

*Rapport annuel
de gestion
2019-2020*



CHSLD
Pavillon Bellevue inc.

Mot du Directeur général

Un travail exemplaire

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 au quotidien est un exemple de détermination et de dévouement auprès de nos résidents. Bravo!

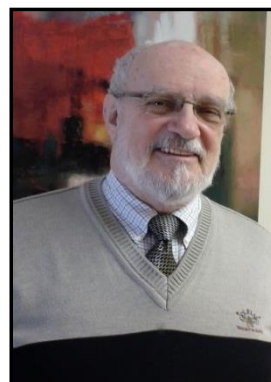
Un merci sincère à nos partenaires du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les organismes communautaires avec lesquels nous entretenons des liens privilégiés et rassembleurs.

Nous pouvons également compter sur la participation des bénévoles, leur collaboration est précieuse et chacun de leurs gestes contribue grandement à la qualité de vie de nos résidents.

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 et démontrez encore une grande solidarité afin de maintenir la qualité des soins et services malgré l'urgence sanitaire qui a touché tout le Québec à la mi-mars. Quel beau travail !

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 2019-2020 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 2020.



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 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. Malette, 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.

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 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 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.

- ✿ 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

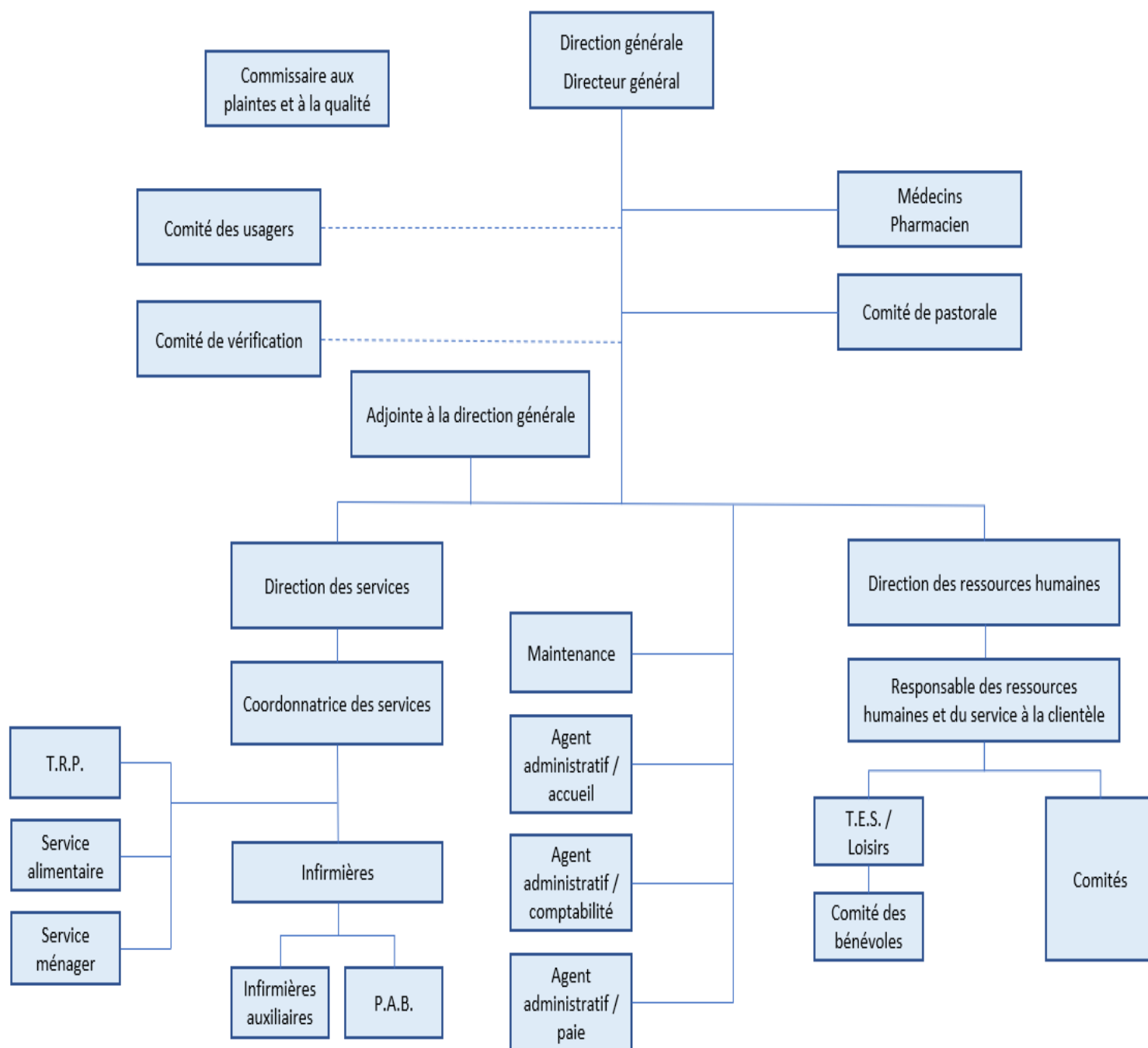
Le CHSLD Pavillon Bellevue est un centre d'hébergement et de soins de longue durée privé conventionné au service des personnes âgées depuis 1971.

