

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

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

---



CHSLD

des Moulins

CHSLD

Émile

McDUFF



2020-2021



## MESSAGE DES AUTORITÉS

### MESSAGE DE LA HAUTE DIRECTION

Chers lecteurs,

Comment parler de nos réalisations sans parler de la pandémie de COVID-19 qui s'est immiscée dans nos vies depuis mars 2020.

Notre quotidien a dû faire la place à la gestion de crise. Le Groupe Santé Arbec, rapidement, dès le 12 mars 2020 a mis en place une cellule de crise afin de gérer les nombreuses consignes qui émanaient du Ministère de la Santé et des Services sociaux, du Gouvernement du Québec et de les mettre en place le plus rapidement possible pour la santé et la sécurité de nos résidents et de nos employés.

Nous avons rapidement confectionné et mis en place une trousse d'informations pour épauler les proches aidants et s'assurer de leur compréhension des mesures sanitaires effectives. Notre équipe diffusait des communiqués qui étaient acheminés aux familles au fur et à mesure des changements de directives ou de changement dans la situation de nos établissements.

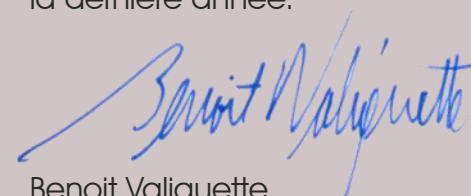
Afin de répondre aux préoccupations des familles, une ligne infofamilles a été mise en place où nous avons du personnel répondant aux appels des membres de familles pour l'ensemble de nos établissements douze heures par jour.

Nous sommes fiers d'avoir travaillé en collaboration avec le CISSS de Lanaudière qui a su rapidement nous épauler dans cette épreuve.

L'année 2020 a été une année de défis où plusieurs de nos résidents et de nos employés ont été atteints par la COVID-19.

Nous avons également entamé une réflexion quant à la structure de l'organisation du Groupe Santé Arbec à l'automne 2020 qui a été mise en place en début d'année 2021. Par l'implantation de la nouvelle structure, le Groupe Santé Arbec souhaitait offrir tous les outils et le soutien possible aux directeurs de site dans les établissements afin qu'ils soient en mesure de prendre les meilleures décisions dans tous les secteurs de leurs établissements.

Nous profitons de l'occasion afin de remercier l'ensemble de nos employés du travail accompli dans la dernière année.



Benoit Valiquette  
Directeur général



Paul Arbec  
Président et chef de la direction

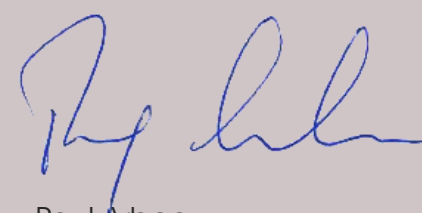
### DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES

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 2020-2021 du Centre d'hébergement et de soins de longue durée Groupe-Santé-Arbec (ci-après « 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 2021.



Paul Arbec  
Président et chef de la direction

# TABLE DES MATIÈRES

Le rapport annuel 2020-2021 du Centre d'hébergement et de soins de longue durée du Groupe Santé-Arbec inc. (ci-après CHSLD des Moulins et Émile McDuff) couvre l'exercice financier du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021. Toutes les images et les photos sont la propriété exclusive des CHSLD et du Groupe Santé Arbec et ne peuvent être reproduites ou réutilisées. Elles représentent nos employés et nos résidents dans des scènes quotidiennes. Merci à Valérian Mazataud et Jacques Nadeau et du Devoir qui nous offrent d'utiliser gracieusement les photos qu'ils ont pris dans nos établissements. ©Tous droits réservés Groupe Santé Arbec

6



Faits saillants de l'année

14



Portrait des CHSLD

20



Structure organisationnelle

24



Services offerts

26



Bénévoles, partenaires et accréditation

28



Portrait de la clientèle

30



Conseil d'administration et comités

36



Gestion des risques et amélioration continue de la qualité

38



Expérience client

42



Examen des plaintes et droit des usagers

44



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

46

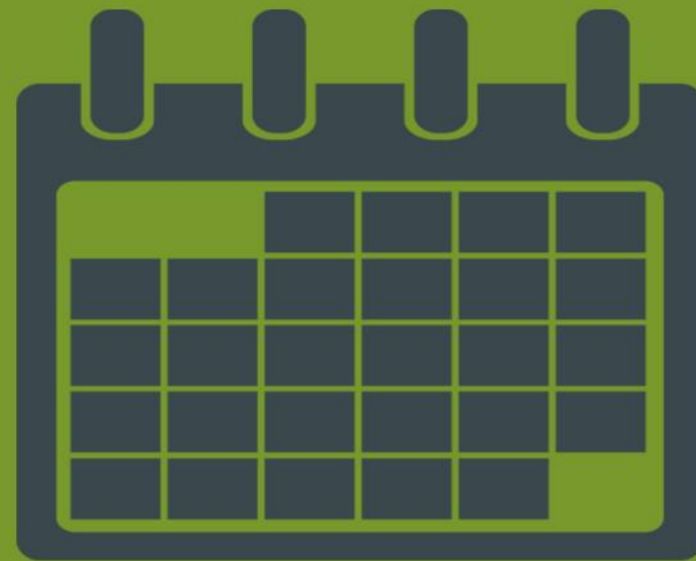


Capital humain

50



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

Sans grande surprise, la gestion de la pandémie de COVID-19 a monopolisé nos efforts pour l'exercice financier 2020-2021. Les enjeux rencontrés afin de maintenir des services et des soins de qualité ont été nombreux. Nous sommes fiers de l'implication, de la capacité d'adaptation, du dévouement et de la résilience de l'ensemble de nos employés qui nous ont permis de traverser cette période marquante.

Avec des accès restreints à leur proche en raison des mesures ministérielles et des consignes de prévention et de contrôle des infections, le volet des communications a été un volet important de notre année. En ces temps incertains, nous souhaitons tout d'abord tenir informés nos employés, gestionnaires ainsi que les familles de nos résidents des derniers développements, ainsi que de l'évolution de la situation dans chacun de nos établissements. Une ligne téléphonique dédiée a été mise en place afin de centraliser les appels, répondre aux principales interrogations des familles, le tout dans le but de soutenir nos équipes.

Afin de limiter le déplacement des équipes, l'application du concept de bulles et de personnel dédié pour chaque zone a été instaurée.

Des enjeux de ressources ont été vécus dans l'ensemble de nos centres. Afin d'y remédier, le recours à de la main-d'œuvre indépendante (personnel d'agence) s'est avéré nécessaire.

Le respect du budget, dans ce contexte historique, s'est avéré être un enjeu de taille. Un écart entre les montants octroyés et les montants réellement engagés représentaient une différence importante.

