



2022-2023

Rapport annuel



CÔTÉ
J a r d i n s



JARDINS
du Haut Saint-Laurent



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

En janvier 2023, les CHSLD Jardins du Haut Saint-Laurent et CHSLD Côté-Jardin se sont vus octroyer 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 MAIÈRES

1. Message des autorités.....	4
2. Déclaration de fiabilité des données	4
3. Présentation des établissements et des faits saillants.....	5
3.1 Les CHSLD Jardins du Haut Saint-Laurent et Côté-Jardin.....	5
NOTRE HISTOIRE.....	5
NOTRE MISSION	6
NOTRE VISION	6
NOS VALEURS	7
LES SERVICES OFFERTS	8
NOTRE ORGANIGRAMME	9
3.2 Les comités	10
3.3 Les faits saillants de l'année	10
CONCERNANT L'ORGANISATION	11
CONCERNANT LES USAGERS	11
CONCERNANT LES RESSOURCES HUMAINES	11
CONCERNANT LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES ET LES COMMUNICATIONS	12
CONCERNANT LES RESSOURCES MATÉRIELLES	12
CONCERNANT LES LOISIRS	13
CONCERNANT LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE	18
4. Les activités relatives à la gestion des risques et de la qualité	20
4.1 L'agrément	20
CONCERNANT L'AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES ET DES PROCESSUS.....	20
4.2 La sécurité et la qualité des soins et des services	22
4.3 L'examen des plaintes et le droit des usagers	26
5. L'application de la politique portant sur les soins de fin de vie	27
6. Les ressources humaines	29
7. Les ressources financières	30
8. Divulcation des actes répréhensibles.....	30
9. Conclusion	30

1. Message des autorités

C'est avec plaisir que nous vous présentons le Rapport annuel de gestion 2022-2023, le premier depuis le conventionnement en octobre dernier des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) *Jardins du Haut Saint-Laurent (1992) inc.* et *Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardin inc.* Comme par les années passées, ce rapport présente les établissements, événements, projets et défis marquants de l'année en cours, mais il inclut également tous les éléments d'information requis en raison du nouveau statut de nos établissements.

Au cours de l'année 2022-2023, nous sommes très fiers d'avoir pu mener à bien deux dossiers majeurs : le conventionnement en octobre 2022 et l'obtention de l'agrément avec mention en janvier 2023, et ce, pour nos deux établissements. C'est grâce à l'engagement, au professionnalisme et à la rigueur de tous les gestionnaires et de l'ensemble du personnel que nous avons pu réaliser tout le travail exigé dans ces dossiers. Nous saluons leur précieuse collaboration et les remercions pour le travail accompli.

De façon plus particulière, concernant le conventionnement, c'est l'aboutissement de douze mois de travail en étroite collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Le défi s'est avéré particulièrement exigeant pour les gestionnaires et leurs équipes, notamment ceux des services administratifs et des ressources humaines. Tout au long du processus, ils ont dû fournir des données, préparer des rapports, consulter le personnel tout assurant le bon fonctionnement de leurs activités régulières. Enfin, nous serons en mesure d'offrir les mêmes conditions salariales pour notre personnel dévoué et engagé au quotidien que ceux du réseau public. Il reste bien sûr du travail à effectuer, mais nous sommes sur la bonne voie.

Quant à l'obtention de l'agrément avec mention, c'est la reconnaissance de notre engagement sans cesse renouvelé à nous améliorer afin d'assurer un haut niveau de qualité de soins, de services et du milieu de vie. Malgré les nombreux défis quotidiens qui ne manquent pas, le travail et le dévouement soutenus de chacun permet de respecter de hauts standards. Ces résultats sont le fruit d'un travail d'équipe dont tous les membres méritent toute notre gratitude.

Notre prochaine année sera une année d'apprentissage et de consolidation pour maîtriser tous les rouages du conventionnement tout en poursuivant notre mission avec cœur, dans un souci constant d'amélioration de la qualité des soins, des services et du milieu de vie pour le plus grand bénéfice de nos résidents.

2. Déclaration de fiabilité des données

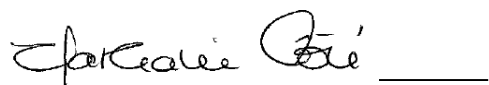
À titre de directrice générale, j'ai la responsabilité d'assurer la fiabilité des données contenues dans ce rapport annuel de gestion, ainsi que des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport de gestion de l'exercice 2022-2023 des deux CHSLD, *Jardins du Haut Saint-Laurent* et *CHSLD Côté-Jardin* :

- ✱ 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 2023.

Signé à Saint-Augustin-de-Desmaures, ce 26^e jour du mois de septembre 2023.



