



2021-2022

Rapport annuel

CÔTÉ LES JARDINS MANOIR
JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT ST-AMAND

Milieux de vie évolutifs



LES JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT ET CHSLD CÔTÉ-JARDIN AGRÉÉS « AVEC MENTION »

En juin 2018, les CHSLD Les Jardins du Haut Saint-Laurent et CHSLD Côté-Jardin se sont vus octroyer un « agrément avec mention », décerné par Agrément Canada, avec un taux de conformité de **97,4 %**. Cette mention couronne tous les efforts déployés par le personnel, les médecins et les bénévoles pour atteindre ce niveau d'excellence. En effet, tous ont travaillé avec rigueur et persévérance pour répondre aux plus hauts standards de qualité

Table des matières

| | |
|--|----|
| 1. Message des autorités..... | 4 |
| 2. Déclaration de fiabilité des données | 4 |
| 3. Présentation des établissements et les faits saillants..... | 5 |
| 3.1 Les Jardins du Haut Saint-Laurent, le CHSLD Côté-Jardin et la résidence Le Manoir St-Amand | 5 |
| NOTRE HISTOIRE..... | 5 |
| NOTRE MISSION | 6 |
| NOS VALEURS | 7 |
| NOS SERVICES OFFERTS | 8 |
| NOS ORGANIGRAMMES | 9 |
| 3.2 Les comités..... | 12 |
| COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ..... | 12 |
| COMITÉS DES USAGERS | 12 |
| COMITÉ D'ÉTHIQUE..... | 12 |
| 3.3 Les faits saillants de l'année | 13 |
| CONCERNANT L'ORGANISATION | 13 |
| CONCERNANT LES SERVICES AUX USAGERS | 13 |
| CONCERNANT LES RESSOURCES HUMAINES..... | 14 |
| CONCERNANT LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES ET COMMUNICATIONS | 16 |
| CONCERNANT LES RESSOURCES MATÉRIELLES | 16 |
| CONCERNANT LES LOISIRS..... | 17 |
| CONCERNANT LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE | 22 |
| 4. Les activités relatives à la gestion des risques et de la qualité | 25 |
| 4.1 L'agrément..... | 25 |
| 4.2 La sécurité et la qualité des soins et des services | 27 |
| 4.3 L'examen des plaintes et le droit des usagers..... | 31 |
| 5. L'application de la politique portant sur les soins de fin de vie | 32 |
| 6. Les ressources humaines | 33 |
| 7. Conclusion | 34 |

1. Message des autorités

C'est avec plaisir que nous vous présentons le Rapport annuel de gestion 2021-2022 des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) *Les Jardins du Haut Saint-Laurent (1992) inc.* et *Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardin inc.* et de la résidence pour personnes âgées *Le Manoir St-Amand inc.* Ce rapport présente bien sûr les établissements, mais également les événements, projets et défis marquants de l'année 2021-2022.

Au fil des années, c'est avec beaucoup d'enthousiasme, de professionnalisme et de rigueur que les équipes qui composent nos trois établissements travaillent très fort à assurer un haut niveau de qualité de vie dans ces environnements, le milieu de l'hébergement étant une passion pour nous tous. Malgré les nombreux défis du quotidien et ceux qui se pointent à l'improviste, le travail et le dévouement soutenus de chacun nous permet de respecter de hauts standards. Ces résultats sont le fruit d'un travail d'équipe dont les membres méritent toute notre reconnaissance.

L'année 2021-2022 a été marquante principalement par le décès, en avril 2021, de notre propriétaire et mentor, monsieur Hyman Polansky. Ses deux filles, Cheryl et Eden, deviennent donc les nouvelles propriétaires et la directrice générale a accepté avec honneur la présidence de l'entreprise. Bien que ce départ ait ébranlé notre communauté, c'est avec une grande fierté que nous poursuivons son œuvre et sa mission.

La dernière année nous a également apporté son lot de difficultés, particulièrement liées à la COVID-19 alors que les vagues se sont succédées apportant chaque fois de nouvelles éclosions dans nos milieux. Nos équipes ont dû faire face à l'incompréhension des résidents, des familles, des proches et même de certains employés quant à notre obligation de maintenir des mesures sanitaires strictes alors que la population s'en libérait graduellement. Le retour à délais rapprochés de la vaccination a aussi fait partie des défis à relever. La résilience de tous, résidents et employés, a été la fondation de cette dernière année.

Le défi majeur des derniers mois et pour l'année à venir est sans aucun doute le conventionnement des deux CHSLD, ce qui signifie un travail en étroite collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Mais quel magnifique défi! Nos établissements ont été les premiers à pouvoir être reconnus dans ce processus et c'est avec beaucoup d'enthousiasme que nous poursuivons cette aventure.

2. Déclaration de fiabilité des données

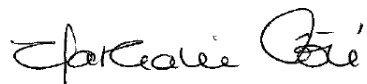
À titre de directrice générale, j'ai la responsabilité d'assurer la fiabilité des données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport de gestion de l'exercice 2021-2022 des deux CHSLD, Les Jardins du Haut Saint-Laurent et CHSLD Côté-Jardin, ainsi que de la résidence pour aînés Le Manoir St-Amand :

- ✦ décrivent fidèlement la mission, les mandats, les responsabilités, les activités et les orientations stratégiques de l'établissement;
- ✦ présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- ✦ présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2022.

Signé à Saint-Augustin-de-Desmaures, ce 20^e jour du mois de septembre 2022.



Nathalie Coté
Directrice générale

3. Présentation des établissements et les faits saillants

3.1 Les Jardins du Haut Saint-Laurent, le CHSLD Côté-Jardin et la résidence Le Manoir St-Amand

NOTRE HISTOIRE

Entre le jour de l'acquisition de l'établissement Les Jardins du Haut Saint-Laurent, en 1990, par monsieur Hyman Polansky et aujourd'hui, il y a eu une véritable expansion : d'un établissement possédant un permis de 115 lits privés, on parle maintenant de deux établissements CHSLD, avec les permis suivants : Les Jardins du Haut Saint-Laurent – 221 lits, CHSLD Côté-Jardin – 281 lits et d'une résidence pour aînés Le Manoir St-Amand - 102 lits, incluant 28 lits de ressources intermédiaires, pour un total de 604 lits.

Ces établissements accueillent des résidents en perte d'autonomie, des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et/ou d'autres troubles cognitifs. Depuis janvier 2020, l'établissement Les Jardins du Haut Saint-Laurent a aussi été reconnue comme une ressource régionale pour la clientèle avec des SCPD, pour qui cinq unités de soins ont été désignées pour un total de 74 lits.

Les établissements Les Jardins du Haut Saint-Laurent et CHSLD Côté-Jardin ont un statut de CHSLD privé non conventionné, à but lucratif, et possèdent une entente régionale de services avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale, tandis que la résidence Le Manoir St-Amand est une résidence pour aînés et a également un statut de ressource intermédiaire spécialisée avec une entente de partenariat avec le CIUSSS de la Capitale-Nationale.

LE CHSLD LES JARDINS DU HAUT ST-LAURENT



Ils s'étaient donné trois ans pour réussir à rendre la bâtisse fonctionnelle. Jusqu'en 1997, il y avait une moyenne de 50 résidents répartis sur les 3 niveaux. En 1997, la première entente est négociée avec l'Agence de santé appelée « Régie régionale de la santé et des services sociaux ».

L'emplacement des Jardins du Haut Saint-Laurent est tout à fait enchanteur; la vue sur le fleuve, les jardins de fleurs et l'ambiance réconfortante rendent le séjour de ses résidents des plus agréables.

La bâtisse, située à Saint-Augustin-de-Desmaures, a été construite en 1988 par monsieur Joseph Arthur Oscar Leblanc. L'optique de base pour la construction de ce bâtiment était davantage inspirée par le retour, pour les baby-boomers, à l'époque des communes et de la vie en société, idéologie qui caractérisait les années 70 et la mode « hippie ». L'entreprise de base se voulait un endroit pour que les retraités puissent retrouver le mode de vie de l'époque. L'entreprise a fait faillite. Par la suite, monsieur Hyman Polansky et ses associés Peter, Kenneth et Sydney Wolofsky ont acheté la bâtisse, en 1990, pour la convertir en ce qu'on connaît aujourd'hui. En août 2018, monsieur Hyman Polansky est devenu propriétaire unique.

En octobre 2000, Les Jardins du Haut Saint-Laurent ont eu à faire face à un incendie qui mobilisa toutes ses ressources; 52 résidents furent évacués, aucun ne fut blessé. La promptitude, la justesse et la formation sur les mesures d'urgence du personnel permirent d'éviter une catastrophe qui aurait pu être fatale pour plusieurs de nos résidents et employés. La relocalisation des résidents dans deux centres hospitaliers fut nécessaire pendant trois semaines, le temps de procéder au nettoyage des 52 chambres et aux travaux nécessités par l'incendie. La couverture de soins fut cependant assurée par le personnel des Jardins du Haut Saint-Laurent.

LE CHSLD CÔTÉ JARDINS



Le CHSLD Côté-Jardin, localisé dans le quartier Saint-Sacrement à Québec, fut construit en 2006 par monsieur et madame Polansky. L'ouverture officielle a eu lieu le 16 juillet 2007 et le 1^{er} résident fut accueilli le 23 juillet 2007. À l'été 2009, neuf chambres doubles ont été construites afin de pouvoir offrir à la clientèle le choix qui lui convient le mieux. Des travaux d'agrandissement majeurs, débutés le 7 septembre 2010, furent entrepris afin d'ériger un 5^e étage permettant ainsi l'ajout de 64 lits.

LE MANOIR ST-AMAND



Située dans le quartier Limoilou également à Québec, cette bâtisse, construite en 1927, a été la demeure de monsieur Joseph Paquet, fondateur du magasin à grande surface Paquet, faisant affaires pendant plusieurs années sur la rue Saint-Joseph. Elle a été achetée par monsieur Pierre St-Amand pour la convertir en maison d'hébergement et acquise, par la suite, par monsieur Hyman Polansky, en 1999. Dès 2001, il y a eu agrandissement par l'ajout d'une aile et transformation d'un étage en CHSLD en 2006. En juin 2011, une nouvelle entente était conclue entre l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale et monsieur Polansky à l'effet que la résidence deviendrait en partie une ressource intermédiaire gérée en collaboration avec eux.