Une année comme celle que nous venons de vivre est particulièrement difficile pour l'ensemble de nos employés qui ont dû faire preuve de souplesse, d'adaptation et de courage pour traverser les hauts et les bas vécus. Une sensibilisation particulière a été faite auprès de ces derniers pour limiter les absences et retards, lourds de conséquences en ces périodes difficiles.

Au niveau des préposés au service alimentaire (PSA), une réorganisation de leurs horaires et de leurs tâches de même qu'une valorisation de leur titre d'emploi ont été faites afin de stabiliser nos ressources et nous assurer d'avoir le personnel nécessaire au bon fonctionnement des services.

La gestion de la crise sanitaire a sans aucun doute été notre priorité au cours de l'année 2020-2021. Nous avons mis en place, avec l'appui de notre partenaire (CISSS de Lanaudière) les mesures de prévention et de contrôle des infections (PCI).

Nous devons tout particulièrement assurer l'application des mesures PCI dans nos centres. Nous avons ainsi développé des capsules de formation adressées à nos employés ainsi qu'aux proches aidants, afin de les soutenir dans l'utilisation des équipements de protection individuelle.

Assurer la stabilité de la main-d'œuvre a été l'une de nos priorités afin de maintenir un niveau de prestation de soins et services adéquat pour l'ensemble de nos résidents. La réorganisation des canevas de postes s'est avérée nécessaire afin d'être représentative des présences quotidiennes requises au bon fonctionnement des établissements.

Développer des stratégies d'attraction et de rétention du personnel et innover avec des stratégies innovantes et gagnantes ont fait partie de nos priorités. Plusieurs embauches effectuées au niveau des infirmières-chefs ou coordonnatrices de soir, cuisiniers, préposés au service alimentaire.

En collaboration avec le service des communications et le comité de gestion de crise, nous avons développé un processus de communication spécifique à la gestion de la pandémie afin de tenir informer les différents acteurs : gestionnaires, employés et familles.

Afin de nous assurer du respect des mesures ministérielles, en collaboration avec le service des communications, nous avons mis sur pied une trousse du proche aidant accessible sur nos sites web et par envoi postal pour ceux n'ayant pas accès à l'internet.

Nous avons mis sur pied un bureau de santé afin d'être en mesure d'offrir un soutien téléphonique et des conseils infirmiers à nos employés présentant des symptômes ou encore pour répondre à certaines de leurs interrogations sur leur état de santé.

Une amélioration au niveau du degré de déconditionnement de nos résidents a été remarquée lors de la 2<sup>e</sup> vague. En effet, comparativement à la première vague, nous avons déjà mis en place plusieurs mesures afin de pallier à ces situations. Fort de ces apprentissages, nous avons su relever le défi d'une deuxième vague en limitant les impacts sur le niveau de déconditionnement de nos résidents.

Une modification des heures de travail a été mise en œuvre afin d'améliorer la conciliation travail-famille-transport (07h30-15h30-23h30).

Nos employés ont été affectés de multiples façons par cette pandémie, ce qui nous a poussés à revoir notre organisation du travail, créer des postes de soutien et bien plus encore. La collaboration et le travail d'équipe a été mis de l'avant comme jamais auparavant.

La création de différentes zones et l'implantation du concept de bulles font partie des principales modifications apportées dans les services offerts. Ces deux modifications impliquent la mise en place de personnel dédié afin de limiter les risques de propagation du virus.

Certains services aux résidents comme la coiffure et les soins de pieds ont dû être suspendus afin de respecter les mesures ministérielles en place. La réouverture de ces services a été accueillie avec grande joie par nos résidents et leurs proches.

La création de postes de directeurs de site aura permis d'assurer une présence quotidienne de l'équipe de gestion et se montrer disponible aux familles ainsi qu'aux employés. Profitant de cette

proximité, des audits ainsi que des visites ont été menés régulièrement sur les étages afin de nous assurer de la qualité des soins et services offerts.

Impacts de la pandémie sur les activités

Nos façons de faire ont dû être adaptées à cette nouvelle réalité, tout en offrant le plus de stabilité possible pour nos résidents.

Dans le but de permettre la création de zones, jaunes et rouges dans chacun de nos centres a eu pour impact la conversion de certaines chambres individuelles en chambres doubles. Ces zones servant aux cas en isolement ou encore aux cas confirmés positifs à la COVID-19. La gestion de ces zones par des équipes dédiées représentait un défi au niveau de nos effectifs soignants.

La gestion de cette crise ayant pris le pas sur tous nos projets courants, nous avons été dans l'impossibilité de mener à terme certains dossiers tels que l'implantation du PAB accompagnateurs, à titre d'exemple. L'exercice financier suivant sera l'occasion de reprendre ces différents dossiers visant l'amélioration de la qualité de la prestation des soins et services à notre clientèle.

Un impact non négligeable de la pandémie sur nos activités courantes fut la hausse du nombre d'insatisfactions soulevée par les proches. Le contexte vécu était riche en émotions de toutes sortes, tant pour les résidents que pour leurs proches et ce, malgré tous les efforts de communication déployés. Les restrictions de visites pourraient avoir augmenté la détresse psychologique, inquiétude, colère et impuissance chez ces derniers. Cette insécurité pourrait expliquer l'augmentation des insatisfactions des proches.

L'épuisement des ressources a mené à l'augmentation de l'absentéisme et au manque de personnel soignant. Le manque de personnel et les restrictions imposées ont également contribué à l'augmentation du nombre d'insatisfactions reçues.

Les mesures d'isolement aux chambres ont amené nos équipes à redoubler d'ingéniosité pour assurer de limiter le déconditionnement de nos résidents en les gardant actifs et stimulés. L'effort de tout un chacun est à souligner dans cette lutte.

## DIRECTION MILIEU DE VIE ET HÔTELLERIE

La direction milieu de vie et hôtellerie comprend les services des professionnels (travail social, réadaptation physique, éducation spécialisée, nutrition clinique, loisirs), les services alimentaires, d'hygiène et salubrité ainsi que de buanderie.

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2020, nous avons dû adapter nos services en fonction de la pandémie, des directives gouvernementales et du manque de personnel.

## Nouveaux enjeux

- ↪ Devant les nombreux enjeux reliés à la gestion des horaires, du manque de personnel, du recours au personnel d'agence en *pré-booking*, etc., la direction a repris la responsabilité des horaires.
- ↪ Manque de personnel, notamment au niveau des professionnels.
- ↪ Avoir du personnel dédié aux différentes zones.
- ↪ Acquisition de nouveau matériel et fourniture en raison de la situation pandémique : approvisionnement et formation des équipes à l'utilisation du nouveau matériel et fourniture (par exemple, SABER pour désinfection).

