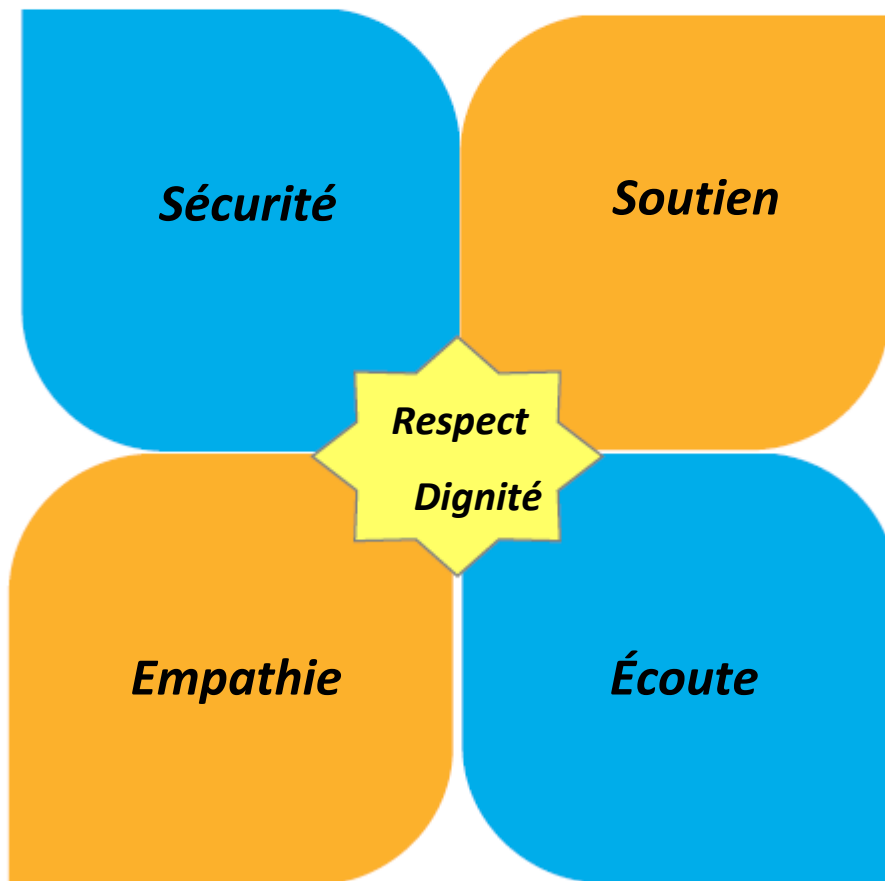


RAPPORT ANNUEL DE GESTION



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

INTRODUCTION

Durant l'année 2020-2021, nous avons été plongés dans une pandémie mondiale causé par le virus de la Covid-19. Tous nos efforts ont été déployés pour traverser cette période difficile. En effet, durement touchés dans la première vague en avril 2020, nous avons assumé une mission d'accueil de personnes atteintes de la Covid-19 du mois de mai à juillet 2020. Par la suite, la Résidence a retrouvé sa mission d'origine bien que l'état d'urgence sanitaire soit demeuré.

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 révisées annuellement et les documents pertinents sont continuellement mis à jour. Cette année, plusieurs priorités ont dû être mises de côté pour mettre l'accent sur l'humain en temps de crise. Nous avons eu des visites de vigie d'infirmières PCI pour évaluer, entre autres, les mesures de prévention mises en place. Les visites ministérielles se sont également poursuivies pour évaluer la qualité des milieux de vie et éviter le déconditionnement de la personne âgée en établissement. Toutefois, les critères étaient ajustés au contexte pandémique. Lors des diverses visites, nous avons obtenus de très bons résultats.

Durant la première vague, nous avons eu de l'aide du CISSS. En effet, puisque 35 employés sur 60 ont été atteints par la Covid-19, des employés de l'hôpital ont été délestés. Ainsi, nous avons accueillis entre autres, des infirmières et des préposés aux bénéficiaires de différents milieux de soins, en plus des médecins spécialistes qui assuraient la mise en place de protocole PCI, des aides de service, des infirmières PCI. Il a donc fallu intégrer de nouvelles personnes, en composant avec des mesures sanitaires restrictives. Bref, nous avons connu une année d'incertitudes et d'adaptation qui a mis l'épreuve la résilience de chacun.