NOTRE MISSION

La mission des deux établissements est identique à celle établie pour tous les CHSLD, avec la nuance qu'ils agissent dans un contexte privé.

« 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 psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques, médicaux et de réadaptation à des adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage ».

La mission du Manoir St-Amand est, quant à elle double, soit celle de résidence pour aînés et ressource intermédiaire spécialisée.

NOTRE VISION

Avec notre capacité d'adaptation et d'intervention rapide, nous voulons demeurer un partenaire de choix pour répondre aux besoins de notre client principal, le CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Nous voulons assurer une satisfaction de nos résidents, axée sur la transparence de nos actions.

Notre approche est empreinte de respect, de compassion, de compétence et de dévouement autant pour les résidents que pour notre personnel qui rend notre vision possible.

Nous voulons demeurer « le meilleur choix » dans la région de Québec.

NOS VALEURS

Les valeurs organisationnelles que nous préconisons sont issues de notre histoire, de nos pratiques et de nos multiples échanges au quotidien avec les résidents, les intervenants, les administrateurs et les partenaires de nos établissements. Elles s'inscrivent à la base des interventions au quotidien de tous les dirigeants, gestionnaires, médecins, professionnels ou autres intervenants des deux CHSLD et de la résidence pour aînés. Elles servent d'assises et de guides aux actions à mettre de l'avant pour la réalisation de la mission et tiennent compte du contexte actuel et des changements de pratiques professionnelles ou organisationnelles.

En accord avec le code d'éthique des établissements et le plan directeur de l'organisation des soins et services cliniques, **un certain nombre d'objectifs fondamentaux guident l'ensemble de notre offre de service :**

- **Des services accessibles en réponse aux besoins du CIUSSS de la Capitale-Nationale**
- **Des services qui assurent la sécurité de tous**
- **Des services qui assurent la prise en charge des résidents et la continuité des services**
- **Des services qui tiennent compte des besoins bio-psycho-sociaux des résidents**
- **Des services professionnels de qualité**

Considérant qu'un contrat social, imposant un lien de confiance particulier, unit un établissement et ses résidents, et afin d'assurer l'application concrète de ces objectifs, nous faisons nôtres les valeurs qui suivent :

LE RESPECT

Le respect est une attitude qui se démarque par la qualité de ses interventions et le vouvoiement lors des communications avec l'usager tout en s'engageant à la confidentialité. Cette attitude est la base des rapports entre les membres du personnel, les partenaires, les résidents et leur famille. Elle implique une ouverture à l'autre, une grande capacité d'accueil et une tolérance à la différence. Il s'agit d'être attentif à la personne entière et de prendre les précautions nécessaires pour ne pas la heurter.

LA COMPÉTENCE

L'organisation s'assure du maintien et de la bonification de la mise à niveau des connaissances du personnel, des connaissances requises aux plans technique et scientifique, et ce, pour assurer des services de qualité. Elle verra aussi au maintien et à l'amélioration des habiletés relationnelles et des capacités d'adaptation de l'ensemble des membres de l'établissement.

LE DÉVOUEMENT

Une personne dévouée est celle qui éprouve beaucoup d'empressement, de sollicitude et d'altruisme, qui s'en laissera inspirer dans la constance de ses soins et accompagnera avec bienveillance.

LA COMPASSION

La compassion est un sentiment qui incline à partager les maux et les souffrances d'autrui et qui se traduit par une grande compréhension et l'indulgence nécessaire à répondre aux besoins psychologiques et moraux des résidents.

NOS SERVICES OFFERTS

Nos établissements offrent un milieu de vie adapté qui respectera les besoins, les goûts et les habitudes de vie de chaque résident ainsi qu'une ambiance chaleureuse et familiale, tout pour se sentir comme chez eux.

Le milieu de vie offre les services suivants :

- **soins infirmiers et d'assistance 24 h/24;**
- **services médicaux et pharmaceutiques;**
- **service de pastorale : respect du choix spirituel et pratique de votre religion facilitée;**
- **service d'animation-loisirs : activités adaptées selon les intérêts des résidents, disponibles 7 j/7 (bingo, conditionnement physique, chant, chorale, épiluchette de blé d'inde, jeux de cartes, loisirs organisés, party hot-dog, pétanque, repas spéciaux, etc.), avec une programmation mensuelle d'activités, disponible entre autres sur les sites Web des établissements;**
- **services administratifs : pour guider sur les questions administratives;**
- **service alimentaire : deux choix de plats principaux diversifiés ainsi qu'un menu à la carte répondant aux besoins spécifiques, ainsi que des collations en journée;**
- **service de nutrition;**
- **services d'ergothérapie et de réadaptation physique;**
- **services sociaux;**
- **services d'éducation spécialisée;**
- **services de buanderie, d'entretien ménager et de maintenance;**
- **condos dédiés aux soins palliatifs;**
- **consultation structurée des résidents, des familles et des proches sur différents éléments décisionnels.**

De plus, une équipe structurée de bénévoles offre des rencontres d'amitié, de l'accompagnement aux sorties, de l'aide aux résidents et à la décoration.

Une bibliothèque avec prêt de livres est à la disposition des résidents.

Un dépanneur mobile fait la tournée des unités.

Nos établissements disposent de salle d'exercice, salle de jeux, WII et salon de coiffure.

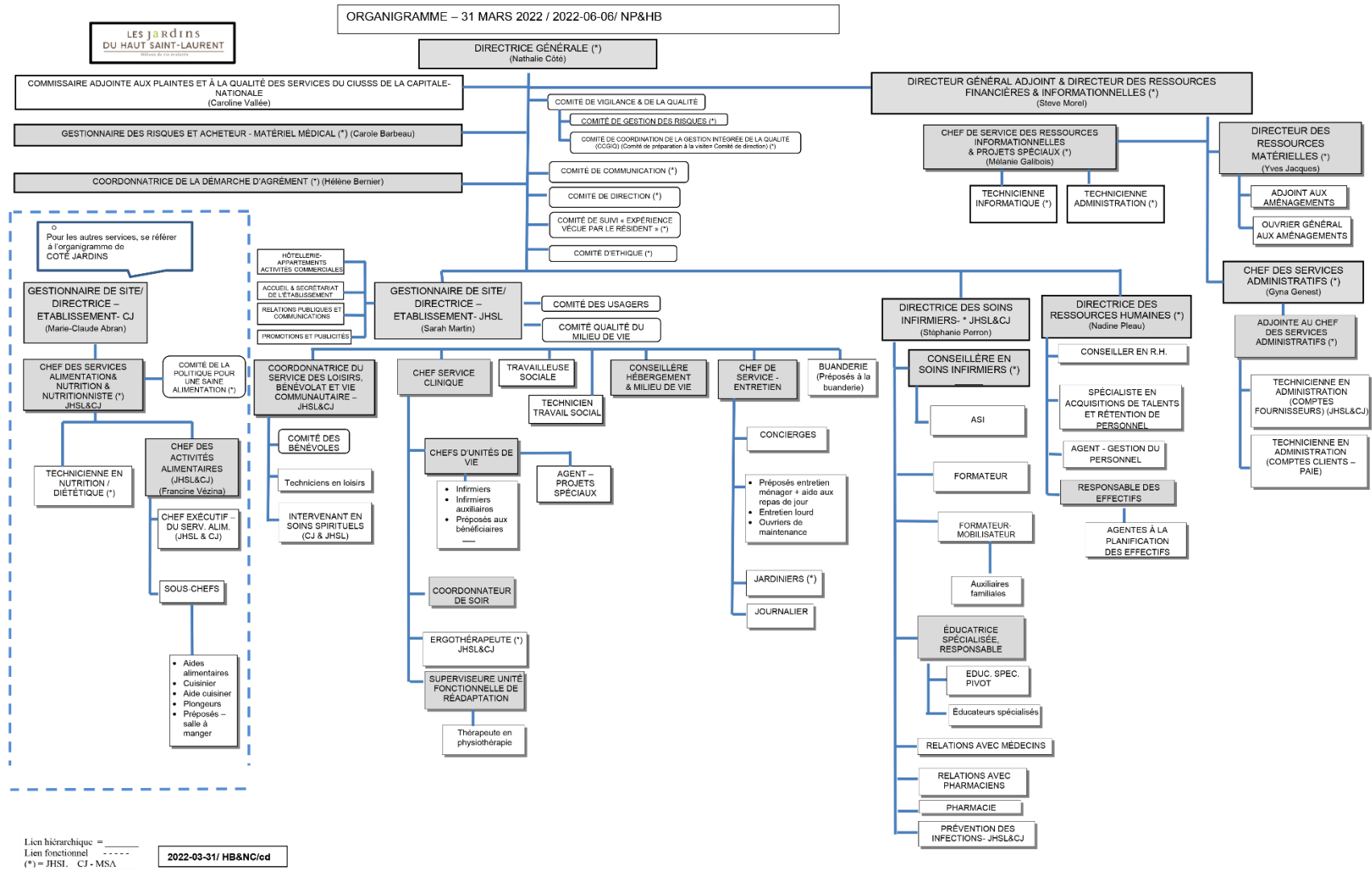
Des journaux internes sont distribués mensuellement et un groupe courriels – résidents familles – permet rapidement l'envoi d'informations.

Nos établissements sont construits sur de vastes terrains avec jardins bien aménagés.

