Rapport annuel de gestion 2022-2023

CHSLD
Pavillon Bellevue inc.

Mot du directeur général

Un travail exemplaire

Encore cette année, le travail exemplaire de l'ensemble du personnel du *CHSLD Pavillon Bellevue* a été au cœur de toutes les réalisations présentées dans ce rapport.

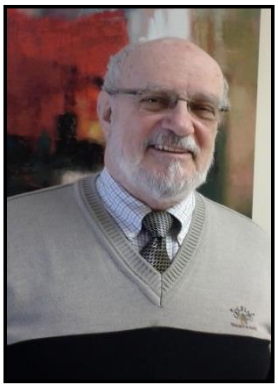
Nous souhaitons souligner le travail colossal réalisé par l'ensemble des équipes, dans chacun des secteurs. Leur participation et implication au quotidien est un exemple de détermination et de dévouement auprès de nos résidents.

Un merci sincère à nos partenaires du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les organismes communautaires avec lesquels nous entretenons des liens privilégiés et rassembleurs.

Nous pouvons également compter au fil des ans sur l'implication et la collaboration de nos bénévoles qui contribuent grandement au bien-être de nos résidents. Leur présence dans notre établissement est bénéfique mais la pénurie de bénévole se fait sentir. C'est toujours un plaisir de vous retrouver.

En terminant, à vous tous, employés, membres de direction, médecins, stagiaires, membres du Comité des usagers, partenaires et bénévoles, qui offrez le meilleur de vous-même, vous êtes essentiels au bien-être de nos résidents et au maintien de leur qualité de vie, à la bonne marche et à l'image de notre CHSLD. Vous avez démontré et démontrez encore une grande solidarité afin de maintenir la qualité des soins et services en tout temps. Quel beau travail d'équipe!

MERCI, vous êtes la force de notre équipe !



Claude Talbot
Directeur général

Déclaration de fiabilité

Au nom de la direction 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 de l'exercice 2022-2023 du CHSLD Pavillon Bellevue décrivent fidèlement la mission, les mandats, les responsabilités, les activités, les orientations stratégiques de l'établissement ainsi que 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 au 31 mars 2023.

Claude Talbot
Directeur général

Rapport de la direction

Les états financiers du CHSLD Pavillon Bellevue ont été complétés par la direction qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix des conventions comptables appropriées qui respectent les normes comptables canadiennes pour le secteur public ainsi que les particularités prévues au Manuel de gestion financière édicté en vertu de l'article 477 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes qu'elle considère nécessaire. Celui-ci fournit l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées adéquatement et au moment opportun, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La direction du CHSLD Pavillon Bellevue reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Les états financiers ont été audités par Mallette, cabinet d'expertise comptable dûment mandaté pour ce faire, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit ainsi que l'expression de son opinion. Mallette, cabinet d'expertise comptable peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Notre mission

La mission de notre centre d'hébergement en soins de longue durée est de dispenser des soins et des services à des personnes âgées et à des adultes en perte d'autonomie qui proviennent majoritairement de la région administrative à laquelle nous appartenons. La clientèle desservie peut être admise, de façon permanente ou temporaire.

Il s'agit principalement d'une clientèle hébergée dont l'état physique, psychologique ou social amène des conséquences telles que son développement est temporairement ou définitivement compromis en raison de l'impossibilité de trouver, en demeurant dans son milieu, un mode d'adaptation permettant de rétablir un équilibre fonctionnel.

Conséquemment, la mission du CHSLD Pavillon Bellevue est d'offrir des services personnalisés et un milieu de vie adapté aux besoins des résidents admis. Dans le respect de leurs différences, de leurs goûts et de leurs valeurs, mettre en place les conditions leur permettant de se maintenir en santé, de conserver le plus possible leur autonomie et de se développer comme personne aux niveaux physique, affectif, intellectuel, social et spirituel. Le CHSLD contribue en plus au maintien dans leur milieu naturel des résidents inscrits qui bénéficient alors de ses ressources, en complémentarité avec les organismes dont c'est la raison d'être.

À cette fin, et de façon personnalisée, offrir à l'interne des services médicaux, sociaux, infirmiers, pharmaceutiques, diététiques, d'assistance, de réadaptation, de loisirs et de pastorale.

Nos interventions s'inscrivent en complémentarité des soins et services offerts par les centres hospitaliers de la région, du CISSS Alphonse-Desjardins et autres organismes communautaires du territoire. Le CHSLD contribue également à la formation de nouveaux intervenants en collaboration avec les maisons d'enseignement.

La finalité de l'ensemble des structures administratives, politiques, règlements internes et modes de dispensation de services du CHSLD repose sur l'amélioration continue de la qualité de vie des résidents. Ces structures sont donc gérées avec souplesse et discernement afin de préserver un milieu de vie chaleureux et respectueux des valeurs, des choix, de l'autonomie, de l'initiative, de la créativité, des droits et de l'épanouissement des individus pour lesquels elles ont été mises en place.

Notre vision

La vision du CHSLD Pavillon Bellevue est de voir l'âge adulte et la vieillesse comme une étape de la vie et non comme une maladie, malgré que l'individu soit en perte d'autonomie. La personne adulte et âgée, hébergée dans notre milieu, est perçue comme un être qui poursuit sa croissance selon un processus dynamique. La personne est accompagnée dans son cheminement par nos intervenants, avec le concours de ses proches, le respectant dans ses droits fondamentaux et le considérant comme un citoyen à part entière. Ce citoyen est issu d'un réseau social, d'un système familial et d'une communauté qui font de lui un être humain unique par sa nature, sa personnalité, ses forces, ses limites, sa richesse intérieure, son histoire et son expérience.

Les administrateurs, les gestionnaires et l'ensemble des personnes impliquées dans la prestation des soins et services directs ou indirects aux résidents s'engagent, à améliorer de façon continue la qualité de vie et de services de notre milieu.

Pour ce faire, ils mettent tout en œuvre pour préserver l'identité et l'estime de soi du résident, assurer son confort et sa sécurité, l'aider à maintenir des liens significatifs, promouvoir sa liberté d'expression, d'action et d'implication, respecter ses goûts et préférences et offrir de façon continue et concertée les interventions que requiert sa condition.

