

# RAPPORT ANNUEL

Revue de l'année 2023-2024

CHSLD

MARGUERITE  
ROCHELEAU



*Le rapport annuel 2023-2024 du CHSLD Marguerite-Rocheleau couvre l'exercice financier du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.*

## Lexique

ASI : Assistant.e au supérieur immédiat

CHSLD : Centre d'hébergement de soins de longue durée

CISSS : Centres intégrés de santé et de services sociaux

COMEX : Comité exécutif

DQEPE : Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique

DSAPA : Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées

DSI : Direction des soins infirmiers

ICASI : Infirmier.ère clinicien.ne assistant.e au supérieur immédiat

MSSS : Ministère de la Santé et des Services sociaux

PAB : Préposé.e aux bénéficiaires

PDSP : Principes pour le déplacement sécuritaire de personnes

PMU : Plan de mesures d'urgence

RI : Ressource intermédiaire

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. Certaines photos sont sous licence légale. © Tous droits réservés Groupe Santé Arbec.



# TABLE DES MATIÈRES

<i>Message des autorités</i>	4
<i>Déclaration de fiabilité des données</i>	6
<i>Engagement</i>	7
<i>Portrait</i>	8
<i>Structure organisationnelle</i>	11
<i>Revue de l'année</i>	15
<i>Orientations stratégiques</i>	36
<i>Soins et services aux résidents</i>	38
<i>Bénévoles, stagiaires et partenaires</i>	40
<i>Conseils et comités consultatifs</i>	41
<i>Activités relatives à la gestion des risques et qualité</i>	46
<i>Communication résidents et familles</i>	54
<i>Application de la politique portant sur les soins de fin de vie</i>	56
<i>Divulgarion des actes répréhensibles</i>	57
<i>Code d'éthique et de déontologie</i>	58
<i>Ressources financières</i>	73





# Message des autorités

Chers lecteurs, chères lectrices,

L'année financière qui vient de se terminer a été une année parsemée de plusieurs grands chantiers rassembleurs pour l'ensemble des équipes du Groupe Santé Arbec.

La première partie de l'année fut concentrée sur de grandes négociations avec les différentes instances partenaires menant à la finalité d'une entente de conventionnement en date du 10 septembre 2023 pour nos 5 CHSLD des Moulins, Émile McDuff, Louise-Faubert, Marguerite-Rochelleau et Michèle-Bohec.

À la suite de cette entente, nous avons débuté la démarche de transformation de notre organisation et notre équipe a travaillé avec rigueur et précision pour assurer le tournant vers le modèle privé conventionné. Ce travail a nécessité l'apport de toutes nos équipes autant au niveau des ressources financières que des ressources humaines en termes d'arrimage réseau, de négociations syndicales et d'intégration des avantages sociaux. L'équipe des opérations a œuvré sur la bonification des ratios du personnel de soins, le recrutement massif et la réorganisation des équipes, du déploiement d'une paie réseau. Nous avons également effectué un virage marqué au niveau du rehaussement de la qualité des soins et services via des plans d'amélioration de la qualité axés sur les bonnes pratiques et les orientations ministérielles. Cet exercice a permis de placer le CHSLD Heather au centre des réflexions en le prônant comme modèle, étant déjà privé conventionné, et d'amorcer un virage d'harmonisation au sein du groupe en travaillant les six sites en synergie.

Les négociations pour le conventionnement des 39 lits privés résiduels du CHSLD Heather ont également débuté en janvier 2024 et se continueront au cours des prochains mois pour l'atteinte d'un financement intégré entièrement privé conventionné. Nous sommes confiants que le virage 100 % conventionné sera complété au courant de l'année prochaine.



Ce fut une année où l'arrimage vers le modèle privé conventionné a mené à une grande réflexion consultative en menant à bien l'exercice de planification stratégique qui a permis de baliser la vision des cinq prochaines années de notre organisation : la consolidation.

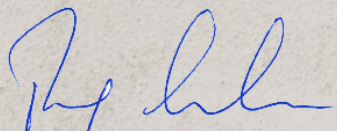
L'année 2023-2024 a également été une année préparatoire à la visite d'évaluation d'Agrément Canada qui est prévue le 13 mai prochain et vise, pour une première fois, l'ensemble des six CHSLD de notre groupe. Cette année fut marquée par de grandes séquences de développement documentaire suivi de séquences soutenues de déploiement terrain dans un souci d'uniformisation des pratiques pour l'ensemble des sites.

Aujourd'hui, nous pouvons dire que les équipes se sont démarquées par leur engagement et leur rigueur dans le déploiement de multiples projets organisationnels simultanés. Nous sommes fiers des divers accomplissements de l'année et nous souhaitons souligner les efforts et les énergies investis par chacun des membres de l'organisation pour l'atteinte de nos objectifs.

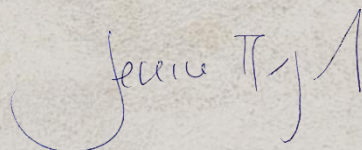
Merci de vous investir au quotidien dans la mission des CHSLD et celle du Groupe Santé Arbec : la mission d'une équipe engagée à humaniser les soins aux résidents.

Nous tenons également à remercier les diverses instances gouvernementales qui nous ont accompagnés dans la transition vers le modèle privé conventionné au cours des 12 derniers mois.

Vous trouverez dans les pages suivantes le bilan des principales réalisations et les grands jalons atteints par chacune de nos équipes des CHSLD au cours de l'exercice se terminant le 31 mars 2024.



Paul Arbec  
Président-directeur général



Jessica Bergeron  
Directrice générale adjointe CHSLD

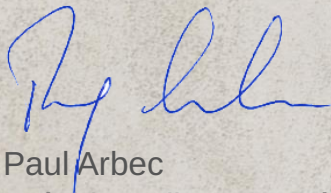


# Déclaration de fiabilité des données

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 2023-2024 du CHSLD Marguerite-Rocheleau :

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

Je déclare que les données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2024.



Paul Arbec  
Président-directeur général

# Engagement

**Agir avec bienveillance et transparence,  
de manière éthique et dans toutes nos  
actions**

*Notre engagement va au-delà des mots. Il se reflète au quotidien, créant ainsi un environnement fondé sur la confiance.*

*Notre raison d'être : une organisation FORTE,  
HUMAINE, BIENVEILLANTE, AXÉE SUR LE  
BIEN-ÊTRE de ses résidents et de ses  
employés.*



# Portrait

## Le CHSLD Marguerite-Rocheleau

Faisant partie du Groupe Santé Arbec, le CHSLD Marguerite-Rocheleau est un centre d'hébergement et de soins de longue durée nouvellement privé conventionné qui accueille 112 résidents.

L'établissement a ouvert ses portes le 15 octobre 2018, date d'arrivée des premiers résidents. Nommé en l'honneur de madame Marguerite-Rocheleau, Il est situé à Saint-Hubert, au cœur du Faubourg Cousineau, un écoquartier en développement qui constitue le plus grand engagement LEED au Québec intégrant condos, maisons de ville, jumelés, triplex, résidence pour des personnes de 55 ans et plus.

Disposant d'une aire habitable spacieuse, lumineuse et sécuritaire, l'établissement de trois étages est divisé en micromilieu de vie. La création de six micromilieus de vie a été prévue afin que les résidents se sentent chez eux dans un environnement connu et réconfortant.

La force du CHSLD est basée sur sa profonde conviction des valeurs familiales et du respect de tous ses acteurs (résidents, employés, intervenants, familles, partenaires, etc.). Le résident est à la base de chaque geste posé. Il met tout en œuvre pour offrir aux personnes en perte d'autonomie des milieux de vie chaleureux, sécuritaires, adaptés et personnalisés tout en s'assurant de leur mieux-être. Pour y arriver, nous nous appuyons sur notre équipe d'employés et de gestionnaires qualifiés et engagés dans sa mission et ses valeurs, mais aussi sur les proches aidants, membres des familles, bénévoles et sur les ressources de la communauté régionale qui viennent soutenir les équipes.





## Les principes qui définissent nos actions

Ces principes se visualisent dans la forme d'une maison dans laquelle le résident est au cœur de toutes nos actions et dans laquelle notre personnel est supporté, écouté et encouragé par la direction. Notre maison a une vision commune qui doit être partagée par l'ensemble du personnel.

Nos valeurs sont la fondation, le support de notre maison, donc la base de nos actions quotidiennes. Notre mission est située au cœur de la maison : c'est là où nous vivons quotidiennement. Notre vision, quant à elle, est placée dans la toiture puisque c'est l'élément qui protège l'intérieur de la maison. Qui y a-t-il à protéger dans la maison ? Nos résidents.

Ces principes doivent aussi être véhiculés auprès de notre clientèle et de leur famille.

### Notre mission

En plus de répondre à la mission des CHSLD telle que définie dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux, notre CHSLD peut compter sur l'engagement de tous les membres du personnel dans la poursuite de sa mission nouvellement actualisée :

Offrir aux personnes en perte d'autonomie un chez-soi chaleureux, innovant et sécuritaire, tout en valorisant leur épanouissement et leur autonomie dans une approche personnalisée et évolutive, par l'engagement et le dévouement des employés.

### Notre vision

Des aînés heureux : une équipe engagée à humaniser la vie de nos résidents.







## Bienveillance

*Attentif et respectueux au bien-être et au bonheur des autres dans nos relations au quotidien, où l'humain est unique.*



## Transparence

*Prendre plaisir à écouter et à communiquer ouvertement et honnêtement avec nos résidents, leurs proches, nos équipes ainsi que nos partenaires.*

# nos valeurs



## Créativité

*La flexibilité et l'adaptabilité pour développer un environnement innovant et évolutif, créateur de sens et de valeur pour nos résidents et nos équipes.*



## Excellence

*La quête de l'excellence s'actualise par la rigueur, la qualité, la pertinence, la compétence et la mesure de nos actions. Nous sommes tous des ambassadeurs de hauts standards, engagés à offrir des soins et services personnalisés à nos résidents.*



# Structure organisationnelle

## Le comité de direction du Groupe Santé Arbec



Paul Arbec  
Président-directeur général  
(PDG)



Jessica Bergeron  
Directrice générale adjointe  
CHSLD (DGA CHSLD)



Cynthia Boucher  
Directrice générale RI-RPA  
(DG RI-RPA)



Audrey Bouchard  
Directrice des soins infirmiers  
et de la qualité par intérim  
(DSIQ)



Marie-Ève Richard  
Directrice des services techniques,  
informationnels et services-conseils  
de l'hôtellerie (DSTIH)



Andréanne Gendron-Carrier  
Directrice des ressources  
financières et de la logistique  
(DRFL)



Mélody Boudreault  
Directrice des ressources humaines,  
communications et affaires juridiques  
par intérim (DRHCAJ)



## Les effectifs

### CADRES

Temps complet	<b>2</b>
Temps partiel	<b>0</b>
Total :	<b>2</b>

### EMPLOYÉS

Temps complet	<b>39</b>
Temps partiel	<b>71</b>
Total :	<b>110</b>
Liste de rappel	<b>8</b>

Le CHSLD a embauché 124 personnes durant l'année. Le taux de roulement a été de 41 %. Au 31 mars 2024, le nombre de personnes total œuvrant au sein du CHSLD était de

**120**

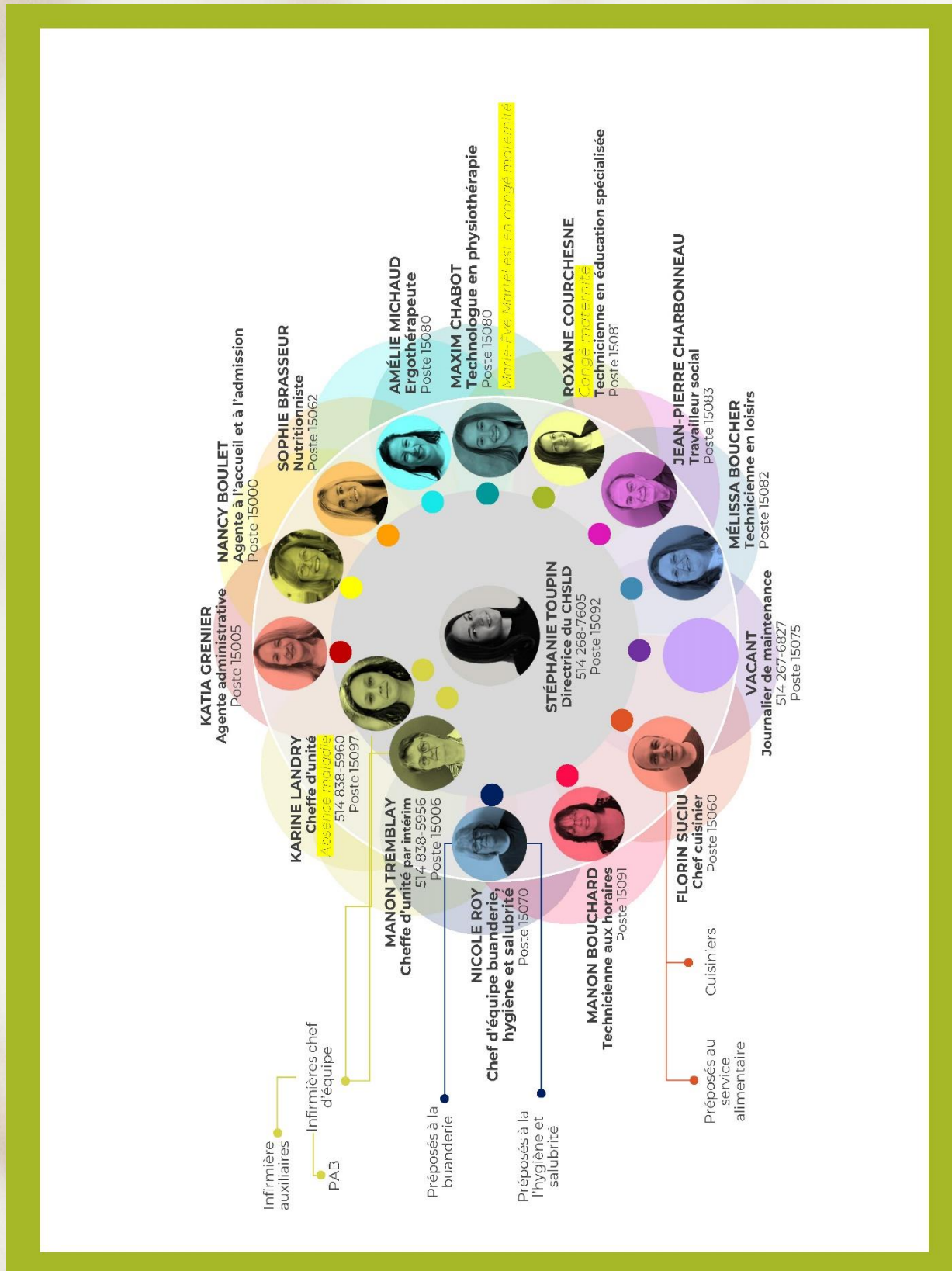
## Répartition des effectifs par catégorie de personnel