En août 2020, un changement de direction des soins infirmiers a eu lieu : Mme Lyse Millette, qui assurait la direction des soins infirmiers, a été remerciée de ses fonctions pour faire place à Mme Annabelle Millette. Également, Mme Chloé Deslauriers-Demers, aux loisirs, et Mme Lana Théorêt, adjointe administrative, sont parties en congé de maternité. Les deux ont été remplacées respectivement par Mme Audrey Lamoureux de Partage humanitaire et Mme Louise Gagné. Enfin, Mme Louise Sénécal a pris sa retraite de la comptabilité, a été remplacée par Mme Lyne Ouellette.

Quant aux travaux de réfection du bâtiment, la salle de bain principale au 1^{er} étage aurait dû être réemménagée en salle de bain thérapeutique en 2020-2021 : les priorités se sont tournées vers autres choses. Les réparations de plomberie, de toilettes et autres éléments usuels ont été effectuées. Nous avons également ajouté des unités de climatisation et fait réparer les anciennes pour assurer une meilleure

température ambiante lors de chaleurs accablantes. Nous avons également fait l'acquisition de déshumidificateurs sur chaque unité.

La vaccination aura permis de relâcher un peu les mesures sanitaires imposées par prévention par la santé publique. Tous les employés actifs au travail ont reçu une première dose dès décembre 2020. Le processus de vaccination pour la 2^e dose a débuté et a suivi son cours. Les résidents quant à eux, sont pratiquement tous vaccinés avec les 2 doses.

Dans un autre ordre d'idées, 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 sont inférieurs à ceux des territoires voisins. En ce sens, l'Association des établissements de soins de longue durée privés du Québec (AELDPQ) continue ses démarches auprès du Ministère. Les ententes de services arrivant à échéances, les négociations se poursuivent pour arriver à un taux raisonnable. Lanaudière a retiré ses places achetées. Laval devrait acheter les lits devenus libres.

Les négociations de la convention collectives sont entamées également depuis la fin de l'année. Une entente devrait survenir sous peu.

Nous débutons donc l'année 2020-2021 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 2020-2021 du CHSLD Résidence du Bonheur, pour l'année se terminant au 31 mars 2021 :

- ☞ 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, Ces données correspondent à la situation telle qu'elle est pour l'exercice 2020-2021.

Nancy Phaneuf
Directrice générale

Présentation du centre d'hébergement

Le CHSLD Résidence du Bonheur est un établissement de soins de longue durée regroupant 60 employés, 3 médecins, ainsi que quelques bénévoles au bénéfice de 45 résidents atteints de déficit cognitif et en 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.

	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 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 :

L'équipe multidisciplinaire comprend :

- Ergothérapeute : Florence Séide
- Travailleuse sociale : Suzanne Lafortune
- Kinésiologue : Andrée-Ann Ouellette
- Technicienne en éducation spécialisée : Anicette Nombi
- Nutritionniste : Inaam El Turk
- Pharmacie Pharmaprix Issam Merrouni et Mahmoud Al-achkar
- Médecin omnipraticien : Dr Mamadou Seck, Dr Sabou Dabo et Dre Paméla Lacombe
- Infirmière en soins de pieds : Mme Annie Desjardins

Notre vision

En tenant compte des besoins grandissants des personnes âgées ainsi que des limites organisationnelles du réseau de la santé, le CHSLD Résidence du Bonheur s'engage à être une entreprise dynamique et avant-gardiste qui offre 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

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 leur 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 caractéristiques propres : origine, sexe, âge, état civil, langue parlée, religion ainsi que 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 la sécurité aux résidents et à leur famille, qu'aux employés et autres experts externes et visiteurs divers.

Pour le temps de la pandémie, l'Agence X-Guard veille à assurer la vérification et le respect des mesures sanitaires mises en place, comme le port d'ÉPI, le lavage de mains et le port du masque.

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 différentes natures.