Notre vision s'appuie donc sur les principes de l'amélioration continue de la qualité de vie des résidents, du maintien des acquis pour contribuer au maintien de leur autonomie.

Nous aspirons à ce que le milieu de vie de nos résidents soit chaleureux, respectueux et sécuritaire.

Nos valeurs

Au CHSLD Pavillon Bellevue les valeurs énoncées guident le choix de nos orientations. Des services de qualité fiables, sécuritaires, en conformité avec les meilleures pratiques cliniques et de gestion reconnues et les pratiques organisationnelles requises (POR) par Agrément Canada.

- Nous reconnaissons la capacité de « **libre choix** » du résident et de sa famille de manière à ce qu'il puisse continuer à exercer un contrôle sur les aspects importants de sa vie personnelle, et ce, malgré les handicaps liés à la perte d'autonomie et les contraintes de la vie en hébergement.

- Nous abordons les résidents avec respect comme des individus différents les uns des autres afin qu'ils conservent leur « ***dignité*** » et maintiennent leurs acquis.

- Nous offrons un environnement sécuritaire et nous mettons en place des mécanismes permettant aux résidents de faire valoir leurs intérêts ou « d'***exprimer*** » une insatisfaction sans avoir des motifs de craindre des représailles.

- Nous sommes « ***attentifs*** » à la personne, nous tenons compte de ce qu'elle dit ou exprime et lui portons une attention particulière pour bien saisir le message verbal et non verbal qui nous est transmis.

- Nous considérons les personnes avec bonté, générosité, loyauté et bienveillance, qualités essentielles pour dispenser des soins et services à la hauteur des attentes du résident et de leur famille et ainsi « ***comprendre*** » leur ressenti et leur vécu.

- Nous cultivons en nous-mêmes une attention qui nous fera découvrir chaque être humain comme étant unique et digne. Nous portons notre regard vers l'autre pour lui témoigner un « ***respect*** » inconditionnel. La qualité de la relation avec le résident est aussi importante que la qualité de l'expertise de l'intervenant.

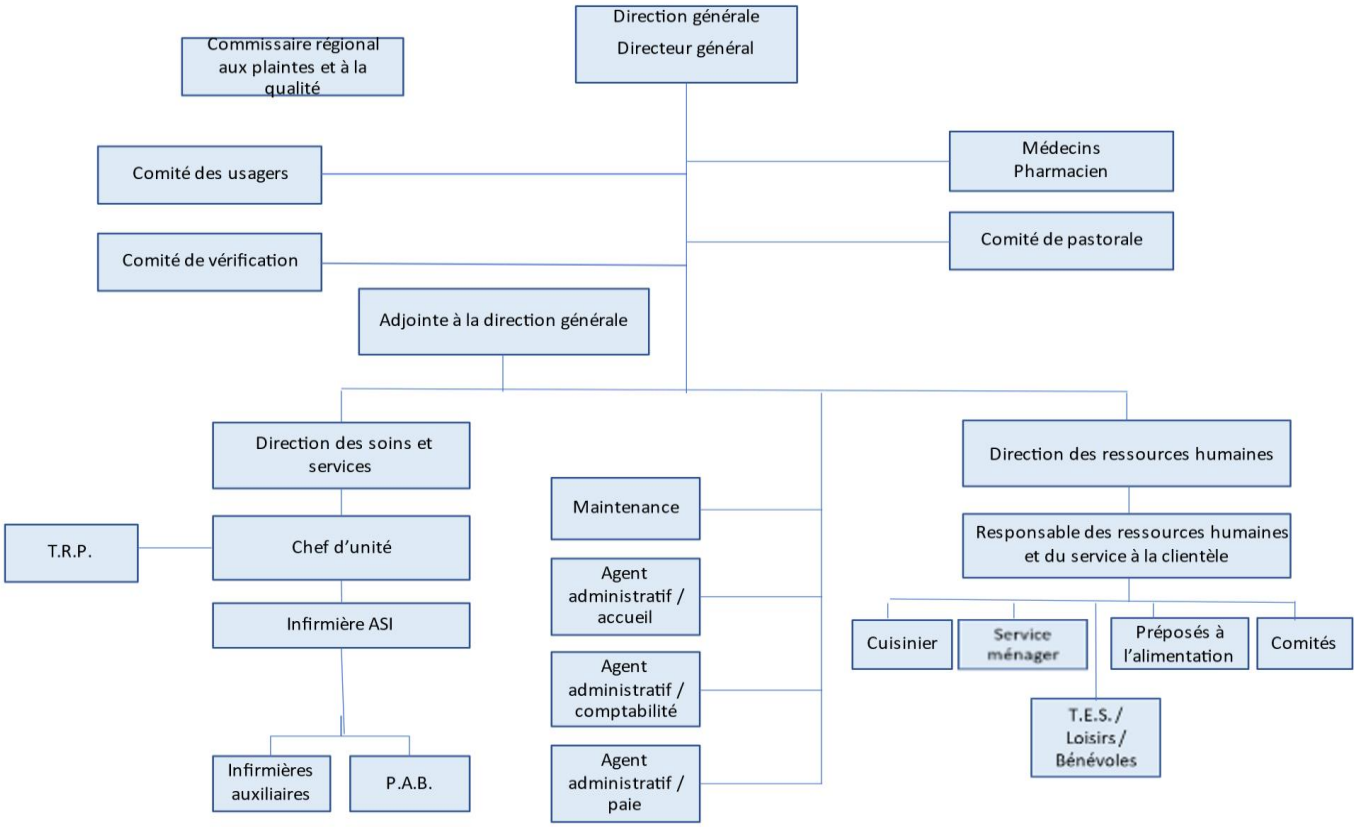
Respect - Écoute - Compréhension - Dignité - Empathie - Loyauté

Présentation du CHSLD Pavillon Bellevue

Le CHSLD Pavillon Bellevue est un centre d'hébergement et de soins de longue durée privé conventionné au service des personnes âgées depuis 1971.

Le centre d'hébergement compte 50 lits offrant un milieu de vie accueillant, chaleureux, et sécuritaire aux personnes en perte d'autonomie majeure qui souffrent d'une maladie chronique ou d'une incapacité cognitive ou physique. Les interventions faites auprès de notre clientèle offrent des soins de santé et des activités qui répondent aux besoins physiques, émotionnels, sociaux et spirituels des résidents.