### Service alimentaire

- ↪ Achat d'équipements pour servir résidents en plateaux dans les chambres. Service 100% plateaux, puis assouplissement permettant le service « par bulle » à l'étage.
- ↪ Pour des raisons de sécurité alimentaire, limitation à un seul choix de menu.
- ↪ Coupons repas pour les plateaux repas.

### Hygiène, salubrité et buanderie

- ↪ Réorganisation des plans de travail pour inclure les high touch, les désinfections plus fréquentes et les zones dédiées.
- ↪ Modification des horaires de travail (10,25 h au lieu de 7,25 h) pour permettre d'assurer une plus longue présence et ainsi éviter les déplacements inutiles. Permettre également de libérer les PSA et PAB pour aide à l'alimentation des résidents.
- ↪ Réévaluation des produits nettoyant utilisés.

## Priorités

- ↪ Avoir des employés en quantité suffisante.
- ↪ Assurer la formation de la main-d'œuvre présente.

### Service alimentaire

- ↪ Assurer une sécurité au niveau alimentation :
  - ❖ 1 choix de menu,
  - ❖ Adapter menu pour assurer aucune dénutrition, déshydratation.

### Hygiène, salubrité et buanderie

- ↪ Ne pas avoir de bris de service.
- ↪ Faire de l'enseignement pour appliquer les mesures sanitaires.

## Professionnels

- ↪ Présence sur le plancher, retrait de certaines tâches reliées à leur titre d'emploi pour avoir plus d'heure de support à l'étage (par exemple, aux heures de repas), le tout, dans le but de prévenir le déconditionnement de la clientèle.

## Principales réalisations

- ↪ Reprise du contrôle des horaires au niveau de la direction.
- ↪ Création du poste d'adjointe au milieu de vie (nouveau poste) soutien histoire de vie, journée commémorative, etc.
- ↪ Création du poste de responsable hygiène salubrité/buanderie en soutien.
- ↪ Création des aides de services en soutien (par exemple à la buanderie).
- ↪ Création des postes de plongeurs.
- ↪ Ajout de technicienne en diététique et technicienne en service social.
- ↪ Mise en place par l'équipe de crise du budget pandémie.
- ↪ Mise en place de la validation des factures d'agence.
- ↪ Transformation de la direction milieu de vie et hôtellerie, désormais sous la responsabilité des directeurs de site (professionnels et services auxiliaires).
- ↪ Tournées des professionnels dans les centres pour expliquer aux équipes les mesures en place.
- ↪ Formation et encadrement à faire aux équipes sur la désinfection de chambre, normes PCI, les consignes à respecter, etc.
- ↪ Rencontres virtuelles avec l'équipe des loisirs (ajouts de iPad) + cellulaires pour que les résidents puissent arder contact avec leurs familles.
- ↪ Achats supplémentaires pour les professionnels – par exemple radio puisque les résidents étaient isolés aux chambres.

### Service alimentaire

- ↪ Création du poste de coordonnatrice aux services alimentaires.
- ↪ Activité reconnaissance (septembre 2020) pour remercier les employés de leur travail durant la pandémie : camion de bouffe de rue, cadeau à chacun, distribution de cartes cadeaux et chocolat chaud, organisation, etc.
- ↪ Appel à des collaborateurs pour offrir des repas gratuits/viennoiseries à nos employés.

### Hygiène, salubrité et buanderie

- ↪ Création de postes de chef d'équipe PHS/buanderie – libérés.
- ↪ Maintien de nos services malgré enjeux occasionnés par la pandémie.

### Principales modifications apportées dans les services offerts

- ↵ Les loisirs de groupe ont été annulés. La technicienne en loisirs s'est occupé d'organiser et de gérer les rencontres virtuelles entre résidents et familles.
- ↵ Adaptation du service des repas en fonction de l'évolution de la pandémie : 100 % plateaux au début de la pandémie en raison des isolements aux chambres.
- ↵ Limitation à un choix de menu pour sécurité alimentaire.
- ↵ Achat d'équipement (vaisselle thermique, échelles, etc.) pour assurer la température et le service des repas.
- ↵ Création des postes de chefs d'équipe PHS/buanderie libéré de leurs fonctions pour soutenir les équipes et présence sur les étages.
- ↵ Toutes les livraisons étaient laissés dans les docs à l'arrière des établissements. Le transport des palettes était effectué par les chefs de service en raison des contraintes COVID.
- ↵ Tableau High touch/Low touch (outils PHS) pour faciliter formation des employés.

### Impacts de la pandémie sur les activités

- ↵ Mise en place d'ascenseur dédiés (par exemple : zones chaudes, transport des repas).
- ↵ Envoie du menu d'urgence pour réserver des quantités (en cas de bris de service aux services alimentaires).
- ↵ Commande de vaisselle jetable (1 mois pour couvrir employés et résidents).
- ↵ Commande d'équipement (échelle, vaisselle thermique, équipement pour modifier notre offre de service).
- ↵ Gestion des services de coiffeuse, zoothérapie, vêtements nettoyé à l'extérieur, mise en quarantaine des livraison/colis des familles, etc.
- ↵ Aucun loisir de groupe. La technicienne en loisirs s'est occupé d'organiser et de gérer les rencontres virtuelles entre résidents et familles.
- ↵ Création de zones rouges, transferts de chambre – entreposer les effets personnels et mobiliers dans les salles de conférences
- ↵ Gestion élite : désinfection par pulvérisation mise en place.
- ↵ Service alimentaire : Changement des heures PSA = impact majeur.
- ↵ Hygiène et salubrité : High touch = modifier les routines de travail, désinfection des chambres et mise en place des zones rouges.
- ↵ Buanderie : hausse de a quantité de lavage incluant le lavage des blouses de protection.
- ↵ Professionnels : ajustement des rôles et tâches en période de crise pour prêter main forte (hydratation, alimentation, rencontres virtuelles, rassurance auprès des familles).
- ↵ Loisirs – Aucun bénévoles et loisirs externes, donc innovation et achat d'équipement pour diminuer le déconditionnement des résidents.

## DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

La Direction des ressources humaines s'est assurée dans le contexte de la pandémie d'épauler les directions opérationnelles dans l'application des mesures sanitaires auprès de nos employés.

Un bureau de santé a été mis en place à l'automne 2020 afin de répondre aux besoins des gestionnaires et des employés. Il a ainsi pu effectuer les suivis en lien avec les symptômes COVID vécus par nos employés et s'assurer d'un suivi auprès des gestionnaires de site.

Nos équipes en ressources humaines ont continué de mettre des efforts dans le recrutement de personnel, en usant de méthode adaptées à la situation de pandémie, comme les entrevues par vidéoconférence et par téléphone.

## DIRECTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES, MATÉRIELLES ET INFORMATIONNELLES

L'année 2021 a été marquée par beaucoup de restrictions et d'ajustements dus à la pandémie mondiale de la COVID-19 et aux restrictions sanitaires en place. Dans notre direction, elle a été surtout marquée par la solidarité et la bienveillance. Toute l'équipe s'est démenée pour que les opérations en matière de ressources financières, matérielles et informationnelles puissent être maintenues dans le contexte de la pandémie.

