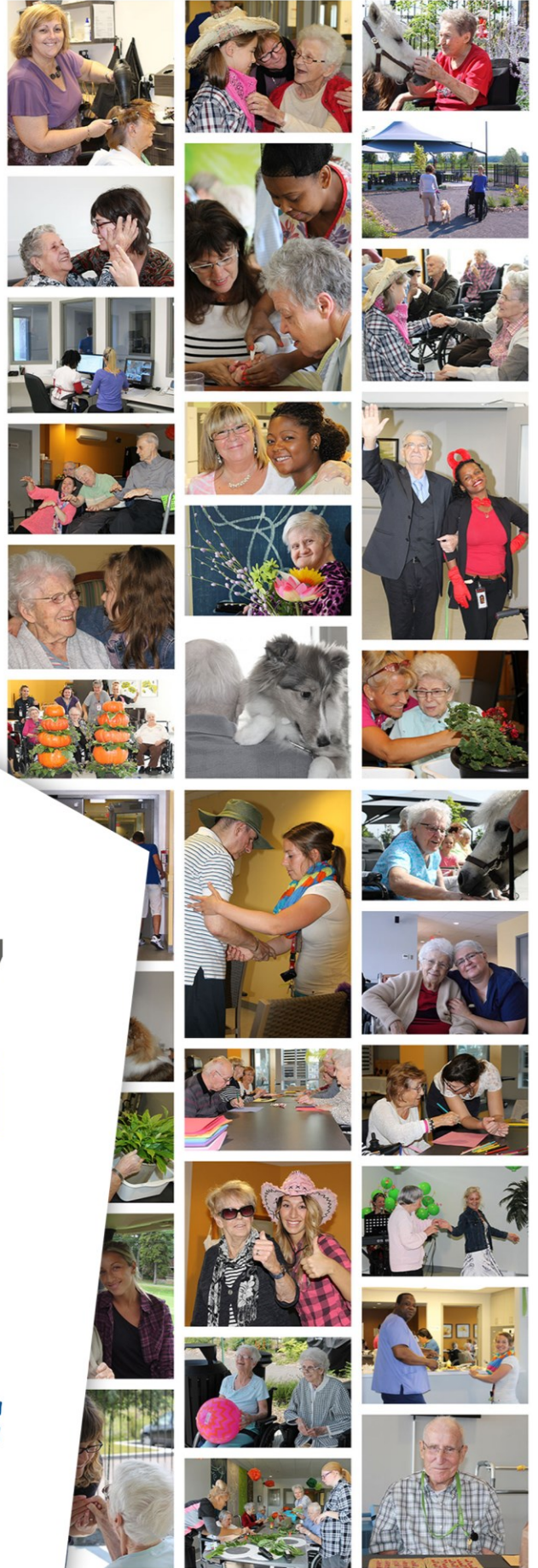


Tous leurs sourires sont vrais!

Les photos de cette mosaïque ont été captées par notre personnel et représentent nos résidents dans des situations réelles de tous les jours.



2016-2017

Rapport annuel



CHSLD  
des Moulins

Émile  
CHSLD | McDUFF



## Lexique

CHSLD	Centre d'hébergement de soins de longue durée
CISSS	Centre intégré de Santé et de Services sociaux
CMP	Conseil des médecins et pharmaciens
DGA	Direction générale adjointe
DSI	Direction des soins infirmiers
DRH	Direction des ressources humaines

LSSS	Loi sur les services de santé et sociaux
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PDG	Président-directeur général
PII	Plan d'intervention individuelle
PMU	Plan des mesures d'urgence
POR	Pratiques organisationnelles requises

Le rapport annuel de gestion 2016-2017 du CHSLD des Moulins et du CHSLD Émile McDuff est publié par la direction générale adjointe de CHSLD du Groupe Santé Arbec. Merci à toutes les personnes qui ont contribué à sa réalisation. Cette publication est disponible en version électronique sur nos sites Web.

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

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

# Table des matières

Message des autorités .....	4	Les comités et conseils .....	19
Déclaration de fiabilité des données .....	5	Conseil d'administration.....	19
Faits saillants de l'année .....	6	Conseil médical .....	19
Planification stratégique 2016-2010 .....	6	Comité de résidents.....	19
Direction des soins infirmiers.....	7	Comité de gestion des risques et	
Direction du milieu de vie et		d'amélioration continue de la qualité .....	20
des services multidisciplinaires .....	7	Comité de la vigilance et de la qualité .....	23
Direction des services alimentaires		Gestion des risques et amélioration	
et de la nutrition clinique .....	7	continue de la qualité .....	25
Direction des ressources financières		Expérience client.....	26
et informationnelles.....	9	Examen des plaintes et le droit	
Présentation des CHSLD.....	10	des usagers .....	27
Notre histoire.....	10	L'application de la politique	
Notre mission.....	10	portant sur les soins de fin de vie .....	28
Notre vision .....	10	Capital humain .....	28
Notre philosophie de gestion .....	10	Le code d'éthique et de conduite .....	30
Nos valeurs.....	11		
Structure organisationnelle .....	12		
Services offerts.....	13		
Les CHSLD en bref.....	13		
Ce qui nous distingue .....	13		
Les soins infirmiers.....	13		
Le milieu de vie et les services multidisciplinaires .....	14		
Le service d'hygiène et salubrité.....	15		
Le service de buanderie .....	15		
Le service alimentaire .....	16		
La chambre des résidents.....	16		
Le code d'éthique .....	16		
Forces, bénévoles, partenaires et			
accréditation.....	17		
Portrait de la clientèle .....	18		

*Un style de Vie*



# Message des autorités



Chers lecteurs,

L'exercice financier 2016-2017 s'est avéré une année de consolidation pour les CHSLD des Moulins et Émile McDuff ainsi que pour notre organisation dans son ensemble.

Notre exercice de planification stratégique 2016-2020 nous guide quotidiennement et nous permet de mesurer notre progression dans les améliorations et les modifications à apporter dans notre prestation de services.

Le Groupe Santé Arbec s'inspire de plus en plus des meilleures pratiques basées sur les données probantes, accentue son rapprochement avec le secteur des commissions scolaires, de l'enseignement et du monde universitaire dans le but de valider sa vision tout en se tenant à jour des nouvelles tendances dans le secteur de l'hébergement. De par cette approche, nos centres d'hébergement en sortent gagnants.

Je tiens à féliciter l'initiative le MSSS suite au Colloque sur les meilleures pratiques en hébergement, car le réseau d'hébergement du Québec en bénéficie grandement avec le rehaussement de plusieurs postes de soins et d'assistance dans l'objectif d'améliorer la présence au chevet des résidents. Même si les ententes d'achats de places n'ont pas été visées par cet investissement, c'est tout de même un pas dans la bonne direction.