Organigramme du CHSLD Pavillon Bellevue



Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs

La loi oblige les membres des conseils d'administration des établissements publics à établir un code d'éthique et de déontologie, lequel porte sur les devoirs et obligations des membres. Pour l'année 2021-2022, aucun manquement au code d'éthique et de déontologie n'a été signalé ou constaté.

Le texte intégral du code d'éthique et de déontologie du conseil d'administration du CHSLD Pavillon Bellevue est annexé au présent rapport annuel.

Claude Talbot
Directeur général

Les ressources humaines

Le service des ressources humaines est composé d'un responsable des services à la clientèle et des ressources humaines et d'une agente administrative (3 jours par semaine). Nous joignons en annexe, le tableau descriptif des effectifs, du nombre d'employés embauchés et du nombre de départ pour la période du 1er avril 2022 au 31 mars 2023.

Les secteurs d'intervention du service des ressources humaines :

- Le recrutement et la dotation
- L'orientation des nouveaux employés et suivi de la période de probation
- La gestion des horaires et de la liste de rappel
- L'évaluation du personnel et la formation continue
- La présence au travail
- Rémunération et avantages sociaux
- La gestion des relations de travail
- La santé et sécurité du travail
- La gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre
- La gestion de pénurie de personnel en période de pandémie
- Suivi de la clientèle et des insatisfactions auprès des résidents et leurs répondants
- Participation des ressources humaines aux comités suivants :
  - Les comités de relation de travail :
    - FIQ : Infirmière et infirmières auxiliaires
    - APTS : Personnel technique, thérapeute en réadaptation physique et technicienne en éducations spécialisée/loisirs
    - CSN : Services auxiliaires et de métier, préposés aux bénéficiaires, personnel du service alimentaire et de l'entretien ménager
  - Les comités pour le suivi des recommandations d'Agrément Canada
  - Le comité de gestion des risques et le Comité des usagers
  - Le comité sur le milieu de vie (communauté)
  - Le comité de santé et de sécurité au travail
  - Le comité sur les soins de fin de vie
  - Le comité gestion pandémie
  - Le comité de vigilance qualité et suivi des plaintes

.

Le Comité des usagers

Composition du Comité des usagers 2022-2023

Présidente :	Mme Céline Le May (2012) (fille d'une résidente décédée) jusqu'au 15 février 2023 Mme Michaëlle Lemieux Nadeau (2021) (fille d'un résident) depuis le 15 février 2023
Vice-présidente :	Mme Ginette Genest (novembre 2019) (fille d'une résidente) Membre du comité de vigilance et gestion des risques
Secrétaire :	Mme Céline Le May jusqu'au 15 février 2023 Mme Alexandra Allen (2020) (fille d'une résidente) depuis le 15 février 2023
Trésorière :	Mme Dominique Lambert (2016) (amie d'une résidente)
Conseiller :	M. Clermont Maranda (2012) (fils d'une résidente décédée) jusqu'en décembre 2022 Substitut au comité de gestion des risques
Conseillère :	Mme Michelle Bernier (2022) (fille d'une résidente) jusqu'en août 2022 Mme Alice Lépine (septembre 2022), résidente

Les membres du Comité des usagers ont la responsabilité de veiller aux droits des usagers et à la qualité des services dispensés par l'établissement.

Les principales responsabilités du Comité des usagers sont :

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents;
- Évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents;
- Assister un résident, qui en fait la demande, dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Communication avec les familles

Le Comité des usagers collabore, avec la direction du Pavillon Bellevue au bulletin d'information *FLASH INFO FAMILLE.* Pour l'année 2022-2023, il y a eu poursuite des courriels aux familles, de façon plus espacée en raison de la situation maintenant plus stable en lien avec la Covid. La communication et collaboration entre la direction du CHSLD Pavillon Bellevue et le Comité des usagers ont été maintenues via des rencontres zoom. Pour 2023-2024, il y aura le retour des bulletins *FLASH INFO FAMILLE*.

États financiers

État des résultats

	2021-2022	2022-2023
REVENUS		
Ministère de la Santé et des services sociaux	5 995 354 $	5 524 395 $
Contributions des usagers	1 109 063 $	1 146 847 $
Autres	430 913 $	437 651 $
Total des revenus	**7 535 330 $**	**7 108 893 $**
FRAIS D'EXPLOITATION		
Salaires	4 512 174 $	4 074 312 $
Avantages sociaux et charges sociales	1 645 162 $	1 748 054 $
Fournitures, autres dépenses et impôts	1 244 439 $	1 298 381 $
Total des frais d'exploitation	**7 401 775 $**	**7 120 747 $**
Excédent des revenus sur les dépenses	**133 555 $**	**(11 854 $)**

Note: Données de l'AS-471

Indicateurs de gestion

Indicateurs	Résultats 2020-2021	Résultats 2021-2022	Résultats 2022-2023
Ratio entre le nombre d'heures en assurance salaire et le nombre d'heures travaillées	5.78%	6.41%	12.37%

Commentaire :	On peut observer une augmentation du taux d'assurance salaire suite à la pandémie Covid. La situation est commune pour tout le secteur santé. Les efforts sont constants pour rétablir la situation.

Indicateurs	Heures supplémentaires 2020-2021	Heures supplémentaires 2021-2022	Heures supplémentaires 2022-2023
1. Pourcentage des heures supplémentaires travaillées par les infirmières	4.45%	5.49%	5.21%
2. Pourcentage des heures supplémentaires travaillées par les infirmières auxiliaires	5.09%	4.35%	5.43%
3. Pourcentage des heures supplémentaires travaillées par les préposés aux bénéficiaires	4.70%	5.89%	3.90%

Commentaires :	On observe un maintien du taux supplémentaire malgré l'augmentation du taux d'assurance salaire. Ce maintien s'explique par la titularisation à temps plein de tous les titres d'emploi.

Prévention et contrôle des infections

Bilan des activités en prévention et contrôle des infections

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Plaies de pression	3	4	3
Taux de vaccination influenza	Résidents : 83% Personnel :38%	Résidents : 76% Personnel :25%	Résidents : 86% Personnel : 20%
Éclosion influenza/gastro-entérite	0	0	0
Taux de vaccination Covid	Résidents : 89.8% Personnel :79%	Résidents : 84.2% Personnel : 92.9%	Résidents : 78.9% Personnel :
Éclosion Covid	0	2	0

Le comité sur la prévention des infections est sous la responsabilité de la chef d'unité.

