

RAPPORT ANNUEL

DE GESTION

2018

CHSLD VALEO

Table des matières

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DES OPÉRATIONS DE SEDNA CANADA.....	3
MESSAGE DE LA DIRECTRICE DES OPÉRATIONS	4
DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES.....	5
PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT ET FAITS SAILLANTS	6
Les faits saillants	7
Notre structure corporative	10
Notre mission	10
Nos valeurs	10
Milieu de vie	11
Qualité et satisfaction de la clientèle	12
ACTIVITÉS RELATIVES À LA GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ	13
Agrément	13
Déclaration et divulgation des incidents et accidents.....	13
Application des mesures de contrôle des usagers	15
Enquête du coroner.....	15
Examen des plaintes et promotion des droits.....	15
APPLICATION DE LA POLITIQUE SUR LES SOINS DE FIN DE VIE	16
RESSOURCES HUMAINES.....	16
RESSOURCES TECHNIQUES.....	17
CONSEIL ET COMITÉS DU CHSLD VALEO	18

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DES OPÉRATIONS DE SEDNA CANADA

Réorganisation opérationnelle Sedna Canada

Dans la continuité de la réorganisation de Sedna Canada, siège social du CHSLD Valeo, nous apporterons au cours des prochains mois, des modifications au modèle de gestion des installations, basé sur une approche opérationnelle responsable, plus autonome, près de la réalité terrain et de la clientèle.

Le succès et la pérennité de l'ensemble de nos organisations nécessitent un changement de culture qui passe par l'adoption de principes de gestion adaptée aux défis des établissements de santé. Ces principes de gestion en harmonie avec les promesses client adoptées par Santé Valeo ont pour objectif de nous fournir les outils nécessaires à leurs développements.

Principes de gestion :

- **Exercer un leadership de proximité**
Sur le plan pratique, ceci sous-entend de se déplacer là où l'action se passe pour observer, puiser l'information à la source, comprendre pleinement les situations et soutenir adéquatement les personnes et les équipes dans leur prise de décision.
- **Penser globalement**
Penser globalement implique de faire des liens entre les différentes parties de l'organisation et de son environnement, de comprendre les influences réciproques et les relations entre les différents acteurs.
- **Remettre en question les façons de faire et de penser**
L'amélioration continue est au cœur des promesses clients, des normes et des approches de gestion mise de l'avant au sein de notre organisation. Par conséquent, la réflexion critique, la quête et le partage des connaissances, la gestion budgétaire rigoureuse et l'analyse des risques pouvant compromettre l'atteinte de nos objectifs sont valorisés.
- **Élargir sa vision de l'équipe**
Une équipe se veut un groupe de personnes uni par un but commun. Dans le contexte actuel, la notion d'équipe inclut les différents acteurs intervenant dans notre quotidien comme les employés, les médecins, les gestionnaires, les partenaires internes et externes, les usagers, leurs proches et les membres de la communauté.

En conclusion, pour réaliser ce virage, nous devons modifier notre façon de percevoir, de penser et d'exercer nos responsabilités, sans jamais oublier que notre philosophie d'intervention est axée sur le respect de la clientèle à travers l'approche « milieu de vie ». Nos interventions sont essentiellement centrées sur le résident et sa famille. Notre personnel a pour mission d'offrir à chaque résident, une écoute attentive, une communication ouverte, transparente et respectueuse.

Yves Parent
Directeur général des opérations
Sedna Canada

MESSAGE DE LA DIRECTRICE DES OPÉRATIONS

Ce désir d'excellence qui nous pousse au dépassement !

Année après année, pour répondre adéquatement aux besoins toujours grandissant de notre clientèle, nous devons adapter et bonifier notre offre de services. Notre principal objectif est de réduire l'impact du vieillissement et prolonger l'autonomie fonctionnelle des personnes hébergées, le plus longtemps possible. Au CHSLD Valeo, le résident poursuit son cheminement de vie en étant accompagné par des intervenants qui le respectent et, dans chacune de nos interventions, l'utilisateur doit être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins.

Cette année, nous pouvons encore être fiers des réalisations de notre établissement, réalisations essentiellement basées sur le travail assidu de nos équipes de professionnels et d'employés, hautement qualifiés qui, sans relâche, travaillent en étroite collaboration pour offrir à notre clientèle un milieu de vie sécuritaire et des soins de grande qualité.

Portés par la note d'excellence : « Mention d'honneur » décernée au CHSLD Valeo par Agrément Canada en février 2018, nous avons poursuivi nos efforts dans le processus d'amélioration continue des soins et des services. En vue d'assurer la sécurité de nos usagers, nous avons identifié et analysé les principales causes d'incidents et d'accidents et avons mis en place des normes, des directives et des méthodes de travail, afin de réduire les situations à risque identifiées.

La qualité n'est pas un concept statique, elle commande une remise en question permanente pour répondre aux besoins et aux attentes d'une clientèle vulnérable et fragilisée. Dans notre établissement, l'amélioration continue des soins et services est une responsabilité partagée à tous les niveaux. Nous encourageons d'ailleurs, des initiatives à cet égard dans tous les secteurs d'activités et nous comptons sur l'implication de tous pour en assurer le succès.

Nous voulons être une organisation apprenante et novatrice qui possède l'aptitude de former, d'acquérir et de transférer des connaissances. Il est donc nécessaire de toujours adapter nos comportements afin de refléter de nouvelles façons d'agir. Il faut instaurer une structure de travail où l'organisation encourage l'apprentissage, la collaboration et la réflexion individuelle et collective. Par cette approche, l'établissement veut soutenir concrètement le personnel dans l'amélioration de sa capacité à acquérir de nouvelles compétences, procurant ainsi des soins et des services de grande qualité.

Caroline Côté
Directrice des opérations
CHSLD Valeo

DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES

À titre de directeur général des opérations, 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 du rapport de gestion 2018 du CHSLD Valeo :

- décrivent fidèlement la mission, la vision, les valeurs, les responsabilités et les activités de l'établissement;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans ce rapport annuel de gestion du CHSLD Valeo ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice terminé le 31 décembre 2018.

