



Rapport annuel

2023-2024



Centre d'hébergement et de soins de longue durée

CÔTĒ-JARDINS inc.



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

En janvier 2023, le Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardins inc. a obtenu, pour chacune de ses deux installations Côté-Jardins et Jardins du Haut Saint-Laurent, un « agrément avec mention », décerné par Agrément Canada. 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	6
2. Déclaration de fiabilité des données.....	7
3. Présentation de l'établissement et ses faits saillants	8
3.1 Le Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardins inc.	8
Notre histoire	8
Notre mission	10
Notre vision	10
Nos valeurs	10
Les services offerts.....	11
Notre organigramme	13
3.2 Les principaux comités.....	14
3.3 Les faits saillants de l'année.....	16
Concernant l'organisation.....	16
Concernant les résidents.....	17
Concernant les ressources humaines	19
Concernant les ressources informationnelles.....	20
Concernant les communications	20
Concernant les ressources matérielles	20
Concernant les loisirs.....	20
Concernant la planification stratégique	27
4. Les activités relatives à la gestion des risques et de la qualité	28
4.1 L'agrément.....	28
Concernant l'amélioration continue des services et des processus.....	28
Suivi des recommandations de la visite d'agrément	29
Première activité du nouveau cycle d'agrément : l'autoévaluation	30
4.2 La sécurité et la qualité des soins et des services.....	30
En gestion des risques 2023-2024	30
Actions réalisées pour promouvoir de façon continue la déclaration et la divulgation des incidents-accidents	30
Nature des trois principaux types d'incidents (indices de gravité A et B) mis en évidence au moyen du système local de surveillance	30
Nature des trois principaux types d'accidents (indices de gravité C à I) mis en évidence au moyen du système local de surveillance	31

Actions entreprises par le Comité de gestion des risques et les mesures mises en place par l'établissement.....	31
Principaux constats tirés de l'évaluation annuelle de l'application des mesures de contrôle des usagers (art. 118.1 de la LSSSS) 2022-2023	32
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	33
4.3 L'examen des plaintes et le droit des usagers	34
Moyens pour la population d'accéder au rapport annuel	34
5. L'application de la politique portant sur les soins de fin de vie	35
6. Les ressources humaines	36
6.1 Nombre de personnes occupant un emploi dans l'établissement au 31 mars 2024 et nombre d'équivalents temps complet (ETC).....	36
7. Les ressources financières	37
8. Divulcation des actes répréhensibles.....	37
9. Office québécois de la langue française	37
10. Ressources informationnelles.....	37
10.1 Implantation de nouveaux systèmes de gestion	37
10.2 Modifications apportées.....	37
11. Conclusion	38

1. Message des autorités

C'est avec plaisir que nous vous présentons le premier rapport annuel de gestion du Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardins inc. né de la fusion, en date du 1^{er} avril 2023, de nos deux établissements, le CHSLD Jardins du Haut Saint-Laurent (1992) inc. et le CHSLD Côté-Jardins inc. (2007). Ce rapport présente le nouvel établissement avec ses deux installations (sites), ses activités, ses réalisations et les faits saillants de l'année. Il inclut également tous les éléments d'information requis démontrant la saine gestion de notre établissement.

L'année 2023-2024 s'est avérée une année d'ajustements et d'appropriation des règles de conventionnement, particulièrement du côté des ressources humaines et des ressources financières. Nous avons sous-estimé l'ampleur du travail à réaliser compte tenu du nouveau cadre budgétaire. Tous les gestionnaires, soutenus par la Direction des ressources financières, se sont familiarisés au suivi budgétaire de leur main-d'œuvre maintenant comptabilisé en heures travaillées, ainsi qu'à une gestion périodique des autres dépenses pour respecter le budget. Les changements de logiciel de paie et des ressources humaines ont nécessité des ajustements et des suivis étroits pour les équipes de la Direction des ressources financières et de la Direction des ressources humaines. La gestion des nouveaux avantages sociaux du personnel, notamment le fonds de pension, a généré beaucoup de questionnements de la part du personnel auxquels nous avons dû répondre. Les congés et les vacances ont également nécessité des modifications quant à la gestion du remplacement du personnel afin de maintenir la stabilité des équipes de travail, gage de qualité des soins et des services.

Nos gestionnaires et leurs équipes ont travaillé très fort au maintien de la qualité des soins et des services aux résidents, et ce, tout au long de l'année. Dans le cadre des visites ministérielles de l'évaluation de la qualité du milieu de vie – 4^e cycle, nos deux sites ont accueilli les représentants du *ministère de la Santé et des Services sociaux* (MSSS), soit le 9 mai pour Côté-Jardins et le 28 septembre pour les Jardins du Haut Saint-Laurent. C'est avec beaucoup de fierté que nous avons pris connaissance des résultats des évaluations respectives : une seule et même recommandation pour les deux sites.

De plus, dans un souci d'amélioration de la qualité du milieu de vie des résidents du site Jardins du Haut Saint-Laurent, nous avons déposé au MSSS un projet de transformation des anciens appartements pour créer six îlots de dix à douze résidents qui permettra de convertir vingt chambres semi-privées actuelles de centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) en chambre privées. Au moment de rédiger le présent rapport, les travaux pour ce projet d'envergure sont débutés.

En tant que directrice générale depuis bientôt 30 ans, je souhaite témoigner toute ma reconnaissance et ma gratitude à tous ceux et celles qui travaillent à l'un ou l'autre de nos deux sites, soit tous les employés, gestionnaires, médecins, pharmaciens ainsi que les bénévoles. Sans eux, il serait impossible de concrétiser la vision et la mission de l'établissement. C'est grâce à leur engagement, leur dévouement et leur professionnalisme qu'il est possible d'offrir des soins et des services de qualité aux résidents. Je tiens à les remercier du fond du cœur pour leur importante contribution.

Je souhaite que l'année 2024-2025 soit une année de consolidation de nos acquis et favorise le développement de la complicité et de la collaboration entre tous pour qu'ensemble, les deux sites du Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardins inc. deviennent les meilleurs endroits pour vivre et y recevoir des soins et des services de qualité, mais également le meilleur milieu pour y travailler.

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 2023-2024 du *Centre d'hébergement et de soins de longue durée CHSLD Côté-Jardins inc.* :

- ✦ 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 2024.

Signé à Saint-Augustin-de-Desmaures, ce 28^e jour du mois de juin 2024.

A handwritten signature in blue ink, reading 'Nathalie Côté'.

Nathalie Côté
Directrice générale

3. Présentation de l'établissement et ses faits saillants

3.1 Le Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardins inc.

Notre histoire

C'est le 1^{er} avril 2023 que fusionnaient les établissements Jardins du Haut Saint-Laurent (221 lits) et CHSLD Côté-Jardins (281 lits). C'est sous le nom de *Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardins inc.* que les deux sites poursuivront les activités, facilitant et optimisant les ressources administratives. Mais c'est avec la même passion et la même approche que les soins et les services continuent d'être offerts aux résidents et que la gestion des ressources humaines s'actualise pour reconnaître la contribution de tous et chacun à l'amélioration continue de la qualité dans tous les volets de l'organisation.

Cette fusion fait suite au conventionnement des deux établissements qui s'est officiellement concrétisé le 1^{er} octobre 2022. C'est un virage majeur pour les deux sites, tant sur le plan de la reconnaissance de la contribution au réseau de la santé et des services sociaux que de l'équité en termes de conditions salariales pour tout le personnel qui y travaille. C'est un long cheminement depuis l'acquisition de l'établissement Jardins du Haut Saint-Laurent (115 lits), en 1990, par monsieur Hyman Polansky. Le *Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardins inc.* regroupe donc deux sites avec un total de 502 lits au permis, dont 488 sont occupés au moment de rédiger ce rapport.

LE SITE JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT



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.

Ils s'étaient donnés trois ans pour réussir à rendre la bâtisse fonctionnelle. Jusqu'en 1997, il y avait une moyenne de 50 résidents répartis sur les trois niveaux. En 1997, la première entente est négociée avec l'agence de santé et de services sociaux, connue alors sous le nom de *Régie régionale de la santé et des services sociaux*.

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

En août 2018, monsieur Hyman Polansky est devenu propriétaire unique.