Plaies de pression

La prévention des plaies de pression améliore la qualité de vie des résidents et réduit les coûts de santé. Une évaluation très minutieuse est faite en permanence et permet de prévenir davantage l'apparition des plaies de pression. Avec la présence de formation et de sensibilisation de l'ensemble de l'équipe, on peut observer une stabilité du taux des plaies de pression malgré la santé de plus en plus précaire des résidents admis. Les mesures de suivi et de prévention qui sont en place contribuent à assurer des soins de qualité aux résidents et prévenir le développement supplémentaire des plaies de pression.

Le personnel des soins :

- Respecte le programme de prévention et traitement des plaies;
- Applique des mesures préventives pour protéger l'intégrité de la peau;
- Évalue quotidiennement l'état des plaies, lors des soins et des mobilisations du résident;
- Sensibilisation et capsule d'enseignement sur la prévention des plaies.

Taux de vaccination

Pour l'année 2022-2023, les efforts soutenus, la sensibilisation et l'enseignement fait par l'équipe de la prévention et du contrôle des infections se poursuivent et contribuent aux bons taux de vaccination chez nos résidents et nos employés. À chaque année, l'ensemble de nos résidents volontaires sont vaccinés en octobre selon les recommandations de la santé publique. Le taux de vaccination chez les résidents et employés est resté relativement stable compte tenu de la situation sanitaire. Pour la vaccination Covid, le taux de vaccination est demeuré élevé pour les résidents (cinquième dose). Pour les employés, les quatrièmes et cinquièmes doses ne sont pas obligatoires, ce qui fait que le registre est complété sur une base volontaire. Les pourcentages ont pu varier, selon les admissions et départs et le respect des délais entre les doses.

Éclosions d'influenza, de gastro-entérite et de Covid 19

Les éclosions peuvent être sévères et avoir des impacts importants sur l'accessibilité des soins en l'occurrence : suspension des admissions et des transferts. De plus, une éclosion peut avoir des impacts sur la santé des résidents, des visiteurs, des bénévoles et des membres du personnel. L'équipe est sensibilisée à cette réalité et les efforts communs déployés de l'équipe abondent en ce sens. De plus, les audits réguliers en prévention et contrôle des infections permettent de maintenir la rigueur et la prévention.

Donc pour cette année 2022-2023, encore haute en défis, aucune éclosion tant pour l'influenza que la gastro-entérite.

Pour ce qui est des éclosions de Covid 19, nous avons traversé cette pandémie sans faute. L'expertise et la rigueur de nos employés ont fait leurs preuves. En respectant les mesures en place et avec la précieuse collaboration des proches aidants et familles, nous avons limité les éclosions.

Plusieurs activités reliées à la prévention et au contrôle des infections ont été réalisées en 2022-2023 :

- Analyse du déroulement post-éclosion et mise en place des correctifs pour minimiser le risque dans le futur;
- Babillard et affichage d'information dédiés à la prévention des infections;
- Implication dans l'achat d'équipement entretien ménager, formation du personnel sur le respect des normes et enseignement en hygiène et salubrité;
- Mise en place d'affiche de sensibilisation ;
    - Lavage de mains,
    - Éviter les visites en présence de symptômes,
    - Port du masque
    - Distanciation physique et capacité d'accueil des différents locaux.
- Capsule d'enseignement sur ;
    - L'isolement préventif,
    - Les symptômes reliés à l'influenza, la gastro-entérite et la Covid,
    - La désinfection des surfaces de contact en présence du premier isolement, même si préventif,
    - Le port et le retrait des équipements de protection individuels,
    - Le lavage des mains chez le résident,
    - Les différents modes de transmission,
    - La gestion des vaccins
- Rappel sur les principes d'hygiène pour la sécurité des résidents lors de réunion d'équipe,
- Questionnaire Covid, vigie des visiteurs et employés,
- Mise à jour régulière des politiques et des procédures pour la prévention des infections,
- Suivi rigoureux des infections nosocomiales et dépistage au besoin,
- Vérification des dépistages ERV+SARM+ influenza et Covid à l'admission selon le protocole établi,

- Mise à jour des connaissances pour l'application de toutes les mesures de précautions universelles. Un local de « prévention des infections » est strictement réservé afin d'avoir accès à tout le matériel nécessaire lors des premiers symptômes, et ce, pour l'application de toutes les mesures de précautions universelles,
- Présence d'une infirmière clinicienne en prévention des infections à 3 jours semaine pour la période de pandémie,
- Audit sur respect des mesures de prévention de la Covid en continu.

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Le projet de Loi 52, vise à renforcir le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés conventionnés comme le nôtre. Il est donc maintenant de la responsabilité du CISSSCA, depuis novembre 2020, de nommer et coordonner le commissaire aux plaintes de sa région.

Le commissaire local d'un centre intégré est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée par les établissements privés en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité à l'égard des installations de ces établissements situées sur le territoire du centre intégré (CISSSCA).

Depuis l'instauration du projet de loi 52, il y a maintenant un comité de vigilance qualité et suivi des plaintes qui se réunit 4 fois par année. Ce comité est composé :

- Mme Caroline Boutin, représentante pour la direction du CISSSCA
- M. Sylvain Tremblay, adjoint du commissaire aux plaintes régionales du CISSSCA
- Mme Ginette Genest, membre du Comité des usagers
- Mme Manon Belleau, représentante de la direction générale
- Mme Nicole Alain, Chef d'unité
- M. Yannick Ouellet, TTS responsable aux loisirs
- Mme Nathalie Hamel, coordonnatrice des ressources humaine et service clientèle.

*** *http://m.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/projets-loi/projet-loi-52-42-1.html*

Un établissement privé conventionné doit informer tout usager qu'il peut formuler une plainte en application de la procédure d'examen des plaintes du centre intégré concerné. Dans son installation, il doit également afficher à la vue du public un document expliquant qui peut formuler une plainte en application de cette procédure, dont notamment les héritiers et les représentants légaux d'un usager décédé, ainsi que les modalités d'exercice de ce droit. Les coordonnées du commissaire régional pour notre établissement sont affichées à la vue à l'entrée du CHSLD ainsi que dans le document *Vivre ensemble* remis aux nouveaux arrivants.