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.



CHSLD Pavillon Bellevue

Organigramme



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 2019-2020, 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 (2 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 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020.

Les secteurs d'intervention du service des ressources humaines :

- Le recrutement et la dotation
- L'orientation des nouveaux employés et la période de probation
- La gestion des horaires et de la liste de rappel
- L'évaluation du personnel et la formation
- 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

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 métiers
(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 sur la prévention des infections



Nous n'avons eu recours à aucune main d'œuvre indépendante au cours de l'année 2019-2020.

Le comité des usagers

Composition du Comité des usagers 2019-2020

Présidente et secrétaire :	Madame Céline Le May
Vice-président :	Monsieur Loys Landry et Madame Ginette Genest
Trésorière :	Madame Dominique Lambert
Conseiller	Monsieur Clermont Maranda

Détails des activités et évènements

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 membres ont tenu cinq (5) rencontres régulières et participé à diverses activités organisées par le Pavillon Bellevue entre autres :

Les olympiades, la Fête des familles, Fêtes de Noël, café causerie sur la bientraitance, etc.

Les membres du Comité des usagers ont organisé des activités pour les résidents pendant la *semaine des usagers* qui a eu lieu en septembre 2019.

Les responsabilités principales 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.



Bulletin d'information conjoint

Le Comité des usagers collabore, avec la direction du Pavillon Bellevue au bulletin d'information *FLASH INFO FAMILLE*. Au cours de l'année 2019-2020, quatre bulletins à édition normale ont été réalisées et, une fois par semaine après la déclaration de l'état d'urgence sanitaire. Ce bulletin d'information est transmis à tous les répondants des résidents. Il est disponible à l'entrée du CHSLD Pavillon Bellevue et il est affiché au babillard du 2^e et du 3^e étage pour les résidents.

La version électronique du Flash-info-famille est maintenant envoyée aux répondants par courriel.



États financiers

État des résultats

	2018-2019	2019-2020
REVENUS		
Ministère de la Santé et des services sociaux	3 147 560 \$	3 488 362 \$
Contributions des usagers	1 052 498 \$	1 064 444 \$
Autres	479 302 \$	427 532 \$
Total des revenus	4 679 360 \$	4 980 338 \$
FRAIS D'EXPLOITATION		
Salaires	2 447 247 \$	2 579 109 \$
Avantages sociaux et charges sociales	1 016 290 \$	1 012 455 \$
Fournitures, autres dépenses et impôts	962 765 \$	1 095 337 \$
Total des frais d'exploitation	4 426 302 \$	4 686 901 \$
Excédent des revenus sur les dépenses	253 058 \$	293 437 \$

Note: Données de l'AS-471

Indicateurs de gestion

Indicateurs	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020
Ratio entre le nombre d'heures en assurance salaire et le nombre d'heures travaillées	5,74 %	6,77 %
Commentaires : Nous avons été en mesure de maintenir un niveau d'assurance salaire entre 5 et 7 % depuis les deux dernières années. Le suivi personnalisé des personnes en arrêt de travail permet un maintien de ce pourcentage.		

