

*Rapport annuel  
de gestion  
2013-2014*



**CHSLD**  
*Pavillon Bellevue inc.*

## *Mot du Directeur général*

### *Un engagement exceptionnel*

La contribution de l'ensemble du personnel du *CHSLD Pavillon Bellevue* a été au cœur de toutes les réalisations présentées dans ce rapport. Nous souhaitons par conséquent souligner le travail colossal réalisé tout au cours de l'année par l'ensemble des équipes, dans chacun des secteurs, et nous leur en sommes reconnaissants. Leur participation au quotidien est un exemple de détermination et de dévouement. Nous pouvons également compter sur la participation de bénévoles, leur collaboration est précieuse et chacun de leurs gestes contribue grandement à la qualité de vie de nos résidents.

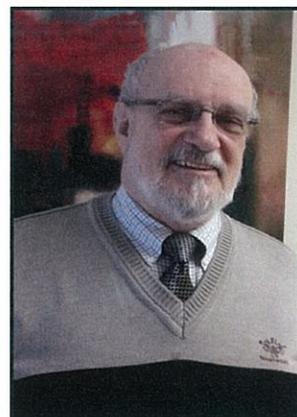
Enfin, nous remercions très sincèrement nos partenaires du réseau de la santé et des services sociaux, notamment l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches ainsi que les organismes communautaires avec lesquels nous entretenons des liens privilégiés et rassembleurs.

En terminant, à vous tous, employés, membres de direction, médecins, stagiaires, membres du comité des usagers, commissaire aux plaintes et à la qualité, partenaires et bénévoles, qui offrez le meilleur de vous-même, vous êtes essentiels à la bonne marche et à l'image de notre CHSLD. Vous avez démontré une grande solidarité afin de maintenir la qualité des soins et services en cette période d'activités 2013-2014.

*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 2013-2014 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 2014.



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.

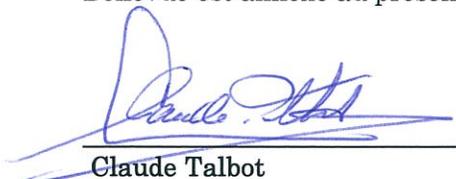
Les états financiers ont été audités par Malette, cabinet d'expertise comptable dûment mandaté pour se faire, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit ainsi que l'expression de son opinion. Malette, cabinet d'expertise comptable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

## *Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs*

La loi oblige les membres des conseils d'administration des établissements publics visés par la Loi à établir un code d'éthique et de déontologie, lequel porte sur les devoirs et obligations des membres.

Pour l'année 2013-2014, 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



### *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.

A 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 CSSS 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 étapes 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.

*R*espect - *É*coute - *C*ompréhension - *D*ignité - *E*mpathie - *L*oyauté

- 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.

## *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.

## *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.



### *Service médical*

Un médecin assure 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.

Chaque résident a été rencontré par l'équipe interdisciplinaire au cours de l'année 2013-2014, accompagné des membres de leur famille.

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.

Pour l'année 2013-2014, dans le cadre du Projet en organisation du travail (POT) – PAB, le personnel des préposés aux bénéficiaires participe au plan d'intervention interdisciplinaire pour la rencontre interdisciplinaire avec le résident.

## *Prévention et contrôle des infections*

Au cours de l'année 2013-2014 nous avons procédé au recrutement d'une nouvelle infirmière en prévention et contrôle des infections pour remplacer notre infirmière en prévention et contrôle des infections absente pour un congé de maternité.

### *Bilan des activités en prévention et contrôle des infections*

Plusieurs activités reliées à la prévention et au contrôle des infections ont été réalisées au cours de l'année 2013-2014 entre autres :