Agrément Canada

Suite à la visite d'Agrément Canada en septembre 2021 au sein de notre établissement, nous avons continué les efforts afin de maintenir la qualité des soins et services de notre milieu de vie. C'était avec une immense fierté du travail accompli et de l'implication de toute notre équipe que nous vous avions partagé le résultat de cette visite, « ***Agréé avec mention d'honneur*** », c'est-à-dire une évaluation quasi parfaite! Le rapport de cette visite est disponible sur notre site internet : www.Pavillonbellevue.ca.

Le processus de suivi et de maintien des acquis est en continu, nous poursuivons donc les efforts vers une amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins dans un milieu de vie où il fait bon vivre. La prochaine visite d'Agrément Canada dans notre établissement est prévue en juin 2024.

Gestion des risques

Le mandat du groupe de travail est d'analyser tous les rapports d'incidents/accidents survenus pendant le mois. Des actions préventives sont appliquées à la suite de cette évaluation. Le compte-rendu de cette analyse et de ce qui en ressort est partagé mensuellement aux employés et trimestriellement au directeur général et au comité de gestion des risques.

Le groupe de travail du comité de gestion des risques se rencontre mensuellement. Il est formé de la personne responsable de la gestion des risques et de la technologue en physiothérapie.

Les recommandations sont aussi partagées mensuellement lors des rencontres de l'équipe de soins. Ces recommandations sont faites selon un système de couleur permettant de sensibiliser l'équipe de travail sur les types d'incidents/accidents, sur la prévention et sur les responsabilités qui en découle.

Aussi, deux registres sont complétés : un par les infirmières (incidents/accidents) et un autre par les technologues en physiothérapie (chutes). Ceux-ci permettent de cibler rapidement et de façon globale, les moments et les causes reliés aux incidents/accidents et d'intervenir rapidement sur l'aspect prévention afin de prévenir les récidives.

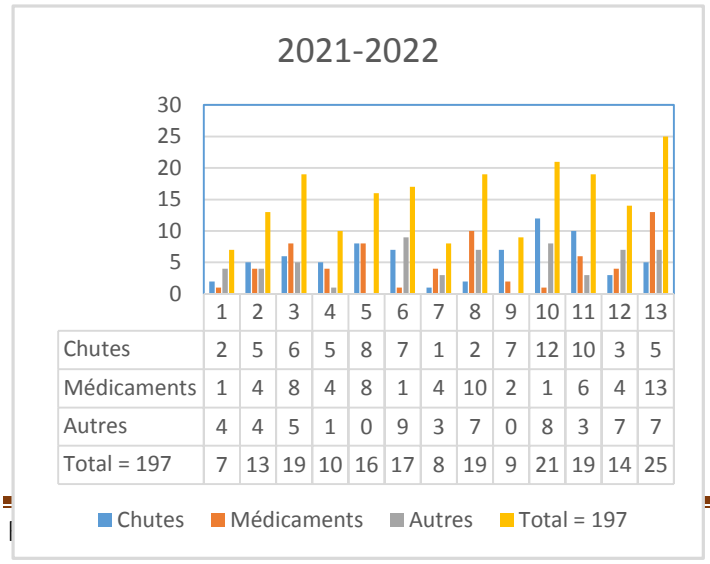
Différentes capsules de formation sont données aux employés par :

-Les technologues en physiothérapie pour ce qui est de la prévention des chutes et le fonctionnement des détecteurs de mobilité
-Les infirmières pour les rapports incidents/accidents et la déclaration obligatoire aux proches

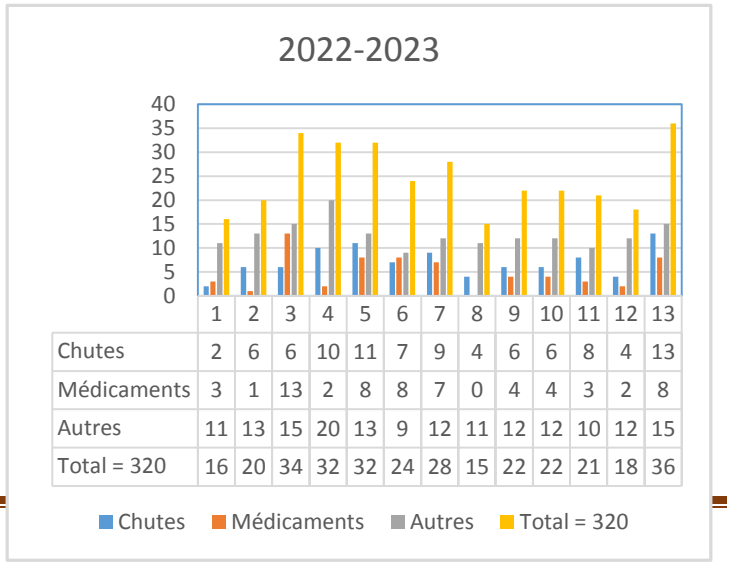
L'implication de la chef d'unité dans les différentes rencontres auprès des équipes permet aussi d'axer sur la prévention de la gestion des risques afin d'impliquer les équipes dans les actions préventives dans un but d'amélioration continue.

On peut observer une hausse pour l'ensemble des rapports incidents/accidents malgré la poursuite des actions préventives appliquées comme les tournées intentionnelles, les plans d'intervention et l'achat de matériel préventif comme les freins autobloquants. La hausse des rapports d'incidents/accidents de la section *Autre* est expliquée par le fait que nous avons de plus en plus de résidents qui ont des comportements perturbateurs et qui font de l'errance. Le personnel remarque des ecchymoses aux résidents dont l'origine est inconnue vue l'autonomie de ces résidents aux déplacements. À la suite d'une légère augmentation des incidents/accidents, en lien avec la médication, un suivi a été effectué auprès de la pharmacie d'officine pour les correctifs à apporter. Depuis le taux d'erreurs a diminué. Par suite de ce changement, une grande sensibilisation a été effectuée auprès du personnel soignant ce qui fait en sorte qu'il y a eu davantage de complétion de rapports d'incidents/accidents afin d'assurer une vigilance constante ainsi qu'une amélioration continue en travaillant en étroite collaboration avec le pharmacien en charge du dossier. Tous les incidents/accidents sont déclarés aux familles.