Nathalie Côté
Directrice générale

3. Présentation des établissements et des faits saillants

3.1 Les CHSLD Jardins du Haut Saint-Laurent et Côté-Jardin

NOTRE HISTOIRE

Depuis le 1^{er} octobre 2022, les Jardins du Haut Saint-Laurent et le CHSLD Côté-Jardin sont officiellement parmi les trois premiers CHSLD conventionnés. C'est un virage majeur tant au niveau de la reconnaissance de notre 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. Que de chemin parcouru depuis l'acquisition de l'établissement Jardins du Haut Saint-Laurent, en 1990, par monsieur Hyman Polansky. D'un établissement possédant un permis de 115 lits privés, on parle maintenant de deux établissements CHSLD conventionnés : Jardins du Haut Saint-Laurent – 221 lits, CHSLD Côté-Jardin – 281 lits.

LE CHSLD JARDINS DU HAUT ST-LAURENT



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 appelée « Régie régionale de la santé et des services sociaux ».

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

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

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

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.

En octobre 2021, le CHSLD 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.

LE CHSLD CÔTÉ JARDIN



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

En octobre 2021, le CHSLD Côté-Jardin a également été sélectionné pour participer au projet pilote lancé par le MSSS en vue du conventionnement. En octobre 2022, le CHSLD Côté-Jardin est officiellement conventionné.

NOTRE MISSION

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

Avec notre capacité d'adaptation et d'intervention rapide, nous voulons demeurer un partenaire de choix pour répondre aux besoins de notre client principal, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS-CN).

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

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

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

NOS VALEURS

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

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

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

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

LE RESPECT

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

LA COMPÉTENCE

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

LE DÉVOUEMENT

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

LA COMPASSION

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

LES SERVICES OFFERTS

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

Le milieu de vie offre les services suivants :

- Soins infirmiers et d'assistance 24 h/24
- Services médicaux et pharmaceutiques
- Service de pastorale : respect du choix spirituel et pratique de votre religion facilitée
- Service d'animation-loisirs : activités adaptées selon les intérêts des résidents, disponibles 7 j/7 (bingo, conditionnement physique, chant, chorale, 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 établissements
- Services administratifs : pour guider sur les questions administratives
- Service alimentaire : deux choix de plats principaux diversifiés ainsi qu'un menu à la carte répondant aux besoins spécifiques, ainsi que des collations en journée
- Service de nutrition
- Services d'ergothérapie et de réadaptation physique
- Services sociaux
- Services d'éducation spécialisée
- Services de buanderie, d'entretien ménager et de maintenance
- Condos dédiés aux 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.

Un dépanneur mobile fait la tournée des unités.

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

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

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



Jardins du Haut Saint-Laurent (1992) inc. – CHSLD Côté-Jardin inc.
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2022-2023



3.2 Les comités

Comité de direction

Comité de vigilance et de la qualité

Comité de gestion des risques

Comité de suivi « Expérience vécue par le résident »

Comité d'éthique

Comité des usagers

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 milieu de vie

3.3 Les faits saillants de l'année

L'année 2022-2023 est marquée par la reprise des activités d'avant la pandémie. Nos établissements ont connu quelques éclosions de COVID durant l'année. Toutefois, celles-ci sont demeurées sous contrôle grâce à la vaccination des résidents (avril et août 2022), ainsi qu'au respect des mesures de prévention et de contrôle des infections par l'ensemble de nos équipes.

Tout en maintenant les activités inhérentes à la gestion quotidienne dans un souci constant de respect de hauts standards de qualité, nos deux établissements se sont démarqués par la :

Qualification de nos établissements pour le conventionnement – Annonce officielle le 1^{er} octobre 2022. Après avoir collaboré au projet pilote visant à préparer la démarche d'harmonisation de plusieurs CHSLD à travers le Québec, nos deux établissements sont devenus parmi les trois premiers CHSLD privés à être conventionnés depuis des décennies.

Obtention de l'agrément avec mention – Janvier 2023. Dans un contexte de fin de pandémie et de démarches vers le conventionnement, nos deux établissements ont démontré 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.

Il va sans dire que ces deux principales réalisations dont nous sommes particulièrement fiers ont nécessité un travail colossal dont voici les principaux faits saillants.

CONCERNANT L'ORGANISATION

- Poursuite des rencontres régulières avec les représentants de MSSS dans le cadre du projet pilote 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.
- Annonce de la fermeture des appartements et mise en place de mesures de soutien pour accompagner les résidents et leurs proches dans ce changement majeur pour eux.
- Modification de la structure d'encadrement et embauche à la suite du financement des postes de gestionnaires de site, de coordonnateurs d'activités et de chefs d'unités.
- Début des préparatifs de l'organisation pour effectuer la transition en raison du changement de statut de l'établissement à la suite de l'annonce officielle du conventionnement le 1^{er} octobre 2022. Quelques exemples : nécessité de modifications des systèmes notamment paie, ressources humaines et services financiers, rencontres du personnel, des résidents et des proches.
- Réactivation des différentes étapes requises en vue de la visite d'Agrément Canada à Côté-Jardin et aux Jardins du Haut Saint-Laurent qui a eu lieu du 16 au 20 janvier 2023.
- Finalisation des plans d'actions en suivi des sondages et des visites du MSSS 2021-2022 et préparation des établissements pour le 4^e cycle de visite ministérielle.