Il est très rassurant de voir à quel point que la population en général, incluant les acteurs politiques, vise l'amélioration des services offerts aux bâtisseurs de notre société. Nous sommes fiers d'y contribuer dans cette ère de responsabilisation et de respect de la santé et de la dignité de nos aînés. .

Le président-directeur général,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Paul Arbec', written in a cursive style.

Paul Arbec

# Déclaration de fiabilité des données

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

Les résultats et les données de ce rapport de gestion de l'exercice 2016-2017 des CHSLD des Moulins et Émile McDuff :

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

Je déclare que les données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2017.

Le président-directeur général

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Paul Arbec', written over a light grey horizontal line.

Paul Arbec

## Planification stratégique 2016-2020

Cette année a marqué le début des travaux de notre planification stratégique 2016-2020.

Nous avons débuté l'année par un bilan de notre planification stratégique 2011-2015, fruit d'un grand travail équipe. Fort de ce bilan, nous avons complété un diagnostic stratégique par le biais d'une analyse de la performance actuelle, d'un balisage des grandes tendances en émergence ainsi que d'un portrait détaillé de la clientèle. Ces étapes nous ont permis d'établir un diagnostic stratégique clair et partagé de l'ensemble de l'équipe de gestion.

À partir de l'ensemble des informations recueillies, nous avons définis nos orientations préliminaires 2016-2020 et déterminé les éléments sur lesquels nous voulons mettre l'emphase au cours des prochaines années.

Nous avons largement consulté nos parties prenantes afin de valider que les gens, qui sont au cœur de notre organisation, partagent les mêmes orientations préliminaires que les gestionnaires.

Suite aux diverses rencontres de consultation, nous avons amalgamé l'ensemble des informations recueillies avec nos gestionnaires afin que ces derniers viennent bonifier le travail à venir pour déterminer nos orientations finales.

Des plans d'action ont été travaillés et des priorités ont été déterminées pour les deux premières années de la planification stratégique. Des présentations des orientations finales de nos travaux ont été faites aux membres du personnel des différents secteurs.

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

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

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

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

### Axe 5. Développement des compétences

### Axe 6. Organisation efficiente

### Axe 7 Excellence clinique

Voici nos priorités pour cette première année ainsi que les travaux qui ont été réalisés :

- Améliorer les résultats de notre campagne de vaccination antigrippale tant auprès des résidents, des employés que des bénévoles et des familles. (Axe 1.1) :
  - ↳ Taux de couverture vaccinale chez les résidents : 93 % (106 personnes sur 114)
  - ↳ Taux de couverture vaccinale chez les travailleurs de la santé : 33,3 % (48 personnes sur 144)
- Révision des rôles et des responsabilités des équipes de soins infirmiers (Axe 6.1)
  - ↳ En cours : voir bilan de la direction des soins infirmiers qui suit à la page suivante.
- Travailler à améliorer divers aspects en lien avec notre main-d'œuvre :
  - ↳ Se doter d'un plan de développement des ressources humaines en fonction de l'évolution des besoins de la clientèle (Axe 5.1) : en cours
  - ↳ Revoir nos processus d'affectation des ressources humaines afin d'assurer une meilleure stabilité des équipes (Axe 3.2-A) :
    - ❖ Révision des structures de poste visant un meilleur équilibre des membres réguliers des équipes - mars 2017.
    - ❖ Signature de plusieurs ententes avec le syndicat visant l'amélioration de la disponibilité du personnel.
  - ↳ Améliorer notre taux de rétention des nouveaux employés (Axe 4.1) :
    - ❖ Révision des critères d'embauche -

emphase sur le savoir-être.

- ❖ Révision du programme d'accueil – plus adapté à notre réalité.
  - ❖ Meilleure planification de l'orientation des nouveaux employés.
  - ❖ Sensibilisation des problématiques de rétention auprès du personnel.
  - ❖ Meilleur suivi des nouveaux employés.
- ↳ Favoriser la mise en place d'une gestion axée sur l'amélioration continue de la performance et de la qualité (Axe 6.2).

### Enjeux ressources humaines

- Mise sur pied d'un projet pilote de formation accélérée afin de contrer le manque de main-d'œuvre pour la période estivale .

## Direction des soins infirmiers

Dans un souci constant de toujours mieux répondre et s'adapter aux besoins des personnes âgées en perte d'autonomie qui sont hébergées dans nos établissements, la direction des soins infirmiers a participé activement à la mise en place des objectifs pour l'année 2016-2017 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.

Au cœur de nos préoccupations, dans un premier temps, il y a l'optimisation des rôles et des responsabilités bien définis, la responsabilisation de chaque individu ainsi que la valorisation des pratiques interdisciplinaires. Dans un deuxième temps, le volet prévention reste un axe prioritaire afin de continuer à améliorer nos façons de faire, de jouer le rôle de protection et de répondre aux meilleures pratiques comme le recommandent les instances externes telles Agrément Canada, l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ) et l'Ordre des infirmières auxiliaires et infirmiers auxiliaires du Québec (OIIAQ).

Les principales activités tenues au cours de l'année sont les suivantes :

### Juillet 2016

Arrivée de la nouvelle directrice des soins infirmiers, madame Ana Marion Ramirez. Elle détermine, avec la collaboration de l'ensemble des directions, les orientations et les objectifs à réaliser.

### Octobre 2016

Début des travaux de réorganisation des soins et des services. Les chefs d'unité, avec la participation du personnel, des résidents et de leur famille, ont procédé à compléter une nouvelle évaluation de l'ensemble des besoins. Cette évaluation a servi à mettre en place des plans de travail évolutifs pour chacun d'entre eux et sera refaite de façon systématique. Du même coup, certains outils ont été mis à jour et d'autres réinventés avec les suggestions du personnel.

Dans un souci d'amélioration constante de la communication, la direction des soins infirmiers et les gestionnaires ont tenu des rencontres avec le personnel. Celles-ci avaient pour but de donner les principales orientations et enlignements de la direction des soins infirmiers ainsi que de recueillir et de répondre aux questions du personnel.

Depuis janvier 2017, les efforts des directions sont déployés afin de consolider les équipes de travail dans le but de favoriser la continuité des soins et de services. Des rencontres par le chef d'unité et les infirmières chefs d'équipe ont débuté afin de diffuser l'information clinique et organisationnelle. De même, l'infirmière chef d'équipe et le chef d'unité préparent soigneusement le contenu des rencontres hebdomadaires que l'infirmière chef d'équipe doit communiquer aux équipes respectives.

Au niveau du volet prévention, la direction des soins infirmiers s'assure chaque année, avec l'équipe en place, de préparer une campagne de sensibilisation et de vaccination pour nos résidents et employés. Nous sommes à l'affût de nouvelles provenant de la santé publique et des meilleures pratiques.