Conseils et comités de l'établissement

Conseil d'administration

N/A

Comité de direction

Michel Nardella, Propriétaire
Nancy Phaneuf, Directrice générale
Annabelle Millette, Directrice des soins infirmiers
Marie-Noëlle Otis, Assistante en soins infirmiers
Jean-Paul Bleau, Responsable de l'entretien
Johanne Charette, Chef cuisinière
Sébastien P-Massé, Ressources humaines
Louise Gagné, Adjointe administrative
Audrey Lamoureux, Technicienne en loisirs

Comité santé et sécurité et gestion de risque

Jean-Paul Bleau, Responsable de l'entretien
Nancy Phaneuf, Directrice générale
Marie-Noëlle Otis, Assistante en soins infirmiers
Mélanie Rochon, Préposée à l'entretien
Audrey Lamoureux, Technicienne en loisirs
Sébastien P-Massé, Ressources humaines
Annabelle Millette, Directrice des soins infirmiers
Sylvie Morissette, Préposée aux bénéficiaires
Johanne Charette, Chef cuisinière

Comité milieu de vie

Audrey Lamoureux, Technicienne en loisirs
Johanne Charette, Chef cuisinière
Annabelle Millette, Directrice des soins infirmiers
Nicole Provost, Comité des usagers
Sébastien P-Massé, Ressources humaines
Jean-Paul Bleau, Responsable de l'entretien
Nancy Phaneuf, Directrice générale
Vanessa Duguay-Michel, Préposée aux bénéficiaires

Comité d'usagers

Nicole Provost, Présidente
Patricia Gariépy, Conseillère

Comité multidisciplinaire

Florence Séide, Ergothérapeute
Andrée-Ann Ouellette, Kinésiologue
Suzanne Lafortune, Travailleuse sociale
Inaam El Turk, Nutritionniste
Anicette Noubi, Technicien en éducation spécialisée
Annabelle Millette, Directrice des soins infirmiers

Rapport du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

L'exercice 2020-2021 se termine sans une plainte formelle au Commissaire aux plaintes.

Le rapport complet du Commissaire aux plaintes nous a été soumis dans les délais prévus par la Loi.

Les insatisfactions enregistrées tout au long de l'année ont été transmises verbalement ou par courriel à la Directrice des soins infirmiers et à la Directrice générale par les résidents et leur famille. Certaines insatisfactions ont également été relevées par les questionnaires de satisfaction de la clientèle envoyés trois fois par année aux mandataires. Ces insatisfactions ont été prises en compte immédiatement.

Principaux motifs d'insatisfaction

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

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 la pandémie mondiale de la Covid-19. La nature des soins peut sembler différente lorsque nous sommes en période de gestion de crise. Avec cette mise en contexte, dans le dialogue, les représentants des familles concernés ont compris.

De multiples agences de placement de personnel de soins ont été sollicitées cette année et, nous avons eu 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, les gestionnaires des agences ont été contactés et certains préposés ont été rayés de la liste d'employés admissibles à la Résidence. De plus, afin de conscientiser les employés au respect des droits des usagers, la direction des soins infirmiers a mis à l'ordre du jour : le respect des droits (droit au respect et à la dignité, principalement). Un rappel du code d'éthique sur le savoir-faire et le savoir-être a été aussi mis à l'ordre du jour des réunions des préposés, des infirmières et d'infirmières auxiliaires.

Type de demande

Les insécurités face aux soins prodigués font toujours l'objet de questionnements continus de la part de la famille. Par contre, contrairement aux années antérieures, les demandes ont été moins nombreuses, puisque nous assurons la présence 24/7. Les familles ont manifestement davantage confiance.

Lié au secteur des activités, les familles craignent souvent la solitude pour leur proche. Ce phénomène s'est accentué avec la pandémie qui empêchait les visiteurs de venir voir leurs proches. 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 leur proche, lorsque cela est possible. Pour l'année 2020-2021, nous avons encore pu compter sur l'appui de la Commission scolaire de l'Avenir et de la Croisée avec les contrats de partenariats qui ont été renouvelés. Finalement, l'organisme Partage Humanitaire nous offre une tarification réduite sur certaines activités. Cela nous permet d'ajouter des activités bonus durant l'année pour les résidents. Cependant, avec la pandémie, plusieurs activités ont été réalisées en rencontres ZOOM, sous forme d'écran géant, comme la musicothérapie par exemple. Le partage de matériel étant défendu, nous avons dû penser autrement.