CONCERNANT LES USAGERS

- Reprise des cafés-rencontres dans les deux établissements (avril 2022); divers sujets sont abordés tels que programme de marche et les mesures de protection.
- Début des rencontres mensuelles pour les nouveaux résidents aux Jardins du Haut Saint-Laurent (avril 2022) et pour les nouveaux résidents de Côté-Jardin (mai 2022).
- Amélioration du milieu de vie dans les deux établissements grâce à la contribution de la *Fondation les Jardins du Haut St-Laurent et Côté-Jardin* notamment : les lampes veilleuses, la murale au 1^{er} étage et l'aménagement du salon au 2^e étage des Jardins du Haut Saint-Laurent, la salle sensorielle au 2^e étage, l'aménagement des balcons ainsi que l'Activité musicale, Gazette Famileo et Coiffure à Côté-Jardin et la massothérapie dans les deux établissements.

CONCERNANT LES RESSOURCES HUMAINES

- Reprise des activités de perfectionnement pour le personnel qui avaient été mises en veilleuse depuis le début de la pandémie. Plusieurs formations internes sont offertes sous différentes formes (cours magistral, rencontres, capsules, feuillets d'information, etc.). Des formations externes ont aussi été dispensées par les écoles, différents colloques, ordres professionnels et organismes.
- Efforts accrus pour la dotation de postes et l'embauche du personnel pour faire face aux départs d'employés.
- Poursuite des démarches de recrutement à l'international.
- Maintien de plusieurs initiatives mises en place pour assurer la fidélisation des employés : tirages pour les employés, partenariat avec des restaurants, réduction de 10 % sur les factures, journée de reconnaissance de l'employé (mai/juin 2021).
- Intensification des démarches pour informer et préparer le personnel tant au niveau de l'agrément, des visites ministérielles que du conventionnement.

CONCERNANT LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES ET LES COMMUNICATIONS

- La publication des journaux des résidents, *L'Écho du fleuve* aux Jardins du Haut Saint-Laurent et *Le tour du jardin* au CHSLD Côté-Jardin.
- 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

Les dépenses immobilières 2022-2023 :

CHSLD Côté-Jardin

- Ajout d'équipements tels que civière-douche, chaises de douche (9), lit électrique, fauteuil évolution
- Nouveau système de téléphonie

Pour les deux établissements

- Investissement important pour des équipements informatiques afin se conformer aux exigences du conventionnement

Jardins du Haut Saint-Laurent

- Nouveau système de téléphonie
- Finalisation des installations de rails
- Installation de cloches d'appel
- Ajout d'équipements tels que civière-douche, chaises de douche (3), lit électrique, air climatisé, thermopompes

CONCERNANT LES LOISIRS

Jardins du Haut Saint-Laurent

L'année 2022-2023 s'est déroulée sous le signe du retour graduel « à la normale » pour les activités de loisirs de nos résidents. Nous avons retrouvé avec plaisir les activités de groupe et nous avons eu la chance d'organiser quelques événements. Cependant, cette reprise s'amorce lentement et les habitudes de participation des résidents et de leurs proches ont été modifiées pendant la période de pandémie. Malgré tout, nous sentons l'enthousiasme des résidents à participer à des activités de loisir et à se divertir au quotidien.

Du côté du bénévolat, l'année 2022-2023 s'est avérée très similaire à l'année précédente. Les bénévoles qui sont restés fidèles aux Jardins du Haut Saint-Laurent sont demeurés en poste dans les activités pour lesquelles ils aiment s'impliquer. L'équipe des bénévoles est très stable et ces derniers sont d'une aide inestimable pour le Service des loisirs. Bingo, visites individuelles et activités spéciales ponctuent les semaines de l'année. Il est aussi important de souligner l'implication exceptionnelle des bénévoles pour la décoration lors d'événements spéciaux, les visites spirituelles à la chambre et les visites d'accueil aux nouveaux résidents.



L'année 2022-2023 a aussi été marquée par des changements dans le personnel affecté au service des loisirs. Madame Malinalli Peral Garcia, notre intervenante musicienne, a quitté son poste en juillet 2022. Nous avons été obligés de fonctionner à effectifs réduits pendant deux mois en attendant la venue d'Amélie Desrochers, technicienne en loisirs, qui a demandé à être transférée de Côté-Jardin vers les Jardins du Haut Saint-Laurent. C'est donc une technicienne en loisirs avec plus de 12 ans d'expérience qui se joint à notre équipe en septembre

2022. C'est avec beaucoup d'enthousiasme et une énergie nouvelle qu'Amélie entreprend d'offrir plus de services adaptés aux huit micros-milieus des Jardins du Haut Saint-Laurent. En travaillant étroitement avec les équipes et en se renouvelant constamment, Amélie a réussi à améliorer significativement l'offre de loisirs pour les résidents des micros-milieus.



