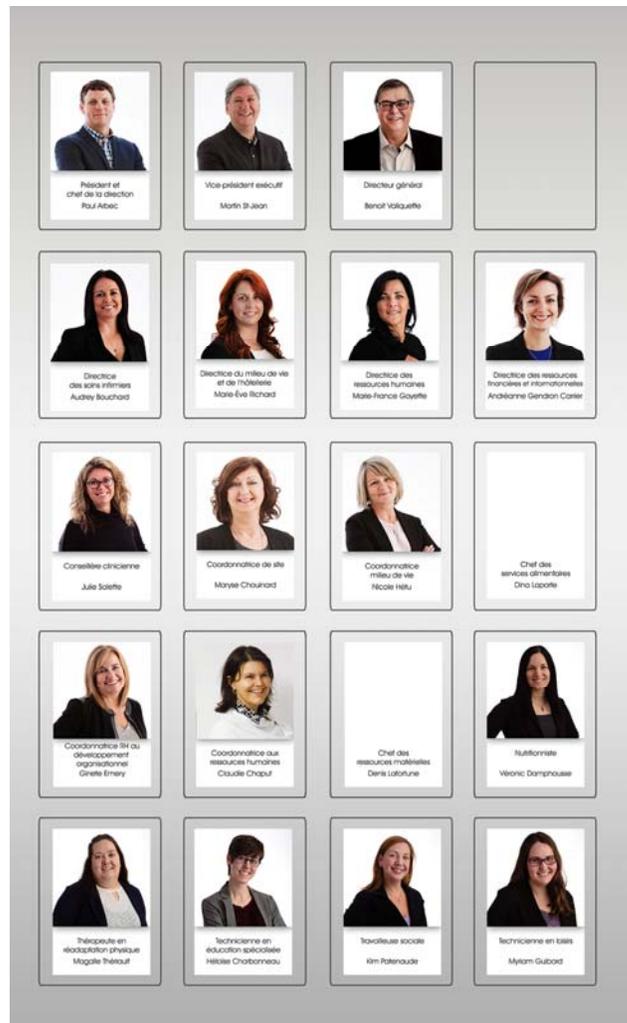
professionnels  
5

pharmacien  
1

bénévoles  
8

stagiaires  
6







LOUISE  
FAUBERT  
2018  
octobre





# 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

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

### VALEURS | ENGAGEMENT ET CONFIANCE

#### Nous nous engageons à :

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

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

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

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

## LE DROIT À UN CLIMAT DE CONFIANCE

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

### VALEURS | RESPECT ET COLLABORATION

#### Nous nous engageons à :

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

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

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

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

# LE DROIT À DES SOINS ET DES SERVICES DE QUALITÉ

**L**e 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

**L**e 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

**L**e 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

LOUISE  
FAUBERT

2019-2020



GROUPE  
SANTÉ ARBEC  
*Passionnés par les aînés*