

# RAPPORT ANNUEL

## DE GESTION

### 2017

CHSLD VALEO

## Table des matières

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE .....	3
DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES.....	4
PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT ET FAITS SAILLANTS .....	5
Notre structure corporative .....	6
Notre mission .....	6
Nos valeurs .....	6
Milieu de vie .....	7
Qualité et satisfaction de la clientèle .....	8
ACTIVITÉS RELATIVES À LA GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ .....	9
Déclaration et divulgation des incidents et accidents.....	9
<b>Agrément</b> .....	10
Application des mesures de contrôle des usagers .....	11
Enquête du coroner.....	11
Examen des plaintes et promotion des droits.....	11
APPLICATION DE LA POLITIQUE SUR LES SOINS DE FIN DE VIE .....	12
RESSOURCES HUMAINES .....	12
RESSOURCES TECHNIQUES.....	13
CONSEIL ET COMITÉS DU CHSLD VALEO .....	13

## MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

C'est avec plaisir que nous vous présentons les réalisations marquantes de l'année 2017 pour le CHSLD Valeo. L'année 2017 fut une année mouvementée au CHSLD Valeo. La préparation à la visite d'agrément de 2018 a mobilisé toutes les équipes. Nous sommes fiers de constater les efforts investis par l'équipe du CHSLD Valeo pour offrir des soins et des services de qualité.

### **Un agrément avec mention d'honneur**

Depuis février 2016, le CHSLD Valeo bénéficiait du statut d'agrément de base d'Agrément Canada. Le CHSLD devait, par la suite, répondre aux normes du programme Qmentum afin d'obtenir un statut d'agrément complet. L'année 2017 a donc été consacrée à la préparation intensive à la visite d'agrément. La visite s'est déroulée du 12 au 14 février 2018. Le CHSLD Valeo a su démontrer avec brio qu'il atteignait le plus haut niveau de résultats possible du programme Qmentum d'Agrément Canada. En effet, c'est avec un résultat global de 98,14% que le CHSLD s'est vu décerner une mention d'honneur. Nous sommes plus que fiers de ces résultats qui sont la conséquence des efforts constants des équipes de travail et de leur souci de l'excellence.

### **Nomination d'une nouvelle directrice des opérations**

Madame Caroline Côté est entrée en fonction en septembre 2017 à la suite de la démission de madame Chantal Pelletier. Madame Côté cumule une expérience de plusieurs années à titre de gestionnaire et elle a su rapidement prendre en charge les dossiers prioritaires du CHSLD, d'autant plus qu'elle y œuvrait à titre de directrice des soins infirmiers avant de prendre en charge la direction des opérations.

### **Embauche d'une infirmière praticienne spécialisée à temps plein**

En novembre 2017, le CHSLD Valeo faisait preuve d'innovation en procédant à l'embauche d'une infirmière praticienne spécialisée. Cette pratique avant-gardiste a déjà fait ses preuves à l'extérieur du Québec et dans le cadre de projets pilotes. Cette professionnelle, qui travaille en collaboration avec le médecin, permet d'améliorer de façon importante l'accessibilité, la continuité et la qualité des soins, notamment dans la prévention de la décompensation des maladies chroniques.

### **Ajout de 20 places temporaires pour le CISSS de la Montérégie-Centre**

En novembre 2017, le CHSLD Valeo a ouvert 20 places additionnelles dans le cadre de son partenariat avec le CISSS de la Montérégie-Centre. Ces places ont pour objectif de contribuer au désengorgement de l'Hôpital Charles-Le Moyne.

A handwritten signature in blue ink that reads "Sophie Doucet".

Sophie Doucet  
Directrice générale

## DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES

À titre de directrice générale, 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 2017 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 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 2017.

A handwritten signature in blue ink that reads "Sophie Doucet". The signature is written in a cursive, flowing style.