S'ajoute à cela le départ pour d'autres défis de notre intervenante en soins spirituels, madame Florence Chery à la fin de 2022. Nous avons rapidement trouvé une personne de choix pour la remplacer, monsieur Jean-Braconin Kasiana Eleb. En plus d'être intervenant en soins spirituels, monsieur Kasiana Eleb est aussi prêtre et rend de nombreux services en ce sens à nos résidents et à leurs familles : célébration de messes et onctions des malades, entre autres. Finalement, une stagiaire en éducation spécialisée a collaboré avec le Service des loisirs à l'hiver 2023 à raison de 15 semaines à six heures par semaine.

Il est important pour nous de mentionner que les événements spéciaux qui ponctuent le calendrier ont tous été soulignés ou célébrés cette année avec les résidents accompagnés de leurs proches.





Au cours de l'année 2022-2023, nous avons poursuivi le service d'appels vidéo pour les familles des résidents qui vivent à l'extérieur de la Ville de Québec. Ce service exige un investissement de temps pour les intervenantes en loisirs, mais nous constatons les bénéfices pour les résidents et leurs proches.

Voici quelques activités qui ont connu un grand succès en cette année 2022-2023 :

- Mini ferme de Pâques
- Jardinage
- Sortie à la Plage Jacques Cartier
- De nombreux « photoboot » thématiques
- Repas spécial St-Hubert
- Et plusieurs autres encore!



Une mention spéciale est offerte aux intervenants du Service des loisirs des Jardins du Haut Saint-Laurent. Ensemble, ils allient leurs forces afin d'offrir aux résidents une gamme d'activités variées et adaptées aux besoins particuliers de nos clientèles. De plus, ils tentent sans cesse de se renouveler et de trouver des idées innovantes pour le plaisir de tous. Leur travail exceptionnel a été souligné lors de la visite d'Agrément Canada en janvier 2023.



De plus, nous désirons souligner le travail et la collaboration de nombreux préposés aux bénéficiaires et des équipes de soins, pour l'organisation d'activités dirigées et d'événements qui ont fait le bonheur des résidents tout au long de l'année.



Finalement, nous avons aussi eu le plaisir de recommencer graduellement les activités qui favorisent nos liens avec la communauté. En voici certains exemples :

- Messe spéciale de la Paroisse de Cap Rouge en souvenir des résidents décédés au cours de la dernière année
- Collaboration avec l'organisme *Le Noël du Bonheur*
- Spectacle des étudiants de l'école Rochebelle
- Distribution de cartes de Noël par la Maison des jeunes du quartier
- Grand marché aux puces



CHSLD Côté-Jardin

À Côté-Jardin aussi, l'année 2022-2023 s'est déroulée sous le signe du retour graduel « à la normale » pour les activités de loisirs de nos résidents. Ici également, nous avons retrouvé avec plaisir les activités de groupe et avons eu la chance d'organiser quelques événements en compagnie des proches de nos résidents. Ce retour aux activités que nous avons connues par le passé énergise l'équipe d'intervenants qui investissent beaucoup d'énergie dans la planification et l'organisation des activités de loisir.

En ce qui concerne le bénévolat, l'année 2022-2023 a été bien tranquille. Dans ce secteur, nous avons aussi commencé à opérer un semblant de retour à la normale postpandémique. Depuis mars 2020, le début de la pandémie, Côté-Jardin a perdu dix bénévoles pour diverses raisons : maladie, crainte de la COVID, perte de l'habitude ou changement dans les occupations. Les bénévoles qui sont restés ont réintégré, pour la plupart, les activités qu'ils faisaient avant la pandémie. Cependant, leurs présences et leurs activités ont encore été influencées par les éclosions, les fermetures d'unités et l'annulation de quelques activités. Ce fut pour eux une année de transition et d'ajustements.



L'année 2022-2023 a aussi été marquée par le retour de maternité de madame Valérie Lévesque-Morin, technicienne en loisirs, qui avait quitté pour un congé de maternité. S'ajoute à cela le départ pour d'autres défis de notre intervenante en soins spirituels, madame Florence Chery à la fin de 2022. Cependant, nous avons rapidement trouvé une personne de choix pour la remplacer. Monsieur Hubert Dubé est entré en poste au début du mois de février 2023 et il est fort apprécié des résidents, de leurs proches ainsi que de tous les membres du personnel.



S'ajoute à ces changements dans le personnel du service, des stagiaires qui ont collaboré avec le Service des loisirs à l'hiver 2023. Dans la période de janvier à juin, nous avons accueilli une stagiaire en technique d'éducation spécialisée ainsi que trois stagiaires en travail social.

Il est important pour nous de mentionner que les événements spéciaux qui ponctuent le calendrier ont tous été soulignés ou célébrés cette année avec les résidents accompagnés de leurs proches.



Au cours de l'année 2022-2023, nous avons poursuivi le service d'appels vidéo pour les familles des résidents qui vivent à l'extérieur de la Ville de Québec et aussi la distribution de la gazette personnalisée FAMILÉO. Ces services exigent un investissement de temps pour les intervenantes en loisirs, mais nous constatons les bénéfices pour les résidents et leurs proches.



Voici quelques activités qui ont connu un grand succès en cette année 2022-2023 :

- o Café « service au fauteuil roulant » avec la collaboration de Tim Horton
- o Déjeuners de style « brunch » offerts en alternance sur les unités de vie
- o Feux de joie dans la cour extérieure
- o Journée en pyjama spécial « gâteaux Vachon »
- o Courses de bolides téléguidés
- o Soirées PUB
- o De nombreux « photoboot » thématiques
- o Et plusieurs autres encore!



Une mention spéciale est offerte aux intervenantes du Service des loisirs qui ont une énergie et un désir de répondre aux besoins des résidents hors du commun. Elles travaillent de manière exceptionnelle en équipe avec tous les employés de Côté-Jardin afin de créer un milieu de vie où il fait bon vivre. Leur travail exceptionnel a été souligné lors de la visite d'Agrément Canada en janvier 2023.



De plus, nous désirons souligner également le travail et la collaboration de nombreux préposés aux bénéficiaires, infirmières, préposés à l'entretien et bien d'autres encore, pour l'organisation d'activités dirigées qui ont fait le bonheur des résidents tout au long de l'année.

Il est ressorti d'un bref sondage loisirs, fait auprès d'une trentaine de résidents, que ceux-ci désirent se faire offrir quelques sorties au cours de l'été. Ils ont aussi

demandé d'ajouter des activités en soirée comme des films et des jeux de société. Bien entendu, la zoothérapie demeure l'une des activités de prédilection de nos résidents qui en demandent toujours plus. Nous continuons à travailler afin de répondre le plus fidèlement possible aux demandes des résidents.

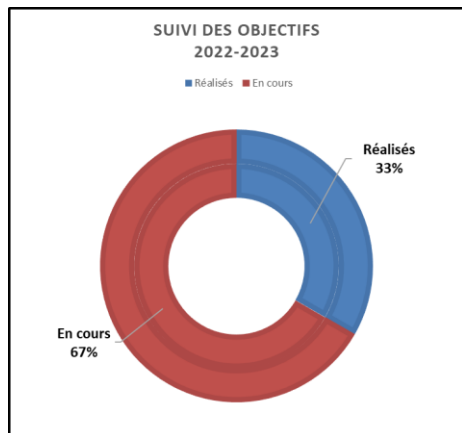
Finalement, nous avons aussi eu le bonheur de recommencer graduellement les activités qui favorisent nos liens avec la communauté. En voici certains exemples :

- Visite d'un bénévole de l'organisme « Lire à tout âge » qui offre des visites individualisées et de la lecture au chevet de résidents ciblés
- Chorale d'enfants de l'école primaire *L'Orée des Bois*
- Visites et messes de la Paroisse St-Thomas D'Aquin
- Collaboration avec l'organisme *Le Noël du Bonheur*
- Poursuite des visites du centre de la petite enfance (CPE) dans la cour extérieure
- Récital de poésie par un artiste du quartier



CONCERNANT LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Le **Plan stratégique 2022-2026** contient les volets suivants et voici l'état de situation au 31 mars 2023.



PLAN STRATÉGIQUE 2022-2026 : RÉPARTITION DES «17» OBJECTIFS / ANNÉE

2022-2023: 9

2022-2024: 2

2022-2026: 6 -> CUMULATIF= 17

TOTAL: 17

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 2022-2026

Légende : **pour les objectifs 2022-2023 seulement**

☑ = Complété

☑ = En cours de finalisation

☑ = Pas atteint

☑ = Reporté

☑ = Retiré

Faisant suite à ses consultations et constats, voici les « 17 » 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

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 2022-2026

Légende : **pour les objectifs 2022-2023 seulement**

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

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 & 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)

- Changement du statut de « privé non conventionné » vers « privé conventionné » et fusion des établissements Jardins du Haut Saint-Laurent et Côté-Jardin en un seul CHSLD nommé Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardin inc., avec deux installations, soit Jardins du Haut Saint-Laurent et Côté-Jardins.

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 et une marge de profit satisfaisante (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 établissements Jardins du Haut Saint-Laurent et CHSLD Côté-Jardin ont obtenu le statut d'agrément « avec mention » le 16 février 2023.