	Nbre d'emploi au 31 mars 2024	Nbre d'ETC en 2023-2024
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	25	19,9
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers (aides de service, préposés au service alimentaire, ouvrier de maintenance, préposés aux bénéficiaires, préposés à l'hygiène et salubrité, buandiers, chef cuisinier, cuisinier)	88	63,6
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	3	3
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux (nutrition, travail social, éducation spécialisée, réadaptation physique, loisirs, tech. ressources humaines)	4	3,3
5 - Personnel non visé par la loi (exemple, les étudiants)	0	0
6 - Personnel d'encadrement	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>91,8</b>





# Organigramme du CHSLD Marguerite-Rocheleau





# Revue de l'année

## Mot de la directrice de site

Voilà une autre année bien remplie qui vient de se terminer ! Cette année aura été enrichissante sur tous les points. Plus que jamais nous avons travaillé avec cœur et de concert pour notre chère clientèle. Nous continuons à répondre aux exigences requises d'un établissement conventionné avec brio.

C'est avec une grande fierté que j'évolue auprès d'une équipe extraordinaire dans l'accomplissement de la mission de l'organisation.

Chers collègues et employés, je tiens à vous témoigner toute ma gratitude pour cette année extraordinaire. Poursuivons la transmission de la mission et des valeurs de l'organisation à travers chacun de nos gestes et décisions afin de toujours viser l'amélioration de la qualité des services et des soins offerts à nos résidents.

## CHSLD Marguerite-Rocheleau

Le CHSLD place les résidents au cœur de ses actions et s'assure de leur offrir un milieu de vie de qualité dans le respect de leurs habitudes et besoins. Leur bien-être fait partie intégrante de nos actions quotidiennes. Le personnel est soutenu et du personnel d'encadrement est sur place 24 heures sur 24.



LE CHSLD

## Faits saillants de l'année

L'année 2023-2024 aura été parsemée de plusieurs projets et améliorations et vous en trouverez quelques exemples.

### Recrutement intensif

Un travail accru de recrutement a été effectué tout au long de l'année au sein de l'établissement ayant en vue la fin au recours de la main-d'œuvre indépendante (MOI) prévue en octobre 2024. Énormément d'embauches ont été effectuées.

Un ergothérapeute s'est jointe à l'équipe multidisciplinaire pour mieux soutenir les équipes et les résidents et ajouter une expertise au milieu.

### Réduction des mesures de contrôles

Grâce au travail collaboratif entre les gestionnaires et les équipes de soins, l'atteinte de la cible sans aucune mesure de contrôle a été atteinte. Le déploiement de mesures alternatives a été effectué en interdisciplinarité et bien intégré au sein de l'équipe.

### Environnement physique pour un meilleur milieu de vie

La dynamique équipe du comité milieu de vie du centre a réalisé beaucoup de projets pour améliorer l'environnement physique et le milieu de vie des résidents et des employés. Une salle de jeux a été inaugurée cette année pour une utilisation commune des résidents, familles et membres de l'équipe.

Des murales ont été peintes à la main dans chaque micromilieu de vie grâce au talent et implication de nos bénévoles. Chaque micromilieu a maintenant une décoration thématique vivante et accueillante permettant d'égayer le milieu.

L'unité 3 offre désormais, elle aussi, une salle sensorielle dédiée aux résidents. Les 3 étages ont désormais leur salle sensorielle accessibles en tout temps.

Des accroche-portes décoratifs ont été créés pour mettre à la porte des chambres des résidents. Des appliquées murales ont aussi été ajoutées à l'unité prothétique.

### Bonification des ratios de personnel

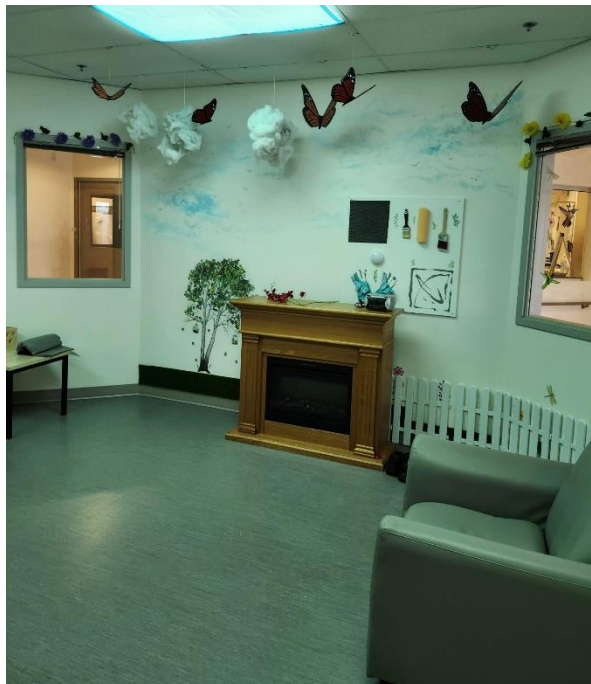
Dans le cadre du conventionnement, le ratio de PAB de jour a été bonifié de 12 PAB à 18 PAB et de nuit de 12 PAB à 15 PAB.



L'ajout d'une ICASI et de 5 ASI sur le 24 heures a permis d'ajouter une coordination continue des soins et services et d'avoir des gardiens des pratiques cliniques et d'amélioration continue 7 jours sur 7.

Certains professionnels ont vu également une bonification de leurs heures : la nutritionniste, le travailleur social et l'ajout d'heures d'ergothérapie amèneront un rehaussement de services pour les résidents.

Une bonification des services spécialisés loisirs a également été ciblée pour une meilleure expérience du résident.



## Direction générale CHSLD

L'année 2023-2024 fut une année de changement et d'amélioration dans les opérations des CHSLD.

### Équipes des opérations

Au courant de l'année, les efforts ont été déployés pour assurer une stabilisation des directions de site et un recrutement efficace de chefs d'unité ayant un profil clé pour bien soutenir les équipes en place. Leurs rôles respectifs ont été révisés pour mener à bien l'organisation vers les objectifs visés.

Des grands efforts d'harmonisation des pratiques sur tous les sites en concordance avec la vision du Groupe Santé Arbec ont été déployés cette année. Le comité de gestion administratif hebdomadaire structuré fait partie de l'amélioration observée en propulsant une synergie des sites, en créant une zone d'échanges et de partages d'expertises.

La direction a intégré deux ressources expérimentées et compétentes en appui au développement : une coordonnatrice de l'amélioration des processus et un consultant coach pour un accompagnement et mentorat des gestionnaires de site et chefs d'unité à l'atteinte de la mise en œuvre des processus et pratiques attendus.

Le rôle des gestionnaires de site a été graduellement adapté au besoin organisationnel en entamant une transition vers un gestionnaire-moteur de changement et en les amenant à se positionner par étape comme leader de leur plan d'amélioration intégré de la qualité.

Depuis plus d'un an maintenant qu'une culture de la mesure précise est instaurée dans les sites. Cette année fut l'étape marquée de l'appropriation des indicateurs par les gestionnaires de site et les chefs d'unité afin d'en faire des boussoles d'amélioration continue de la qualité.

À noter également qu'au courant de l'année, un travail colossal a été mené afin d'activer des canaux de communication efficaces au sein de l'organisation. Les canaux ont été déployés via les comités de coordination de l'agrément, le nouveau comité interdirections, le comité local de l'amélioration continue, la bonification des rencontres hebdomadaires terrain et la revue de l'efficience des rencontres interquarts.



OPÉRATIONS



## Conventionnement

La démarche de conventionnement de cinq de nos six CHSLD, menée avec brio en collaboration avec l'ensemble des directions, a tenu les équipes très occupées toute l'année. Pour donner suite à des négociations soutenues avec le comité d'harmonisation du MSSS, nous avons finalement signé le conventionnement financier le 10 septembre 2023.

Cette démarche a mené à une grande réévaluation du plan d'organisation et de la structure organisationnelle menant à de grandes restructurations en concordance avec les nouveaux éléments budgétaires du modèle privé conventionné. Une évaluation des besoins a été effectuée afin d'assurer la prise de décision juste au niveau des ressources requises et d'effectuer les rehaussements terrain requis.

L'exercice a mené à la création de nouveaux rôles clés, le rehaussement d'heures aux postes de certains professionnels et le rehaussement des ratios de PAB de même qu'une restructuration des services auxiliaires et de la matrice pour le corporatif.

Une refonte complète des structures, du registre des postes et l'arrimage des titres d'emploi a été réalisée pour les six CHSLD.

La démarche de conventionnement a aussi mené à un recrutement intensif au courant des derniers mois puisque la mise en place des nouveaux ratios cliniques s'est effectuée en phase de novembre 2023 au 24 mars 2024.

Les opérations ont également travaillé très fort à la refonte complète des plans de travail et des routines quotidiennes suivant l'ajout de ressources des soins et la restructuration au niveau des services auxiliaires dans une optique d'augmentation continue du niveau de soins et services aux résidents.

Également, le déploiement du projet d'envergure du logiciel Horaire-RH-Paie Médisolution, permettant l'accès aux avantages sociaux du réseau pour nos employés, a eu lieu de manière intensive dans la dernière partie de l'année impliquant tous les secteurs de l'organisation. Le CHSLD Michèle-Bohec et le CHSLD Heather ont pu bénéficier d'un démarrage du logiciel le 24 mars 2024. L'ensemble des quatre autres CHSLD poursuit son implantation au cours des prochains mois.

## Rôles et responsabilités avec nouvelles intégrations

L'ajout des ICASI et ASI comme joueurs clés au sein de notre structure opérationnelle a permis d'avoir des ambassadeurs de la qualité dans la prestation des soins 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

En ce sens, nous avons revu les rôles et les responsabilités de chacun avec la mise sur pied de tables de partage sur les rôles et la vision du Groupe Santé Arbec. L'exercice fut animé dans chaque site pour préparer l'intégration de ce nouveau titre d'emploi, optimiser rapidement le rôle des ICASI et ASI au sein de l'organisation et de faire de leur intégration une réussite.

## Visite d'évaluation 360 des CISSS

Dans le cadre du conventionnement, les CISSS ont eu la responsabilité de valider la qualité des soins et services de l'ensemble de nos sites à une fréquence de six mois sur un total de 24 mois. Cette année, le CHSLD Marguerite-Rocheleau a été soumis à son premier audit préconventionnement au printemps 2023 et le CHSLD des Moulins a été soumis à son deuxième audit (premier audit post-conventionnement) en mars 2024.

L'ensemble des audits post-conventionnement des CISSS sont prévus dans les prochaines semaines pour les 4 autres sites en conventionnement.

Pour donner suite aux visites des CISSS, des plans intégrés d'amélioration de la qualité ont été déployés pour chacun des sites et leur avancement est suivi trimestriellement avec les partenaires DSAPA, DQEPE et DSI des différents CISSS.

## Planification stratégique

Les activités de la planification stratégique furent un moment fort mobilisant pour l'équipe de direction et celle des directions de site. Plusieurs ateliers ont permis au comité de direction et aux gestionnaires de site de rêver à la vision cinq ans du Groupe Santé Arbec.

En conclusion de l'exercice, une mission améliorée, une vision percutante et des valeurs réinventées ont vu le jour.

La phase 1 du plan opérationnel a été travaillée étroitement avec les différentes directions afin d'aligner les grandes orientations des prochaines années.

La planification stratégique a commencé à être diffusée dans l'ensemble des sites et des directorats pour permettre un engagement commun vers la vision cinq ans du groupe.



## Politiques et procédures

En 2023-2024, plus de 120 politiques, procédures et programmes ont été mise à jour pour l'ensemble de l'organisation avec l'aide de l'ensemble des directions, notamment,

- Structure et règles de gouvernance des CHSLD
- Plan opérationnel
- Plan de sécurité des résidents
- Plan intégré d'amélioration à la qualité
- Code d'éthique et de conduite
- Politique-cadre en matière d'éthique
- Politique des communications et le plan de communication
- Politiques de conflits d'intérêts et sur la divulgation des actes répréhensibles
- Politique en prévention du harcèlement et de la violence au travail
- Création de la Politique sur la prévention de la violence conjugale et sexuelle
- Programme de prévention de la santé et sécurité au travail
- Programme d'entretien préventif
- Etc.