Depuis janvier 2020, l'établissement Jardins du Haut Saint-Laurent a aussi été reconnue comme une ressource régionale pour la clientèle avec des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD), pour qui cinq unités de soins ont été désignées pour un total de 74 lits.

Après la première année de pandémie, une réflexion concernant la double mission CHSLD-RPA des Jardins du Haut Saint-Laurent s'est amorcée. La fermeture des appartements (RPA) s'est imposée comme une nécessité en raison des besoins de soins accrus de la clientèle dans une structure architecturale qui n'était pas conçue pour y répondre sans générer des coûts importants pour la clientèle.

En octobre 2021, l'établissement Jardins du Haut Saint-Laurent a été sélectionné parmi une quarantaine de CHSLD privés pour participer à un projet pilote lancé par le MSSS visant à préparer une démarche d'harmonisation de plusieurs CHSLD à travers le Québec. Cette démarche avait pour but de convenir des paramètres d'entente concernant les critères d'admissibilité au conventionnement. En octobre 2022, le CHSLD Jardins du Haut Saint-Laurent est officiellement conventionné. Au 1^{er} avril 2023, il fusionne avec le second établissement appartenant à monsieur Polansky, le CHSLD Côté-Jardins.

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.

LE SITE CÔTÉ-JARDINS



Le site Côté-Jardins, localisé dans le quartier Saint-Sacrement à Québec, a été construit en 2006 par monsieur et madame Polansky. L'ouverture officielle a eu lieu le 16 juillet 2007 et le 1^{er} résident a été 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, ont été entrepris afin d'ériger un 5^e étage permettant ainsi l'ajout de 64 lits.

En octobre 2021, le CHSLD Côté-Jardins a également été sélectionné pour participer au projet pilote lancé par le MSSS en vue du conventionnement. En octobre 2022, le CHSLD Côté-Jardins est officiellement conventionné et il fusionne, le 1^{er} avril 2023, avec les Jardins du Haut Saint-Laurent.

Notre mission

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

« 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 ».

Notre vision

Plus qu'un lieu d'hébergement et de soins de longue durée, c'est un endroit où il fait bon vivre. Notre approche est empreinte de respect, de compassion, de compétence et de dévouement autant pour les résidents que pour le personnel qui rend notre vision possible. Nous voulons assurer une satisfaction de nos résidents, axée sur la transparence de nos actions.

Nous désirons demeurer « le meilleur choix » dans la région de Québec pour y vivre et pour y travailler.

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 sites. 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 de l'établissement et le plan directeur de l'organisation des soins et services cliniques, **quatre objectifs fondamentaux guident l'ensemble de notre offre de service** :

- Des services qui tiennent compte des besoins bio-psycho-sociaux des résidents
- 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 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 quatre 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.

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.

Les services offerts

Notre établissement offre dans chaque site 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 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 clinique
- 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, épluchette 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 sites
- Services administratifs : pour guider sur les questions administratives
- 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 proches aidants ainsi qu'aux soins palliatifs
- Consultation structurée des résidents, des familles et des proches sur différents éléments décisionnels

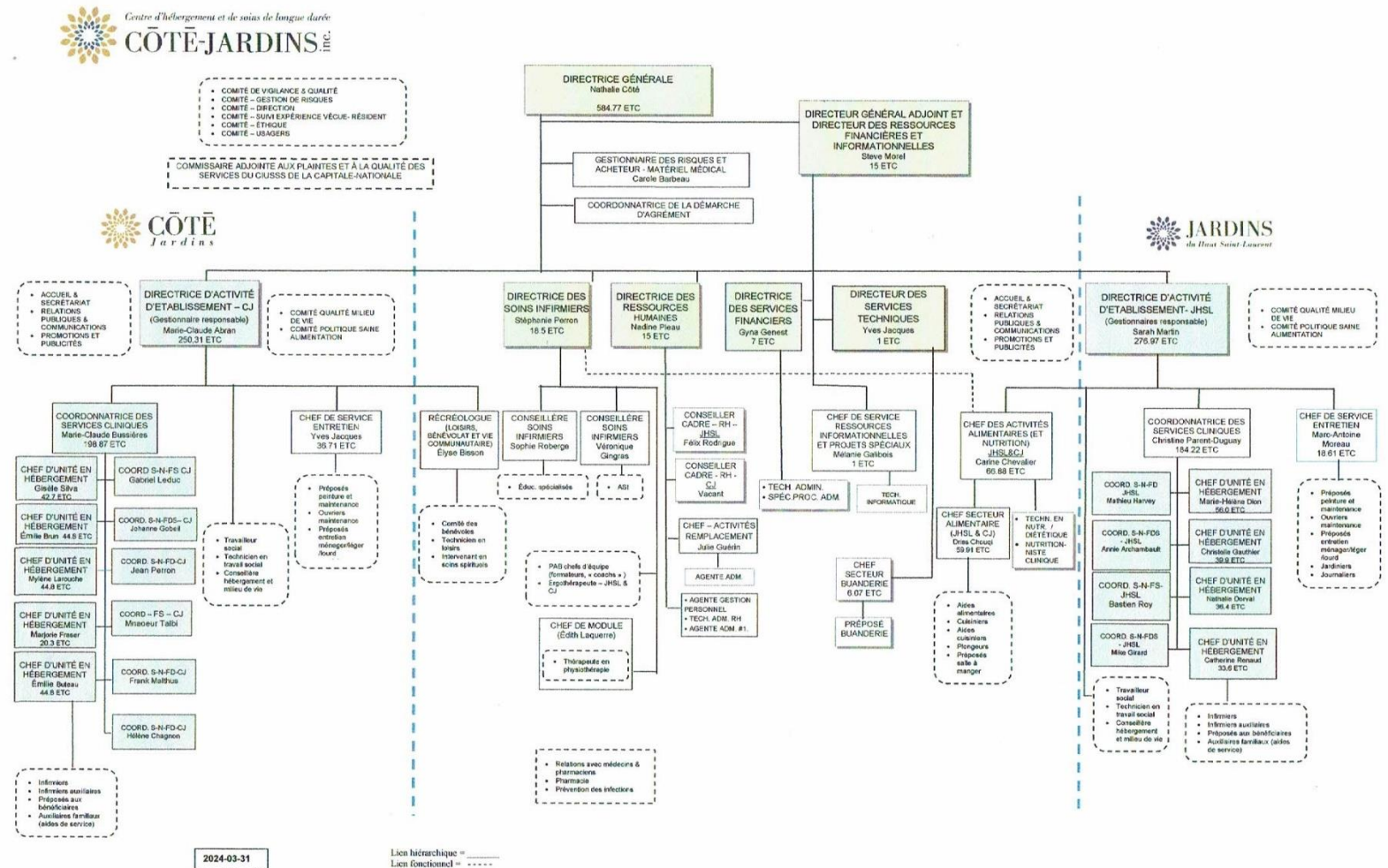
De plus, une équipe structurée de bénévoles offre des rencontres d'amitié, de l'accompagnement aux sorties, de l'aide aux résidents et à la décoration. Une bibliothèque avec prêt de livres est à la disposition des résidents et un dépanneur mobile fait la tournée des unités.

Nos sites disposent d'une salle d'exercices, 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 sites sont construits sur de vastes terrains avec jardins bien aménagés.



Notre organigramme



3.2 Les principaux comités

L'organisation compte plusieurs comités ayant chacun des mandats distincts, soit :

- Comité de direction
- Comité de vigilance et de la qualité
- Comité de gestion des risques
- Comité de suivi de l'expérience vécue par le résident
- Comité d'éthique
- Comités des usagers (un par site)
- Comité de direction des ressources humaines
- Comité des relations de travail
- Comité des ressources financières et informationnelles
- Comité de direction : entretien/cuisine/approvisionnement
- Comité de la politique pour une saine alimentation
- Comité communication
- Comités milieu de vie (un par site)

Nous tenons à remercier les membres des comités des usagers et les bénévoles qui ont à cœur la qualité de vie et les droits des résidents. Leur contribution à l'amélioration de la qualité du milieu de vie est précieuse.