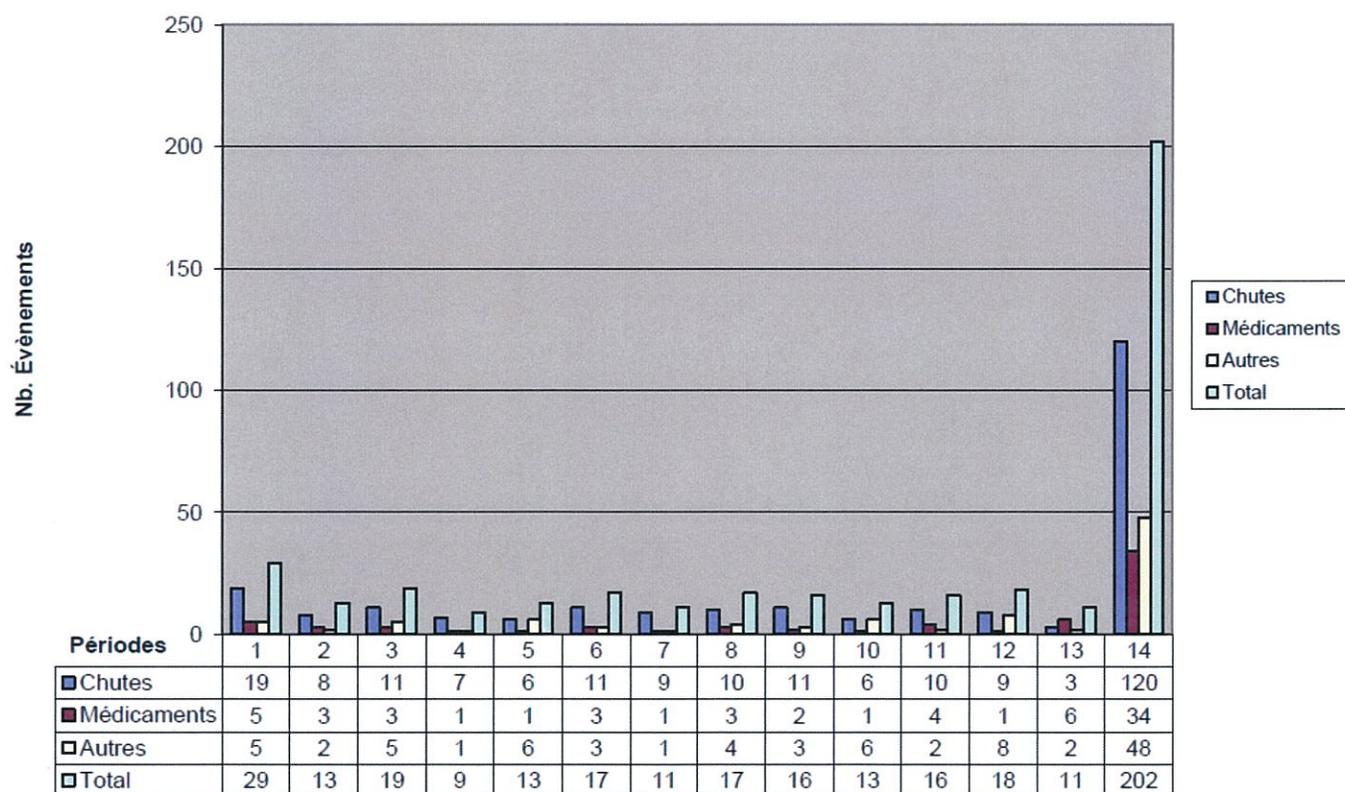
- Campagne de vaccination pour l'influenza en novembre 2013. Le taux de vaccination pour les résidents en 2013-2014 est : 88% pour les résidents et 37% pour le personnel soit une augmentation de 7% pour les résidents et 7% pour le personnel en comparaison de 2012-2013.
- Rappel du protocole et des règles d'éclousions de gastro-entérite auprès de l'ensemble du personnel ainsi que les outils d'information et de coordination mis à la disposition des équipes.
- Mise en place de distributeur automatique de désinfectant pour les mains aux endroits stratégiques du CHSLD Pavillon Bellevue.
- Un audit d'appréciation continue de la qualité en prévention et contrôle des infections pour le lavage des mains lors de la pratique des soins.
- Vérification des dépistages ERV+SARM 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.
- Notre infirmière en prévention et contrôle des infections fait partie de l'Association des infirmières en prévention des infections (AIPi), présente à la TRPIN et assiste aux conférences téléphoniques avec l'ASSSCA lors du plan de gestion de l'influenza.

## Gestion des risques

Le groupe de travail formé du thérapeute en réadaptation physique et de l'infirmière auxiliaire s'est réuni 1 fois par mois pour l'analyse de tous les rapports.

Pour permettre de réduire au minimum l'utilisation des contentions et à titre de mesure de contrôle additionnel, nous avons mis en place une évaluation mensuelle sur l'utilisation des moyens de contention et ce, depuis 2011-2012.