Sophie Doucet  
Directrice générale

## PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT ET FAITS SAILLANTS

Le CHSLD Valeo offre une gamme de soins et services à une clientèle âgée en perte d'autonomie. 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 (temporairement 114) lits a accueilli son premier client en novembre 2011 et a obtenu son permis de soins de longue durée en octobre 2014. Les 114 lits sont répartis sur trois étages.

Le CHSLD Valeo est partenaire du CISSS de la Montérégie-Centre pour 80 lits et accueille une clientèle privée pour 34 autres chambres. Les 80 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 ce qui a trait à sa 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 sur la santé et les services sociaux. Le conseil d'administration est responsable de la nomination du directeur général 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 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. L'utilisation efficiente des ressources humaines et matérielles et l'atteinte de résultats probants en matière de qualité et de sécurité des soins et services témoignent d'un souci élevé en matière de performance clinique et financière. La philosophie d'intervention clinique est essentiellement centrée sur l'approche « milieu de vie » et sur le résident et sa famille, qui demeurent les acteurs de premier plan dans la détermination de leurs besoins. Au quotidien, tout est pensé, réfléchi et mis en action à la lumière du respect du résident, de ses goûts, de ses besoins, de ses intérêts et de ses croyances. Le personnel est inspiré d'une compréhension profonde des considérations personnelles et familiales de chaque résident.

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, le tout selon une approche humaine à travers une expertise de haut niveau.

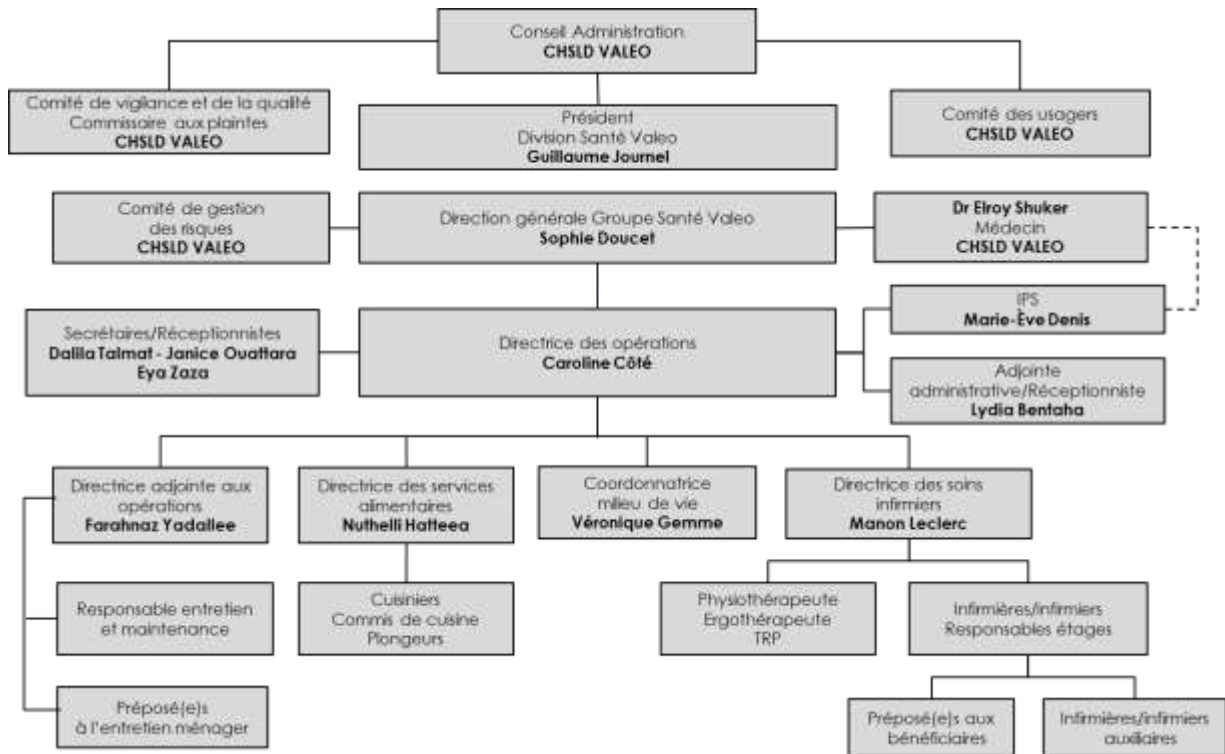
L'évaluation de l'autonomie fonctionnelle du résident est réalisée de façon systématique et permet de déterminer les incapacités, les handicaps et les ressources nécessaires pour pallier ceux-ci de façon optimale, tout en favorisant le maintien de l'autonomie fonctionnelle résiduelle du résident et l'implication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