Yves Parent
Directeur général des opérations

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT ET FAITS SAILLANTS

Le CHSLD Valeo offre une gamme de soins et services complets d'hébergement à une clientèle âgée en perte d'autonomie physique temporaire ou permanente et/ou cognitive. L'environnement physique, l'approche clinique, le milieu de vie ainsi que les activités offertes ont spécifiquement été développés pour répondre aux besoins de cette clientèle.

Le Centre, d'une capacité de 94 lits, a accueilli son premier client en novembre 2011 et a obtenu son permis de soins de longue durée en octobre 2014. Les 94 lits sont répartis sur trois étages. Le CHSLD Valeo est partenaire du CISSS de la Montérégie-Centre pour 60 lits et accueille une clientèle privée pour 34 autres chambres. Les 60 chambres du partenariat sont réparties sur deux étages et sont conçues pour accueillir des lits de convalescence et de réadaptation ainsi que des lits de transition pour des soins d'assistance.

En matière de gouvernance, le CHSLD Valeo dispose d'un plan d'organisation clinique et administrative. L'encadrement supérieur est assuré par un conseil d'administration qui assume les rôles et responsabilités prévus à la Loi. Le conseil d'administration est responsable de la nomination du directeur général des opérations et du commissaire aux plaintes et à la qualité. Un comité de vigilance relevant du conseil d'administration a été formé dès l'obtention du permis, conformément à la législation.

Le directeur général des opérations est responsable de l'actualisation de la mission dans le respect des valeurs organisationnelles. L'établissement dispose d'un code d'éthique, lequel est signé par toutes les personnes qui œuvrent auprès des résidents admis dans le centre. La philosophie de gestion est axée sur le respect de la clientèle à travers l'approche « milieu de vie », le maintien de l'autonomie fonctionnelle, la valorisation du maintien des liens avec la communauté, la mobilisation des familles, du personnel et du médecin.

Conformément aux orientations ministérielles, l'établissement situe donc sa mission en réponse aux besoins globaux d'une clientèle vulnérable en très grande perte d'autonomie, basé sur l'approche milieu de vie mise de l'avant par le MSSS. Cette approche vise à créer dans les établissements un lieu résidentiel et un mode de vie similaire à l'environnement antérieur de la personne. Lorsqu'on fait référence à la qualité de vie au CHSLD Valeo, trois types de qualité sont pris en considération : la qualité de vie des résidents, la qualité du milieu de vie et la qualité des soins et services. Tout en ayant chacun leurs particularités, ces trois types se chevauchent et s'influencent mutuellement.

L'évaluation de l'autonomie fonctionnelle du résident est réalisée de façon systématique et permet de déterminer les incapacités, les handicaps et les ressources nécessaires pour pallier ceux-ci de façon optimale, tout en favorisant le maintien de l'autonomie fonctionnelle résiduelle du résident et l'implication de son réseau de soutien dans cette démarche.

Étant donné qu'il est souvent le dernier domicile des personnes atteintes d'une sérieuse perte d'autonomie, le CHSLD Valeo s'est également doté d'un programme de soins et d'accompagnement en fin de vie. Les services dispensés répondent aux besoins de cette clientèle, incluant une philosophie de soins palliatifs favorisant une fin digne et accompagnée.

Finalement, le CHSLD Valeo dispose d'une équipe complète de professionnels en réadaptation : physiothérapeute, ergothérapeute et technicien en réadaptation physique. Ces services sont indispensables au rétablissement et au maintien de l'autonomie fonctionnelle.

Les faits saillants

Une année mouvementée !

C'est avec plaisir que nous vous présentons les réalisations marquantes de l'année 2018, une année mouvementée au CHSLD Valeo. Tout d'abord, basé sur l'ensemble des informations recueillies dans l'exercice de préparation pour l'obtention de l'accréditation d'Agrément Canada, nous avons déterminé les éléments sur lesquels nous voulons mettre l'emphase au cours des prochaines années.

Faire face à une pénurie de personnel sans précédent

Aux prises avec l'une de ses pires crises de pénurie de personnel de soins sans précédent, il nous faudra travailler sur des solutions durables et procéder à une réorganisation efficace du travail et des équipes de soins.

Rétention, attraction et mobilisation de la main-d'œuvre, des buts précis à atteindre

1. Il est grand temps de s'attaquer à la valorisation des emplois. Faire une meilleure utilisation du potentiel de la main-d'œuvre existante, c'est rentable vu que cela ne nécessite pas de formation, pas de délai et pas de difficultés d'intégration! Il faudra revisiter les horaires et valoriser les postes offerts dans le domaine des soins tant pour les infirmières, les infirmières auxiliaires que pour les préposé(e)s aux bénéficiaires.
2. Nous pensons notamment que certaines mesures comme : le temps partiel, les horaires flexibles, le mentorat, la formation et la conciliation travail/famille permettant l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle devraient permettre aux établissements de diminuer le taux trop élevé de rotation des employés qui altère la qualité des services et qui a des répercussions sur la qualité de vie des résidents. Augmenter le sentiment d'appartenance pour augmenter la stabilité au sein du personnel.
3. Recruter à l'étranger : plusieurs établissements de santé ont dans leur mire, certains pays dont la formation est équivalente à celle donnée au Québec. Le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur a confirmé que la formation de préposé aux bénéficiaires au Maroc est équivalente à celle du Québec. Cette main d'œuvre pourrait être en mesure de travailler dès son arrivée au Québec. Dans le secteur privé, certaines résidences pour personnes âgées autonomes ont déjà recruté l'international.

Fin du contrat d'ajout de 20 lits pour le CISSS Montérégie-Centre

À la fin du contrat d'ajout de 20 places que nous avons avec le CISSS Montérégie-Centre et qui nous avait contraint à doubler certaines unités, nous avons procédé aux travaux de démantèlement des chambres qui avaient été doublées pour revenir à nos chambres individuelles le plus rapidement possible et ce, à la satisfaction générale des usagers.

Visite de l'OIIQ

Au mois de juillet 2018, le CHSLD Valeo a reçu la visite de l'Ordre des infirmiers et infirmières du Québec. Durant une semaine l'Ordre a procédé à l'inspection de différents points, a validé certains protocoles et vérifié les procédures en place.