CONCERNANT L'AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES ET DES PROCESSUS

La structure

- Le sujet de la *Démarche d'amélioration continue* est intégré dans les comités opérationnels des établissements et il n'y a plus de groupes parallèles.
- Toutefois, le comité de direction a aussi la responsabilité de faire les suivis des recommandations de la visite d'Agrément Canada et de préparer la prochaine visite avec tous ses requis. Le rapport annuel sur la démarche d'amélioration est produit et déposé au *Comité de vigilance et de la qualité*.
- Il y a eu plusieurs visites du MSSS et du CIUSSS-CN tout au long de l'année.
- Deux sondages requis par Agrément Canada ont été faits, de mai à juin 2021 : *PULSE* (qualité de vie au travail) et *Culture de sécurité*; les plans d'action ont été réalisés.
- Après une demande de report de la visite d'Agrément Canada pour permettre de se relever de la pandémie de COVID-19, initialement prévue pour juin 2022, la visite a eu lieu du 16 au 20 janvier 2023.

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

Dans le cadre du cycle d'agrément

Pour Jardins du Haut Saint-Laurent et CHSLD Côté-Jardin, l'année 2022-2023 a été consacrée à la préparation de la visite du 16 au 20 janvier 2023 et, par la suite, à effectuer les suivis des recommandations émises lors de la visite, avec obligation de dépôt de preuves en juillet 2023 et janvier 2024.

Ci-dessous un bref état de situation au 31 mars 2023 :

Légende :			
☒ = Complété	☒ = En cours de finalisation	☒ = Pas atteint	☒ = Pour les prochaines années
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-comité.	☒	
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.		

Légende :			
☒ = Complété	☒ = En cours de finalisation	☒ = Pas atteint	☒ = Pour les prochaines années
#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).		

4.2 La sécurité et la qualité des soins et des services

En gestion des risques

- La poursuite des travaux des cinq sous-comités sur réception des rapports d'accidents-incidents, l'analyse subséquente des recommandations par le *Comité de gestion des risques*, le maintien de l'enregistrement des données des rapports d'accidents-incidents dans SISSS et la reconnaissance du travail d'un groupe de travail via « *Le Securitas* » sont les principaux faits saillants.
- Aucune procédure n'a été élaborée mais plusieurs ont été révisées en cours d'année.
- Plusieurs audits ont été réalisés en 2022-2023:
 - PCI

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

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

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

ÉLÉMENTS	JHSL au 31 mars 2023	CJ au 31 mars 2023
	Disparition perte 6	Médicaments 37
Autres	24	32
Bris défectuosité	10	10
Le pourcentage par rapport à l'ensemble des événements	2,47%	2,97%

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

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

ÉLÉMENTS	JHSL au 31 mars 2023	CJ au 31 mars 2023
Chutes	992 (61,38%)	1317 (49,6%)
Médicaments	130 (8,04%)	536 (20,21%)
Autres	282 (17,45%)	518 (19,53%)
Le pourcentage par rapport à l'ensemble des événements	86,8%	89,4%

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

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

o les principaux risques d'incidents-accidents identifiés

- Chutes : toujours de mise
Mesures de sécurité inscrites aux plans de travail
Implantation des plans de travail informatisés SYMO
Caucus post-chute
Suivi post-chute
Tournées intentionnelles
Positionnement au fauteuil roulant
- Autres : toujours de mise
Formation sur les plaies
Uniformisation des outils d'évaluation
Sécurité alimentaire/hydratation
Respect du sommeil
Évaluation de la douleur
- Médicaments : toujours de mise
Uniformisation des outils, retrait des outils maison
Suivi par les chefs d'unités lors d'incidents-accidents concernant la médication

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

- Suivi post éclosion
Protocoles PCI

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

En 2022-2023, il n'y a pas eu de recommandation adressée aux Jardins du Haut Saint-Laurent ni à Côté-Jardin.

En 2022-2023, il n'y a pas eu de recommandation adressée aux Jardins du Haut Saint-Laurent ni à Côté-Jardin.

En 2022-2023, il n'y a eu aucune recommandation adressée à l'établissement que ce soit pour Jardins du Haut Saint-Laurent ou Côté-Jardin.

ces s'il y a lieu (ordres professionnels, enquêtes administratives, inspections, etc.)

En 2022-2023, il n'y a eu aucune visite, enquête administrative ou inspection aux Jardins du Haut Saint-Laurent et à Côté-Jardin.