### Évènement par type et par période



## *Service informatique et sécurité informationnelle*

L'année 2013-2014 a permis notre intégration au comité régional de sécurité des actifs informationnels par la participation d'un délégué de l'établissement aux rencontres tenues à l'agence. Suite à ces rencontres, nous sommes en mesure de confirmer les réalisations suivantes :

- Élaboration et adoption d'une politique de sécurité
- Formation sur la politique de sécurité
- Mise en place des 22 mesures prioritaires
- Catégorisation des actifs informationnels

Il reste du travail à compléter au niveau sécurité et nous comptons réaliser nos objectifs pour l'année 2014-2015.

Cette année, nous avons aussi procédé à la réalisation de notre site web : [www.chsldbellevue.ca](http://www.chsldbellevue.ca) pour ainsi permettre la diffusion de nos informations sur internet.

Au niveau du maintien des actifs informatisés, nous avons procédé au remplacement de postes de travail et rehaussé les logiciels utilisés : Windows 7.0 et la suite office 2013 sur ces postes. Nous prévoyons compléter le remplacement et le rehaussement des autres postes en 2014-2015.

## *Les ressources humaines*

Les mandats sont la dotation, la probation, l'orientation des nouveaux employés, la gestion de la liste de disponibilité et de rappel, l'évaluation du personnel, la formation, la gestion des avantages sociaux, l'application des conventions collectives, la gestion des relations de travail, la santé et sécurité du travail, la planification et gestion prévisionnelle de la main d'œuvre, la relation avec les partenaires, etc.

Depuis l'automne 2013, le CHSLD Pavillon Bellevue fait partie du *Projet régional en organisation du travail du MSSS (2013-2015)* en collaboration avec l'ASSSCA, le CSSS Alphonse Desjardins, le CSSS de Beauce, CSSS des Etchemins, CSSS région de Thetford Mines et CSSS Montmagny-L'Islet et les accréditations syndicales regroupant les PAB.

Ce projet vise l'**accueil et l'intégration** et le **développement des compétences** des personnes salariées (PAB) œuvrant auprès des résidents en Centre d'hébergement et soins de longue durée.

## Objectifs du volet accueil et intégration (nouveaux PAB)

Assurer une meilleure intégration des nouveaux préposés aux bénéficiaires :

- Augmenter le taux de satisfaction des PAB en regard de l'accueil/intégration
- Augmenter le taux de rétention
- Diminuer le taux de roulement des PAB
- Offrir un programme de soutien clinique aux nouveaux PAB

## Objectifs du volet développement des compétences (tous les PAB)

Améliorer la pratique clinique des PAB

- Diminuer le taux d'incident/accident en lien avec les troubles perturbateurs (impliquant la clientèle et un PAB)
- Augmenter le taux de rétention
- Diminuer le taux de roulement des PAB
- Augmenter le taux de participation ou implication des PAB lors d'un plan d'intervention interdisciplinaire (PII)

*Tableau qui reflète la répartition de l'ensemble du personnel 2013-2014*

| Titre d'emploi                   | Effectifs Début | NB. TCR   | NB. TPR   | NB. TPO   | Total d'individus | Nombre d'employé embauché | Nombre de départ |           | Employés Actifs Net | Taux Roulement % |
|----------------------------------|-----------------|-----------|-----------|-----------|-------------------|---------------------------|------------------|-----------|---------------------|------------------|
|                                  |                 |           |           |           |                   |                           | Retraite         | Autre     |                     |                  |
| Cadre                            | 3               | 2         | 1         |           | 3                 |                           |                  |           | 3                   |                  |
| Infirmière                       | 10              | 2         | 6         | 6         | 14                | 4                         |                  | 3         | 11                  | 28.57            |
| Infirmières-Auxiliaires          | 7               | 3         | 3         | 4         | 10                | 3                         |                  | 1         | 9                   | 12.50            |
| Inf. prév. des infections        |                 |           | 1         |           | 1                 | 1                         |                  |           | 1                   |                  |
| PAB                              | 43              | 6         | 27        | 33        | 66                | 23                        | 1                | 24        | 41                  | 59.52            |
| TRP                              | 2               |           | 2         |           | 2                 |                           |                  |           | 2                   |                  |
| T.E.S. / loisirs                 | 1               |           | 3         |           | 3                 | 2                         |                  | 2         | 1                   | 200.00           |
| Entretien ménager                | 2               | 1         | 1         | 1         | 3                 | 1                         |                  | 1         | 2                   | 50.00            |
| Maintenance                      | 2               | 2         |           |           | 2                 |                           |                  |           | 2                   |                  |
| Cuisinier                        | 2               | 2         |           |           | 2                 |                           |                  |           | 2                   |                  |
| Préposée aux service alimentaire | 7               |           | 6         | 1         | 7                 |                           |                  |           | 7                   |                  |
| Personnel administratif          | 5               | 3         | 2         |           | 5                 |                           |                  |           | 5                   |                  |
| Bénévoles                        | 15              |           |           |           | 15                |                           |                  |           | 15                  |                  |
| <b>Total/effectifs</b>           | <b>99</b>       | <b>21</b> | <b>52</b> | <b>45</b> | <b>133</b>        | <b>34</b>                 | <b>1</b>         | <b>31</b> | <b>101</b>          |                  |