À la suite de cette inspection, l'Ordre a émis son rapport et les recommandations suivantes ont été formulées :

- Surveiller les clients présentant une détérioration de l'état de santé;
- Évaluer et surveiller la condition de santé des clients requérant une pharmacovigilance;
- Surveiller les clients ayant fait une chute ainsi que ceux présentant une plaie;
- Évaluer et surveiller les clients présentant des SCPD requérant un suivi infirmier;
- Déterminer des interventions individualisées non pharmacologique appropriées aux clients présentant des SCPD;
- Détailler les notes d'évolution au dossier en respectant les règles de documentation et consigner les notes pertinentes, justifiant les constats émis et les décisions cliniques prises.

Afin de bien orienter le personnel infirmier, le CHSLD Valeo a préparé des journées scientifiques ciblant plus particulièrement certaines thématiques telles :

- La gestion des médicaments chez les soins palliatifs;
- La pharmacovigilance dans le traitement de la douleur;
- Les syndromes comportementaux et perturbateurs de la démence;
- Évaluation physique de la personne âgée;
- Interventions pharmacologiques et non pharmacologiques dans la gestion des symptômes comportementaux de la démence;
- Prévention et suivi des chutes;
- Prévention et suivi des plaies;
- L'élaboration des notes d'observations et les PTI.

De plus, une formation sera aux préposés aux bénéficiaires sur la maltraitance et une conseillère spécialisée sur les syndromes comportementaux de la démence du CISSS de la Montérégie-Centre a fait une formation pour nos préposés aux bénéficiaires.

Formation continue

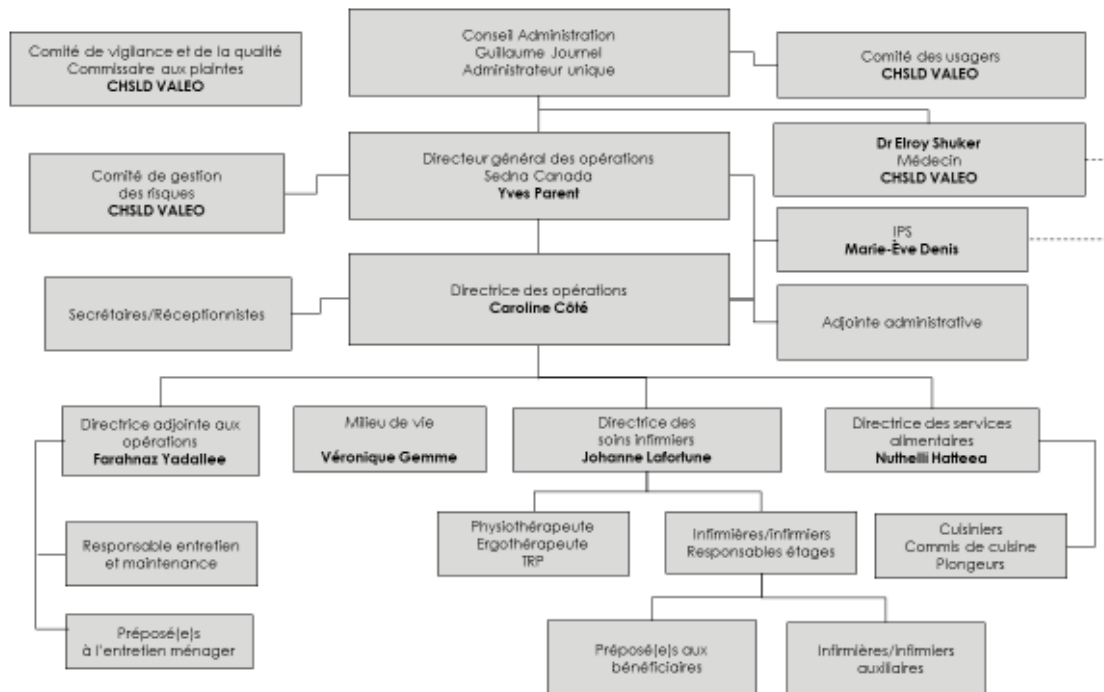
Toujours désireux d'offrir des soins de qualité et de veiller à la sécurité des résidents, le CHSLD Valeo est soucieux d'outiller son personnel par un programme de formation continue diversifié et adapté aux besoins du milieu. En plus d'avoir offert une formation sur mesure suite aux recommandations de l'OIIQ, les formations suivantes ont été offerte à l'ensemble de son personnel :

- Formation sur le droit des usagers. Donnée par la commissaire aux plaintes et à la qualité au personnel soignant;
- Deux capsules de formation sur la maltraitance et la bienveillance;
- Utilisation de matériel de surveillance par les familles de résidents;
- Prévention et contrôle des infections volet douche au lit;
- Principe de déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB);
- Plan de mesure d'urgence et préparation à une évacuation;

- Deux formations sur les symptômes comportementaux perturbateurs de la démence. La première fut donnée par une conseillère spécialisée sur les syndromes comportementaux de la démence du CISSS de la Montérégie-Centre pour nos préposés aux bénéficiaires. Et la seconde par notre IPS-PL pour nos infirmières et infirmières auxiliaires.
- SIMDUT. Formation par un formateur reconnu en santé, sécurité au travail
- Ajustement des tables positionnelles dans les salles à manger
- RCR et premiers secours
- Hygiène des mains et port de l'équipement de protection
- SYMO. Logiciel pour le dossier informatisé des résidents

Notre structure corporative

ORGANIGRAMME - CHSLD VALEO



Notre mission

Accompagner les personnes dans l'évolution de leur autonomie afin d'assurer leur bien-être par une approche respectueuse et personnalisée. Nous nous efforçons de prodiguer des soins et services variés, de qualité supérieure et sécuritaires, adaptés aux besoins, le tout dans un environnement qui donne le goût d'y vivre.

