

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

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

CHSLD | LOUISE
FAUBERT



2018-2019



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 devons toutefois demeurer 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 2018-2019 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 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 2018-2019 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 2019.



Paul Arbec
Président et chef de la direction

TABLE DES MATIÈRES

Le rapport annuel 2018-2019 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^{er} avril 2018 au 31 mars 2019.

Toutes les images et les photos sont 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

6



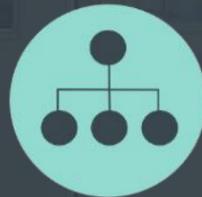
Faits saillants de l'année

14



Portrait de l'établissement

20



Structure organisationnelle

24



Services offerts

28



Bénévoles et partenaires

30



Portrait de la clientèle

32



Conseil d'administration et comités

40



Gestion des risques et amélioration continue de la qualité

46



Expérience client

48



Examen des plaintes et droit des usagers

50



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

52

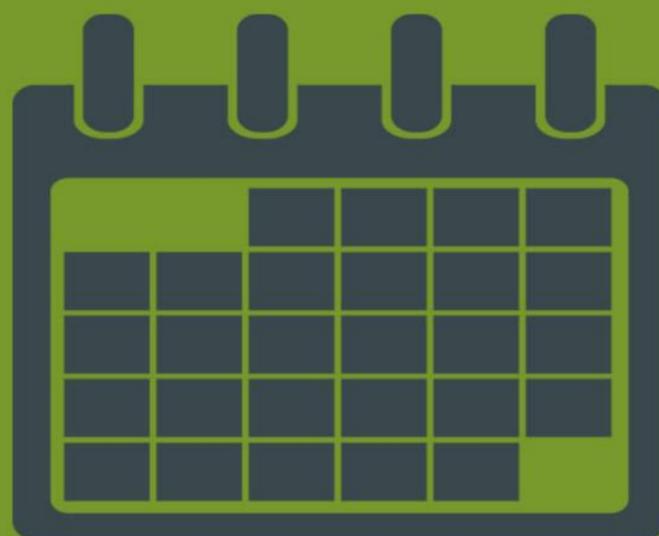


Capital humain

58



Code d'éthique et de conduite

PLANIFICATION
STRATÉGIQUE ET
RÉALISATIONS
PAR DIRECTIONFAITS 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 2018-2019 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 74 % des résidents du CHSLD reçoivent un deuxième soin d'hygiène.

MISE EN PLACE D'UN PLAN D'AMÉLIORATION DES SOINS ET DES SERVICES

Au printemps 2019, la direction a mis en place un plan d'amélioration des soins et des services afin de supporter les équipes en place. Ce plan comprend des efforts en révision des besoins des résidents, en matière de formation ainsi qu'en terme de recrutement. Son déploiement est amorcé depuis mars 2019 et se poursuivra jusqu'à la fin de l'automne 2019.

Audrey Bouchard
Directrice des soins infirmiers

CRÉATION ET REHAUSSEMENT DES POSTES

La direction a créé de nouveaux postes et rehaussé certains postes existants. Cet exercice vise à assurer une stabilité et une capacité de remplacement au sein des équipes et éviter le recours à la main-d'œuvre indépendante.

DIRECTION DU MILIEU DE VIE ET DE L'HÔTELLERIE

La directrice du milieu de vie et hôtellerie, en étroite collaboration avec la coordonnatrice du milieu de vie, développe et coordonne les activités propres au milieu de vie.

Elle veille au bon fonctionnement des activités du groupe des professionnels 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.

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 de nos belles missions 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 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 l'accès à des formations internes afin d'améliorer leur approche auprès des résidents. Nos formateurs sont des employés du Groupe Santé Arbec qui maîtrisent parfaitement bien leur domaine d'activité.



Marie-Ève Richard

Directrice milieu de vie et hôtellerie

DIRECTION

↳ Modification de la structure organisationnelle en novembre 2018 : la direction du milieu de vie et des services multidisciplinaires et la direction des services alimentaires, de la nutrition clinique et des services auxiliaires ont été fusionnées en une seule et même direction : la direction milieu de vie et hôtellerie.

MILIEU DE VIE

Dès la première année de son existence, un comité milieu de vie et un comité des résidents ont été créés. L'équipe a appris à se connaître et à travailler ensemble pour le mieux-être des résidents. Dynamique, cette équipe a travaillé très fort pour créer des liens entre les résidents et les intervenants, avec les familles et les bénévoles.

Des actions ont été menées pour offrir aux résidents un milieu de vie adapté à leurs besoins :

- ↳ Aménagement de la grande salle des loisirs
- ↳ Aménagement d'une salle spirituelle
- ↳ Instauration de l'Arbre aux délices pour souligner les bons coups des employés par les familles, les résidents, les bénévoles et les collègues de travail.

Qualité du milieu de vie

- ↳ Tenue de 3 grands comités annuels Milieu de vie.
- ↳ Tenue de 3 sous-comités annuels Milieu de vie incluant des membres du personnel de chaque discipline, ainsi que des bénévoles et des résidents.

HÔTELLERIE

SERVICES ALIMENTAIRES

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.

L'équipe des services alimentaires du Groupe Santé Arbec est engagée dans le projet d'amélioration continue des menus et des recettes des menus. Nous visons l'augmentation du niveau de satisfaction. Nous veillons à une grande variété des repas et des collations.