## Agrément Canada

Cette année fut une année charnière en matière d'amélioration continue de nos processus. La préparation de la visite de l'Agrément, prévue en mai 2024, nous a offert un élan favorable pour remettre à niveau l'ensemble de nos pratiques, et ce, dans les différents secteurs de l'entreprise. Cette démarche qui visait pour une première fois nos six CHSLD simultanément a permis de fédérer l'ensemble des équipes vers un but commun et d'apporter en synergie une harmonisation des soins et services à nos résidents. La mise en place d'une gouvernance et d'une structure de coordination et de communication interdirections et multisites a été déterminante dans l'appropriation des équipes et constitue une base solide pour pérenniser les cycles d'amélioration continue au sein du groupe dans les années à venir.

## Plan des mesures d'urgence

La mise à jour de nos plans des mesures d'urgence a été effectuée pour l'ensemble de nos six sites afin d'assurer l'application de l'ensemble des nouvelles normes. Une firme professionnelle dans ce domaine nous a accompagnés dans la rédaction, la formation et les exercices dans chacun des sites.

## Direction des soins infirmiers et de la qualité

De nouveaux outils ont été mis en place pour aider les conseillères cliniques et les infirmières-cheffes d'équipe : RADAR, règles de soins, directives cliniques. Plusieurs outils de référence ont été également créés pour faciliter la recherche d'informations.



Les programmes ont été mis à jour et d'autres ont été créés : Cadre de référence de gestion intégrée des risques Programme de la douleur et gestion des opiacés, programme de prévention et de traitement des plaies, programme de soins en fin de vie, programme de prévention des chutes, programme de gestion des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD), programme de prévention et de contrôle des infections, etc. Le programme de soins buccodentaires a été déployé dans tous les CHSLD. Le programme de marche a été revu et bonifié.

Tous ces programmes aident les équipes à bien cerner les difficultés et à trouver les meilleures solutions pour le bien-être et la santé des résidents.

Un programme de formation continu corporatif a été mis en place. Le premier volet a été destiné aux infirmières-cheffes d'équipe et aux infirmières auxiliaires. Il portait sur les programmes déjà déployés dans les installations.



La directrice a repositionné des modes de fonctionnement de sa direction afin de répondre aux besoins des opérations en adéquation avec la structure organisationnelle définie (direction-conseil) :

- Révision du rôle des conseillères en adéquation avec les besoins des opérations
- Démarche d'agrément incluant la mise en œuvre d'une structure de qualité animée conjointement avec les opérations



- Intégration des directions de site et des chefs d'unité dans les processus qualité et sécurité (plaintes, signalement, événements sentinelles, etc.)
- Création d'une offre de formation continue et intégrée
- Intégration clinique des nouvelles assistantes

La mise en place d'un processus intégré de gestion d'éclosion pour mieux supporter les établissements et effectuer une vigie organisationnelle a permis de réagir plus rapidement dans tous les sites.

L'intégration de tous les plans qualité pour soutenir les sites et assurer de bons suivis a été un succès.

De meilleurs indicateurs formalisés avec les processus de diffusion à tous les niveaux (incluant CODIR) ont été élaborés et sont mis à jour quotidiennement par les différentes équipes. Des mesures d'amélioration sont apportées, le cas échéant.

La direction s'est assurée de maintenir une relation de confiance avec les CISSS et CIUSSS des régions et les partenaires.

## Outils et indicateurs

Toutes les directions ont développé des indicateurs et de nouveaux outils pour obtenir des données probantes dans les différents secteurs. Nous avons maintenant des données en temps réel ce qui nous permet d'être beaucoup plus efficaces et de mieux répondre aux besoins des résidents comme du personnel.

De plus, en collaboration avec la direction des soins infirmiers, services multidisciplinaires et de la qualité, un processus intégré de gestion des éclosions a été mis en place afin de diminuer les taux d'infection, de circonscrire rapidement les éclosions et d'effectuer une vigie organisationnelle rigoureuse, objective et documentée.



## Direction des services techniques, informationnels et services-conseils de l'hôtellerie (DSTIH)



La direction services-conseils de l'hôtellerie, créée en 2022, a continué la mise en place d'une culture de la mesure en maintenant ses différents audits dans les établissements, ses sondages annuels, ses comités de dégustation et rencontres avec les comités de résidents.

En parallèle de ses activités, la direction des services-conseils de l'hôtellerie s'est vu ajouter deux nouveaux services au courant de l'année 2023, soit le secteur de l'informatique et le secteur des services techniques. Cette bonification a pour objectif de mieux soutenir les établissements dans la mise en place des bonnes pratiques et de faciliter le développement d'outils dans un souci d'améliorer la qualité des services offerts aux résidents dans les établissements. Étant une nouvelle direction créée dans l'année, l'équipe de la DSTIH a pris le temps requis pour intégrer et s'approprier les nouveaux secteurs d'activités et de bien cibler les besoins des équipes. C'est à partir de ces différents constats que les projets suivants ont vu le jour.

### Hygiène et salubrité

Un cadre de référence sur les bonnes pratiques en hygiène et salubrité adapté à la réalité du Groupe Santé Arbec a été rédigé et diffusé pour améliorer les services aux résidents et la prévention et contrôle des infections. Ce guide se veut un outil pour faciliter la formation des employés et la standardisation des pratiques au sein des CHSLD. De plus, des fiches de désinfection des petits équipements médicaux ont été déployées pour définir les conduites à tenir par les équipes et établir les standards.

De plus, en collaboration avec la direction des soins infirmiers, services multidisciplinaires et de la qualité, un processus intégré de gestion des éclosions a été mis en place afin de diminuer les taux d'infection, de circonscrire rapidement les éclosions et d'effectuer une vigie organisationnelle rigoureuse, objective et documentée.

### Services alimentaires

Des outils visuels ont été développés afin de faciliter le choix des repas pour nos résidents. Ces outils avaient pour objectif de soutenir les centres dans l'application des normes de l'activité repas demandées par le ministère de la Santé et des Services sociaux et dans le renforcement de la sécurité alimentaire.



Un projet d'optimisation de l'utilisation du logiciel PROMENU a aussi été amorcé afin de rehausser la sécurité alimentaire. L'implantation de ce projet est prévue au courant de l'année 2024-2025.

Un bottin de commandes standardisées a été créé pour faciliter l'achat de denrées alimentaires pour l'ensemble des établissements. Ce bottin permet d'assurer un meilleur suivi des allergènes contenus dans les aliments achetés et servis et d'optimiser l'utilisation des enveloppes budgétaires dédiées à l'alimentation des résidents.



## Technologies de l'information (TI)

Un diagnostic des TI avec l'assistance d'un spécialiste externe a été entrepris en vue de l'atteinte des normes réseau (RSSS), du respect de la loi 25 et de la mise en place des bonnes pratiques en matière de cybersécurité. Le rapport présenté par le consultant externe aidera l'équipe à déterminer les besoins de mise à niveau, d'améliorations et d'optimisation. Un plan d'action sera mis en place par l'équipe et les travaux s'échelonneront sur 24 mois.

## Services techniques

Un plan d'entretien préventif a été développé pour aider à déceler les bris, assurer la sécurité et préserver le parc d'équipements à niveau. En plus du plan d'entretien préventif général, plusieurs outils de suivis ont été créés afin de soutenir les équipes terrain pour la mise en place et le respect de ce dernier.

# Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques



La direction des ressources humaines a vécu une très grosse année de changement qui a apporté des apprentissages à grande vitesse et la mise en place de nouveaux processus.

Le projet du conventionnement de cinq de nos six CHSLD (excluant le CHSLD Heather) ainsi que l'implantation du logiciel de paie réseau Médiosolution ont été les deux grandes priorités de transformation de l'organisation mené en grande partie par la direction des ressources humaines cette année.

Il faut noter que notre direction a vécu certains enjeux en cours d'année avec la stabilisation rapide d'une direction par intérim en novembre 2023. Malgré ce changement subit en cours de projets et les nombreux enjeux en découlant, la direction transitoire a su structurer et solidifier sa base, ses processus et mobiliser son équipe durant l'année menant à l'atteinte des objectifs visés. Elle a également su répondre aux exigences du conventionnement tout en participant aux activités préparatoires pour la visite d'Agrément Canada.

## Volet Recrutement

L'ajout massif de ressources, le rehaussement de certains postes et la création de certains titres d'emploi au sein de nos CHSLD a mené à des exercices massifs de recrutement interne, le recrutement dynamique de nouveaux joueurs, l'orientation et l'intégration intensives des nouvelles recrues, la revue de refonte des rôles et du plan d'organisation et à la stabilisation des équipes.

Une équipe temporaire en recrutement ainsi que des nouveaux outils ont été mis de l'avant pour faciliter la communication et accélérer les suivis de dotation, accueil et intégration et réussir un recrutement massif sur nos six sites sur une courte période.

## Volet relations de travail

Les négociations de quatre conventions collectives locales dans un court délai de trois mois ont également fait partie des éléments déterminants de l'année.

Les comités de relation de travail ont repris leur cadence permettant de meilleurs échanges et une collaboration patronale-syndicale dans un temps de changements majeurs.

DRHICAJ



Plusieurs outils de références et de gabarits en relations de travail ont été bonifiés en vue de répondre aux notions des conventions collectives nationales et locales arrimées réseau.

## Volet développement organisationnel et gestion du changement

Plusieurs volets ont dû être développés et revus cette année dans une optique d'optimisation des pratiques RH avec la refonte sous l'angle réseau.

Notamment, l'arrimage des titres emplois et échelles réseau ainsi que des pratiques et processus liés aux conventions collectives du réseau a fait partie des grands jalons de la direction, sans compter le virage de l'intégration des divers avantages sociaux du réseau (adhésion aux assurances collectives, à Retraite Québec, etc.) qui a mobilisé l'équipe sur plusieurs mois.

Le logiciel de RH-paie de Médiosolution a été déployé le 24 mars sur deux sites : CHSLD Heather et CHSLD Michèle-Bohec. À la même date, les conditions de travail du personnel ont été harmonisées avec le réseau public. Le déploiement pour le 4 sites restants continuera au courant de l'année suivante en visant une date de déploiement au 16 juin 2024.

## Volet santé et sécurité au travail

Plusieurs travaux ont également eu lieu dans le secteur de la santé et sécurité au travail.

Une refonte du processus de gestion des réclamations a été effectuée cette année en assurant la reprise des activités à l'interne qui était précédemment traitée par une firme externe. Le traitement des dossiers à l'interne a permis une fermeture massive de dossiers actifs.

Plusieurs outils ont été bonifiés au cours de l'année afin d'assurer les bonnes pratiques, incluant les notions de la loi 25 et l'uniformisation dans l'ensemble des sites.

Un programme de prévention en santé et sécurité au travail a vu le jour cette année ainsi que la création et promotion de la nouvelle politique de la CNESST en lien avec violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel prévue par la loi.

Le service santé a également participé à la création de capsules de formation pour le personnel des ressources humaines et les gestionnaires.

## Volet Développement des ressources humaines

Le programme de développement des ressources humaines (PDRH) a été d'une importance cruciale au sein de notre organisation cette année et l'ensemble des formations données démontrent le désir de travailler sur le potentiel des équipes et de rehausser les compétences et expertises.

Voici la liste sommaire des formations données au CHSLD Marguerite-Rocheleau du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024:

Formations	Nombre de personnes ayant suivi la formation
Politique de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées	93
Politique de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées	1
Formation sur l'évaluation gériatrique de l'infirmier (Plateforme Philippe Voyer)	2
Formation sur les interventions pour les TES (Plateforme Philippe Voyer)	1
Formation SIMDUT	85
Formation Programme de la gestion de la douleur	15
Formation Mesures alternatives et mesures de contrôle	17
Formation Prévention des Plaies de pression et soins de plaies	20
Formation RCR	19
Formation PCI	82
Formation SCPD	59
Formation Hygiène des mains	98
Formation sur les soins buccodentaires	46
Technique de soins d'hygiène	73
Programme de marche	41
Formation PAB accompagnateur	33
MAPAQ gestionnaires	1
MAPAQ manipulateur aliments	6
Vaccination	4
Qualité des Notes aux dossiers	1
Formation sur les techniques de travail hygiène et salubrité	1
Formation sur les produits et temps de contact hygiène et salubrité	1

FORMATION



Formations	Nombre de personnes ayant suivi la formation
Formation politique déclaration et divulgation des événements (AH-223)	21
Formation PDSP	34
Formation sur l'éthique clinique	19
Formation prévention du suicide	24
Formation Soins de fin de vie	0
Formation BCM	21
Accueil du nouvel employé	43
Formation sur l'entretien préventif génératrice	33
Nutrition et Dysphagie	1
PMU Formation du personnel de surveillance	21
PMU Formation du personnel	72
Formation sur la chaise douche Carendo	16
Formation politique de Pharmacie par Cardinal	5
Formation sur les conventions collectives	5
Formation MédiSolution RH, Paie et Horaire	3
Formation sur la gestion des assurances salaires	2
Formation sur la gestion CNESST	2
Formation Capsule sur la prévention du harcèlement en milieu de travail	104



## Communication

Le Groupe Santé Arbec s'est doté de règles de communication identifiant les rôles de chaque intervenant et donnant les balises pour encadrer toutes les activités de communication. Elle vient assurer le maintien de l'image et du rayonnement du Groupe Santé Arbec et de chacune de ses installations. En effet, partout où un employé se présente dans le cadre de son travail, il représente le Groupe Santé Arbec en tant que membre à part entière. Chaque membre du personnel participant à un congrès, à un colloque, une formation ou à une activité, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, devient un ambassadeur de l'organisation et de son installation.

La communication vise à développer le sentiment d'appartenance et à éviter la dépersonnalisation des relations. Elle a aussi une influence sur le climat de vie de travail.

Au cours de l'année, elle s'est dotée d'un visuel très reconnaissable qui apparaît dans tous ses documents et ses envois :

## DRHCAJ RELATIONS AVEC LES EMPLOYÉS

Un guide de l'employé a été développé et est en voie d'être terminé et mis en service.