Le comité des usagers du site Côté-Jardins est composé de :

- Mme Guylaine Rioux, présidente
- M. Gerry Guillemette, résident et vice-président
- Mme Janine Bouchard, trésorière
- M. Louis Cliche, administrateur
- M. Claude Dufour, résident-administrateur
- Mme Nathalie Dumais, résidente-administratrice
- M. Alain Turcotte, administrateur



Nombre de rencontres :

Huit rencontres du comité des usagers et trois séances de travail en sous-comité ont eu lieu

Principales réalisations 2023-2024 :

- Au cours de l'année 2023-2024, deux conférences ont été organisées en collaboration avec l'établissement et les partenaires du réseau, soit :
 - *Conseils et stratégies pour accompagner son proche*, par Mme Charlie Dorval, intervenante sociale, Société Alzheimer Canada
 - *Soins en fin de vie*, par la docteure Julie Lemay, médecin au site Côté-Jardins
- Participation au congrès du Regroupement provincial des comités des usagers
- Participation aux rencontres mensuelles de bienvenue afin d'échanger avec les nouveaux résidents et leurs proches et leur faire connaître le mandat du comité

Le comité des usagers du site Jardins du Haut Saint-Laurent est composé de :

- Mme Marie-Josée Truchon, présidente
- Mme Caroline Filiatrault, vice-présidente
- Mme Rosanna Uresandi, trésorière
- M. Luc Gilles-Robert, résident-administrateur
- M. Jean R. Gagnon, administrateur
- M. Luc Gouin, administrateur



Nombre de rencontres :

Huit rencontres du comité des usagers se sont tenues au cours de l'année

Principales réalisations 2023-2024 :

- Rencontre stratégique du comité et production d'un plan d'action
- Distribution personnalisée de cartes de Noël accompagnée de la chorale
- Participation au congrès du Regroupement provincial des comités des usagers
- Rédaction d'un article pour publication au journal du site *L'Écho du fleuve* à chaque mois
- Exposition de papillons dans le cadre de la semaine des usagers avec présence des membres du comité qui ont profité de l'occasion pour rencontrer les résidents et les familles et échanger quant à leur niveau de satisfaction concernant les soins et les autres aspects de la vie aux Jardins du Haut Saint-Laurent

3.3 Les faits saillants de l'année

Les principaux faits saillants de chaque équipe qui ont marqué l'année 2023-2024 sont les suivants.

Concernant l'organisation

FUSION DES DEUX ÉTABLISSEMENTS

Le 1^{er} avril 2023, les établissements Jardins du Haut Saint-Laurent et Côté-Jardins fusionnaient pour devenir le Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardins inc. Cette opération a pour seul but de faciliter et d'optimiser la gestion administrative.

AJUSTEMENTS ET APPROPRIATION DES RÈGLES DE CONVENTIONNEMENT

L'obtention du conventionnement va bien au-delà de la signature de la convention. Il comporte de nombreuses règles qui requièrent des ajustements compte tenu qu'il s'agit d'un nouveau modèle à la fois pour le MSSS et pour notre établissement. De plus, une appropriation des nouvelles modalités s'avère nécessaire pour tous.

De nouveaux logiciels ont été installés : le module Finances, qui comprend également la paie, et le module Ressources humaines. Le 20 avril 2023, la 1^{re} paie produite avec le nouveau logiciel a été lancée. De plus, les avantages sociaux, notamment le fonds de pension, a nécessité beaucoup d'interventions auprès du personnel compte tenu du changement de date pour débuter la cotisation au fond pension qui aurait dû débuter en octobre 2022, date de la fusion, au lieu d'avril 2023. Il a donc fallu récupérer des montants d'argent importants, rétroactivement pour une période de six mois, auprès des employés. Cette situation a exigé plusieurs communiqués, ainsi que des rencontres individuelles pour expliquer la situation et établir des modalités pour récupérer les sommes dues.

Les congés et les vacances ont également nécessité des modifications concernant la gestion du remplacement du personnel afin de maintenir la stabilité des équipes de travail, gage de qualité des soins et des services.

VISITES MINISTÉRIELLES D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DU MILIEU DE VIE – 4^E CYCLE

Le 9 mai 2023, le site Côté-Jardins accueillait les représentants du MSSS pour l'évaluation de la qualité du milieu de vie. Aux termes de cette visite, une seule recommandation a été notée. Le 28 septembre, c'était au tour du site Jardins du Haut Saint-Laurent de recevoir les visiteurs. Les résultats de la visite d'évaluation : également une seule recommandation. Nous sommes particulièrement fiers de constater que la culture d'amélioration de la qualité est vivante et s'actualise au quotidien grâce à la collaboration de l'ensemble du personnel, des gestionnaires et des bénévoles.

PROJET DE TRANSFORMATION DES APPARTEMENTS DU SITE JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT

C'est avec une perspective d'amélioration de la qualité du milieu de vie des résidents du site Jardins du Haut Saint-Laurent qu'un projet de transformation des appartements a été déposé au MSSS. Après plusieurs années d'exploration, recherches de littérature et visites dans différents milieux d'hébergement, le projet créera six îlots de 12 résidents chacun, ce qui permettra de convertir vingt chambres semi-privées en chambre privées, d'améliorer le milieu de vie actuel et de créer 39 lits supplémentaires. Au moment de rédiger le présent rapport, les travaux sont débutés.

ABSENCES AU COMITÉ DE DIRECTION

Deux membres de l'équipe de direction possédant plusieurs années d'expérience au sein de l'équipe de direction, la directrice des ressources humaines et la directrice d'activité d'établissement du site Jardins du Haut Saint-Laurent ont dû s'absenter plusieurs mois en raison de la maladie qui les a touchées. Bien que des mesures de remplacement et de soutien aient été mises en place pour suppléer à ces absences, la charge de travail a été beaucoup plus importante pour les autres membres de la direction.

PRIX « LOISIR ET QUALITÉ DE VIE » DE LA FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DU LOISIR EN INSTITUTION

En 2023, l'équipe des loisirs du site Côté-Jardins s'est mérité le prix *Loisir et qualité de vie* de la *Fédération québécoise du loisir en institution*. Cette reconnaissance distingue l'équipe des loisirs du site Côté-Jardins au niveau provincial pour utiliser le loisir afin d'améliorer au quotidien la qualité de vie des résidents, en favorisant, avec une programmation de qualité, le plaisir de vivre. Toutes nos félicitations pour leur excellent travail!

REPRISE DES ACTIVITÉS DU COMITÉ PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES

Le 1^{er} juin 2023, le sous-comité prévention et contrôle des infections a repris ses activités afin d'assurer la prévention des infections dans les deux sites.

DÉBUT DU PARTENARIAT MÉDICAL POUR LA GARDE

L'équipe médicale de l'établissement débutait, le 16 août 2023, un partenariat avec l'équipe médicale de *Vigie santé* ce qui permet de répartir les heures de garde entre un plus grand nombre de médecins pour assurer le suivi des soins médicaux entre nos deux sites et leur établissement situé à Saint-Augustin.

REPRISE DES OPÉRATIONS COMPLÈTES DE LA BUANDERIE

C'est le 1^{er} septembre 2023 que la buanderie de l'établissement desservant les deux sites et située au site Côté-Jardins, a repris l'entretien de la literie, des serviettes, etc. qui avait été confié à une entreprise privée en raison de la pandémie. Ce retour « à la normale » a contribué à l'amélioration de la satisfaction de la clientèle.

MODIFICATIONS CONCERNANT LA COMPILATION DES INDICATEURS

Le conventionnement de l'établissement a eu comme impact de modifier les outils de reddition de comptes, notamment par la production des rapports AS-471 et AS-478 pour le MSSS. Par conséquent, une révision et une standardisation quant à la compilation des données s'est avérée nécessaire ainsi qu'une refonte complète des tableaux de bord.

Concernant les résidents

RÉOUVERTURE DU BISTRO ET FIN DES PLEXIGLAS

Le Bistro du site Côté-Jardins redevient à usage exclusif pour les résidents/familles/proches après le retrait des panneaux de plexiglas dans la salle à manger des employés, installés en raison des mesures de prévention lors de la pandémie.