Événements par type et par période



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Chutes	2	5	6	5	8	7	1	2	7	12	10	3	5
Médicaments	1	4	8	4	8	1	4	10	2	1	6	4	13
Autres	4	4	5	1	0	9	3	7	0	8	3	7	7
Total = 197	7	13	19	10	16	17	8	19	9	21	19	14	25



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Chutes	2	6	6	10	11	7	9	4	6	6	8	4	13
Médicaments	3	1	13	2	8	8	7	0	4	4	3	2	8
Autres	11	13	15	20	13	9	12	11	12	12	10	12	15
Total = 320	16	20	34	32	32	24	28	15	22	22	21	18	36

Les soins palliatifs et de fin de vie

Tout au long de cette année de pandémie, les recommandations ministérielles et de la santé publique ont été appliquées en lien avec les soins palliatifs.

Formation

La formation en soins de fin de vie a été suspendue pour la période de pandémie. La reprise de la formation est prévue pour l'automne 2022. Les capsules de formation lors des réunions d'équipe journalière ont été poursuivies.

Quelques statistiques en lien avec les soins palliatifs et de fin de vie

Activité	Information demandée	Nombre en 2021-2022	Nombre en 2021-2022	Nombre en 2022-2023
Soins palliatifs et de fin de vie	Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs.	16	18	21
Sédation palliative continue	Nombre de sédations palliatives continues administrées.	0	0	0
Aide médicale à mourir	Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées.	0	0	0
	Nombre d'aides médicales à mourir administrées.	0	0	0
	Nombre d'aides médicales à mourir non administrées. ***	0	0	0

Pour l'année 2022-2023, il n'y a eu aucune demande d'aide médicale à mourir ou de sédation palliative continue.

L'accompagnement en soins de fin de vie est une étape majeure de la vie en hébergement. Nos intervenants ont une approche empreinte d'humanité et de douceur pour combler les besoins physiques et psychologiques de nos résidents et de leurs proches. Une rencontre multidisciplinaire est faite lors de la mise en place des soins de confort et de fin de vie afin de s'assurer d'offrir à chacun des soins personnalisés.

Chaque famille reçoit un document d'information sur les soins palliatifs et soins de confort pour les aider dans l'accompagnement de leur proche durant cette période difficile.

Il est très important de toujours se rappeler que toute personne mérite de recevoir des soins de qualité, avec le plus grand respect, jusqu'au dernier instant de sa vie.

Activités du CHSLD Pavillon Bellevue

Soins et services

L'équipe de soins contribue activement à l'amélioration de la qualité des soins, à la sécurité de la clientèle, au développement de la pratique et à l'utilisation optimale des compétences professionnelles. La direction des soins infirmiers agit à titre de conseillère et de soutien auprès des infirmières et infirmiers, des infirmières et infirmiers auxiliaires, des préposées aux bénéficiaires et de tout autre intervenant du CHSLD Pavillon Bellevue.

Pour l'année 2022-2023, les jours de présence par semaine d'une infirmière en prévention des infections ont été adaptés selon la situation épidémiologique. De plus, les heures des techniciennes en réadaptation ainsi que du technicien en travail social qui avaient été bonifiées, ont été maintenues encore cette année.

Le programme de soins buccaux dentaires est maintenant bien démarré et intégré au plan de soins depuis l'automne 2022. L'ensemble de notre personnel est maintenant formé.

Couverture médicale

Deux médecins assurent les suivis nécessaires pour la clientèle du CHSLD Pavillon Bellevue. Les visites avec le médecin sont fixées par les infirmières en fonction des besoins des résidents. Un médecin est de garde 24 heures/24 et 7 jours/7 pour les urgences. Les visites sont maintenant en présentiel. Au cours de l'année 2022-2023, notre CHSLD a accueilli 3 nouveau médecins pour des remplacements ou de façon permanente.

Chaque résident est rencontré par l'équipe interdisciplinaire au maximum 4 semaines après son admission et annuellement par la suite, accompagné des membres de leur famille. Dorénavant, si certains participants sont dans l'impossibilité de se déplacer pour les rencontres multidisciplinaires, ils sont combinés avec une rencontre téléphonique ou par zoom.

L'équipe interdisciplinaire est composée de l'infirmière, du médecin, du pharmacien, de la thérapeute en réadaptation physique et de la technicienne en éducation spécialisée/loisirs. De plus, les PAB accompagnateurs et infirmières auxiliaires sont impliqués dans la préparation, le processus des rencontres ainsi que dans le plan d'intervention.

Admission et départ des résidents

Pour la période du 1er avril 2022 au 31 mars 2023, le CHSLD Pavillon Bellevue a admis 20 résidents. Le nombre de femme est de 17 avec une moyenne d'âge de 89 ans. Pour ce qui est des 3 hommes admis, la moyenne d'âge est de 77 ans pour une moyenne cumulée de 87 ans.

Lors de cette même période, 22 résidents nous ont quittés. Une moyenne d'âge de 85 ans est attribuée pour les 14 femmes et les 8 hommes qui nous ont quittés. Un seul de ces décès est liés à la Covid. Sur les 22 départs, on compte 21 décès et 1 départ.

Bénévolat

Nous sommes fiers de pouvoir compter sur 3 bénévoles en complémentarité avec le personnel et les professionnels de la santé qui s'activent à rendre notre milieu de vie chaleureux. Malheureusement, suite à la pandémie, plusieurs bénévoles ont dû laisser leur bénévolat en lien avec des problèmes de santé. Certains de ces bénévoles étaient avec nous depuis plus de 10 ans. Nous tenons à les remercier et nous leur souhaitons le meilleur.

La présence des personnes bénévoles est bénéfique pour les résidents et pour le CHSLD Pavillon Bellevue. Leur présence favorise le contact humain, offre l'occasion de créer des liens d'amitié, assure au besoin un suivi des programmes mis sur pied par la technicienne en éducation spécialisée/loisirs et l'équipe des soins et contribue à la joie de vivre au quotidien. Plus que jamais, le recrutement des bénévoles représente un défi. Les efforts nécessaires sont déployés afin de recruter pour 2023-2024.