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 des Portes ouvertes envers les résidents et les familles favorise grandement la satisfaction de la clientèle du CHSLD Résidence du Bonheur.

Pour l'année 2020-2021, nous n'avons pas pu effectuer notre café rencontre avec M. Michel Coutu, notre commissaire aux plaintes. En temps normal, les familles présentes discutent de son rôle, du processus de traitement des plaintes et de maltraitance. Il donne également une formation sur la maltraitance aux employés.

Nous avons continué aussi à 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. Incidemment, le comité a souffert de la présence d'un seul membre pendant plusieurs mois. 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. Qui plus est, avec l'arrivée de la Covid-19, les rencontres en présentiel n'étaient plus permises et, nous avons dû nous tourner vers le mode virtuel pour les réunions entre la Direction et le Comité. Les admissions ont été suspendues le temps de l'éclosion. Elles ont repris graduellement en mars 2021.

Rapport du comité de gestion des risques/santé-sécurité

Cette double fonction du comité est dû au fait que nous n'avons que 45 résidents. Notre bâtiment est le plus petit des 4 CHSLD privés en entente de services de Laval. Pour l'année 2020-2021, nous avons amélioré la rigueur de la saisie de données des formulaires AH-223 pour les accidents / incidents. Mme Annabelle Millette (Directrice des soins infirmiers) est responsable des déclarations envoyées au Ministère. Ainsi, nous avons été en mesure d'obtenir des rapports fiables et de suivre l'évolution de manière plus précise. De surcroît, M Sébastien Paquette-Massé 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 par M. Sébastien Paquette-Massé, Ressources humaines.

Nous avons repris les inspections du bâtiment, selon un canevas d'inspection fourni par la Mutuelle de prévention Morneau-Sheppell (devenue Lifeworks en 2021), que nous avons ajusté en fonction des besoins de la Résidence. Cette grille d'inspection sert à chaque réunion du comité et les problématiques soulevées sont alors apportées afin de trouver des moyens de prévention adéquats et adaptés. Les procès-verbaux des réunions et les grilles d'inspection se trouvent dans un cartable prévu à cet effet, au département de l'entretien.

Par contre, des accidents de travail nous ont coûté cher et nous ne sommes plus couverts par une Mutuelle. Nous travaillerons encore plus fort pour mettre de l'avant la prévention par le billet de formations adaptées et d'audits plus serrés et réguliers.

Faits saillants

- ↪ Changement positif au niveau de l'équipe de gestion et des soins infirmiers;
- ↪ Maintien de l'analyse des risques de chute par l'infirmière responsable;
- ↪ Maintien du plan d'urgence et diffusion de l'information au personnel et aux familles;
- ↪ Début de la peinture des chambres inoccupées au sous-sol;
- ↪ Réfection de la toiture.

Admission d'un résident

Il n'y a eu aucun changement quant au processus d'admission d'un nouveau résident. Une grille d'évaluation des risques de chute et de plaie est remplie par l'infirmière responsable. Nous discutons également du 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 tournées plus fréquentes.

De plus, les infirmières doivent faire des tournées plus régulières et signer les nouveaux formulaires de contentions.

En temps de Covid-19, nous avons dû mettre à jour le processus d'admission. Ainsi, à la reprise des admissions, nous nous sommes assuré que le résident possédait un résultat négatif au test PCR 48h avant son admission.

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

Le code d'éthique et de déontologie établi par les administrateurs porte 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 lors d'une formation de trois 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 la toiture.

Certaines chambres ont été repeintes.

Dans l'année qui vient, nous aimerions réaménager la salle de bain du 1^{er} étage afin d'installer un bain thérapeutique pour les 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 réalité. Une grande responsabilité revient à la responsable du milieu de vie pour 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. Dans le contexte de la Covid-19, aucune formation en soins palliatifs n'a pu être donnée cette année.

Conseil québécois d'Agrément

Les recommandations du CQA ont toutes été appliquées et réalisées. Nous nous assurons de la pérennité des protocoles et procédures mis en place.