L'équipe aux ressources financières a travaillé de façon efficiente et a pu déployer de nouveaux rapports pour répondre aux besoins des gestionnaires et des partenaires.

Le service des approvisionnements a été très proactif et a maximisé ses liens avec les différents partenaires afin de ne jamais être en rupture de stock.

Le service de la paie a su gérer l'ensemble des arrêtés ministériels sans occasionner de retard dans le paiement des différentes primes offertes aux employés.

L'équipe des ressources informationnelles a déployé beaucoup d'équipements additionnels pour respecter le concept de bulle dans les établissements et les consignes de télétravail en vigueur. Elle a su rapidement installer le logiciel de réunion en ligne et de conférence Teams à tous les employés de bureau, les directeurs et les gestionnaires afin de continuer les réunions de la cellule de crise, des directions et des équipes.

Toute l'équipe s'est ajustée rapidement aux consignes de télétravail et a su répondre efficacement aux demandes et aux changements.

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

PORTRAIT DES  
 CHSLD



des établissements modernes nichés au cœur de leur communauté, en harmonie avec la nature et ouvert sur la lumière



## PETITE HISTOIRE

Le CHSLD des Moulins et le CHSLD Émile McDuff sont deux établissements privés du Groupe Santé Arbec, entreprise familiale privée de quatrième génération en pleine croissance qui se spécialise dans le développement et la gestion d'établissements modernes pour les aînés et les personnes en perte d'autonomie.

Ils regroupent les activités d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée qui dispense des soins et des services aux résidents touchés par des problèmes liés au vieillissement et/ou de perte d'autonomie.

En mars 2014, le Groupe Santé Arbec a présenté deux soumissions, une pour le projet d'achat de services d'hébergement et de soins de longue durée d'une capacité de 96 places sur le territoire de la MRC des Moulins et une autre sur le territoire de la MRC de l'Assomption. Les deux soumissions ont été acceptées.

S'en est suivi la construction simultanée des deux CHSLD. Le CHSLD des Moulins, situé à Terrebonne dans le quartier écoresponsable Urbanova, a ouvert ses portes le 20 mai 2014 et le CHSLD Émile McDuff, situé à Repentigny, a quant à lui ouvert ses portes le 16 juin 2014.

Chaque établissement accueille maintenant 108 résidents (au lieu de 102) sur trois étages divisés en micromilieus de vie. Ces soins et services sont conformes aux orientations ministérielles concernant un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD. Un partenariat est établi avec le CISSS de Lanaudière.

Les deux établissements intègrent les toutes dernières technologies dans le domaine de la santé et du mieux-être. La création de six micromilieus de vie a été au centre des préoccupations dès la conception, et ce, afin que les résidents se sentent chez eux, dans un environnement connu et réconfortant. Les plans des étages ont été dessinés pour faciliter les déplacements et une meilleure communication au sein de la communauté de résidents. La disposition et l'agencement physique des lieux ont été élaborés en fonction des besoins des résidents. Le concept architectural a été développé afin de maximiser l'aire habitable et les espaces de rangement. Ainsi, les résidents peuvent vaquer à leurs occupations dans un endroit sécuritaire, fonctionnel et de grande qualité.

ouverture  
 en 2014

216  
 résidents

Terrebonne  
 Repentigny



## MISSION

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

Photo : Courtoisie de Jacques Nadeau, Le Devoir

## 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.

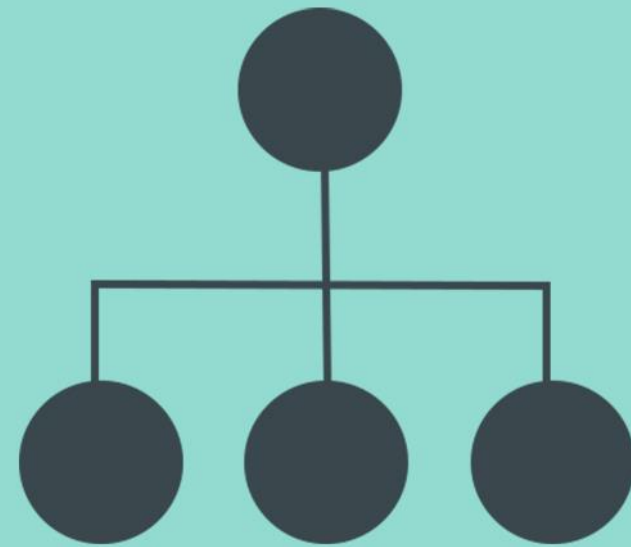
La signification que le résident ou sa famille donne à l'expérience vécue devient le point de départ du soin et du service. L'approche s'inspire de solides valeurs humaines et familiales tout en respectant le rythme de vie du résident.

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.