Le CHSLD Valeo s'est également doté d'un programme de soins et d'accompagnement en fin de vie. Le CHSLD est souvent le dernier domicile des personnes atteintes d'une sérieuse perte d'autonomie. Ainsi, les services dispensés doivent répondre 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.

## Notre structure corporative



## 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**

Pour instaurer une approche de milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées, le conseil d'administration, la direction générale 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*.

La création d'un milieu de vie est soutenue par une volonté de se questionner et d'améliorer de façon continue les pratiques, de favoriser la créativité et de rejoindre toutes les clientèles, entre autres celles présentant des déficits cognitifs ou encore vivant de l'isolement social.

Le comité milieu de vie, instauré en janvier 2016, détermine annuellement un plan d'actions « Milieu de vie » visant l'implantation d'un milieu de vie de qualité pour les résidents.

### **Faits saillants**

- Mise en place du plan d'action faisant suite à la visite ministérielle d'appréciation de la qualité du milieu de vie du 15 novembre 2016;

- Décoration des corridors par l'ajout de cadres et photos de résidents prises lors d'activités.

## Qualité et satisfaction de la clientèle

À chaque année, le CHSLD Valeo réalise un sondage de satisfaction de la clientèle. Ce questionnaire est remis aux résidents et aux familles vers le mois de mai. La direction du CHSLD Valeo utilise les résultats de ce sondage pour saisir les opportunités d'amélioration de façon efficace et rapide. Les résultats de ce sondage, de même que le plan d'action qui en découle, sont déposés au comité de vigilance.

Aussi, 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 gouverner 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

- Le CHSLD Valeo est devenu un chef de file en embauchant une infirmière praticienne spécialisée à temps plein. Le CHSLD Valeo est le premier CHSLD privé à bénéficier des services d'une IPS, et le premier CHSLD au Québec à bénéficier de ses services à temps plein. Cette pratique novatrice comporte de nombreux avantages, tant pour le résident que pour l'équipe soignante :
  - Amélioration de l'accessibilité et de la continuité des soins et services;
  - Évaluation et stabilisation de l'état de santé;
  - Diminution des transferts à l'urgence et des hospitalisations;
  - Diminution du déconditionnement causé par les multiples déplacements;
  - Amélioration des résultats de santé des résidents;
  - Prévention de la décompensation des maladies chroniques;
  - Amélioration de la prise en charge;
  - Qualité optimale des soins;
  - Développement de la collaboration interprofessionnelle;
  - Utilisation des compétences du médecin, de l'IPS et des autres professionnels de façon optimale;
  - Soutien aux infirmières en place;
  - Promotion des meilleures pratiques auprès de l'équipe soignante (habiletés d'évaluation) et l'équipe interdisciplinaire.
- Administration d'un sondage de satisfaction de la clientèle qui s'est soldé par un taux de satisfaction de 91,3 % et un taux de participation de 73,4 %;
- Réalisation d'un audit clinique par la conseillère corporative aux affaires cliniques et à la qualité;
- Réalisation d'un audit par notre partenaire, le CISSS de la Montérégie-Centre.



## ACTIVITÉS RELATIVES À LA GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ

### 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 qualité. 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 les objectifs d'amélioration. 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 récidives. Les politiques de déclaration et de divulgation sont en place et ont été entérinées par le conseil d'administration.