Le programme d'aide aux employés est disponible par le biais d'un dépliant remis aux employés ou disponible dans la salle des employés et une affiche a été créée pour les informer de ce service.

La politique des communications a été revue au complet afin de suivre les travaux de la planification stratégique. Les communications doivent être bienveillantes, transparentes, bidirectionnelles et constantes. Un nouveau plan des communications a aussi été développé.

Les communications aux employés et aux familles sont désormais faites par infolettre. Cela permet de rejoindre plus de personnes et c'est un style de communication bien apprécié.

### Communication avec les employés

L'amélioration de la communication avec les employés est au cœur des travaux du service des communications. C'est d'ailleurs un facteur clé pour renforcer l'engagement, les connaissances, et la productivité. Elle joue un rôle dans le renforcement des liens et la promotion du bien-être.

Notre communication se fait de 3 façons : par infolettre (lecture), par affichage (visuel) et par des rencontres formelles ou informelles (écoute). De



cette façon, nous croyons que chaque personne retiendra bien une des trois formes de communication.

Un sondage sur les communications a aussi été fait auprès des employés pour nous aider à mieux communiquer avec eux. Nous voulions savoir ce qu'ils aimaient, aimaient moins et aimeraient voir dans l'avenir. Plusieurs projets sont en développement suite à ce sondage.

Les divers outils de communication ont pour objectif d'informer notre personnel sur divers sujets autant pour leur travail que pour leur bien-être. Ils ont accès à des dépliants, des guides, des programmes, politiques et procédures, règles et directives cliniques, des informations par infolettre (avis d'éclosion, invitations, changements, nouveautés, etc.), des rencontres avec leur supérieur, leur équipe et/ou la direction, l'affichage des diverses communications qui leur sont faites, des sondages pour avoir leur opinion sur divers sujets, et, bien sûr, le site Web et la page Facebook de leur centre ainsi que le site Web, la page Facebook et la page LinkedIn du Groupe Santé Arbec.

À leur demande, les visuels des communications sont différents d'une direction à l'autre ou d'un sujet particulier à l'autre, pour bien les différencier visuellement.





# ÉCLOSION de GASTRO

**QUOI FAIRE**

Lire l'avis et suivre les consignes en prévention et contrôle des infections qu'il contient pour réduire votre risque et les risques de propagation et enrayer l'écllosion le plus rapidement possible.



## info CONVENTIONNEMENT

Démarche d'harmonisation des CHSLD publics et privés



## info Finances et logistique



## info DRHCAJ

### RELATIONS AVEC LES EMPLOYÉS



## SALON DE POSTE POUR PAB, PSA ET PHS

CHSLD MARGUERITE-ROCHELEAU

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES, COMMUNICATIONS ET AFFAIRES  
JURIDIQUES

LE 10 JANVIER 2024



## Reconnaissance

Chez Groupe Santé Arbec, nous avons à cœur la santé et le bien-être de nos employés. Le personnel est d'ailleurs convié à exprimer sa reconnaissance au quotidien dans ses relations avec les collègues et les gestionnaires. À cela s'ajoute la reconnaissance organisationnelle qui est exprimée par la direction du CHSLD et celle du Groupe Santé Arbec : elle s'articule dans la programmation de différentes activités durant l'année.

### Activité de reconnaissance des années de services et des retraites

Chaque année, un cocktail hommage est organisé pour souligner la contribution des employés ayant atteint 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 ans de service et ceux ayant quitté pour la retraite : animation, cadeaux, surprises.

### Activités du temps des Fêtes

Chaque année, des activités de reconnaissance sont organisées par la directrice gestionnaire de site.

Un calendrier de reconnaissance entre pairs est en vigueur durant tout le mois de décembre accompagné de plusieurs activités.

Un gala de fin d'année est également offert pour les employés par la haute direction : une magnifique soirée avec repas gastronomique et danse pour le plaisir de tous.

### Activités durant l'année

Dans chaque CHSLD, une journée thématique mensuelle est organisée pour mettre un peu de folie dans les journées de travail. Il s'agit en fait de porter un objet, un vêtement d'une couleur demandée ou se déguiser selon la thématique proposée. Ces journées sont aussi pour les résidents et les familles. La participation du personnel permet de faire sourire les résidents et, surtout, de s'amuser tout en travaillant.

D'autres activités peuvent s'ajouter en cours d'année selon l'organisation faite dans chaque CHSLD.

### GSA Santé +

Le programme GSA Santé + est un programme gratuit offert au travail spécialement conçu et personnalisé pour les employés. Deux programmations annuelles sont offertes le midi ou en fin de journée : yoga, Zumba, cardiotonus, etc. (les activités diffèrent selon les installations). Chaque CHSLD offre aussi une salle d'entraînement.



# Direction des ressources financières et de la logistique



L'année 2023-2024 fut très occupée pour la direction des ressources financières et de la logistique. Nous avons réalisé deux projets majeurs intégrateurs : le conventionnement et l'implantation du logiciel de paie Médisolution.

Dans le cadre du conventionnement, la direction des ressources financières a participé activement aux négociations avec le gouvernement pour obtenir les meilleures conditions possibles pour nos résidents et nos employés. Les résidents ont maintenant des services accrus et les employés ont les avantages du réseau public. L'équipe des finances a su préparer de la documentation précise en temps réel pour les besoins de l'exercice de négociation afin de répondre rapidement aux exigences du processus de conventionnement.

L'équipe des finances a aussi procédé à la refonte complète des rapports financiers pour refléter le nouveau modèle d'affaires des CHSLD privés conventionnés. Les rapports sont plus conviviaux et mieux vulgarisés pour les gestionnaires de site. De plus, les rapports sur la rentabilité ont également été revus pour permettre aux actionnaires de lire la situation financière d'un seul coup d'œil.

Dans le cadre de l'arrivée du logiciel Médisolution, l'équipe des finances, en collaboration avec les équipes des ressources humaines et des horaires, a travaillé sans relâche pour assurer une transition efficace vers cette plateforme tant attendue. Ce travail a été des plus enrichissants, formateurs, et un bel exemple de partage. Le résultat est d'une grande fierté!



# La Fondation Groupe Santé Arbec

La Fondation Groupe Santé Arbec est née à l'initiative de Paul Arbec, président et chef de la direction du Groupe Santé Arbec et vise à combler le plus possible l'écart entre les besoins des résidents hébergés dans les établissements du Groupe Santé Arbec et l'offre de services financée par le gouvernement.

La Fondation Groupe Santé Arbec a pour mission de recueillir des fonds afin de promouvoir, améliorer et contribuer à la qualité de vie et au mieux-être des résidents hébergés dans les Centres d'hébergement de soins et de longue durée (CHSLD) et les ressources intermédiaires (RI) du Groupe Santé Arbec.

Pour en connaître davantage sur les projets de la Fondation, nous vous invitons à consulter le <https://fondationgsa.org/la-fondation/>



**Fondation  
Groupe Santé Arbec**

**SOUPER-  
BÉNÉFICE**  
AU RAWDON GOLF RESORT

Pour amasser des fonds afin d'améliorer le bien-être des résidents des Jardins Rawdon, Paul-Raymond et du CH Heather.

**REPAS 18H00**  
Salades, buffet BBQ  
(sur le grill) et dessert

**ALAIN LÉPINE 19H30**  
Auteur-compositeur  
ainsi que ses musiciens

**TIRAGE 20H30**  
Moitié-moitié

**SAMEDI  
30 SEPT. 2023  
17H30**

**BILLET 65 \$ PAR PERSONNE**  
22 \$ par enfant (12 ans et moins)

Les billets sont en vente en résidences ou via notre site web: [FONDATIONGSA.ORG](https://fondationgsa.org)

Achetez vos billet avant le 14 septembre 2023

Pour plus d'information, veuillez communiquer au 450-834-3070 poste 3011 ou par courriel à [info.fondationgsa@groupe-santearbec.com](mailto:info.fondationgsa@groupe-santearbec.com)

Rawdon Golf Resort 3999 Lakeshore Dr., Rawdon (Québec), J0K 1R0



**DONNE UN CAFÉ  
ET CHANGE UNE VIE !**

Juste avec le coût d'un café par paie (aux deux semaines), tu aides à améliorer le bien-être des résidents de TON établissement tout en bénéficiant des avantages fiscaux sur tes impôts. Imagine si tu donnes plus!

Tu veux participer au programme de dons par déduction à la source pour les employés des CHSLD et des RI du Groupe Santé Arbec?

**RIEN DE PLUS SIMPLE, tout se fait en ligne!**

- RENSEIGNE-TOI**  
Le programme est expliqué en détail sur le site [fondationgsa.org](https://fondationgsa.org). Cliquez sur la partie **ADON**.
- INSCRIS-TOI**  
Avec le formulaire d'adhésion, c'est simple et sécurisé.
- TU AS DES QUESTIONS ?**  
L'ambassadeur de ce programme dans ton établissement t'aidera.
- AMBASSADEUR DE TON ÉTABLISSEMENT**

**Fondation  
Groupe Santé Arbec**

**ENSEMBLE  
pour une meilleure qualité de vie.**

Vous, votre réseau, ensemble créez une meilleure expérience de soins au Groupe Santé Arbec. De l'été à l'été, au jour du donateur.



# Orientations stratégiques

En 2016 un exercice de réflexion stratégique du volet CHSLD a été amorcé aboutissant en l'élaboration d'un plan stratégique 2016 2020 qui a été reconduit les années suivantes malgré un contexte pandémique, d'Agrément et de grande croissance.

Avec l'aide d'un regard externe sur l'entreprise et afin d'être accompagné pour réaliser de nouveau un exercice de réflexion et de planification stratégique, nous avons pu élaborer un plan stratégique structuré et ambitieux pour les cinq prochaines années (2024-2029).

Le diagnostic nous a permis de dresser six grandes pistes :

1. Concrétiser le conventionnement
2. Clarifier les rôles et responsabilités des membres du comité de direction
3. Rehausser la maturité des équipes de gestion
4. Rehausser la performance
5. Poursuivre les efforts d'attraction et de rétention du personnel
6. Consolider et pérenniser les plans d'amélioration

Nous avons établi trois grandes orientations stratégiques qui nous ont aidés à établir un plan d'action concerté et adapté, à avoir une direction claire, à travailler pour avoir la mobilisation de tous nos acteurs et une vision commune.

## Une vision commune

Une vision et une stratégie comprises et partagées par l'ensemble du Groupe Santé Arbec

Devenir une équipe engagée et soutenante à tous les niveaux et miser sur une approche bienveillante qui vivra au sein des équipes

## Le résident au cœur de nos actions

Faire de l'amélioration continue une activité centrée sur le bien-être et l'expérience d'hébergement du résident

Maintenir nos résidents et leur bien-être au cœur de toutes nos réflexions en misant sur un partenariat fort

## Soutien de notre personnel

L'expérience employé au cœur des enjeux d'attractivité et de fidélisation du personnel

Renforcer la mobilisation, la collaboration et le niveau d'expertise de nos employés





Devenir une équipe engagée et soutenante à tous les niveaux et miser sur une approche bienveillante qui vivra au sein des équipes

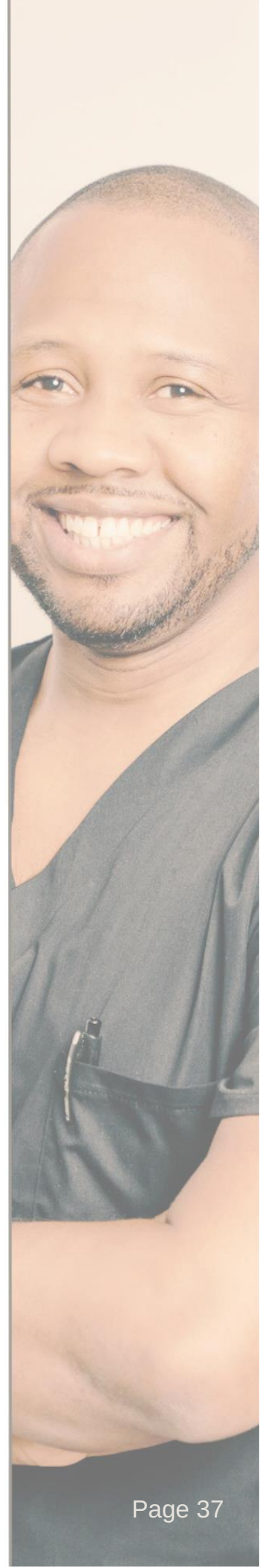
- Mettre en œuvre la transformation de l'organisation, c'est-à-dire, la migration de nos CHSLD vers le conventionnement
- Rehausser les compétences à tous les niveaux
- Développer une stratégie où le résident est au centre des réflexions
- Développer une gestion financière et matérielle à la hauteur de nos ambitions selon le modèle privé conventionné

Faire de l'amélioration continue une activité centrée sur le bien-être et l'expérience d'hébergement du résident

- Bonifier l'expérience client pour nos résidents
- Rehausser la qualité des soins pour nos résidents
- Renforcer la gestion de proximité pour mieux comprendre les besoins de nos résidents

Renforcer la mobilisation, la collaboration et le niveau d'expertise de nos employés

- Donner un sens à son travail en misant sur la mission de vie commune
- Développer des environnements de travail sains
- Valoriser et reconnaître nos employés au quotidien



# Soins et services aux résidents

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

Les services incluent :