Photo : Courtoisie de Valérian Mazataud, Le Devoir



# STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



définition visuelle du réseau de relations au sein des CHSLD

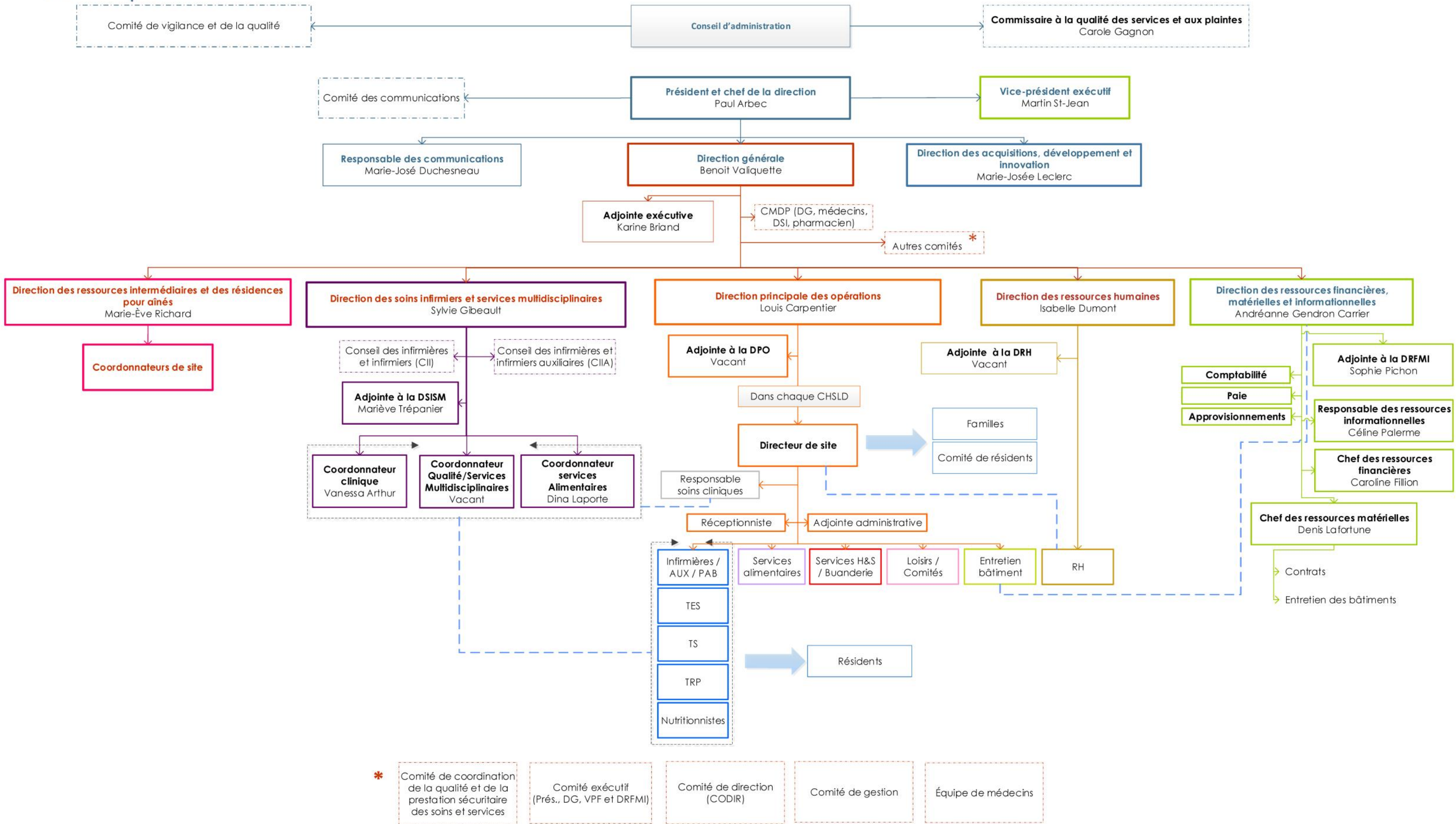


Photo : Courtoisie de Valérian Mazataud, Le Devoir

# Structure organisationnelle du Groupe Santé Arbec

Adoptée par le comité de Direction et en vigueur à compter du 1er février 2021

Mise à jour le 18 février 2021



## SERVICES



soins et services personnalisés



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

En raison de la situation pandémique et des directives gouvernementales, nos services ont été adaptés à la situation.

Ainsi, les loisirs de groupe ont été annulés, les professionnels ont été redirigés pour aider le personnel sur les étages, selon les zones, les services de communion ont été arrêtés, les services de coiffure et de soins de pieds ainsi que les services externes comme la denturologie et la clinique visuelle ont été arrêtés.

Nos employés ont été assignés aux soins et services aux résidents qui étaient confinés à leur chambre et selon les zones. Tous les efforts ont été consacrés à essayer de réduire les risques de propagation de la COVID-19.



## BÉNÉVOLES, PARTENAIRES ET ACCRÉDITATION



des gens en or



### BÉNÉVOLES

Les bénévoles n'ont pas pu entrer dans nos établissements durant la pandémie, mais nous sommes très fiers d'eux. Plusieurs ont donné du temps, de façon virtuelle, d'autres sont venus agrémente l'été 2020 des résidents (à l'extérieur—spectacles de musique, etc. et par Teams).



### PARTENAIRES

Les partenaires des CHSLD des Moulins et Émile McDuff sont essentiels à la bonne marche des activités pour les résidents. Cette année, en raison de la situation, certains n'ont pas pu participer. Cependant, d'autres ont pu mettre de la vie dans le quotidien des résidents. Par exemple, la Garderie Royaume des Anges est venue faire une ballade costumée extérieure, le Centre l'Avenir a offert de la zoothérapie deux fois par semaine,, des cours de gym mémoire une fois par semaine et de gym douce trois fois par semaine, tous de façon virtuelle. Le Centre de la Croisée (CSS des Affluents) a offert 810 heures de cours adaptés et en continu par Teams : artisanat, musicothérapie, horticulture et gym mémoire. La bibliothèque de Repentigny a fait un don de livres et de revues à nos résidents.

### ACCRÉDITATION

Agrément Canada a décerné aux CHSLD des Moulins et Émile McDuff le statut « agréé » en novembre 2019, avec un taux de conformité de 97,4 %.



# 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

Moyenne d'âge  
81 ans à Terrebonne  
86 ans à Repentigny

## DIAGNOSTIC PRINCIPAL (des Moulins)

19 % perte d'autonomie  
73 % troubles neurocognitifs  
8 % déficience intellectuelle/  
trisomie

## DIAGNOSTIC PRINCIPAL (Émile McDuff)

90 % troubles neurocognitifs  
25 % approche spécifique  
en lien avec la TES impulsive/agressive  
25 % au lève-personne  
20 % à alimenter

ISO-SMAF  
entre  
10 et 14



## COMPOSITION ET ACTIVITÉS

## CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMITÉS



gouvernance



### CONSEIL EXÉCUTIF DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

#### GOUVERNANCE AU 31 MARS

Paul Arbec, président et chef de la direction

Martin St-Jean, vice-président exécutif

Benoit Valiquette, directeur général

#### RENCONTRES

↳ Les rencontres ont lieu bimensuellement.

#### MANDAT

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

### COMITÉ DE DIRECTION

#### GOUVERNANCE

- ❖ Benoit Valiquette, directeur général
- ❖ Marie-Josée Leclerc, directrice RI-RPA depuis janvier 2020
- ❖ Marie-Ève Richard, directrice du milieu de vie et hôtellerie jusqu'en mars 2021 et directrice RI-RPA depuis mars 2021
- ❖ Audrey Bouchard, directrice des soins infirmiers jusqu'en septembre 2020
- ❖ Julie Salette, directrice des soins infirmiers jusqu'au 31 décembre 2020
- ❖ Sylvie Gibeault, directrice des soins infirmiers depuis janvier 2021
- ❖ Isabelle Dumont, directrice des ressources humaines
- ❖ Andréanne Gendron Carrier, directrice des ressources financières et informationnelles

#### RENCONTRES

↳ Les rencontres ont lieu les mercredis de chaque semaine.

#### 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 vigilance et de la qualité
- ↳ Organisation des différentes activités organisationnelles.
- ↳ Dépôt et discussion :
  - ❖ des plaintes et des recommandations de la commissaire aux plaintes
  - ❖ événements sentinelles

## CONSEIL MÉDICAL ET PHARMACEUTIQUE

### GOUVERNANCE

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

### RENCONTRES

- ↳ Quatre rencontres par année.