Chaque personne bénévole reçoit un « Guide des bénévoles » décrivant les objectifs généraux et spécifiques, les responsabilités ainsi que différentes procédures reliées à la sécurité des résidents. Ces personnes doivent compléter les formulaires d'engagement au secret professionnel et la déclaration relative aux antécédents judiciaires.

Merci de faire la différence!

Familles et proches aidants

Nous tenons à souligner l'implication et la collaboration des familles et proches aidants afin de maintenir notre milieu en santé et en amélioration continue.

Au plaisir de vous côtoyer !

Formation et maintien des compétences

Dans le processus d'acquérir, de développer des habiletés, de maintenir des connaissances et des compétences et d'améliorer des attitudes dans l'exercice de leurs fonctions, au CHSLD Pavillon Bellevue nous avons priorisé les activités de formation suivantes pour nos équipes :

- ✓ Secourisme urgence RCR
- ✓ Mise à jour PDSB
- ✓ Prévention des chutes
- ✓ Équipe d'intervention rapide PCI
- ✓ Capsules de formation en réunion d'équipe :
    - Attitudes à adopter avec un résident qui refuse les soins;
    - Attitudes à adopter avec un résident qui présente de l'agressivité;
    - Techniques de communication;
    - Prévention et soins des plaies de pressions;
    - Lavage des mains et friction avec solution hydroalcoolique;
    - Diète et texture;
    - Dysphagie;
    - Préventions des chutes;
    - Tournée intentionnelle;
    - Prévention de la maltraitance
    - Sensibilisation et prévention de la violence en milieu de soins
    - SCPD
- ✓ Formation programme de soins buccaux dentaires
- ✓ Gestions des contentions
- ✓ Formation obligatoire pour tous en prévention des mauvais traitements
- ✓ Formation obligatoire rédaction des notes au dossier

Stagiaires

Pour un CHSLD, accueillir des stagiaires contribue à :

- ✓ Susciter un intérêt pour la clientèle en perte d'autonomie
- ✓ Promouvoir les emplois dans le réseau de la santé
- ✓ Assurer une contribution optimale des ressources humaines pour l'attraction de la main-d'œuvre
- ✓ Recruter du personnel qualifié pour les titres d'emploi vulnérables

Le CHSLD Pavillon Bellevue accueille avec enthousiasme la venue des stagiaires. Au cours de l'année 2022-2023, nous avons eu le plaisir d'accueillir des stagiaires en technique de travail social, infirmiers(es) auxiliaires et préposés aux bénéficiaires.

Nous avons aussi offert une bourse pour la formation d'un PAB et d'un infirmier auxiliaire. Nous sommes heureux de les compter dans l'équipe suite à leurs réussites dans leur programme respectif.

Communauté milieu de vie

OBJECTIFS MILIEU DE VIE – ANNÉE 2021-2022

Le CHSLD Pavillon Bellevue s'est engagé à mettre en place des pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles structurantes et contribuant à favoriser un milieu de vie de qualité à ses résidents. En cette période de pandémie, le défi était grand. Maintenir un milieu de vie stimulant avec les recommandations et exigences du ministère en lien avec la pandémie sans brimer le bien-être de nos résidents!

Voici un résumé de la poursuite du plan d'action qui a été élaboré afin de poursuivre au quotidien la qualité de nos services en lien avec le milieu de vie :

- ✓ *Formation pour tous les intervenants sur la sensibilisation des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence :*
  - Des capsules de sensibilisation en lien avec des cas cliniques sont transmises aux intervenants, en rencontre d'équipe, à raison de deux (2) fois par mois.
- ✓ Poursuite du programme de maintien des capacités comportant des activités socialisantes individuelles et en groupe supervisé;
- ✓ Maintien des repas en groupe bulle afin d'éviter l'isolement et stimuler l'appétit.
- ✓ *Maintien des intervenants accompagnateurs PAB auprès de chaque résident et installation d'une image pour chacun des résidents afin de bien identifier le PAB accompagnateur qui lui est dédié:*
  - Tous les intervenants accompagnateurs préposés aux bénéficiaires sont nommés lors des admissions et maintien de leur implication. Une formation est faite annuellement ou selon besoin.
- ✓ *Sondage sur la satisfaction des résidents et de leurs proches.*
- ✓ Ce sondage a été réalisé en collaboration avec le Comité des usagers. Le taux de participation a été faible malgré les relances. Un plan d'action a été élaboré avec les commentaires reçus.
- ✓ *Poursuite de la validation de la compréhension des informations transmises à l'accueil :*
  - Dans les deux semaines suivant l'admission d'un résident, la direction des soins valide auprès du résident ou de sa famille, la compréhension des informations transmises à l'accueil. Ces informations sont consignées par écrit sur un formulaire prévu à cette fin.
- ✓ *Optimisation de la présence du personnel à l'heure des repas :*
  - L'horaire du personnel a été révisé et adapté afin d'optimiser leur présence au moment des repas de nos résidents. Des ajouts de personnel aux heures de repas ont été faits afin d'assurer l'aide à l'alimentation requise en groupe bulle.

- ✓ Activité dirigée par les PAB, des activités interactives via Zoom et concert virtuel.
- ✓ Déploiement du programme des soins buccaux dentaires.
- ✓ Mise à jour de l'affichage Covid pour maintenir un milieu de vie accueillant et sécuritaire.

Accessibilité aux locaux

Suite à la modification des mesures sanitaires, nous avons remis en place tout ce qui est de matériel de divertissement. Le retours des activités en groupe a été bénéfique pour nos résidents.

Un nouveau système de ventilation et climatisation est en fonction depuis octobre 2021. L'ajustement est maintenant fait et l'ensemble des chambres et locaux sont maintenant climatisés en période estivale.

Loisirs et activités

La présence d'un technicien en travail social /animateur en loisirs, favorise un milieu de vie où chacun, selon ses capacités, se sent accueilli. Il travaille en étroite collaboration avec les membres du personnel, les familles, l'équipe de bénévoles et le Comité des usagers.

Au cours de l'année 2022-2023, les résidents du CHSLD Pavillon Bellevue ont pu participer de nouveaux aux activités habituelles. On a pu observer l'effet positif de la reprise de ces activités comme les chansonniers, le bingo, les groupes de discussion, etc.

Nous avons aussi la chance d'avoir implanter un partenariat avec les élèves du programme découverte du Juvénat Notre-Dame du St-Laurent. À chaque année, les élèves s'occupent de démarrer les semis qui seront planté au printemps par nos résidents accompagnés des élèves.