RÉVISION DU PROGRAMME D'ACCUEIL

Le programme du nouveau résident a fait l'objet d'une révision au cours de l'année pour assurer un accompagnement qui facilite l'adaptation du résident et de ses proches. En 2022-2023, il y a eu la mise en place d'une rencontre mensuelle de bienvenue pour les nouveaux résidents et leurs proches. La période post-admission, où un suivi étroit est assuré, est prolongée à trois mois par un contact avec la conseillère en hébergement et milieu de vie. Cette mesure semble avoir un impact sur la diminution des insatisfactions et des mécontentements puisque le nouveau résident et ses proches bénéficient de plusieurs opportunités d'exprimer leurs besoins, leurs attentes et les difficultés vécues.

ACHAT DE NOUVEAUX MATELAS

Tous les matelas des résidents ont été remplacés par de nouveaux, et ce, aux deux sites. De plus, des matelas spécialisés ont été achetés pour les résidents dont l'état de santé nécessite une surface thérapeutique spécialisée.

AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DU MILIEU DE VIE GRÂCE AU SOUTIEN DE LA FONDATION LES JARDINS DU HAUT-ST-LAURENT ET CÔTÉ-JARDINS

En 2023-2024, la Fondation a financé seize projets totalisant une contribution financière de 43 000 \$ pour les deux sites. Plusieurs de ces projets ciblent l'aménagement et la décoration de milieux de vie, certains sont destinés à améliorer la qualité de vie des personnes hébergées dans les unités prothétiques et d'autres sont communs aux deux sites. Voici la liste des projets :

- **Le Mirage (Côté-Jardins)**
Installation de murales sur les portes coupe-feu de l'unité prothétique pour améliorer l'apparence en rendant le lieu plus attrayant. Elles ont aussi pour but de camoufler les sorties afin de diminuer les frustrations et l'anxiété créées par le désir des résidents de quitter leur unité.
- **Croque-livres (Côté-Jardins)**
Donnez un livre/empruntez un livre. Trois boîtes de partage de livres disponibles pour les résidents, leurs proches et pour le personnel.
- **La porte bonheur (Côté-Jardins)**
Amélioration de l'aspect visuel extérieur des demi-portes utilisées en dernier recours pour la gestion des comportements perturbateurs (anxiété, errance, agressivité, etc.), dans les mesures de contrôle (contention) ou afin d'éviter l'errance intrusive dans la chambre de certains résidents.
- **Halte douceur (Côté-Jardins – projet sur 3 ans)**
Réaménagement des salons sur chaque unité pour inciter les résidents à ne pas demeurer dans leur chambre ou dans la salle à manger en leur offrant un espace de détente agréable, chaleureux, accueillant et sécuritaire.
- **Chaise douche inclinable (Côté-Jardins)**
Ajout d'un nouvel équipement qui permet aux résidents présentant une diminution du tonus des muscles posturaux de recevoir un soin confortable et sécuritaire tout en favorisant leur autonomie et leur bien-être.
- **Embellissement milieu de vie (Jardins du Haut Saint-Laurent)**
Projet visant à embellir, apaiser et rendre vivant l'environnement des résidentes de l'unité de vie du Rempart.

- **Lampes veilleuses (aux deux sites)**
Installation de lampes veilleuses dans les chambres. La luminosité modulable permet de l'adapter en fonction du besoin du résident, ce qui aide à la gestion de l'anxiété, apporte de la douceur lors des soins et facilite les tournées de nuit.
- **Massothérapie (aux deux sites)**
Création de moments de détente et d'apaisement. Pour quelques minutes, le résident bénéficie d'un contact physique doux et relaxant. Activité financée en partenariat avec la Fondation de la massothérapie.
- **Programme *La Belle Visite de Dr Clown* (aux deux sites)**
À raison de deux fois par mois, les clowns thérapeutiques font vivre des instants lumineux aux résidents ayant des atteintes cognitives.
- **Animation musicale (aux deux sites)**
Moments de plaisir, de partage et de bien-être suscités par la musique et les chansons auprès des personnes ayant des troubles cognitifs.

Concernant les ressources humaines

FUSION DES ÉTABLISSEMENTS ET DES SYNDICATS

La fusion des établissements a entraîné la fusion des syndicats. Il y a eu beaucoup de mouvement au sein des deux sites (réunions syndicales dans chaque site pour décider du choix du syndicat – désyndicalisation – mise en place de nouveaux syndicats – changement d'interlocuteurs pour la gestion des relations de travail, etc.), bref un énorme travail pour l'équipe des ressources humaines.

TRAVAUX POUR L'ORGANISATION DES SERVICES ESSENTIELS

Compte tenu que les conventions collectives d'un établissement privé conventionné sont les mêmes que celles du réseau public et qu'elles sont gérées par le gouvernement, l'établissement s'est préparé pour mettre en place les services essentiels pour faire face aux grèves qui s'annonçaient. Finalement, il n'y a pas eu grève pour les deux sites de notre établissement, car nous n'avions pas joint les syndicats du secteur public depuis le délai requis.

AUGMENTATION DU NOMBRE D'EMBAUCHES

Le conventionnement a rendu notre établissement plus attractif, ce qui a généré une augmentation du nombre d'embauches et, par conséquent, a augmenté le nombre d'orientation, la formation, la gestion des dossiers d'employés, etc. En contrepartie, cette augmentation des embauches contribue positivement à la stabilité des équipes de travail.

SOUTIEN ET FORMATION AUX EMPLOYÉS

Le changement de logiciels a nécessité la mise en place d'outils et de moyens (communiqués, dépliants, etc.) pour accompagner les employés dans le changement pour l'utilisation du logiciel de paie et des horaires.

GESTION DES NOUVELLES ASSURANCES COLLECTIVES

Le conventionnement a également eu comme conséquence un changement d'assurances collectives; nous avons dû adhérer à celle du réseau public. Selon les syndicats, les employés ont plus d'options quant à la couverture d'assurance, ce qui accroît le travail de l'équipe des ressources humaines pour le service auprès des employés et le suivi auprès des assureurs.

Concernant les ressources informationnelles

IMPLANTATION DE NOUVEAUX SYSTÈMES DE GESTION

Avec le conventionnement, il a fallu mettre en place de nouveaux systèmes informatiques de gestion, entre autres, pour les ressources humaines afin de gérer les horaires et produire la paie, ainsi que pour toute la gestion financière. Le nouvel outil implanté est *Médisolution* avec les modules *Virtuo RH* et *SV*. Il va sans dire que tous ces nouveaux systèmes représentent des investissements considérables pour l'établissement, autant sur le plan financier que pour l'implication des ressources humaines.

PLUSIEURS MODIFICATIONS ONT ÉTÉ APPORTÉES

Notons quelques-unes des nombreuses modifications apportées, soit :

- Compléter le remplacement de l'infrastructure serveur et de l'infrastructure réseau
- Protéger les appareils électroniques et les équipements sensibles pendant les surtensions et les pannes de courant
- Rehausser la capacité des liens Internet et intersites
- Remplacer et rehausser le système de détection des intrusions
- Renouveler complètement le système de téléphonie en IP

Concernant les communications

La continuité de différents moyens pour informer les résidents, les proches et le personnel se poursuit :

- La publication mensuelle des journaux des résidents, *L'Écho du fleuve* aux Jardins du Haut Saint-Laurent et *Le tour du jardin* au site Côté-Jardins
- La diffusion des infolettres et communiqués adressés par courriel à l'ensemble employés
- La production annuelle du *Bulletin spécial* traitant de la sécurité des résidents a été maintenue

Concernant les ressources matérielles

- Achat et installation de la nouvelle laveuse au site Côté-Jardins
- Achat et installation du système de téléphonie aux deux sites
- Achat et installation de trois nouveaux fours à Côté-Jardins
- Reprise des activités de buanderie à Côté-Jardins pour les deux sites
- Achat d'un nouveau bain et d'une chaise pour chacun des deux sites
- Achat de cinq lève-personnes au site Côté-Jardins
- Adaptation de deux locaux, un à Côté-Jardins et un second au site Jardins du Haut Saint-Laurent pour le nettoyage, la désinfection ou la stérilisation de l'équipement, des appareils et des instruments médicaux
- Installation d'un rail portatif dans la salle de formation au site Jardins du Haut Saint-Laurent

Concernant les loisirs

Les loisirs ont toujours occupé une grande place au sein de notre établissement. Ils sont des opportunités pour les résidents de vivre des moments agréables et de ressentir des émotions qui leur font du bien. Ils leur permettent également d'oublier leurs limites et la maladie, et de partager des activités qui les font sourire et parfois vibrer.

JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT

- **Présentation de l'équipe**

Constituée d'un technicien en loisir à temps plein, d'une technicienne en loisir à temps partiel, d'une monitrice en loisir à temps partiel et d'une récréologue présente deux jours par semaine, l'équipe travaille ensemble depuis presque deux ans maintenant. Nous sommes particulièrement fiers de notre grande capacité d'adapter les activités pour répondre aux besoins et aux capacités de tous les résidents. Que ce soit d'inventer des mécanismes pour occuper notre clientèle avec troubles cognitifs ou faire preuve d'ingéniosité pour permettre aux résidents des unités en éclosion de participer aux activités, l'équipe ne ménage pas ses efforts. De plus, nos activités sont très diversifiées, touchent les sept champs d'intérêts en loisirs et sont accessibles à tous nos résidents.



- **Bénévoles**

Quatorze fidèles bénévoles enrichissent la vie en loisirs de nos résidents par leur présence chaleureuse et leurs douces attentions, dont deux nouveaux bénévoles accueillis au cours de l'année. Pour l'année 2023-2024, ils ont offert plus de 1 400 heures de bénévolat dans différents secteurs d'activité : le support à l'organisation et à l'animation d'activités, visites d'ordre spirituel et religieux, décoration de l'établissement pour les événements spéciaux, accompagnements lors de sorties, visites individuelles, activités d'autofinancement et divers services rendus aux résidents essouffés.



- **Partenaires de la communauté**

D'autres partenaires de la communauté viennent aussi régulièrement soutenir l'équipe des loisirs pour offrir toujours plus d'activités : le Noël du bonheur, l'École Vision Saint-Augustin, l'École Rochebelle, le CEGEP de Sainte-Foy, la Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures, la Friperie Saint-Augustin, la Fondation de la massothérapie, la Fondation Dr Clown, le Carnaval de Québec, la Fédération québécoise du loisir en institution, etc.



- **Programmation**

La mission principale du Service des loisirs du site Jardins du Haut Saint-Laurent est d'offrir aux 207 résidents de l'établissement, ainsi qu'à leurs proches, une programmation d'activités variées, adaptée et qui répond à leurs besoins. Une grande attention est portée à l'offre d'activités afin que celle-ci puisse plaire à l'ensemble des résidents, mais en favorisant aussi une personnalisation des services. Pour l'année 2023-2024, ce sont plus de 918 activités qui ont été offertes aux résidents. L'équipe est fière de confirmer que 100 % de la clientèle est touchée, d'une façon ou d'une autre, par les activités et les services offerts par l'équipe des loisirs.



- **Journal *L'Écho du fleuve***

Cette publication mensuelle du journal s'adresse aux résidents ainsi qu'à leurs proches. Alimenté par l'ensemble de l'équipe multidisciplinaire et les autres comités de l'établissement, il est préparé par l'équipe des loisirs. Il présente des articles informatifs, des informations sur les activités et projets à venir, ainsi que des photos des activités qui témoignent du dynamisme de notre milieu de vie. Le journal est très apprécié des résidents et de leurs familles.

- **Les succès de 2023-2024**

Voici quelques-unes des activités qui ont marqué l'année :

Programme de sorties estivales, mai à octobre 2023 : grâce à une subvention de 2 946 \$ de la *Fédération québécoise du loisir en institution*, six sorties ont été organisées : *Aquarium de Québec*, *Base de Plein air de Sainte-Foy* (à deux reprises), *Parc des Chutes Montmorency* (à deux reprises) et tournée des couleurs d'automne.



Parcours hanté d'halloween, octobre 2023 : beaucoup de travail de la part du Comité des bénévoles et des intervenants pour créer un magnifique décor d'Halloween. Les élèves de l'*École Vision Saint-Augustin* et les résidents ont eu beaucoup de plaisir à circuler parmi les décorations et à tenter leur chance aux jeux que nous avons organisés pour eux.



Activités adaptées pour les micros-milieus, année 2023-2024 : beaucoup d'ingéniosité, mais aussi d'écoute et d'empathie sont nécessaires pour offrir des activités agréables et adaptées pour nos clientèles particulières. Une préoccupation de tous les instants pour l'équipe des loisirs.



Activités dirigées animées par les préposés aux bénéficiaires : merci aux équipes qui s'impliquent dans la vie de loisirs des résidents en organisant et en animant des activités simples pour égayer leur quotidien.



Marché aux puces, août 2023 : pour favoriser l'ouverture sur la communauté, l'équipe des loisirs organise chaque année un grand marché aux puces pour tous les citoyens de la Ville. Le profit de la location des tables est versé à la *Fondation* de l'établissement.



CÔTÉ-JARDINS

- **Équipe des loisirs**

L'équipe est constituée de trois techniciennes en loisir à temps plein et d'une récréologue présente deux jours par semaine. La plus grande force de cette équipe de travail est le côté très sensible à l'humain de chacune des intervenantes.



- **Bénévoles**

Pour l'année 2023-2024, ce sont 26 bénévoles qui ont offert plus de 1 900 heures de bénévolat dans divers secteurs d'activité : support à l'organisation et à l'animation d'activités, offices religieux, accompagnements lors de sorties, visites individuelles et divers services rendus aux résidents esseulés. Nous avons célébré, en mars 2024, neuf bénévoles qui ont dix ans et plus d'implication auprès des résidents de Côté-Jardins.



- **Partenaires de la communauté**

D'autres partenaires de la communauté viennent aussi régulièrement soutenir l'équipe des loisirs pour offrir toujours plus d'activités : la *Paroisse Saint-Thomas d'Aquin*, le *Noël du bonheur*, le *Centre de la petite enfance le Colombier*, le *Service d'accompagnement spirituel des personnes malades et âgées à domicile*, *Vide ta sacoche*, le *CEGEP de Sainte-Foy*, diverses écoles primaires et secondaires, la *Société des Arts en milieu de santé*, la *Fondation de la massothérapie*, la *Fondation Dr Clown*, le *Carnaval de Québec*, la *Fédération québécoise du loisir en institution*, etc.



- **Programmation**

Offrir aux 281 résidents, ainsi qu'à leurs proches, une programmation d'activités variées, adaptée et qui répond à leurs besoins est la mission du Service des loisirs. Afin de rejoindre tous les résidents chaque mois, par le biais de la programmation, plusieurs types d'activités différentes sont offerts : des activités communautaires, de petits groupes selon les intérêts, des activités pour animer les unités de vie, des activités individuelles ainsi que des sorties, individuelles ou de groupe. Cette année, ce sont plus de 1 200 activités qui ont été offertes aux résidents de Côté-Jardins. L'équipe est fière de confirmer que 100 % de la clientèle est touchée, d'une façon ou d'une autre, par les activités et les services offerts par l'équipe des loisirs.



- **Journal *Le tour du jardin***

Cette publication s'adresse aux résidents ainsi qu'à leurs proches. Alimenté par l'ensemble de l'équipe multidisciplinaire et les autres comités de l'établissement, il est préparé par l'équipe des loisirs. Il présente des articles informatifs, des informations sur les activités et projets à venir ainsi que des photos des activités qui témoignent du dynamisme de notre milieu de vie. Le journal est très apprécié des résidents et de leurs familles.

- **Les activités et les nouveautés**

L'équipe des loisirs travaille fort tous les jours pour offrir des activités très diversifiées qui touchent les sept champs d'intérêts en loisirs et sont accessibles à tous nos résidents. Voici une rafale d'activités qui ont marqué l'année 2023-2024 et dont nous sommes fiers :

Salon de la mariée, juin 2023 : une belle nouveauté de cette année! L'exposition de robes et de photos de mariage de nos résidents ainsi qu'une parade de mode ont remporté un immense succès. Plusieurs employés, membres des familles et bénévoles ont contribué à offrir ce moment de pur bonheur aux résidents de Côté-Jardins.