Indicateurs	Heures supplémentaires 2018-2019	Heures supplémentaires 2019-2020
1. Pourcentage des heures supplémentaires travaillées par les infirmières	1,94 %	4,62 %
2. Pourcentage des heures supplémentaires travaillées par les infirmières auxiliaires	1,91 %	5,53 %
3. Pourcentage des heures supplémentaires travaillées par les préposés aux bénéficiaires	4,83 %	3,32 %
Commentaires : - Une augmentation des heures en temps supplémentaires des infirmières et des infirmières auxiliaires a été réalisée en raison du départ à la retraite de certaines infirmières ainsi que l'absence pour maladie et pour des congés de maternité. - Diminution des heures supplémentaires des PAB alors que la province est en période de pénurie. Plusieurs aménagements d'horaire ont été réalisés pour arriver à cette fin. - Fait à souligner, au CHSLD Pavillon Bellevue, il n'y aucune main d'œuvre indépendante (aucune agence externe).		

Bilan des activités en prévention et contrôle des infections

	2018-2019	2019-2020
Plaies de pression	4	3
Taux de vaccination	Résidents : 79% Personnel : 24%	Résidents : 87% Personnel : 25%
Éclosion influenza/gastro-entérite	0	0

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 d'avantage l'apparition des plaies de pression. Avec la présence de formation et de sensibilisation de l'ensemble de l'équipe, on peut observer une diminution des plaies de pression et garder cette courbe descendante. Les mesures 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 2019-2020 le taux de vaccination a augmenté de 8% pour les résidents et de 1% pour le personnel. L'effort soutenu par la prévention et le contrôle des infections amène ce bon taux de vaccination chez nos résidents et le maintien de la vaccination chez nos employés. À chaque année, l'ensemble de nos résidents volontaires sont vaccinés en octobre selon les recommandations de la santé publique.

Éclosions d'influenza et gastro-entérite

Les éclosions d'influenza 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.

Aucune éclosion d'influenza et de gastro-entérite en 2019-2020.



Plusieurs activités reliées à la prévention et au contrôle des infections ont été réalisées au cours de l'année 2019-2020 :

- Analyse du déroulement post-éclosion et mise en place des correctifs pour minimiser le risque dans le futur.
- Café-causerie – thème : Prévention et contrôle des infections
Résidents, familles, visiteurs et bénévoles étaient présents.
- Babillard d'information dédié à la prévention des infections.
- Mise en place d'affiche de sensibilisation ;
 - Lavage de mains,
 - Éviter les visites en présence de symptômes.
- Capsule d'enseignement sur ;
 - L'isolement préventif,
 - Les symptômes,
 - La désinfections des surfaces de contact en présence du premier isolement,
 - Le port et le retrait des équipements de protection individuel,
 - Le lavage des mains chez le résident.
- Rappel sur les principes d'hygiène pour la sécurité des résidents lors de réunion d'équipe, des rencontres avec les visiteurs et les bénévoles et lors de café-causerie avec les familles.
- 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 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.



Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

La direction du CHSLD Pavillon Bellevue s'assure que le suivi des recommandations du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services soit fait. La direction est responsable, aux fins de la pertinence, de la qualité, de la sécurité et de l'efficacité des services rendus et du respect des droits des résidents. En 2019-2020 aucune plainte n'a été formulée.



Agrément Canada

Le CHSLD Pavillon Bellevue est très fier d'avoir reçu l'évaluation « d'Agréé avec mention » en 2016. Le processus de suivi et de maintien des acquis est en place et une réévaluation de l'accréditation devait être réalisée en 2020. L'ensemble du personnel de l'établissement était mobilisé pour dépasser les attentes d'Agrément Canada alors que la pandémie de la COVID-19 a frappé le Québec tout entier. L'accréditation se tiendra donc en 2021.



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 thérapeute en réadaptation physique.