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.
- ↳ 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 sélectionnés. 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 il en est tenu compte pour la création des menus et pour continuer à nous améliorer.
- ↪ Le chef cuisinier fait la tournée des résidents sur les étages pour recueillir les commentaires et rencontrer les résidents.

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.

Nos équipes veillent quotidiennement au nettoyage et à la désinfection des unités de soins, des aires communes et des chambres des résidents.

Mais l'utilisation de produits dangereux doit être faite dans un environnement sécuritaire pour éviter les accidents.

Nous mettons tout en œuvre pour mettre en place des pratiques visant à rendre non accessibles ces produits dangereux, notamment en sécurisant les chariots de l'entretien ménager, en s'assurant que les portes des cuisinettes soient fermées.

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

UNE ANNÉE DE NOUVEAUTÉS ET DE GRANDS DÉFIS HUMAINS

Une nouvelle direction, trois nouveaux établissements

Les ressources humaines ont pris une nouvelle direction avec l'arrivée en poste de Denis Villeneuve le 25 janvier 2018 avec beaucoup de défis à relever et de changements à effectuer.

En mars, le CHSLD Louise-Faubert a ouvert ses portes, puis en octobre et novembre, deux autres établissements ont ouvert leurs portes.



Denis Villeneuve
Directeur 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, pendant les pauses ou 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 offrira 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 sera en vigueur au CHSLD Louise-Faubert à l'automne 2019.

Assurance collective

En 2018, un programme d'assurance collective a été mis à l'essai, dans un premier temps, pour le personnel administratif et l'ensemble des professionnels et gestionnaires.

Planification de la main-d'œuvre

La gestion des horaires et des activités de remplacement s'est transformée pour offrir un service déployé dans deux équipes qui desservent les six CHSLD du Groupe Santé Arbec. L'équipe des ressources humaines du CHSLD Heather offre ses services aux CHSLD Heather, de Moulins et Émile McDuff. L'équipe des ressources humaines du CHSLD Louise-Faubert, quant à elle, offre des services aux CHSLD Louise-Faubert, Marguerite-Rocheleau et Michèle-Bohec.

Le grand défi humain

L'équipe des ressources humaines a dû redoubler d'efforts pour déployer des stratégies d'attraction et de rétention pour procéder au recrutement d'employés de tous titres d'emploi pour l'ouverture en mars 2018 et pour la liste de rappel. Toutes les stratégies de recrutement ont été exploitées : sites d'embauche, site Web, réseaux sociaux, journées de l'emploi, salons de l'emploi, vidéos, etc. Le défi est de taille, mais avec détermination et créativité tout est possible.



Au-delà de l'embauche

Beaucoup d'énergie a été déployée pour recruter de nombreuses nouvelles ressources, mais également pour déployer un programme d'accueil, d'intégration et d'orientation du nouveau personnel. Le désir de faire vivre une belle expérience-employé est au cœur de nos préoccupations quant à l'enjeu majeur de rétention qui mobilise nos énergies actuelles et à venir. Merci à toutes ces ressources qui ont mis l'épaule à la roue en s'impliquant comment coach et formateur. Vous avez fait une réelle différence pour eux.

Maintenant et plus que jamais, il faut se démarquer en prenant le temps d'écouter les besoins et attentes de ces ressources si essentielles à l'épanouissement de la famille et de la qualité des services offerts à notre clientèle.

On fait équipe avec nos employés

Un comité des employés a été créé afin de mettre en place un mécanisme dynamique et formel permettant de favoriser un lieu d'échanges, d'écoute et de suggestions. C'est un lieu de partage pour accueillir l'opinion des gens dans l'optique d'améliorer la qualité de vie au travail de tous et la qualité des soins et services offerts. Cette tribune se veut également un espace pour développer un sentiment d'appartenance, un engagement et une fierté à l'égard des soins et services offerts au CHSLD Louise-Faubert auprès des résidents et entre employés. Composé de six employés et animé par la coordonnatrice des ressources humaines, le comité se rencontre une fois aux six semaines pour une durée d'environ une heure.

Le comité PSST a aussi été créé et il commence à déployer des stratégies de santé et de sécurité au travail.

Des indicateurs pour mieux comprendre

La révision des différents indicateurs de gestion est amorcée et s'inscrit dans un projet de tableau de bord afin de soutenir la direction dans les décisions stratégiques et opérationnelles. Le tableau de bord présente des informations utiles à la saine gestion du capital humain. Cet outil de gestion est bonifié et le sera dans les prochaines années afin de saisir en temps réel les enjeux organisationnels.

Une équipe exceptionnelle

Le Groupe Santé Arbec a pu s'appuyer sur une équipe des ressources humaines aux qualités et à l'engagement hors du commun : une équipe dynamique, dévouée et particulièrement engagée à la mission de l'organisation. Les défis à multiples facettes, toutes aussi complexes les uns des autres, ont été relevés avec fierté et détermination. Comme toutes les organisations de la santé, les défis en ressources humaines sont très présents, mais la direction des ressources humaines s'est trouvé choyée de pouvoir compter sur cette équipe exceptionnelle. C'est avec beaucoup de reconnaissance et de considération que la direction remercie chaleureusement chaque personne qui, par son engagement, a fait une réelle différence dans l'offre de service à la clientèle.

2019-2020 EN ROUTE VERS LA MATURITÉ ET LA CONSOLIDATION

Dans la prochaine année, notre équipe mettra le cap sur la maturité et investira ses énergies à consolider l'ensemble des activités de la direction pour en dégager une vision pour l'organisation !

DIRECTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES, MATÉRIELLES ET INFORMATIONNELLES

Pour notre établissement, la direction des ressources financières, matérielles et informationnelles, au 31 mars 2019, compte maintenant 17 personnes. Que ce soit en finances, en ressources matérielles ou en informatique, c'est une équipe dynamique et dévouée dont nous sommes fiers.



Gerarda Capece
Directrice des ressources
financières, matérielles
et informationnelles

Faits saillants de nos réalisations

RESSOURCES FINANCIÈRES

- ↳ Implantation d'un système de gestion des ressources financières « GRM » plus performant qui permet de produire des rapports et des indicateurs plus rapidement. Le but de cette innovation est de produire une information financière de qualité dans les délais qui permettent une meilleure prise de décision. Au 31 mars 2019, l'installation est terminée. Pour la prochaine année, nous poursuivrons les formations et l'assistance aux gestionnaires pour qu'ils puissent bénéficier de ce nouvel outil.

SERVICE INFORMATIQUE

- ↳ Poursuite du travail de support auprès des établissements et des employés.
- ↳ Rappels réguliers aux employés sur la façon de faire une requête auprès de ce service.
- ↳ Publication d'un document sur les délais de réponse attendue lors des requêtes.
- ↳ Ménage des systèmes et du serveur.
- ↳ Travail sur la restructuration de l'arborescence informatique.

RESSOURCES MATÉRIELLES ET APPROVISIONNEMENT

- ↳ Au mois d'octobre 2018, le service des approvisionnements a migré sous la responsabilité des ressources financières.
- ↳ Restructuration de l'équipe des approvisionnements pour être plus efficace.

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.

S'en suivi la construction et 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 96 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

99
 résidents



MISSION

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

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

VALEURS

RESPECT

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

CONFIANCE

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

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

ENGAGEMENT

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

RIGUEUR

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

COLLABORATION

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

FIERTÉ

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

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.

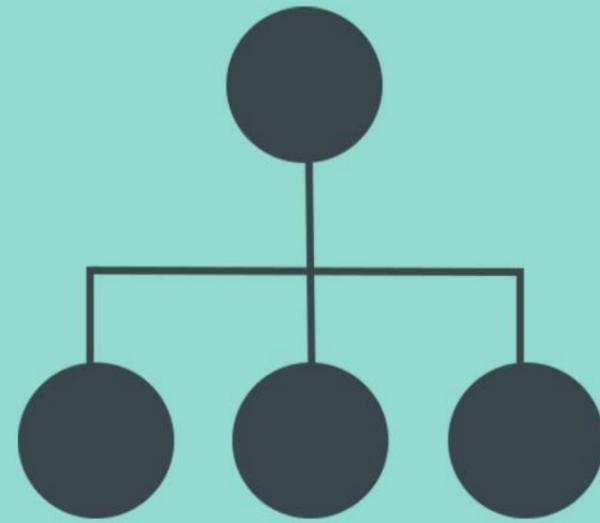
Notre philosophie d'intervention se base sur une approche humaniste favorisant la participation du résident et de sa famille à la prise de décision.

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.