Nos valeurs

Les valeurs guident la culture du CHSLD Valeo et fournissent l'encadrement sur lequel s'appuie la prise de décision. Elles sont la vie et le souffle de l'organisation en se reflétant dans toutes ses activités. En effet, chacune de ces valeurs est reflétée dans nos politiques organisationnelles et se décline en attitudes et comportements attendus tant chez le personnel, les gestionnaires et les différents intervenants que chez les dirigeants de l'organisation.

Le respect

L'ensemble du CHSLD Valeo (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.

La dignité

Au CHSLD Valeo, la valeur intrinsèque de chaque résident est reconnue et commande le plus haut respect. Toute personne œuvrant au CHSLD Valeo doit, dans tous les gestes qu'elle pose et l'attitude qu'elle présente, faire en sorte de préserver la dignité des résidents.

Le professionnalisme

Toute personne œuvrant au CHSLD Valeo 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 CHSLD Valeo.

L'écoute

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, la personne œuvrant au CHSLD Valeo 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.

Milieu de vie

Le résident a droit un milieu de vie où on lui prodigue des soins et des services de qualité ; un milieu de vie qui respecte son identité, sa dignité et son intimité et qui assure sa sécurité et son confort. La performance du soignant ne se traduit pas uniquement par la performance de l'exécution d'une série de gestes, mais aussi par sa relation avec le résident.

Et comment ça se traduit au quotidien une relation avec un résident ?

- Utiliser le langage non verbal : le sourire
- Vouvoyer, ne jamais crier ou même élever la voix
- Signifier notre présence par un toucher sur l'épaule
- S'installer au niveau des yeux lorsqu'on explique quelque chose ou qu'on aide à l'alimentation
- Cogner avant d'entrer dans la chambre d'un résident
- Appeler les résidents par leur nom (Monsieur ou Madame Morin), les saluer et demander comment ils vont avant toute intervention, ensuite leur expliquer ce que l'on va faire afin de les impliquer

- Être attentif aux *feed-back* non verbaux de l'utilisateur lors des soins cliniques ou d'hygiène et lui demander s'il veut faire un acte seul avant de le faire pour lui
- Respecter la lenteur des gestes d'un résident

Pour instaurer une approche de milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées, le conseil d'administration, la direction et les employés se sont dotés d'un code d'éthique basé sur des valeurs de respect et des principes d'ouverture qui rejoignent les principes directeurs et les orientations ministérielles *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD*.

Faits saillants : (les détails sont repris dans la rubrique du Comité Milieu de vie)

- Un nouveau formulaire : « Histoire de vie »
- Le 24 heures du résident
- De nouvelles activités en soirée
- Des activités culinaires pour la période printemps/été
- La présentation des repas

Qualité et satisfaction de la clientèle

L'approche client au CHSLD Valeo

Les caractéristiques, les besoins et les attentes des résidents constituent le fondement de toute décision en matière d'organisation, d'intervention et d'aménagement. En tout temps, le CHSLD Valeo s'engage à favoriser le maintien et le renforcement des capacités des personnes ainsi que leur développement personnel, tout en tenant compte de leur volonté personnelle. La qualité des pratiques passe avant tout par une préoccupation constante de la qualité de vie. Nous devons soutenir le maintien de l'interaction de la personne avec sa famille, ses proches et/ou sa communauté et encourager leur implication dans la prise de décision.

Pour saisir les opportunités d'amélioration de façon efficace, le CHSLD Valeo réalise chaque année un sondage de satisfaction de la clientèle. Habituellement, il s'agit d'un questionnaire remis aux résidents et aux familles pour obtenir leur taux de satisfaction sur les services offerts. En 2018, année de l'Agrément, nous avons procédé différemment. Nous avons entrepris une démarche auprès des employés pour connaître leur opinion en matière de sécurité des résidents ainsi que sur leur qualité de vie au travail. Les résultats ont été positifs, plus de 80% se disent très satisfaits en ce qui a trait à la sécurité des usagers dans l'organisation.

En ce qui a trait à la qualité de vie au travail, deux volets importants ont été évalués dans le sondage : la qualité des soins offerts et la qualité du milieu de vie au travail. Le but de l'exercice est d'aider l'organisation à créer des outils et des milieux de travail de haute qualité qui favorisent le bien-être et le rendement des effectifs. Nous avons constaté, par les réponses, que la qualité de vie d'un prestataire de soins influence la qualité des soins qu'il est à même de fournir. La qualité du milieu de travail et la qualité de vie au travail de notre personnel soignant sont d'importants agents facilitateurs de la qualité des soins.

ACTIVITÉS RELATIVES À LA GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ

Agrément

Le CHSLD Valeo a reçu son permis de CHSLD en octobre 2014. De ce fait, il devenait dans l'obligation pour lui d'obtenir l'agrément de ses services auprès d'un organisme d'accréditation reconnu. Après l'obtention d'un agrément de base en 2016, le CHSLD Valeo a reçu à nouveau la visite d'Agrément Canada, en février 2018, cette fois-ci pour l'obtention d'un statut d'agrément complet. Les équipes ont travaillé de manière acharnée durant toute une année pour faire en sorte de respecter les plus hauts standards de qualité du programme Qmentum d'Agrément Canada.

Une mention d'honneur bien méritée mais des standards de qualité très élevés à maintenir

Bien que la visite d'Agrément Canada ait mobilisé toutes les équipes, leur demandant au quotidien des efforts additionnels, l'excellence des opérations a été confirmée par le résultat que le CHSLD s'est vu décerner : une mention d'honneur, un événement exceptionnel pour un premier agrément complet.

Maintenant, nous comptons sur la mise en place des normes d'agrément pour mieux utiliser nos ressources et concentrer nos efforts sur l'augmentation de l'efficacité, de la qualité et de la sécurité et ce en utilisant les puissants outils de reddition de comptes qui nous servent de guide pour améliorer, de façon continue, la qualité des services offerts. Nous misons sur l'application des pratiques organisationnelles requises du programme d'agrément Qmentum pour poursuivre le rehaussement des compétences et soutenir concrètement l'implantation des meilleures pratiques cliniques et organisationnelles au sein de notre établissement.

Cette Mention d'honneur qui a suscité beaucoup de fierté, a également contribué à mettre en place une série d'actions prioritaires articulées autour de la culture d'amélioration continue, la gestion des risques, le rehaussement de la pratique infirmière et l'éthique.