Des rapports trimestriels de gestion des risques sont présentés au comité de vigilance et de la qualité.

Le CHSLD Valeo maintient des objectifs élevés en termes de culture de sécurité. À cet effet, le comité de gestion des risques réalise son mandat conformément à la Loi sur la santé et les services sociaux et assure les activités relatives à la prévention des accidents et incidents.

#### Faits saillants

- Enquête et analyse des causes souches de deux événements;
- Formation RCR réalisée à l'automne;
- Mise en place de l'évaluation systématique du risque de chute lors de l'admission;
- Pour se conformer à l'agrément Qmentum, le CHSLD Valeo a développé différentes pratiques organisationnelles requises pour renforcer la culture de sécurité et de qualité :
  - Bilan comparatif des médicaments : soins de longue durée;
  - Bilan comparatif des médicaments : une priorité stratégique;
  - Conformité aux pratiques d'hygiène des mains;
  - Divulgation des événements;
  - Électrolytes concentrés;
  - Formation et perfectionnement sur l'hygiène des mains;
  - Gestion des événements;
  - Identification des usagers;
  - Liste d'abréviations qui ne doivent pas être utilisées;
  - Médicaments de niveau d'alerte élevé;
  - Plan de sécurité des usagers;
  - Prévention de la violence en milieu de travail;
  - Prévention des chutes et suivis post-chute;
  - Prévention des plaies de pression;
  - Prévention du suicide;
  - Programme d'entretien préventif;
  - Prophylaxie thrombo-embolie veineuse.
  - Rapports trimestriels sur la sécurité des usagers;

- Reddition de comptes en matière de qualité;
- Retraitement;
- Sécurité des usagers - formation et perfectionnement;
- Sécurité liée à l'héparine;
- Sécurité liée aux narcotiques;
- Taux d'infection;
- Transfert de l'information aux points de transition de soins;
- Évaluation de la qualité des services et de la sécurité des résidents par des audits ou des exercices de mise en situation :
  - Exercice d'ÉVACUATION INCENDIE;
  - Exercice CODE BLEU RCR;
  - Exercice CODE JAUNE FUGUE;
  - Audit de dépistage du risque de CHUTE;
  - Audit de dépistage du risque de PLAIE;
  - Audit du DOSSIER du résident;
  - Audit sur l'ENTRETIEN MÉNAGER;
  - Audit sur le parcours du BCM;
  - Audit de prévention et contrôle des infections sur le port de l'équipement de protection individuelle;
  - Audit sur l'HYGIÈNE DES MAINS 1 et 2 et auto-évaluation des employés;
  - Audit sur le PLAN DE TRAVAIL PAB;
  - Audit sur les MÉDICAMENTS;
  - Audit sur la SÉCURITÉ DES USAGERS;
  - Audit sur les SOINS DE BASE des préposés;
- Formations au personnel du CHSLD Valeo sur les 26 pratiques organisationnelles requises d'Agrément Canada.

## 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. C'est ainsi qu'une démarche a été entreprise auprès d'Agrément Canada, et c'est en février 2016 qu'a eu lieu la première visite afin d'obtenir un statut d'accréditation dans le cadre du programme d'agrément de base.

Ce statut d'agrément de base a permis au CHSLD Valeo de s'engager dans le programme Qmentum d'Agrément Canada, un programme plus détaillé. Ainsi, en février 2018, le CHSLD Valeo a reçu à nouveau la visite d'Agrément Canada, cette fois-ci pour l'obtention d'un statut d'agrément complet. Les équipes ont travaillé de manière acharnée tout au long de l'année 2017 pour faire en sorte de respecter les plus hauts standards de qualité du programme Qmentum. Les programmes d'agrément sont de puissants outils de reddition de comptes et servent de guide pour améliorer, de façon continue, la qualité et la sécurité des services offerts.

