



Rapport annuel 2022-2023

Au 30 juin 2023

Table des matières

Mot de la Direction générale	3
MISSION	5
VISION	5
VALEURS	5
Philosophie de gestion	6
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION, LES COMITÉS, LES CONSEILS ET LES INSTANCES CONSULTATIVES LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	7
LE COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ	7
RECOMMANDATIONS PROVENANT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES.....	7
Comité de gestion	7
Comité de gestion des risques	8
Comité santé et sécurité	8
Rencontres interdisciplinaires.....	8
Comité des résidents.....	8
DONNÉES DE GESTION	9
RESSOURCES HUMAINES.....	9
TABLEAU DES MOUVEMENTS	10
APPLICATION DE LA POLITIQUE PORTANT SUR LES SOINS DE FIN DE VIE	10
Qualité du milieu de vie et souci du bien-être de la personne.....	11
LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE	11

Mot de la Direction générale

Je suis heureux de vous présenter le rapport annuel du CHSLD de la Rive pour l'exercice 2022-2023. Cette année a été marquée par la pandémie mondiale de COVID-19, qui a eu un impact significatif sur notre entreprise, tout comme sur de nombreuses autres entreprises dans le monde.

Tout d'abord, je tiens à remercier tous les membres du personnels et les familles des résidents pour leur dévouement et leur engagement tout au long de cette année difficile. Nous avons également travaillé dur pour alléger l'impact des mesures de pandémie sur nos résidents.

Tout d'abord, je suis fier de dire que nous avons réussi à maintenir un niveau élevé de soins pour nos résidents tout au long de l'année, malgré les contraintes sanitaires et les mesures de confinement. Nous avons travaillé dur pour garantir la sécurité de nos résidents, de leur famille et de notre personnel, tout en continuant à offrir des soins de qualité supérieure.

Nous avons également organisé plusieurs événements pour améliorer le bien-être de nos résidents et renforcer leur engagement social. En particulier, nous avons organisé une journée et une marche contre la maltraitance envers les aînés, afin de sensibiliser à l'importance du respect et de la dignité des personnes âgées. Cette journée a été un grand succès et a renforcé notre engagement envers la protection des droits des aînés.

Enfin, je suis heureux de constater que nous avons pu retrouver un semblant de vie normale à la fin de l'année. Nous avons pu accueillir des visites de famille et des événements en personne, ce qui a grandement contribué à la qualité de vie de nos résidents.

Je tiens à remercier notre personnel dévoué pour leur travail acharné et leur engagement tout au long de cette année difficile. Je tiens également à remercier nos partenaires et nos familles de résidents pour leur soutien continu et leur confiance en nos soins.

Nous sommes impatients de continuer à servir nos résidents avec excellence et de poursuivre notre mission de protéger et de respecter nos aînés.

Je suis ravi de partager avec vous les bons coups que nous avons planifiés pour l'année 2022-23. Nous avons travaillé dur pour développer de nouveaux partenariats et initiatives qui renforceront notre engagement envers nos clients et notre communauté.

Tout d'abord, je suis heureux d'annoncer que nous avons conclu une entente avec l'organisme Partage Humanitaire pour la planification des loisirs. Cette collaboration permettra d'offrir des



activités de loisirs à nos clients, tout en leur donnant la possibilité de se connecter avec leur communauté.

En outre, nous avons également créé un journal trimestriel pour communiquer avec nos clients et leur donner des nouvelles sur les événements et les initiatives à venir. Ce journal nous permettra de renforcer notre engagement envers nos clients et de mieux comprendre leurs besoins. Enfin, nous avons conclu une entente de collaboration avec une école primaire locale.

Je suis heureux de vous annoncer que depuis le 26 mars dernier, notre CHSLD est désormais un établissement privé conventionné. Cette nouvelle étape est un grand accomplissement pour notre établissement, qui témoigne de notre engagement envers l'excellence des soins et de notre engagement envers nos résidents.

En devenant un établissement privé conventionné, nous pourrons continuer à offrir des soins de qualité supérieure à nos résidents tout en garantissant leur sécurité financière. Cette nouvelle étape permettra également de renforcer notre capacité à offrir des services personnalisés et adaptés aux besoins uniques de chaque résident.

Je tiens à remercier tous les membres de notre équipe pour leur dévouement et leur travail acharné tout au long de ce processus. Je suis convaincu que cette nouvelle étape renforcera notre capacité à offrir des soins de qualité supérieure et à répondre aux besoins changeants de notre communauté.

Nous sommes impatients de continuer à servir nos résidents avec excellence et de continuer à bâtir un établissement de soins de premier ordre.

Yves Parent
Directeur général



Le CHSLD de la Rive a un permis de de 94 lits et accueille des résidents des Centres Intégrés de Santé et des Services Sociaux de Laval.