En bout de ligne, cette Mention d'honneur aura principalement amplifié notre volonté de nous impliquer davantage dans l'atteinte de l'excellence.

Déclaration et divulgation des incidents et accidents

La gestion des risques veille à se donner les moyens pour mieux identifier, gérer et prévenir les risques. Ses activités visent à accroître la sécurité des soins et services prodigués aux usagers en développant et en encourageant une culture de sécurité. Pour cultiver cette culture, le signalement des incidents et accidents et la mise à jour des connaissances sur les facteurs déterminants de la sécurité des usagers sont essentiels.

Les rapports d'incidents et d'accidents sont présentés au comité de gestion des risques et aux équipes afin d'établir des plans d'action et de réaliser des objectifs d'amélioration concrets. Tout nouvel employé reçoit la formation sur la gestion des risques. De plus, chaque incident et accident est analysé par le gestionnaire concerné et les suivis sont réalisés auprès des équipes. Des rappels sont effectués sur l'importance de la déclaration et de la divulgation dans un souci de transparence

et d'analyse des processus afin d'éviter les récurrences. Les politiques de déclaration et de divulgation, entérinées par le conseil d'administration, sont en place et accessibles à tous les employés.

Conformément à la loi sur la santé et les services sociaux, le CHSLD Valeo maintient des objectifs élevés en termes de culture de sécurité. Chaque trimestre, les rapports et les analyses de gestion des risques sont présentés au comité de vigilance et de la qualité qui remonte l'information au Conseil d'administration.

Faits saillants :

Suivis rigoureux concernant les principaux risques d'accidents/incidents :

- Aucun événement sentinelle n'est survenu au cours de l'année 2018
- Suivi du nombre de chutes et de chutes avec conséquences graves
- Suivi du nombre d'erreurs de médicament
- Suivi des infections nosocomiales
- Suivi du nombre de déclarations de nouvelles plaies
- Analyse des causes et des récurrences des événements via les rapports AH-223
- Rappel fait aux équipes sur l'importance de faire des déclarations
- Formation RCR réalisée auprès des nouveaux employés;
- Formation sur les procédures de complétion des rapports AH-223
- Mise en place d'objectifs de qualité, promotion et coordination de la mise en œuvre des mesures de prévention et de réduction des risques d'accidents/incidents
- Mise en place de l'évaluation systématique du risque de chute lors de l'admission
- Suivi des plaintes de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Suites apportées aux principales recommandations :

- Complément d'enquête sur certains comportements rapportés et prise des mesures administratives jugées adéquates pour trouver des solutions durables aux problèmes identifiés
- Recommandations au Comité de vigilance la prise de mesures visant à prévenir la récurrence des incidents/accidents ainsi que la prise des mesures correctives
- Faire un suivi rigoureux du respect des mesures correctives mises en place
- S'assurer de la connaissance et du respect du code d'éthique de l'établissement

Maintien de l'utilisation des outils mis en place lors de l'agrément Qmentum.

Application des mesures de contrôle des usagers

Tel que requis par la loi, le CHSLD Valeo dispose d'un protocole d'application des mesures de contrôle contention et isolement. Au CHSLD Valeo, la pratique entourant les contentions demeure une préoccupation constante pour tous les intervenants. L'utilisation des mesures de contrôle n'est envisagée qu'en dernier recours, après que des mesures alternatives et de remplacement aient été évaluées. La pacification, l'écoute, la surveillance, les appareils tels que les détecteurs de mobilité et la cloche d'appel, comptent parmi les mesures les plus appliquées.

Type de mesure de contrôle	2018
Isolement	0
Contention et isolement	0
Contention	17
TOTAL	17

Par ailleurs, on dénombre 79 mesures de remplacement effectuées en 2018.

Enquête du coroner

Aucune enquête du coroner n'a eu lieu en 2018.

Examen des plaintes et promotion des droits

Le CHSLD Valeo dispose d'une commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services pour ses 34 lits ne faisant pas partie du partenariat avec le CISSS de la Montérégie-Centre. La commissaire joue un rôle actif dans la promotion du régime d'examen des plaintes tout en communiquant les valeurs du code d'éthique du CHSLD Valeo.

Elle planifie régulièrement des rencontres avec la direction des opérations et la direction des soins infirmiers et participe à des rencontres organisées pour le personnel. Que ce soit par le biais des demandes d'assistance, la gestion des plaintes, sa participation aux Assemblées générales des usagers, elle saisit toute occasion de promouvoir le respect des droits et les obligations des usagers ainsi que les recours existants. Elle a également pour mission d'informer et de sensibiliser les clients, leurs proches et le personnel relativement aux implications de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité* (2017, chapitre 10).

Le mécanisme de gestion des plaintes des résidents sous partenariat est assuré par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de la Montérégie-Centre. Chaque commissaire émet, annuellement, un rapport sur la procédure d'examen des plaintes, tel que requis par la Loi sur la santé et les services sociaux.

Faits saillants :

- Réception et traitement des dossiers de plaintes de l'année 2018. Il est à noter que plusieurs des plaintes logées concernaient le manque de précisions lors des transferts du CISSS, concernant l'hébergement en chambre double suite au doublage des chambres pour le CISSS de la Montérégie-Centre

- En 2017-2018, aucun dossier n'a été traité par le médecin examinateur ou le Protecteur du citoyen.
- Mesurer la satisfaction de la clientèle relativement aux services rendus lors du traitement d'un dossier de plainte, d'assistance, d'intervention et de consultation
- Développer un tableau en lien avec les résultats obtenus pour remettre au Comité de vigilance
- Révision de la politique en vigueur au CHSLD : Politique visant à contrer toute forme de violence, de discrimination et d'harcèlement au travail et/ou de maltraitance ou de conduite inacceptable envers le personnel et les résidents (approuvée par le CA) et prévoir des modifications en lien avec la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité* et *La Politique-Cadre, MSSS, avril 2018*.
- Réalisation de diverses activités de promotion et de formation sur les relations interpersonnelles.

Le rapport annuel de la commissaire est accessible directement sur le site Internet du CHSLD Valeo dans la section *Publications*.