Beaucoup d'efforts ont été déployés durant l'année. Je tiens à remercier tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à rendre la vie de nos résidents plus agréable. Je m'engage à continuer à mobiliser l'ensemble du personnel dans cette démarche pour de meilleurs soins et services et surtout une meilleure qualité de vie pour les résidents.

## Direction du milieu de vie et des services multidisciplinaires

### Lauréat du prix Loisir et Qualité de vie

Le prix Loisir et Qualité de vie de la Fédération québécoise du loisir en institution (FQLI) a été décerné au CHSLD Émile McDuff en 2016. Madame Linda

Ouellette, technicienne en loisirs du CHSLD Émile McDuff, a eu l'honneur de recevoir ce prix lors du gala annuel de la FQLI.



## Stagiaires

Au CHSLD Émile McDuff, nous accueillons deux groupes de stagiaires de l'École Félix Leclerc dans le cadre de leur formation en métier semi-spécialisé. De janvier à juin, ils viennent une fois par semaine et sont accompagnés de leur moniteur de stage et ils sont aussi jumelés à certains de nos employés. Ils sont attirés aux services suivants : buanderie, entretien ménager et service alimentaire.

## Amélioration du milieu de vie

L'amélioration du milieu de vie est un travail quotidien. Nous avons plusieurs projets en cours.

En 2016, nous avons décoré l'extérieur des établissements durant le temps des fêtes. Les arbres qui étaient vus de toutes les salles à manger des trois étages des deux établissements ont été décorés de centaines de lumières pour le plaisir de nos résidents.

La décoration des salles de bain s'est poursuivie. Nous avons ajouté une lumière chauffante dans deux salles de bain supplémentaires de chaque établissement, ce qui fait que nous avons maintenant trois salles de bain par établissement qui sont munies d'une lumière chauffante et d'une murale apaisante. Les salles de bain sont plus chaleureuses et les résidents apprécient l'atmosphère.

Dans la salle à manger de l'unité 1, des dessins de chefs cuisiniers ont été peints dans les fenêtres. Cela personnalise la pièce et apporte une chaleur. De plus, ces dessins sont excellents pour l'orientation des résidents dans l'espace.

La fabrication d'unités mobiles avec des panneaux insérables pour de la stimulation sensorielle, visuelle et motrice est en cours. Ces unités sont expressément faites pour aider nos résidents présentant des troubles cognitifs.

## Cérémonie commémorative

En novembre 2016, les familles de nos résidents décédés ont été invitées à participer à une cérémonie en leur mémoire. La participation des employés et des nombreuses familles a fait de cet événement un succès.

## Direction des services alimentaires et de la nutrition clinique

Le bien-être de nos résidents et l'amélioration continue de nos repas nous tiennent à cœur.

C'est dans cet esprit que l'équipe des services alimentaires du Groupe Santé Arbec s'engage dans le projet d'amélioration continue des menus et des recettes du menu. Notre objectif est d'augmenter le niveau de satisfaction, en plus de porter une attention particulière à l'augmentation de l'utilisation des fruits et légumes de saison.

Afin que le menu et les recettes répondent aux besoins des résidents, plusieurs activités sont organisées :

- Des sondages de satisfaction sont réalisés chaque année afin d'entendre les insatisfactions et les pistes d'améliorations souhaitées.
- Le comité des résidents est interpellé à donner ses suggestions d'amélioration à la fin de chaque menu biannuel.
- Des ateliers de dégustation incluant nos résidents, nos professionnels ainsi que nos bénévoles sont organisés en cours d'année afin de déguster et évaluer nos nouvelles recettes.

Le projet se poursuivra au courant de la prochaine année. Les résidents et les familles sont donc invités à nous faire part de leurs commentaires à tout moment.

Soyez assurés que l'amélioration continue du menu est une priorité et c'est tous ensemble que nous y parviendrons.



## Direction des ressources financières et informationnelles

L'équipe des finances transmet périodiquement l'analyse financière des services pertinents à chacun des gestionnaires. Cette année, l'équipe a produit des rapports qui permettent une meilleure analyse d'écart entre le budget et le réel. De plus, une colonne « projection » a été ajoutée pour permettre à la haute direction de vérifier s'il y a des ajustements requis pour terminer l'année selon les objectifs établis.

Le service de la paie, en collaboration avec le service des ressources humaines, a participé à une démarche ayant pour objectif l'amélioration du processus de rémunération. Notre objectif était de réduire les risques d'erreur sur la paie des employés. La firme Alia Conseil a été retenue pour nous accompagner dans cette démarche. Un comité consultatif a été mis en place avec tous les acteurs du processus de paie. Le comité s'est rencontré cinq fois. Suite à ces rencontres, les représentants d'Alia Conseil nous ont fourni le portrait actuel de la situation avec les points à améliorer. Un portrait du processus optimisé nous a été fourni.

Le service informatique a procédé à l'installation de codes individuels pour les imprimantes copieurs. Ceci nous permet d'avoir des rapports de consommation par service et ainsi nous assurer d'une bonne imputation de la dépense.

Le service informatique a débuté en janvier le processus pour transférer les adresses électroniques des utilisateurs du CHSLD Heather vers une adresse du Groupe Santé Arbec. L'objectif est d'uniformiser les communications pour tous nos CHSLD. Dans cet exercice nous avons procédé à des tests. La mise en place se fera l'an prochain.



# Présentation des CHSLD des Moulins et Émile McDuff

## NOTRE HISTOIRE

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

Le CHSLD des Moulins et le CHSLD Émile McDuff sont deux nouveaux établissements privés du Groupe Santé Arbec regroupant les activités d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée qui dispense des soins et des services aux résidents touchés par des problèmes liés au vieillissement et/ou de perte d'autonomie.



Le CHSLD des Moulins, situé à Terrebonne dans le quartier écoresponsable Urbanova, a ouvert ses portes le 20 mai 2014 et le CHSLD Émile McDuff, situé à Repentigny, a ouvert le 16 juin 2014.

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

Les deux établissements intègrent les toutes dernières technologies dans le domaine de la santé et du mieux-être. La création de six micro-milieus de vie a été au centre des préoccupations dès la conception,

et ce, afin que les résidents se sentent chez eux, dans un environnement connu et réconfortant. Les plans des étages ont été dessinés pour faciliter les déplacements et une meilleure communication au sein de la communauté de résidents. La disposition et l'agencement physique des lieux ont été élaborés en fonction des besoins des résidents. Le concept architectural a été développé afin de maximiser l'aire habitable et les espaces de rangement. Ainsi, les résidents peuvent vaquer à leurs occupations dans un endroit sécuritaire, fonctionnel et de grande qualité.

