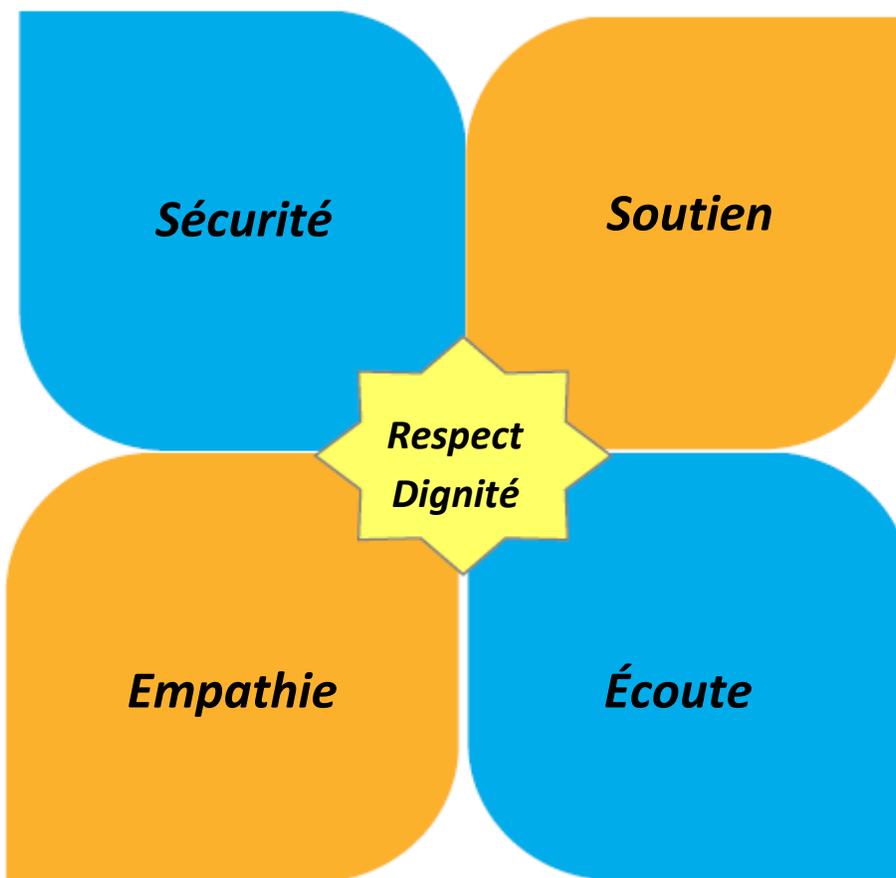


RAPPORT ANNUEL DE GESTION



5855, rue Boulard, St-François, Laval (Québec), H7B 1A3 Téléphone : (450)666-1567 Télécopieur : (450)666-6387

INTRODUCTION

Durant l'année 2017-2018, nous avons continué de mettre en pratique et d'améliorer la qualité des soins par la création, l'application et l'ajustement des normes et les règles reliées aux exigences ministérielles et au Conseil québécois d'Agrément (CQA). Cette année encore, nous avons poursuivi la mise à jour du site web afin que les familles puissent prendre connaissance des activités de la Résidence et des emplois disponibles.

Les recommandations ministérielles (visite de suivi en mai 2017) et celles du Conseil Québécois d'Agrément (rapport reçu en décembre 2017) qui ont été incluses dans notre plan d'amélioration afin de maintenir la qualité des services offerts et d'assurer la pérennité sont révisés annuellement et les documents reliés sont continuellement mis à jour. Depuis 2018, nous sommes dans le 3^e cycle des visites ministérielles. En mars 2018, nous n'avions toujours pas reçu la visite des visiteurs du ministère.

En octobre 2018, un changement de direction des soins infirmiers a eu lieu. Effectivement, M Jean-Yves Synnott, qui assurait la direction des soins infirmiers, a quitté ses fonctions en octobre 2018 pour faire place à Mme Lyse Millette. Une 2^e assistante aux soins infirmiers (ASI) s'est jointe à l'équipe suite à la création d'un poste supplémentaire : Mme Annabelle Millette. Un des principaux projets de l'Année a été des chariots à matériel au commun (débarbouillettes, serviettes, jaquettes, literie, etc.) afin de faciliter le travail des préposés aux bénéficiaires. Les ressources humaines ont également subi un changement de responsable pour embaucher une conseillère en relations industrielles agréées. L'accent a été mis sur la création de politiques et procédures concernant la légalisation du cannabis. Finalement, un nouveau chef-cuisinier s'est joint à l'équipe en remplacement de la chef-cuisinière. D'amblée, un 2^e choix de menu a été offert en remplacement des plat principaux pour les gens qui ont des allergies, des préférences ou des aversions alimentaires.