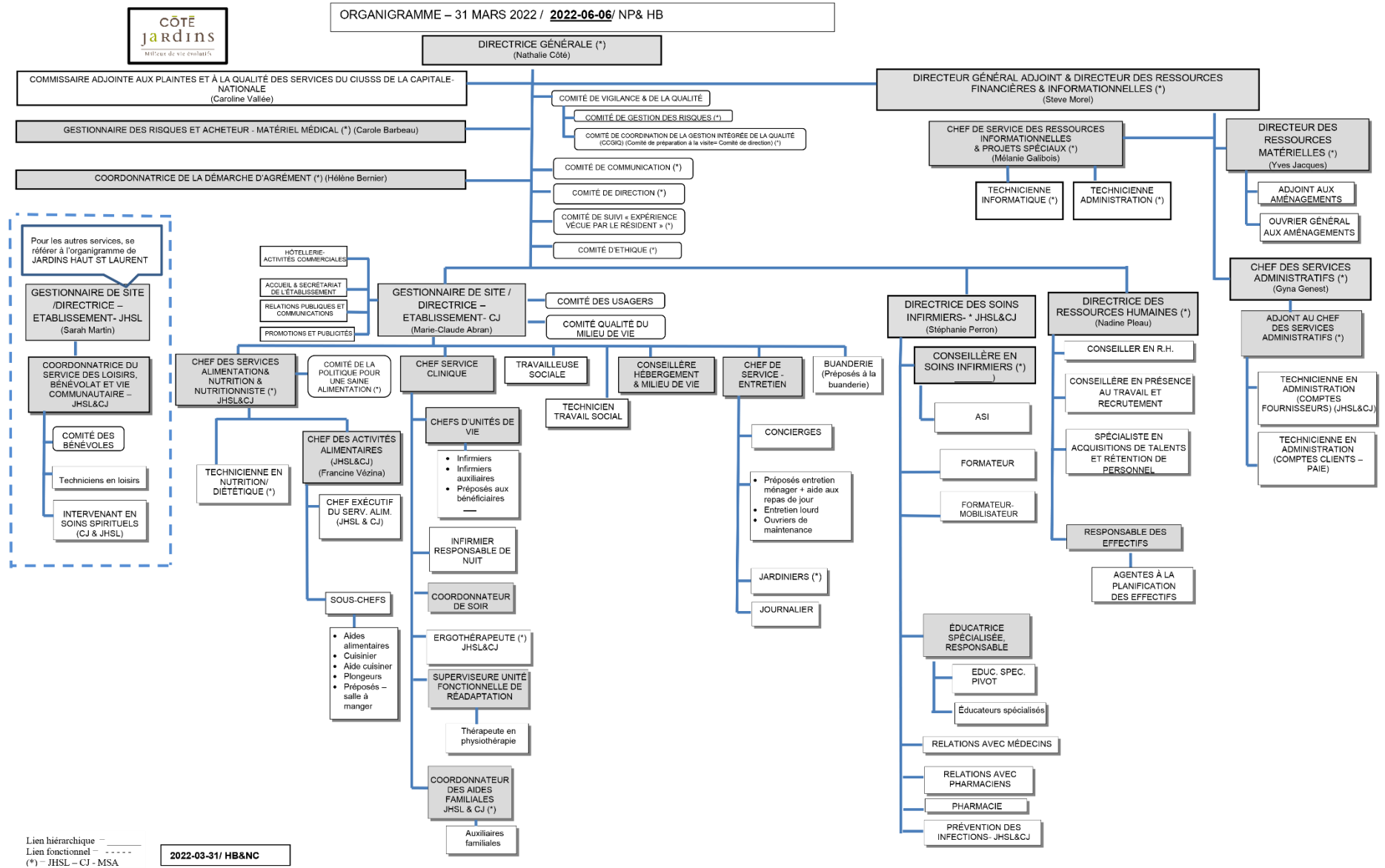


NOS ORGANIGRAMMES

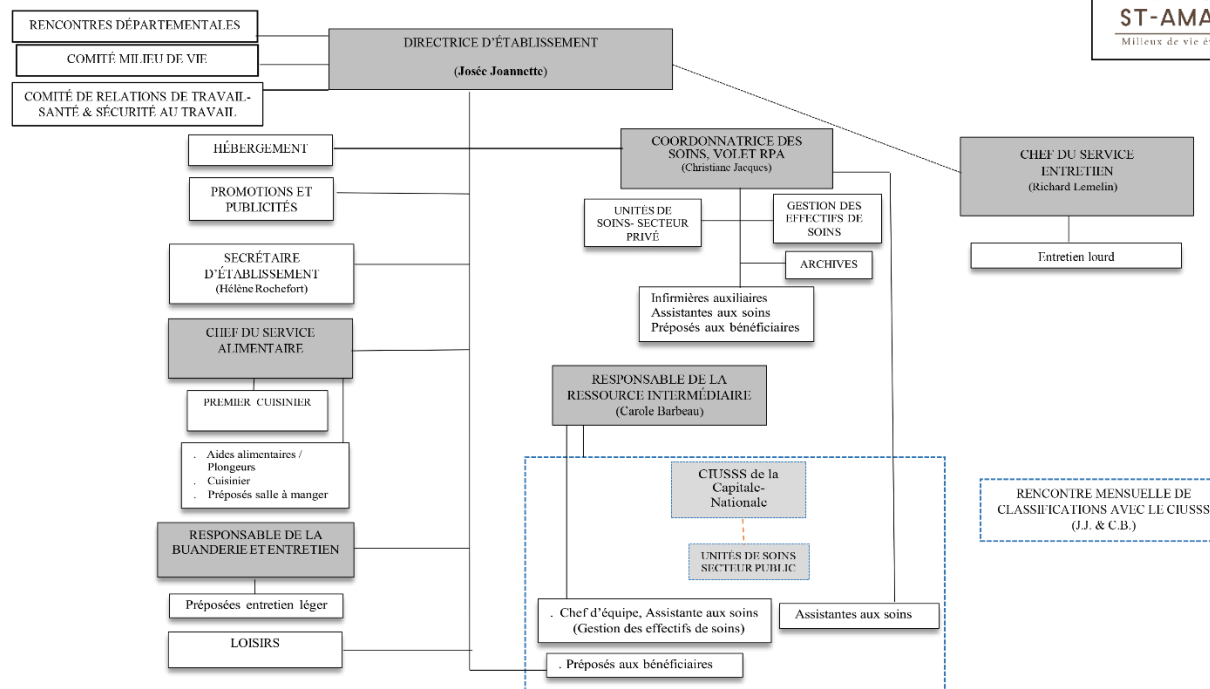
LES JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT



CHSLD CÔTÉ-JARDIN



LE MANOIR ST-AMAND

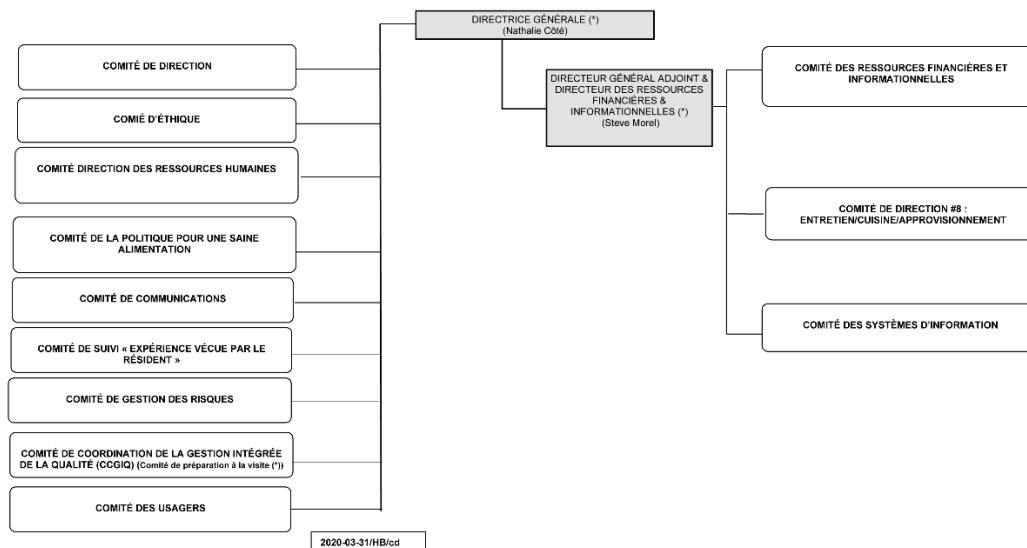


Lors de problématiques ou autres, ils se réfèrent aux directions de JHSL ou CJ.

Lien hiérarchique ———
 Lien fonctionnel - - - - -
 (*) = JHSL – CJ - MSA

2022-03-31 HB & NC/ed

3.2 Les comités



Voici quelques faits saillants à souligner :

COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ

CONCLUSIONS DU COMITÉ SUR LA PERTINENCE, LA QUALITÉ, LA SÉCURITÉ OU L'EFFICACITÉ DES SERVICES RENDUS ET SUITES OU AMÉLIORATIONS APPORTÉES OU ENVISAGÉES

En 2021-2022, il y a eu deux réunions du Comité de vigilance et de la qualité, tenues les 9 juin et 29 septembre 2021.

Les dépôts des rapports annuels du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, des président(e)s des comités d'usagers, de la gestionnaire de risque pour le Comité de gestion des risques et de la coordonnatrice de la démarche d'agrément pour la Coordination de la gestion Intégrée de la qualité, de la présidente du Comité d'éthique et des rapports d'étape ont permis à la directrice générale de conclure que les établissements suivaient de près leurs activités et que les outils en place faisaient le travail requis. Les gestionnaires de site / directrices d'établissement ont aussi déposé leur rapport sur les activités du Comité de suivi de l'expérience vécue par le résident.

SUIVIS DES RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Le Comité de suivi de l'expérience vécue par le résident a tenu trois rencontres, soit les 8 juin, 4 novembre et 9 novembre 2021, notamment pour la révision importante du contenu du sondage annuel tenu du 15 décembre 2021 au 31 janvier 2022.

COMITÉS DES USAGERS

Le Comité des usagers des Jardins du Haut Saint-Laurent et le Comité des usagers du CHSLD Côté-Jardin ont repris leurs rencontres, surtout de façon virtuelle. Ils déposent annuellement un rapport d'activités qui peut être consulté sur le site Web de chaque établissement.

COMITÉ D'ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique est composé de représentants de la direction des établissements, des soins infirmiers, du secteur social, des ressources humaines, des comités des usagers, d'un médecin et d'un intervenant en soins spirituels. Une rencontre s'est tenue le 6 décembre 2021, suivie de la production d'une infolettre pour communiquer aux membres l'état d'avancement des dossiers. Le rapport d'activités est sur le site Web des établissements, pour l'année 2021-2022.