Le programme de maintien des capacités de concert avec le technicien en travail social et les 2 techniciennes en réadaptation se poursuit. Le but de ce programme est de s'assurer de la présence d'activités individuelles pour chacun de nos résidents ainsi que d'activité de groupe en tenant compte de leurs capacités. Une description de chacune des activités est disponible pour l'ensemble de l'équipe et s'accompagne d'un registre avec signature pour chacune de ces activités. Tout au long de l'année 2022-2023, ce programme a été bonifié selon les recommandations en place et modifié selon les besoins de notre clientèle.

Service de pastorale

La raison d'être de la fonction « pastorale » est d'offrir un service d'aide et de support moral et spirituel, ainsi que des pratiques religieuses aux résidents, aux familles et le cas échéant aux employés, dans le respect de leur appartenance religieuse ou de leurs croyances respectives.

Les célébrations liturgiques qui avaient lieu 2 fois par mois, soit le mercredi à 14 heures sont toujours suspendues en raison d'un manque de célébrant mais la communion aux chambres est de retour. Afin de respecter les pratiques religieuses des résidents qui le demandent, la messe télévisée est diffusée les dimanches pour ceux qui le désirent.

ANNEXE 1

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs

Introduction

A titre de Centre d'hébergement et de soins de longue durée, le CHSLD Pavillon Bellevue doit, au terme de la Loi sur le ministère du conseil exécutif, se doter d'un code d'éthique et de déontologie des administrateurs.

Au-delà de cette stricte obligation légale, l'adoption d'un tel code d'éthique s'inscrit dans la volonté du CHSLD Pavillon Bellevue de se doter de meilleures pratiques pour nous guider.

De plus, le CHSLD Pavillon Bellevue estime qu'un tel code garantit la transparence, l'intégrité et la qualité de sa gestion.

Objectif

Le présent code d'éthique a pour objet d'établir les principes et règles auxquels sont assujettis les administrateurs du CHSLD Pavillon Bellevue dans l'exercice de leurs fonctions et responsabilités.

Champ d'application

Le présent code d'éthique et de déontologie s'applique aux administrateurs du CHSLD Pavillon Bellevue.

Honnêteté et intégrité

- ✓ L'administrateur doit se comporter avec honnêteté et intégrité avec l'objectif constant de servir les intérêts du CHSLD Pavillon Bellevue Inc.
- ✓ L'administrateur doit faire preuve de prudence, de diligence et agir au meilleur de sa compétence dans l'exécution de son mandat.
  L'administrateur doit éviter toute situation de corruption et de fraude et n'accepter aucune faveur ou avantage significatif pour lui-même ainsi que pour tout membre de sa famille immédiate.

Confidentialité

- ✓ L'information et la documentation fournies à l'administrateur dans l'exercice de ses fonctions sont confidentielles.
- ✓ L'administrateur a le devoir de respecter cette règle de confidentialité et de prendre les mesures nécessaires pour conserver l'information confidentielle, notamment en ne révélant d'aucune façon la substance de ce qui est porté à sa connaissance.
- ✓ L'administrateur qui a cessé d'exercer sa fonction au CHSLD Pavillon Bellevue Inc. doit respecter la confidentialité de tout renseignement, débat, discussion auxquels il a participé et qui avaient un caractère confidentiel.

Conflits d'intérêt

- ✓ L'administrateur doit éviter de se placer en situation réelle, apparente ou potentielle de conflit d'intérêt susceptible de compromettre l'indépendance et l'impartialité nécessaire à l'exécution de ses fonctions.
- ✓ L'administrateur doit dénoncer tout intérêt direct ou indirect susceptible de le mettre en conflit entre son intérêt personnel et celui du CHSLD Pavillon Bellevue.
- ✓ L'administrateur ou tout membre de sa famille immédiate n'accepte aucun don ou legs d'un résident alors que ce dernier reçoit des services au CHSLD Pavillon Bellevue.

Loyauté et respect

- ✓ L'administrateur a notamment le devoir de ne pas se servir de son poste pour utiliser ou obtenir des biens ou de l'information privilégiée à des fins personnelles ou pour l'avantage de tout membre de sa famille immédiate.
- ✓ L'administrateur doit, en acceptant le mandat qui lui est confié, reconnaître les exigences des disponibilités qui y sont afférentes.
- ✓ L'administrateur ne doit pas utiliser ou communiquer à un tiers une information privilégiée obtenue dans l'exercice de ses fonctions dans le but d'en retirer un avantage pour lui-même ou tout membre de sa famille immédiate (conjoint, enfants).
- ✓ L'administrateur doit respecter la loi, les règlements, les politiques et autres directives du CHSLD Pavillon Bellevue.

Mesures d'application du code d'éthique et de déontologie

Dès son entrée en fonction, l'administrateur doit s'engager à respecter ce présent code d'éthique et de déontologie.

ANNEXE 2

Tableau qui reflète la répartition de l'ensemble du personnel 2022-2023

Titre d'emploi	Effectifs Début	TCR	TPR	TPO	Total d'employés actifs de l'année	Embauches	Départs		Employés Actifs au 31 mars	Taux roulement %
							Retraite	Autre		
Cadre	2	4			4	2		2	2	100.00
Infirmière *	8	5	3	3	11	3		2	9	23.53
Infirmière auxiliaire	7	5	2	7	14	7	1	6	7	100.00
Préposé aux bénéficiaires	46	34	9	26	69	23		17	52	34.69
TRP	2		2		2				2	
TES / Loisirs	1	1			1				1	
Entretien ménager	4	1	3	4	8	4		3	5	66.67
Maintenance	1	1			1				1	
Cuisinier	3	1		2	3	0		1	2	40.00
Préposé au service alimentaire	5	1	5	4	10	5	1	1	8	30.77
Personnel administratif	7	3	1	4	8	1		4	4	72.73
Bénévole	15				15				15	
Total / effectifs	101	56	25	50	146	45	2	36	108	

*Poste infimière en prévention des infections (2 journées / semaine)

CHSLD Pavillon Bellevue

99, rue Mgr Bourget
Lévis (Québec) G6V 9V2
Téléphone : 418-833-3490
Télécopieur : 418-833-6874

ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA