



Rapport annuel de gestion

2024-2025



Centre d'hébergement et de soins de longue durée

CÔTÈ-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 et des contrôles afférents	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.....	15
Concernant l'organisation.....	15
Concernant les résidents.....	16
Concernant les ressources humaines	17
Concernant les communications	18
Concernant les loisirs	19
Concernant la planification stratégique	27
4. Les activités relatives à la gestion des risques et de la qualité	29
4.1 L'agrément.....	29
Concernant l'amélioration continue des soins et des services	29
Suivi des recommandations de la visite d'agrément 2023	30
Changement de programme d'évaluation d'Agrément Canada : autoévaluation (reprise) et sondage de la main-d'œuvre	30
4.2 La sécurité et la qualité des soins et des services.....	31
En gestion des risques 2024-2025	31
Actions réalisées pour promouvoir de façon continue la déclaration et la divulgation des incidents/accidents	31
Nature des trois principaux types d'incidents (indices de gravité A et B) mis en évidence au moyen du système local de surveillance	32
Nature des trois principaux types d'accidents (indices de gravité C à I) mis en évidence au moyen du système local de surveillance	32
Actions entreprises par le Comité de gestion des risques et les mesures mises en place par l'établissement	32

Principaux constats tirés de l'évaluation annuelle de l'application des mesures de contrôle des usagers (art. 118.1 de la LSSSS) 2024-2025	33
Nombre de mises sous garde dans un établissement selon la mission	34
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	35
4.3 L'examen des plaintes et le droit des usagers	36
Moyens pour la population d'accéder au rapport annuel	36
5. L'application de la politique portant sur les soins de fin de vie	37
6. Les ressources humaines	38
6.1 Nombre de personnes occupant un emploi dans l'établissement au 31 mars 2025 et nombre d'équivalents temps complet (ETC).....	38
7. Les ressources financières	39
8. Divulgence des actes répréhensibles.....	39
9. Office québécois de la langue française	40
10. Ressources informationnelles.....	40
10.1 Projet novateur de transformation de 72 lits	40
10.2 Modifications apportées en continu	40
11. Conclusion	41

1. Message des autorités

C'est avec plaisir que nous vous présentons le rapport annuel de gestion 2024-2025 du Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardins Inc. (CHSLD CJ). La dernière année a été marquée par la réalisation d'un grand projet au site Jardins du Haut Saint-Laurent (JHSL), soit la transformation des appartements en six îlots de vie de douze résidents dédiés à une clientèle présentant des déficits cognitifs. Ce projet a mobilisé plusieurs personnes, notamment des membres de l'équipe de direction, des gestionnaires et des professionnels. Il a fait l'objet de plusieurs consultations auprès du personnel, des résidents et des proches ainsi que des partenaires externes, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS-CN). Une première phase est complétée et les deux îlots du 3^e étage sont prêts. Dès la mi-juin 2025, nous accueillerons 24 nouveaux résidents, plus spécifiquement des personnes ayant **des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD)**. Des travaux sont toujours en cours aux 1^{er} et 2^e étages et ces unités permettront la relocalisation de résidents afin que tous puissent enfin bénéficier d'une chambre privée.

En février dernier, nous avons également procédé au sondage auprès de l'ensemble de la main-d'œuvre, à l'aide du questionnaire proposé par *Agrément Canada*. Cette opération d'envergure nous a permis de prendre le pouls de la majorité de notre personnel. Les résultats ont été analysés et un plan d'amélioration de la qualité de vie au travail s'actualisera au cours de la prochaine année grâce à la précieuse collaboration de l'équipe de ressources humaines soutenue par des gestionnaires et des employés. Le sondage de la main-d'œuvre devient dorénavant une activité annuelle qui permettra à l'équipe de direction de connaître la perception du personnel quant à l'amélioration de la qualité de vie au travail. Nous nous permettons de citer *Agrément Canada* : « *De la main- d'œuvre compétente et en santé est une condition essentielle pour fournir des soins et services sécuritaires et de haute qualité aux résidents* ».

Concernant les ressources humaines, il y a eu la négociation des ententes locales avec les syndicats de nos deux sites, laquelle a nécessité beaucoup de travail pour la Direction des ressources humaines. Nous avons réussi à mettre fin au recours aux agences pour le personnel des soins, majoritairement en ce qui concerne les préposés aux bénéficiaires et pour la plupart des quarts de travail des infirmières et infirmières auxiliaires.

Finalement, nous avons créé et doté un poste dédié à la qualité. La titulaire de ce poste travaille en étroite collaboration avec la direction, les gestionnaires ainsi que les équipes à l'actualisation des critères de qualité des différentes instances. Elle assume également la coordination de la démarche d'agrément. Sa présence dans nos deux sites s'avère un atout dans le contexte de changement de programme d'évaluation pour s'assurer de répondre aux standards de qualité les plus à jour.

En terminant, nous souhaitons remercier tous les gestionnaires et les employés des différents services de nos deux sites pour tout le travail accompli avec cœur et professionnalisme auprès de la clientèle. La contribution discrète de plusieurs d'entre eux et le souci des équipes d'offrir les meilleurs soins et services nous permettent d'offrir de véritables milieux de vie à tous les résidents. Nous vous en sommes profondément reconnaissants.



Nathalie Côté
Directrice générale

2. Déclaration de fiabilité des données et des contrôles afférents

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 2024-2025 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 25^e jour du mois de juin 2025.



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.* (CHSLD CJ) 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.

De plus, en mars 2024 débutait la transformation des appartements du site JHSL en six îlots de douze lits d'hébergement qui permettra de convertir les chambres semi-privées actuelles en chambres privées et d'accueillir de nouveaux résidents. En 2025, le CHSLD CJ regroupe donc deux sites et dispose d'un total 527 lits au permis, dont 246 lits au site JHSL.

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 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 août 2018, monsieur Hyman Polansky est devenu propriétaire unique.

En octobre 2000, l'établissement *Jardins du Haut Saint-Laurent* a eu à faire face à un incendie qui a mobilisé toutes ses ressources; 52 résidents ont été évacués et 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*.

Depuis janvier 2020, l'établissement *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.

Après la première année de pandémie, une réflexion concernant la double mission centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et résidence pour personnes âgées (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*.

Dans un souci d'amélioration de la qualité du milieu de vie des résidents du site *JHSL*, un projet de transformation des anciens appartements pour créer six îlots de douze lits d'hébergement permet de convertir vingt chambres semi-privées du CHSLD en chambres privées. À partir de la mi-juin 2025, les deux premiers îlots au 3^e étage permettront d'accueillir 24 nouveaux résidents. Des travaux sont toujours en cours pour les 1^{er} et le 2^e étages.

L'emplacement du site *JHSL* est tout à fait enchanteur; la vue sur le fleuve, les jardins de fleurs et l'ambiance réconfortante rendent le milieu de vie des résidents des plus agréables.