## NOTRE MISSION

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

## NOTRE VISION

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

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

## NOTRE PHILOSOPHIE DE GESTION

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

## NOS VALEURS

### Respect

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

### 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.

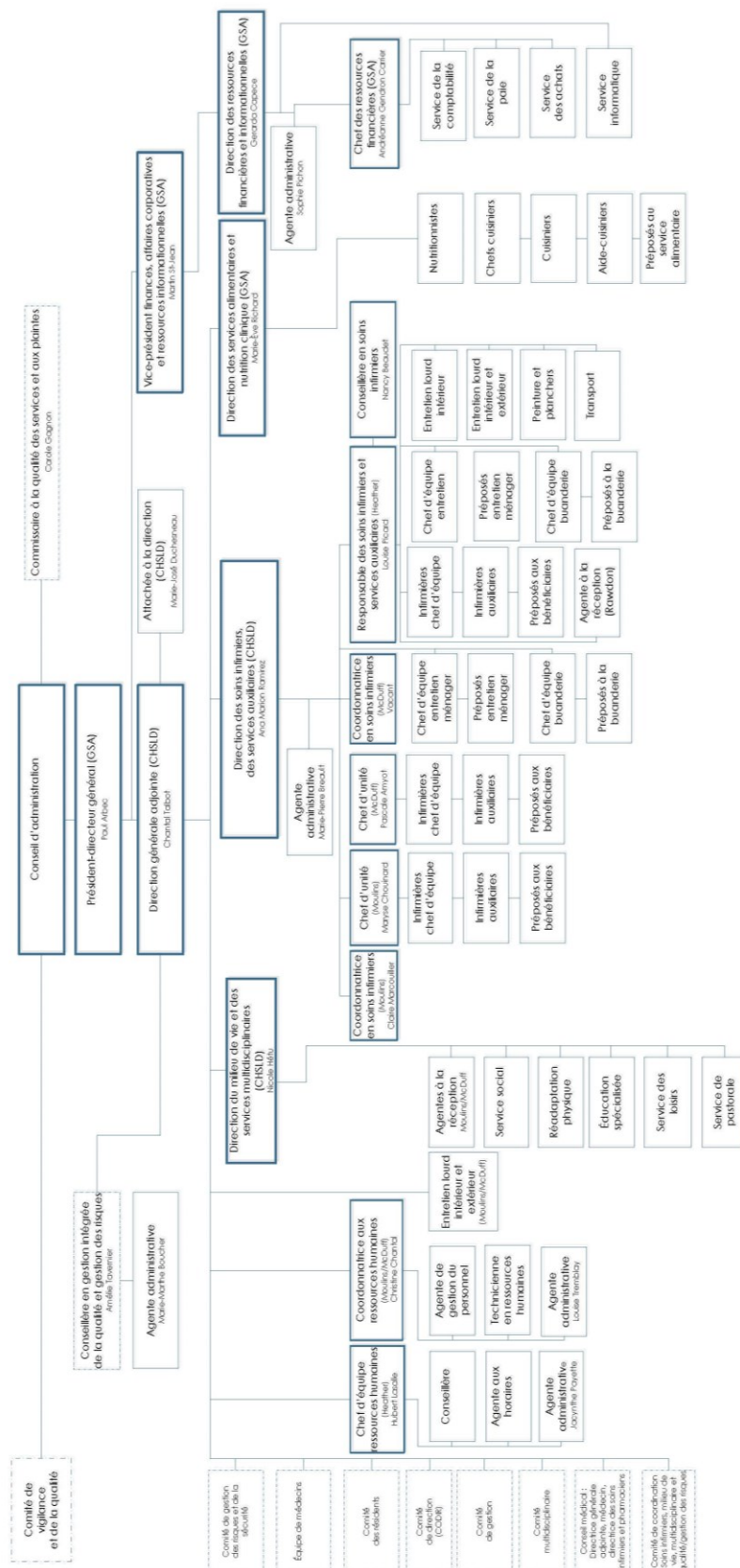
### Fierté

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



# Structure organisationnelle au 31 mars 2016

Structure organisationnelle des CHSLD du Groupe Santé Arbec  
Adoptée par le comité de direction le 13 octobre 2015  
Mise à jour du 20 mars 2017



## LES ÉTABLISSEMENTS EN BREF

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

## CE QUI NOUS DISTINGUE

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

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

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



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

deux réalités contribuent à améliorer la qualité de vie des résidents.

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

## LES SOINS INFIRMIERS

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

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

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

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

Nous offrons également un service de pharmacie.



## Plan d'intervention individuel (PII)

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

Ce plan dresse un portrait du résident et détermine ses besoins particuliers. Il précise notamment les objectifs, les moyens, les échéanciers, de même que les modalités prévues pour évaluer le progrès du résident.

## LE MILIEU DE VIE ET LES SERVICES MULTIDISCIPLINAIRES

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

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

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

## Le service de réadaptation physique

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

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

tenant compte du comportement du milieu de vie, des capacités, du potentiel et de la motivation du résident.



## Le service d'éducation spécialisée

L'éducatrice spécialisée en CHSLD intervient auprès des résidents par le biais d'activités adaptées à leurs besoins, selon des programmes d'intervention établis en collaboration avec l'équipe multidisciplinaire en vue de la réadaptation du résident ou de maintenir ses acquis. Elle intervient auprès des résidents dans le but de les conduire vers un mieux-être psychique, émotionnel et relationnel afin de faciliter leur intégration à un changement de milieu ou des pertes.

## Le service social

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

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

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

## Les soins en fin de vie

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

## Le service de pastorale

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

Une messe est célébrée à chaque semaine.

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

## Autres services aux résidents

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

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

## Le service des loisirs

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

Trois salles peuvent être réservées pour une rencontre familiale. Tout au long de l'année, les familles pourront également participer à des dîners thématiques avec

les résidents. Des dîners entre employés et résidents ont lieu aussi dans l'année afin de solidifier le milieu de vie.

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



## LE SERVICE D'HYGIÈNE ET SALUBRITÉ

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

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

## LE SERVICE DE BUANDERIE

Le service de buanderie offre deux choix :

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

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

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

## LE SERVICE ALIMENTAIRE

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

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

## LES CHAMBRES DES RÉSIDENTS

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

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

Chaque chambre est munie d'un système d'appel de garde et d'interphone intégré. Ce système se trouve auprès du lit et dans la salle de toilette. Chaque chambre est également équipée d'un rail.



Les installations comprennent : des salles à manger de type modulaire ajustable sur chaque unité, deux grandes terrasses extérieures par étage, quatre salons par étage, un salon de coiffure, une salle des familles, une salle de thérapie, un espace vert et une aire de

repos à l'extérieur, bain thérapeutique et douche adapté par micro-milieu de vie, système de caméra de surveillance pour la sécurité des résidents, etc.