3.3 Les faits saillants de l'année

CONCERNANT L'ORGANISATION

- Les départs de plusieurs chefs d'unité et de professionnels avec l'arrivée de leurs remplaçants ont eu un impact sur les différents projets prévus pour 2021-2022.
- Le projet pilote de transformation du statut des établissements Les Jardins du Haut Saint-Laurent et CHSLD Côté-Jardin d'« établissement privé non conventionné » à « établissement privé conventionné » a occupé les dirigeants une bonne partie de l'année, avec plusieurs rencontres à tous les niveaux.
- Il ne faut surtout pas oublier de mentionner, encore une fois, la pandémie de COVID-19 avec l'instauration des différentes consignes et son impact sur les usagers, les familles, les ressources humaines, les ressources matérielles et tous les processus qui ont dû être modifiés, souvent avec des délais très courts.
- Il y a eu réorganisation complète du service d'éducation spécialisée.
- Il y a eu diminution du nombre de chambres au Manoir St-Amand pour permettre l'ajout d'un salon pour les résidents et d'une salle à manger.

CONCERNANT LES SERVICES AUX USAGERS

- Des rencontres hebdomadaires pour la prévention du déconditionnement ont débutées en décembre 2021.
- AU CHSLD CÔTÉ-JARDIN
 - Création d'un micromilieu pour les résidents sans troubles cognitifs
 - Création d'un espace thématique : murale du grand salon
 - Aménagement d'espaces interchangeables
- AUX JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT
 - Création d'une nouvelle salle de bain sensorielle au 2^e étage Côté Fleuve
 - Création d'une pouponnière bébé *Reborn*
 - Histoire de vie (affiches)
 - Réfection de la décoration des micro-milieus *Remparts*, *Bosquet* et la *Citadelle*, pour créer une ambiance de milieu de vie

Notre clientèle

Les Jardins du Haut Saint-Laurent

Âgée en moyenne de 81 ans, notre clientèle, en perte d'autonomie, atteinte de différents types de démence et/ou divers troubles de comportement, est constituée majoritairement de femmes.

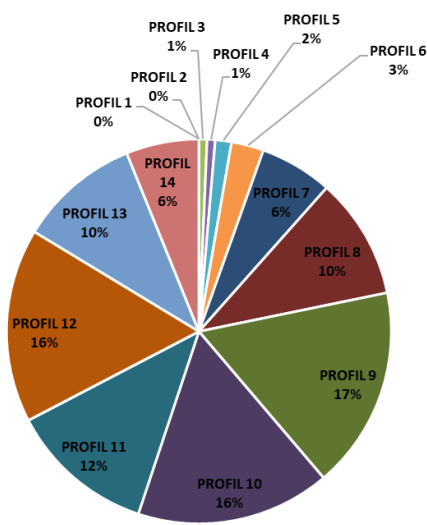
CHSLD Côté-Jardin

Âgée en moyenne de 85 ans, notre clientèle, en perte d'autonomie, atteinte de différents types de démence et/ou divers troubles de comportement, est constituée majoritairement de femmes et transite par notre établissement pour ensuite être dirigée vers leur milieu de vie définitif.

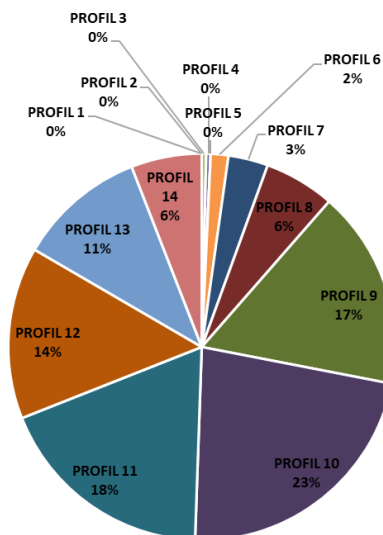
Le Manoir St-Amand

Âgée en moyenne de 80 ans, notre clientèle, en perte d'autonomie est constituée majoritairement de femmes.

Les profils d'autonomie des résidents



Jardins du Haut St-Laurent



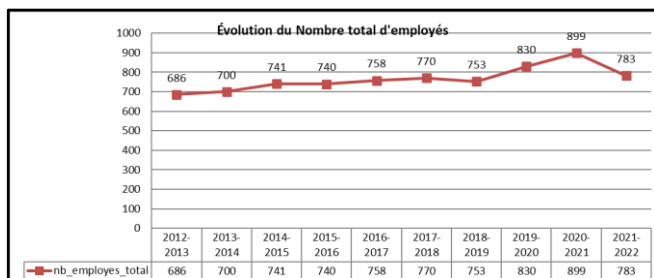
Côté Jardins

CONCERNANT LES RESSOURCES HUMAINES

- La Direction des ressources humaines a maintenu la cadence pour améliorer ses processus de façon significative.
- On ne saurait passer sous silence, encore une fois, l'impact de la COVID-19 en 2021-2022.

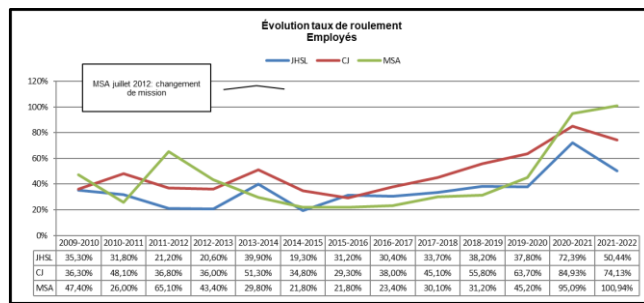
En dotation

Les établissements demeurent malgré tout un employeur de choix dans la région.



- La baisse du nombre d'employés s'explique par l'embauche massif lors des éclosions.

- Du recrutement à l'international a lieu depuis quelques années. En date de mars 2022, nous en sommes à 74 dossiers traités avec 25 personnes arrivées au Québec.



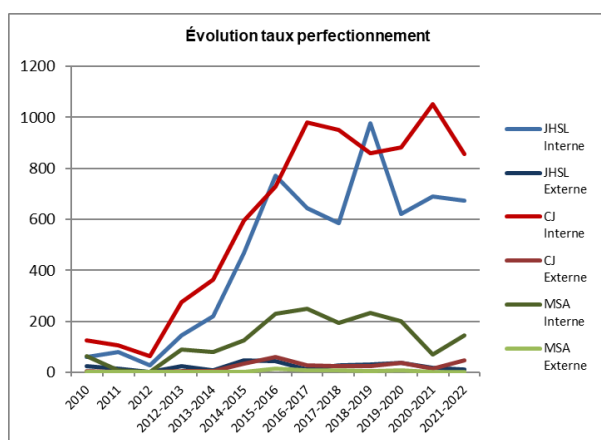
- Il y a eu une baisse du taux de roulement des employés. Le tout est explicable par le fait que le nombre d'employés a été plus stable. De l'embauche et des départs ont eu lieu lors des éclosions avec un retour plus à la normal à la fin de 2021 et début de 2022.

En relations de travail

- Plusieurs initiatives ont été mises en place pour assurer la fidélisation des employés en place : tirages pour les employés, partenariat avec des restaurants, réduction de 10 % sur les factures, journée de reconnaissance de l'employé (mai/juin 2021).

En formation

- Les établissements poursuivent la formation interne et externe. Plusieurs formations internes sont offertes sous différentes formes (cours magistral, rencontres, capsules, feuillets d'information, etc.). Des formations externes ont aussi été dispensées par les écoles, différents colloques, ordres professionnels et organismes.

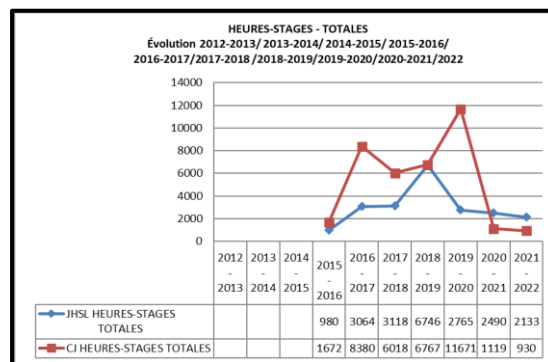


JHSL : Les Jardins du Haut Saint-Laurent
CJ : CHSLD Côté-Jardin

- La baisse du taux de perfectionnement s'explique par la pandémie; les priorités étaient dirigées sur d'autres dossiers que le développement professionnel. Au début de 2022, on sent la reprise des activités qui s'annonce.
- Le nombre de stages a diminué :

| | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
|------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| JHSL | 35 | 49 | 20 | 14 | 24 |
| CJ | 86 | 193 | 159 | 4 | 3 |

Dans le contexte de la pandémie, plusieurs stages ont dû être annulés.



2021-2022 : éducation spécialisée / physio/ soins

En santé-sécurité

- Le port des équipements de protection individuel et les mesures additionnelles ont été obligatoires.
- Dans le contexte de la pandémie, la journée mondiale de l'hygiène des mains a été remplacée par des rappels quotidiens des pratiques d'hygiène des mains. Des postes de sentinelles ont été mis en place lors des éclosions afin de pouvoir intervenir de manière optimale sur les unités de soins ainsi que dans tout le milieu de travail.
- Plusieurs visites de vigie des infirmières en contrôle et prévention des infections, des équipes du CIUSSS de la Capitale-Nationale et du MSSS ont eu lieu.

Un gros merci à nos ressources humaines!

Les Jardins du Haut Saint-Laurent

- Tous titres d'emploi confondus, 287 employés, majoritairement des femmes, avec une répartition quasi égale entre les cinq groupes d'âge

CHSLD Côté-Jardin

- Tous titres d'emploi confondus, 401 employés, majoritairement des femmes, âgées pour la plupart entre 18 et 45 ans

Le Manoir St-Amand

- Tous titres d'emploi confondus, 95 employés, majoritairement des femmes, âgées pour la plupart entre 25 et 55 ans et plus

CONCERNANT LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES ET COMMUNICATIONS

- La publication des journaux des résidents, *L'Écho du fleuve* aux Jardins du Haut Saint-Laurent, *Le tour du jardin* au CHSLD Côté-Jardin et *l'Oasis* au Manoir St-Amand a été maintenue.
- La diffusion des journaux pour les employés a été cessée, ayant désormais plutôt recours à des infolettres et communiqués adressés à l'ensemble des employés par courriel.
- La production annuelle du *Bulletin spécial* traitant de la sécurité des résidents a été maintenue.
- L'implantation de SYMO a été faite aux Jardins du Haut Saint-Laurent et au CHSLD Côté-Jardin.
- Il y a eu un projet pilote pour l'application *WE SENSE* qui a débuté en novembre 2021 au CHSLD Côté-Jardin et en mars 2022, aux Jardins du Haut Saint-Laurent.