APPLICATION DE LA POLITIQUE SUR LES SOINS DE FIN DE VIE

La Loi 2 concernant les soins de fin de vie entrain en vigueur le 10 décembre 2015. Cette loi a pour but d'assurer aux personnes en fin de vie des soins respectueux de leur dignité et de leur autonomie. À cette fin, elle précise les droits de ces personnes, de même que l'organisation et l'encadrement des soins de fin de vie de façon à ce que toute personne ait accès, tout au long du continuum de soins, à des soins de qualité adaptés à ses besoins, notamment pour prévenir et apaiser ses souffrances.

Au début de 2017, le CHSLD Valeo a mis en place un comité de travail visant à former, à outiller et à appuyer les intervenants dans l'application des différents volets de la Loi. En outre, une politique sur les soins de fin de vie a été élaborée. Par ailleurs, une demande d'aide médicale à mourir a été formulée en 2018.

Voici la compilation des principales données en lien avec l'application de la Loi 2 du 1^{er} janvier 2018 jusqu'au 10 décembre 2018.

Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs	24
Nombre de sédations palliatives continues administrées	24
Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées	1
Nombre de demandes d'aide médicale à mourir administrées	1
Nombre de demandes d'aide médicale à mourir non administrées	0

RESSOURCES HUMAINES

Au 31 décembre 2018, le CHSLD Valeo comptait 75 employés non syndiqués (49 à temps complet et 26 à temps partiel), de même que quatre gestionnaires et une infirmière praticienne spécialisée. La

direction médicale et la pastorale sont assurées par des contractuels. Au besoin, l'équipe du CHSLD Valeo peut également compter sur des services conseils en ressources humaines, en services cliniques de même qu'en communication et marketing, qui sont disponibles au sein de la Division Santé Valeo.

Le comité de santé et sécurité au travail mis en place en novembre 2015 deux à trois fois par année. Ce comité a comme objectif d'améliorer l'action en santé et sécurité du travail afin de prévenir les lésions professionnelles.

Faits saillants :

- De nouvelles procédures dotation ont été instaurées; le Comité de direction de l'établissement a établi 4 phases dans le recrutement de nouveaux employés :
Pré-embauche et entrevue des candidats – sélection des candidats retenus et validation des documents requis – intégration des candidats embauchés - rencontres pendant et en fin de période de probation;
- Perte importante de Préposés aux bénéficiaires en début 2018 suite à l'ouverture de postes dans le réseau de la santé pour l'instauration du 2^e bain.
- Réforme complète de l'échelle salariale des préposés aux bénéficiaires dans le but d'être plus attrayant et compétitif pour le recrutement et reconnaissance de l'ancienneté pour la rétention de son personnel. Cette stratégie s'est avérée efficace en 2018;
- Pour une deuxième année consécutive, le CHSLD Valeo a participé à la Journée Carrière Québec des médecins résidents dans le but de poursuivre ses objectifs d'ajouter de nouveaux médecins pour partager la prise en charge au CHSLD;
- Pour contrer la pénurie de personnel de soins, nous avons organisé en 2018 deux journées portes ouvertes recrutement. Les deux journées ont eu un franc succès;
- Reconduction du partenariat avec la commission scolaire des Patriotes pour l'accueil de stagiaires infirmières auxiliaires;
- Reconduction du partenariat avec le Collège Ellis pour l'accueil de stagiaires en technique de réadaptation physique;
- Un nouveau partenariat avec l'Université McGill pour l'accueil de stagiaire en ergothérapie.

RESSOURCES TECHNIQUES

L'équipe de l'entretien et de la maintenance s'assure d'offrir un environnement fonctionnel, sécuritaire, confortable et pratique à l'ensemble des personnes gravitant au sein du CHSLD Valeo.

Faits saillants :

- Démantèlement des 20 chambres doubles en chambres simples à la fin du contrat d'ajout de 20 lits pour le CISSS Montérégie Centre;
- Réparation, remise en état des mobiliers et peinture des unités individuelles;
- Pour satisfaire aux normes de prévention et contrôle des infections, nous nous sommes assurés que lors des travaux, les précautions sont prises pour réduire les risques anticipés liés au programme de prévention et contrôle des infections et que nous avons assuré le nettoyage et la désinfection pendant et après les travaux ;
- Poursuivre les campagnes de promotion et former les employés sur les pratiques organisationnelles requises dans le programme de prévention et contrôle des infections.

CONSEIL ET COMITÉS DU CHSLD VALEO

Conseil d'administration

Le conseil d'administration se compose d'un administrateur unique, monsieur Guillaume Journal, Président et Chef de la direction de Sedna Canada.

Comité de gestion des médicaments

Composé de la directrice des soins infirmiers, de la conseillère corporative aux affaires cliniques et à la qualité et du pharmacien de l'établissement, ce comité a pour principaux objectifs de cibler les activités à risque en lien avec la gestion de la médication, d'analyser les processus lacunaires, d'améliorer les communications et de proposer des solutions pour garantir la sécurité et la qualité des activités liées à la médication.

Faits saillants :

Une révision du mode de présentation et modification des horaires de la médication distribuée aux heures irrégulières lors de ce comité nous a permis de diminuer considérablement les omissions en 2018. Le comité a également mis en place une réserve de médicaments d'urgence afin de débiter plus rapidement un traitement antibiotique, un soin de confort ou un protocole de détresse respiratoire afin de contribuer au bien-être des résidents et à sa dignité. La poursuite du meilleur schéma thérapeutique possible afin d'obtenir un bilan comparatif des médicaments a contribué à la sécurité des résidents et au succès de l'audit de la pharmacie communautaire du CHASLD Valeo.

Comité de prévention et de contrôle des infections

Formé de la directrice des soins infirmiers, du responsable de l'entretien et de la maintenance et de la conseillère corporative aux affaires cliniques et à la qualité, ce comité est mandaté pour la surveillance des activités à risque au sein de l'établissement, l'élaboration de politiques et procédures de prévention et de contrôle des infections et la mise en place des activités de prévention et de sensibilisation à l'intention du personnel, de la clientèle ainsi que des familles.