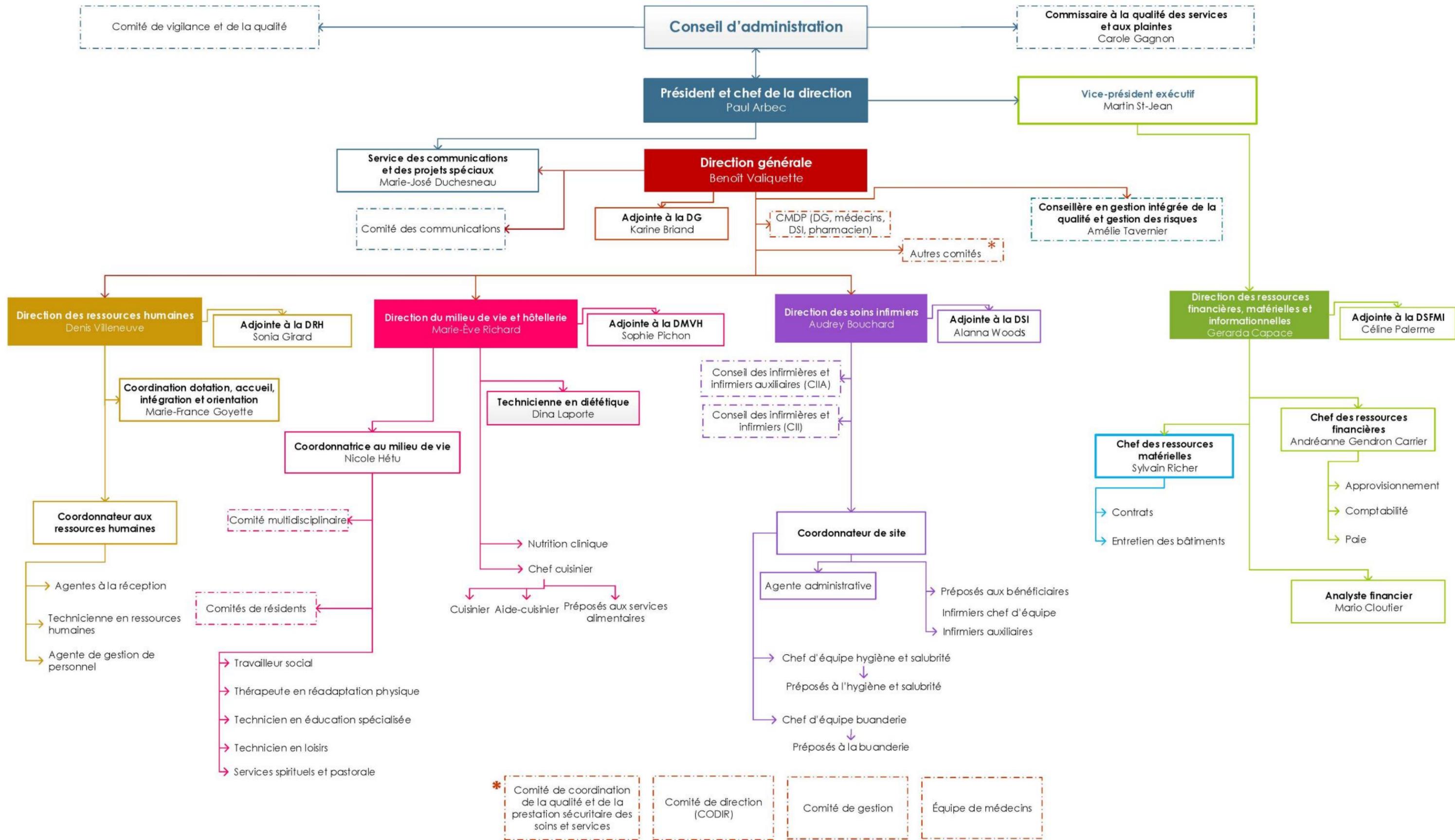


STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



définition visuelle du réseau de relations au sein du CHSLD





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

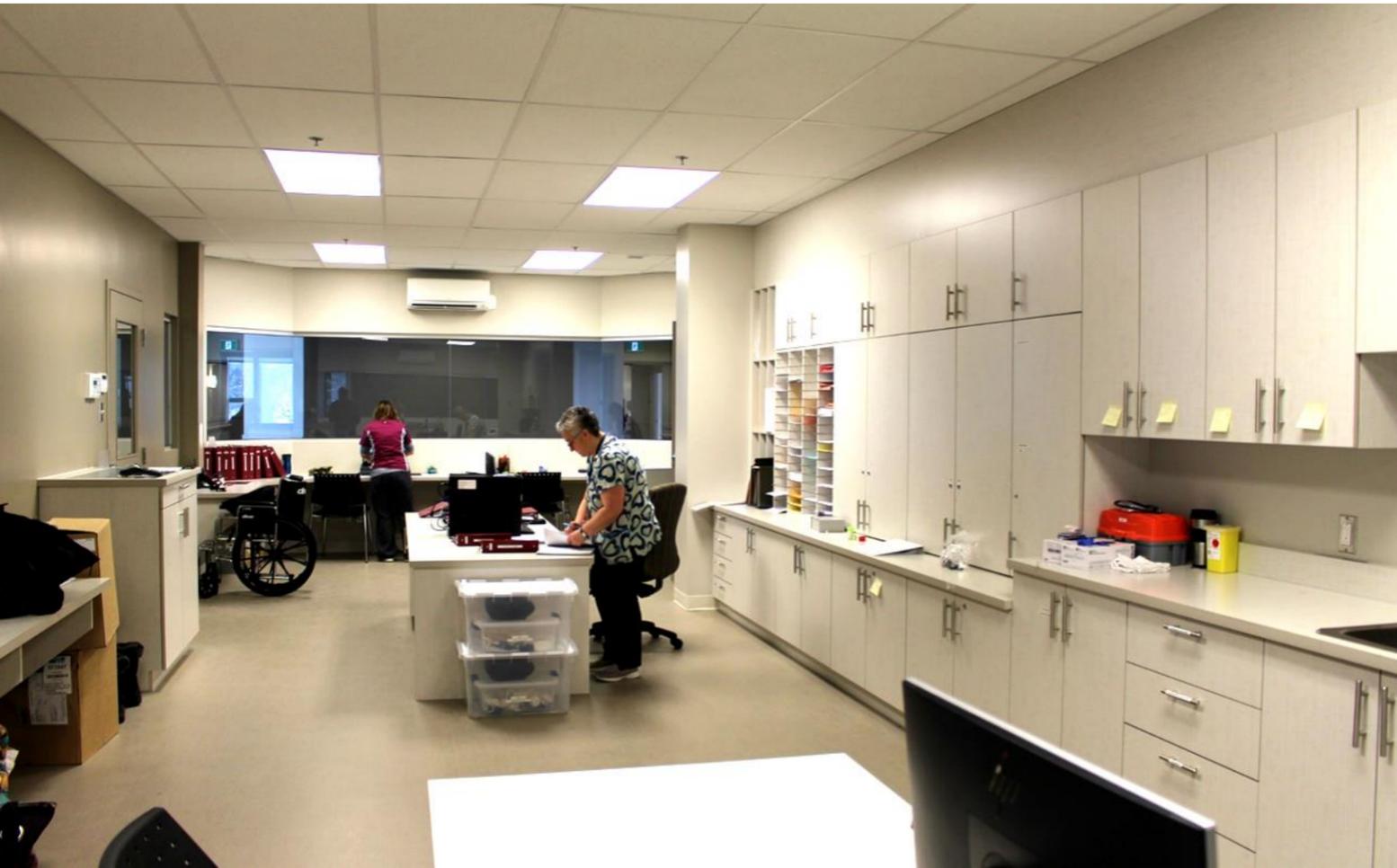
↪ Service de téléphonie dans la chambre

↪ 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

B Groupe Santé Arbec
BÉNÉVOLAT
La passion des aînés

bénévoles
15

stagiaires
7

BÉNÉVOLES ET PARTENAIRES

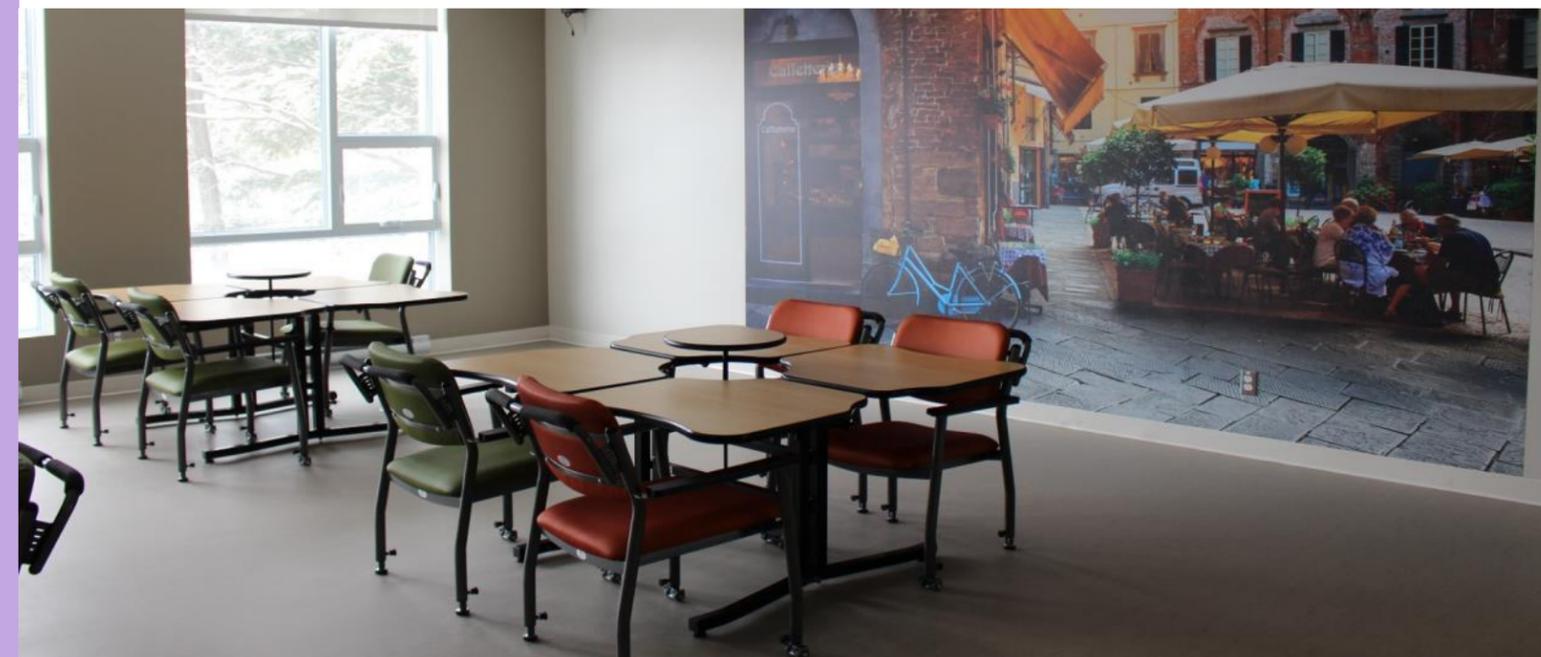


des gens en or



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, École des Studios, École secondaire Polyvalente St-Jérôme, Commission scolaire des Samares, Cégep régional de Lanaudière à Joliette, Commission scolaire Pointe-de-l'Île, Cégep Marie-Victorin, Université du Québec à Montréal, Fédération québécoise des loisirs en institution.



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 AU 31 MARS

Paul Arbec, président et chef de la direction

COMITÉ DE DIRECTION

GOUVERNANCE

- ❖ Paul Arbec, président et chef de la direction
- ❖ Martin St-Jean, vice-président exécutif
- ❖ Benoit Valiquette, directeur général des CHSLD
- ❖ Édith Sauvageau, directrice des ressources intermédiaires
- ❖ Audrey Bouchard, directrice des soins infirmiers