CONCERNANT LES RESSOURCES MATÉRIELLES

- Les dépenses immobilières 2021-2022 :

Le Manoir St-Amand

- Climatiseur passage
- Nouvelles fenêtres

CHSLD Côté-Jardin

- Lève-patients sur chaque unité (15)
- Autorécurveuses

Les Jardins du Haut Saint-Laurent

- Deux civières-douche
- Rails : finalisation des installations
- Climatiseur ailes B et D
- Bain et chaise de bain

CONCERNANT LES LOISIRS

Les Jardins du Haut Saint-Laurent

Encore en 2021-2022, la pandémie de COVID-19 a grandement influencé le travail et l'organisation du Service des loisirs des Jardins du Haut Saint-Laurent. En plus de devoir adapter constamment les activités aux exigences des mesures sanitaires qui évoluaient au fil des mois, l'équipe devait faire face à des absences beaucoup plus fréquentes des intervenants en loisirs et des bénévoles. S'ajoutent à cela les nombreuses périodes où nous devons être en support aux équipes de soins, lors des éclosions, pour effectuer de l'aide à l'alimentation et toutes autres tâches qui permettaient d'assurer le bien-être et la sécurité des résidents.

Par contre, malgré les embûches et les défis à relever, l'équipe des loisirs des Jardins du Haut Saint-Laurent est fière du chemin parcouru et de tous les accomplissements de l'année 2021-2022. C'est en faisant preuve d'imagination, de beaucoup de générosité et de don de soi que nous sommes parvenus à offrir aux résidentes et résidents une programmation d'activités riche et adaptée à leurs besoins.



L'année 2021-2022 a aussi été marquée par de nombreux ajouts et changements dans le personnel du service. D'abord, grâce aux surplus de personnel octroyé en raison de la pandémie, nous avons pu travailler avec trois étudiants, présents de manière ponctuelle et irrégulière, tout au long de l'année.

En cours d'année, nous avons accueilli madame Malinalli Peral Garcia, intervenante musicienne, à la suite de la démission de madame Marielyne Sauriol en janvier 2022. Avec sa douceur et sa sensibilité pour les résidents esseulés, elle a apporté de nouvelles activités à ajouter à notre programmation, comme un programme spécial sur iPad qui permet aux résidents de jouer de la musique. Il est aussi primordial de souligner l'arrivée, en juillet 2021, de notre nouvelle

intervenante en soins spirituels, madame Florence Chéry. Cet ajout est une excellente nouvelle pour notre établissement! Madame Chéry est présente aux Jardins du Haut Saint-Laurent un à deux jours par semaine.



S'ajoute à ces changements dans le personnel du service, le retour des stagiaires pour l'hiver 2022. Dans la période de janvier à avril, nous avons accueilli un stagiaire en technique d'éducation spécialisée. De plus, nous avons observé le retour progressif des bénévoles de mai à août 2021, en même temps que la reprise des activités de groupes (avec l'application des mesures sanitaires).

Il est important pour nous de mentionner que les événements spéciaux qui ponctuent le calendrier ont tous été soulignés ou célébrés de façon différente, et parfois même originale :

- souper homard à la chambre;
- journées thématiques (ex. chandails de Noël);
- distribution de cadeaux et de collations spéciales à plusieurs occasions;
- fêtes à même les unités de vie;
- « photo Booth »;
- épiluchette de blé d'inde sur les unités;
- chorale des employés pour Noël.





Une emballante nouveauté en 2021-2022 a été l'acquisition d'un lapin afin de faire des visites animalières auprès des résidents des Jardins du Haut Saint-Laurent. Rosie est rapidement devenue la vedette de l'établissement et était appréciée des résidents ainsi que des employés. Cependant, avec les nombreuses vagues de COVID-19 et, ultimement, la démission de Marielyne, nous avons été obligés de nous en départir. Cependant, l'idée demeure en suspens et sera peut-être reprise quand le contexte sera plus favorable.



Nous désirons souligner le travail et la collaboration de nombreux préposés aux bénéficiaires, mais aussi de l'ensemble des équipes de soins, pour l'organisation d'activités dirigées et d'événements qui ont fait le bonheur des résidents, mais aussi des employés de l'établissement.



Au cours de l'année 2021-2022, nous avons poursuivi le service d'appels vidéo pour les familles des résidents qui vivent à l'extérieur de la Ville de Québec. Ce service exige un investissement de temps pour les intervenants en loisirs, mais nous constatons les bénéfices pour les résidents et leurs proches.

Finalement, pour des raisons bien évidentes, nos activités qui favorisent nos liens avec la communauté ont été grandement diminuées. Cependant, de gros efforts ont été fournis afin d'en préserver quelques-unes. En voici certains exemples :

- cartes de souhaits et autres attentions distribuées aux résidents à Noël;
- collaboration avec l'organisme *Le Noël du Bonheur*;
- parade extérieure des enfants de l'école *Vision*;
- entente avec un nouveau prêtre qui offre des messes aux résidents, le Père Freddy Hessou;
- partenariat avec la *Fondation de la massothérapie* (grâce aux démarches d'un membre de famille) qui a offert une centaine de massages à près de 30 résidents, et ce, gratuitement.



CHSLD Côté-Jardin

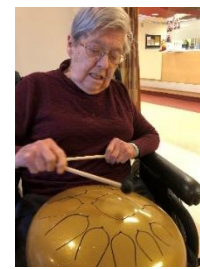
Tout comme aux Jardins du Haut Saint-Laurent, encore en 2021-2022, la pandémie de COVID-19 a grandement influencé le travail et l'organisation du Service des loisirs du CHSLD Côté-Jardin. En plus de devoir adapter constamment les activités aux exigences des mesures sanitaires qui évoluaient au fil des mois, l'équipe devait faire face à des absences beaucoup plus fréquentes des intervenants en loisirs et des bénévoles. S'ajoutent à cela les nombreuses périodes où nous devons être en support aux équipes de soins, lors des éclosions, pour effectuer de l'aide à l'alimentation et toutes autres tâches qui permettaient d'assurer le bien-être et la sécurité des résidents.

Par contre, malgré les embûches et les défis à relever, l'équipe des loisirs du CHSLD Côté-Jardin est fière du chemin parcouru et de tous les accomplissements de l'année 2021-2022. C'est en faisant preuve d'imagination, de beaucoup de générosité et de don de soi que nous sommes parvenus à offrir aux résidentes et résidents une programmation d'activités riche et adaptée à leurs besoins. Surtout, nous avons le sentiment d'avoir offert aux résidents, à leurs familles ainsi que parfois aux employés, de petits moments de bonheur qui ont illuminé le quotidien parfois difficile de la vie en CHSLD.



L'année 2021-2022 a aussi été marquée par de nombreux ajouts et changements dans le personnel du Service des loisirs. Premièrement, grâce aux surplus de personnel octroyé en raison de la pandémie, nous avons eu la chance de travailler avec six étudiants, présents de manière ponctuelle et irrégulière, tout au long de l'année. La présence de ces étudiants a été d'une aide précieuse, mais a aussi apporté son lot de responsabilités et de travail supplémentaire en embauche et gestion de personnel.

En cours d'année, nous avons accueilli madame Émilie Destruel, intervenante en loisirs, en remplacement du congé de maternité de madame Valérie Lévesque Morin. Ce changement a apporté une dynamique différente dans l'équipe et des nouveautés à la programmation (yoga, activités de ressourcement et d'expression de la gratitude, etc.). Il est aussi primordial de souligner l'arrivée, en juillet 2021, de notre nouvelle intervenante en soins spirituels, madame Florence Chéry. Cet ajout est une excellente nouvelle pour notre établissement! Madame Chéry est présente au CHSLD Côté-Jardin un à deux jours par semaine.



S'ajoute à ces changements dans le personnel du service, le retour des stagiaires pour l'hiver 2022. Dans la période de janvier à juin, nous avons accueilli deux stagiaires en technique d'éducation spécialisée ainsi que quatre stagiaires en travail social. De plus, nous avons observé le retour progressif des bénévoles au CHSLD Côté-Jardin de mai à août 2021, en même temps que la reprise des activités de groupes (avec l'application des mesures sanitaires).

Il est important pour nous de mentionner que les événements spéciaux qui ponctuent le calendrier ont tous été soulignés ou célébrés de façon différente et parfois même originale :

- chariot thématique du Carnaval;
- souper homard à la chambre;
- journées thématiques (en pyjama, chandails de Noël);
- distribution de cadeaux, de poèmes et de collations spéciales à plusieurs occasions;
- fêtes à même les unités de vie;
- « photo Booth »;
- décorations illuminées d'Halloween dans la cour extérieure.





des résidents, mais aussi des employés de l'établissement.



Une emballante nouveauté en 2021-2022 est l'implantation d'un service gratuit pour les résidents et leurs familles : la *Gazette personnalisée FAMILÉO*. Ce service permet aux proches, via un réseau social facile d'utilisation, de transmettre photos et messages à un résident, qui lui sont ensuite remis par le biais d'une gazette papier, personnalisée et grand format au design impeccable. Dans le contexte pandémique, ce service qui rapproche les résidents de leur famille prend tout son sens et son importance.

Il est ressorti d'un bref sondage loisirs, fait auprès d'une trentaine de résidents, que ceux-ci désirent majoritairement des activités extérieures pour la saison estivale. Nous avons donc planifié des spectacles, du jardinage, des repas BBQ et des feux de joie en soirée (en collaboration avec des membres de familles et un résident du 1^{er} étage).



Nous désirons souligner le travail exemplaire de madame Manon Morin, chef d'équipe des services auxiliaires, qui a favorisé l'excellente collaboration avec les préposés aux bénéficiaires ainsi qu'avec les auxiliaires familiales pour l'organisation d'activités dirigées, d'événements spéciaux et de concours qui ont fait le bonheur



Au cours de l'année 2021-2022, nous avons poursuivi le service d'appels vidéo pour les familles des résidents qui vivent à l'extérieur de la Ville de Québec. Ce service exige un investissement de temps pour les intervenantes en loisirs, mais nous constatons les bénéfices pour les résidents et leurs proches.