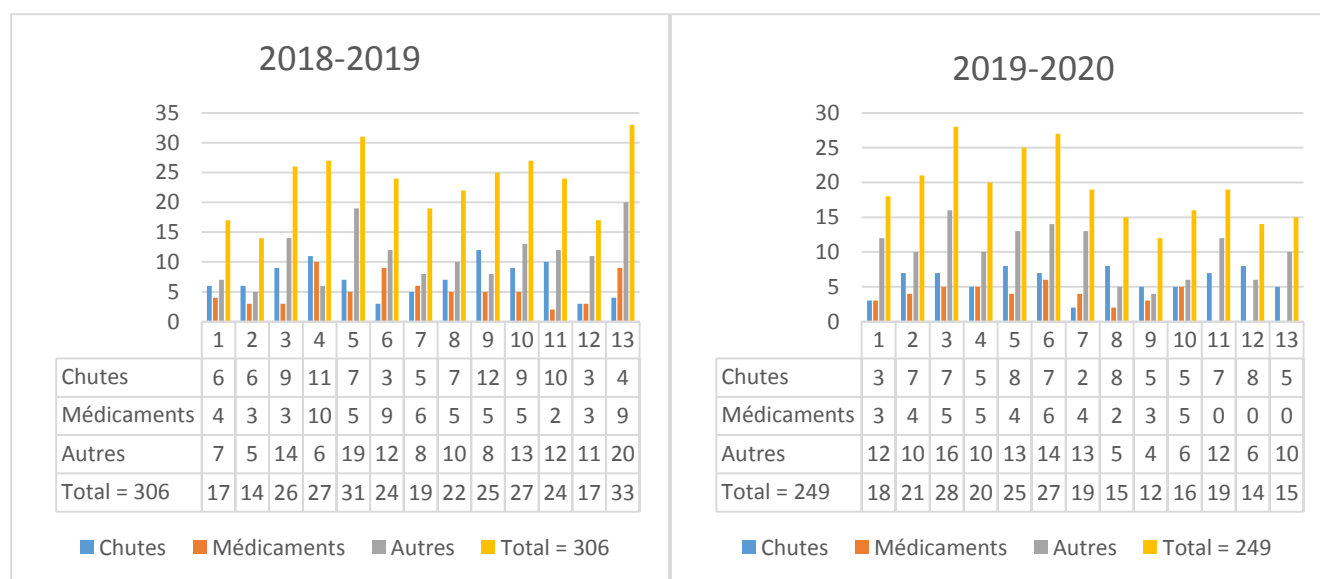
Le mandat du groupe de travail est d'analyser tous les rapports d'incidents/accidents survenus pendant le mois. Des actions préventives sont appliquées à la suite de cette évaluation. Le compte-rendu de cette analyse et de ce qui en ressort est partagé aux rencontres trimestrielles du comité de gestion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

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 et sur les responsabilités qui en découle diminuant ainsi le nombre d'événements à risque par période.

Deux registres sont complétés : un par les infirmières (incidents/accidents) et un autre par les TRP (chutes). Ces registres permettent de cibler rapidement et de façon globale, les moments et les causes reliées aux incidents/accidents et d'intervenir plus rapidement afin de prévenir les récives. Une capsule de formation est donnée à tous les employés par :

- Les TRP pour ce qui est de prévention des chutes et fonctionnement des moniteurs de mobilité,
- Les infirmières pour les rapports incidents/accidents et la déclaration obligatoire aux proches.

Événements par type et par période



Les soins palliatifs et de fin de vie

Formations

Depuis le début 2018, l'équipe de soins du Pavillon Bellevue est formée de façon continue au niveau des soins palliatifs et de fin de vie. Plusieurs ateliers portant sur le sujet ont été offerts aux employés. En 2020-2021, les ateliers demeureront ainsi que quelques capsules de rappel lors des rencontres d'équipe.

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

Activité	Information demandée	Nombre en 2018-2019	Nombre en 2019-2020
Soins palliatifs et de fin de vie	Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs.	24	20
Sédation palliative continue	Nombre de sédations palliatives continues administrées.	0	0
Aide médicale à mourir	Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées.	1	1
	Nombre d'aide médicales à mourir administrées.	0	0
	Nombre d'aides médicales à mourir non administrées. ***	1	1

*** En ce qui a trait à l'aide médicale à mourir qui n'a pas été administré, c'est en raison du décès de la personne avant de procéder à l'application de la demande.

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 de confort de nos résidents.

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.

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.

Chaque résident a été rencontré par l'équipe interdisciplinaire au cours de l'année 2019-2020, 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.

Admission et départ des résidents

Pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, le CHSLD Pavillon Bellevue a admis 22 résidents. Le nombre de femme est de 13 avec une moyenne d'âge de 85 ans. Pour ce qui est des 9 hommes admis, la moyenne se retrouve à 86 ans pour une moyenne cumulée de 86 ans.