- ❖ Marie-Ève Richard, directrice du milieu de vie et hôtellerie
- ❖ Denis Villeneuve, directeur des ressources humaines
- ❖ Gerarda Capece, directrice des ressources financières et informationnelles

RENCONTRES

- ↳ Les troisièmes jeudis du mois

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 l'organisationnelles

- ↳ Dépôt et discussion :
 - ❖ des plaintes et des recommandations de la commissaire aux plaintes
 - ❖ Événements sentinelles

CONSEIL MÉDICAL ET PHARMACEUTIQUE

GOUVERNANCE

- ↳ Paul Arbec, président et chef de la direction, membre du conseil d'administration
- ↳ Chantal Talbot, directrice générale adjointe jusqu'en avril 2018
- ↳ Benoit Valiquette, directeur général depuis mai 2018
- ↳ Stefano Tedeschi, directeur des soins infirmiers jusqu'en décembre 2018
- ↳ Dre Mireille Charrette, médecin du CHSLD Heather
- ↳ Dr Tri Minh Tran, médecin en chef de l'équipe médicale des CHSLD des Moulins et Émile McDuff
- ↳ Dre Marie-Ève Marchand, médecin de l'équipe médicale des CHSLD des Moulins et Émile McDuff
- ↳ Monsieur Richard Cardinal, pharmacien, pharmacie Cardinal
- ↳ Madame Karine Mathieu, pharmacie Cardinal

RENCONTRES

- ↳ 2 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'examen de plaintes.