## CODE D'ÉTHIQUE



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

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

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

- Le droit **au respect et à la dignité**
- Le droit **à un climat de confiance**
- Le droit **à des soins et services de qualité**
- Le droit **à l'information et à la confidentialité**
- Le droit **à l'autonomie et à la participation**
- Le droit **aux recours et de porter plainte**
- Le droit **aux soins de fin de vie**

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



# Forces, bénévoles, partenaires et accréditation

## Forces

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

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

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

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

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

## Bénévoles

Au cours de l'année écoulée, les 54 bénévoles, 40 étudiants et 5 stagiaires des deux CHSLD ont partagé plus de 10 646 heures de leur temps avec nos résidents.

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

## Partenaires

Les partenaires des CHSLD des Moulins et Émile McDuff sont nombreux et sont essentiels à la bonne marche des activités pour les résidents. En voici quelques-uns : Centre l'Avenir, L'École Horizon, l'École Félix Leclerc, L'École Espace Couleur, l'École St-Sacrement, Conseil provincial des malades, Centre de la Croisée, L'Avenue Justice Alternative, Bibliothèque municipale de Repentigny, la bibliothèque de Lachenaie, École Impact-Centre d'intégration au travail, Service de garde Les petits Fennecs, Garderie Le Royaume des anges, Cégep de Lanaudière Terrebonne, Fédération québécoise du loisir en institution, Réseau Action bénévole Québec, l'Amitié n'a pas d'âge, Intergénération Québec, Couleur de la vie, etc.

## Accréditation

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



# Portrait de la clientèle

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

La clientèle hébergée se compose en majorité de femmes. La majorité des résidents ont plus de 85 ans.

La grande majorité des résidents admis présentent un profil ISO-SMAF entre 10 et 14.

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



# Les comités et conseils

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

## CONSEIL MÉDICAL

- Paul Arbec, président-directeur général, membre du conseil d'administration
- Chantal Talbot, directrice générale adjointe
- Ana-Marion Ramirez, directrice des soins infirmiers et des services auxiliaires, depuis juillet 2016
- Dre Mireille Charrette, médecin du CHSLD Heather
- Dr Tri Minh Tran, médecin en chef de l'équipe médicale des CHSLD des Moulins et Émile McDuff
- Amélie Tavernier, conseillère en gestion intégrée de la qualité et gestion des risques
- Pascale Boulanger, pharmacienne, jusqu'à la fin août 2016
- Frank Y. Majeau, pharmacien, jusqu'à la fin août 2016
- Kate Grégoire, pharmacienne, jusqu'à la fin août 2016
- Monsieur Richard Cardinal, pharmacien, pharmacie Cardinal depuis septembre 2016
- Madame Karine Mathieu, pharmacie Cardinal, depuis septembre 2016
- Madame Joëlle Dubuc, pharmacie Cardinal, depuis septembre 2016

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

Les principales réalisations de l'année sont :

- Modification et ajout d'ordonnances collectives pour les CHSLD
- Mise à jour des médicaments pour les cabarets d'urgence, de première dose et de fin de vie.
- Unités d'enseignement avec le Dr Tran, nous avons des médecins résidents jumelés avec nos médecins au CHSLD Émile McDuff.
- Ajout de l'intention thérapeutique sur l'ordonnance médicale.
- La validation de la prescription par le médecin doit être faite dans un délai de 24 h.

## COMITÉ DE RÉSIDENTS

Pour l'année 2016-2017, le Groupe Santé Arbec a donné le mandat à une personne-ressource externe, madame Gisèle Legault, d'unifier le fonctionnement et la raison d'être des trois comités des résidents des CHSLD du Groupe Santé Arbec.

L'objectif ayant été atteint, voici les sujets traités à travers les six réunions de l'année tenues dans chacune des installations.

Les comités ont eu l'occasion de s'approprier davantage quelques-uns des droits et obligations des résidents : le droit de porter plainte, le droit à l'information, le droit de participer aux décisions et le droit de consentir à des soins ou à les refuser.

### **Promotion des comités et droits des résidents**

Un calendrier pour l'année 2017 a été distribué à tous les résidents et à toutes les familles. Ce calendrier indique l'ensemble des droits des résidents et traite aussi du processus de plainte. Une page du calendrier est réservée aux coordonnées des comités et des noms des membres.

Des cadres numériques sont en voie d'installation et diffuseront de façon continue les droits des résidents, des notions entourant le sujet de l'incapacité ainsi que des précisions sur le processus de plainte.



### **Autres activités**

Le comité a effectué un sondage auprès des résidents en lien avec leur besoin d'avoir de la visite, afin de cibler des actions auprès des familles pouvant favoriser leur implication auprès de leur personne hébergée.

Le comité a également distribué des blocs-notes à tous les résidents et à toutes les familles avec un rappel de visiter nos aînés et les coordonnées du comité.

La personne-ressource des comités, madame Gisèle Legault, a participé au congrès annuel du Regroupement provincial des comités des usagers où il a été question, entre autres, de la violence et de l'intimidation faites aux aînés.

### **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 les comités de résidents, mais le plus important est sûrement celui de maintenir une participation active et soutenue des membres des comités, et ce, à l'intérieur d'une collaboration continue avec les membres de la direction du Groupe Santé Arbec.

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

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

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

Il a pour mandat de s'assurer que l'établissement se conforme aux normes reconnues aux lois, aux règlements, aux recommandations des organismes d'agrément et de ses assureurs, s'assurer que toutes nouvelles politiques,

procédures ou modifications à celles-ci soient conformes aux objectifs du programme ou de la politique globale des gestions des risques, faire les recommandations nécessaires aux instances concernées selon la politique et procédure et recevoir les statistiques sur les accidents et les incidents, l'information provenant tant des comités médicaux que des autres comités ayant une incidence sur la gestion des risques, les données pertinentes concernant les réclamations et les pertes résultant de dommages causés aux personnes et aux biens.

Le comité se rencontre à tous les quatre mois.