Finalement, pour des raisons bien évidentes, nos activités qui favorisent nos liens avec la communauté ont été grandement diminuées. Cependant, de gros efforts ont été fournis afin d'en préserver quelques-unes. En voici certains exemples :

- cartes de souhaits et autres attentions distribuées aux résidents à Noël;
- visites et messes de la Paroisse St-Thomas D'Aquin;
- collaboration avec l'organisme *Le Noël du Bonheur*;
- poursuite des visites du CPE dans la cour extérieure



Le Manoir St-Amand

Une année encore marquée par les règles sanitaires.

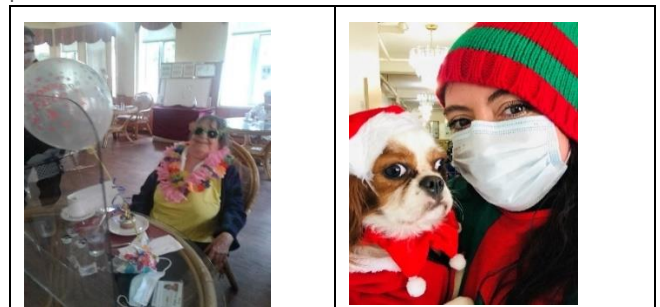
Activités personnalisées et visites aux chambres afin de divertir nos usagers, de briser l'isolement et de prévenir le déconditionnement. En alternance avec une reprise des fêtes du mois et des activités dans les salles communes, entre les différentes vagues et règles sanitaires de la COVID-19.



Une survivante de la COVID-19 âgée de 105 ans, dansant à la fête de Noël, avec madame Josée Joannette, directrice d'établissement

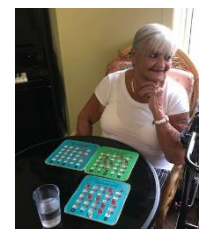


Une autre nouveauté issue de la pandémie de COVID-19 est que nous procédons maintenant à une approche plus personnalisée pour chaque événement spécial. Cela a des retombées positives considérables.



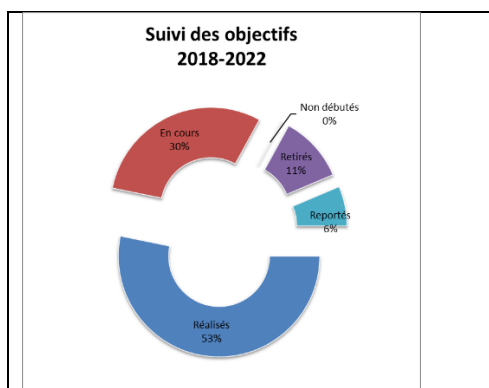
Retour du bonhomme au grand plaisir de tous, ainsi que plusieurs autres activités.

Un hommage en mémoire de nos quinze défunts qui ont malheureusement été emportés par la COVID-19



CONCERNANT LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Le plan stratégique 2018-2022 contient les volets suivants et voici l'état de situation au 31 mars 2022 :



PLAN STRATÉGIQUE 2018-2022 : RÉPARTITION DES «47» OBJECTIFS / ANNÉE

2018-2019: 7

2019-2020: 23 -> CUMULATIF= 30

2020-2021: 14 -> CUMULATIF= 44

2021-2022: 3 -> CUMULATIF = 47

TOTAL: 47

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 2018-2022

Légende :

= Complété = En cours de finalisation = Pas atteint = Reporté = Retiré

1. La sécurité des résidents

11 volets ont été priorisés :

- Diminution du nombre d'erreurs médicamenteuses de 10 %
- Consolidation du programme de prévention et de gestion des chutes
- Consolidation de l'application du protocole de contentions et d'utilisation des mesures alternatives
- Amélioration du positionnement du résident en fauteuil roulant
- Consolidation du programme de prévention et de traitement des plaies
- Assurance de la sécurité alimentaire
- Application du programme de prévention et contrôle des infections
- Finalisation de l'implantation du processus d'évaluation du risque suicidaire
- Implantation du processus d'évaluation de fuite et d'égarement
- Projet Évaluation Personnalisation des Soins (PEPS)
- Projet - Optimisation des pratiques, des usages, des soins et des services – Antipsychotiques (OPUS-AP)

2. L'implication du résident et de sa famille

1 volet a été priorisé :

- Augmentation de la participation des résidents/familles aux activités et comités, notamment dans le processus décisionnel

3 L'assurance de la qualité des soins

10 volets ont été priorisés :

- Révision du processus d'hydratation des résidents en fonction des normes reconnues
- Amélioration du respect du sommeil des résidents

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 2018-2022

Légende :

☑ = Complété ☑ = En cours de finalisation ☒ = Pas atteint ☑ = Reporté ☑ = Retiré

- ☑ • Consolidation du processus d'évaluation de la douleur chez la personne aînée
- ☑ • Implantation, avec l'aide des PAB et des autres membres du personnel, du programme d'activités dirigées auprès des résidents qui le désirent
- ☑ • Implantation du rôle d'intervenant accompagnateur en vue d'assurer la personnalisation des soins et des services
- ☑ • Révision du processus d'évaluation de la condition du résident aux trois mois, rédaction des notes et suivi avec les familles
- ☑ • Rehaussement du programme de soins palliatifs et de fin de vie
- ☑ • Consolidation du programme de soins pour les personnes atteintes de troubles de comportement liés à la démence
- ☑ • Assurance de la température des aliments chauds servis à 60° C (norme - MAPAQ)
- ☑ • Révision du processus d'accueil

4. Le maintien de la réputation d'excellence

1 volet a été priorisé :

- ☑ • Maintien de la culture de mesures des résultats (révision des indicateurs du Tableau de bord)

5. Le développement de services et leur promotion

1 volet a été priorisé :

- ☑ • Élaboration d'un projet d'implantation des micro-milieus

6. La communication efficace et efficiente

5 volets ont été priorisés :

- ☑ • Révision du site Web et de l'intranet
- ☑ • Virage technologique documentaire sécuritaire et efficace
- ☑ • Implantation d'un nouveau système de gestion de l'information clinique et administratif
- ☑ • Amélioration des outils de communication, vulgarisation de leur contenu plus à l'ensemble du personnel et optimisation de leur accessibilité
- ☑ • Révision du Plan de publicité

7. La réponse aux besoins de notre partenaire principal, le MSSS/CIUSSS de la Capitale-Nationale

3 volets ont été priorisés :

- ☑ • Renouvellement de l'entente – Les Jardins du Haut Saint-Laurent en 2021
- ☑ • Finalisation de l'implantation des ratios de monsieur Philippe Voyer (PAB, infirmières auxiliaires et infirmières)

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 2018-2022

Légende :

= Complété = En cours de finalisation = Pas atteint = Reporté = Retiré

- Finalisation de l'implantation du 2^e bain pour la clientèle ciblée

8. Notre main-d'œuvre, une ressource précieuse à conserver

8 volets ont été priorisés :

- Révision de la structure des soins infirmiers en vue d'améliorer le contrôle de la qualité et de la sécurité et d'assurer un meilleur encadrement des ressources humaines
- Révision du programme d'intégration des PAB (création d'une équipe de mentors formés)
- Recherche des meilleures pratiques en recrutement et rétention du personnel
- Consolidation du programme « santé mieux-être »
- Renouvellement des conventions collectives – SQESS-FTQ-JHSL / SPSQ- FIQ-JHSL / SQESS-FTQ- CJ
- Réorganisation du département des effectifs dans les établissements
- Implantation des rencontres d'équipe
- Révision des structures des postes et des horaires de travail

9. La gestion des immeubles : construction, correction des désuétudes et préoccupation écologique

4 volets ont été priorisés :

- Gestion des désuétudes et travaux urgents des immeubles
- Maintien et modernisation de la qualité des infrastructures
- Assurance de la conformité aux nouvelles règles du RBQ
- Mise en place de stratégies d'efficacité énergétique

10. Une saine gestion financière et une marge de profit satisfaisante

3 volets ont été priorisés :

- Robotisation de certaines activités
- Mise en place d'une fondation
- Optimisation de l'approvisionnement

4. Les activités relatives à la gestion des risques et de la qualité

4.1 L'agrément

- Les établissements Les Jardins du Haut Saint-Laurent et CHSLD Côté-Jardin ont obtenu le statut d'agrément « avec mention » en juin 2018.
- Le Manoir St-Amand a reçu sa certification du CIUSSS de la Capitale-Nationale du 19 novembre 2019 au 18 novembre 2023.



Le Manoir St-Amand est certifié par



CONCERNANT L'AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES ET DES PROCESSUS

La structure

- Le sujet de la *Démarche d'amélioration continue* est intégré dans les comités opérationnels des établissements et il n'y a plus de groupes parallèles.
- Toutefois, le comité de direction a aussi la responsabilité de faire les suivis des recommandations de la visite d'Agrément Canada et de préparer la prochaine visite avec tous ses requis. Le rapport annuel sur la démarche d'amélioration est produit et déposé au *Comité de vigilance et de la qualité*.
- Il y a eu plusieurs visites du MSSS et du CIUSSS de la Capitale-Nationale tout au long de l'année.
- Deux sondages requis par Agrément-Canada ont été faits, de mai à juin 2021 : *PULSE* (qualité de vie au travail) et *Culture de sécurité*. Les plans d'action ont été ébauchés.
- Après une demande de report de la visite d'Agrément Canada pour permettre de se relever de la pandémie de COVID-19, initialement prévue pour juin 2022, la visite aura lieu en janvier 2023.