### PRINCIPALES RÉALISATIONS

- ↳ Mise à jour de certaines ordonnances collectives et travaux pour harmoniser les ordonnances entre les établissements.
- ↳ Travaux d'élaboration et de mise en place de formulaires d'ordonnances préimprimés afin d'uniformiser les pratiques de prescription des médicaments.

- ↳ 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.
- ↳ Entente locale en cours pour avoir un dentiste disponible à se rendre 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 DE RÉSIDENTS

Pour l'année 2020-2021, le comité de résidents a renouvelé le mandat de la personne-ressource externe afin d'assurer le bon fonctionnement. Depuis janvier 2019, madame France Fontaine occupe cette fonction.

Le comité de résidents participe activement au plan d'action mis en place par le milieu de vie suite au sondage sur la satisfaction des soins et des services. Plusieurs activités et événements ont été annulés en raison de la pandémie. Le comité était cependant disponible pour des rencontres téléphoniques et virtuelles au besoin. Des communications ont été faites par courriel étant donné la situation. Cette année, la journée de la bientraitance du 15 juin a été orchestrée par le service des loisirs, par bulle. Aucune réunion n'a pu être organisée en présentiel. Ne pas pouvoir se rencontrer nous a cependant privé de prendre le pouls des membres et nous n'avons pas été en mesure de nous assurer du bien-être des résidents. Les changements organisationnels du Groupe Santé Arbec ont fait que nous ne savons plus à qui nous référer.

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

- ↳ Huguette Bourgeois, présidente, résidente
- ↳ Gisèle Bédard, vice-présidente, membre d'une famille
- ↳ Fleurette Fortier, secrétaire, bénévole

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

- ↳ Johanne Cécil, présidente, membre d'une famille
- ↳ Murielle Letendre, vice-présidente, membre d'une famille
- ↳ Renée Trudel, membre, bénévole



## COMITÉ DE 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 4 mois. Aucune rencontre n'a eu lieu durant la pandémie, mais les événements sentinelles et les suivis ont été assumés par la commissaire aux plaintes avec la direction et les directeurs de site.

## SÉCURITÉ DES SOINS ET SERVICES

### Actions réalisées

- ↳ Sujet abordé lors des rencontres hebdomadaires entre les coordonnateurs/directeurs et les équipes de soins.
- ↳ Formation et soutien offert aux infirmières pour l'analyse des rapports d'incidents/accidents.
- ↳ Lors de l'analyse / rétroaction suite à un événement majeur, la promotion de la déclaration et la divulgation est faite aux équipes.
- ↳ Rappel aux équipes concernant les analyses sommaires

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

Nombre d'incidents : 277

Nombre de déclarations : 1 010

Principaux types d'incidents	Nombre	% par rapport à l'ensemble des incidents	% par rapport à l'ensemble des événements
Chutes	160	57,8	15,8
Médication	98	35,4	9,7
Traitement	6	2,2	0,6
Autres	6	2,2	0,6

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

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

Nombre d'accidents : 688

Nombre de déclarations : 1 010

Principaux types d'incidents	Nombre	% par rapport à l'ensemble des incidents	% par rapport à l'ensemble des événements
Chutes	521	75,7	51,6
Autres	77	11,2	7,6
Médication	53	7,7	5,2

### Actions entreprises par le comité et les mesures mises en place avec les principaux risques d'incidents/accidents identifiés précédemment

- ↳ Aucune séance n'a été tenue en 2020-2021, mais travail de concert avec les directeurs et le CISSS de Lanaudière.

### Actions entreprises par le comité et les mesures mises en place avec la surveillance, prévention et contrôle des infections nosocomiales

- ↳ Afin de limiter la propagation de tout virus, le bureau de santé effectue un triage téléphonique auprès des employés présentant des symptômes= avant qu'ils ne se présente sur leur lieu de travail.
- ↳ Agent de sécurité à l'accueil pour assurer une vigie.

### Principaux constats tirés de l'évaluation annuelle de l'application des mesures de contrôles des résidents (art 118.1 de la LSSSS)

- ↳ Il y a eu formation PDSB.
- ↳ Respect des mesures de contrôles en place, suivi rapproché selon les normes MSSS Rencontre PII avant chaque mesure de contrôle, professionnels (TRP) interpellés pour évaluation dans le but de trouver un moyen palliant aux mesures de contrôle. Les mesures de contrôles sont en dernier recours lorsqu'appliquées.
- ↳ Des mesures exceptionnelles relatives à la COVID : demie-porte en plexiglass privilégiée dans le cas des résidents ne pouvant pas respecter les mesures d'isolement dans leur chambre durant la période nécessaire. Dès la fin des mesures de confinement, nous avons retiré toutes les demies-portes. Augmentation des mesures de contention reliées au recours des demies-portes. Cependant, le fait que la demie-porte est un plexiglass, donc transparent, cela diminue le déconditionnement des résidents en leur permettant d'avoir accès à la vie du micro milieu. Cette mesure exceptionnelle a été instaurée après l'accord de l'équipe multi.

## MESURES MISES EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT OU SON COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ À LA SUITE DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES PAR LES INSTANCES

- ↳ Aucune visite n'a été autorisée en raison du contexte sanitaire.
- ↳ Les recommandations de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ont été suivies.

## 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

En raison du contexte sanitaire, aucune séance du comité de gestion des risques n'a eu lieu au courant de l'exercice financier 2020-2021. Ce sont les directeurs de site qui ont maintenu la vigilance au niveau de la gestion des risques dans leur établissement.

Nombre de déclarations : 1 010

Chutes : 691 68,4 % des déclarations totales

Médication: 175 17,3 % des déclarations totales

Autres : 89 8,8 % des déclarations totales

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

- ↳ Les directeurs ont mis en place les procédures habituelles afin d'augmenter la surveillance et assurer un milieu sécuritaire le tout dans le respect des pratiques réglementaires.
- ↳ Instauration des améliorations en partenariat avec les différents professionnels.
- ↳ Implication des équipes de techniciens en loisirs pour prévenir le déconditionnement pouvant être engendrer par l'isolement (par exemple, les chutes).

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

- ↳ Création du poste de coordonnateur qualité/risque pour assurer vigie supplémentaire et avoir une personne ressources dédiée à ces mandats.

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

- ↳ Travail étroit avec le CISSS de Lanaudière : rencontres hebdomadaires pour mise en place des mesures PCI reliées à la pandémie.
- ↳ 2020 : aucune éclosion d'infection nosocomiale en raison du port des ÉPI.
- ↳ Soutien de notre partenaire (CISSS de Lanaudière) dans l'application des mesures et dans les bonnes pratiques.
- ↳ Suivis des audits avec notre partenaire du CISSS de Lanaudière.
- ↳ Communiqués aux familles et aux employés pour informer des mesures à appliquer.
- ↳ Afin de limiter la propagation de tout virus, le bureau de santé effectue un triage téléphonique auprès des employés présentant des symptômes avant qu'ils ne se présentent sur leur lieu de travail.
- ↳ Agent de sécurité à l'accueil pour assurer une vigie.