### **Principaux 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

### **Les comités d'amélioration continue**

- Comité plaies de pression et TENA
- Comité prévention des chutes et mesures de contrôle
- Comité prévention des infections
- Comité gestion des médicaments
- Comité soins de longue durée et soins fin de vie
- Comité de la vigilance et de la qualité (CVQ)
- Comité Leadership
- Comité 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
- Comité milieu de vie
- Comité de résidents



## **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**

- Capsules d'information au personnel sur les plaies de pression
- Rédaction d'un guide des pansements
- Mise en place d'audit de conformité
- Mise en place d'un formulaire d'horaire de positionnement
- Identification des processus en termes de plaies (prévention, traitement)



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

- Révision intégrale et rédaction du protocole d'utilisation des mesures de contrôle.
- Rédaction de la politique d'utilisation des grenouillères
- Mise en place (projet pilote sur une unité, d'un outil d'analyse des chutes
- Diminution de l'utilisation des ceintures Ségufix
- Mise en place d'audit

### **Comité de travail prévention des infections**

- Continuité des audits
- Contribution à l'amélioration des techniques de travail (suite aux audits)
- Accroître la vaccination grippale chez les malades chroniques vivant en hébergement
- Capsules de formation au personnel (équipement de protection, techniques sécuritaires de travail, lavage des mains, désinfection)
- Capsules de formation aux bénévoles (techniques sécuritaires de travail, lavage des mains, désinfection, vaccination)

### **Comité de travail gestion des médicaments**

- Politiques et procédures de gestion des narcotiques
- Accompagner le changement de pharmacie pour les trois CHSLD, dans le suivi des incidents accidents, amélioration des pratiques (par exemple, médicaments cytotoxiques), révision des politiques et procédure en lien avec la Pharmacie.

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

- Amélioration du formulaire « chute et impact crânien »
- Finalisation de la formation en fin de vie aux infirmières auxiliaires
- Amélioration du processus d'information au diffèrent secteurs de services lorsqu'un résident est en fin de vie
- Audit des vérifications des tenues des rencontres hebdomadaires

## **Comité de gestion des risques (CGR) et d'amélioration continue de la qualité (CACQ)**

- Mise en place d'un système de communication, incluant un arbre de communication, entre les comités et le personnel. Diffusion des informations des sujets vus dans les comités vers le personnel, communication des orientations et des actions menées et à déployer dans les unités et services

### **Comité Leadership**

- Mise en place et suivi des actions en lien avec la planification stratégique 2016-2019

### **Comité des mesures d'urgence**

- Exercice annuel d'évacuation
- PMU en cours de révision
- Semaine de prévention sécurité incendie (octobre)

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

- Réalisation de l'inventaire du matériel TRP



## **COMITÉ DE LA VIGILANCE DE LA QUALITÉ**

- Amélie Tavernier, conseillère en gestion intégrée de la qualité et gestion des risques
- Paul Arbec, président-directeur général et membre du conseil d'administration
- Chantal Talbot, directrice générale adjointe
- Ana-Marion Ramirez, directrice des soins infirmiers et des services auxiliaires
- Carole Gagnon, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
- Martin St-Jean, vice-présidents finances et affaires corporatives
- Gisèle Legault, responsable des comités des résidents

Le comité de la 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.

### **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.

### **Les suites apportées par le comité aux principales recommandations formulé par le commissaire aux plaintes**

#### **Ressources humaines**

S'assurer que le personnel soit habilité et engagé, offrant une prestation de soins et de services adéquats, respectant les droits et besoins des résidents, tels que les cloches d'appels. Mesurer le temps de travail du

personnel, tout en veillant à ce que celui-ci soit suffisant pour garantir la quantité de soins aux résidents, tout en mesurant les priorités d'intervention.

### **Alimentation**

Définir les pratiques des repas, depuis la décongélation jusqu'à la composition des assiettes, puis mesurer le temps de la prise du repas, afin de permettre aux résidents de manger dans un temps raisonnable.

### **Hygiène et soins à la personne**

Multiplier les efforts, par la mise en place de mesures efficaces, telles que l'amélioration des pratiques relatives aux changements de culotte, ainsi que le lavage de tête. Organiser une rencontre entre l'équipe interdisciplinaire et la famille, pour assurer à la résidente des soins et services requis.

### **Entretien ménager**

Veiller à la qualité du travail de l'entretien ménager en matière de propreté et de la présence nécessaire des produits d'hygiène dans la salle de douche.

### **Sécurité des résidents**

Documenter les incidents en remplissant les formulaires, évaluer la sécurité des résidents et la prestation des soins et des services en l'absence de personnel régulier, afin d'assurer un taux de présence nécessaire et sécuritaire sur chacun des étages.

### **Les conclusions du comité concernant les autres recommandations**

En complément des recommandations de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, les actions suivantes ont été réalisées et suivies par le comité de la vigilance et de la qualité.

- Formation AH223, pour le personnel infirmier.
- Politique et procédure incident/accident et événement sentinelle a été revue et bonifiée.
- Mise en place d'un plan d'action suite à la visite de l'ordre des infirmiers et infirmières du Québec.
- Mise en place d'un plan d'action suite à la visite de l'ordre des infirmiers et infirmières auxiliaires du Québec.
- Mise en place d'un plan d'action suite à la visite ministérielle.

### **Rapport des événements sentinelles du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017**

Il n'est pas survenu d'événement impliquant un rapport du coroner durant l'année. Huit événements ont été rapportés dans les deux CHSLD : trois sont des événements liés à la protection de l'utilisateur, deux sont liés à des événements environnementaux et trois sont liés à la gestion de cas. Un plan d'action a été mis en œuvre pour chaque événement.





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

À la suite de l'ouverture de deux nouveaux CHSLD en mai 2014, les trois CHSLD du Groupe Santé Arbec ont été visités lors d'une visite d'agrément Canada, en juin 2015. Dans le cadre du programme d'agrément Qmentum. Les éléments sur lesquels ont été évalués les trois CHSLD sont le leadership, la gouvernance, les programmes cliniques et les services par rapport aux exigences d'Agrément Canada en matière de qualité et de sécurité.

Date de la visite d'agrément : du 8 au 12 juin 2015

Normes relatives à l'ensemble des trois centres :

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

Le Comité d'approbation du type d'agrément a revu les preuves soumises par le Groupe Santé Arbec en guise de suivi à la récente décision relative à l'agrément de la visite de 2015. Les trois CHSLD se sont conformés dans les temps requis aux exigences des principaux tests de conformité qui se rattachent aux pratiques organisationnelles requises (POR) suivantes :

- Organismes extrahospitaliers - Prévention et contrôle des infections (10.13.2), (11.2.3), (8.4.1), (8.4.2), (8.4.3)
- Services de soins de longue durée (19.2.5)

En outre, l'exigence non respectée, lors des preuves soumises post-visite, du test de conformité principal qui se rattache à la pratique organisationnelle requise (POR) ont été travaillées par le Groupe Santé Arbec. Ces preuves seront évaluées par le Comité d'approbation du type d'agrément en fin d'année 2017.