Gala reconnaissance des employés, septembre 2023 : un « gala » a été organisé par l'équipe des loisirs pour reconnaître la principale force de chaque unité de vie en lien avec son implication dans la qualité de vie des résidents. Une activité qui a généré beaucoup de sourires!



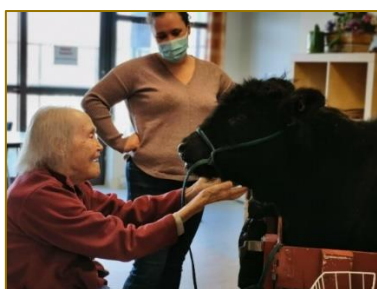
Kiosque Tim Hortons, automne hiver 2023-2024 : lors de cette journée, chaque employé qui se présentait au kiosque accompagné d'un résident se voyait offrir un café *Tim Hortons* et des *Timbits*. Cette activité a créé de beaux moments partagés employés-résidents et une ambiance festive dans notre milieu de vie. Les résidents ont beaucoup aimé notre « service au fauteuil roulant ».



Balades hivernales en « skivel » adapté, hiver 2024 : une activité hivernale très appréciée des résidents qui n'ont pas l'occasion de sortir souvent pendant la saison froide.



Activités avec les animaux : le visage des résidentes sur ces photos témoigne des bienfaits de ce type d'activités pour nos aînés.



Concernant la planification stratégique

Voici l'état de situation au 31 mars 2024 du Plan stratégique 2022-2026.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 2022-2026

Légende :

☑ = Complété

☑ = En cours de finalisation

☑ = Non atteint

☑ = Reporté
☑ = Retiré

Faisant suite aux consultations et constats, voici les dix-sept orientations stratégiques 2022-2026 :

1. **La sécurité des résidents** (5)

- ☑ • Consolidation de certains aspects relatifs à la sécurité des résidents
 - ☑ ○ Diminution des erreurs médicamenteuses
 - ☑ ○ Diminution du nombre de chutes
 - ☑ ○ Utilisation des mesures de contrôle au moment opportun
 - ☑ ○ Amélioration de la prise en charge du traitement des plaies de pression
 - ☑ ○ Diminution du nombre d'erreurs de texture

2. **L'implication du résident et des proches aidants** (1)

- ☑ • Augmentation du nombre de consultations des résidents et proches aidants dans les décisions liées au milieu de vie

3. **L'assurance de la qualité des soins** (3)

- ☑ • Rehaussement de l'offre en soins palliatifs
- ☑ • Amélioration de la prise en charge des problèmes complexes de santé mentale en développant le *Programme de soins et de services aux personnes présentant des problématiques multiples*
- ☑ • Mise en place des outils d'évaluation du déconditionnement des résidents

4. **L'amélioration du milieu de vie** (1)

- ☑ • Révision en profondeur de l'accueil

5. **Le développement de services et leur promotion** (1)

- ☑ • Réflexion sur la mission des appartements des Jardins du Haut Saint-Laurent et sur les chambres doubles

6. **La communication efficace et efficiente** (2)

- ☑ • Refonte des sites Web et de l'image de marque
- ☑ • Implantation d'un nouveau système de gestion de l'information clinique et administrative

7. **La réponse aux besoins de notre partenaire principal, le MSSS/CIUSSS-CN** (1)

- ☑ • *Cet objectif est retiré compte tenu du changement de statut de l'établissement qui est maintenant « privé conventionné ». Le partenariat avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS-CN) demeure, mais il prend une forme différente*

8. **Notre main-d'œuvre, une ressource précieuse à conserver** (1)

- ☑ • Recherche des meilleures pratiques en recrutement et fidélisation du personnel

9. **La gestion des désuétudes et maintien des immeubles** (1)

- ☑ • Révision du programme triennal pour les deux établissements

10. **Une saine gestion financière** (1)

- ☑ • Mécanisation et robotisation de certaines activités

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

4.1 L'agrément

Les sites Jardins du Haut Saint-Laurent et Côté-Jardins ont tous deux obtenu le statut d'agrément « avec mention » le 16 février 2023.



Concernant l'amélioration continue des services et des processus

LA STRUCTURE

- La *Démarche d'amélioration continue* est intégrée dans les comités opérationnels des deux sites
- Le comité de direction assume la responsabilité d'effectuer les suivis des recommandations de la visite d'*Agrément Canada*. De plus, il assure la réalisation des activités tout au long du cycle d'agrément dont la mise à jour des critères et des pratiques organisationnelles requises (POR) et leur appropriation par l'ensemble des équipes des deux sites
- Le suivi de la démarche d'amélioration est présenté à chaque réunion du Comité de vigilance et de la qualité
- Il y a eu deux visites d'appréciation de la qualité des milieux de vie du MSSS (2023-2025) et le CIUSSS-CN a débuté des visites de la qualité du milieu à raison de deux par année pour chaque site

COMITÉS OPÉRATIONNELS ET QUALITÉ
1. COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ
2. DIRECTION – ORIENTATIONS
3. COMITÉ AVISEUR - JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT
3. COMITÉ AVISEUR - CÔTÉ-JARDINS
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 DE DIRECTION – RESSOURCES MATÉRIELLES ET FINANCIÈRES
9. COMITÉ SYSTÈME INFORMATIONS
10. COMITÉ COMMUNICATION
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

Suivi des recommandations de la visite d'agrément

Pour les deux sites, l'année 2024-2024 a été consacrée notamment aux suivis des recommandations émises lors de la visite de janvier 2023. Les preuves ont été déposées telles que demandé, en juillet 2023 et janvier 2024 (voir tableau ci-dessous). Agrément Canada a confirmé par lettre, en août 2023 et février 2024, que toutes les recommandations sont conformes à l'exception de l'exigence « Leadership » (12.1). Pour ce critère, aucune autre preuve n'est exigée mais la mise en œuvre de ces processus sera un des éléments importants qui figurera lors de la prochaine visite d'agrément.

Suivis des recommandations déposées au 31 mars 2024

Légende :			
☒ = Complété	☒ = En cours de finalisation	☒ = Non atteint	☒ = Pour la prochaine visite
RECOMMANDATIONS – SUIVIS REQUIS – 7 JUILLET 2023			
#1	GESTION DES MÉDICAMENTS – 3.10 – Les médicaments en attente de retrait, périmés, dont la production a cessé, faisant l'objet d'un rappel, endommagés ou contaminés sont entreposés dans les aires d'entreposage à un endroit différent des médicaments utilisés.		☒
#2	GESTION DES MÉDICAMENTS – 8.4 – L'organisme vérifie que les ordonnances de médicaments ont été consignées fidèlement, au moyen de vérifications périodiques et documentées, et apporte les améliorations nécessaires dans le cadre d'un programme d'amélioration continue de la qualité.		☒
#3	GESTION DES MÉDICAMENTS – 16.3 – Les flacons multidoses ne sont utilisés que pour un seul usager de l'unité de soins pour les usagers.		☒
#4	LEADERSHIP – 11.2 – La protection de la vie privée et la confidentialité des renseignements sur les usagers sont assurées, conformément aux lois applicables.		☒
#5	LEADERSHIP – 12.1. – Un processus structuré est utilisé pour déterminer et analyser les difficultés ou les risques réels et potentiels / travaux des sous-comités.		☒
RECOMMANDATIONS – SUIVIS REQUIS – 7 JANVIER 2024			
#1	LEADERSHIP – 9.8.3. – Un processus est en place pour évaluer l'efficacité du programme d'entretien préventif de l'organisme.		☒
#2	PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES INFECTIONS – 10.11 – Dans les cas où l'organisme nettoie, désinfecte ou stérilise sur place l'équipement, les appareils et les instruments médicaux, ces activités sont effectuées dans des locaux adéquats conçus à cette fin.		☒
#3	SOINS DE LONGUE DURÉE – 9.19.5. – L'efficacité de la communication est évaluée et des améliorations sont apportées en fonction de la rétroaction reçue. Les mécanismes d'évaluation peuvent comprendre : - utiliser un outil de vérification (observation directe ou examen des dossiers des usagers) pour évaluer la conformité aux processus normalisés et la qualité du transfert de l'information; - demander aux usagers, aux familles et aux prestataires de services s'ils ont reçu l'information dont ils avaient besoin; - évaluer les incidents liés à la sécurité qui se rattachent au transfert de l'information (p. ex. : à partir du mécanisme de gestion des événements liés à la sécurité des usagers).		☒

Première activité du nouveau cycle d'agrément : l'autoévaluation

Le 19 janvier 2024, notre établissement lançait sa première activité du nouveau cycle d'agrément : l'autoévaluation. Cette activité vise à promouvoir l'apprentissage et l'amélioration continus. C'est une activité essentielle à réaliser en début de cycle afin d'évaluer le degré de conformité de l'établissement par rapport aux critères du manuel d'évaluation.

Deux autoévaluations ont été créées : l'autoévaluation 1 (chapitres 1-2-3-4-6) pour laquelle 98 personnes ont été invitées à compléter l'exercice et l'autoévaluation 2 (chapitre 5) portant sur les médicaments où 130 infirmières et infirmières auxiliaires, incluant les cliniciennes, les assistantes en soins infirmiers, les conseillères aux soins et les gestionnaires les encadrant ont été invités à y répondre. Les autoévaluations ont été réalisées sur la plateforme *OnboardQi* d'Agrément Canada.

Après analyse des résultats, un plan d'action a été produit, toujours sur la même plateforme, pour le 31 mars 2024, tel que requis. Les équipes ont débuté leurs travaux pour réaliser le plan d'action.

4.2 La sécurité et la qualité des soins et des services

En gestion des risques 2023-2024

- Pour l'année 2023-2024, une augmentation du nombre de déclarations d'incidents/accidents pour les deux sites : Jardins du Haut Saint-Laurent (11,6 %) et Côté-Jardins (14,7 %)
- 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 la plateforme *SISSS* et la reconnaissance du travail d'un groupe de travail par le biais de l'application *Le Securitas* sont les principaux faits saillants
- Aucune procédure n'a été élaborée mais plusieurs ont été révisées en cours d'année
- Plusieurs audits en prévention et contrôle des infections ont été réalisés en 2023-2024

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 +

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

SITE JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT			
Principaux types d'incidents (3)	Nombre	Pourcentage par rapport à l'ensemble des incidents	Pourcentage par rapport à l'ensemble des événements
Autres	49	28,5 %	2,6 %
Médicaments	40	23,3 %	2,2 %
Traitement/intervention	35	20,3 %	1,9 %

SITE CÔTÉ-JARDINS			
Principaux types d'incidents (3)	Nombre	Pourcentage par rapport à l'ensemble des incidents	Pourcentage par rapport à l'ensemble des événements
Médicaments	63	36,6 %	2,3 %
Autres	44	25,6 %	1,6 %
Diète	22	12,8 %	0,8 %

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

SITE JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT			
Principaux types d'accidents (3)	Nombre	Pourcentage par rapport à l'ensemble des accidents	Pourcentage par rapport à l'ensemble des événements
Chutes	928	55,3 %	50,3 %
Autres	325	19,4 %	17,6 %
Abus/agression/ Harcèlement/intimidation	124	7,3 %	6,7 %

SITE CÔTÉ-JARDINS			
Principaux types d'accidents (3)	Nombre	Pourcentage par rapport à l'ensemble des accidents	Pourcentage par rapport à l'ensemble des événements
Chutes	1 417	54,7 %	50,7 %
Autres	699	26,6 %	25 %
Médicaments	346	13,2 %	12,4 %

Actions entreprises par le Comité de gestion des risques et les mesures mises en place par l'établissement

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
- Suivi par les chefs d'unités lors d'incidents-accidents concernant la médication

SURVEILLANCE, PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES INFECTIONS NOSOCOMIALES

- Suivi post éclosion
- Protocoles en prévention et contrôle des infections

Principaux constats tirés de l'évaluation annuelle de l'application des mesures de contrôle des usagers (art. 118.1 de la LSSSS) 2022-2023

JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT

Poursuite des efforts pour diminuer le recours aux mesures de contrôle

- De façon globale, en 2023-2024, le nombre de résidents utilisant une forme de mesure de contrôle est passé de 28 (13,5 % de l'ensemble des résidents) à six (2,9 %), pour une moyenne annuelle de 6,8 %
- Le nombre de résidents pour qui une contention est utilisée au fauteuil roulant est passé de onze à deux en cours d'année
- Le nombre de résidents avec contention au fauteuil de repos a diminué, passant de trois à un
- Le nombre de résident avec mesures de contrôle 24/24 heures est passé de cinq à un
- Concernant l'utilisation des contentions au lit et les mesures d'isolement, leur utilisation est restée plutôt stable, passant de trois à deux utilisateurs chacun
- Aucune ridelle de lit n'a été utilisée comme mesure de contention depuis février 2021
- Début de la comptabilisation des grenouillères (et culottes filet selon le contexte) comme mesures de contrôle en mars 2023, dix-sept résidents en début d'année utilisaient ce type de contention, diminution progressive en lien avec l'application des critères relatifs aux mesures de contrôle jusqu'à un résident en fin d'année
- Durant l'année, une mesure de contrôle a été instaurée à l'admission du résident et deux en cours de séjour, alors que deux ont été cessées en lien avec un départ/décès et 31 en cours de séjour (principalement les grenouillères)

CÔTÉ-JARDINS

Stabilité du faible taux de recours aux mesures de contrôle

- De façon globale, le nombre de résidents utilisant une forme de mesure de contrôle est passé de six (2,1 % de l'ensemble des résidents) à quatre (1,4 %), pour une moyenne annuelle de 1,7 %
- Le recours à la contention au lit est passé d'aucun résident à un, la contention au fauteuil roulant est passée d'un résident à deux et le nombre de résidents utilisant une mesure de contrôle 24/24 heures est passé d'aucun résident à un
- Aucune mesure de contrôle au lit (ceinture et ridelles), ainsi qu'aucune mesure d'isolement ne sont utilisés depuis 2021
- Durant l'année, aucune mesure de contrôle n'a été instaurée à l'admission et une en cours de séjour, alors que trois ont été cessées en lien avec un départ/décès et deux en cours de séjour
- Début de la comptabilisation des grenouillères (et culottes filet selon le contexte) comme mesures de contrôle en mars 2023. Cinq résidents en début d'année utilisaient ce type de contention, diminution progressive en lien avec l'application des critères relatifs aux mesures de contrôle jusqu'à deux résidents en fin d'année

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

COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2023-2024		
Plaintes	Jardins du Haut Saint-Laurent	Côté-Jardins
En cours d'examen au début de l'exercice	0	1
Reçues durant l'exercice	0	0
Traitement non complété (rejetées, refusées ou abandonnées)	0	0
Conclues durant l'exercice	0	1
En cours d'examen à la fin de l'exercice	0	0

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU MÉDECIN EXAMINATEUR

En 2023-2024, il n'y a eu aucune plainte adressée à l'établissement, tant pour le site Côté-Jardins que celui des Jardins du Haut Saint-Laurent

RAPPORT DU COMITÉ DE RÉVISION

En 2023-2024, il n'y a eu aucune plainte adressée à l'établissement que ce soit pour le site Jardins du Haut Saint-Laurent ou Côté-Jardins

En 2023-2024, il n'y a pas eu de recommandation de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services adressée à l'établissement

PROTECTEUR DU CITOYEN

En 2023-2024, il y a eu une seule plainte adressée au Protecteur du citoyen en provenance du site Jardins du Haut Saint-Laurent. Il n'y a pas eu de recommandation du Protecteur du citoyen

CORONER

En 2023-2024, il n'y a pas eu de recommandation du coroner

AUTRES INSTANCES S'IL Y A LIEU (ordres professionnels, enquêtes administratives, inspections, etc.)

En 2023-2024, il y a eu une visite de l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec, six recommandations (lacunes) ont été soulevées. Un plan d'action a été élaboré : les actions et le suivis ont été effectués

4.3 L'examen des plaintes et le droit des usagers

Moyens pour la population d'accéder au rapport annuel

PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

Le Rapport annuel 2023-2024 de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services est déposé sur le site Web de chaque site sous 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 deux sites, sous 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 sites, dans la cage d'escalier entre le 1^{er} et le 2^e étage et à l'entrée principale

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

En 2023-2024, l'établissement a compilé les données suivantes :

Côté-Jardins	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 à CJ*	Nombre d'aides médicales à mourir administrées	Nombre d'aides médicales à mourir qui n'ont pas été administrées
Avril 23	5	0	1	0	0
Mai 23	4	0	0	0	0
Juin 23	6	0	0	0	0
Juillet 23	5	0	0	0	0
Août 23	6	0	0	0	0
Sept. 23	7	0	0	0	0
Oct. 23	10	0	0	0	0
Nov. 23	13	0	0	0	0
Déc. 23	5	0	0	0	0
Janv. 24	13	0	1		1
Fév. 24	17	1	0	0	0
Mars 24	11	1	0	1	0

Côté-Jardins	Nombre d'aides médicales à mourir qui n'ont pas été administrées	Motifs pour lesquels elles n'ont pas été administrées
Janv. 24	1	La résidente a fait sa demande mais n'a pas choisi la date
Mars 24	1	Aide médicale à mourir administrée pour une demande en janvier 2023

*Seules les demandes complétées alors que les personnes sont hébergées dans notre site sont compilées. De plus en plus de résidents sont admis dans notre établissement avec une demande d'aide médicale à mourir déjà complétée dans un autre milieu ex : hôpital

Jardins du Haut Saint-Laurent	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 à JHSL*	Nombre d'aides médicales à mourir administrées	Nombre d'aides médicales à mourir qui n'ont pas été administrées
Avril 23	2	0	1	0	0
Mai 23	5	0	0	1	0
Juin 23	4	0	0	1	0
Juillet 23	2	0	0	0	0
Août 23	2	1	2	0	1
Sept. 23	4	0	0	0	0
Oct. 23	4	0	0	0	0
Nov. 23	7	0	0	1	0
Déc. 23	3	0	0	1	0
Janv. 24	5	0	0	0	0
Fév. 24	8	0	0	0	0
Mars 24	5	0	0	0	0

JHSL	Nombre d'aides médicales à mourir qui n'ont pas été administrées	Motifs pour lesquels elles n'ont pas été administrées
Août 23	1	Résidente décédée trop rapidement

*Seules les demandes complétées alors que les personnes sont hébergées dans notre site sont compilées. De plus en plus de résidents sont admis dans notre établissement avec une demande d'aide médicale à mourir (AMM) déjà complétée dans un autre milieu ex : hôpital

6. Les ressources humaines

Nous sommes en attente des données finales validées par le MSSS; nous publierons une version amendée du rapport incluant ces informations dès que les données finales seront disponibles.

6.1 Nombre de personnes occupant un emploi dans l'établissement au 31 mars 2024 et nombre d'équivalents temps complet (ETC)

CÔTÉ-JARDINS	Nombre de postes au 31 mars 2024	Nombre d'ETC en 2023-2024
1 - Personnel en soins infirmiers et cardiorespiratoires		
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers		
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration		
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux		
5 - Personnel non visé par la Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales*		
6 - Personnel d'encadrement		
Total		

JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT	Nombre de postes au 31 mars 2024	Nombre d'ETC en 2023-2024
1 - Personnel en soins infirmiers et cardiorespiratoires		
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers		
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration		
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux		
5 - Personnel non visé par la Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales*		
6 - Personnel d'encadrement		
Total		

* Soit les pharmaciens, les biochimistes cliniques, les médecins, les sages-femmes et les étudiants

Nombre d'emplois = Nombre d'emplois occupés dans le réseau au 31 mars de l'année concernée et ayant au moins une heure, rémunérée ou non, dans les trois mois suivant la fin de l'année financière. Les personnes qui, au 31 mars, occupent un emploi dans plus d'un établissement sont comptabilisées pour chacun de ces emplois.

Nombre d'équivalent temps complet (ETC) = L'équivalent temps complet permet d'estimer le nombre de personnes qui aurait été nécessaire pour effectuer la même charge de travail, à l'exclusion des heures supplémentaires payées, si tous avaient travaillé à temps complet. C'est le rapport entre le nombre d'heures rémunérées, ce qui inclut les jours de vacances, les jours fériés et autres congés rémunérés, ainsi que les heures supplémentaires prises en congé compensé et le nombre d'heures du poste pour une année, lequel tient compte du nombre de jours ouvrables dans l'année.

7. Les ressources financières

Nous ajouterons, dans une version amendée du rapport, les informations concernant les ressources financières dès que possible.

8. Divulcation des actes répréhensibles

Il n'y a eu aucun acte répréhensible divulgué dans notre établissement, tant pour le site Jardins du Haut Saint-Laurent que celui de Côté-Jardins.

9. Office québécois de la langue française

Une nouvelle obligation incombe au ministre de la Langue française depuis le 1^{er} juin 2022. Chaque année, celui-ci doit en effet déposer à l'Assemblée nationale un rapport sur l'application de la *Charte de la langue française* dans les organismes de l'Administration autres que les institutions parlementaires. Les organismes concernés doivent alors transmettre au ministère de la Langue française les données nécessaires à la rédaction de ce rapport.

Ayant été informés de cette nouvelle obligation le 1^{er} mars 2024, nous ne sommes pas en mesure de fournir les données pour le rapport de 2023-2024. L'établissement mettra en œuvre les actions nécessaires pour se conformer à cette nouvelle exigence pour l'année 2024-2025.

Nous pouvons toutefois mentionner qu'au sein de notre organisme, nous n'avons aucun poste pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est exigé ou souhaitable.

10. Ressources informationnelles

10.1 Implantation de nouveaux systèmes de gestion

Le conventionnement a nécessité de nouveaux systèmes de gestion : ressources humaines, gestion des horaires, production de la paie et gestion financière sous la bannière de *Médisolution* avec les modules *Virtuo RH* et *SV*. Tous ces nouveaux systèmes représentent des investissements considérables tant sur le plan financier que sur le plan des ressources humaines.

10.2 Modifications apportées

- Compléter le remplacement de l'infrastructure serveur
 - Compléter le remplacement de l'infrastructure réseau en ajoutant des routeurs de relève et des commutateurs
 - Remplacer des UPS afin de protéger les appareils électroniques et les équipements sensibles pendant les surtensions et les pannes de courant
 - Rehausser la capacité des liens Internet et intersites
 - Remplacer et rehausser le système de détection des intrusions (cybersécurité)
 - Renouveler complètement le système de téléphonie en IP. Une solution de téléphonie IP permet la mise en place une infrastructure unique qui facilite à la fois les solutions voix et données

11. Conclusion

C'est lors de l'élaboration du rapport annuel de gestion qu'on prend conscience de l'ampleur du travail accompli au cours des douze derniers mois. C'est grâce à la collaboration, la contribution et l'engagement de tous les gestionnaires et des employés des différents services que nous pouvons accomplir tout ce travail et que notre établissement est en mesure de réaliser sa mission et ainsi offrir une qualité de soins et de services à la clientèle. Merci aux employés, aux gestionnaires et à l'équipe de direction pour les efforts consentis et la résilience déployée pour faire face aux ajustements liés au fonctionnement du conventionnement. Ensemble, nous apprenons à faire face aux nouvelles exigences, à utiliser de nouveaux outils et nous nous approprions les nouvelles modalités de la gestion d'un établissement privé conventionné.

Merci à nos médecins et nos pharmaciens sans qui le volet soins ne pourrait se déployer. Par leur travail, ils contribuent à l'amélioration continue de la qualité de soins.

Soulignons également la contribution de nos bénévoles, de nos partenaires de la communauté, des comités des usagers et de la *Fondation les Jardins du Haut-St-Laurent et Côté-Jardins* qui, par leur présence et leurs actions, offrent à tous nos résidents des moments privilégiés et concrétisent des projets qui, autrement, seraient impossibles. Mille mercis!

En terminant, il importe de remercier le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale pour son soutien, son ouverture et sa générosité à partager ses conseils, mais également ses outils, ses documents. Merci également à tous les représentants du ministère de la Santé et des Services sociaux avec lesquels nous transigeons régulièrement et qui nous accompagnent dans l'appropriation du conventionnement. Grâce à vous, nous cheminons pour devenir un meilleur établissement.