 -

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

***Respect***

***Dignité***

***Écoute***

***Empathie***

***Soutien***

***Sécurité***

**INTRODUCTION**

L’année 2022-2023 a été marquée par le retrait complet des mesures sanitaires. C’est un retour à la vie d’avant Covid-19. Craintifs au départ, les employés ont rapidement réintégrer l’ensemble des routines de travail.

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 reliés sont continuellement mis à jour. Encore cette année, nous avons des visites de vigie d’infirmières PCI pour évaluer les mesures de prévention mises en place, entre autres. Elles nous ont fourni de précieux outils afin de faciliter les audits de lavage des mains. Les visites ministérielles du 4e cycle ont reprise en fin d’année pour évaluer la qualité des milieux de vie et éviter le déconditionnement de la personne âgée en établissement. Cependant, nous n’avons pas été visité pour le 4e cycle. Ainsi, nous nous sommes préparés en continuant les améliorations suggérées dans le guide de la qualité des milieux de vie en CHSLD. Nous avons entamé, en avril 2022, les démarches pour renouveler notre Agrément. Va sans dire que les travaux se poursuivent alors que les visiteurs d’Agrément seront présents à la résidence en septembre.

Contrairement à bien des années passées, la stabilité dans l’équipe de gestion et l’équipe administrative est à l’honneur. En effet, depuis août 2020, tous les employés administratifs et de gestion sont stables. Nous avons cependant accueilli une nouvelle employée à la comptabilité En effet, Mme Lyne Ouellette a quitté. Pour continuer le bon roulement, nous avons fait appel à la firme Mallette Inc., jusqu’à l’embauche en novembre 2022 de Mme Anick Rodrigue.

Quant aux travaux de réfection du bâtiment, la salle de bain principale au 1er étage aurait dû être réemménagée en salle de bain thérapeutique en 2021-2022. Cependant, les priorités se sont tournées vers autres choses. Des changements tel que le remplacement du chauffe-eau principal, réparation de l’entièreté des chaises de cuisine, l’installation de mitigeurs pour les lavabos et les douches, la pose de valve anti-retour aux entrées d’eau, la réparation de la fuite d’air du compresseur au 2e étage, etc. (voir la section « résultats » de la planification stratégique pour l’ensemble des travaux) ont été effectués. Nous avons également terminé le remplacement du système de cloches d’appel.

Sur un autre ordre d’idée, les démarches débutées dans les années antérieures se pour les montants alloués (*Per Diem*) en CHSLD se sont arrêtées. Bien que l’entente de service avec le CISSS de Laval fût signée pour 3 ans donc, jusqu’en 2024, puisque nous avons été sélectionnés, avec Côté jardin et Jardins du haut St-Laurent à Québec, pour faire partie du projet pilote de conventionnement des établissements privés non conventionné, l’entente de service a pris fin au 1er octobre 2022. Date retenue pour l’officialisation du conventionnement. La transition se poursuit toujours puisque nous devons faire l’Acquisition des logiciels Médisolution (septembre 2023) et GUSTAV en soins (août 2023).

Les négociations de la convention collectives ont dû être mise sur pause depuis l’imposition du taux unique pour les préposés aux bénéficiaires et l’échelle salariale des infirmières auxiliaires. Malgré les travaux du projet de conventionnement, les négociations devraient reprendre sous peu pour l’ensemble des salariés, le temps que nous soyons harmonisés avec la convention nationale.

Nous entamons donc l’année 2023-2024 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 2022-2023 du CHSLD Résidence du Bonheur, pour l’année se terminant au 31 mars 2023 :

* 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 2022-2023.

*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 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 physique1 | 0 | 0 |
| Contrats de services avec un contractant autre qu’une personne physique2 | 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 : N/A
* Travailleur social : Suzanne Lafortune
* Kinésiologue : Alexandre Morency
* Technicienne en éducation spécialisée : N/A
* Nutritionniste : Marie-Pier Comeau-Tougas
* 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 : Annie Desjardins

**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 Comité de direction***

N/A Michel Nardella, Propriétaire

 Nancy Phaneuf, Directrice générale

 Annabelle Millette, Direction des soins

 Marie-Noelle Otis, Ass. Direction des soins

 Jean-Paul Bleau, Responsable de l’entretien

 Joannie Martin, Resp. alimentaire

 Sébastien P-Massé, ress. humaines

 Louise Gagné, adjointe administrative

 Chloé D-Demers, technicienne en loisirs

***Comité santé et sécurité et gestion de risque Comité milieu de vie***

Jean-Paul Bleau, Responsable de l’entretien Chloé D-Demers, Tech. en loisirs

Nancy Phaneuf, Directrice générale Joannie Martin, Chef-Cuisinière

Marie-Noelle Otis, Ass. Direction des soins Annabelle Millette, Direction des soins

Zachary Robert, PER Nicole Provost, Comité des usagers

Chloé D-Demers, technicienne en loisirs Sébastien P-Massé, ressources humaines

Sébastien P-Massé, ress. humaines Jean-Paul Bleau, Responsable de l’entretien

Annabelle Millette, direction des soins Nancy Phaneuf, Directrice générale Sylvie Morissette, PAB Vanessa Duguay-Michel, PAB

Joannie Martin, Chef-cuisinière

**Conseils et comité de l’établissement - suite**

***Comité d’usagers Comité multidisciplinaire***

Nicole Provost, présidente PAB accompagnateur

Patricia Gariépy, conseillère Suzanne Lafortune, travailleur social Marie-Pier Comeau-Tougas, Nutritionniste

 Annabelle Millette, direction des soins

 Alexandre Morency, kinésiologue

**Rapport du commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

L’exercice 2022-2023 se termine avec aucune 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 reçues tout au long de l’année ont été transmises verbalement ou via courriel à la directrice 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***

Cette section sera complétée suite à la réunion prévue avec le commissaire aux plaintes en septembre 2023.

 ***Type de demande***

***Piste d’amélioration pour plus de satisfaction***

**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 4 CHSLD privés en entente de services de Laval. Pour l’année 2022-2023, nous avons amélioré la rigueur de la saisie de données des formulaires AH-223 pour les accidents / incidents. Mme Annabelle Millette (directrice des 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, 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 dans leur évolution par M Paquette-Massé.

Nous avons également repris les inspections du bâtiment, selon un canevas d’inspection fourni par la mutuelle de prévention Lifeworks, que nous avons ajusté en fonction des besoins de la Résidence. Cette grille d’inspection est complétée 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.

Par contre, des accidents de travails nous ont coûté cher et nous ne sommes plus en 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 la cuisine;

-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 et aires communes;

-Conventionnement de l’établissement;

**Admission d’un résident**

Il n’y a eu aucun changement quant à l’admission d’un nouveau résident. Ils doivent tous passer par le mécanisme d’accès à l’hébergement. Par la suite, à l’arrivée, 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.

**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 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 lave-vaisselle.

Certaines chambres et aires communes ont été repeinturées.

Dans l’année qui vient, nous aimerions réemménager la salle de bain du 1er étage afin de faire 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 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.

**Transition vers Agrément Canada**

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

Cependant, comme mentionné, nous allons de l’avant avec Agrément Canada pour le renouvellement de l’accréditation.