MISSION

Offrir de façon temporaire ou permanente un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services infirmiers, pharmaceutiques, médicaux, psychosociaux, de réadaptation et de loisirs aux aînés qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le soutien de leurs proches.

VISION

Offrir un milieu de vie substitut adapté aux besoins des résidents de façon personnalisée, respectueuse et sécuritaire avec des employés attentionnés et chaleureux.

VALEURS

Toutes nos décisions sont basées sur nos valeurs organisationnelles, et celles-ci sont :

RESPECT : Respecter chaque résident dans sa dignité, le vouvoyer, l'informer de l'ensemble des services offerts, reconnaître ses différences et assurer la confidentialité des informations ;

ÉQUITÉ : Être attentif, courtois, à l'écoute du résident et/ou de son proche, communiquer avec diligence toute information pertinente peu importe sa condition ;

SÉCURITÉ : Agir avec bienveillance tout en assurant un environnement approprié, sécuritaire à la condition du résident ;

COLLABORATION : Coopérer et partager l'information avec les membres de l'équipe interdisciplinaire pour assurer une qualité et une continuité de soins et de services ;

PROFESSIONALISME : Accomplir son travail de façon diligente, assurer une écoute active et contribuer à une prestation de soins et services adaptée aux besoins du résident.

Philosophie de gestion

Notre philosophie de gestion est en conformité avec la mission, la vision et nos valeurs. Elle concerne tous les employés, les intervenants externes (médecin, bénévoles, professionnels des CISSS) pour soutenir un fonctionnement harmonieux du CHSLD de la Rive.

Notre raison d'être consiste à offrir des soins et des services de qualité et sécuritaires adaptés aux besoins des personnes hébergées de façon temporaire ou permanente dans un esprit empreint d'humanisme. Pour satisfaire les résidents et leurs familles, nous coordonnons nos efforts pour améliorer la prestation de soins et de services dans la perspective où le CHSLD reconnaît la primauté du résident. Il est important de s'adapter au quotidien du résident et non de lui imposer une séquence de travail.

Tout employé s'avère un collaborateur essentiel d'une équipe pour pourvoir aux besoins des résidents et des attentes des familles. Il est de notre responsabilité d'assurer une qualité et une continuité de soins et services dans un milieu de vie adapté à leurs conditions.

Pour ce faire, la direction s'engage à :

- Traiter tout employé, intervenant de façon équitable ;
- Favoriser un milieu de travail harmonieux et dynamique ;
- Communiquer ses attentes aux employés ;
- Recevoir les commentaires des employés de façon constructive ;
- Maintenir un dialogue dans ses rapports avec les représentants syndicaux ;
- Fournir les équipements requis.

Pour ce faire, les employés s'engagent à :

- Respecter le code d'éthique ;
- Adhérer aux valeurs de l'organisation ;
- Respecter la confidentialité ;
- Coopérer avec les membres de l'équipe et les intervenants tout en étant réceptif aux points de vue différents ou aux remises en question ;
- Communiquer toute information concernant un résident aux autres membres de l'équipe pour faciliter la continuité de soins et services.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION, LES COMITÉS, LES CONSEILS ET LES INSTANCES CONSULTATIVES LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La responsabilité des activités du CHSLD de la Rive est sous la gouvernance d'un administrateur unique en la personne de Monsieur Sam Strulotvich, qui compose à lui seul le conseil d'administration.

LE COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ

Le Comité de vigilance et de la qualité est responsable, principalement, d'assurer auprès du conseil d'administration, le suivi des recommandations de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et /ou du Protecteur du citoyen relativement aux plaintes qui ont été formulées ou et aux interventions qui ont été effectuées, conformément aux dispositions de la LSSSS ou de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

RECOMMANDATIONS PROVENANT DE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Au cours de l'année 2022-2023 le Comité de vigilance et de la qualité a reçu et traité les rapports anonymisés des plaintes incluant les recommandations et les suivis des interventions conclues, effectués par la commissaire, ont été présentés et adoptés par les membres du comité. Les principaux sujets qui ont fait l'objet des recommandations formulées par la commissaire auprès de différentes instances et directions de l'établissement sont :

- soins et services dispensés ;
- l'organisation du milieu et les ressources matérielles.

RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES 2022-2023 Voir CISSS de Laval

Comité de gestion

Un comité de gestion a été mis en place en 2022. Ce comité regroupant les gestionnaires et professionnels du CHSLD de la Rive, s'assure du suivi des indicateurs et l'actualisation du plan stratégique de l'établissement.