LE SITE CÔTÉ-JARDINS



Le site *Côté-Jardins* (CJ), 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 la 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 notre établissement. 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, 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 chaque religion facilitée
- Service d'animation-loisirs : activités adaptées selon les intérêts des résidents, disponibles sept jours sur sept (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 installations
- 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

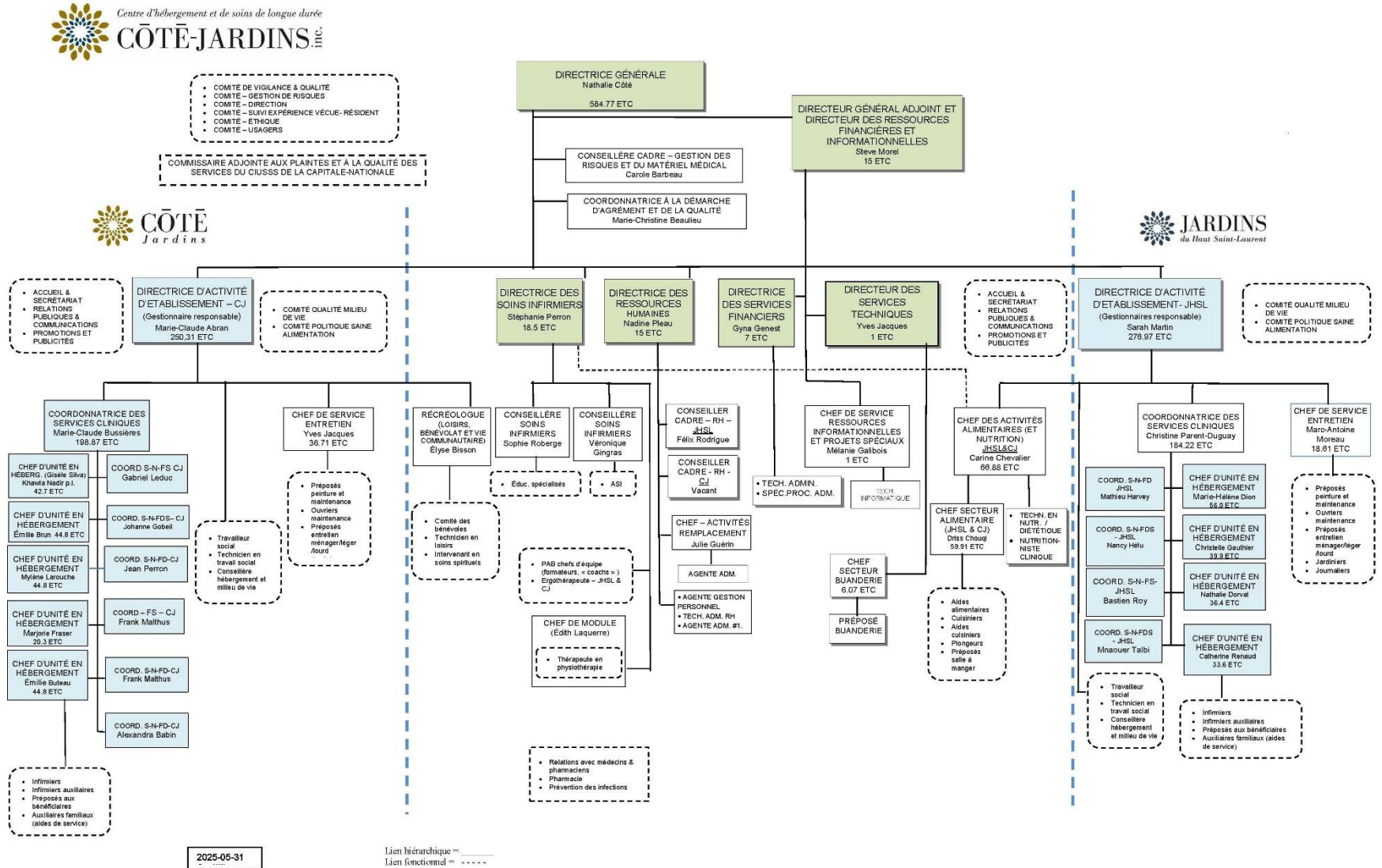
De plus, une équipe composée de bénévoles offre des rencontres d'amitié, de l'accompagnement aux activités, loisirs et sorties, de l'aide aux résidents et à la décoration. Une bibliothèque avec prêt de livres ainsi que de Croque-livres (CJ) à différents endroits dans les deux sites sont à la disposition des résidents et un dépanneur mobile fait la tournée des unités.

Nos sites disposent d'une salle d'exercices, salle de jeux, WIFI 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 coordination des opérations
- Comité de vigilance et de la qualité
- Comité de gestion des risques
- Comité expérience vécue par le résident
- Comité d'éthique
- Comités des usagers (un par site)
- Comité des relations de travail
- Comité des ressources financières
- Comité de communications
- 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 CJ est composé de :

- Mme Guylaine Rioux, présidente
- M. Louis Cliche, administrateur
- M. Claude Dufour, résident-administrateur
- Mme Nathalie Dumais, résidente-administratrice
- M. Gerry Guillemette, résident et vice-président
- M. Jean-François Tordion
- M. Alain Turcotte, trésorier



Sept rencontres du comité des usagers et cinq séances de travail en sous-comité ont eu lieu.

Réalisations au cours de l'année 2024-2025 :

- En début d'année, réalisation d'un court sondage auprès des résidents et de leurs proches
- Lettre de bienvenue transmise à tous les nouveaux résidents et à leurs proches
- Participation aux rencontres mensuelles de bienvenue

- Au cours de l'année, trois conférences ont été organisées en collaboration avec l'établissement et les partenaires du réseau, soit :
 - « Soins de fin de vie », par la docteure Julie Lemay, médecin au site CJ (deux présentations, septembre 2024 et mars 2025)
 - « Accompagner son proche dans un contexte de détachements, de pertes et de fin de vie », par madame Charlie Dorval, intervenante sociale, Société Alzheimer Canada (novembre 2024)
- Participation au congrès du *Regroupement provincial des comités des usagers*
- Tenue d'un kiosque d'information lors de la semaine des usagers en novembre 2024

Le comité des usagers du site JHSL

Le comité des usagers du site JHSL n'a présentement qu'un seul membre soit monsieur Jean R. Gagnon dont le mandat a été renouvelé.

Plusieurs démarches ont été entreprises tout au long de l'année pour recruter de nouveaux membres, notamment des appels de candidatures par le biais du journal, des communiqués sur les babillards des résidents/familles/proches et des contacts personnalisés. Les efforts de recrutement se poursuivent.

Nous tenons à remercier monsieur Jean R. Gagnon qui assure une vigie des appels téléphoniques dans la boîte vocale du comité des usagers et qui assure une présence assidue aux comités de l'établissement :

- Comité de vigilance et de la qualité
- Comité expérience vécue par le résident

3.3 Les faits saillants de l'année

Vous trouverez ci-après les détails concernant les principaux faits saillants qui ont marqué l'année 2024-2025.

Concernant l'organisation

CRÉATION D'UN POSTE DE COORDONNATRICE DE LA DÉMARCHE D'AGRÉMENT ET DE LA QUALITÉ

Jusqu'à l'automne dernier, la coordination de la démarche d'agrément et de la qualité avait toujours été confiée à une consultante externe. Après 15 ans de loyaux services, son départ à la retraite aura été l'occasion de prendre un nouveau tournant et de procéder à la création et à la dotation d'un poste dédié entièrement à la qualité. Son rôle consiste à accompagner les membres de la direction, les gestionnaires et les équipes dans une démarche structurée visant l'amélioration continue de la qualité des soins et des services et l'obtention de résultats mesurables.

CHANGEMENT DU PROGRAMME D'ÉVALUATION D'AGRÉMENT CANADA

En avril 2024, *Agrément Canada* lançait un nouveau programme *Qmentum Global* avec de nouveaux critères d'évaluation de la qualité. L'établissement avait le choix de poursuivre avec le précédent programme compte tenu que seize mois d'un cycle de 48 mois étaient déjà écoulés. Après réflexion et analyse, le comité de direction a décidé d'adopter le nouveau programme

afin d'être à jour en ce qui concerne les critères de qualité. Ainsi, l'autoévaluation, une des étapes du cycle, a dû être reprise en début d'automne et un nouveau plan d'action a été élaboré à partir des nouveaux critères.

RÉALISATION DU PROJET DE TRANSFORMATION DES APPARTEMENTS DU SITE JHSL

Le projet de transformation des appartements est enfin devenu réalité après plusieurs années d'exploration, recherches de littérature et visites dans différents milieux d'hébergement. C'est grâce à l'implication de membres de la direction qui ont cru en ce projet et qui se sont investis pleinement, ainsi que la précieuse collaboration de plusieurs gestionnaires et des membres de leurs équipes qui y ont participé, notamment à des consultations et à des rencontres, que ce projet a pris forme. Composé de six îlots de douze résidents chacun, ce projet contribuera à l'amélioration de la qualité du milieu de vie des résidents. Au moment d'écrire le présent rapport, nous avons reçu la confirmation de l'admission de 24 nouveaux résidents qui débutera à la mi-juin 2025. La deuxième phase du projet, soit la fermeture des chambres doubles et la rénovation du site, débutera à l'automne prochain. Des travaux sont toujours en cours pour les 1^{er} et 2^e étages de cette nouvelle section appelée Côté-Boisé.

NOUVEAU LOGICIEL INFORMATIQUE DE GESTION DE MÉDICAMENTS

Après deux ans de développement avec la compagnie *Domedic*, nous sommes fiers d'être le premier CHSLD à avoir implanté le nouveau programme *Xpillpro*. En mars 2025, au 1^{er} étage Côté-Montagne à CJ, ce logiciel concernant la gestion du circuit du médicament a été implanté. Il améliore l'efficacité de l'administration de la médication et transforme la gestion quotidienne en réduisant le temps consacré à la distribution. Ce programme assure une meilleure sécurité, ce qui pourrait contribuer à la diminution du nombre d'erreurs liés aux médicaments. Le déploiement se poursuivra dans les deux sites et devrait se terminer en novembre 2025.

Concernant les résidents

RENCONTRE DES RÉSIDENTS, FAMILLES ET PROCHES À LA SUITE DU SONDAGE ANNUEL DES RÉSIDENTS

Grâce à la participation d'un résident du site JHSL au Comité expérience vécue par le résident, ce comité a décidé de devancer la période de sondage afin de diffuser les résultats le plus rapidement possible après la fin du sondage. De plus, il a été convenu de tenir une rencontre dans chaque site, afin de présenter les résultats et de recueillir de la rétroaction de leur part pour compléter l'analyse des résultats. Ainsi, quatre semaines après la fin du sondage se sont tenues les deux réunions qui nous ont permis, notamment, de réaliser qu'une des questions manquait de précision mais surtout de créer une occasion d'entendre le point de vue des résidents et des proches quant à la qualité du milieu et ce qui devrait être amélioré.

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

L'année financière 2024-2025 a marqué une étape significative pour la Fondation. Grâce à la générosité de quelque 170 donatrices et donateurs, un sommet inégalé a été atteint quant à la capacité à soutenir des projets innovants. Un montant record de 108 799 \$ a été consenti à la réalisation de nombreux projets et activités permanentes, représentant ainsi la plus importante contribution de la Fondation depuis sa création. Voici la liste des projets :

- **Verticalisateurs (CJ – JHSL)**
Huit verticalisateurs ont été octroyés pour faciliter les transferts de la position assise à la position debout au quotidien. Cinq appareils ont été achetés pour le site CJ et trois pour JHSL. Ils

permettent de soulever les résidents installés sur un lit, une chaise, des toilettes ou un fauteuil roulant pour les transférer ou les déplacer.

- **Croque-livres (CJ)**
Devant la popularité de cet outil de partage auprès des résidentes, résidents, employés et proches aidants, deux nouveaux croque-livres ont été achetés en 2024-2025.
- **Dimanches en musique (CJ – JHSL)**
Chaque dimanche, dans les deux sites, les résidentes, résidents et leurs proches assistent à la prestation d'un musicien, et ce, durant toute l'année. C'est un rendez-vous dominical fort populaire.
- **Chant et danse en cœur (CJ – JHSL)**
Ces ateliers ont pour effet de rendre les résidents plus détendus, plus calmes, de meilleure humeur et ainsi réduire l'anxiété et les troubles du comportement. Cette programmation vise à créer des moments de bonheur et de joie pour améliorer leur bien-être en contrant l'isolement social et émotionnel.
- **De la musique au cœur du milieu de vie (JHSL)**
En partenariat avec le *Noël du Bonheur*, la Fondation a permis l'achat de deux juke-box dans le milieu de vie JHSL pour partager la musique avec un nombre illimité de personnes.
- **Petits moments de détente : la massothérapie (CJ – JHSL)**
En collaboration avec la *Fondation de la massothérapie*, plus de 200 massages ont été offerts aux résidents des sites CJ et JHSL.
- **Câlins réconfortants (JHSL)**
HUG est un compagnon sensoriel conçu pour apporter réconfort et joie aux personnes ayant des difficultés comportementales. Il est conçu pour être câliné et, grâce à ses membres lestés, on a l'impression qu'il vous serre dans ses bras. Il offre une présence rassurante et réconfortante. Avec le soutien financier de la Fondation, chacune des onze unités de vie du site JHSL dispose de cet outil.
- **Visite de Dr Clown (CJ – JHSL)**
Les personnes hébergées dans les unités prothétiques des deux sites reçoivent la belle visite des clowns thérapeutiques deux fois par mois tout au cours de l'année. Leur visite apporte des moments de bonheur aux résidentes et résidents. Grâce à leur talent, ces artistes sont capables d'entrer en relation avec les résidents et de permettre à ces derniers de raviver des souvenirs de leur époque. En partenariat avec la *Fondation Dr Clown*.
- **Outils pour adoucir la vie des résidents (JHSL)**
Le soutien de la Fondation a favorisé l'achat d'outils adaptés pour permettre à l'équipe du Service social de mieux répondre à certains des besoins affectifs et sociaux des personnes hébergées au site JHSL.

Concernant les ressources humaines

APPLICATION DES NOUVELLES CONVENTIONS COLLECTIVES

Le renouvellement des conventions collectives nationales a eu un impact important pour l'équipe des ressources humaines qui a fait face à de nombreuses modifications et nouveautés. Comme l'application des conventions collectives nationales du réseau était différente de ce que nous connaissions en raison du conventionnement, le renouvellement de celles-ci a entraîné un défi

de compréhension, d'application et de communication. Une stabilisation devrait s'actualiser d'ici l'automne prochain.

CONSOLIDATION DU NOUVEAU SYSTÈME DE PAIE/RH

Le système de paie/RH a été remplacé en 2023 et l'adaptation a représenté un grand défi pour l'équipe des finances et celle des ressources humaines. De plus, comme le renouvellement des conventions collectives a eu lieu au même moment, plusieurs problèmes ont été rencontrés, notamment concernant les délais de changement à apporter au logiciel. Malheureusement, il y a eu des erreurs lors de la production des paies, ce qui a occasionné des désagréments pour le personnel. Grâce au travail des équipes du Service des finances et celui des ressources humaines, des modifications ont pu être apportées pour corriger les erreurs et mettre en place des mesures pour atténuer les impacts pour le personnel.

SONDAGE POUR LA MAIN-D'ŒUVRE

Le sondage concernant la main-d'œuvre prévu dans la démarche d'agrément a eu lieu en février dernier. Il s'agit d'une opération d'envergure qui a nécessité beaucoup de travail en termes de préparation, de promotion, de déploiement, d'analyse et de production de rapports. Un plan d'action est présentement en cours d'élaboration. Le déploiement sera fait auprès des équipes prochainement.

STABILISATION ET RECRUTEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE

L'année dernière aura été marquée par la fin du recours aux agences pour combler les besoins de remplacement de préposés aux bénéficiaires; *CJ* en février 2024 et *JHSL* en septembre 2024). Quant aux infirmières et infirmières auxiliaires, il reste quelques quarts de travail encore remplacés par des agences, occasionnellement à *CJ* alors qu'au site *JHSL* on n'y a plus recours depuis le 2 mars 2025. Nous sommes très fiers d'avoir atteint de tels résultats alors que le MSSS a repoussé la date d'entrée en vigueur au 19 octobre 2025. Bravo et merci à toutes les personnes impliquées dans ce dossier majeur. Les mesures offertes pour stabiliser le personnel semble faire une différence positive en termes de qualité et de continuité de soins et de services auprès de la clientèle. Des activités de recrutement sont maintenues afin de recruter les meilleures candidatures permettant de combler dans les meilleurs délais les postes qui se libèrent.

Concernant les communications

BALADOS

Lancement de balados destinés aux résidents, aux membres du personnel ainsi qu'à l'ensemble de la communauté. Ce projet vise à créer un espace d'échange, de réflexion et de partage autour de sujets variés qui touchent directement le milieu de vie et de travail. Animé par des professionnels engagés, neuf balados ont été préparés cette année et proposent des discussions enrichissantes portant sur différents sujets, entre autres la prévention du suicide, la maltraitance envers les aînés, les services de loisirs, la prévention des chutes, etc. Il s'agit d'une occasion unique de développer des connaissances et de partager l'expertise de l'équipe de professionnels.

Concernant les loisirs

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

Voici un tableau des principales statistiques compilées par le Service des loisirs :

JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT	
Bénévolat	Programmation loisirs
13 bénévoles dont 3 nouveaux 1 400 heures offertes	1 300 activités 14 253 participants 11 570 heures de loisir
CÔTÉ-JARDINS	
Bénévolat	Programmation loisirs
29 bénévoles 1 800 heures offertes	900 activités* 17 891 participations 15 959 heures de loisir
*Sans compter les activités individuelles	

JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT

- Présentation de l'équipe

L'année 2024-2025 en a été une de développement et de croissance pour l'équipe des loisirs du site JHSL. Les deux techniciens en loisir, la monitrice en loisir, ainsi que la récréologue ont utilisé, chacun à leur façon, leurs forces et leurs compétences dans le but de toujours améliorer l'offre de services en loisir.

En février 2025, nous avons accueillis avec beaucoup d'enthousiasme une nouvelle technicienne en loisir expérimentée qui a pour mandat, notamment, d'offrir des activités en début de soirée à tous les résidents pour animer les milieux de vie quatre jours par semaine.



- **Bénévoles**

Le dynamisme de l'équipe des bénévoles du site JHSL est remarquable. Au quotidien, ce sont **treize bénévoles** qui sont présents pour soutenir l'équipe du Service des loisirs dans l'élaboration et la réalisation des activités, mais aussi pour offrir de l'accompagnement individualisé pour les résidents plus esseulés. Pour l'année, 2024-2025, nous avons accueillis trois nouveaux bénévoles au sein de l'équipe qui a offert plus de **1 400 heures de bénévolat**. Leur présence contribue énormément au bien-être des résidents et au dynamisme du service.



De plus, deux vaillantes bénévoles ont remis sur pied le conseil d'administration du *Comité des bénévoles des Jardins du haut St-Laurent*, l'organisme à but non lucratif qui regroupe les bénévoles permettant, entre autres, de faire des demandes de subventions pour obtenir des fonds afin de soutenir la réalisation de différents projets.

- **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. L'un des faits les plus marquants de l'année pour ce qui a trait aux liens avec la communauté est sans conteste l'immense privilège que nous a offert la Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures de recevoir en nos murs le spectacle « Dans tes mains des paysages », un projet de danse immersive et intergénérationnel du Papillon Blanc Danse.

- **Programmation**

Encore et toujours, la mission principale du Service des loisirs du site JHSL est d'offrir aux résidents de l'établissement, ainsi qu'à leurs proches, une programmation d'activités variées, adaptées et qui répondent à leurs besoins. La programmation est établie sept jours sur sept et nous avons maintenant une très belle variété d'activités animées en début de soirée. Pour conclure cette année qui vient de se terminer, l'équipe du Service des loisirs fait un bilan très positif des activités offertes. En plus d'augmenter considérablement les activités animées spécifiquement dans les micros-milieus spécialisés, les intervenants ont aussi diversifié l'offre d'activités sensorielles qui ont le pouvoir d'atteindre des personnes très avancées dans les maladies neurocognitives.

Pour l'année 2024-2025, au site-JHSL, l'équipe est fière de confirmer que :

- 100 % de la clientèle a été rejointe;
- plus de 1 300 activités ont été offertes aux résidents;
- plus de 11 570 heures de loisir ont eu lieu;
- plus de 14 253 résidents ont participé à des activités.



- **Journal L'Écho du fleuve**
Publié mensuellement, le journal L'Écho du fleuve s'adresse aux résidents ainsi qu'à leurs proches. Il présente des photos des activités qui témoignent du dynamisme de notre milieu de vie, des articles informatifs et des publicités sur les activités et projets à venir pour le site JHSL. Il est conçu et monté par l'équipe des loisirs, mais il est alimenté par l'ensemble de l'équipe multidisciplinaire et les autres comités de l'établissement.
- **Les succès de 2024-2025**
Voici quelques-unes des activités qui ont marqué l'année :

Soirée Pub : une nouvelle activité de soirée qui a tout de suite été très populaire! Chansonnier, salle éclairée avec des bougies aux tables, une boisson (sans alcool) et des croustilles. Le concept est simple, mais en même temps, agréable et normalisant. Les résidents comme les familles apprécient notre soirée Pub mensuelle.



Activités humoristiques : que ce soit un jeu de fête foraine géant pour souligner le poisson d'avril ou une séance de « air piano » par notre dévoué technicien en loisir, nous pouvons affirmer que nous avons beaucoup rit en 2024-2025! Le rire et le plaisir partagé sont d'importants indicateurs de bien-être.



Salon de la mariée : en plus de notre exposition de robes organisée en collaboration avec l'un de nos précieux partenaires de la communauté, la Friperie St-Augustin, nous avons organisé une vraie parade de mode! Des employés et des bénévoles qui ont eu leur bal ou célébré leur mariage dans les dernières années ont paradé leurs habits de gala et leurs magnifiques robes devant un public conquis. Un événement grandiose, qui a fait le bonheur de nos résidents, de leurs proches, mais aussi des employés.



Bingo des familles : l'objectif de cette nouvelle activité est de créer un événement rassembleur, un samedi par mois, afin de donner envie aux familles de venir passer un bon moment en compagnie de leur proche hébergé. Notre bingo des familles a été un succès instantané!



Cabane à sucre : l'un des événements les plus marquants de 2024-2025! Une journée extraordinaire au cours de laquelle les résidents, les proches, les bénévoles et tous les employés du site CJ ont profité des plaisirs que peut offrir la période du temps des sucres au Québec. Tirez sur la neige, musicien, feu de joie, boissons chaudes et animation étaient au rendez-vous. Le plus beau dans tout cela, c'est que nous avons invité la population à participer à la fête et que cette dernière était présente en très grand nombre. La participation des employés en congé avec leur famille, mais surtout de la population de Cap-Rouge et de Saint-Augustin a dépassé nos attentes et de loin! Ce fut encore une fois un moment magique et inoubliable pour toutes les personnes présentes. Maintenant qu'une activité comme celle-ci a été une telle réussite, nous pouvons déjà confirmer que nous la reconduirons l'année prochaine. Cet événement d'envergure a été réalisé grâce au soutien financier du CIUSSS-CN.



Sorties

Offrir des sorties originales et entièrement adaptées aux besoins particuliers de notre clientèle est un défi que relève chaque année l'équipe des loisirs, pour le plus grand bonheur de nos résidents. Nous devons donc souligner l'importante contribution financière de la Caisse Desjardins de Cap-Rouge et du Comité des bénévoles des JHSL, qui ont rendu possible l'organisation des sorties de l'été 2024-2025.

Baie de Beauport : nous avons tous été émus par l'un de nos résidents qui a eu la chance de se baigner dans le fleuve avec l'assistance du personnel de la Baie de Beauport et un équipement adapté nommé l'hippocampe. À la suite de son expérience, ce résident a confié aux intervenants en loisir qu'il avait vécu l'un de ses plus beaux moments depuis très longtemps.



Quai Paquet



Restaurant Normandin



CÔTÉ-JARDINS

- **Équipe des loisirs**
Cela fait plus de trois ans que les trois techniciennes en loisirs, ainsi que la récréologue, travaillent ensemble dans une harmonie hors du commun. Cette stabilité et cette complicité fait en sorte que chacune a accumulé une solide expérience au sein de notre installation et

est en mesure d'approfondir et de raffiner son travail et sa connaissance des besoins des résidents. S'ajoute à cela la capacité de travailler en équipe avec l'ensemble des départements, une collaboration soutenue avec les familles et de bénéfiques partenariats avec la communauté qui favorisent la création d'un milieu de vie animé, où il fait bon vivre.

Une autre excellente nouvelle est que cette magnifique équipe s'est agrandie en février 2025. C'est avec bonheur que nous avons accueilli une nouvelle technicienne en loisirs, madame Karine Martin, qui vient ajouter sa couleur et sa compétence au Service des loisirs. Cette nouvelle intervenante a été engagée afin d'augmenter notre offre d'activités en début de soirée.



L'équipe des loisirs de CJ avec Hubert Dubé, intervenant en soins spirituels

De plus, nous avons eu la chance cette année d'accueillir trois moniteurs en loisir à temps partiel, de décembre 2024 à mars 2025, en plus de nos deux stagiaires en éducation spécialisée et en psychoéducation qui ont été présentes une journée par semaine de janvier à avril 2025.

- **Bénévoles**

Les bénévoles jouent un rôle essentiel en soutenant l'équipe des loisirs et en offrant accompagnement et chaleur aux résidents, que ce soit pour l'organisation d'activités, les offices religieux ou les visites individuelles. C'est avec un sentiment de fierté que nous affirmons que, pour l'année 2024-2025 :

- 29 bénévoles ont été actifs dans notre milieu;
- plus de 1 800 heures de bénévolat ont été offertes dans divers secteurs d'activité.

Nous aimerions aussi souligner que, pendant l'année 2024-2025, la direction a offert aux bénévoles un local afin qu'ils puissent y déposer leurs effets personnels en sécurité et profiter d'un endroit pour se reposer et se rencontrer.



- **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*, le *CEGEP de Sainte-Foy*, l'*Université du Québec à Trois-Rivières*, campus de Québec, diverses écoles primaires et secondaires, la *Société des arts en milieu de santé*, les *Violons du Roy*, *Coaching RH*, la *Fondation de la massothérapie*, la *Fondation Dr Clown*, le *Carnaval de Québec*, la *Fédération québécoise du loisir en institution* et de nombreux autres encore.

Une des particularités du Service des loisirs de CJ est son ouverture aux échanges avec la communauté. Qu'il s'agisse de portraits poétiques élaborés par des bénévoles, d'intervenantes abordant le thème du deuil ou de concerts organisés par des étudiants en médecine, ces moments partagés créent des instants significatifs et enrichissants.

- **Programmation**

La mission du Service des loisirs demeure toujours la même : offrir aux 281 résidents de l'installation, ainsi qu'à leurs proches, une programmation d'activités variées et adaptées. Des activités sont offertes sept jours sur sept. Cette année, des activités sensorielles et des interventions en soins palliatifs ont été ajoutées pour répondre aux besoins changeants. Des activités en début de soirée ont également enrichi l'offre pour les résidents.

Pour l'année 2024-2025, ce sont :

- Plus de 900 activités qui ont été offertes aux résidents
- De nombreuses activités individuelles impossibles à compiler car trop nombreuses
- 100 % de la clientèle a été rejointe
- Plus de 15 959 heures de loisir
- Plus de 17 891 participations



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

Publié mensuellement, le journal *Le tour du jardin* s'adresse aux résidents ainsi qu'à leurs proches. Il présente des photos des activités qui témoignent du dynamisme de notre milieu de vie, des articles informatifs et des publicités sur les activités et projets à venir pour le site CJ.

- **Les activités et les nouveautés**

Éclipse solaire (avril 2024) : impossible de passer à côté de cet événement qui a pris une grande place dans l'actualité. Les résidents étaient enchantés d'avoir eu l'occasion de vivre et d'admirer, comme l'ensemble de la population, ce phénomène naturel très rare.



Salon du livre de CJ (avril 2024) : inspirée par l'une de nos résidente auteure de nombreux romans, l'équipe des loisirs a décidé d'embarquer dans la frénésie du *Salon du livre de Québec* et d'organiser son propre salon, à même le site. C'est avec fierté que nous avons permis à madame Janine Tessier, auteure, de présenter ses livres et à nos résidents de découvrir toutes les possibilités de lecture qui leurs sont offertes au sein de notre milieu de vie.



Inauguration du Salon de thé Léa (mai 2024) : aménagé au salon central du 4^e étage, grâce à une subvention du CIUSSS-CN, le Salon de thé Léa est un endroit charmant où les familles et nos résidents peuvent se rassembler et faire des activités offertes en pratique libre.



Marche pour le Parkinson (septembre 2024) : à la suite de l'initiative d'une de nos résidentes atteinte de Parkinson, madame Claire Bérubé, à la l'implication de madame Caroline Tremblay, technicienne en éducation spécialisée, et de l'équipe des loisirs, les résidents, les familles, les bénévoles et de nombreux employés de CJ se sont mobilisés afin de participer, à leur façon, au *Parcours Parkinson* qui se déroulait dans la région de la Capitale-Nationale afin d'amasser des fonds pour la cause.



Cabane à sucre (mars 2025) : une belle journée au cours de laquelle les résidents, les proches, les bénévoles et tous les employés de CJ ont profité de tous les plaisirs que peut offrir la période du temps des sucres au Québec. Tirs sur la neige, musicien, feu de joie, boissons chaudes et animation étaient au rendez-vous. Le plus beau dans tout cela, c'est que nous avons invité nos voisins et la population en général à participer à la fête. Cet événement d'envergure a été réalisé grâce au soutien financier du CIUSSS-CN.



Sorties

Les sorties 100 % adaptées que nous organisons pour nos résidents sont toujours des moments forts de notre année. En raison des coûts importants qu'exige l'organisation de sorties pour des résidents en perte d'autonomie, il est impossible de passer sous silence l'importante contribution financière de la Caisse Desjardins du Plateau Montcalm, du CIUSSS-CN et de l'Association des bénévoles de CJ.

Pique-nique à la Baie de Beauport



Quai Paquet et traversier



Remparts de Québec



Les soirées dansantes au Bistro (automne 2024 et hiver 2025) : belle nouveauté à CJ! Les résidents et leurs proches sont invités, une fois par mois, à venir danser et célébrer dans une ambiance festive. En bonus, des chips, des boissons gazeuses et de la bière sans alcool sont servies à tous les participants. Ces soirées sont très populaires et l'équipe des loisirs développe cette activité sur différents thèmes comme les soirées canadiennes, l'époque disco et les soirées rétro pour renouveler le plaisir chaque mois.



Nous tenons à remercier tous les bénévoles pour leur précieuse contribution. Sans leur présence et leur soutien au CHSLD CJ, et ce, pour les deux sites, il serait impossible d'offrir autant d'activités et de rejoindre tous les résidents.

Concernant la planification stratégique

Voici l'état de situation au 31 mars 2025 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 orientations stratégiques 2022-2026 :

1. La sécurité des résidents (5)

- ☐ • Consolidation de certains aspects relatifs à la sécurité des résidents :
 - ☑ o diminution des erreurs médicamenteuses
 - ☑ o diminution du nombre de chutes
 - ☑ o utilisation des mesures de contrôle au moment opportun
 - ☑ o amélioration de la prise en charge du traitement des plaies de pression
 - ☐ o 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 du site JHSL 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 CIUSSS-CN demeure, mais il prend une forme différente*

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

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 2022-2026

Légende :

☑ = Complété

☑ = En cours de
finalisation

☑ = Non
atteint

☑ = Reporté

☑ = Retiré

- ☑ • 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 JHSL et CJ ont tous deux obtenu le statut d'agrément « avec mention » le 16 février 2023.



Concernant l'amélioration continue des soins et des services

LA STRUCTURE

L'arrivée en poste de la nouvelle coordonnatrice de la démarche d'agrément et de la qualité en novembre 2024 s'est avérée une opportunité de revoir certaines approches et modalités de fonctionnement. En février dernier débutait la révision du plan de gestion intégrée de la qualité qui tient compte des orientations du nouveau programme d'évaluation d'Agrément Canada. En voici les grandes lignes :

- La démarche d'amélioration continue de la qualité est la responsabilité du comité de direction soutenu par la coordonnatrice de démarche d'agrément et de la qualité;
- Cette démarche tient compte de tous les critères de qualité et sécurité des soins et des services appliqués à l'établissement, émanant des différentes instances dont le MSSS, Agrément Canada, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, le CIUSSS-CN, etc.;
- Chaque membre de la direction, soutenu par la coordonnatrice de la démarche d'agrément et de la qualité, assume la responsabilité de l'actualisation des critères qui relèvent de sa direction et de la pérennité des moyens, des actions et des outils mis en place pour la conformité aux critères;
- Un processus est mis en place pour assurer la participation, l'implication et la rétroaction des gestionnaires, des employés et des résidents/proches;
- Les rôles et responsabilités de chacun sont bien définis;
- Plusieurs comités dédiés liés à la qualité et la sécurité contribuent à la démarche, notamment le Comité de vigilance et de la qualité, le Comité expérience vécue par le résident, les deux comités qualité et milieu de vie (un comité par site), le Comité d'actualisation de la qualité, le Comité de la promotion de la qualité;
- Des équipes de travail sont mises en place pour réaliser certains mandats, entre autres lors du sondage de la main-d'œuvre, trois équipes de travail ont été mis en place;
- Le suivi des plans d'actions et des recommandations des différentes instances est fait par le comité de direction qui en assume la responsabilité.

Suivi des recommandations de la visite d'agrément 2023

Vous trouverez dans le tableau suivant les suivis des recommandations déposées au 31 mars 2025. Les actions pour la mise en place du processus structuré est présentement en cours de réalisation.

Légende :		
☒ = Complété	☒ = En cours de finalisation	☒ = Non atteint
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).	☒

Changement de programme d'évaluation d'Agrément Canada : autoévaluation (reprise) et sondage de la main-d'œuvre

En avril 2024, comme mentionné précédemment, *Agrément Canada* lançait un nouveau programme *Qmentum Global* avec de nouveaux critères d'évaluation de la qualité. C'est alors que le comité de direction de l'établissement a choisi d'adopter le nouveau programme afin

d'être à jour en ce qui concerne les critères de qualité. Ainsi, l'autoévaluation a été réalisée en début d'automne et un nouveau plan d'action a été élaboré à partir des nouveaux critères.

C'est en février 2025 que le sondage de la main-d'œuvre a eu lieu. Cette opération d'envergure a nécessité beaucoup de travail en termes de préparation, de promotion, de déploiement, d'analyse et de production de rapports. Plusieurs gestionnaires et employés, dont ceux des ressources humaines, ont été mobilisés pour assurer le succès de cette importante activité qui requiert un taux de participation de plus de 50 % du nombre total d'employés. Outre l'équipe de direction, trois équipes ont été mises en place pour favoriser la contribution des gestionnaires, des professionnels et des membres du personnel. Le sondage a permis de dépasser la cible en rejoignant 455 employés (63,5%) dont 232 employés au site *CJ* et 223 à celui des *JHSL*. Un plan d'action est présentement en cours d'élaboration. Le déploiement sera fait auprès des équipes prochainement.

4.2 La sécurité et la qualité des soins et des services

En gestion des risques 2024-2025

- Pour l'année 2024-2025, on a observé une légère augmentation (2 %) du nombre de déclarations d'incidents/accidents pour les *JHSL*, passant de 1 851 en 2023-2024 à 1 877 en 2024-2025). Pour *CJ*, le nombre de déclarations d'incidents/accidents a diminué de 27,4 % passant de 2 790 en 2023-2024 à 2 026 en 2024-2025. Cette diminution peut s'expliquer par différents moyens mis en place, tels que :
 - une amélioration de la connaissance des textures et des effets secondaires de certains médicaments;
 - la mise en place du protocole de grands chuteurs qui diminue le nombre de déclaration d'événements pour certains résidents;
 - l'admission de résidents en plus grande perte d'autonomie qui demandent l'utilisation d'appareils de mobilisation (lève-personne, verticalisateur), donc à moins grand risque de chute;
 - la stabilité dans le personnel (moins de personnel d'agences).
- 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.
- Nous avons reçu deux recommandations du coroner et nous avons effectué les suivis qui s'imposaient.
- Plusieurs audits en prévention et contrôle des infections (PCI), nutrition, chute, médicaments et plaies ont été réalisés en 2024-2025.

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 aux résidents/proches aidants/représentants en cas d'accident avec conséquence grave 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	38	26 %	2 %
Médicaments	13	9 %	0,7 %
Traitement/intervention	58	40 %	3 %

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
Autres	31	27%	1,5 %
Médicaments	28	25 %	1,36 %
Traitement/intervention	20	18 %	1 %

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	851	49 %	45 %
Autres	541	31 %	29 %
Abus/agression/Harcèlement/intimidation	192	11 %	10 %

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	1 002	52 %	49 %
Autres	521	27 %	25 %
Médicaments	238	12 %	11 %

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
- Mesures de sécurité inscrites aux plans de travail/dédoublément d'information
- Positionnement au lit ou au fauteuil roulant

- Autres :
 - formation sur les plaies
 - uniformisation des outils d'évaluation
 - sécurité alimentaire/hydratation
 - respect du sommeil
 - évaluation de la douleur
- Médicaments
- Suivi par les chefs d'unités lors d'incidents/accidents concernant la médication

SURVEILLANCE, PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES INFECTIONS NOSOCOMIALES

La PCI étant une priorité organisationnelle, un poste d'assistante au supérieur immédiat volet PCI a été créé en début d'année financière. La détentrice de ce poste travaille conjointement avec le service de PCI du CIUSSS-CN et participe activement au contrôle de la PCI directement sur les unités de vie.

Des efforts accrus ont été consentis tout au long de l'année afin d'augmenter le taux de conformité de l'hygiène des mains.

Une formation spécifique sur la contamination croisée a été développée et l'implantation a débuté en mars 2025.

Principaux constats tirés de l'évaluation annuelle de l'application des mesures de contrôle des usagers (art. 118.1 de la LSSSS) 2024-2025

JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT

- De façon globale, le nombre de résidents utilisant une forme de mesure de contrôle a oscillé entre cinq et sept (2,4 % à 3,4 % de l'ensemble des résidents) en cours d'année, pour une moyenne annuelle de 2,9 %.
- L'utilisation des mesures de contrôle au lit (deux résidents avec ceinture abdominale et ridelles), au fauteuil de repos (un résident avec ceinture et cache-boucle), ainsi que les vêtements de contention (une résidente avec grenouillère) est resté stable en cours d'année, aucun ajout ni retrait n'a été fait. Le nombre de résidents utilisant une mesure de contrôle 24/24 est donc resté stable également.
- L'utilisation des contentions au fauteuil roulant a augmenté en cours d'année, passant de trois à cinq résidents.
- L'utilisation de mesures d'isolement a diminué en cours d'année, passant de deux à un résident (incluant six mois avec zéro résident).
- Les ridelles seules au lit ne sont plus utilisées depuis février 2021.
- Durant l'année, cinq nouvelles mesures de contrôles ont été ajoutés (quatre en cours de séjour et une à l'admission), alors que trois mesures ont été cessées (deux en cours de séjour et un décès).
- Lors des audits réalisés en septembre 2024, nous avons constaté une bonne surveillance des mesures de contrôle. La réévaluation de la pertinence des mesures en place a été bien faite pour les mesures « traditionnelles », mais oublié pour la grenouillère et la mesure d'isolement (utilisée seulement en cas de besoin). Un retour a été réalisé auprès des équipes et des ajouts ont été faits aux plans infirmiers dans SYMO.
- La procédure avant l'utilisation d'une mesure de contrôle est plutôt bien intégrée par les équipes (mesures alternatives, rencontre multidisciplinaire, consentement, etc.). Les formations concernant les procédures dans notre établissement se sont poursuivies à l'ensemble du nouveau personnel de soins.

CÔTÉ-JARDINS

- De façon globale, le nombre de résidents utilisant une forme de mesure de contrôle a oscillé entre quatre et six (1,4 % à 2,1 % de l'ensemble des résidents) en cours d'année, pour une moyenne annuelle de 1,7 %.
- Aucune mesure de contrôle de type ridelles de lit, ceinture au fauteuil de repos ni isolement n'a été utilisée dans l'établissement, depuis au moins août 2021.
- Le nombre de résidents utilisant une contention au lit a légèrement varié en cours d'année, entre un et deux résidents. L'utilisation de mesures de contrôle 24/24 a suivi cette variation (mêmes valeurs).
- L'utilisation de contention au fauteuil roulant a davantage varié en cours d'année, passant de deux à trois résidents, avec un maximum à cinq.
- L'utilisation d'une grenouillère a diminué de deux résidents à un.
- En cours d'année, quatre nouvelles mesures ont été ajoutées (deux à l'admission et deux en cours de séjour), alors que cinq mesures ont été cessées.
- Lors des audits réalisés en septembre 2024, nous avons observé des lacunes dans la surveillance des mesures de contrôle de type grenouillère (surveillance adéquate pour les contentions au lit et au fauteuil roulant), ainsi que dans la réévaluation des mesures en place. Des rappels ont été faits aux équipes et des correctifs ont été faits dans SYMO afin de rectifier la situation. L'installation des mesures était adéquate.
- La procédure avant l'utilisation d'une mesure de contrôle est également bien intégrée par les équipes de soins. Les formations concernant les procédures dans notre établissement se sont poursuivies à l'ensemble du nouveau personnel de soins.

Nombre de mises sous garde dans un établissement selon la mission

TABLEAU : LES MISES SOUS GARDE (1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025)

	Mission CH	Mission CHSLD	Mission CLSC	Mission CR	Total établ.
Nombre de mises sous garde préventive appliquées	0	0	0	0	0
Nombre de demandes (requêtes) de mises sous garde provisoire présentés au tribunal de l'établissement au nom d'un médecin ou d'un autre professionnel qui exerce dans ses installations	0	0	0	0	0
Nombre de mise sous garde provisoire ordonnées par le tribunal et exécutées	0	3	0	0	3
Nombre de demandes (requêtes) de mises sous garde en vertu de l'article 30 du Code civil présentées au tribunal par l'établissement	0	0	0	0	0
Nombre de mises sous garde autorisées par le tribunal en vertu de l'article 30 du Code civil et exécutées (incluant le renouvellement d'une garde autorisée)	0	1	0	0	1

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 2024-2025		
Plaintes	JHSL	CJ
En cours d'examen au début de l'exercice	0	0
Reçues durant l'exercice	1	1
Traitement non complété (rejetées, refusées ou abandonnées)	0	0
Conclues durant l'exercice	1	1
En cours d'examen à la fin de l'exercice	0	0

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU MÉDECIN EXAMINATEUR

En 2024-2025, il n'y a eu aucune plainte adressée à l'établissement, tant pour le site CJ que celui des JHSL.

RAPPORT DU COMITÉ DE RÉVISION

En 2024-2025, il n'y a eu aucune plainte adressée à l'établissement que ce soit pour le site CJ ou celui des JHSL.

PROTECTEUR DU CITOYEN

En 2024-2025, il n'y a eu aucune plainte adressée au Protecteur du citoyen, pour les deux sites.

CORONER

En 2024-2025, nous avons reçu trois recommandations de la part du Bureau du coroner pour le site JHSL.

En septembre 2024, le coroner nous recommandait de « Rappeler aux membres de son personnel que les mesures mises en place afin de minimiser les chutes des personnes hébergées doivent être respectées. »

Nous avons appliqué la recommandation dans son intégralité.

La prévention des chutes faisant partie intégrante de notre milieu depuis plusieurs années est déjà enseignée dès l'intégration du nouveau personnel, fait partie des rappels annuels aux employés et est évaluée de façon très fréquente tout au long du séjour du résident dans notre milieu.

Pour faire un rappel de plus grande envergure, nous avons décidé d'écrire un article dans le journal des employés paru en octobre 2024 pour permettre de sensibiliser le personnel sur l'importance de respecter les mesures mises en place pour minimiser les chutes chez notre clientèle, mais aussi pour leur rappeler les conséquences graves que le non-respect de ces mesures peut avoir.

En octobre 2024, le coroner nous recommandait de « Réviser la qualité de la prise en charge et des soins prodigués à la personne décédée [...]et, le cas échéant, mettre en place les mesures appropriées en vue d'améliorer la qualité de la prise en charge des usagers en pareilles circonstances »

et

« Rappeler à tous les intervenants travaillant auprès de la clientèle du centre d'hébergement tous les règlements, politiques et procédures du CIUSSS-CN relatifs aux cas de refus de traitement par un usager ».

Nous avons appliqué la première des deux recommandations dans son intégralité.

Lors de l'événement mentionné dans le rapport, une rencontre a été faite avec tout le personnel de l'unité concernée afin d'améliorer la prise en charge et les soins prodigués et des recommandations leur ont été données.

La deuxième recommandation a été appliquée avec des adaptations ou mesures alternatives permettant d'atteindre le même objectif.

L'algorithme de la gestion du refus présenté dans le rapport du coroner était le même que celui déjà utilisé au sein de notre établissement. Afin de faire un rappel à grande échelle, un article à ce sujet a été écrit dans le journal des employés en novembre 2024 par notre conseillère en soins infirmiers volet SCPD.

L'article incluait la présentation de l'algorithme, son explication ainsi que l'importance de son application au quotidien avec ce type de clientèle.

De plus, un point à ce sujet a été ajouté à l'évaluation de rendement annuelle de nos employés.

Aucune recommandation n'a été reçue pour le site CJ.

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

En 2024-2025, aucune visite d'inspection professionnelle n'a eu lieu au sein de notre établissement.

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 2024-2025 de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services est déposé sur le site Web de chaque installation, CJ et JHSL, sous l'onglet « Services aux résidents ».

SATISFACTION DES USAGERS

Le Comité 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 installations, 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 2024-2025, 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 24	4	0	0	1	0
Mai 24	5	0	0	0	0
Juin 24	4	0	0	0	0
Juillet 24	7	0	0	0	0
Août 24	7	0	1	0	0
Sept. 24	11	0	0	0	0
Oct. 24	7	0	0	0	0
Nov. 24	8	0	1	0	0
Déc. 24	12	0	0	0	0
Janv. 25	14	0	0	0	1
Fév. 25	8	0	1	1	0
Mars 25	8	1	1	0	0

Côté-Jardins	Nombre d'aides médicales à mourir qui n'ont pas été administrées	Motifs pour lesquels elles n'ont pas été administrées
Août 24	1	Demande faite, en attente d'un médecin évaluateur
Nov. 24	1	Demande faite, en attente d'un médecin évaluateur

*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, par 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 24	3	0	0	0	0
Mai 24	4	0	0	0	0
Juin 24	5	0	0	0	0
Juillet 24	3	0	0	0	0
Août 24	5	0	1	0	0
Sept. 24	6	0	2	0	1
Oct. 24	5	0	1	2	0
Nov. 24	2	0	0	0	0
Déc. 24	2	0	0	0	0
Janv. 25	5	0	0	1	0
Fév. 25	7	0	0	0	0
Mars 25	10	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
Sept. 24	1	Résident déménagé dans un autre milieu avant la fin de la démarche

*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, par ex : hôpital.

6. Les ressources humaines

6.1 Nombre de personnes occupant un emploi dans l'établissement au 31 mars 2025 et nombre d'équivalents temps complet (ETC)

CÔTÉ-JARDINS	Nombre de postes au 31 mars 2025	Nombre d'ETC en 2024-2025
1 - Personnel en soins infirmiers et cardiorespiratoires	80	63
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	305	230
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	21	16
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	23	16
5 - Personnel non visé par la Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales*		
6 - Personnel d'encadrement	26	18
Total	455	343

JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT	Nombre de postes au 31 mars 2025	Nombre d'ETC en 2024-2025
1 - Personnel en soins infirmiers et cardiorespiratoires	70	51
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	241	180
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	12	8
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	38	29
5 - Personnel non visé par la Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales*		
6 - Personnel d'encadrement	24	17
Total	385	285

* Soit les pharmaciens, les biochimistes cliniques, les physiciens médicaux, 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'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

Les tableaux plus bas présentent les dépenses par programmes-services, et ce, pour chacun des deux sites.

Site Côté-Jardins						
Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variation des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	Écart*	%**
Programmes-services						
Soutien à l'autonomie des personnes âgées	22 850 547 \$	64 %	23 647 342 \$	68 %	796 795 \$	3 %
Santé physique	279 247 \$	1 %	407 771 \$	1 %	128 524 \$	46 %
Programmes soutien						
Administration	2 192 433 \$	6 %	2 145 407 \$	6 %	(47 026) \$	-2 %
Soutien aux services	7 900 203 \$	22 %	6 069 836 \$	17 %	(1 830 367) \$	-23 %
Gestion des bâtiments et équipements	2 599 564 \$	7 %	2 725 809 \$	8 %	126 245 \$	5 %
Total	35 821 994 \$	100 %	34 996 165 \$	100 %	(825 829) \$	29 %

Site Jardins du Haut Saint-Laurent						
Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variation des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	Écart*	%**
Programmes-services						
Soutien à l'autonomie des personnes âgées	20 164 722 \$	56 %	21 544 637 \$	62 %	1 379 915 \$	7 %
Santé physique	163 845 \$	0 %	256 165 \$	1 %	92 320 \$	56 %
Programmes soutien						
Administration	1 532 384 \$	4 %	1 515 688 \$	4 %	(16 696) \$	-1 %
Soutien aux services	6 784 106 \$	19 %	5 928 101 \$	17 %	(856 005) \$	-13 %
Gestion des bâtiments et équipements	1 922 541 \$	5 %	2 173 362 \$	6 %	250 821 \$	13 %
Total	30 567 598 \$	85 %	31 417 953 \$	90 %	850 355 \$	63 %

* : Écart entre les dépenses de l'année antérieure et celles de l'année financière terminée.

** : Résultat de l'écart divisé par les dépenses de l'année antérieure.

Source : les données du tableau proviennent de la page 700 du rapport financier annuel (formulaire AS-425).

Pour plus d'information sur les ressources financières, les états financiers inclus dans le rapport annuel (formulaire AS-425) publié sur le site Internet de l'établissement peuvent être consultés.

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.

Nous pouvons 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 dans l'établissement.

En tant qu'organisme du réseau de la santé et des services sociaux, l'établissement a l'obligation d'accroître l'utilisation des outils encourageant, soutenant et favorisant un français de qualité au sein de l'Administration. Pour se faire, au cours de l'année, plusieurs initiatives ont été mises en place afin de valoriser la langue française et d'en encourager l'usage de qualité au sein dans notre organisation.

La création du Comité de francisation, le développement de matériel visuel (banderole et autocollants) ainsi que la diffusion d'un livret informatif ont permis de favoriser le rayonnement de celle-ci. Distribué lors d'activités conviviales, notamment la remise de maïs soufflé dans les aires communes, ce livret contenait des activités visant à enrichir les connaissances en français et à mieux faire connaître la culture québécoise. Ces actions ont contribué à renforcer la présence et la valorisation du français dans notre environnement de travail.

10. Ressources informationnelles

10.1 Projet novateur de transformation de 72 lits

Ce projet novateur a été conçu pour placer le résident au cœur des priorités, tout en tenant compte de son environnement immédiat. L'approche mise de l'avant repose sur l'utilisation de technologies avancées dans un cadre inspiré des maisons des aînés. En intégrant des solutions intelligentes, le confort et la sécurité des résidents sont favorisés tout en lui offrant une meilleure qualité de vie au quotidien. Les nouveaux lits, équipés de fonctionnalités modernes, permettent une personnalisation accrue pour répondre aux besoins spécifiques de chacun.

10.2 Modifications apportées en continu

Mise en place d'une stratégie de renouvellement du parc informatique afin de rajeunir 25 % des équipements annuellement. L'informatisation des soins est une incitation à maintenir des outils de premier plan en santé pour une meilleure efficacité et efficience.

Continuité du remplacement de l'infrastructure serveur :

- Mise à niveau des systèmes d'exploitation des serveurs;
- Sauvegarde – Rehaussement du serveur de sauvegarde.

Déploiement de l'environnement de collaboration pour les soins aux résidents :

- o L'intégration du système électronique de gestion des médicaments a été débuté. Il y a eu des ajouts d'équipements tels que des ordinateurs, des portables et des lecteurs de codes-barres. Des modifications de l'environnement physique des postes infirmiers et l'amélioration ergonomique des chariots à médicaments ont contribué à une adhésion complète au projet de la part du personnel.

En intégrant technologie, sécurité et conformité, l'établissement répond aux défis actuels de ses équipes soignantes en automatisant le processus d'administration des médicaments et en assurant une traçabilité complète.

11. Conclusion

Nous réalisons à chaque année l'ampleur du travail accompli lors de l'élaboration du rapport annuel de gestion. Concernant le conventionnement, après une année complète, nous maîtrisons de mieux en mieux les principales activités et obligations auxquelles nous sommes assujettis. Certes, il y a eu des ajustements importants du côté de la paie et des ressources humaines en cours d'année. À ce sujet, nous souhaitons remercier la directrice des finances et la directrice des ressources humaines, ainsi que leurs équipes respectives qui ont travaillé très fort pour apporter les correctifs qui s'imposaient.

Nous sommes très heureux d'avoir réussi notre projet de transformation des **appartements aux JHSL**. En **moins de douze mois**, nous avons aménagé deux îlots de douze places prêts à accueillir 24 nouveaux résidents à la mi-juin, et le travail se poursuit pour compléter le projet. Merci à la directrice d'activité d'établissement qui a travaillé très fort pour concrétiser ce projet avec le soutien de ses gestionnaires ainsi que du Service technique et de la maintenance. Merci également à tout le personnel de JHSL qui a contribué au projet, mais qui a subi les inconvénients liés aux travaux de construction. Merci pour votre travail mais aussi votre patience et votre résilience.

Merci également à tous les gestionnaires et le personnel de Côté-Jardins auprès de qui, comme direction, nous avons été moins présent en raison du projet de transformation. Vous avez su maintenir votre engagement auprès de la clientèle afin de leur offrir des soins et des services de qualité. Bravo à tous! Merci à la directrice d'activité de l'établissement toujours aussi passionnée, pour sa précieuse contribution à faire de CJ, un milieu de vie de qualité.

Nous nous souhaitons une prochaine année plus calme pour consolider nos acquis. Bien que la qualité ait toujours été une priorité pour notre établissement, 2025-2026 sera consacrée à travailler ensemble à poursuivre notre démarche d'amélioration continue de la qualité et à mettre en place un milieu de travail valorisant et stimulant où chaque employé pourra s'épanouir et sera fier d'appartenir. Ainsi, nous serons davantage en mesure d'améliorer notre offre de soins et de services de qualité à la clientèle.



Nathalie Côté
Directrice générale