La visite s'est déroulée du 12 au 14 février 2018. Le CHSLD Valeo a su démontrer avec brio qu'il atteignait le plus haut niveau de résultats possible du programme Qmentum d'Agrément Canada. En effet, c'est avec un résultat global de 98,14 % que le CHSLD s'est vu décerner une mention

d'honneur, qui est d'autant plus exceptionnelle qu'il s'agissait du premier agrément complet pour le CHSLD Valeo. Nous sommes plus que fiers de ces résultats qui sont la conséquence des efforts constants des équipes de travail et de leur souci de l'excellence.

## 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 au préalable évaluées. La pacification, l'écoute, 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	2017
Isolement	0
Contention et isolement	0
Contention	32
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

Par ailleurs, on dénombre 151 mesures de remplacement effectuées en 2017.

## Enquête du coroner

Une enquête du coroner a eu lieu au cours de l'année 2016. Le rapport d'investigation a été reçu en juin 2017, et aucune recommandation n'a été émise.

## 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 de même que pour les 20 places achetées. 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 saisit toute occasion de promouvoir le respect des droits des usagers, que ce soit par le biais des demandes d'assistance, la gestion des plaintes, sa participation au comité des usagers de même que sa participation aux visites ministérielles.

Le mécanisme de gestion des plaintes des résidents sous partenariat est par ailleurs 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 d'un dossier de plainte en 2016-2017. Cette plainte comportait comme motif *Soins et services dispensés/traitement/intervention et droit à l'information*

- En 2016-2017, aucun dossier n'a été traité par le médecin examinateur ou le Protecteur du citoyen.
- Réalisation de diverses activités de promotion (régime d'examen des plaintes, code d'éthique et droits des résidents) et une activité de formation sur les relations interpersonnelles par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Assemblée générale du 30 octobre 2017 où la commissaire aux plaintes s'est présentée aux clients et aux familles et leur a expliqué les droits des usagers.

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, aucune demande d'aide médicale à mourir n'a été formulée en 2017.

Voici la compilation des principales données en lien avec l'application de la Loi 2 du 1<sup>er</sup> janvier 2017 jusqu'au 10 décembre 2017.

Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs	26
Nombre de sédations palliatives continues administrées	26
Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées	0
Nombre de demandes d'aide médicale à mourir administrées	0
Nombre de demandes d'aide médicale à mourir non administrées	0

## RESSOURCES HUMAINES

Au 31 décembre 2017, 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 CHSLD Valeo a mis en place un comité de santé et sécurité au travail en novembre 2015. Ce comité a comme objectif d'améliorer l'action en santé et sécurité du travail afin de prévenir les lésions professionnelles.

Faits saillants :

- Première participation du CHSLD Valeo à la Journée Carrière Québec des médecins résidents, dans un objectif de recruter un ou des nouveaux médecins pour la prise en charge au CHSLD;
- Partenariat avec la commission scolaire des Patriotes pour l'accueil de stagiaires infirmières auxiliaires; nous avons tenté d'obtenir des stagiaires préposés, mais sans succès;
- Partenariat avec le Collège Ellis pour l'accueil de stagiaires en technique de réadaptation physique.

## 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 :

- Achat de tables modulaires positionnelles pour les salles à manger du 2<sup>e</sup> et du 3<sup>e</sup> étage;
- Achat d'un équipement de douche au lit;
- Modification de 20 chambres simples en chambres doubles;
- Achat de tout le matériel de base pour le doublage des chambres (lits, commodes, tables, chariot à médicament, etc.) et tout le matériel technique (fauteuils roulants, TABS, tapis de chute, marchettes, fauteuils gériatriques, etc.) pour accueillir 20 résidents supplémentaires;
- Mise en service d'une salle de retraitement, d'une salle de matériel souillé et d'une salle de matériel propre par étage pour satisfaire aux normes de prévention et contrôle des infections.