## Main d'œuvre indépendante

Aucun recours à la main d'œuvre indépendante au cours de l'année 2013-2014.

### *Formation*

Voici les formations priorisées pour l'année 2013-2014 :

- Poursuite de la formation en Prévention des soins et traitement des plaies ayant débuté en 2012-2013 pour les infirmières et infirmières auxiliaires
- Prévention des soins et traitement des plaies : préposé aux bénéficiaires en 2013-2014
- Soins fin de vie
- Prévention des infections
- Gestion des risques
- Projet en organisation du travail–PAB

### *Stagiaires*

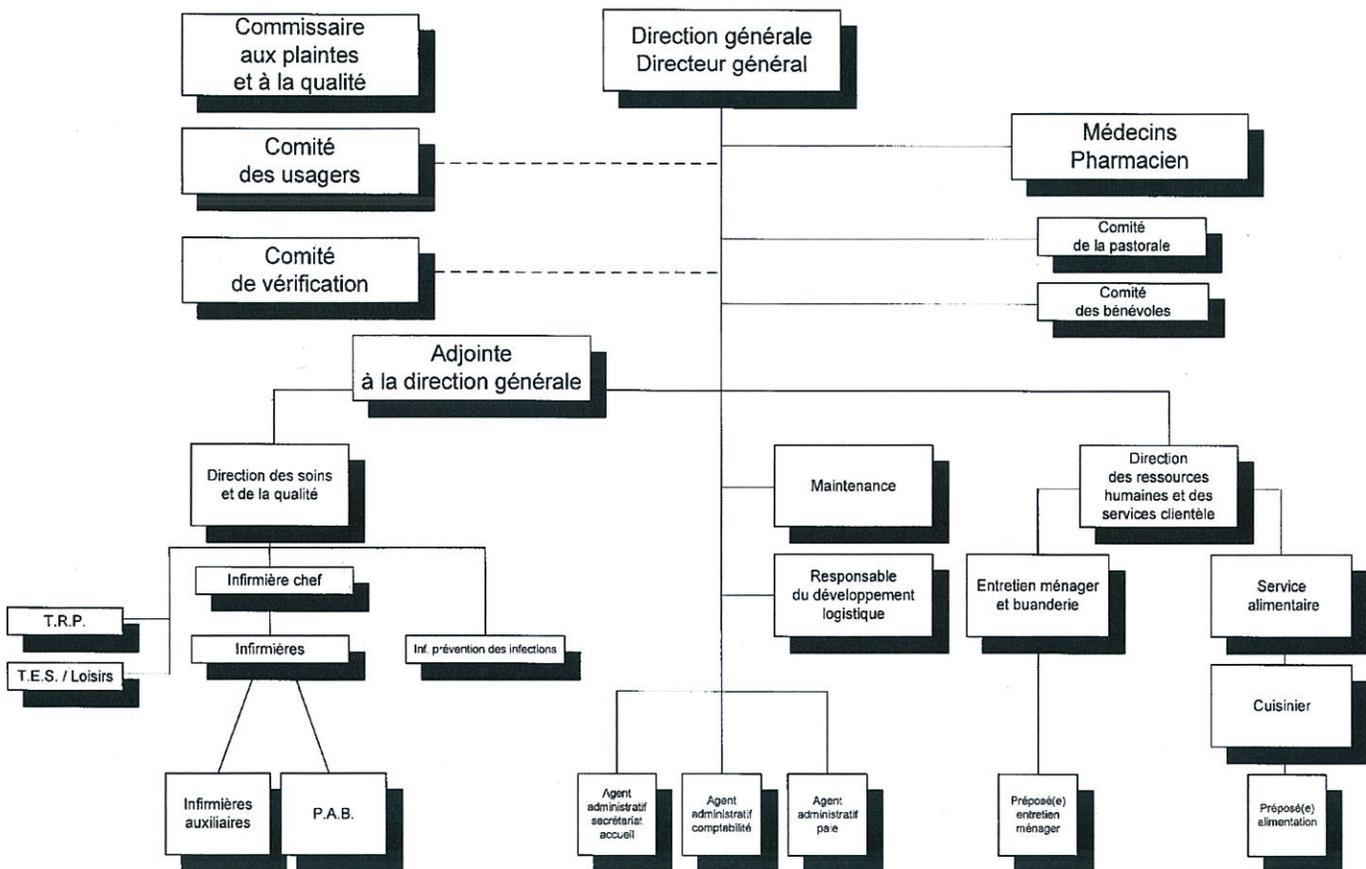
Le CHSLD Pavillon Bellevue accueille avec enthousiasme la venue des stagiaires. Accueillir les stagiaires dans divers secteurs contribue à :