- Soins et services d'assistance et d'hébergement avec profil ISO-SMAF de 10 à 14
- Soins infirmiers et d'assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 avec infirmières, infirmières auxiliaires et préposés aux bénéficiaires
- Visite médicale hebdomadaire du médecin avec une garde médicale 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Soins buccodentaires et d'hygiène quotidienne de la bouche par le personnel des soins infirmiers et des soins d'assistance incluant hygiéniste, dentiste, denturologiste
- Pharmacie – suivi et distribution des médicaments
- Service alimentaire : 3 repas et 2 collations par jour
- Soins palliatifs et de fin de vie
- Ergothérapie et réadaptation physique
- Éducation spécialisée
- Activités, animation et loisirs
- Assistance sociale avec une travailleuse sociale sur place
- Nutrition clinique, évaluation et suivi
- Pastorale et soins spirituels
- Bénévolat
- Entretien ménager quotidien des chambres, des salles de toilette et des espaces communs
- Buanderie : les vêtements des résidents sont entretenus par notre établissement
- Conciergerie pour l'entretien des lieux et des appareils pour les travaux d'entretien légers
- Partenariat avec la communauté (commission scolaire, centre de formation aux adultes, stagiaires, etc.
- Fondation Groupe Santé Arbec : améliorer la qualité de vie des résidents



De plus, nos résidents ont accès à :

- Un système d'appel d'urgence (tirettes)
- Unité d'air conditionné dans la chambre (sur demande)
- De la surveillance et de la sécurité 24 heures sur 24
- Un système de surveillance par caméras
- Ascenseurs
- L'Internet sans-fil gratuit dans tout l'établissement
- Des aires de vie sociale
- Un stationnement extérieur situé à l'avant de l'établissement
- Des bains thérapeutiques
- Des douches adaptées
- Une grande terrasse extérieure couverte où il fait bon prendre une pause, un repas en plein air, recevoir la famille ou organiser des activités de groupe (BBQ disponible sur réservation) avec une vue magnifique sur le lac Rawdon
- Une salle de stimulation sensorielle
- Une salle familiale
- Des salles pour réception familiales
- Une salle des loisirs
- Un comité des résidents
- Programme de sécurité incendie et système de gicleurs

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

- Soins des pieds
- Coiffure
- Clinique visuelle
- Esthétique
- Vêtements adaptés
- Abonnement aux journaux et revues
- Transport adapté
- Service de téléphonie dans la chambre
- Service de câblodistribution dans la chambre
- Ostéopathie
- Physiothérapie
- Couture

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





# Bénévoles, stagiaires et partenaires

Bénévoles

8 bénévoles

200 heures de bénévolat



## Partenaires

Les partenaires sont essentiels à la bonne marche des activités pour les résidents. En voici quelques-uns Zèbre jaune (danse et musique), Agence Distinction (artistes, spectacles), Le Bureau (firme artistique), Paroisse St-Jean-Longueuil (messes), Josianne Larivière (zoothérapie), Sylvain L'Heureux (chanteur), Paroisse St-Jean 23 (prêtre), O cœur de l'être (méditation sonore), Caroline Gauthier (yoga thérapie) et Mélanie Vilgrain (méditation, Reiki).



08

# Conseils et comités consultatifs

Plusieurs comités et instances de gouvernances sont en place afin d'offrir des plateformes consultatives sur différents sujets amenant des indicateurs fiables pour une prise de décision éclairée et une efficacité de gestion harmonisée au sein du groupe.

## Le comité exécutif

Au courant de l'année, la création du Comex a été une étape importante en termes de gouvernance pour notre organisation. Composé du Président-directeur général, du Vice-Président, de la Directrice générale et du Conseiller stratégique et à la performance, ce palier décisionnel supporte les administrateurs relativement aux décisions visant l'allocation des ressources financières et humaines ayant une portée stratégique pour l'organisation ainsi que sur les grandes orientations en lien avec les indicateurs de performance. Il assure une vigie sur les dossiers stratégiques et un suivi des enjeux et risques organisationnels.

## Comité de gestion des risques

Le comité gestion des risques, composé de la conseillère à la gestion des risques et milieu de vie, des membres de la haute direction, de la Conseillère Santé et Sécurité au travail, d'un médecin partenaire et d'un résident permet la promotion d'une culture de gestion des risques par l'analyse des indicateurs de gestion des risques trimestriellement (médication, chutes, événements sentinelles, taux de déclaration, taux de contentions, etc.) et la mise en place des mesures préventives et correctives aux risques identifiés.

## Comité de la vigilance et de la qualité

Le comité de la vigilance et de la qualité est composé des membres de la haute direction, de la Conseillère à la qualité et l'éthique et de la Conseillère en gestion des risques et milieu de vie ainsi que des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services de nos trois CISSS partenaires. Ce comité permet d'apprécier le processus de vigilance et de qualité par l'analyse des indicateurs de qualité généraux et probants (par exemple, taux d'amélioration de situations de maltraitance, gestion des insatisfactions, analyse des motifs de plaintes) et permet un échange constructif avec les

COMITÉS

commissaires aux plaintes et à la qualité des trois CISSS partenaires menant à des alignements harmonisés entre régions.

## Comité de direction

Le comité de direction se compose du Président-directeur général, de la directrice générale et tous les directeurs nommés au sein du plan d'organisation. Son mandat est essentiellement axé sur la prise de décision sur les opérations, les priorités, les indicateurs de performance et les plans d'action associés. Il reçoit la rétroaction des différents comités en place afin d'assurer une vigie sur le rendement en matière de qualité, de prestation sécuritaire et de performance de l'organisation. 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.

## Comité de gestion administrative

Le comité de gestion administrative est l'instance du déploiement des orientations du Comité de direction en harmonisation vers les sites. Composé de la directrice générale et des gestionnaires de site, ce comité se veut une plateforme d'échange permettant un alignement des priorités au sein des dix CHSLD.

## Comité de gestion financière

Le comité de la gestion financière se réunit mensuellement et est composé de l'équipe de la direction des ressources financières, la directrice générale ainsi que les gestionnaires de site. Son mandat est de permettre une revue des états financiers à la fin de chaque période afin de présenter les résultats, les indicateurs financiers et la performance des sites et dans un souci d'amélioration continue de la situation financière.

## Comité interdirections

La création du comité interdirections, cette année, a été gage de succès. Composé de l'équipe de la direction des soins infirmiers et de la qualité, de la directrice générale ainsi que de l'ensemble des gestionnaires de site et leurs chefs d'unité, et autres invités au besoin, cette instance permet un déploiement en cascade des dossiers opérationnels en synergie et d'atteindre la mise en place de processus et pratiques harmonisés. Cette plateforme fut grandement utilisée, entre autres, dans le cadre de la mise à niveau des processus en vue de la visite d'Agrément Canada.

COMITÉS



# Comité local d'amélioration continue de la qualité

Le comité local d'amélioration continue de la qualité a été établi avec l'objectif de centralisation de plusieurs comités ad hoc permettant ainsi à un groupe d'individus ciblés au sein de chaque CHSLD de déterminer les stratégies locales de diffusion, l'attribution de tâches préparatoires et le suivi de l'avancement des divers plans d'actions et d'amélioration du site. Cette instance relève directement du comité interdirections et permet de mobiliser l'ensemble du site aux orientations organisationnelles.

Plusieurs autres comités sont actifs au sein de nos établissements et sont pilotés par diverses directions, notamment :

- Comité milieu de vie
- Comité en soins de fin de vie
- Comité PDSP
- Comité PMU
- Conseil des infirmières et infirmiers (CII)
- Comité pharmaco-nursing
- Comité d'éclosion ad hoc
- Comité de relations de travail et de griefs
- Comité paritaire Santé et Sécurité au travail
- Comité de maintenance préventive
- Comité Dégustation, Menus et Promenu
- Comité sur la sécurité des actifs informationnels

COMITÉS

# Comité des résidents

La composition du comité au 31 mars 2024 :



Michel Tapp  
Président



Nadia Tontini  
Vice-présidente



Caroline Roy  
Trésorière



Roger Thériault  
Résident



Iris Cotton  
Résidente



Yvan Brunet  
Résident

Cette année encore, les membres du comité ont été très impliqués et n'ont ménagé aucun effort pour remplir leur mandat. Ils sont à l'écoute des besoins et commentaires des résidents et de leurs proches et s'assurent que les suivis appropriés soient effectués auprès de la direction du CHSLD. De plus, les membres participent régulièrement aux activités du centre et des événements organisés par la direction.

## Les faits saillants de l'année

Lors d'une admission, la réceptionniste remet par courriel ou dans le pigeonier dédié au comité, le nom et le numéro de chambre du nouveau résident au membre du comité des résidents désignés à recevoir cette information. Dans les jours suivants une nouvelle admission, un membre du comité va se présenter pour lui expliquer le rôle du comité des résidents, pour répondre aux questions et lui remettre de l'information sur les droits des résidents.

Lors d'une admission, la réceptionniste remet par courriel ou dans le pigeonier dédié au comité, le nom et le numéro de chambre du nouveau résident au membre du comité des résidents désignés à recevoir cette

information. Dans les jours suivants une nouvelle admission, un membre du comité va se présenter pour lui expliquer le rôle du comité des résidents, pour répondre aux questions et lui remettre de l'information sur les droits des résidents.

Les membres ont également distribué des sacs de toile, des blocs-notes ainsi que des stylos avec le logo du comité de résidents. Ceux-ci sont maintenant remis lors de l'admission.

Nous avons des cartes professionnelles et de la papeterie. De plus, comme nous avons maintenant un local, nous avons acheté de l'ameublement pour ranger nos documents et des accessoires pour bien recevoir les familles.

Nous avons acheté des ballons, des supports pour ceux-ci, des présentoirs et autres. Tout ceci pour faire la promotion du Comité de résidents.

Les membres portent un badge au nom du Comité pour que les familles puissent bien les identifier.

À l'admission d'un résident, une couverture est remise avec notre logo.

Le comité possède son propre ordinateur pour les réunions en TEAMS.

Une grande enseigne de type « Roll-Up » est installée à l'entrée principale et offre une belle visibilité au comité.

Un nouveau cadre avec la photo de tous les membres du comité est installé à l'entrée principale.

Une nouvelle boîte à suggestions est à la disposition de tous à l'entrée principale du centre.

Un dépliant présentant le comité de résidents est disponible à l'accueil.

La semaine des droits a été soulignée, par le Comité des résidents avec la participation d'Amélie Gagnon, coordonnatrice de la gestion des risques et du milieu de vie. Nous avons acheté au RPCU des affiches, des dépliants et les avons distribués.

Le comité a suggéré plusieurs pistes de solutions aux différents services dans lesquels nous souhaiterions avoir de l'amélioration, par exemple :

- Améliorer l'admission du résident, donner plus de renseignements et un meilleur accompagnement.
- Trouver une façon pour que les objets perdus/trouvés soient facilement accessibles.
- Faire un suivi des dossiers entre les rencontres du Comité de résidents.



Il y a eu quelques sondages au courant de l'année sur différents sujets. Madame Amélie Gagnon sera notre invitée au mois de juin 2024 pour faire le tour des résultats et des améliorations à venir.

Le 15 juin 2023, les membres ont installé une table d'accueil à l'entrée du centre et ont remis des articles promotionnels ainsi que le dépliant du Comité. La couleur représentant la journée de la Bientraitance est le mauve. Les membres n'ont pas rencontré autant de gens qu'ils l'auraient souhaité, mais l'activité a quand même bien été.

## Formations et colloques

- Présentation sur les règlements et fonctionnements d'un Comité de résidents par Amélie Gagnon, coordonnatrice de la gestion des risques et du milieu de vie le 28 août 2023.
- Une formation sur le harcèlement et la violence au travail a été présentée aux membres le 27 mars 2024.

## Rencontres

- Nous avons assisté à 4 rencontres avec le comité exécutif.
- L'AGA a été transmise aux familles par courriel.
- Le 28 août 2023, Stéphanie Toupin, directrice de site et Amélie Gagnon, coordonnatrice de la gestion des risques et du milieu de vie ont été invitées à notre rencontre.
- Le 22 janvier 2024, Jessica Bergeron, directrice générale des CHSLD, Annie Simard, cheffe d'unité et Marie-Ève Richard, directrice des services techniques, informationnels et services conseils de l'hôtellerie ont été invitées à notre rencontre.
- Le 4 mars 2024, Stéphanie Toupin, directrice de site, Manon Tremblay, cheffe d'unité par intérim et Brigitte Lebel, ASI, ont été invitées à notre rencontre.

Nous travaillons fort pour améliorer l'expérience du résident et des familles à cette étape difficile de la vie.



# Activités relatives à la gestion des risques et qualité



## La sécurité et la qualité des soins et services

En matière de sécurité, l'année 2023-24 a été marquée par plusieurs actions mises de l'avant afin de consolider et d'assurer la continuité des bonnes pratiques et de poursuivre le développement de la culture de sécurité au sein de l'organisation. La plupart de ces actions ont mobilisé l'ensemble des acteurs de l'organisation, directeurs des différents secteurs d'activités, gestionnaires de site, employés, résidents et leurs proches aidants ainsi que les bénévoles afin de consolider le rôle et les responsabilités de chacun en matière de gestion des risques.

Une révision du plan de sécurité des résidents a été réalisée afin de réévaluer les objectifs selon les différents constats identifiés lors des analyses post-situationnelles des signalements de risques, des événements indésirables et des évaluations des risques basées sur les probabilités.

Les principaux objectifs du plan de sécurité des résidents 2023-2026 touchent :

- La prévention et contrôle des infections
- La gestion des incidents/accidents
- La prévention des chutes
- La sécurité des résidents par la gestion des rappels/avis reliés aux fournitures médicales, médicaments, équipements ou alimentaires
- La gestion des médicaments
- La prévention des plaies de pressions
- L'utilisation des mesures de contrôle en dernier recours
- Le plan de mesure d'urgence
- Le risque de dysphagie auprès du résident
- La prévention de situation de maltraitance
- La main-d'œuvre incluant la démarche de formation continue dès l'embauche du personnel
- La sécurité informationnelle

Aussi, nous avons procédé aux révisions de nos politiques et procédures reliées à la gestion des risques et avons diffusé des changements apportés auprès du personnel concerné dans les CHSLD. Dans cette phase de révision, nous avons revu la vision et la mise en place d'indicateurs de gestion plus détaillés en fonction de pouvoir agir spécifiquement sur nos trois principaux types d'événements (chutes, médicaments et blessures d'origine inconnue).

La Direction des soins infirmiers et de la qualité (DSIQ) a optimisé l'offre de service de la gestion des risques par la formation sur la déclaration des incidents et accidents auprès du personnel ciblé ainsi que par la formation sur les analyses sommaires auprès des gestionnaires de site pour l'ensemble des installations du Groupe Santé Arbec.

De plus, nous avons révisé le dépliant « *Assurer la sécurité et la santé par gestes simples* » remis lors de l'accueil d'un nouveau résident afin de l'informer ainsi que ses proches aidants sur leur rôle et responsabilités et des directives de prévention à la sécurité au quotidien.

Plusieurs outils et activités soutiennent la consolidation et la pérennité de cette culture de sécurité :

- Dépliant « Assurer la sécurité et la santé par gestes simples »
- Politiques et procédures en lien avec la déclaration et la divulgation des incidents et accidents
- Politique sur la gestion des alertes/avis et rappels
- Formation sur la déclaration des événements indésirables annuellement
- Audit de conformité par l'analyse sommaire de tous les rapports AH-223 par les gestionnaires de l'établissement afin d'assurer de la qualité de la déclaration et que la divulgation ait été effectuée
- Analyse et rapport trimestriel de gestion des risques
- Présentation des résultats et des statistiques trimestriels au personnel de l'installation
- Comité de gestion des risques
- Élaboration du cadre de référence de la gestion intégrée de la gestion des risques

## Le comité de gestion des risques

Au cours de l'année 2023-24, le comité de gestion des risques a suivi les indicateurs suivants :

- Les types d'événements
- Les événements avec conséquences graves



- Les risques spécifiques tels que : les chutes, les erreurs de médicaments, les plaies, etc.

## Nature des principaux types d'incidents et d'accidents

### Déclaration des événements indésirables

Les six installations du Groupe Santé Arbec ont déclaré pour l'année 2023-2024 un total de 5 326 événements indésirables, une augmentation de 18 % comparativement à l'année 2022-2023. Pour le CHSLD Marguerite-Rocheleau, il y a eu 1 090 déclarations pour l'année 2023-2024.

Les principaux types d'incidents de gravité A et B sont les suivants :

Type d'événement	Nombre	% par rapport au total des déclarations de gravité A et B	% par rapport au total des déclarations
Autres*	13	43	1,2
Traitement	7	23	0,64
Médicaments	3	10	0,27
Total A et B	30		2,75
Total événements	1 090		

\*Autres : inclus les événements reliés à un transport, à un accès non autorisé (lieux, équipements, et une erreur liée au dossier)

Les principaux types d'accidents de gravité C à I sont les suivants :

Type d'événement	Nombre	% par rapport au total des déclarations de gravité C et I	% par rapport au total des déclarations
Chutes	837	79	77
Autres *	143	13	13
Médicaments	47	4,43	4,3
Total C à I	1 060		97
Total événements	1 090		

\*Autres : inclus à 46 % les blessures origines inconnues, 16 % les blessures d'origines connues et 8 % les plaies de pressions de stade 2 et plus.

Événements avec conséquences graves (statut de gravité F à I incluant les événements sentinelles)

	F	G	H	I	Coroner
Chute	1	1		2	
Autres	2				

Pour l'année 2023-2024, 6 événements ont été ciblés soit par le type de circonstance de l'événement demandant une analyse plus approfondie ou par la définition d'un événement sentinelle. Les analyses détaillées ont été effectuées en collaboration avec l'équipe DSIQ et les gestionnaires du CHSLD Marguerite-Rochelleau. Des rencontres ont été réalisées en présence de l'équipe de gestionnaires du CHSLD afin de leur présenter leur rapport d'événement sentinelle ainsi que le plan d'action élaboré dans l'objectif de répondre aux différentes recommandations émises dans les rapports :

- Respecter l'entreposage sécuritaire des produits dangereux dans le milieu de vie des résidents par tout le personnel.
- Optimiser les stratégies d'interventions en prévention des chutes en équipe interdisciplinaire pour les résidents à risques élevés de chute ou chutes répétitives.
- Tout en respectant la bonne pratique clinique de prévention des plaies, mettre en place des modalités de traitements adaptés et en prévention de déconditionnement à un résident mobile ayant une plaie au niveau du pied.
- Respecter la pratique clinique d'évaluer un résident dans sa globalité lors d'un épisode de soins..

### Suivi dossier coroner en investigation

Le CHSLD Marguerite-Rochelleau a eu 1 événement sentinelle qui a fait l'objet d'investigation auprès du bureau du coroner dont l'établissement est en attente du rapport.

## Statistiques

### Nombre de mesures de contrôle

Le CHSLD n'a eu aucune application de mesures de contrôle auprès des résidents durant l'année 2023-2024.

Notre cible organisationnelle est que le nombre d'applications de mesures de contrôle soit inférieur à 10% par installation pour l'année 2023-2024.

### Nombre de plaies de pression

Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
7 %	8 %	6 %	20 %

La conseillère en soins infirmiers en proximité en collaboration avec l'équipe de gestion du site, l'ICASI et les ASI vérifient périodiquement les indicateurs cliniques reliés aux plaies de pression. Une démarche d'élaboration d'un

plan d'action est mise en place systématiquement lorsque le taux de plaies de pression est supérieur à l'objectif organisationnel (15 %) pour l'année 2023-2024.

## Nombre d'infections en contexte écloison

Le CHSLD Marguerite-Rocheleau a eu un total de 80 infections nécessitant des mesures additionnelles dans un contexte d'écloison dans l'année 2023-2024 :

Infections respiratoires			Gastro-entérologie
Influenza A-B	VRS	COVID-19	
1	12	36	31

Lors d'une écloison, un comité de gestion des écloisions est mis en place avec la direction du site, la conseillère en soins infirmiers dédiée, la cheffe d'unité et le personnel clinique concerné. Une vigie quotidienne avec un outil de suivi standardisé est mise en place et suivi rigoureusement.

## Objectifs pour l'année 2024-2025 – volet gestion des risques

- Introduire et diffuser les résultats des indicateurs de gestion des risques aux comités locaux afin de mettre en place des mesures préventives et correctives.
- Promotion continue de la culture de sécurité aux employés, résidents, proches aidants et bénévoles.
- Poursuivre la réalisation des actions figurant dans le plan de sécurité des résidents afin d'atteindre les objectifs visés.
- Diffuser et appliquer le cadre de référence à la gestion intégrée des risques au sein de l'organisation.
- Amorcer la contribution et l'implication en partenariat avec les résidents et proches aidants dans nos décisions et la réalisation des actions en termes de sécurité des résidents.



# Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Faubert	Nb interventions avec recommandations	Nb de plaintes avec recommandations	Protection du citoyen
Total	0	0	0

## Comité milieu de vie

Avec la contribution des membres du comité milieu de vie du CHSLD Marguerite-Rocheleau, les équipes de soins disposent maintenant d'un chariot de fin de vie afin de bonifier l'accompagnement auprès des résidents et des membres de leur famille. Ce chariot contient plusieurs articles favorisant une ambiance calme, apaisante et de zénitude. Ce projet a été réalisé suite aux résultats et des commentaires obtenus par le sondage de satisfaction des soins de fin de vie complété par les familles au cours de l'année 2023-2024.

De plus, le CHSLD a pu finaliser leur projet de murales peintes à la main par une artiste peintre selon la thématique choisie sur chacune des unités de vie. Les membres du comité ont aussi fait l'achat de certains éléments décoratifs rappelant la maison dans les salons de certaines unités de vie ainsi que la sensibilisation auprès des familles sur l'importance de la personnalisation des chambres pour les résidents. Ce projet sera poursuivi au cours de l'année 2024-2025 dans l'objectif de créer une ambiance rappelant la maison au goût des résidents autant dans les chambres que dans les aires communes de l'établissement.

## Les activités de sensibilisation pour la lutte contre la maltraitance

En conformité avec le plan d'action gouvernemental lancé en juin 2022, le Groupe Santé Arbec a poursuivi son engagement d'appliquer et faire connaître aux employés, les résidents, famille et bénévoles la politique pour la lutte contre la maltraitance envers la personne âgée ou toute personne en situation de vulnérabilité.

Du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 30 juin 2023, tous nos employés ont suivi les formations spécifiques sur la lutte pour contrer la maltraitance disponible par le réseau public. Ces mêmes formations ont été introduites dans le cadre du programme d'orientation et intégration des nouveaux employés.

De plus, lors de la journée mondiale de la lutte à la maltraitance du 15 juin 2023, des activités de sensibilisation ont été réalisées auprès des résidents, familles, visiteurs et employés. Les différentes activités de sensibilisation consistaient à offrir de la documentation sur la maltraitance et promouvoir les droits des résidents en collaboration avec le comité des résidents de chacun de nos CHSLD, offrir des capsules vidéo auprès des résidents, familles, bénévoles et employés sur l'identification de situation de maltraitance et d'informer la population sur les différentes conférences disponibles dans le cadre de la lutte contre la maltraitance par les différents organismes à but non lucratif.



# 11 Communication résidents et familles

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

**Publications :** dépliants, cartons d'information, guide d'accueil des résidents, feuillet explicatif et dépliant sur les plaintes, prévention et sensibilisation, Fondation GSA, etc. Un nouveau guide du résident plus complet et plus moderne a été rédigé et est disponible à tous les résidents ou les familles qui le demandent en plus d'être remis à chaque admission.

**Communications par infolettre :** communiqué aux familles, invitations pour diverses activités familiales, sondages, avis et mise à jour sur les éclosions en cours, etc.

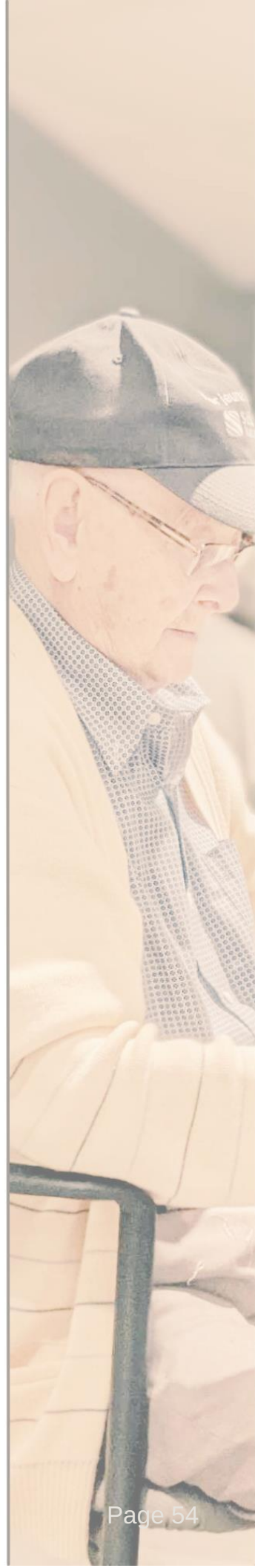
**Rencontres :** rencontre annuelle des familles, rencontres multidisciplinaires avec les familles (PII), etc.

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

**Comité des résidents :** le comité des résidents en rencontre régulièrement et publie un rapport qui est disponible sur notre site Web, dans la section publication.

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

**Site Web :** <https://chsldmargueriterocheleau.com/>





Section Résidents et familles de notre site Web : pour envoyer un message à leurs proches, obtenir des renseignements sur les loisirs, le bénévolat et activités, consulter le menu du jour ou le calendrier d'activités, communiquer avec le comité de résidents, exprimer une insatisfaction, joindre la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, etc.

Section Publication de notre site Web : pour l'onglet Prévention et sensibilisation qui donne beaucoup d'informations comme des capsules de formation, des campagnes, de la prévention, de l'aide à la décision, etc., pour consulter le guide d'accueil du résident, les dépliants, les politiques et procédures, les rapports, les avis d'éclosion et les mises à jour, etc.

Les rapports annuels et les états financiers sont publiés sur notre site Web, dans la section publication de même que les rapports de visites d'Agrément Canada et ceux sur les visites d'évaluation de la qualité du milieu de vie.

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



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



Au cours de l'année, nous avons accompagné plusieurs résidents et leurs proches dans le processus de soins en fin de vie en plaçant l'humanité et la dignité au centre de nos actions.

Une politique sur les soins de fin de vie encadrant la sédation palliative continue et l'aide médicale à mourir est en place et en conformité avec la loi.

Nous souhaitons offrir un accompagnement dans le total respect des choix et des volontés du résident et de ses proches.

Activité	Information	
Soins palliatifs et de fin de vie	Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins	21
Sédation palliative continue	Nombre de sédations palliatives continues administrées	0
Aide médicale à mourir	Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées	0
	Nombre d'aides médicales à mourir administrées	0
	Nombre d'aides médicales à mourir non administrées et les motifs	0



# Divulgation des actes répréhensibles

Aucun acte répréhensible n'a été enregistré durant l'année.

13





# Code d'éthique et de déontologie



## Politique-cadre en matière d'éthique

Le cadre de référence en matière d'éthique a été remplacé par la politique-cadre en matière d'éthique qui s'adresse à l'ensemble des administrateurs, des gestionnaires, du personnel, des médecins, des étudiants, des bénévoles, des résidents et de leurs familles.

La politique-cadre en matière éthique vise à soutenir les établissements du Groupe Santé Arbec relativement à ses responsabilités à l'égard des intervenants, des résidents et de leurs proches en matière d'éthique. Elle permet de faire connaître les services et les ressources disponibles dans un souci de contribuer à la qualité des soins et des services offerts. Elle permet aussi de définir le fonctionnement et de présenter les instances de consultation et de prise de décision pour les dilemmes éthiques.

Conformément aux orientations ministérielles pour l'approche milieu de vie et aux mandats que lui confie la Loi sur la Santé et les Services sociaux (LSSSS), le Groupe Santé Arbec affirme son souci de :

- Respecter la dignité et les volontés des personnes.
- Encourager l'utilisation d'approches humanistes et l'amélioration continue de la qualité dans les soins et les services.
- Favoriser le respect des différences, quelles qu'elles soient.
- Proposer un processus structuré pour soutenir la prise de décision éthique.

Cette politique-cadre est notre référence de conduite afin d'assurer le respect de notre mission, notre vision et nos valeurs organisationnelles qui guident le processus de prise de décisions et des comportements attendus des différents gestionnaires et de l'ensemble des intervenants de l'organisation.

L'équipe peut penser qu'elle est en présence d'une situation pouvant conduire à une démarche éthique quand les valeurs, les croyances, les sentiments, les émotions, les convictions ou encore la vision de chacun sont perturbés, qu'il y a de l'insatisfaction, de l'incertitude ou encore un malaise par rapport à une décision à prendre. Également, lorsqu'il est reconnu qu'il y a présence de contradictions entre le résident, la famille et

l'équipe, ou entre les membres de l'équipe sur les bonnes mesures à prendre pour le mieux-être du résident. Dans ce contexte, la démarche d'analyse de la situation doit être mise en œuvre sous forme d'un comité d'éthique clinique ad hoc et un soutien d'un éthicien peut être nécessaire dans les cas s par notre entente avec les CISSS ou CIUSSS de nos régions.

Afin d'être en mesure de mener à bien les travaux de l'équipe interdisciplinaire lors de discussions d'ordre éthique, quatre principes de base la guident. Il s'agit de :

- Autodétermination, qui réfère à la capacité de se diriger d'après sa propre volonté. Le résident est maître de lui-même et il lui revient de décider de ce qui lui convient, c'est-à-dire de prendre des décisions qui orientent la conduite de sa vie et d'agir en conséquence. Le principe d'autodétermination fonde l'obligation d'obtenir le consentement libre et éclairé dans toutes les dimensions de l'intervention dans le respect du devoir de confidentialité.
- Justice fondamentale, qui se caractérise par un groupe de normes morales exprimant l'obligation de répartir de manière équitable les ressources, les bienfaits et les risques d'une intervention clinique, médicale ou administrative en tenant compte d'un juste équilibre entre les intérêts individuels et collectifs.
- Bienfaisance, qui fait référence à l'habitude de faire du bien à autrui. Elle consiste à mettre en œuvre des moyens de promouvoir le respect des résidents et de leurs droits.

L'ensemble des gestionnaires et professionnels, afin de prendre les décisions appropriées, devra identifier les faits, déterminer les enjeux éthiques, explorer les options, agir et évaluer.

L'ensemble du Groupe Santé Arbec (qu'il s'agisse des employés, des médecins, des gestionnaires, des bénévoles, des partenaires ou des fournisseurs) doit faire preuve de civisme, d'humanisme et de compassion dans ses actions, ses attitudes et ses comportements, non seulement à l'égard des résidents, mais aussi à l'égard des personnes qui y œuvrent. Les gestionnaires s'assurent de valoriser les personnes et de leur offrir un environnement de travail sain, sécuritaire et équilibré.

Au Groupe Santé Arbec, la valeur intrinsèque de chaque résident est reconnue et commande le plus haut respect. Toute personne œuvrant au Groupe Santé Arbec doit, dans tous les gestes qu'elle pose et l'attitude qu'elle présente, faire en sorte de préserver la dignité des résidents. Également, chaque intervenant se doit de posséder les qualités et les habiletés requises pour exercer son métier ou sa profession avec grande

compétence. Cette compétence doit être constamment reflétée, non seulement dans les gestes posés, mais également dans l'attitude envers les résidents et toute personne œuvrant au Groupe Santé Arbec.

Toute personne œuvrant auprès des résidents se doit de pratiquer l'écoute active. Ainsi, chacun doit transmettre au résident un sentiment de sécurité et de confiance afin qu'il s'ouvre davantage. Le résident doit se sentir écouté et compris sans être jugé. Pour cela, l'intervenant devra se défaire de ses préjugés, afficher une attitude disponible ainsi que témoigner de l'empathie et de la bienveillance. Les gestionnaires s'assurent également de pratiquer une écoute active auprès des employés.

Le Groupe Santé Arbec favorise également l'adhésion, de tous ses employés et gestionnaires à toutes autres valeurs éthiques telles que :

- Le respect de la vie humaine
- L'intégrité des résidents
- Le bien-être des résidents
- Le respect des droits des résidents

Cependant, le Groupe Santé Arbec reconnaît que le respect intégral de l'ensemble de ces valeurs est souvent compromis lorsque valeurs individuelles et/ou valeurs collectives s'affrontent dans une perspective différente.

Outre ces principes universels, le Groupe Santé Arbec soutient que la réflexion éthique doit également intégrer des principes fondamentaux tels que :

- L'unicité de la personne
- Le respect de la vie
- Le respect de la dignité et de la personne
- La qualité de vie
- La qualité de la fin de vie
- L'alliance thérapeutique (relation résident-intervenant)
- Les règles des droits de la personne
- Les codes de déontologie des différentes disciplines professionnelles

Le Groupe Santé Arbec reconnaît ainsi le droit individuel de toute personne de décider de sa vie à partir de choix éclairés.

## La philosophie de gestion et d'intervention

Le Groupe Santé Arbec s'engage à être digne de confiance, à adopter des comportements éthiques empreints d'honnêteté, d'intégrité et de transparence. L'équipe du Groupe Santé Arbec se mobilise autour de



valeurs organisationnelles telles que le respect et bienveillance à l'égard des clients et de leur famille, des employés, des cadres et des différents partenaires, la recherche constante de la qualité des services et des relations, la transparence et la rigueur de gestion ainsi que l'innovation dans l'approche client et les pratiques organisationnelles.

Le respect de la vie humaine, de l'intégrité, du bien-être et des droits des résidents est au cœur de ses préoccupations. L'organisation encourage le développement de l'expertise et se veut à la fine pointe des approches de qualité dans la dispensation des soins et des services offerts aux résidents.

Le Groupe Santé Arbec se veut un milieu ouvert, créatif et innovateur qui encourage les partenariats et le partage des connaissances avec nos partenaires. La philosophie d'intervention du Groupe Santé Arbec est d'offrir au résident un milieu de vie substitut dans lequel des services et des soins de qualité sont dispensés selon une perspective globale, et en tenant compte des besoins, de la culture, des goûts, des habitudes et des valeurs des résidents et de ses proches. Elle associe la famille ou la personne significative comme un partenaire essentiel à toutes les étapes de la vie du résident. Il s'agit donc d'une philosophie d'accompagnement axée sur la réponse aux besoins du résident.

Pour actualiser cette philosophie, le Groupe Santé Arbec préconise l'approche interdisciplinaire, les interventions centrées sur le résident et l'approche Milieu de vie. La sensibilisation du personnel à la qualité de leurs interventions et l'acquisition et le développement continu des connaissances sont des pratiques vivement encouragées par l'organisation.

Un comité éthique interdisciplinaire ad hoc sera créé lorsqu'une situation se présente dans un établissement et a pour fonction d'intervenir rapidement sur le terrain, en soutien et en accompagnement dans la résolution d'un dilemme à caractère éthique.

Cette fonction est assurée par la conseillère en cadre à la qualité et à l'éthique, secondée par des gestionnaires et professionnels qui détiennent une expertise en lien avec la problématique et qui apportent une aide à la réflexion et à l'identification des enjeux éthiques en présence.

Ses modalités d'intervention sont diverses :

- Consultation en groupe, service-conseil, en présence.
- Participation aux discussions de cas.
- Participation aux réunions interdisciplinaires des équipes de soins.
- Formation

- Délibération avec les membres du comité d'éthique clinique.
- Animation et participation aux rencontres post événement.
- Rédaction d'avis éthiques. Selon le besoin des équipes, une synthèse écrite de la consultation et des délibérations est remise aux demandeurs. Un bilan des activités de la conseillère en éthique est présenté régulièrement au comité de direction.

L'objectif est de cultiver une culture où la prise de décision éthique est non seulement réfléchie et transparente, mais également cohérente avec les principes et les standards de qualité qui définissent le Groupe Santé Arbec. En adoptant cette trajectoire, nous renforçons notre engagement envers des soins centrés sur la personne, garantissant que chaque décision prise contribue positivement à la qualité de vie de nos résidents.



## Code d'éthique et de conduite

Notre code d'éthique et de conduite a été mis à jour cette année. Il s'adresse autant à l'intervenant de notre organisation qu'au résident et ses proches, afin de bien définir les responsabilités de chacun dans l'atteinte de l'objectif premier : celui de soigner avec humanité et intégrité en plaçant le résident au cœur de nos actions.

S'appuyant sur la mission, la vision et les valeurs de l'organisation, le code d'éthique et de conduite, dont le Groupe Santé Arbec et ses installations se sont dotés, guide tous les intervenants et partenaires dans les pratiques et conduites attendues pour que le résident soit assuré d'être traité avec respect, dignité et humanité.

La vision commune d'offrir les meilleurs soins et services au résident exige la mise en pratique des mesures contenues dans ce code d'éthique et de conduite.

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.

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

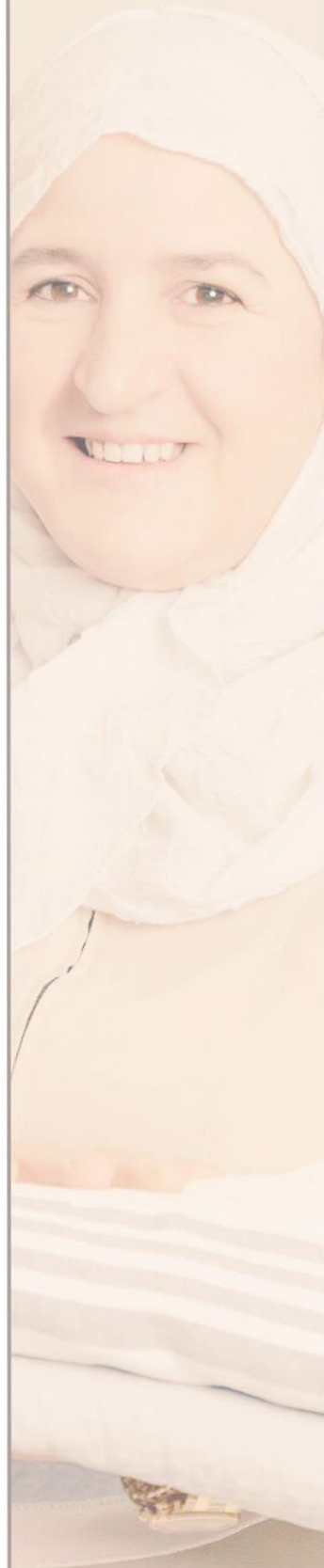
Quand un geste est posé, il doit l'être en harmonie avec le code d'éthique. Le respect mutuel entre le résident, ses proches et les intervenants constitue l'élément essentiel pour que tous puissent vivre dans un milieu où le bien-être de chaque humain demeure une priorité.

### 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.

Nous nous engageons à :

- Vous fournir un environnement calme, reposant, propre et sécuritaire.
- Respecter votre chambre et vos effets personnels et vous faire sentir comme à la maison.
- 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 toute personne de l'interne et de l'externe dans un langage convenable et un ton respectueux.
- Nous adresser au résident en adoptant le vouvoiement et en utilisant le nom qu'il préfère.
- Préciser le but et la nature des actes que nous posons.
- Nous assurer que vous comprenez le message que nous voulons vous livrer.
- Proscrire l'utilisation de formules infantilisantes et termes grossiers.
- Prendre les moyens pour respecter votre pudeur et votre dignité lors de la dispensation des soins et des services d'hygiène.
- Prendre un soin méticuleux de vos effets personnels et ne pas les utiliser à des fins personnelles (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 et assurer que vous ayez notre pleine attention.
- Soigner notre apparence et nous vêtir convenablement.
- Refuser tout argent, cadeau, legs de votre part, de votre famille, vos visiteurs 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 en vigueur sur l'usage du tabac.
- Dénoncer tout manque de civilité dont nous sommes témoins.



Le résident, son représentant légal, sa famille et ses proches - Vous vous engagez à :

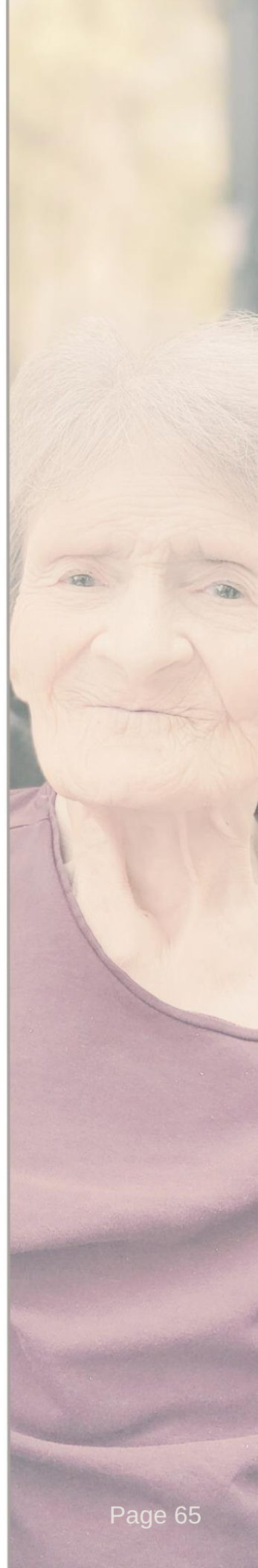
- Affirmer votre choix d'appellation.
- Demeurer respectueux dans vos rapports avec les intervenants, les bénévoles, les stagiaires, les visiteurs et les autres résidents.
- Utiliser un vocabulaire respectueux.
- Si vous désirez marquer votre appréciation, offrir un présent que tous les membres de l'équipe pourront se partager.
- Administrer vos biens et en disposer librement, et en comprendre et assumer la responsabilité dans la limite de vos capacités.
- 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 en vigueur sur l'usage du tabac, utiliser le fumoir désigné (pour résident seulement) et vous assurer d'appliquer les mesures de sécurité requises.