- Petits organismes de santé extrahospitaliers — Leadership (2.8.2)



# Expérience client

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

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

### Publications

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

### Publipostage

- Communiqué aux familles



### Rencontres

- Rencontre annuelle des familles dans chacun des établissements

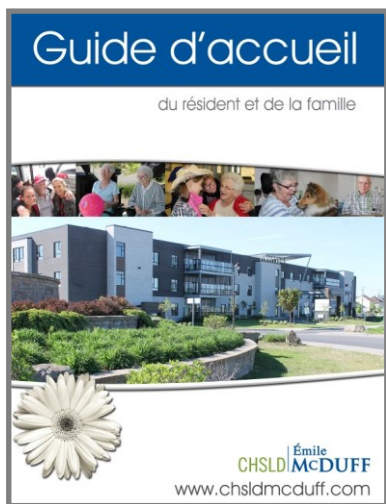
### Affichage

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

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

### Médias

- Communiqués de presse
- Publicités



- Activités

### Recrutement local

- Salons d'emploi
- Journaux
- Sites Web

### Rapport annuel

Le rapport annuel est publié sur nos sites Web.

### Sondages

- Sondage sur les services reçus à l'admission
- Sondage sur les services reçus en soins fin de vie
- Sondage sur les services alimentaires
- Sondage sur les services de coiffure
- Etc.

### Sites Web

[www.chslddesmoulins.com](http://www.chslddesmoulins.com)  
[www.chsldmcduff.com](http://www.chsldmcduff.com)

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

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

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



# L'examen des plaintes et le droit des usagers

Madame Carole Gagnon, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, a été interpellée dans 16 dossiers distincts durant l'année 2016-2017 pour les deux CHSLD, ce qui représente une augmentation par rapport à l'année précédente.

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

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

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

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

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

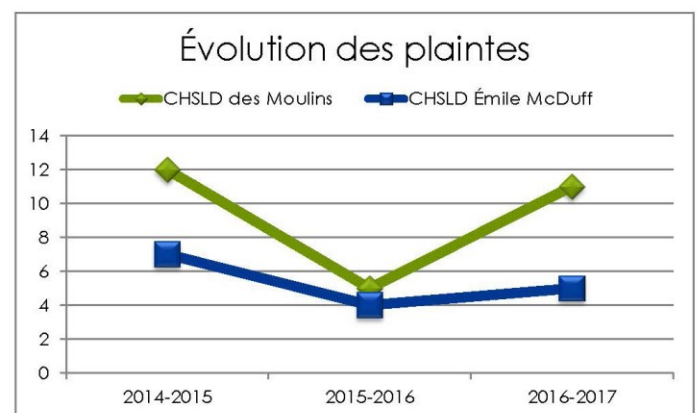
## Dépôt, traitement et résolution de plaintes

16 plaintes ont été déposées et traitées dans les délais prescrits dans les deux établissements. Des mesures correctives ont été apportées et appliquées. Une de ces plaintes a fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen qui a déposé des recommandations. Une des plaintes déposées a été abandonnée.

Tous les motifs de plaintes étaient reliés à l'adaptation des soins et services.

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

Deux assistances ou interventions ont été demandées pendant l'exercice.



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

Diverses activités de promotion du régime d'examen des plaintes et des droits des usagers ont été réalisées en cours d'année, dont un exposé sur le régime d'examen des plaintes et des droits des résidents à l'assemblée générale annuelle des comités des résidents, la rédaction d'un article dans le journal de l'entreprise, etc.

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

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

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



La formation sur l'accompagnement en soins de fin de vie s'est poursuivie encore cette année auprès de nos employés. Les préposés aux bénéficiaires de nos trois CHSLD ont été formés, dont 41 au CHSLD des Moulins et 35 au CHSLD Émile McDuff.

La formation sur l'initiation aux soins palliatifs pour les infirmières et infirmières auxiliaires s'est aussi poursuivie : en juin 2016, 16 au CHSLD Émile McDuff et en juillet 2016, 12 au CHSLD des Moulins.

La formation sur l'accompagnement en fin de vie en CHSLD a été offerte à l'ensemble de nos bénévoles. Au total, 30 bénévoles ont été formés dans les trois CHSLD du Groupe Santé Arbec. La nouvelle Loi portant sur les soins de fin de vie nous demande de déclarer les interventions suivantes :

- Le nombre de personnes ayant fait une demande d'aide médicale à mourir : nous avons reçu une demande qui n'a pas été administrée puisque la résident a retiré sa demande.
- Le nombre de personnes ayant fait une demande de directives médicales anticipées : nous n'avons reçu aucune demande.
- Le nombre de personnes ayant fait une demande de sédation palliative continue : nous n'avons reçu aucune demande.



# Capital humain

## Nos employés, des gens engagés!

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

### 10 gestionnaires

Président-directeur général

Directrice générale adjointe

Directrice des soins infirmiers et des services auxiliaires

Directrice du milieu de vie et des services multidisciplinaires

Directrice des ressources financières et informationnelles

Directrice des services alimentaires et nutrition clinique

Chef d'unité en hébergement (1 par établissement)

Coordonnatrice aux soins infirmiers (1 par établissement)

### 285 employés

Infirmières chef d'équipe

Infirmières auxiliaires

Préposés aux bénéficiaires

Nutritionniste

Travailleuse sociale

Éducatrice spécialisée

Journalier

Personnel de soutien administratif

Réceptionniste

Thérapeute en réadaptation physique

Technicienne en loisirs

Spécialiste en soins spirituels et pastorale

7 médecins, 2 gériatres,  
1 pharmacien

54 bénévoles, 40 étudiants  
et 5 stagiaires

10 646 heures consacrées aux résidents pendant  
l'année dans les 2 CHSLD



# Le code d'éthique et de conduite

## Préambule

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

- Respect :** Le respect de notre clientèle et de notre personnel dans l'écoute de leurs besoins et dans une réponse qui démontre cette écoute.
- Confiance :** Dans la volonté de nos résidents et leur famille à améliorer la situation du résident.  
Dans la compétence de notre personnel à améliorer leur pratique et en assurer la continuité et l'intensité.
- Engagement :** Demeurer une organisation apprenante où la qualité des services est un incontournable dans notre volonté ferme de participer à la réponse régionale aux besoins des personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement.
- Rigueur :** Offrir une pratique professionnelle et de gestion basée sur les données probantes applicables à notre réalité organisationnelle.
- Collaboration :** À tous les niveaux de l'organisation, entre les différents services, entre les personnes. Cela implique également le même type de relation avec les partenaires externes.
- Fierté :** De nos résultats et de notre personnel, clinique et administratif, à qui nous les devons.

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

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

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

## But

Notre code d'éthique et de conduite traite de la conduite à adopter dans notre milieu de travail, dans nos pratiques, dans nos relations avec les partenaires et dans la prise de décisions.