COMITÉ DES RÉSIDENTS

MEMBRES

Pour l'année 2018-2019, le Groupe Santé Arbec a donné le mandat à deux personnes-ressources externes, d'unifier le fonctionnement et la raison d'être des quatre comités des résidents des CHSLD du Groupe Santé Arbec :

- ↳ Brigitte Schrama de novembre 2017 à mai 2018,
- ↳ France Fontaine depuis janvier 2019.

Récemment formé, le comité comprend les membres suivants qui sont tous des résidents :

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



SUJETS TRAITÉS

- ↳ Le comité a eu l'occasion de s'approprier davantage quelques-uns des droits et obligations des résidents :
 - ❖ le droit de choisir son professionnel ou l'établissement et le droit de participer aux décisions.
- ↳ Promotion des comités et droits des résidents
- ↳ Lors d'une réunion du comité des résidents, la travailleuse sociale du CHSLD Louise Faubert a souligné les droits des résidents. Elle a sensibilisé les membres du comité au respect de ces droits.

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 personnelle, le délai de réponse aux cloches d'appel et plusieurs autres.

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 des comités, et ce, à l'intérieur d'une collaboration continue avec les membres de la direction. Davantage d'actions seront faites en 2019 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
- ↳ Martin St-Jean, vice-président exécutif
- ↳ Benoit Valiquette, directeur général
- ↳ Stefano Tedeschi, directeur des soins infirmiers jusqu'en décembre 2019 remplacé en janvier 2019 par 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

- ↳ Organisation de rencontres entre l'équipe de soins, le coordonnateur de site et l'éducatrice spécialisée suivant tout événement sentinelle ou agression.
- ↳ Maintien d'une approche de soins et d'assistance centrée sur les besoins du résident en respectant son rythme et ses refus de soins et d'assistance afin que l'équipe soignante intervienne au moment opportun selon une évaluation objective de la situation et non en raison de pressions externes.
- ↳ Prise de moyens afin que les infirmières chefs d'équipe encadrent adéquatement le personnel, régulier ou non, pour assurer une continuité des soins aux résidents, notamment lorsque du personnel non régulier est présent sur les unités de soins et quand une réorganisation ponctuelle des soins s'avère nécessaire (plan de contingence).
- ↳ Harmonisation avec les nouvelles exigences du MSSS afin que le ratio minimum de personnel puisse répondre adéquatement aux besoins de la clientèle accueillie. Relecture des procédures de rétention du personnel et prévision active du recrutement.
- ↳ Révision des routines en vigueur pour la distribution de collation et l'heure des repas.
- ↳ Formation des employés sur les thèmes suivants : hygiène & salubrité, communication, sécurité, amélioration continue de la prestation des soins et bienveillance.

COMMUNICATION AVEC LES RÉSIDENTS ET LES FAMILLES

- ↳ Prise de mesures avec les familles favorisant le rétablissement d'un lien de confiance et d'un mode de communication mutuellement satisfaisant, le tout dans l'intérêt du résident.

SOINS ET SÉCURITÉ

- ↳ Installation de bandeaux *STOP* aux portes des résidents le souhaitant pour diminuer avec efficacité l'errance intrusive d'un agresseur potentiel.
- ↳ Mise en place de mesures de surveillance en mettant de l'emphase sur la vigilance dans le cas de résidents présentant des signes d'agressivité. Les attentes décrites auprès des équipes sont des éléments qui font partie des suivis quotidiens faits par les infirmières chef d'équipe.

- ↳ Implantation de thérapies occupationnelles.
- ↳ Réorganisation des routines afin d'éviter le contact entre les résidents présentant des relations conflictuelles.
- ↳ Sensibilisation et renforcement des pratiques du personnel de soir et de nuit afin qu'ils portent une attention soutenue aux résidents avec un comportement agressif et perturbateur afin que ceux-ci ne mettent pas en cause la sécurité, la quiétude des autres résidents et la qualité de milieu de vie en général.
- ↳ Étude d'alternatives à la porte fermée qui permettraient au soignant de ne pas être isolé dans la chambre d'un résident et d'intervenir en situation d'urgence.
- ↳ Révision de plusieurs plans de soins.
- ↳ Renforcement des pratiques par rapport à la rapidité d'intervention lorsque qu'un signal d'alarme est enclenché ou qu'un incident survient.
- ↳ Formation et support aux aidants naturels afin qu'ils puissent intervenir de façon adéquate avec leurs proches selon leur état de santé et comportement.
- ↳ Interventions multiples en lien avec les plans de nutrition afin de prévenir, entre autres, les carences, la déshydratation et les problèmes liés à la dysphagie.