Faits saillants :

- Chaque année, la réalisation d'une auto-évaluation des employés sur leur propre lavage des mains en effectuée;
- Tenue de la campagne annuelle sur l'hygiène des mains qui invite le personnel, les résidents et les familles à effectuer le lavage des mains;
- Suivi des pratiques organisationnelles requises en lien avec les taux d'infections et le retraitement du matériel réutilisable (TABS, fauteuil roulant, marchette, etc.);
- Continuer l'utilisation de la grille mensuelle de suivi des infections et du tableau de bord de nouvelles souches d'infection dans le rapport trimestriel de gestion des risques;
- Reconduire la campagne annuelle de vaccination.

Comité de vigilance et de la qualité

Le comité de vigilance et de la qualité agit comme interface avec le conseil d'administration afin que les activités propres à la qualité des services soient pleinement réalisées. C'est ainsi que le comité a comme préoccupation d'assurer la surveillance d'une prestation sécuritaire des soins et services. À cet effet, les membres analysent tous les plans d'amélioration en lien avec les pratiques professionnelles, les suivis des événements sentinelles ainsi que les suivis des recommandations des coroners et l'évolution des dossiers qualité et de satisfaction de la clientèle. Il est composé de la directrice générale, de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, de deux membres du conseil d'administration et de la secrétaire corporative de Groupe Sedna.

Faits saillants

- Présentation de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services d'un plan d'action pour l'implantation du régime d'examen des plaintes et d'un plan d'action pour la promotion des droits des résidents;
- Analyse du sondage annuel de satisfaction de la clientèle;
- Dépôt des recommandations à la suite de la visite d'agrément de base;
- Réalisation d'un exercice d'évacuation;
- Suivi et analyse des situations de violence et de maltraitance.

Comité des usagers

Le mandat du comité des usagers est d'être le gardien des droits des usagers. Ce comité doit veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est l'un des porte-paroles importants des usagers auprès des instances de l'établissement. Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident les actions du comité qui doit avoir une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travailler à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées. Le comité des usagers du CHSLD Valeo couvre uniquement les 34 résidents de la clientèle privée du troisième étage.

Plusieurs démarches ont déjà eu lieu en vue de recruter des membres pour former le comité des usagers et pouvoir renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations et promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers. Toutefois, il est extrêmement difficile de recruter un

nombre suffisant de personnes intéressées parmi les 34 résidents du privé et leur condition physique ne leur permet pas toujours de participer. En ce qui a trait aux autres résidents, la courte durée de leur séjour dans l'établissement ne les incite pas à faire partie du Comité.

Devant l'impossibilité de mettre sur pied un comité permanent des usagers, le CHSLD Valeo a instauré les assemblées générales d'usagers. Ces assemblées sont ouvertes à tous (résidents et membres de la famille), et permettent de transmettre et valider de l'information, tout comme on le ferait lors d'un comité formel.

Comité de gestion des risques et de la qualité

En vertu de l'article 183.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le conseil d'administration du CHSLD Valeo a adopté un règlement relatif aux règles de fonctionnement du comité de gestion des risques et de la qualité. Ce comité se réunit chaque trimestre afin d'identifier les risques d'accidents/incidents en vue d'assurer la sécurité des usagers et d'analyser les tendances et les risques prédominants dans les différents secteurs d'activités, de sorte à assurer l'application des mesures de prévention de la récurrence et à développer des plans d'actions.

Le comité transmet au Conseil d'administration via le comité de vigilance les rapports trimestriels et annuel sur la gestion des risques et recommande la prise de mesures visant à prévenir la récurrence des accidents/incidents ainsi que la prise de mesures correctives, s'il y a lieu.

Sous la direction du Directeur général des opérations, le comité est composé de la directrice des soins infirmiers, de la directrice des opérations et de la conseillère corporative aux affaires cliniques. Son principal objectif est de fournir des données claires et concises, sous forme de rapport statistiques et de plan d'intervention au comité de vigilance et qualité.

Faits saillants

- Nous constatons une diminution de 88 événements en 2018 par rapport à 2017. Malgré les 20 patients supplémentaires présent de janvier à octobre inclusivement. En effet, nous avons eu 542 accidents vs 592 en 2017 et 11 incidents vs 49 en 2017.
- 8 situations de violence déclarées en 2018 vs 3 en 2017. Il est à noter que la comptabilisation de la violence a débuté au cours du TR-4 2017.
- Les deux principales causes d'accidents sont les chutes et les erreurs de médicaments;
- Pour les chutes, elles représentent environ 87.8 % du nombre total d'événements. Quant aux erreurs de médicaments, elles représentent environ 14 % du nombre total d'événements;
- Aucune recommandation n'a été émise par le comité de gestion des risques au cours de l'année 2018.

Comité milieu de vie

Le comité milieu de vie a pour principal objectif d'instaurer et de maintenir le concept d'un milieu de vie qui se veut dynamique, en mouvement et qui s'actualise à travers chaque geste posé. Intégrer et enrichir un milieu de vie où le résident se sent chez lui est un défi constant et quotidien qui demande engagement, souplesse, ouverture et créativité de la part de toutes et tous, et ce dans une perspective à long terme. Le comité est composé de la conseillère milieu de vie, de la directrice des opérations, de la directrice des services cliniques, de la technicienne en réadaptation physique, d'une infirmière responsable et d'un résident lorsque c'est possible.

Faits saillants

- **Nouveau formulaire : « Histoire de vie »**

Il était important de trouver des solutions pour maximiser la collecte d'information servant à compléter le formulaire d'histoire de vie des résidents. Nous avons donc élaboré une nouvelle procédure à cet effet : le formulaire sera remis à l'admission et complété par le nouveau résident ou la famille. Une fois analysé par la conseillère milieu de vie, le formulaire sera inséré dans le cartable réservé à cet effet afin qu'il soit accessible aux préposées aux bénéficiaires.