| COMITÉS OPÉRATIONNELS ET QUALITÉ |
|--|
| 1. COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ |
| 2. DIRECTION – ORIENTATIONS (HB&NC&SM) |
| 3. COMITÉ AVISEUR - JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT |
| 3. COMITÉ AVISEUR - CÔTÉ-JARDIN |
| 4. COMITÉ DE DIRECTION / COORDINATION |
| 4.A. RENCONTRE DES GESTIONNAIRES |
| 5. COMITÉ PRÉPARATION À LA VISITE |
| 6. COMITÉ SOINS |
| 7. COMITÉ MILIEU DE VIE |
| 8. COMITÉ DIRECTION – RESS. MAT. ET FINANCIÈRES |
| 9. COMITÉ SYSTÈME INFORMATIONS |
| 10. COMITÉ DE COMMUNICATIONS |
| 11. COMITÉ SUIVI « EXPÉRIENCE CLIENT » |
| 12. GESTION DES MÉDICAMENTS |
| 13. COMITÉ GESTION « INTÉGRÉE » DES RISQUES |
| 13.A - COMITÉ PRÉVENTION INFECTIONS |
| 13.B - SOUS-COMITÉS - GESTION DES RISQUES : #1- Erreurs re: médicaments/ diète / non-respect des procédures cliniques et non-cliniques / dossiers #2- Chutes et mesures de prévention #3-Abus, agression, prévention du suicide, fuite, problèmes matériels #4-Prévention des plaies #5-Disparition et bris d'effets personnels |
| 14. COMITÉ ÉTHIQUE |
| 15. COMITÉ DRH |

Dans le cadre du cycle d'agrément

Pour Les Jardins du Haut Saint-Laurent et CHSLD Côté-Jardin, les années 2018-2022 ont été des années de suivi des recommandations formelles émises lors de la visite. Ci-dessous un bref état de situation au 31 mars 2022 :

| Légende : | | |
|--|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> = Complété | <input checked="" type="checkbox"/> = En cours de finalisation | <input checked="" type="checkbox"/> = Pas atteint |
| <input checked="" type="checkbox"/> = Pour les prochaines années | | |
| RECOMMANDATIONS – SUIVIS REQUIS – 25 MAI 2019 | | |
| #1 | Codes orange, noir et brun – Documents à compléter / Exercices (Leadership 14.2 / 14.3/ 14.4/ 14.5) | <input checked="" type="checkbox"/> |
| #2 | Barrières physiques vs eau chaude (SLD 16.1) | <input checked="" type="checkbox"/> |
| #3 | Chariots d'entretien ménager verrouillés (Côté-Jardin - SLD 16.1) | <input checked="" type="checkbox"/> |
| RECOMMANDATIONS – SUIVIS REQUIS – JUIN 2022 | | |
| #4 | Politique et procédure sur l'identification des meilleures pratiques et l'utilisation des données probantes (Leadership 3.10; SLD- 15.1/ 15.2/ 15.3) | <input checked="" type="checkbox"/> |
| #5 | Plan opérationnel : finalisation des cibles, indicateurs de résultats et échéanciers (Leadership – 4.11) | <input checked="" type="checkbox"/> |
| #6 | Audits réalisés en appui des indicateurs de résultats partagés avec les équipes de soins afin que ces dernières puissent contribuer aux mesures d'amélioration requises (Leadership – 4.11) | <input checked="" type="checkbox"/> |
| #7 | Appareils munis d'un dispositif sécuritaire pour les objets pointus et tranchants qui sont utilisés, à mettre en place (PCI- 7.7.) | <input checked="" type="checkbox"/> |
| #8 | Politique et procédures sur l'entreposage, la conservation et la destruction des dossiers des résidents de manière sécurisée, à finaliser (SLD 13.6) | <input checked="" type="checkbox"/> |

Suivi de l'expérience vécue

- En 2021-2022, le « Sondage sur la satisfaction des résidents et de l'expérience vécue » a été tenu, suivi de la préparation du plan d'action.

En alimentation

- Création du Service de nutrition pour les deux CHSLD : une nutritionniste et une technicienne en diététique clinique pour les deux CHSLD et quatre techniciennes en diététique au Service alimentaire.
- Retrait des desserts pour résidents diabétiques avec l'accord des médecins (mais produits comme *Jello*, salade de fruits, compote et yogourt sont toujours disponibles) pour les deux CHSLD.
- Amélioration des outils de nutrition : le napperon pour l'identification aux repas est devenu une fiche alimentaire, précision de la restriction sans multiphase (sans consistance mixte) pour les desserts et les soupes sur le menu hebdomadaire, aussi pour les deux CHSLD.
- Mise en place d'armoires pour la vaisselle souillée en dehors des heures de repas sur les unités.

Le secteur d'entretien des bâtiments et équipements

- A mis en place les fiches annuelles du programme d'entretien préventif.
- A procédé à plusieurs améliorations principalement au niveau des salles de bain.

En prévention des infections

- Très grosse année pour les membres du *Comité de prévention des infections* et les équipes :
 - rencontres fréquentes du *Comité de gestion des éclosions*;
 - présences de « sentinelles »;
 - visites officielles d'inspection hebdomadaire;
 - audits;
 - visites de vigie du CIUSSS de la Capitale-Nationale, tant pour le volet prévention et contrôle des infections que pour les autres éléments suivis;
 - ajustements continus des consignes en provenance du MSSS, auprès de la clientèle des proches aidants et des familles;
 - augmentation des inventaires afin de faciliter le travail des employés.

4.2 La sécurité et la qualité des soins et des services

En gestion des risques

- La poursuite des travaux des cinq sous-comités sur réception des rapports d'accidents-incidents, l'analyse subséquente des recommandations par le *Comité de gestion des risques*, le maintien de l'enregistrement des données des rapports d'accidents-incidents dans SSSS et la reconnaissance du travail d'un groupe de travail via « *Le Securitas* » sont les principaux faits saillants.
- Aucune procédure n'a été élaborée mais une quarantaine ont été révisées en cours d'année.
- Plusieurs audits ont été réalisés en 2021-2022 :
 - PCI

Les actions réalisées pour promouvoir de façon continue la déclaration et la divulgation des incidents-accidents

- Formation de chaque nouvel employé lors de l'intégration.
- Suivi des incidents-accidents au « stand-up » quotidien par les chefs d'unités et suivi systématique pour les accidents F et +.

La nature des trois principaux types d'incidents (indices de gravité A et B) mis en évidence au moyen du système local de surveillance

| ÉLÉMENTS | JHSL au 31 mars 2022 | CJ au 31 mars 2022 |
|--|----------------------|--------------------|
| Médicaments | 17 | 21 |
| Autres | 15 | 30 |
| Diète | 30 | 12 |
| Le pourcentage par rapport à l'ensemble des événements | 62/1546 (4,01 %) | 63/2472 (2,55 %) |

- JHSL : Jardins du Haut St-Laurent CJ : Côté-Jardin

La nature des trois principaux types d'accidents (indices de gravité C à I) mis en évidence au moyen du système local de surveillance.

| ÉLÉMENTS | JHSL au 31 mars 2022 | CJ au 31 mars 2022 |
|--|----------------------|---------------------|
| Chutes | 807/1546 (52,20 %) | 1427/2472 (57,73 %) |
| Médicaments | 167/1546 (10,80 %) | 390/2472 (15,78 %) |
| Autres | 313/1546 (20,25 %) | 342/2472 (17,48 %) |
| Le pourcentage par rapport à l'ensemble des événements | 1287/1546 (83,25 %) | 2249/2472 (90,98 %) |

- JHSL : Jardins du Haut St-Laurent CJ : Côté-Jardin

Les actions entreprises par le Comité de gestion des risques et les mesures mises en place par l'établissement en lien avec :

o les principaux risques d'incidents-accidents identifiés

Chutes : toujours de mise

- Mesures de sécurité inscrites aux plans de travail
- Implantation des plans de travail informatisés SYMO
- Caucus post chute
- Suivi post chute
- Tournées intentionnelles
- Positionnement au fauteuil roulant

Autres : toujours de mise

- Formation sur les plaies
- Uniformisation des outils d'évaluation
- Sécurité alimentaire/hydratation
- Respect du sommeil
- Évaluation de la douleur

Médicaments : toujours de mise

- Uniformisation des outils, retrait des outils maison
- Implantation graduelle du logiciel *XPill Pro* pour la gestion/distribution de la médication
- Suivi par les chefs d'unités lors d'incidents-accidents concernant la médication

o la surveillance, la prévention et le contrôle des infections nosocomiales

- Suivi post éclosion
- Protocoles PCI

Les principaux constats tirés de l'évaluation annuelle de l'application des mesures de contrôle des usagers (art 118.1 de la LSSSS)

Les Jardins du Haut Saint-Laurent

- La moyenne annuelle de résidents porteurs de contention est de 7,1 %, soit 2,5 % plus bas que l'année précédente. Il y a eu de légères variations en cours d'année, de sorte que le pourcentage s'est situé entre 6,3 % et 8,2 % tout au long de l'année.
- Une augmentation du nombre de mesures d'isolement a eu lieu en janvier 2022 en lien avec l'éclosion de COVID-19 (quatre cas ponctuels) pour tenter de limiter la propagation du virus. Le processus décisionnel pour instaurer une mesure de contrôle de type isolement a été resserré, en lien avec le faible taux d'efficacité en comparaison aux effets néfastes observés lors de la première vague de COVID-19 dans nos établissements.
- Au cours de l'année, quatorze mesures de contrôle ont été instaurées (une à l'admission et treize en cours de séjours), alors que seize ont été cessées (onze en cours de séjours et cinq en lien avec le départ ou le décès des résidents). Étant donné la difficulté à retirer des mesures de contrôle déjà en place, il convient d'en restreindre leur application. C'est pourquoi des rencontres multidisciplinaires ont été débutées avant l'utilisation de ces mesures pour s'assurer de maximiser l'utilisation des mesures alternatives et d'avoir une meilleure compréhension des risques et des mesures de contrôle (et de s'assurer de mettre en place des mesures compensatoires de ces risques si l'utilisation d'une mesure de contrôle est retenue).
- Les mesures de contrôle les plus utilisées demeurent celles au fauteuil roulant (environ 2/3 des résidents utilisant des mesures de contrôle en ont une au fauteuil roulant).
- L'utilisation de la contention au fauteuil de repos a augmenté en cours d'année, atteignant un sommet de cinq porteurs aux mois de décembre et janvier. L'hypothèse est que le personnel cherche davantage à varier les positions des résidents porteurs de contention, dans un souci de prévention des plaies et de confort.
- Le nombre de résident sous mesure de contrôle 24/24 heures est passé de deux à un en cours d'année. Aucune ridelle n'a été utilisée comme mesure de contrôle. Les mesures d'isolement sont restées stables à trois utilisateurs qui sont tous dans les unités de santé mentale et trouble concomitant.
- La formation s'est poursuivie pour l'ensemble des nouvelles embauches d'infirmières et infirmières auxiliaires.
- Lors des audits réalisés en février 2022, il a été observé que la réévaluation mensuelle de la pertinence des mesures de contrôle en place était faite dans près de 70 % des cas, principalement lorsqu'une intervention en ce sens a été programmée dans le logiciel SYMO (réalisé neuf fois sur dix lorsque l'intervention de réévaluation est programmée mensuellement vs aucune fois sur trois lorsque le sujet n'est traité que lors des réévaluations trimestrielles). La surveillance des contentions est bien réalisée, à l'exception d'un cas où l'intervention était inscrite en série en début de quart de travail et d'un autre cas où la surveillance était inscrite seulement par les PAB (aucune mention de surveillance par l'infirmière). La surveillance n'est toutefois que rarement documentée lors de l'utilisation d'une mesure d'isolement et la décision d'y avoir recours est prise par les TES plutôt que par l'infirmière.