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

- ↳ Implantation et déploiement de l'outil informatique SOFI
- ↳ 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 ni d'événements sentinelles.



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
- ↪ Stefano Tedeschi, directeur des soins infirmiers jusqu'en décembre 2018
- ↪ Audrey Bouchard, directrice des soins infirmiers à partir de janvier 2019

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 a été implanté au courant de l'année pour 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
- ↳ Mise en place des tableaux de suivi des indicateurs entre avril et juin 2018 impliquant 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
- ↳ Déploiement d'un formulaire de consentement de prise de photo

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
- ↳ Rédaction d'un article publié dans le journal interne en octobre 2018 en vue de la semaine pour la sécurité des aînés
- ↳ 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

- ↳ Implantation de la nouvelle pharmacie Cardinal
- ↳ Uniformisation des pratiques dans l'ensembles de CHSLD
- ↳ Réalisation du sondage autoévaluation sur la gestion des médicaments fait en janvier 2018.
- ↳ Inspection et audits des réserves médicaments réalisés en janvier et février 2018 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 bientraitance, 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 questionnaires dans nouveaux CHSLD dans le processus d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques (février 2019).
- ↳ 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
- ↳ Code d'urgence :
- ↳ Code rouge : a été communiqué aux résidents et aux familles en janvier 2018 (sauf pour le CHSLD Louise-Faubert)
- ↳ Code bleu : a été ajouté dans le cahier PMU
- ↳ Code jaune : a été diffusé en octobre 2018
- ↳ Réalisation de la semaine de prévention sécurité incendie en octobre 2018

Comité de plan d'entretien des matériels et équipements

- ↳ Intégration du nouveau chef des ressources matérielles, Sylvain Richer, au comité.
- ↳ 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 2018

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

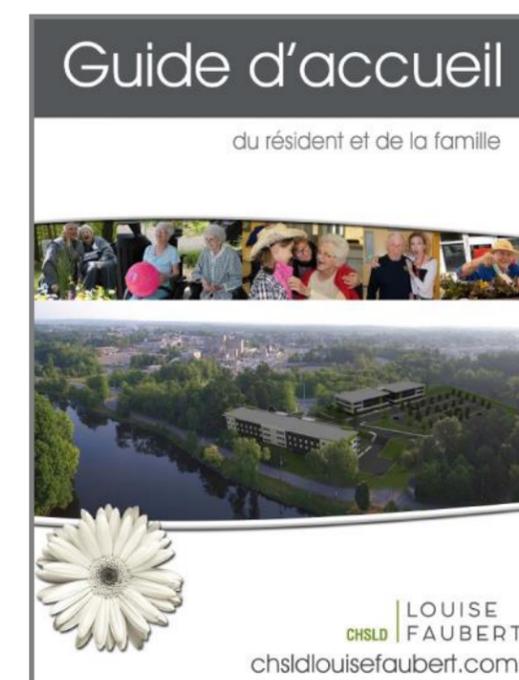
Recrutement : portes ouvertes, salons d'emploi, journaux, sites Web, réseaux sociaux (Facebook et LinkedIn)

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.chsldlouiseaubert.com

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



EXAMEN DES PLAINTES ET DROIT DES USAGERS



ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE

- ↳ Le 12 août 2018, activité individuelle de promotion des droits du résident et du régime d'examen des plaintes auprès des résidents et familles présentes.
- ↳ Lors du dépôt d'une plainte, explications sur le régime d'examen des plaintes, du rôle de la commissaire, déroulement de l'examen et du traitement de la plainte.
- ↳ Site Web sous l'onglet « *Votre opinion compte* » exprimer une plainte : *Demande d'intervention de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services et traitement de plainte.*
- ↳ Affiches et dépliants du MSSS et coordonnées de la commissaire disponibles à des endroits stratégiques et passants ainsi que dans le calendrier offert aux résidents.
- ↳ Coordonnées de la commissaire et formulaire de plainte dans la pochette d'accueil du résident à l'admission.
- ↳ Participation aux comités de vigilance et de la qualité.



Carole Gagnon
Commissaire locale aux plaintes

DÉPÔT, TRAITEMENT ET RÉOLUTION DES PLAINTES



Tout au long du processus, la direction et le personnel ont donné toute l'attention et la collaboration requise pour mener à bien le traitement des plaintes.

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	19
Sédation palliative continue	Nombre de sédations palliatives continues administrées	13
Aide médicale à mourir	Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées	0
	Nombre d'aides médicales à mourir administrées	0
	Nombre d'aides médicales à mourir non administrées et les motifs	0

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



un droit



CAPITAL
HUMAIN



notre force



♥
PASSIONNÉS
DES
AÎNÉS!
♥



À votre service et à l'écoute de vos besoins

CHSLD LOUISE FAUBERT

Établissement du GROUPE SAINTE-ARBECC
Passionnés pour les aînés

 Président et chef de la direction Paul Arbec	 Directeur général Benoit Valiquette	 Directrice des soins infirmiers Audrey Bouchard	 Directrice milieu de vie et hôtellerie Marie-Eve Richard
 Coordonnatrice milieu de vie Nicole Hélu	 Chef d'unité Marie-France Yelle	 Nutritionniste Véronique Dampousse	 Thérapeute en réadaptation physique Magalie Thériault
 Technicienne en éducation spécialisée Héloïse Charbonneau	 Technicienne en loisirs Myriam Gubard	 Travailleuse sociale Kim Patenaude	





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 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 formulaires 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, à éviter toute conversation entre nous (membres du personnel) sur des sujets non pertinents à nos fonctions.
- ↳ Refuser tout argent, cadeau, legs de votre part, de votre famille ou de vos proches.
- ↳ Respecter vos croyances et vous faciliter l'accès aux services qui y sont reliés.
- ↳ Vous informer des services de vie spirituelle offerts par le centre.
- ↳ Appliquer la politique sur l'usage du tabac et de ne pas fumer à moins de 9 mètres de toute porte ou fenêtre du centre d'hébergement.