Comité de gestion des risques

Le comité de gestion des risques de l'établissement, instance formelle prévue par la Loi sur les Services de santé et les services sociaux (article 183.2 de la Loi), veille à l'élaboration d'actions visant la promotion de la déclaration et de la divulgation des incidents / accidents. Il a pour fonction de rechercher, développer et promouvoir des moyens visant à :

- Identifier et analyser les risques d'incident ou d'accident en vue d'assurer la sécurité des personnes hébergées et, plus particulièrement, dans le cas des infections nosocomiales, en prévenir l'apparition et en contrôler la récurrence.
- S'assurer qu'un soutien est apporté à la personne hébergée et à ses proches.
- Assurer la mise en place d'un système de surveillance incluant la constitution d'un registre local des incidents et des accidents, aux fins d'analyse des causes.
- Recommander au conseil d'administration de l'établissement la prise de mesures visant à prévenir la récurrence de ces incidents et accidents ainsi que la prise de mesures de contrôle, s'il y a lieu.

Le comité ne s'est pas réuni au cours de l'exercice financier 2021-2022. À la suite d'un arrêt temporaire de ses activités en raison de la pandémie et au départ de plusieurs membres, le comité a été relancé et sa composition complètement revue.

Comité santé et sécurité

Nous avons eu 3 comités de CPSST soit 3 février, 17 mars, 20 avril 2023, De plus un plan d'action a été déployé et découlant des comités tenus.

Rencontres interdisciplinaires

Les rencontres interdisciplinaires ont été redémarrées et les familles ayant besoin d'accompagnement ont été rencontrées.

Un grand travail de mise à jour des plans thérapeutiques infirmiers a été réalisé en début 2022-2023. Des PTI, échelles de Morses et de Braden sont complétées à l'admission et revues aux 3 mois ou plus si besoin.

Comité des résidents

En collaboration avec le CISSS de Laval un comité des résidents a été démarré au CHSLD de la Rive.

Le comité des résidents est le **gardien des droits des résidents**. Il veille à ce qu'ils soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est un des porte-paroles importants des résidents auprès de l'établissement.

DONNÉES DE GESTION

RESSOURCES HUMAINES

EMPLOYÉ(E)S au 31 mars 2022

Infirmières	8
Infirmières-auxiliaires	14
Technicien Réadaptation Physique	1
Conseillère milieu de vie	1
Personnes Préposées aux résidents	59
Employés à la cuisine	10
Employées à l'entretien ménager	9
Employés à l'entretien du bâtiment	3
Employées à l'administration	8

TOTAL

113

TABLEAU DES MOUVEMENTS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	Totaux
Admissions	8	8	0	2	6	2	9	11	7	4	9	2	10	78
Départs	1	0	0	2	4	0	13	1	0	0	1	0	0	22
Hospitalisations	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	7
Décès	3	6	0	2	3	2	1	6	6	4	7	4	7	51
Total	12	14	0	6	13	4	23	18	13	8	17	10	20	158

- Le nombre de départ est élevé pour donner suite à la fermeture de l'unité prothétique et aux transferts de la clientèle dans le nouvel établissement du CISSS de Laval

APPLICATION DE LA POLITIQUE PORTANT SUR LES SOINS DE FIN DE VIE

L'établissement réaffirme sa volonté d'offrir des soins de fin de vie de qualité et adaptés aux personnes hébergées et aux familles par l'adoption et la mise à jour en début 2022-23, du programme d'accompagnement et de soins de fin de vie.

Depuis l'application de la directive ministérielle portant sur les soins de fin de vie, l'établissement, durant l'année 2022-23.

Soins palliatifs et de fin de vie	Nombre
Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins de fin de vie	24
Nombre de sédations palliatives continues administrées	0
Aide médicale à mourir Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées	2

Qualité du milieu de vie et souci du bien-être de la personne

La qualité et le souci du bien-être de la personne âgée dans son milieu de vie s’inscrivent au cœur de la mission du CHSLD de la Rive. Sous l’impulsion de la conseillère milieu de vie, un Comité Milieu de vie qui a pour rôle de s’assurer que les soins et les services offerts dans l’établissement sont adaptés au milieu de vie des personnes âgées et répondent adéquatement à la norme d’Agrément Canada s’intitulant « Soins centrés sur la personne et la famille (SCPF) » a été mis en place.

Cette norme favorise une approche organisationnelle valorisant des soins respectueux, compatissants, adaptés à la réalité culturelle, aux habitudes et au rythme de la personne en perte d’autonomie.

LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

La politique de lutte contre la maltraitance a été rédigée conformément aux directives du MSSS. Des outils de suivis ont été bâtis ainsi que des documents promotionnels. Différentes activités ont été réalisées pour la mise en œuvre, notamment pour sensibiliser le personnel et favoriser son engagement et sa proactivité quant au signalement et à la prise en charge de toute situation de maltraitance. Des activités pour faire la promotion de la bientraitance et favoriser un milieu de vie et de travail exempt de violence sont également planifiées.

Lors de la Journée mondiale contre la maltraitance tenue le 15 juin, les résidents du CHSLD de la Rive ont participé à une marche accompagnée par les élèves de l’école de la source Étincelle. Un Kiosque de sensibilisation a été tenu en collaboration avec le comité des résidents.