Quant aux travaux de réfection du bâtiment, les planchers au 1^{er} étage ont été remplacés (suite et fin des travaux entrepris en 2017). Il est prévu de faire les planchers au 2^e étage et au sous-sol en 2019-2020. Les toilettes principales à l'entrée au 1^{er} étage ont été refaites à neuf, avec de nouveaux lavabos et de nouvelles partitions. La salle de bain principale au 1^{er} étage devra être réemménagée en salle de bain thérapeutique en 2019-2020. La cours arrière a été redessinée et du pavé neuf a été installé, procurant ainsi un plus grand espace à la circulation des résidents en base/fauteuil roulant. Des changements tel que réparation de plomberie, de toilette et changement et autres éléments usuels ont été effectués. Nous avons également changé 4 des 7 lits manuels restants pour des lits électriques et traqué les plafonds du sous-sol et du 1^{er} étage.

Sur un autre ordre d'idée, les démarches débutées dans les années antérieures se poursuivent auprès du gouvernement et des autorités concernées au sujet du manque de financement sur notre territoire pour les montants alloués (*Per Diem*) en CHSLD. Les montants reçus sur notre territoire étant inférieurs aux territoires voisins. En ce sens, l'association des établissements de soins longue durée privés du Québec (AELDPQ) continue ses démarches auprès du Ministère. Avec le changement de gouvernement (CAQ), il y a une meilleure ouverture et un partenariat avec le Ministère se concrétise.

Nous entamons donc l'année 2019-2020 sur une note positive et nous espérons continuer de nous améliorer et d'offrir des services personnalisés de qualité supérieure.

Nancy Phaneuf
Directrice générale

Déclaration de fiabilité

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport.

Les résultats et les données du rapport de gestion 2018-2019 du CHSLD Résidence du Bonheur, pour l'année se terminant au 31 mars 2019 :

- ☞ Décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations de l'établissement;
- ☞ Présentent les indicateurs, les cibles et les résultats obtenus;
- ☞ Présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables. C'est-à-dire, objectivement vérifiables, et qu'il en va de même pour les données présentées. Ces données correspondent à la situation telle qu'elle est pour l'exercice 2018-2019.

Nancy Phaneuf
Directrice générale

Présentation du centre d'hébergement

Le CHSLD Résidence du Bonheur est un établissement de soins de longue durée regroupant 67 employés, 1 médecin, ainsi que quelques bénévoles au bénéfice de 45 résidents atteints de déficit cognitif et perte d'autonomie.

Le CHSLD Résidence du Bonheur dessert une clientèle en grande perte cognitive. L'âge moyen des résidents est de 85 ans. Nous observons présentement une clientèle majoritairement féminine. Nous avons des ententes de service avec le CISSS de Laval et avec le CISSS de Lanaudière. Nous comptons 24 résidents dans notre entente avec Laval et 21 avec Lanaudière.

	Nombre	Valeur
Contrats de services avec une personne physique ¹	0	0
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique ²	2	2.7 millions
Total des contrats de services	2	2.7 millions

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.

Le CHSLD la Résidence du Bonheur partage une responsabilité populationnelle en termes de santé et de bien-être de ses résidents avec ses partenaires du centre intégré de santé et des services sociaux de Laval et de Lanaudière notamment :

Une équipe multidisciplinaire comprenant :

- Ergothérapeute
- Travailleur social
- Thérapeute en réadaptation
- Technicienne en éducation spécialisée
- Nutritionniste
- Pharmacie Pharmaprix Issam Merrouni et Mahmoud Al-achkar
- Médecin omnipraticien : Dr Jamal Serrar
- Infirmière en soins de pieds : Mme Mirmise Chanel

Notre vision

Tenant compte des besoins grandissants des personnes âgées ainsi que des limites organisationnelles du réseau de la santé, le CHSLD la Résidence du Bonheur s'engage à être une entreprise dynamique et avant-gardiste en offrant un milieu de vie sécuritaire dans un environnement chaleureux. Cette vision se traduit par une promesse de soins et services personnalisés de grande qualité, reflet de notre engagement.