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

- ↳ Affirmer votre choix d'appellation.
- ↳ Demeurer respectueux dans vos rapports avec les intervenants, les bénévoles, les stagiaires, les visiteurs et les autres résidents.
- ↳ Utiliser un vocabulaire respectueux.
- ↳ Si vous désirez marquer votre appréciation, offrir un présent que tous les membres de l'équipe pourront se partager.
- ↳ Administrer vos biens et en disposer librement.
- ↳ Dénoncer tout langage blessant ou choquant.
- ↳ Communiquer vos attentes relatives à vos besoins spirituels et religieux.
- ↳ Exercer votre droit à l'intimité tout en respectant l'intimité des autres résidents.
- ↳ Appliquer la politique sur l'usage du tabac, à savoir d'utiliser le fumoir situé au 3^e étage 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 services dans un environnement adapté.
- ↳ Éviter, dans toute la mesure du possible, toute forme de contention physique et chimique selon la politique en vigueur.

- ↳ Rapporter aux personnes en autorité désignées toute forme de violence, d'abus, d'agression, de harcèlement dont quiconque à l'interne serait victime ou témoin.
- ↳ Respecter tous les résidents quelle que soit leur atteinte cognitive ou physique.
- ↳ Proscrire toute brusquerie, toute menace et toute violence physique verbale ou psychologique envers le résident, entre les autres résidents, envers les familles et envers les intervenants.
- ↳ Déclarer sans délai tout incident, accident et événement sentinelle, et intervenir rapidement pour minimiser les conséquences et mettre en place les mesures appropriées.
- ↳ Recourir à de l'équipement sécuritaire, fonctionnel et en assurer le bon entretien.
- ↳ N'exercer aucune mesure de représailles auprès d'un résident ou de ses proches.
- ↳ Exclure toute critique ou reproche à l'endroit d'un résident dans nos interventions et dans nos conversations entre collègues.
- ↳ Exclure toute critique ou reproche envers l'organisation entre collègues, de vive voix tout comme sur les réseaux sociaux, devant les résidents et leur famille et s'assurer de faire valoir vos préoccupations et inquiétudes à la bonne personne en autorité hiérarchique qui pourra vous assurer un suivi.
- ↳ Préserver en tout temps votre intégrité physique et morale.
- ↳ Respecter votre vie intime, votre univers personnel, votre besoin de recevoir de la visite en toute intimité et votre besoin de solitude.
- ↳ Frapper à votre porte avant d'entrer dans votre chambre et, selon votre état, attendre une réponse avant d'y pénétrer.
- ↳ Éviter de nous immiscer dans vos affaires personnelles.
- ↳ Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :
- ↳ Faire part à l'infirmière chef ou à une personne en autorité de toute forme de violence, d'abus, d'agression, de harcèlement dont vous seriez victime ou témoin.
- ↳ Respecter les autres résidents quelle que soit leur atteinte mentale ou physique.
- ↳ Communiquer à l'infirmière chef ou à la direction tout événement qui vous semble être une mesure de représailles.
- ↳ Éviter toute brusquerie, toute menace et toute violence physique verbale ou psychologique envers les autres résidents et envers les intervenants.
- ↳ Être discret à l'égard des faits ou d'informations dont la divulgation pourrait porter atteinte à votre vie privée.
- ↳ Adopter une attitude positive, compréhensive et discrète à l'égard d'une relation amicale ou amoureuse entre des résidents.

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

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

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

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 des résidents, etc.

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

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

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

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, de activités de loisirs et de la vie quotidienne.

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

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

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

LE DROIT DE RECOURS ET DE PORTER PLAINTE

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

VALEURS | RESPECT, COLLABORATION ET CONFIANCE

Nous nous engageons à :

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

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

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

LE DROIT AUX SOINS FIN DE VIE

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

VALEURS | RESPECT, FIERTÉ ET CONFIANCE

Nous nous engageons à :

- ↳ Répondre, dans la mesure du possible, à vos dernières volontés qu'elles soient verbales ou écrites.
- ↳ Accomplir toute intervention auprès de la personne en phase terminale avec le maximum de délicatesse, de tendresse et de calme.
- ↳ Respecter le programme de soins de fin de vie et suivre les interventions décrites dans ce programme.
- ↳ Respecter vos valeurs spirituelles jusqu'au dernier moment.
- ↳ Respecter votre niveau de soins et votre volonté d'être réanimé ou non en cas d'urgence.
- ↳ Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :
- ↳ Exprimer vos attentes à l'égard des interventions durant les derniers moments de vie.
- ↳ Exprimer votre niveau de soins et votre volonté d'être réanimé ou non en cas d'urgence.

CHSLD | LOUISE
FAUBERT

2018-2019



GRUPE
SANTÉ ARBEC
Passionnés par les aînés