- 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

Au cours de l'année 2013-2014 nous avons reçu huit (8) préposés aux bénéficiaires en processus de reconnaissance des acquis.

# CHSLD Pavillon Bellevue

## Organigramme



## *Service à la clientèle*

### *Admission et départ des résidents*

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014, le CHSLD Pavillon Bellevue a admis 30 résidents dont 6 hommes et 24 femmes. La moyenne d'âge des personnes admises est de 85 ans.

Au cours de cette même période 31 résidents sont décédés dont 10 hommes et 21 femmes. La moyenne d'âge des personnes décédées est de 87 ans.

### *Qualité du milieu de vie*

Le CHSLD Pavillon Bellevue s'est engagé à favoriser un milieu de vie de qualité à ses résidents et ce, dans le respect des orientations et des recommandations ministérielles.

En suivi du rapport ministériel faisant suite à la visite d'évaluation de la qualité du milieu de vie au CHSLD Pavillon Bellevue, un plan d'action a été élaboré afin de poursuivre au quotidien la qualité de nos services.

En 2013-2014, 100% des recommandations ministérielles ont été réalisées :

- Recommandation #1 :** La mise en place d'un comité milieu de vie et la nomination d'une personne responsable du milieu de vie en l'occurrence la responsable des Services à la clientèle et des ressources humaines.
- Recommandation #2 :** La fin des rotations des membres des équipes soignantes afin d'améliorer la continuité et la qualité des interventions de nos équipes de travail.
- Recommandation #3 :** À la pochette d'accueil remise au résident à l'admission, nous avons ajouté le formulaire pour porter plainte, le cas échéant.
- Recommandation #4 et 5 :** Nous avons élaboré un calendrier d'activités de loisirs couvrant tous les jours de la semaine; ajouté une journée/semaine à la technicienne en éducation spécialisée/loisirs et modifié son horaire de travail comportant maintenant une fin de semaine /deux. Des nouvelles activités ont été introduites à notre calendrier de loisirs entre autres des activités individuelles aux chambres, des conférences sur différents thèmes ayant lieu en soirée, des fêtes familiales, etc.

**Recommandation #6 :** Nous nous sommes dotés d'un programme d'accompagnement en fin de vie afin de soutenir le personnel pour donner des soins de confort dispensés dans un environnement calme et serein. De plus, nous avons élaboré un document d'information sur les soins palliatifs et soins de confort à l'intention des résidents et de leurs proches.

La présence d'une technicienne en éducation spécialisée/animatrice en loisirs, favorise un milieu de vie où chacun, selon ses capacités, se sent accueilli. Elle travaille en étroite collaboration avec les membres du personnel, les familles, l'équipe de bénévoles et le comité des usagers.