Notre mission

Notre mission est de voir au bien-être de nos résidents et ce, à tous les niveaux possibles. Le personnel déploie beaucoup d'efforts afin de mettre en place un milieu de vie de qualité qui respecte les besoins, le rythme et les capacités motrices et intellectuelles de chacun de nos résidents. Aussi, le personnel porte un intérêt particulier à l'histoire de vie et aux habitudes de vie des résidents. La cueillette d'informations à leur arrivée avec nous est primordiale afin de bien cibler leurs besoins. Cela nous permet de bien établir les soins et services qu'ils requièrent.

Nous tentons de contribuer de façon significative au maintien et à l'amélioration de l'autonomie des résidents en assurant de façon continue les soins qui leurs sont appropriés.

Nos Valeurs

- *RESPECT*
- *DIGNITÉ*
- *SÉCURITÉ*
- *SOUTIEN*
- *ÉCOUTE*
- *EMPATHIE*

Respect et dignité

Chacun de nous a le devoir de respecter les autres selon leurs : origine, sexe, âge, état civil, langue parlée, religion ainsi que selon les besoins individuels de chacun.

Sécurité

Pour nous, la priorité est d'offrir un milieu de vie propre et sain, des repas équilibrés et variés et des activités adéquates et stimulantes, adaptées à la clientèle, tout en assurant une sécurité tant aux résidents et leur famille qu'aux employés et autres experts externes et visiteurs divers.

Soutien

- Identifier les besoins de chaque résident (établis lors de la prise d'informations à leur arrivée);
- Établir une relation de confiance avec eux et les membres de leur famille;
- Observer et évaluer l'état général et le comportement des résidents;
- Encourager, motiver et stimuler le résident avec des activités quotidiennes de différente nature.

Conseils et comités de l'établissement

Conseil d'administration

N/A

Comité de direction

Michel Nardella, Propriétaire
Nancy Phaneuf, Directrice générale
Annabelle Millette, Ass. Direction des soins
Marie-Noelle Otis, Ass. Direction des soins
François Gagnon, Responsable de l'entretien
Lyse Millette, Coordinatrice des soins
Sylvain Beauregard, Chef cuisinier
Valérie Fournier, généraliste ress. humaines
Lana Théorêt, adjointe administrative
Chloé D-Demers, technicienne en loisirs

Comité santé et sécurité et gestion de risque

François Gagnon, Responsable de l'entretien
Nancy Phaneuf, Directrice générale
Marie-Noelle Otis, Ass. Direction des soins
Mélanie Rochon, PER
Chloé D-Demers, technicienne en loisirs
Lana Théorêt, adjointe aux ress. humaines
Lyse Millette, Coordinatrice des soins
Valérie Fournier, généraliste ress. Humaines
Sylvie Morissette, PAB

Comité milieu de vie

Chloé D-Demers, Tech. en loisirs
Sylvain Beauregard, Chef-Cuisinier
Annabelle Millette, Ass. Direction des soins
Christiane Panneton, Comité des usagers
Lana Théorêt, assistante aux ressources humaines
François Gagnon, Responsable de l'entretien
Nancy Phaneuf, Directrice générale
Vanessa Duguay-Michel, PAB

Conseils et comité de l'établissement - suite

Comité d'usagers

Sylvie Bélanger, présidente
Christiane Panneton, conseillère

Comité multidisciplinaire

Sylvie Vercaemer, Ergothérapeute (Laval)
Myriam Fortier, TRP (Laval)
Valérie Desjardins, travailleur social (Laval)
Véronica Simeone, nutritionniste (Laval)
Gaëlle Kabban, T.E.S. (Laval)
Lyse Millette, coordonnatrice des soins
Annabelle Millette, Ass. direction des soins
Florence Arseneau, ergothérapeute (Lan.)
Maryline Laramée, TRP (Lan.)
Nour Maza, nutritionniste (Lan.)

Rapport du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

L'exercice 2018-2019 se termine avec 2 plaintes formelles au commissaire aux plaintes. Toutes 2 sont arrivées dans le dernier trimestre soit entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 2019.

Son rapport complet nous sera soumis dans les délais prévus par la Loi.

Les insatisfactions reçues tout au long de l'année ont été transmises verbalement au directeur des soins infirmiers/ coordonnatrice des soins infirmiers et à la Directrice générale par les résidents et leur famille. Certaines insatisfactions ont également été soumises via les questionnaires de satisfaction de la clientèle envoyés 3 fois par année aux mandataires. Ces insatisfactions ont été prises en charge immédiatement.

Principaux motifs d'insatisfactions

Pour les six motifs évoqués, deux concernaient les droits des usagers, un concernait l'organisation du milieu et les ressources matérielles et trois concernaient l'organisation des soins et des services.

Principaux motifs d'insatisfactions, suite . . .

Principalement, les insatisfactions s'expliquent par le changement de personnel au niveau des soins infirmiers. Une période d'adaptation est toujours à prévoir. Qui plus est, cette année, nous avons dû composer avec une éclosion de gastroentérite et une période d'éclosion d'influenza. La nature des soins peut sembler différente lorsque nous sommes en période de gestion de crise. Une fois bien expliqué, les familles ont compris.

De multiples agences de placement de personnel de soins ont été sollicitées cette année et donc, nous avons moins de contrôle sur la qualité du personnel envoyé. Ainsi, il y a eu des manquements au niveau du respect des résidents. Des actions ont été prises et les gestionnaires des agences ont été contactés et certains préposés ont été rayés de la liste d'employé admissible à la résidence. De plus, afin de conscientiser les employés au respect des droits des usagers, la direction des soins infirmiers a mis un point à l'ordre du jour sur le respect des droits (droit au respect et à la dignité, principalement, à l'ordre du jour). Un rappel du code d'éthique sur le savoir-faire et le savoir-être a aussi été mis à l'ordre du jour des réunions de préposés, des infirmières auxiliaires et d'infirmières.

Type de demande

Les insécurités face aux soins prodigués font toujours l'objet de questionnements continus de la part de la famille. Par contre, cette année, contrairement aux années antérieures, les demandes ont été moins nombreuses puisque nous avons des infirmières en présence. Les familles ont davantage confiance. Également, nous avons fait l'ajout d'infirmiers et infirmières auxiliaires sur le quart de jour et le quart de soir.

Pour le secteur des activités, les familles craignent souvent la solitude pour leur proche. Nous essayons de recruter un maximum de bénévoles et notre technicienne en loisirs fait méticuleusement son calendrier à chaque mois selon les besoins en activités et les capacités de nos résidents. Nous encourageons les familles à prendre une part active dans les activités et les loisirs de leurs proches. Puis, encore pour l'année 2018-2019, nous avons eu l'appui de la commission scolaire de l'Avenir et de la Croisée avec les contrats de partenariats qui ont été renouvelés. Nous avons également un contrat avec la bibliothèque municipale qui nous offre une boîte de livres diversifiés par deux mois. Finalement, l'organisme Partage Humanitaire nous offre une tarification réduite sur certaines activités, ce qui nous permet d'ajouter des activités bonus durant l'année pour les résidents.

Piste d'amélioration pour plus de satisfaction

Les résultats de l'application de la procédure des plaintes constituent l'une des sources d'informations des plus adéquates malgré qu'il faille privilégier l'information et l'affichage partout dans la résidence. La résidence donne plein pouvoir aux représentants du comité des usagers pour

en faire la promotion et aider les familles à s'y retrouver. La politique de porte ouverte envers les résidents et les familles favorise grandement la satisfaction de la clientèle du CHSLD la Résidence du Bonheur.

Pour l'année 2018-2019, nous avons effectué notre café rencontre avec M Michel Coutu, notre commissaire aux plaintes. Il a discuté avec les familles présentes de son rôle, du processus de traitement des plaintes et de maltraitance.

Nous avons également continué de faire appel à un membre du comité des usagers pour chaque nouvelle admission afin qu'il vienne échanger sur le rôle et l'implication du comité. Cependant, le comité a souffert de la présence d'un seul membre pendant plusieurs mois. Or, ce n'est que lors de l'assemblée générale annuelle que les postes vacants ont trouvé preneur. Donc, un membre du comité n'a pas toujours pu être présent à la résidence. Avec les nouveaux membres, ce problème devrait se régler.

Rapport du comité de gestion des risques/santé-sécurité

Ce comité à double fonction est dû au fait que nous ne sommes que 45 résidents. Notre bâtiment est le plus petit des 5 CHSLD privés en entente de services de Laval. Pour l'année 2018-2019, nous avons amélioré la rigueur de la saisie de données des formulaires AH-223 pour les accidents / incidents. Mme Lyse Millette (coordonnatrice de soins) est responsable des déclarations envoyées au Ministère. Ainsi, nous avons été en mesure d'obtenir des rapports fiables et suivre l'évolution de manière plus précise. Qui plus est, Mme Valérie Fournier fait la compilation trimestrielle des accidents/incidents des employés afin que les résultats soient dévoilés au comité pour, encore une fois, trouver des méthodes de prévention ou des corrections adéquates. Les dossiers CNESST sont également suivi dans leur évolution par Mme Fournier.

Nous avons également repris les inspections du bâtiment, selon un canevas d'inspection fourni par la mutuelle de prévention Morneau-Sheppell, que nous avons ajusté en fonction des besoins de la Résidence. Cette grille d'inspection est faite avant chaque réunion du comité et les problématiques soulevées sont apportées au groupe afin de trouver des moyens de prévention adéquats et adaptés. Les procès-verbaux des réunions et les grilles d'inspection se trouvent d'ailleurs dans un cartable prévu à cet effet, dans le département de l'entretien.

Le suivi de l'inventaire des risques potentiels n'a pas été réalisé avec rigueur. Deux nouvelles fiches de risques potentiels ont été créés pour le département de l'entretien mais sans plus. La mutuelle exige minimalement 1 fiche par année. Le CQA est plus exigeant à 5. Nous rattrapons le retard au cours de la prochaine année soit, 2019-2020.

Faits saillants

- Changement positif au niveau de l'équipe de gestion et des soins infirmiers avec l'ajout d'une 2^e assistante aux soins infirmiers;
- Ajout d'infirmières auxiliaires sur les quarts de jour et de soir;
- Maintien de l'analyse des risques de chute par l'infirmière responsable;
- Des formations multiples ont été données au personnel (PDSB, SCPD, contentions, etc.);
- Maintien du plan d'urgence et diffusion de l'information au personnel et aux familles;
- Développement de nouveaux outils et grilles d'analyse afin de mieux comptabiliser certaines données (plaies, chutes, infections, etc.);
- Création du club social pour les activités du personnel;
- Réfection du plancher au 1^{er} étage ainsi que de la salle de bain;
- Rails sur tous les plafonds du sous-sol et du 1^{er} étage;
- Ajout d'un 2^e choix de menu;
- Réfection de la cour arrière

Admission d'un résident

Il n'y a eu aucun changement quant à l'admission d'un nouveau résident. C'est-à-dire qu'une grille d'évaluation du risque de chute et du risque de plaie est remplie par l'infirmière responsable. Nous discutons également en Plan d'intervention, des mesures alternatives afin d'éviter les contentions le plus possible et nous avisons régulièrement les équipes au rapport quotidien de l'importance d'une surveillance active et de tournée accrues.

De plus, les infirmières doivent faire des tournées plus régulières et signer les nouveaux formulaires de contentions. Vers la fin de la période, des échanges avaient lieu sur la pertinence de faire un cardex, comme dans les hôpitaux, pour faciliter la saine gestion des plaies et des suivis de traitements.

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs (en résumé)

Le code d'éthique et de déontologie établi par les administrateurs portent sur les devoirs et obligations de tous les employés. Tous les employés reçoivent une copie du code d'éthique à l'embauche. Par la suite, une révision est faite annuellement via une formation de 3 heures.

Dispositions générales

Le présent code d'éthique et de déontologie détermine les devoirs et obligations de conduite des membres du conseil d'administration du CHSLD Résidence du Bonheur ainsi que des employés dans les différents rapports dans l'exercice de leurs fonctions.

Investissement – Améliorations locatives et achat d'équipement

L'investissement majeur a été le plancher de la grande salle et du salon. Bien qu'il eût été réalisé il y a 2 ans, nous l'avons refait afin qu'il soit plus adapté. La peinture des salles communes sera refaite pour s'harmoniser avec le nouveau prélat.

Le plafond cathédral au 2^e étage a été plâtré afin de solidifier la fissure qui y était apparente.

Les plafonds du sous-sol et du 1^{er} étage sont maintenant dotés de rails afin de faciliter le travail des préposés avec les lève-personne. Dans un même ordre d'idée, des lits électriques ont été commandés (4) et des nouveaux stores ont été commandés.

Afin d'agrémenter et faciliter l'accès à la cour, le toit de la pergola a été refait et le pavé a été renouvelé et agrandi pour procurer davantage d'espace aux résidents.

Politique portant sur les soins de fin de vie

La politique portant sur les soins de fin de vie a été modifiée et ajustée à cette nouvelle réalité. Une grande responsabilité revient à la responsable du milieu de vie de voir à ce que les derniers instants de vie soient calmes, dans une ambiance propice au recueillement de la famille, avec un goûter et café à la disposition des membres de la famille. La politique prévoit également un lieu de répit pour la famille dans la salle de conférence. Des formations en soins palliatifs ont eu lieu en juillet 2018 et d'autres sont à prévoir pour rejoindre un maximum d'employés.

Conseil Québécois d'Agrément

Les recommandations du CQA ont toutes été appliquées et réalisées. Des lettres de confirmation de réalisation ont été envoyés.