## 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 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. Cette année, à cause de la pandémie, nous avons ajusté nos façons de faire pour bien rejoindre les familles et les résidents.

Nous utilisons plusieurs moyens, mais cette année, nous n'avons pas pu organiser la rencontre annuelle avec les familles et nous n'avons pas fait de publipostage non plus.

Le recrutement a continué, de façon virtuelle, mais les affichages ont été mis de côté puisqu'il n'y avait plus de visites.

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

Dès le début de la pandémie, notre service des communications a créé un communiqué spécial pour les familles, les résidents et la communauté pour les tenir au courant en temps réel de la situation dans nos établissements : **Je m'informe Pandémie COVID-19**. La cellule de crise se réunissait tous les soirs pour préparer le communiqué et le diffuser par courriel aux familles et aux employés, sur nos sites Web et sur nos pages Facebook. Il est très important pour la direction que les familles soient tenues au courant de ce qui se passe dans chaque établissement. Ce communiqué était diffusé trois fois par semaine, les lundis, mercredis et vendredis et, si des changements importants avaient lieu entre ces journées, il était mis à jour et envoyé aux familles, même durant les fins de semaine.

Dès le 17 mars 2020, nous avons instauré les **rencontres virtuelles** entre les résidents et leur familles, que ce soit par Skype, Teams, Facebook, ou autre plate-forme. Elles sont toujours en fonction.

Une **ligne INFO-FAMILLES** a été instaurée pour que les familles puissent joindre plus facilement les établissements.

Nos médecins appelaient immédiatement les familles des résidents concernées lorsqu'un cas de COVID-19 était confirmé et qu'un résident était déménagé en zone chaude (rouge).

Une célébration spéciale était organisée dès qu'un résident était guéri de la COVID : une haie d'honneur lui était fait jusqu'à sa chambre où il pouvait désormais revenir. Les employés applaudissaient. Cette étape était un moment très important autant pour les résidents que pour les employés.

# JE M'INFORME PANDÉMIE COVID-19







Communications sur nos sites Web et nos pages Facebook (chaque CHSLD)


 Le CHSLD des Moulins | Résidents Familles | Publications | Bénévolat | Fondation | Équipe de gestion
 


 Carrières | Nous joindre
 

**Je m'informe - Nos communiqués relatifs à la pandémie du COVID-19**  
 Trousse d'informations pour accéder à notre établissement durant la pandémie




 Le CHSLD des Moulins | Résidents Familles | Publications | Bénévolat | Fondation | Équipe de gestion
 


 Carrières | Nous joindre
 

Publications

- + \* Bulletin Je m'informe - Pandémie COVID-19
- + Communiqués
- + Avis de nomination
- + Avis de départ
- + Code d'éthique
- + Dépliants
- + Guide d'accueil
- + Politiques
- + Rapports annuels de gestion



Photos, courtoisie de Valérián Mazataud, photographe Le Doyeur

Modifier



**CHSLD Émile McDuff**


@chslmcduff · Résidence avec services de soutien

Modifier Communiquer avec...




2 proches aidants par.usager... **Afficher la suite**

J'aime · Répondre · Envoyer le message · 23 semaines

**Vidéos** Tout afficher



**Monsieur Labonté a célébré ses 100 ans l...**





 35  
 1,2 k Views · il y a un an

**Transparence de la Page** Tout afficher

Facebook vous montre des informations pour vous aider à mieux comprendre le but de cette Page. Découvrez les actions des personnes qui gèrent et publient du contenu.



JE M'INFORME



PANDÉMIE COVID-19

  
 Passionnés par les aînés

355 Personnes atteintes | 120 Interactions | - Indice de diffusion

Mettre la publication en avant

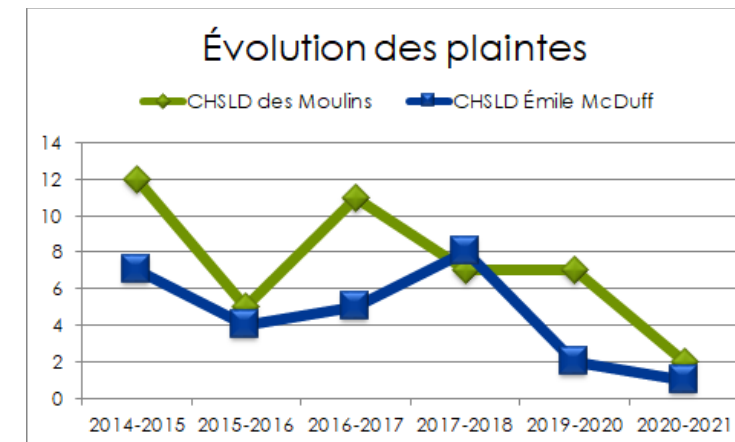


 12 6 commentaires 1 partage

 J'aime
 Commenter
 Partager

# EXAMEN DES PLAINTES ET DROIT DES USAGERS



## ÉVOLUTION DES PLAINTES



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

## DÉPÔT, TRAITEMENT ET RÉOLUTION DES PLAINTES



## ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE

En raison de la pandémie, aucune activité de promotion n'a pu être effectuée par la commissaire.



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



un droit



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

CHSLD DES MOULINS

Activité	Information	Nombre
Soins palliatif et de fin de vie	Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs	63
Sédation palliative continue	Nombre de sédations palliatives continues administrées	00
Aide médicale à mourir	Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées	1
	Nombre d'aides médicales à mourir administrées	1
	Nombre d'aides médicales à mourir non administrées et les motifs	0

CHSLD ÉMILE MCDUFF

Activité	Information	Nombre
Soins palliatif et de fin de vie	Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs	49
Sédation palliative continue	Nombre de sédations palliatives continues administrées	0
Aide médicale à mourir	Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées	1
	Nombre d'aides médicales à mourir administrées	0
	Nombre d'aides médicales à mourir non administrées et les motifs	1

*La personne est décédée avant de pouvoir recevoir l'aide médicale à mourir.*

CAPITAL  
HUMAIN

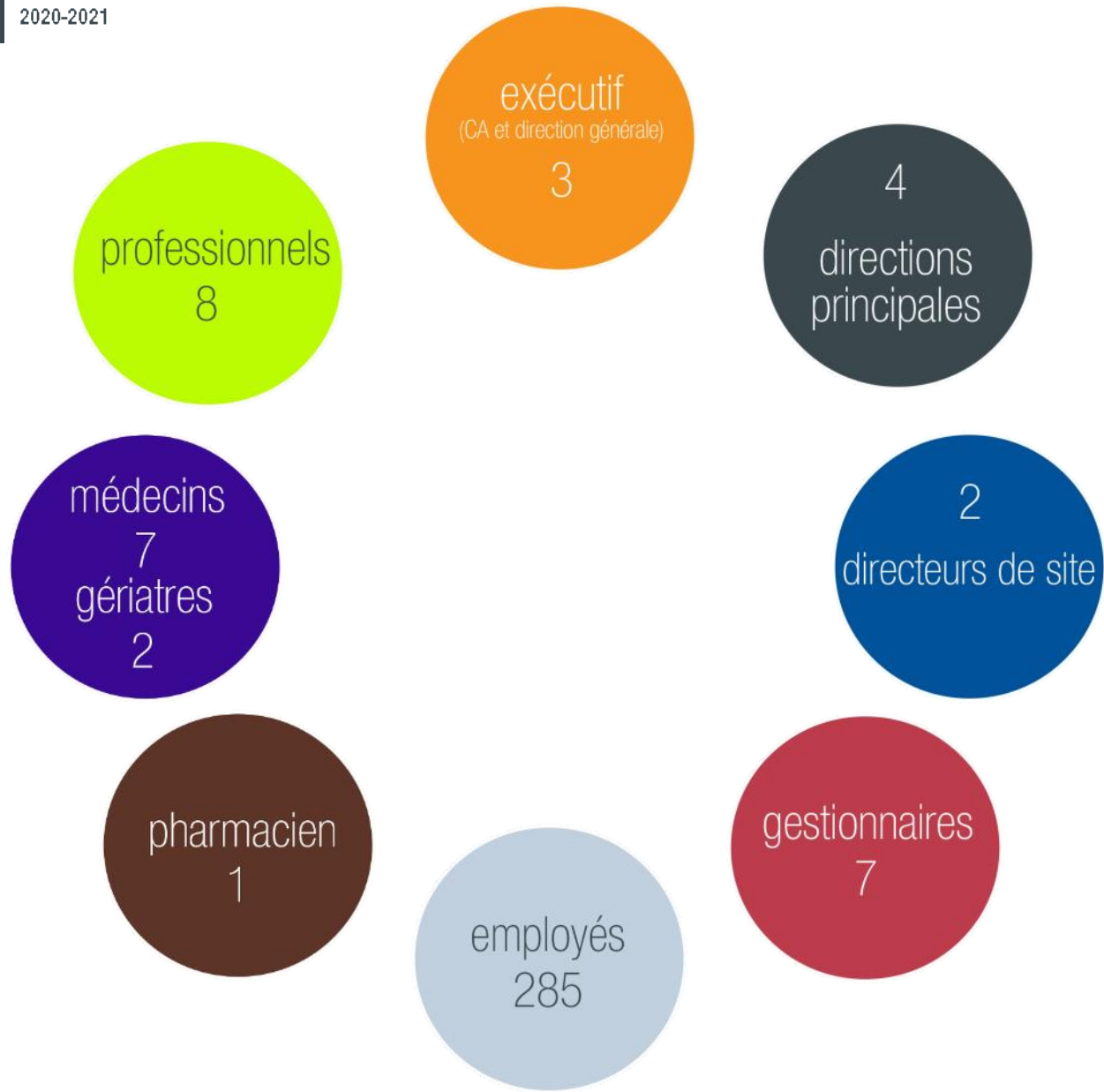


notre force



Photo : Courtoisie de Valérian Mazataud, Le Devoir





# CODE D'ÉTHIQUE ET DE CONDUITE



engagement



Le code d'éthique et de conduite du Groupe Santé Arbec mise d'abord sur ses valeurs et sa philosophie de gestion.

Il traite de la conduite à adopter dans notre milieu de travail, dans nos pratiques, dans nos relations avec les partenaires et dans la prise de décisions.

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

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

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

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

## ENGAGEMENT

Tout employé et membre de la direction signe un document d'engagement au respect du code d'éthique et de conduite dont l'original est conservé dans les dossiers d'employés.

## LE DROIT AU RESPECT ET À LA DIGNITÉ

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

### VALEURS | ENGAGEMENT ET CONFIANCE

#### Nous nous engageons à :

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

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

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

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

## LE DROIT À UN CLIMAT DE CONFIANCE

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

### VALEURS | RESPECT ET COLLABORATION

#### Nous nous engageons à :

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

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

#### Nous nous engageons à (résident, représentant légal et les proches) :

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

## LE DROIT À DES SOINS ET DES SERVICES DE QUALITÉ

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

### VALEURS | RIGUEUR, COLLABORATION RESPECT ET FIERTÉ

#### Nous nous engageons à :

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

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

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

## LE DROIT À L'INFORMATION ET À LA CONFIDENTIALITÉ

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

### VALEURS | ENGAGEMENT ET CONFIANCE

#### Nous nous engageons à :

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

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

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

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

## LE DROIT À L'AUTONOMIE ET À LA PARTICIPATION

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

### VALEURS | CONFIANCE ET COLLABORATION

#### Nous nous engageons à :

- ↳ Créer un environnement favorisant l'expression de vos besoins et de vos attentes.
- ↳ Obtenir votre consentement libre et éclairé avant tout examen, prélèvement, traitement ou toute autre intervention.
- ↳ Respecter les limites découlant de vos déficiences et incapacités.
- ↳ Favoriser votre autonomie dans les activités de la vie quotidienne et vous prêter assistance au besoin.
- ↳ Vous informer de l'existence de l'équipe multidisciplinaire et favoriser votre participation active.
- ↳ Favoriser et encourager votre implication et celle de vos proches à l'élaboration, la révision et l'application du plan d'intervention, des soins, des activités de loisirs et de la vie quotidienne.

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

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

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

## LE DROIT DE RECOURS ET DE PORTER PLAINTE

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

### VALEURS | RESPECT, COLLABORATION ET CONFIANCE

#### Nous nous engageons à :

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

- ↳ Vous informer du rôle du comité de résidents et vous transmettre les coordonnées de leurs représentants.

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

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

## LE DROIT AUX SOINS FIN DE VIE

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

### VALEURS | RESPECT, FIERTÉ ET CONFIANCE

#### Nous nous engageons à :

- ↳ Répondre, dans la mesure du possible, à vos dernières volontés qu'elles soient verbales ou écrites.
- ↳ Accomplir toute intervention auprès de la personne en phase terminale avec le maximum de délicatesse, de tendresse et de calme.
- ↳ Respecter le programme de soins de fin de vie et suivre les interventions décrites dans ce programme.
- ↳ Respecter vos valeurs spirituelles jusqu'au dernier moment.
- ↳ Respecter votre niveau de soins et votre volonté d'être réanimé ou non en cas d'urgence.

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

- ↳ Exprimer vos attentes à l'égard des interventions durant les derniers moments de vie.
- ↳ Exprimer votre niveau de soins et votre volonté d'être réanimé ou non en cas d'urgence.

2020-2021