Les activités correspondant aux besoins des résidents sont diversifiées :

|  |   |
|--|---|
| Physiques ➤                            | exercice, quilles, sacs de sable...                         |
| Intellectuelles ➤                      | jeux questionnaires, conférence...                          |
| Sociales ➤                             | bingo, vidéo, sorties, fêtes thématiques, café rencontre... |
| D'expression et création ➤             | bricolage, activités de cuisine...                          |
| Orientation ➤<br>temps/espace/personne | activité individuelle ou en groupe                          |

## *Bénévolat*

Nous sommes fiers de pouvoir compter sur une quinzaine de bénévoles en complémentarité avec le personnel et les professionnels de la santé qui s'activent à rendre notre milieu de vie chaleureux. 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.

## *Salles disponibles*

Différentes salles familiales sont à la disposition pour les rencontres de famille pour une occasion spéciale ou lors de fin de vie d'un proche. De plus, nous avons identifié des aires climatisées pour les grosses chaleurs d'été pour les résidents, les familles et les visiteurs.

## Résidents en fin de vie

Nos intervenants ont une approche empreinte d'humanité et de douceur pour combler leurs besoins physiques et de confort particulièrement pendant cette étape difficile.

- 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.
- Lorsqu'un résident est en fin de vie un **Panier de fin de vie** est préparé à cet effet. Il comprend différents produits de confort et articles de détente:
- Lors du décès, une fleur magnétisée est apposée dans la porte du résident pour indiquer aux intervenants de tous les secteurs (l'équipe soignante, l'entretien ménager, etc.), le décès de ce dernier.

**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.**

## *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 ont lieu 2 fois par mois, soit le mercredi à 14 heures. Les semaines qu'il n'y a pas de célébration liturgique la communion est distribuée à la chambre du résident le samedi.



## *Le comité des usagers*

Au cours de l'année 2013-2014 les membres du Comité des usagers ont tenu quatre (4) rencontres régulières avec la participation de deux membres de la direction, en l'occurrence Mesdames Manon Belleau et Michèle Dupont. Les membres du Comité ont participé à diverses activités organisées par le CHSLD Pavillon Bellevue. Ils ont été présents, entre autres, à la Fête des Familles « spécial Halloween », au souper en l'honneur des bénévoles, à la remise des bons vœux aux résidents et à la remise du calendrier 2014.

### **Info-flash**

Le Comité des usagers collabore, avec la direction du Pavillon Bellevue au bulletin d'information *INFO-FLASH* qui paraît quatre (4) fois par année. Ainsi les résidents reçoivent depuis bientôt deux (2) ans un bulletin avec d'un côté les nouvelles du Pavillon Bellevue et de l'autre, des nouvelles du Comité des usagers. Au cours de l'année 2013-2014 quatre (4) bulletins ont été réalisés en partenariat : avril 2013, juin 2013, octobre 2013, février 2014. Le bulletin est disponible au CHSLD Pavillon Bellevue à l'entrée principale. De plus, une copie est transmise à chaque répondant des résidents via le courrier et une copie est remise aux résidents.

Les membres du comité des usagers pour l'année 2013-2014 sont les suivants :

- \* Monsieur Clermont Maranda, président
- \* Madame Johanne Labrecque, vice présidente
- \* Madame Gaetane Labrecque, trésorière
- \* Madame Aline Patry, secrétaire
- \* Madame Prudentienne Carrier, conseillère
- \* Madame Céline Lemay, conseillère

Les responsabilités principales de ce comité sont de :

- ✚ 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 obtenus;
- ✚ 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.

# *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs*

## **1. 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.

## **2. 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.

## **3. Champ d'application**

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

## **4. 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.

## **5. 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 avait un caractère confidentiel.

## 6. 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.

## 7. 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.

## 8. Mesures d'application et révision du code d'éthique et de déontologie

Dès son entrée en fonction, l'administrateur doit s'engager à respecter le présent code qui a été révisé en janvier 2014.



ACCREDITATION CANADA  
AGRÉMENT CANADA

*Driving Quality Health Services*  
*Force motrice de la qualité des services de santé*

## CHSLD Bellevue Inc. (Pavillon Bellevue Inc.)

Lévis (Québec)

AGRÉÉ AVEC  
MENTION

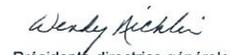
ACCREDITED WITH  
COMMENDATION

Mars  
2012 – 2016

March  
2012 – 2016



  
Président  
Chair

  
Présidente-directrice générale  
President and CEO

# *CHSLD Pavillon Bellevue*



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



ACCREDITATION CANADA  
AGRÈMENT CANADA