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

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

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

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

## Engagement

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



## Annexe A

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

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

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

---

Nom en lettres moulées

---

Signature

---

Date

---

Nom du témoin en lettres moulées

---

Signature du témoin

---

Date

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

# Le droit au respect et à la dignité

**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.

## Nous nous engageons à :

- Vous fournir un environnement calme, reposant, propre et sécuritaire.
- Faire preuve de courtoisie, de civilité, de politesse envers tous les partenaires internes et externes.
- Porter notre carte d'identité et nous identifier par notre nom et notre fonction.
- Nous adresser à tous les partenaires internes et externes dans un langage convenable et un ton respectueux.
- Nous adresser au résident en adoptant le vouvoiement et en utilisant le nom qu'il préfère.
- Préciser le but et la nature des actes que nous posons.
- Nous assurer que vous comprenez le message que nous voulons vous livrer.
- Proscrire l'utilisation de formulaires infantilisants et termes grossiers.
- Prendre les moyens pour respecter votre pudeur et votre dignité lors de la dispensation des soins et des services d'hygiène.
- Prendre un soin méticuleux de vos effets personnels et ne pas les utiliser à des fins personnels (téléphone, journaux, revues, articles personnels, etc.).
- Respecter l'horaire que vous avez choisi pour vos activités, y compris les heures de lever, de coucher, des bains et des douches, en tenant compte des ressources disponibles.
- Vous accompagner dans vos décisions et respecter vos choix.
- Respecter votre vie affective et spirituelle, ainsi que votre besoin d'intimité et de solitude et dans la mesure où cela ne porte pas atteinte à votre sécurité et à votre intégrité, ni aux droits des autres personnes.
- Faire preuve de discrétion et de réserve et, surtout, à éviter toute conversation entre nous (membres du personnel) sur des sujets non pertinents à nos fonctions.
- Refuser tout argent, cadeau, legs de votre part, de votre famille ou de vos proches.
- Respecter vos croyances et vous faciliter l'accès aux services qui y sont reliés.
- Vous informer des services de vie spirituelle offerts par le centre.
- Appliquer la politique sur l'usage du tabac et de ne pas fumer à moins de 9 mètres de toute porte ou fenêtre du centre d'hébergement.



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

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



engagement et confiance

# Le droit à un climat de confiance

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

## Nous nous engageons à :

- Respecter la structure organisationnelle de l'organisation.
- Vous garantir une prestation sécuritaire des soins et services dans un environnement adapté.
- Éviter, dans toute la mesure du possible, toute forme de contention physique et chimique selon la politique en vigueur.
- Rapporter aux personnes en autorité désignées toute forme de violence, d'abus, d'agression, de harcèlement dont quiconque à l'interne serait victime ou témoin.
- Respecter tous les résidents quelle que soit leur atteinte cognitive ou physique.
- Proscrire toute brusquerie, toute menace et toute violence physique verbale ou psychologique envers le résident, entre les autres résidents, envers les familles et envers les intervenants.
- Déclarer sans délai tout incident, accident et événement sentinelle, et intervenir rapidement pour minimiser les conséquences et mettre en place les mesures appropriées.
- Recourir à de l'équipement sécuritaire, fonctionnel et en assurer le bon entretien.
- N'exercer aucune mesure de représailles auprès d'un résident ou de ses proches.
- Exclure toute critique ou reproche à l'endroit d'un résident dans nos interventions et dans nos conversations entre collègues.
- Exclure toute critique ou reproche envers l'organisation entre collègues, de vive voix tout comme sur les réseaux sociaux, devant les résidents et leur famille et s'assurer de faire valoir vos préoccupations et inquiétudes à la bonne personne en autorité hiérarchique qui pourra vous assurer un suivi.
- Préserver en tout temps votre intégrité physique et morale.
- Respecter votre vie intime, votre univers personnel, votre besoin de recevoir de la visite en toute intimité et votre besoin de solitude.
- Frapper à votre porte avant d'entrer dans votre chambre et, selon votre état, attendre une réponse avant d'y pénétrer.
- Éviter de nous immiscer dans vos affaires personnelles.

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

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



respect et collaboration

# Le droit à des soins et des services de qualité

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

## Nous nous engageons à :

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

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

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



rigueur, collaboration, respect et fierté

# Le droit à l'information et à la confidentialité

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

## Nous nous engageons à :

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

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

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



engagement et confiance

# Le droit à l'autonomie et à la participation

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

## Nous nous engageons à :

- Créer un environnement favorisant l'expression de vos besoins et de vos attentes.
- Obtenir votre consentement libre et éclairé avant tout examen, prélèvement, traitement ou toute autre intervention.
- Respecter les limites découlant de vos déficiences et incapacités.
- Favoriser votre autonomie dans les activités de la vie quotidienne et vous prêter assistance au besoin.
- Vous informer de l'existence de l'équipe multidisciplinaire et favoriser votre participation active.
- Favoriser et encourager votre implication et celle de vos proches à l'élaboration, la révision et l'application du plan d'intervention, des soins, de activités de loisirs et de la vie quotidienne.
- Vous motiver à conserver votre fierté et votre autonomie en vous encourageant à exprimer vos goûts et vos choix.
- Permettre et favoriser le regroupement des résidents ainsi que votre participation au comité des résidents.
- Vous laisser le choix de votre tenue vestimentaire en vous guidant au besoin.
- Vous laisser le choix de votre menu en vous expliquant le pourquoi de votre diète.
- Vous laisser le choix de vos loisirs tout en étant un agent motivateur.
- Respecter votre refus, après nous être assuré de votre bonne compréhension sur les options de soins ou de service proposés, ainsi que sur les risques et conséquences associés à chacune d'entre elles.

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

- Signifier clairement vos besoins et vos attentes.
- Participer aux rencontres concernant votre plan d'intervention (vous, votre représentant légal et vos proches).



- Donner votre consentement avant tout examen, prélèvement, traitement ou toute autre intervention.
- Vous assurer d'avoir bien compris les risques et conséquences de vos choix.
- Poser les questions qui vous préoccupent.



confiance et collaboration

# Le droit de recours et de porter plainte

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

## Nous nous engageons à :

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

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

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



# Le droit aux soins de fin de vie

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

## Nous nous engageons à :

Répondre, dans la mesure du possible, à vos dernières volontés qu'elles soient verbales ou écrites.

Accomplir toute intervention auprès de la personne en phase terminale avec le maximum de délicatesse, de tendresse et de calme.

Respecter le programme de soins de fin de vie et suivre les interventions décrites dans ce programme.

Respecter vos valeurs spirituelles jusqu'au dernier moment.

Respecter votre niveau de soins et votre volonté d'être réanimé ou non en cas d'urgence.

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

Exprimer vos attentes à l'égard des interventions durant les derniers moments de vie.

Exprimer votre niveau de soins et votre volonté d'être réanimé ou non en cas d'urgence.



respect, fierté et confiance