Les principaux constats tirés de l'évaluation annuelle de l'application des mesures de contrôle des usagers (art 118.1 de la LSSSS) 2022-23

Jardins du Haut Saint-Laurent

- La moyenne annuelle de résidents porteurs de contention est de 6,1 %, soit 1 % plus bas que l'année précédente (diminution constante depuis 2020-21). Il y a eu de légères variations en cours d'année, de sorte que le pourcentage s'est situé entre 6,3 % et 8,2 % tout au long de l'année.
- Il y a eu une mise à jour du protocole sur l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle en décembre 2022. En vue de cette mise à jour, les équipes ont été avisées de nouvelles procédures (notamment rencontre multidisciplinaire avant d'instaurer une nouvelle mesure de contrôle et réévaluation plus structurée) et un rappel a été fait aux équipes à la suite de la mise à jour.
- Au cours de l'année, cinq mesures de contrôle ont été instaurées (trois à l'admission et deux en cours de séjour), alors qu'il y en avait eu 14 l'année précédente (vraisemblablement attribuables aux rencontres multidisciplinaires préalablement à l'instauration d'une nouvelle mesure de contrôle). Six mesures de contrôle ont été cessées en cours de séjour.
- Les mesures de contrôle les plus utilisées demeurent celles au fauteuil roulant (environ 2/3 des résidents utilisant des mesures de contrôle en ont une au fauteuil roulant).
- Les contentions au fauteuil de repos et les mesures d'isolement sont restées stables tout au long de l'année. Les mesures d'isolement restent encore seulement utilisées dans les ailes spécialisées en psychiatrie. Cette année encore, aucune ridelle de lit n'a été utilisée comme mesure de contrôle.
- Le protocole sur l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle a été mis à jour en décembre 2022. Les principaux changements concernent la procédure pour instaurer une mesure de contrôle, les dispositifs considérés comme mesures de contrôle et la méthode d'installation de la contention au fauteuil de repos. Un accent a également été mis sur la recherche des causes d'un comportement problématique et sur la législation (ex. respect du refus et mise en application).
- La formation s'est poursuivie pour l'ensemble des nouvelles embauches d'infirmières et infirmières auxiliaires. Une rencontre Zoom a été faite avec des familles en octobre 2022 concernant les mesures de contrôle (la législation, leurs impacts sur les résidents, les alternatives, etc.). Une formation par Zoom a également été donnée aux infirmières et infirmières auxiliaires en poste en mars 2023 concernant la mise à jour du protocole sur l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle (rappels et nouveautés).

- Lors des audits de mars 2023 (tous les résidents avec mesure de contrôle prescrite), il a été observé que la surveillance des contentions est inscrite au dossier du résident dans 62 % des cas et que la réévaluation de la pertinence du maintien des mesures de contrôle est effectuée dans 58 % des cas.
- Hausse de notre taux d'utilisation des mesures de contrôle à prévoir l'an prochain en lien avec la comptabilisation des grenouillères (en lien avec la mise à jour du protocole sur l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle).

Coté-Jardin

- La moyenne annuelle est de 0,7 %, soit 0,7 % plus bas que l'année précédente (variation entre 0,4 % et 1,1 % en cours d'année). Elle est passée de 0,4 % en début d'année à 0,7 % en fin d'année.
- Au cours de l'année, quatre mesures de contrôle ont été débutées (comparativement à neuf l'année dernière), une a été cessée en cours de séjour et deux cessées en lien avec des décès.
- Les contentions les plus utilisées demeurent celles au fauteuil roulant. Le seul autre type de mesure de contrôle utilisé a été la ceinture au lit pour un résident (cessé depuis octobre 2022). Par le fait même, aucun résident n'utilise de mesure de contrôle 24h/24h depuis.
- Cette année, aucune mesure de contrôle n'a été utilisée au fauteuil de repos, aucune ridelle de lit n'a été utilisée comme mesure de contrôle et aucuns isolements n'ont été utilisés dans l'établissement.
- Le protocole sur l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle a été mis à jour en décembre 2022. Les principaux changements concernent la procédure pour instaurer une mesure de contrôle, les dispositifs considérés comme mesures de contrôle et la méthode d'installation de la contention au fauteuil de repos. Un accent a également été mis sur la recherche des causes d'un comportement problématique et sur la législation (ex. respect du refus et mise en application).
- La formation s'est poursuivie pour l'ensemble des nouvelles embauches d'infirmières, infirmières auxiliaires et préposés aux bénéficiaires. Une rencontre Zoom a été faite avec des familles en octobre 2022 concernant les mesures de contrôle (la législation, leurs impacts sur les résidents, les alternatives, etc.). Une formation par Zoom a également été donnée aux infirmières et infirmières auxiliaires en poste en mars 2023 concernant la mise à jour du protocole sur l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle (rappels et nouveautés).
- Lors des audits de mars 2023 pour les deux résidents concernés, il a été observé que la surveillance des contentions n'est pas effectuée de façon assidue (ou du moins inscrite) par toutes les équipes de soins. La réévaluation de la pertinence du maintien de la mesure de contrôle est toutefois à jour dans les deux cas.
- Hausse de notre taux d'utilisation des mesures de contrôle à prévoir l'an prochain en lien avec la comptabilisation des grenouillères (en lien avec la mise à jour du protocole sur l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle).

4.3 L'examen des plaintes et le droit des usagers

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

- PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES
 - Le Rapport annuel 2021-2022 du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est déposé sur le site Web des établissements dans l'onglet « Services aux résidents ».
- SATISFACTION DES USAGERS
 - Le *Comité de suivi de l'expérience vécue par le résident*, par le biais de son processus interne de traitement des mécontentements et insatisfactions, a poursuivi ses activités.
- RESPECT DES DROITS
 - Le site Web des établissements, dans l'onglet « *Comité des usagers*, » comporte une section « respect de vos droits ».
 - Une affiche sur le sujet est apposée sur le babillard réservé aux comités des usagers des deux CHSLD, dans la cage d'escalier entre le 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 2022-2023, les établissements CHSLD Côté-Jardin (CJ) et Jardins du Haut Saint-Laurent (JHSL) ont compilé les données suivantes :

CJ	Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs	Nombre de sédations palliatives continues administrées	Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées	Nombre d'aides médicales à mourir administrées
Avril-22	8			
Mai-22	5			
Juin-22	7			
Juillet-22	11		1	
Août-22	4			
Sept-22	6	1	1	1
Oct-22	15			
Nov-22	12	1		
Déc-22	10			
Janv-23	9	1		
Fév-23	10		1	1
Mars-23	9			

CJ	Nombre d'aides médicales à mourir qui n'ont pas été administrées	Motifs pour lesquels elles n'ont pas été administrées
Sept-22	1	En attente du bon moment
Nov-22	1	Décès avant le choix de la date
Janv-23	1	Report en février

JHSL	Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs	Nombre de sédations palliatives continues administrées	Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées	Nombre d'aides médicales à mourir administrées
Avril-22	5		2	1
Mai-22	4			1
Juin-22	1		1	1
Juillet-22	2			
Août-22	4			
Sept-22	7	1		
Oct-22	3			
Nov-22	10		1	
Déc-22	9			
Janv-23	6		3	
Fév-23	2			1
Mars-23	3			

JHSL	Nombre d'aides médicales à mourir qui n'ont pas été administrées	Motifs pour lesquels elles n'ont pas été administrées
Sept-22	1	Refus, non admis selon les critères
Janv-23	2	▪ Résidente n'a pas fixée la date ▪ Résident décédé avant la fin de la procédure

6. Les ressources humaines

Tableau : nombre de personnes occupant un emploi dans l'établissement au 31 mars 2023 et nombre d'équivalents temps complet

CHSLD CÔTÉ-JARDIN	Nombre de postes 31 MARS 2023	Nombre d'ETC en 2022-2023
1 - Personnel en soins infirmiers et cardiorespiratoires	80	53,89
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	227	159,80
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	10	9,09
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	7	6,20
5 - Personnel non visé par la Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales*	0	0
6 - Personnel d'encadrement	11	9,30
Total	335	238,28

JARDINS DU HAUT SAINT-LAURENT	Nombre de postes 31 MARS 2023	Nombre d'ETC en 2022-2023
1 - Personnel en soins infirmiers et cardiorespiratoires	50	34,20
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	156	111,28
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	9	6,60
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	21	17,50
5 - Personnel non visé par la Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales*	0	0
6 - Personnel d'encadrement	12	9,20
Total	248	178,78

* 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'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 ferons parvenir les informations concernant les ressources financières dès que possible.

8. Divulgence des actes répréhensibles

Il n'y a eu aucun acte répréhensible divulgué dans nos établissements, le CHSLD Jardins du Haut Saint-Laurent et le CHSLD Côté-Jardin.

9. Conclusion

L'année 2023-2024 sera une année d'ajustements et d'appropriation des règles de fonctionnement du conventionnement, particulièrement en ce qui concerne les ressources humaines et les ressources financières, ainsi que de la reddition de comptes.

De plus, nous devons assurer le suivi étroit des différents plans d'actions pour répondre aux recommandations de la dernière visite d'Agrément Canada (janvier 2023) ainsi que celles de la visite ministérielle (mai 2023).

Enfin, il faudra trouver des moyens pour faire face à deux enjeux majeurs. Le premier concerne la clientèle : les ratios de préposés aux bénéficiaires sur le quart de soir ne permettent pas d'offrir la qualité souhaitée de soins et de services requis pour répondre aux besoins de la clientèle. Le second enjeu concerne les ressources humaines qui se font de plus en plus rares sur le marché du travail. Comment attirer et fidéliser les nouveaux employés qui joignent nos établissements et comment maintenir le transfert de compétences et éviter la perte d'expertise, gages d'une qualité de soins et de services.

C'est donc toute une année de défis qui nous attend!

Un immense et sincère MERCI à nos ressources humaines qui nous permettent d'offrir des services répondant à de hauts standards de qualité!