## CONSEIL ET COMITÉS DU CHSLD VALEO

### Conseil d'administration

L'établissement étant un établissement privé non conventionné, le conseil d'administration est composé de représentants de l'actionnaire. Le conseil d'administration se réunit sur une base trimestrielle.

### 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 :

- Audit clinique ciblé sur le circuit du médicament et l'utilisation du BCM;

- Validation et modification du nouveau formulaire de bilan comparatif des médicaments et mise en place de l'utilisation de ce dernier;
- Achat de nouvelles armoires à médicament pour standardiser la pratique et assurer une conservation sécuritaire des médicaments. Une section sous clé est réservée au bac de retour à la pharmacie et à la séparation des médicaments à niveau d'alerte élevée dans un compartiment à doubles verrous.
- Approbation des pratiques organisationnelles requises en lien avec la médication :
  - Liste des abréviations qui ne doivent pas être utilisées;
  - Médicaments de niveau d'alerte élevé;
  - Électrolytes concentrés;
  - Sécurité liée à l'héparine;
  - Sécurité liée aux narcotiques.

## 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 :

- Réalisation de deux audits spécifiques sur le lavage des mains et l'utilisation du port de l'équipement de protection individuelle;
- Réalisation d'une auto-évaluation des employés sur leur propre lavage des mains;
- 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;
- Approbation des pratiques organisationnelles requises en lien avec les taux d'infections et le retraitement du matériel réutilisable (TABS, fauteuil roulant, marchette, etc.);
- Mise en place des salles de retraitement et du mode de retraitement pour chaque équipement;
- Élaboration d'une grille mensuelle de suivi des infections et rajout au tableau de bord de nouvelles souches d'infection dans le rapport trimestriel de gestion des risques;
- Campagne de vaccination où 82 personnes (53 résidents et 28 employés) ont été vaccinées.

## 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.

### 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-parole important 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 du recrutement de membres pour former le comité des usagers qui aura pour fonctions principales : de renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations, de promouvoir l'amélioration de la qualité et des conditions de vie des usagers, d'évaluer le degré de satisfaction à l'égard des services reçus, de défendre les droits et les intérêts auprès de l'établissement.

Cependant, il est extrêmement difficile de recruter un nombre suffisant de personnes intéressées parmi seulement 34 résidents. De plus, la condition physique des résidents ne leur permet pas toujours de participer à un comité. Devant l'impossibilité de mettre sur pied un comité permanent des usagers, le CHSLD Valeo a instauré les assemblées générales trimestrielles 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. La première assemblée générale d'usagers a eu lieu le 30 octobre dernier et a été un franc succès, une cinquantaine de personnes y ayant assisté. Cette formule sera donc renouvelée.

### Comité de gestion des risques

Le comité de gestion des risques se réunit à tous les trimestres afin 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, et d'intervenir rigoureusement lors d'événements sentinelles. Il 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

- Pour l'année 2017, 641 événements ont été répertoriés (contre 475 l'année précédente);
- Les deux principales causes d'accidents sont les chutes et les erreurs de médicaments;

- Pour les chutes, elles représentent environ 69 % du nombre total d'événements. Quant aux erreurs de médicaments, elles représentent environ 22 % du nombre total d'événements;
- Aucune recommandation n'a été émise par le comité de gestion des risques au cours de l'année 2017.

## **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 services cliniques, de la technicienne en réadaptation physique, d'une infirmière responsable et d'un résident.

### **Faits saillants**

- Ajout de nouvelles activités pour les résidents telles que barbecues pour les résidents et leur famille, activité culinaire mensuelle, déjeunés spéciaux hebdomadaire et plus grande diversité d'activités quotidiennes.

## **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. Il 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. Les réunions ont lieu à environ tous les six mois.

### **Faits saillants**

- Le CHSLD Valeo fait maintenant partie d'une mutuelle de prévention.

## **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 enjeux du CHSLD. À chaque semaine, le comité se réunit pour établir les priorités de la semaine.