CHSLD Côté-Jardin

- La moyenne annuelle est de 1,4 % (diminution progressive pour passer de 3,4 % en début d'année à 0,4 % en fin d'année).
- Une augmentation du nombre de mesures d'isolement a eu lieu en janvier 2022 en lien avec l'éclosion de COVID-19 (trois cas ponctuels) pour tenter de limiter la propagation du virus. Le processus décisionnel pour instaurer une mesure de contrôle de type isolement a été resserré, en lien avec le faible taux d'efficacité en comparaison aux effets néfastes observés lors de la première vague de COVID-19 dans nos établissements.

- Au cours de l'année, neuf mesures de contrôle ont été instaurées (deux à l'admission et sept en cours de séjours), alors que dix-sept ont été cessées (treize en cours de séjours et quatre en lien avec le départ ou le décès des résidents). Des rencontres multidisciplinaires ont été instaurées préalablement à la mise en place d'une mesure de contrôle pour s'assurer de maximiser l'utilisation des mesures alternatives et d'avoir une meilleure compréhension des risques et des mesures de contrôle (et de s'assurer de mettre en place des mesures compensatoires de ces risques si l'utilisation d'une mesure de contrôle est retenue).
- Les mesures de contrôle les plus utilisées en cours d'année ont été celles au fauteuil roulant. Tous les types de mesures de contrôle ont diminué en cours d'année, en même temps que le nombre de résidents touchés. À la fin de l'année, un seul résident utilise toujours des moyens de contrôle.
- Aucune ridelle n'a été utilisée comme mesure de contrôle en cours d'année. Les contentions au fauteuil de repos, ainsi que les mesures d'isolement ont tous été cessées en cours d'année.
- La formation s'est poursuivie pour l'ensemble des nouvelles embauches d'infirmières et infirmières auxiliaires, ainsi que pour certains groupes de PAB.
- Lors de l'audit réalisé en février 2022, il n'y avait qu'un seul résident utilisant des mesures de contrôle. Plusieurs lacunes ont été observées, dont l'inscription partielles et/ou en série des périodes de surveillance par les PAB et aucune mention de surveillance par l'infirmière, ainsi que l'absence de réévaluation des mesures de contrôle.

Des démarches sont en cours et/ou à venir dans les établissements :

- Consolidation des rencontres multidisciplinaires préalablement à l'utilisation d'une mesure de contrôle.
- Mise à jour et diffusion du protocole sur l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle.
- Formation au personnel de soins portant notamment sur la recherche des causes, la promotion des mesures alternatives, les risques des mesures de contrôle, la législation, les responsabilités de chacun et les procédures à respecter dans nos établissements.
- Restructuration de la démarche de réévaluation de la pertinence du maintien des mesures de contrôles utilisées et de la démarche pour leur retrait.

Les mesures mises en place par l'établissement ou son Comité de vigilance et de la qualité à la suite des recommandations formulées par les instances suivantes :

Protecteur du citoyen

- Une recommandation du Protecteur du citoyen en 2020-2021 au CHLSD Côté-Jardin :
 - R1. Fournir à chaque résident et résidente les soins d'hygiène prévus à son plan de soin et informer le Protecteur du citoyen des mesures prises pour atteindre cet objectif d'ici le 30 avril 2021.
 - Les suivis sont :
 - Réponse de madame Néron du Protecteur du citoyen : *le dossier est considéré comme un signalement et sera traité comme tel par monsieur Jacques Beaulieu, commissaire aux plaintes, qui est en charge du dossier et qui doit remettre un rapport dans les 45 jours, soit au 31 mai 2021.*
 - Acceptation du signalement par monsieur Jacques Beaulieu, le 14 avril 2021.
 - Préparation d'un plan d'action par madame Marie-Claude Bussièrès et réception par courriel, le 15 mai 2021
 - Le mardi 6 juillet 2021, réception du suivi de notre signalement, déposé le 9 avril.
 - Présentation du Plan d'action et suivi des plaintes multiples au *Comité de vigilance et de la qualité* du 29 septembre 2021.

Coroner

- Pas de recommandation du coroner en 2021-2022.

4.3 L'examen des plaintes et le droit des usagers

MOYENS POUR LA POPULATION D'ACCÉDER AU RAPPORT ANNUEL RELATIF À :

- PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES :
 - Le rapport annuel 2021-2022 du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est déposé sur le site Web des établissements dans l'onglet « Services aux résidents ».
- SATISFACTION DES USAGERS :
 - Le *Comité de suivi de l'expérience vécue par le résident*, par le biais de son processus interne de traitement des mécontentements et insatisfactions, a poursuivi ses activités.
- RESPECT DES DROITS :
 - Le site Web des établissements, dans l'onglet « *Comité des usagers*, » comporte une section « respect de vos droits ».
 - Une affiche sur le sujet est apposée sur le babillard réservé aux comités des usagers des deux CHSLD, dans la cage d'escalier entre le premier et le deuxième étage et à l'entrée principale.

5. L'application de la politique portant sur les soins de fin de vie

En 2021-2022, les établissements ont compilé les indicateurs suivants :

| JHSL | Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs | Nombre de sédations palliatives continues administrées | Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées | Nombre d'aides médicales à mourir administrées |
|---------|---|--|---|--|
| avr-21 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| mai-21 | 9 | 0 | 0 | 0 |
| juin-21 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| juil-21 | 6 | 0 | 1 | 0 |
| août-21 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| sept-21 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| oct-21 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| nov-21 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| déc-21 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| janv-22 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| févr-22 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| mars-22 | 6 | 0 | 0 | 0 |

JHSL : Les Jardins du Haut Saint-Laurent

| CJ | Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs | Nombre de sédations palliatives continues administrées | Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées | Nombre d'aides médicales à mourir administrées |
|---------|---|--|---|--|
| avr-21 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| mai-21 | 12 | 1 | 0 | 0 |
| juin-21 | 10 | 0 | 0 | 0 |
| juil-21 | 8 | 0 | 1 | 0 |
| août-21 | 9 | 0 | 0 | 0 |
| sept-21 | 10 | 0 | 0 | 0 |
| oct-21 | 6 | 0 | 0 | 0 |
| nov-21 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| déc-21 | 10 | 0 | 0 | 0 |
| janv-22 | 6 | 0 | 0 | 0 |
| févr-22 | 7 | 1 | 0 | 0 |
| mars-22 | 6 | 1 | 1 | 0 |

CJ : CHSLD Côté-Jardin

6. Les ressources humaines

« L'établissement présente le nombre de cadres et de salariés occupant un emploi au 31 mars de l'année selon la catégorie de personnel, ainsi que le nombre d'équivalents temps complet (ETC) pour la dernière année disponible. »

Tableau : nombre de personnes occupant un emploi dans l'établissement au 31 mars 2022 et nombre d'équivalents temps complet

| Les Jardins du Haut Saint-Laurent | Nombre de personnes occupant un emploi 31 MARS 2022 | Nombre d'ETC 31 MARS 2022 |
|--|---|-------------------------------------|
| 1 - Personnel en soins infirmiers et cardiorespiratoires | 37 | 31.93 |
| 2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers | 198 | 153.63 |
| 3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration | 6 | 5.85 |
| 4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux | 32 | 24.90 |
| 5 - Personnel non visé par la loi 30 | 0 | 0 |
| 6 - Personnel d'encadrement et autres | 14 | 9.68 |
| Total | 287 | 225.99 |

| CHSLD Côté-Jardin | Nombre de personnes occupant un emploi | Nombre d'ETC |
|--|--|---------------|
| 1 - Personnel en soins infirmiers et cardiorespiratoires | 58 | 50.94 |
| 2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers | 287 | 199.96 |
| 3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration | 12 | 9.41 |
| 4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux | 22 | 19.85 |
| 5 - Personnel non visé par la loi 30 | 0 | 0 |
| 6 - Personnel d'encadrement et autres | 22 | 16.52 |
| Total | 401 | 296.68 |

| Le Manoir St-Amand | Nombre de personnes occupant un emploi | Nombre d'ETC |
|--|--|--------------|
| 1 - Personnel en soins infirmiers et cardiorespiratoires | 8 | 6.16 |
| 2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers | 83 | 53.55 |
| 3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration | 1 | 0.25 |
| 4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux | 0 | 0 |
| 5 - Personnel non visé par la loi 30 | 0 | 0 |
| 6 - Personnel d'encadrement et autres | 3 | 3 |
| Total | 95 | 62.96 |

7. Conclusion

L'année 2022-2023 s'annonce une année probablement moins perturbée par la pandémie de la COVID-19 : plusieurs processus devront sûrement être révisés.

De plus, déjà, il faudra réactiver les différentes étapes requises en vue de la prochaine visite d'Agrément Canada en janvier 2023 et finaliser des plans d'action en suivi des sondages et visites du MSSS de 2021-2022.

Enfin, le projet pilote de transformation du statut des établissements Les Jardins du Haut Saint-Laurent et CHSLD Côté-Jardin d'« établissement privé non conventionné » à « établissement privé conventionné » et sa réalisation effective constitueront les éléments clés de 2022-2023.

2022-09-20 / HB