Lors de cette même période, le même nombre de résidents nous ont quittés. Une moyenne de 89 ans est attribuée aux 13 femmes qui nous ont quitté. Pour les 9 hommes décédés pendant cette période, la moyenne était de 87 ans pour une moyenne générale de 88 ans.

L'équipe interdisciplinaire est composée de l'infirmière, 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 et le processus des rencontres

Bénévolats

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. Au cours de l'année 2019-2020 nous avons le privilège de recevoir une équipe de bénévoles des Caisses Desjardins. Cette équipe est parmi nous pour un projet philanthropique. Une fois par mois, deux membres viennent accompagner nos résidents pendant une activité de loisirs.

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.

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 votre implication !



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 intervenants :

- ✿ Soins en fin de vie
- ✿ Secourisme urgence RCR
- ✿ Formation de la condition physique et mentale d'une personne symptomatique (formation obligatoire pour les infirmières techniciennes)
- ✿ Intervention auprès de la personne âgée présentant des troubles d'équilibre
- ✿ Relations interculturelles et intervention
- ✿ Symptômes comportementaux et psychologiques de la démence
- ✿ 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 hydro-alcoolique,
 - Diabète,
 - Diète et texture,
 - Dysphagie,
 - Formation sur l'approche SCPD pour infirmières, infirmières auxiliaires, PAB, TRP, TES/Loisirs, comité des usagers et membres bénévoles,
 - Préventions des chutes,
 - Rapport d'incidents/accidents et divulgation aux infirmières et infirmières cliniciennes.

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 2019-2020, nous avons reçu des stagiaires dans les titres d'emploi de technique de travail social, de préposés aux bénéficiaires et d'infirmières auxiliaires.

Communauté milieu de vie

OBJECTIFS MILIEU DE VIE – ANNÉE 2019-2020

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.

Voici un résumé 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.

- ❁ *Maintien des intervenants accompagnateurs PAB auprès de chaque résident :*

Tous les intervenants accompagnateurs préposés aux bénéficiaires ont été nommés en 2018.

- ❁ *Sondage sur la satisfaction des résidents et de leurs proches une fois par année :*

Ce sondage a été réalisé en collaboration avec le Comité des usagers. Les résultats de ce sondage ont été transmis à la direction en février 2020. En suivi de ce sondage, un plan d'action a été élaboré par la direction pour l'année 2020-2021.

- ❁ *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.

Accessibilité aux locaux

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 résidents, les membres de familles et les visiteurs pour les journées de chaleurs accablantes.

Loisirs et activités



La présence d'une technicienne en éducation spécialisée/animatrice en loisirs (ou d'un technicien en travail social), favorise un milieu de vie où chacun, selon ses capacités, se sent accueilli. Elle (ou 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 2019-2020 les résidents du CHSLD Pavillon Bellevue ont participé, en plus des activités régulières, aux activités suivantes :

- ❁ Olympiades à St-Michel de Bellechasse
- ❁ Grande fête des familles
- ❁ Noël des Chevaliers de Colomb
- ❁ Visite du Bonhomme Carnaval
- ❁ Activités intergénérationnelles



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. À chaque semaine, qu'il y ait une célébration liturgique ou non, la communion est distribuée à la chambre du résident le dimanche.

ANNEXE 1

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 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 2019-2020

Titre d'emploi	Nombre TCR	Nombre TPR	Nombre TPO	Total d'individus	Nombre d'employé embauché	Nombre de départ		Employés Actifs Net
						Retraite	Autre	
Cadre	2	1		3				3
Infirmière *	3	10	1	14	5	2	3	9
Infirmières- Auxiliaires	3	9	1	13	5		6	7
PAB	16	33	1	50	11	1	12	37
TRP		2		2				2
T.E.S. / loisirs		2		2				2
Entretien ménager	1	4		5	3		1	4
Maintenance	1			1				1
Cuisinier	2	2		4	2	1	1	2
Préposée aux service alimentaire		19	1	20	10		10	10
Personnel administratif	3	1		4	1			4
Bénévoles				15				15
Total/effectifs	31	83	4	133	37	4	33	96

CHSLD Pavillon Bellevue



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



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA