



La Maison des aînés  
de Saint-Timothée inc.

CHSLD

**Rapport annuel 2019-2020**

# Table des matières

<b>Identification de l'entreprise.....</b>	<b>2</b>
Notre vision.....	3
Nos valeurs.....	4
<b>Message du président-directeur général.....</b>	<b>5</b>
Déclaration de fiabilité.....	6
<b>La Maison des Aîné(e)s de St-Timothée en bref.....</b>	<b>6</b>
Structures organisationnelles.....	7
Planification stratégique.....	8
Ressources humaines de l'établissement.....	11
Recrutement Maison des Aînés.....	12
<b>Une année en action.....</b>	<b>12</b>
Quelques données statistiques sur notre clientèle.....	13
Taux de roulement de la clientèle.....	13
Jours présences.....	14
Services.....	14
Description de la clientèle au 31 mars 2019.....	15
<b>Le milieu de vie :.....</b>	<b>16</b>
Activités et animation.....	16
<b>Statistiques de Formations 2018-2019.....</b>	<b>18</b>
<b>Comité des usagers.....</b>	<b>20</b>
<b>« Comité de direction ».....</b>	<b>20</b>
La qualité et la sécurité des soins et services :.....	20
Prévention et contrôle des infections.....	24
Vaccination :.....	24

## Identification de l'entreprise

Nom de l'entreprise	Maison des Aînés de St-Timothée Inc.
Adresse	1, rue des Aînés
Ville	Salaberry-de-Valleyfield
Code postal	J6S 6M8
Téléphone	450-377-3925
Télécopieur	450-377-3490
Gestionnaire	Denis Charland
Courriel - personnel	<a href="mailto:genesis1@cgocable.ca">genesis1@cgocable.ca</a>

Syndicat	Syndicat québécois des employées et employés de service (SQEES)
Accréditation	No : AM-2000-9721
Affiliation	FTQ – Section local 298
Représentant syndical	Nathalie Glaude
Téléphone	450-601-1304
Conseiller syndical	Sylvain Desrochers
Téléphone	514 727-1696 postes 7128
Télécopieur	514-727-7191
Courriel	<a href="mailto:s.desrochers@sqees.ca">s.desrochers@sqees.ca</a>

## Notre vision

Notre désir le plus grand est d'offrir à notre clientèle:

1. Un milieu de vie substitut, familial et sécuritaire temporaire ou permanent,
2. Un ensemble de service et d'expertise répondant bien à ses besoins et à sa sécurité,
3. Un milieu d'hébergement avec des unités de petite taille se rapprochant du milieu familial qui offre un aménagement physique adapté aux besoins de la clientèle et qui possède l'équipement clinique et informationnel nécessaire,
4. Un endroit où il fait bon vivre et où le respect, l'écoute, la bienveillance, la participation du résident, la participation de la famille et le savoir-être du personnel en sont les principales valeurs.

Un partenariat avec le CISSS Montérégie Ouest nous permet d'élargir notre éventail des services et de répondre à une plus grande clientèle.

## Nos valeurs

La Maison des Aîné(e)s de St-Timothée Inc. développe et reconnaît les valeurs suivantes :

### *L'humanisme*

La disposition qui engendre le respect, la compassion, la bienveillance, la considération, la confiance et l'équité dans les relations. La mise en place et le maintien de condition favorisant le bien-être de la clientèle et un climat de travail harmonieux pour l'ensemble des personnes qui travaillent dans l'organisation.

### *L'engagement*

La capacité d'assumer pleinement ses responsabilités et d'être au service de la clientèle dans un esprit éthique, d'actualiser ses mandats et de les mener à terme et d'être imputable des résultats ainsi produits.

### *La collaboration*

La capacité de travailler ensemble dans la convivialité, le respect, la collaboration et la complémentarité. Ces valeurs guident nos actions, nous incitent au dépassement et inspirent nos pratiques cliniques et de gestions. Elles font de la Maison des Aîné(e)s de St-Timothée Inc. un employeur de choix.

## Message du président-directeur général

C'est avec enthousiasme que nous présentons le rapport annuel 2019-2020 dans lequel vous retrouverez, les réalisations de la Maison des Aînées de St-Timothée Inc. Ce rapport permet de témoigner des efforts investis par notre organisation dans l'objectif d'offrir un milieu de vie, des services sécuritaires et des services de qualité à nos résidents.

Dans un premier temps certains changements ont été apportés à notre équipe, dont l'ajout d'un ergothérapeute (1 jour/semaine), d'un travailleur social (1 à 2 jours/ semaine) d'une nutritionniste (1 jour/ semaine), d'une technicienne en alimentation temps complet.

L'année 2019-2020 aura été, pour notre établissement, une année sous le signe de la continuité et de l'amélioration, une continuité quant au projet amorcé au cours des dernières années d'offrir des services de longue durée de qualité et sécuritaire.

La population des personnes de 65 ans et plus ne cesse de croître, créant ainsi une pression supplémentaire sur la demande de services. Nous avons consolidé notre offre de services en lien avec le « milieu de vie », faisant en sorte que nos résidents en hébergement se sentent chez eux, profitent d'une qualité de vie, qu'importe leur état de santé. Nous avons poursuivi la mise en place du programme de prévention des chutes.

Nous avons dû faire des efforts très importants au niveau de la gestion des ressources humaines afin de combler plusieurs nouveaux postes d'infirmières auxiliaires dans un contexte de pénurie des ressources et s'assurer du maintien du nombre de préposées aux bénéficiaires dans un contexte où plusieurs ont quitté pour des emplois dans le réseau public. Nous avons eu recours aux services d'agence de placement de personnel pour réussir à combler nos besoins en personnel.

Ce que nous avons construit cette année nous servira à bâtir le futur, qui s'annonce également riche en défis stimulants. Je ne peux terminer sans mentionner le dévouement et la grande contribution du personnel, des gestionnaires, des médecins et des bénévoles.

Je vous souhaite une agréable lecture et j'espère que ce rapport annuel saura vous intéresser.

Le président-directeur général

Denis Charland

## Déclaration de fiabilité.

Les résultats et l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données, de l'information et des explications qui y sont présentées.

Tout au long de l'exercice financier, des systèmes d'information et de mesures de contrôles fiables ont été maintenus afin de supporter la présente déclaration. De plus, je me suis assuré que des travaux ont été réalisés afin de fournir une assurance de la fiabilité des résultats.

À ma connaissance, l'information présentée dans ce rapport 2019-2020 de la Maison des Aînées de St-Timothée, ainsi que les contrôles y afférant sont fiables, et cette information correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2020.

## La Maison des Aîné(e)s de St-Timothée en bref

La Maison des Aîné(e)s de St-Timothée Inc. est une société par action qui détient un permis depuis 1994, du Ministère de la Santé et des Services sociaux, de Centre hébergement et de soins de longue durée non conventionné. Une entente de service pour un total de 66 lits lie le CISSS Montérégie Ouest et la Maison des Aînés de St-Timothée Inc.

L'établissement accueille une clientèle adulte (18 ans à 65 ans) et majoritairement des personnes âgées (+ 65 ans), présentant des déficits physiques, des déficits cognitifs ou/et une situation sociale précaire nécessitant une prise en charge. Il s'agit d'un milieu de vie convivial, où sont dispensés des services d'hôtellerie, d'assistance aux activités de la vie quotidienne, d'assistance aux activités domestiques, des soins infirmiers ainsi que divers services professionnels. Ces services peuvent être offerts sur une base temporaire ou permanente selon les besoins et le choix du résident. (Voir article 83 de la LSSS pour la mission CHSLD). Il y a deux actionnaires. L'un est président-directeur général donc responsable de la planification, l'organisation, la direction et le contrôle des opérations de la Maison des Aînés de St-Timothée Inc., l'autre est infirmière bachelière à la retraite.

Nous maintenons des liens avec les partenaires du réseau d'hébergement privé en étant membre du CA de l'Association des établissements de longue durée privé du Québec (AELDPQ).

## Structures organisationnelles

**Denis Charland :**  
**Président et directeur**  
**général**



**Mario Ladouceur :**  
**Adjoint au directeur**  
**général**

**Roxanne Demers :**  
**Responsable des soins**  
**infirmiers**





# Activités de l'établissement 2019-2020

## Planification stratégique

Nous amorçons notre planification stratégique pour la période 2019-2024. L'objectif consiste à développer une vision stratégique et des priorités en tenant compte de la mission et des valeurs de l'établissement ainsi que de l'environnement complexe dans lequel nous vivons.

La nouvelle planification stratégique 2019-2024 a été déployée à l'automne 2019. Les consultations internes et complétés.

En lien avec la planification stratégique 2019-2020, la majorité des priorités de l'établissement ont été réalisées. Vous le verrez de façon plus détaillée dans les pages qui suivent.

### Voici les principales réalisations de la Maison des Aînées de St-Timothée en 2019-2020.

Poursuite des suivis de l'implantation du programme de prévention des chutes.

Suivi du dossier médical informatisé par unité, formation du personnel, gestion des plans de travail informatisés.

Adoption du code de déontologie pour les administrateurs.

Visite ministérielle 2019-2023, plan d'action et suivi.

Retour sur la gestion des médicaments à risque ou dangereux, formation du personnel.

Poursuivre le processus de double vérification indépendante lors de la préparation de certains médicaments dangereux ou à risque élevé.

Révision des ordonnances collectives complétées (complété en mai 2019).

Suivi du site WEB avec mise à jour mensuel: [www.maisondesaines.ca](http://www.maisondesaines.ca).

Révision des menus en lien avec le nouveau guide alimentaire Canadien en tenant compte des directives ministérielles du Québec (nouvelles textures des aliments et nouvelles consistances des liquides). Élaboration des menus standardisés. Réorganisation de l'équipe du service alimentaire en considération de changement précédent.

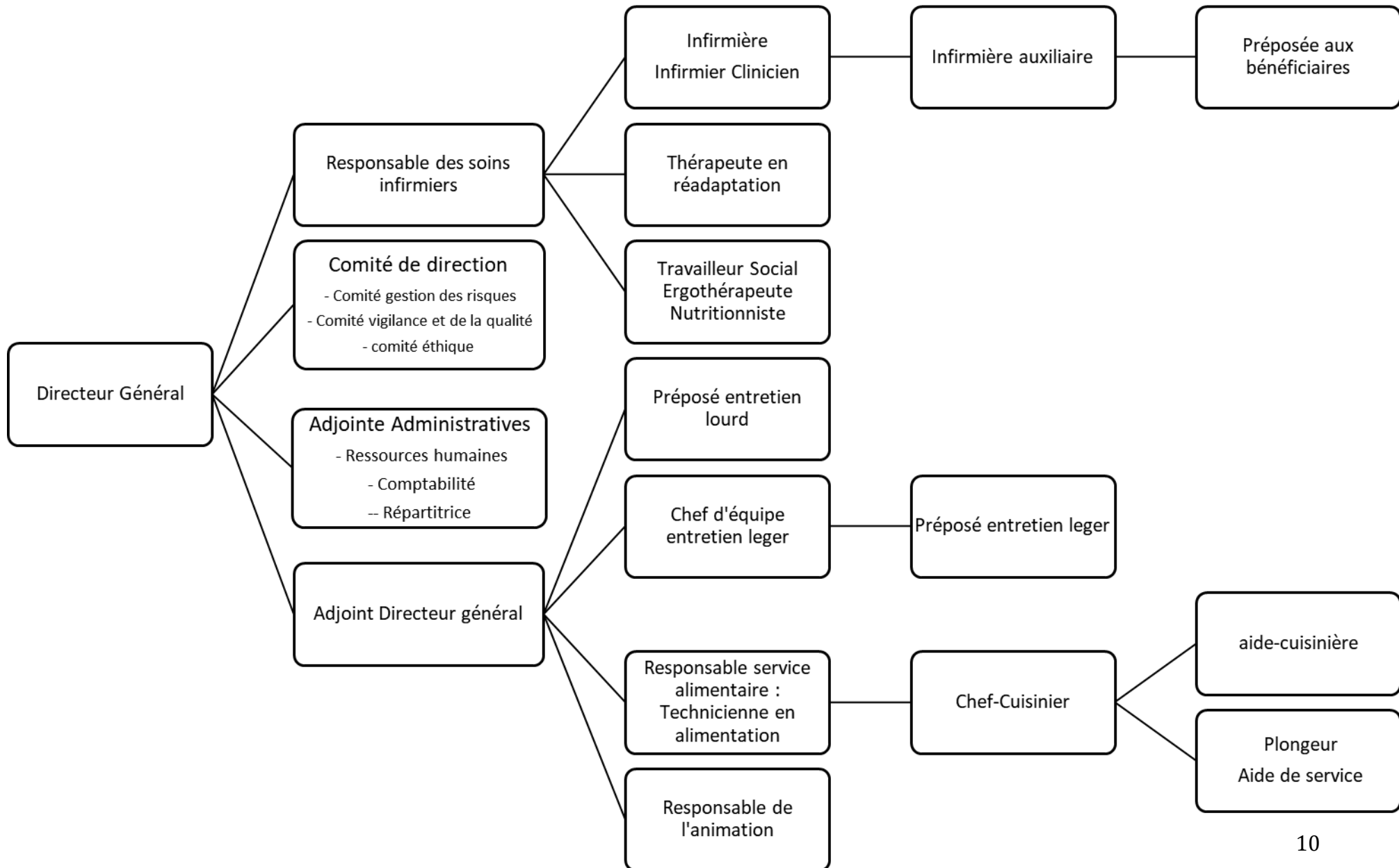
Assurer des activités 7 jours sur 7, diversifier les interventions en augmentant les activités individuelles auprès des résidents afin d'offrir un réel milieu de vie.

Nous avons eu à nous adapter à la pénurie généralisée du personnel que nous avons sous-estimé (CISSS Montérégie-Ouest a procédé à l'embauche de tous les finissants préposés aux bénéficiaires, infirmières et infirmiers auxiliaires ainsi qu'infirmière autorisé).

Ce fût l'année des visites d'inspection professionnel de OIIQ ainsi que OIIAQ.

Depuis arrivée du Docteur Marie-Chantal Piché, elle a fait la prise ne charge de toute la clientèle. Elle participe aux rencontres interdisciplinaires. Nous avons fait une révision complète de la présentation des dossiers des résidents afin d'uniformiser.

# Organigramme soins de longue durée.



## Ressources humaines de l'établissement

Les cadres (en date du 31 mars 2020) :

<b>Ressources humaines de l'établissement</b>			
	Temps complet	Temps partiel	Totaux
<b>Infirmière</b>			
<b>MDA</b>	3	2	5
<b>Agence</b>			
<b>Infirmière Aux</b>			
<b>MDA</b>	1	8	9
<b>Agence</b>	4	11	15
<b>PAB</b>			
<b>MDA</b>	4	29	33
<b>Agence</b>	3	7	10
<b>Cuisine</b>			
<b>MDA</b>	2	10	12
<b>Entretien Lourd</b>			
<b>MDA</b>	4	1	5
<b>Entretien Leger</b>			
<b>MDA</b>	0	4	4
<b>TRP</b>			
<b>MDA</b>	1	0	1
<b>Animation</b>			
<b>MDA</b>	1	0	1
<b>Administration</b>			
<b>MDA</b>	6	0	6
<b>Total</b>			
<b>MDA</b>	22	54	76
<b>Agence</b>	7	18	25
<b>Total</b>	29	72	101

## Recrutement Maison des Aînés

Recrutement du personnel	2018-2019 MDA	2019-2020 MDA
Nombre d'embauches	61	42
Nombre de départs	86	31
Départ volontaire (Abandon durant orientation, démission, retour aux études, incapable d'organiser son transport, problème de garderie, un nouvel emploi, départ pour raison personnelle, départ pour raison de santé, incapable de concilier horaire avec 2 <sup>ème</sup> emploi etc.)	62	28
Ne satisfaisait pas aux exigences de la tâche (ne respecte pas ses disponibilités, s'absente sans aviser l'employeur, ne répondait pas aux exigences de la tâche, manque d'assiduité, perte du droit de pratique, refus de fournir un rapport de consolidation de la CSST, etc.)	23	3
Employé(e) ayant pris sa retraite	5	0

## Une année en action

Des soins et des services pour le mieux-être de nos résidents

### Soins de longue durée :

Le programme d'hébergement et de soins de longue durée accueille une clientèle dont l'âge moyen est de 82 ans. Les critères d'admission sont basés sur les critères régionaux des mécanismes d'accès du CISSS du Suroît et la durée d'attente pour l'admission est variable et d'une durée moyenne de 3.62 . Au total, 26 nouvelles admissions ont eu lieu en cours d'année, 3 départs également 25 décès de résidents en soins de longue durée.

## Quelques données statistiques sur notre clientèle

	<b>SLD 2018-2019</b>	<b>SLD 2019-2020</b>
Moyenne d'âge	82	82
Variation d'âge	42 à 101	51 à 97
Nombre de résidents – complètement autonomes	0	1/64
Nombre de résidents – En perte d'autonomie	66 / 66	63/64

<b>Admissions - Décès - Départs 2019-2020</b>							
Types d'hébergement	Présences au 1 avril 2019	Lits vacants au 1 avril 2019	Admissions	Départs	Décès	Lits vacants au 31 mars 2020	Nombre de présences au 31 mars 2020
Soins de longue durée	66	0	26	3	25	2	64

## Taux de roulement de la clientèle

<b>Mécanisme d'accès à l'hébergement - Bilan annuel</b>		
Maison des Aînées	2018-2019	2019-2020
Taux de roulement cumul annuel (Nombre admissions/ nombre de places)	59.09 %	40 %
Délai moyen annuel en jours entre le départ et l'admission pour une même installation. (Visé : 2 jours)	3.6 jours	3.62 jours
Profil de la clientèle à l'admission Profil de 9, 11, 12, 13, 14 (Visé: 85%)	83.33 %	77 %
Profil de la clientèle à l'admission - Profil 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,-8, 10. (Visé : 15%)	16.67 %	23 %

Plusieurs dossiers sont à réviser par les mécanismes d'accès car la côte est celle de l'admission pour le profil ISO-SMAF.

## Jours présences

Jours présences au 31 mars 2019	Taux d'occupation
Soins de longue durée	Jour présences / possibles
24062/ 24090 (absences)	99.99 %

## Services

Services	2018-2019	2019-2020
Animation (Nombre d'heures travaillées MDA)	1130	1708
Ergothérapie (Nombres d'heures travaillées MDA) début 12/2017	383	343
Physiothérapie (Nombre d'heures travaillées MDA)	0	0
Thérapeute en réadaptation (Nombre d'heures travaillées MDA)	1551	1668
Nutrition clinique (Nombre d'heures travaillées MDA) début 12/2018	331	333
Intervenante sociale (Nombre d'heures travaillées MDA) 01/2018	564	641

## Description de la clientèle au 31 mars 2019

<b>Mobilité physique</b>	<b>2018/2019</b>	<b>2019-2020</b>
Se déplaçant avec marchette	27/66	17/64
Se déplaçant en fauteuil roulant	52/66	49/64
Se déplaçant avec canne	0/66	0/64
Se déplaçant avec aide d'une autre personne	52/66	51/64
Autonome		6/64
Ne peuvent monter ou descendre dans un escalier	100%	63/64
<b>Aptitudes intellectuelles</b>	<b>2018/2019</b>	<b>2019-2020</b>
Diagnostiquée Alzheimer	52/66	17/64
Diagnostiquée sénile ou confuse (orientation temps espace/mémoire)	14/66	39/64
<b>Incontinence</b>	<b>2018/2019</b>	<b>2019-2020</b>
Incontinente occasionnellement (jour, soir, nuit)	28/66	25/64
Incontinente totale (jour, soir, nuit)	37/66	39/64
Résidents qui se font changer (diurne ou nocturne, parfois paradé)	52/66	59/64
Résidents capables de se changer	13/66	9/64
Nombre de changements de culottes faits par jour	5/jour	6/jour
<b>Médication</b>	<b>2018/2019</b>	<b>2019-2020</b>
Aide à la gestion de la médication	66/66	64/64
<b>Soins d'hygiène / bains</b>	<b>2018/2019</b>	<b>2019-2020</b>
Requiert assistance pour le bain (entrée et sortie)	66/66	64/64
Nécessite bain complet	66/66	64/64
<b>Alimentation</b>	<b>2018/2019</b>	<b>2019-2020</b>
Se font servir leur cabaret à leur chambre	7/66	6/64
Assistance pour manger (couper nourriture.)	53/66	44/64
Se font nourrir (aide complète alimentation)	12/66	18/64



## Le milieu de vie :

Les activités récréatives, vie spirituelle et action bénévole sont un apport essentiel au milieu de vie. Notre animateur, appuyé par la direction et avec la complicité de nos bénévoles, a offert à la clientèle une programmation d'activités adaptées et plus diversifiées permettant aux usagers d'accéder à une vie sociale plus active. Ayant le souci de rejoindre l'ensemble de la clientèle, un effort a été déployé pour offrir plus de loisirs sur les unités de soins. Plus d'activités aux chambres ont été réalisées par l'animateur. Les intervenants ont aussi endossé leur rôle d'agent multiplicateur en contribuant à rendre accessible une banque de matériel de loisirs au personnel de soins afin que l'ensemble des acteurs du milieu puissent répondre à des besoins récréatifs ou occupationnels plus personnalisés, respectant le rythme de chaque usager avec une attention particulière pour la clientèle présentant des déficits cognitifs. Le programme est présentement déployé sur sept jours au milieu de vie DCA.

Le partenariat avec les organismes du milieu a permis de poursuivre les visites des élèves du niveau maternel à l'occasion des fêtes de l'Halloween et de Noël. Un groupe de bénévoles de la caisse Desjardins a organisé une activité pour les résidents.

### Activités et animation

	Bilan annuel	Animation	2019-2020
	Nombre	Participation Totale annuelle	Moyenne par activité
Activités pastorales	0	0	0
Messe	28	440	16
Fête champêtre	0	0	0
Classe d'exercices	15	157	11
Anniversaires du mois	Non comptabilisé	0	0
Bricolage	22	196	9
Bingos réguliers PM	97	1537	16
Dégustations	8	154	19
Visites individuelles	5/jour	5500	25/semaine
Terrasse sous-sol	6	101	1
Films	5	45	9
Visite (intergénération)	1	38	38
Volleyball	10	99	10
«			

#### Traitement des plaintes :

L'article 33 de la loi sur les services de santé et les services sociaux définit la responsabilité et les fonctions de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Considérant l'entente de service avec le CISSS Montérégie Ouest la commissaire aux plaintes du CISSS Montérégie Ouest est mandatée pour le suivi des plaintes provenant de notre clientèle.

La compilation des plaintes au registre national est aussi faite par le CISSS Montérégie Ouest, mais il n'est pas possible d'extraire notre dossier du résultat global.

Nous avons eu une plainte à traiter avec la commissaire aux plaintes durant l'année 2019-2020.

La commissaire aux plaintes et à la qualité a assuré la promotion de l'indépendance de son rôle. Elle participe à une rencontre du comité des usagers annuellement ainsi qu'à une rencontre du personnel de notre établissement afin de faire la promotion de son rôle et du processus de plaintes.

Nous avons reçu deux témoignages d'appréciation reçus des usagers ou de leurs proches. Le formulaire de sondage post admission a été complété 7 fois pour 26 remis au résident ou répondant et les résultats sont positifs.

Nous poursuivons la promotion du code d'éthique par nos affichages mensuels à certains endroits stratégiques, par la remise du code d'éthique au personnel lors de l'embauche et lors d'avis de correction ainsi que la remise au résident dans la pochette d'admission. L'objectif étant de faire la promotion du code d'éthique de la Maison des Aînées auprès de la clientèle et des intervenants afin de faire connaître les droits des usagers ainsi que nos engagements à les respecter.

#### Gestion de la douleur :

La responsable des soins infirmiers a poursuivi le processus d'évaluation de la douleur et de la douleur chronique lors de l'admission en collaboration avec l'équipe de soins. Ce formulaire est disponible dans le dossier électronique.

#### Visite médicale :

Nous avons revu le processus des visites médicales en lien avec les PII. En collaboration avec le médecin, la responsable des soins continue et bonifie les différents suivis. On profite de ces rencontres pour revoir le niveau des soins et le choix de réanimation cardiorespiratoire.

Notre médecin participe en présentiel par téléphone ou aux rencontres annuelles avec le résident et sa famille, afin d'élaborer le plan d'intervention interdisciplinaire.

Au cours de l'année, plusieurs communications ont été réalisées afin de prioriser l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et des services.

Rencontre du personnel d'entretien :

Rencontre du personnel du service alimentaire :

Rencontre du personnel des soins :

Rencontre du personnel administratif :

Rencontre du comité des usagers :

Rencontre du comité milieu de vie :

#### Un code d'éthique pour tous :

Afin de refléter et d'encourager les valeurs de respect, de compassion, de bienveillance, de considération, de confiance, d'équité, d'autonomie et de courtoisie dans toutes les relations

interpersonnelles, la Maison des Aînés de St-Timothée Inc. s'est assuré de distribuer son code d'éthique basé sur les droits fondamentaux de la personne. Ce code d'éthique est destiné non seulement au personnel, au médecin et aux bénévoles, mais également aux résidents et à leur famille. Il est remis au personnel à l'embauche et lors d'avis disciplinaire entourant le savoir être, aux usagers et à leur famille au moment de l'admission, ainsi qu'aux stagiaires et aux bénévoles lors de leurs présences à la Maison des Aîné(e)s.

Nous poursuivons la promotion du code d'éthique par nos affichages mensuels à certains endroits stratégiques, par la remise du code d'éthique au personnel lors de l'embauche et lors d'avis de correction ainsi que la remise au résident dans la pochette d'admission. L'objectif étant de faire la promotion du code d'éthique de la Maison des Aînées auprès de la clientèle et des intervenants afin de faire connaître les droits des usagers ainsi que nos engagements à les respecter.

#### Mesures de contrôle :

Dans le cadre d'une prestation humaine, sécuritaire et en respectant les droits et libertés des résidents, l'équipe favorise l'utilisation des mesures alternatives à la contention. Nous avons fait l'acquisition d'équipements répondant à ces objectifs. Les intervenants travaillent en interdisciplinarité pour évaluer la meilleure alternative pour le résident.

#### Formation des employés :

La Maison des Aînés de St-Timothée Inc. accorde de l'importance au développement des connaissances et des aptitudes de ses employés. Durant l'année 2018 du 1 janvier au 31 décembre, elle a consacré 0.25 % de sa masse salariale à des activités de formation clinique et administrative.

### Statistiques de Formations 2018-2019

Formations et Formateurs	Département	Nombre de formation	Nombre d'heures (durée)	Nombre de personnes
Formation Télé médic aux nouvelles infirmières auxiliaires et infirmières	Soins	18	.50	18
Protocole d'immunisation du Québec (PIQ) 22 mai 2018	Administration Soins	1	4	1
Formation table des DSI (19 juin 2018)	RSI	1	7	1
Ordre professionnel de la physiothérapie au Québec (9-10-11 novembre 2018)	TRP	1	21	1
Formation Promenu 13-20 novembre 2018	Service alimentaire	6	3	2
Formation Plan d'urgence -Mario Ladouceur Mesures d'urgences / Exercices d'évacuation	Tous	12	1	75

Formation SCPD et maltraitance. (11-13-19-21-25-28 mars 2019)	Soins	6	7	52
Approche palliative et soins fin de vie	Soins	5	12	44
Session d'information de la commissaire aux plaintes et la qualité de CSSS du Suroit (Rencontre annuel comité des usagers ).	Administration	1	1.5	10

## Comité des usagers

Membres du comité des usagers :

Elyse Turmel (famille)	Présidente
Antonia Mooijekind (famille)	Trésorière
Jocelyne Godbout (Résident)	Secrétaire

Le comité des usagers s'est réuni à huit reprises durant l'année. Des échanges ont eu lieu avec la direction de l'établissement et la collaboration est très bonne.

Certains membres du comité des usagers ont rencontré la responsable de l'accueil des résidents pour prendre connaissance du guide d'accueil à l'intention des résidents.

Le comité a organisé plusieurs événements afin de faire la promotion de son rôle dans l'établissement. L'animatrice a offert son support dans le déroulement de leurs activités. Un sondage d'appréciation de la qualité de vie a eu lieu et la clientèle a exprimé son niveau de satisfaction au niveau des services.

### **« Comité de direction »**

**Comité de gestion des risques &  
Comité de la vigilance et de la qualité**

#### La qualité et la sécurité des soins et services :

Le comité de direction «composé du directeur général, du directeur général adjoint, de la responsable des soins et la technicienne en alimentation» a pour principale responsabilité de s'assurer que les obligations de l'établissement en ce qui concerne la sécurité non seulement des résidents, mais aussi celle des employés, des médecins et des tiers, soient remplis, que des mécanismes soient en place pour diminuer les risques d'accidents causant des dommages et pour protéger les ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles de l'établissement.

L'implantation du registre local SSSS du ministère de la Santé et des services sociaux (MSSS) est terminée, nous sommes familiarisés avec les nouveaux formulaires de déclaration, analyse et divulgation du MSSS et des capsules de formation (mise à jour) ont été offertes au personnel impliqué.

Malgré ce qui précède, les rapports d'événements indésirables sont analysés dans notre établissement au fur et à mesure afin d'apporter les correctifs nécessaires et maintenir une culture de sécurité. Les responsables des différents services analysent les rapports d'événements et les suivis sont faits auprès des équipes. Des rappels sont effectués sur l'importance de la déclaration des événements, de la divulgation dans un souci de transparence et d'analyse des processus pour éviter la récurrence. Des suivis ponctuels sont faits auprès des responsables de service pour tout événement à risque ou avec conséquence, pouvant faire l'objet de l'application d'interventions rapides.

Indicateur de qualité				
Année 2017-2018	P1 à P3	P4àP6	P7 à P9	P10 à P13
Nombre de chutes par trimestre	31	32	40	61
Nombre de quasi-chutes (ajout fait par gestionnaire de risque)	5	3	4	5
Erreurs de médicament par trimestre	11	4	23	24
Agressions, abus, harcèlement, blessure d'origine inconnue	3	0	10	20

Indicateur de qualité				
Année 2018-2019	P1 à P3	P4àP6	P7 à P9	P10 à P13
Nombre de chutes par trimestre	68	56	53	72
Nombre de quasi-chutes (ajout fait par gestionnaire de risque)	3	2	2	12
Erreurs de médicament par trimestre	15	14	5	17
Agressions, abus, harcèlement, blessure d'origine inconnue	18	14	25	31

Indicateur de qualité				
Année 2019-2020	P1 à P3	P4àP6	P7 à P9	P10 à P13
Nombre de chutes par trimestre	46	34	31	29
Nombre de quasi-chutes	8	7	1	0
Erreurs de médicament par trimestre	21	25	4	1
Agressions, abus, harcèlement, blessure d'origine inconnue	13	16	9	6

Types de chutes  
Maison des aînés - SLD

	Autre	Chaise / Fauteuil	En circulant	Lit	Lors d'un transfert	Lors transfert seul	Toilette	Trouvé par terre	Quasi- chutes	Total
2018- 2019	10	23	32	6	12	0	4	163	18	268
2017- 2018	8	15	21	3	1	0	2	114	17	181
2019- 2020	2	17	16	3	6	0	5	93	14	156

La politique sur la gestion des incidents et des accidents pouvant survenir auprès des résidents a été revue dans le but de tenir compte des événements sentinelles. Cette révision a permis de revoir les rôles et les responsabilités des membres du comité de direction. Dans le cadre de cet exercice, nous nous sommes référés aux outils de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie « L'ENQUÊTE ET L'ANALYSE DES ÉVÉNEMENTS EN GESTION DES RISQUES », pour permettre l'analyse des causes souches en lien avec l'événement sentinelle. L'analyse des causes souches permet d'identifier les failles reliées aux processus ayant entraîné ce type d'événement et d'identifier des solutions pour éviter la récurrence.

	2018-2019	2019-2020
Événements sentinelles	0	0

Un plan d'action a été élaboré pour la prévention des chutes. La thérapeute en réadaptation s'occupe du programme de prévention des chutes et des suivis post-chutes afin d'en prévenir la récurrence. Les événements impliquant une chute demeurent les plus fréquents et font l'objet d'une surveillance continue de la part des gestionnaires en collaboration étroite avec l'équipe de soins. Des facteurs de risque propres à la clientèle contribuent à augmenter l'occurrence de ce risque. On constate un délai plus grand pour compléter les grilles qui se justifie en partie par la pénurie de personnel à l'été 2018 et un manque de suivis par le personnel infirmier.

## Tableau de bord en lien avec la prévention des chutes

	2018-2019	2019-2020
<b>Nombre de grilles de dépistage de risque de chute complété par infirmières lors de l'admission</b>		<b>Nombre de grilles de dépistage de risque de chute complété</b>
Nombre de grilles complétées /nombre admission	81 %	97 %
Nombre de grilles complétées en moins de 7 jours	37 %	73%
<b>Évaluation de la sécurité et de la mobilité par la thérapeute en réadaptation</b>		<b>Évaluation de la sécurité et de la mobilité par la thérapeute en réadaptation</b>
Évaluations TRP complétées en moins de 7 jours	92 %	100 %
Plan intervention interdisciplinaire complété en moins de 42 jours. Demande visite ministérielle.	29 %	100 %
<b>Réévaluation post chute</b>		<b>Réévaluation post chute</b>
Nombre de réévaluations post chute demandée par infirmière/ nombre de chutes	Non disponible	75
Nombre de moniteurs de surveillance installés en 2019-2020.	Non disponible	20

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Les recommandations de la commissaire aux plaintes ont fait l'objet de discussions dans un dossier et les recommandations ont été suivies.

### Erreur de médicament

Des suivis rigoureux ont été instaurés concernant les erreurs dans l'administration des médicaments. Il y a eu mise en place d'outils de suivis (erreur de médication) en lien avec les timbres cutanés.

	2018-2019	2019-2020
<b>Médications (Nombre d'erreurs)</b>		
Erreurs de médication	51	51



## Service alimentaire

La direction a consacré des efforts au niveau du service alimentaire, en s'assurant que le personnel reçoive la formation de manipulateur d'aliment ou de gestionnaire en service alimentaire. La technicienne en alimentation, les deux chefs cuisiniers, les deux aides cuisiniers sont formés.

## Entretien équipements biomédicaux

Un programme d'entretien préventif des équipements biomédicaux et de l'ensemble des installations matérielles est en place afin d'assurer la sécurité des résidents, du personnel, du médecin et des tiers ainsi qu'assurer un environnement physique adéquat.

## Prévention et contrôle des infections

### Infections nosocomiales :

Un des rôles importants de l'équipe des soins infirmiers est la surveillance des éclosions. Au cours de l'année 2019-2020, il n'y a eu aucun signalement d'éclosion ERV, SARO et Clostridium difficile au cours de cette période dans notre établissement.

Pour la prévention des infections, nous avons fait un retour avec l'ensemble du personnel en lien avec l'hygiène des mains. Une formation avec un instrument sur internet a permis de revoir les principes de l'hygiène des mains et de valider la compréhension des apprentissages. Un renforcement sur l'importance de l'hygiène des mains a suivi tout au long de l'année.

En salubrité, une attention particulière fut donnée afin de s'assurer de nettoyer et désinfecter les surfaces fréquemment touchées ainsi que le matériel et l'équipement circulant de chambre en chambre.

### Vaccination :

Dans l'objectif de faire augmenter la couverture de vaccination du personnel, une campagne de promotion et de suivi de la vaccination a été organisée par la responsable des soins à l'automne 2019. Des efforts ont été faits pour augmenter le taux de la couverture vaccinale auprès du personnel. Voir les résultats au tableau qui suit :

Taux de vaccination	2017-2018	2017-2018	2018-2019	2018-2019	2019-2020	2019-2020
Taux de vaccination antigrippal – Employés	38/110	35 %	27/110	25 %	21/66	32 %
Taux de vaccination antigrippal – Résidents	54/66	82 %	67/80	84 %	41/42	98 %

Espérant que le présent rapport répond aux attentes,

Denis Charland, directeur général et infirmier \_\_\_\_\_

La direction