- **Le 24 heures du résident**

Ayant pour objectif de s'assurer que l'admission s'est bien déroulée, que le client ou la famille sont satisfaits ou nécessitent des informations supplémentaires ; pour apporter des correctifs au besoin et pour renforcer l'information sur le rôle du PAB accompagnateur, un formulaire sera complété par la coordonnatrice milieu de vie qui sera en charge de faire les appels 24-48 heures suivant l'admission.

- **Activités en soirée**

De nouvelles activités de soirées telles que des soirées hockey, des projections musicales et ou soirées cinéma seront inscrites au prochain calendrier

- **Activités culinaires pour la période printemps/été**

Les déjeuners spéciaux ont toujours eu un grand succès, cette activité sera gardée au calendrier. Le retour des BBQ pour l'été, tous les vendredis de juillet et août. Les repas thématiques auront lieu une fois par mois.

- **Présentation des repas**

Une nouvelle procédure pour la présentation des repas est en vigueur, le service alimentaire fait un montage des assiettes et prend une photo. Ces photos serviront de présentation pour les résidents.

Comité santé et sécurité au travail

Ce comité a pour mandat d'orienter les réflexions, de soutenir les actions et la mise en œuvre des activités de prévention, de favoriser la mobilisation de l'ensemble du personnel vers la prise en charge des problèmes de santé et de sécurité au travail et enfin d'appuyer la direction dans le suivi, le contrôle et l'évaluation de ses activités de prévention et dans la gestion des cas CSST.

Des analyses en profondeur sur des événements jugés à risques sont effectuées régulièrement afin d'éviter toute récurrence qui pourraient mettre en danger les membres du personnel. De plus, plusieurs formations ont été données en matière de risques.

Le comité est composé du conseiller en ressources humaines de Division Santé Valeo, de la directrice des opérations, de la directrice adjointe, du responsable de l'entretien et de la maintenance, de la chef des services alimentaires et de la directrice des services cliniques. Au besoin, des invités sont conviés à partager leurs constatations et transmettre au comité les suggestions de solutions.

Faits saillants

- Chambres doublées (situation temporaire pour 16 mois) : manque d'espace (risque de coup sur la télévision), Freins des lits non barrés car les employés doivent toujours déplacer les lits, fils qui traînent partout (Nous devons nous assurer de toujours DÉGAGER l'environnement de travail);
- Restreindre le débarrage de la porte principale au 1^{er} étage via caméra de surveillance. Un protocole incluant un écran sur chaque étage sera soumis sous peu. Actuellement, le chargé de projet TI est en soumission pour l'ajout de caméra.
- Mettre en place une politique PDSB. La plupart des employés(es) devront recevoir une nouvelle formation PDSB;
- L'absentéisme et le manque de personnel est actuellement un risque majeur d'accident au CHSLD Valeo. Les ressources humaines donneront un coup de main au recrutement pour, entre autres, stabiliser les équipes. Un programme de rétention a d'ailleurs été mis en place par la direction;
- Formation maison de style OMEGA pas encore donnée. Nouveau formateur SPCD. Sera fait en bref avec Marie-Ève d'ici deux semaines;

Comité de direction interne

L'équipe de direction interne se compose de la directrice des opérations, de la directrice adjointe aux opérations, de la directrice des services cliniques, du responsable de l'entretien et de la maintenance et de la chef des services alimentaires. Le comité se réunit mensuellement et les membres échangent sur les principaux enjeux du CHSLD. À chaque semaine, le comité se réunit pour établir les priorités de la semaine.

La direction des soins infirmiers encadre la prestation des soins et des services. Sur le plan organisationnel, et conformément aux recommandations émises au mémoire de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec sur les conditions de vie des adultes hébergés en CHSLD, cette direction locale est épaulée par une conseillère corporative aux affaires cliniques et à la qualité. Outil de prédilection en fait de gouverne des soins, cette dernière est appelée à déterminer les cadres de référence des différents programmes de soins issus des meilleures pratiques, soutenir les interventions auprès des clients et de leur famille et soutenir les équipes de soins et interdisciplinaires.

Faits saillants :

- L'embauche d'une infirmière praticienne spécialisée a été un franc succès. Grâce à cette pratique novatrice qui comporte de nombreux avantages, tant pour le résident que pour l'équipe soignante, nous avons constaté une nette amélioration de l'accessibilité et de la continuité des soins et services, une diminution des transferts à l'urgence et des hospitalisations, une amélioration de la prise en charge. L'IPS a fortement contribué à la

- promotion des meilleures pratiques auprès de l'équipe soignante et de l'équipe interdisciplinaire.;
- Début d'une arborescence en vue de l'agrément 2022;
 - Priorité aux ressources humain, contrer l'absentéisme et le présentéisme. Impliquer davantage les réceptionnistes dans la gestion des horaires pour les remplacements en cas d'absences et leur demander de mentionner qu'un certificat médical est obligatoire pour justifier toute absence;
 - Le taux élevé d'agence cause beaucoup d'insatisfaction au sein des clients et de leur famille. De plus, le roulement de personnel s'accroît et devient plus difficile de recruter. Également, la construction de nouveaux CHSLD dans le secteur risque d'aggraver la situation. Des suggestions pour favoriser l'attraction et la rétention du personnel. Ces suggestions sont principalement l'augmentation du salaire de base afin d'être plus compétitif avec la concurrence;
 - Analyser les possibilités de modifications d'horaires : remplacer les 12 h 00 par des 8 h 00, le tout en prenant compte de l'efficacité (fatigue) et des impacts possibles au niveau des budgets;
 - Plusieurs formations ont été fixées à l'agenda de 2018. PCI : Hygiène des mains, EPI sont prévues deux fois par année. D'autres formations sont également au calendrier : Soins palliatifs, SCPD, Notes au dossier, PDSB, Soins de confort, MAPAC, RCR, etc... Toutes les formations sont reprises dans le plan de formations 2018;
 - Une réunion spéciale s'est déroulée la semaine suivant la fin de la visite de l'OIIQ afin de débiter le plan d'action. Le rapport final est attendu pour le mois d'octobre 2018. Afin d'apporter les correctifs recommandés, 3 journées scientifiques seront présentées, l'une en novembre 2018, une en février 2019 et la dernière en mai 2019. Ces formations seront données par l'IPS, la conseillère clinique et le DSI.