## 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.

Nous nous engageons à :

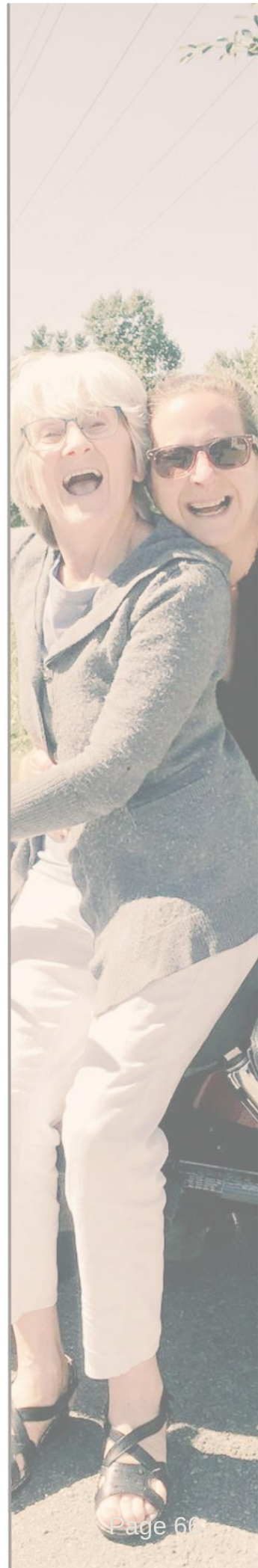
- Respecter la structure organisationnelle de l'organisation.
- Vous garantir une prestation sécuritaire de soins et services dans un environnement adapté.
- Éviter, dans toute la mesure du possible, toute forme de contention physique et chimique en préconisant les mesures alternatives selon la politique 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, psychologique 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.

Le résident, son représentant légal, sa famille et ses proches - Vous vous engagez à :

- Faire part à l'infirmier-chef, au chef d'unité ou au directeur gestionnaire de site de toute forme de violence, d'abus, d'agression, de harcèlement dont vous seriez victime ou témoin.
- Faire preuve de courtoisie, de respect et de tolérance envers les autres résidents et leur proche, quelle que soit leur atteinte physique ou mentale.
- Respecter les autres résidents, quelle que soit leur atteinte mentale ou physique.
- Communiquer à l'infirmier-chef, au chef d'unité ou au directeur gestionnaire de site 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, le personnel et 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.
- Participer au maintien d'un milieu de vie sain exempt de comportement violent, harcelant et discriminatoire.





## Le droit à des soins et 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 :

- Placer la qualité au centre de nos alignements et le résident au cœur de nos actions.
- Utiliser notre expertise et jouer pleinement notre rôle au sein de l'organisation et en connaître les limites.
- Savoir reconnaître avec humilité nos besoins de développement et oser demander de l'aide ou de la formation supplémentaire.
- Nous assurer de travailler à instaurer un environnement axé sur le milieu de vie plutôt qu'un milieu de soins.
- Laisser aux proches aidants la place qui leur revient, les encourager à maintenir le lien de confiance et à participer aux activités quotidiennes selon leur souhait.
- 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 et besoins 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.
- Traiter toute personne de l'interne comme de l'externe 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.

Le résident, son représentant légal, sa famille et ses proches - Vous vous engagez à :

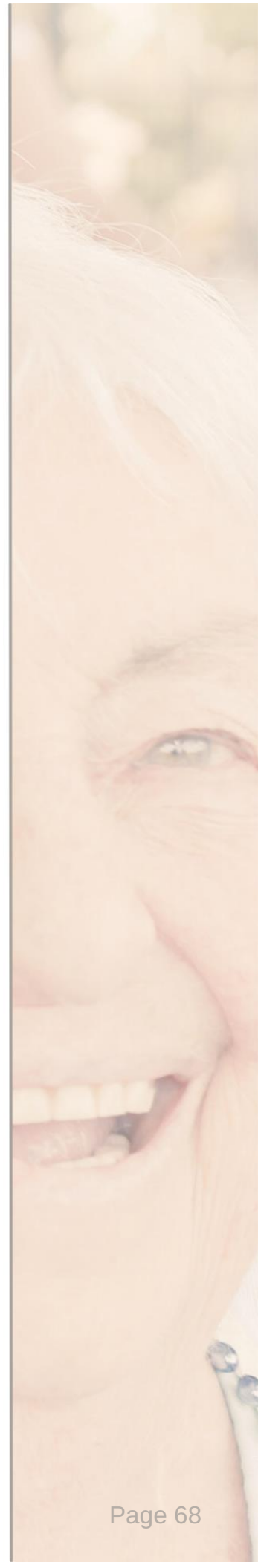
- Collaborer avec le personnel et les intervenants.
- Faire connaître votre préférence, vos besoins, vos attentes, votre préférence, vos choix, vos demandes et demander des modifications au besoin.
- Favoriser des rapports harmonieux et respectueux dans vos relations avec les intervenants et les autres résidents.
- Transmettre les informations pertinentes sur votre état de santé et votre histoire de vie afin de nous permettre de personnaliser vos soins.
- Vous informer sur votre état de santé, poser des questions sur les soins et services reçus et sur le fonctionnement de votre milieu de vie.
- Participer (ou votre proche) à votre plan d'intervention interdisciplinaire comme partie prenante pour favoriser votre pouvoir d'autodétermination.

## 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 traitées 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'infirmier-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.
- Faire preuve de discrétion sur vos informations personnelles, médicales ou d'intimité autant au niveau verbal et visuel dans votre environnement, qu'à l'écrit.
- Vous transmettre les informations 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, pour assurer un suivi de la demande et en assurer l'application en alignement avec le cadre légal.

Le résident, son représentant légal, sa famille et ses proches - Vous vous engagez à :

- Faire preuve de respect, de discrétion et de confidentialité envers les autres résidents.
- 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.





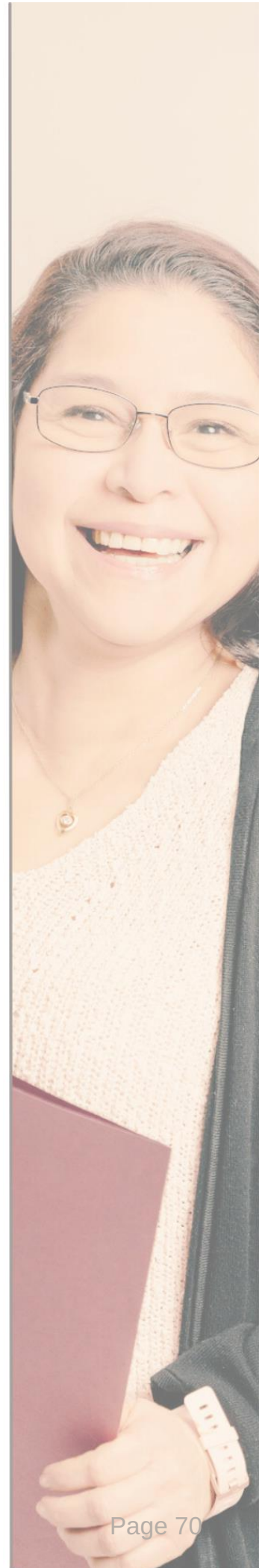
- Préparer vos questions en vue de les poser aux intervenants.
- Exprimer vos décisions clairement en vue d'obtenir les réponses attendues en toute transparence.
- Faire preuve de vigilance en ne partageant aucune information délicate, sensible et personnelle, par exemple, votre compte de banque, votre carte de débit, de crédit, etc.

## 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 humain 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 et prendre le temps de bien vous l'expliquer.
- 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 et en prenant part aux décisions vous concernant.
- Permettre et favoriser le regroupement des résidents ainsi que votre participation au comité des résidents et à d'autres comités consultatifs pour lesquels vous avez de l'intérêt.
- 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 assurés de votre bonne compréhension, sur les options de soins ou de services proposés, ainsi que sur les risques et conséquences associés à chacune d'entre elles.



- Travailler avec vous pour favoriser votre plein potentiel et encourager votre autonomie dans différentes sphères de votre quotidien et respectant vos limites.

Le résident, son représentant légal, sa famille et ses proches - Vous vous engagez à :

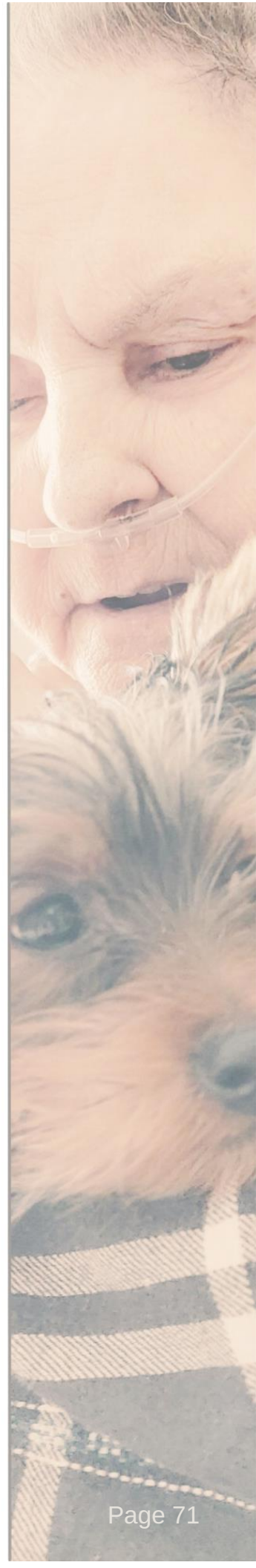
- Signifier clairement vos besoins et vos attentes.
- Participer aux rencontres concernant votre plan d'intervention (vous, votre représentant légal et vos proches) et faire part de vos choix, vos habitudes et vos préférences.
- Donner votre consentement avant tout examen, prélèvement, traitement ou toute autre intervention.
- Vous assurer d'avoir bien compris les risques et conséquences de vos choix.
- Poser les questions qui vous préoccupent.
- Vous engager à travailler avec nous à optimiser votre plein potentiel et continuer d'être proactif au quotidien dans la prise de décision vous concernant dans la mesure de vos limites.

## Le droit de recours et de porter plainte

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

Nous nous engageons à :

- Vous informer sur le processus de gestion des insatisfactions et vous transmettre les différents moyens et personnes-ressources pour les communiquer.
- 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 au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Vous informer du rôle du comité des résidents et vous transmettre les coordonnées de leurs représentants.



Le résident, son représentant légal, sa famille et ses proches - Vous vous engagez à :

- Exprimer d'abord votre insatisfaction aux personnes concernées, à l'infirmier-chef, au chef d'unité ou au directeur gestionnaire de site afin de nous permettre de trouver des solutions avec vous et d'améliorer rapidement la situation.
- 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

Le résident a le droit de mourir dans la dignité et le respect de ses volontés et d'avoir un accompagnement chaleureux et personnalisé.

Nous nous engageons à :

- Vous accompagner avec chaleur, humanité, dignité et douceur dans ce passage.
- Créer un environnement paisible et serein lors de cette étape.
- Nous informer de l'existence de vos directives médicales anticipées et d'en assurer leur application.
- 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.
- S'assurer de l'application du protocole de fin de vie afin de soulager adéquatement votre douleur.
- Respecter vos valeurs spirituelles jusqu'au dernier moment.
- Respecter votre niveau de soins.
- Respecter votre demande d'aide médicale à mourir en vous accompagnant tout au long de la démarche.
- Accompagner vos proches dans ce passage et encourager leur présence auprès de vous, vous assurer un environnement confortable et les supporter dans le processus de deuil.

Le résident, son représentant légal, sa famille et ses proches - Vous vous engagez à :

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





# Ressources financières

Le rapport financier annuel AS-471 est disponible sur notre site Web, dans la section Publications, onglet États financiers.

Programmes	Exercice courant		Variation des dépenses	
	Dépenses	%	Écart*	%**
Programmes-services				
Services généraux – activités cliniques et d'aide				
Soutien à l'autonomie des personnes âgées	3 862 196 \$	58	(3 862 196 \$)	-58
Déficiences physique				
Déficiences intellectuelle et TSA				
Jeunes en difficulté				
Dépendances				
Santé mentale				
Santé physique	57 216 \$	1	(57 216 \$)	-1
Programmes soutien				
Administration	1 119 832 \$	17	(1 119 832 \$)	-17
Soutien aux services	894 045 \$	13	(894 045 \$)	-13
Gestion des bâtiments et des équipements	746 709 \$	11	(746 709 \$)	-11
<b>Total</b>	<b>6 679 998 \$</b>	<b>100</b>	<b>(6 679 998 \$)</b>	<b>-100</b>

\* : Écart entre les dépenses de l'année antérieure et celles de l'année financière terminée.

\*\* : Résultat de l'écart divisé par les dépenses de l'année antérieure.

## Contrats de service

Contrats de service, comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 10 septembre 2023 et 31 mars 2024		
	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (1)	0	0 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique (2)	1	48 134 \$
<b>Total des contrats de service</b>	<b>1</b>	<b>48 134 \$</b>

(1) Une personne physique, qu'elle soit en affaires ou non

(2) Inclut les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation

# PLAISIR SIR BIEN VEILL LAN CE

*et plus !  
Nous sommes*

CHSLD | MARGUERITE  
ROCHELEAU

