

CHSLD | *Angus*

Rapport Annuel de Gestion 2019-2020

Ensemble, nous
y croyons

Mot du directeur général

Bonjour,

il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel de notre établissement.

L'année 2019-2020 fut une année de continuité et de stabilité. Cependant comme tous les établissements du réseau, le mois de mars 2020 est venu chambouler nos façons de faire. Nous avons su réagir rapidement et de façon stratégique au début de la pandémie COVID-19.

Notre taux d'occupation a été très élevé tout au long de l'année. Ce qui a fait en sorte que nous avons été en mesure d'atteindre nos objectifs budgétaires.

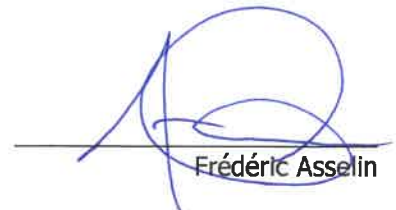
Le climat de travail avec les employés est agréable. Les relations avec les répondants le sont aussi. Les résidents nous signifient qu'ils sont heureux d'habiter au CHSLD Angus.

Je tiens à remercier l'ensemble du personnel, l'équipe de direction ainsi que l'équipe de bénévoles pour leur mobilisation et leur contribution pour faire du CHSLD Angus un endroit merveilleux où vivre.

Bonne lecture



Le directeur général,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'F' and 'A' intertwined. Below the signature is a horizontal line, and the name 'Frédéric Asselin' is printed in black text below the line.

Frédéric Asselin

Déclaration de fiabilité des données

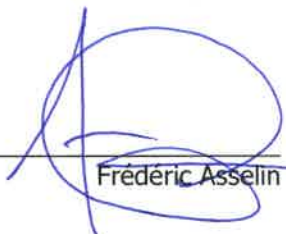
À titre de directeur général, j'ai la responsabilité d'assurer la fiabilité des données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion de l'exercice 2019-2020 du CHSLD Angus :

- 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 obtenus;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare donc qu'à ma connaissance 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 2020.

Le directeur général,



Frédéric Asselin

Présentation de l'établissement et mission

Notre installation, notre clientèle

Le CHSLD Angus est un établissement privé reconnu par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec intégré à la résidence pour personnes âgées Les Appartements du Square Angus. Notre CHSLD est sur le territoire du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal et travaille en partenariat avec les différentes instances du réseau de la santé et des services sociaux.

Il compte 49 lits répartis sur 2 étages. Les résidents du CHSLD Angus sont issus majoritairement de communautés religieuses, principalement des communautés des Sœurs grises de Montréal, des Sœurs de Miséricorde et de du Diocèse de Montréal. Depuis le 29 mars 2018, le CHSLD Angus accueille aussi des laïques selon une entente préétablie avec le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

Notre mission

Le CHSLD Angus a une mission qui lui est conférée par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (art. 83), soit : « d'offrir de façon temporaire ou permanente un milieu de vie substituée, des services d'hébergement d'assistance, de soutien et de surveillance, ainsi que des services de réadaptation, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer à domicile, malgré le support de leur entourage.»

L'établissement désire cependant se distinguer par sa façon de dispenser ses services afin qu'ils soient à la hauteur des attentes des résidents.

Notre volonté :

- Créer un milieu de vie sécuritaire tenant compte du respect des personnes, de leurs valeurs, de leurs croyances et religions, de leurs goûts et de leurs habitudes de vie;
- Créer un milieu de vie où les intervenants souscrivent à la primauté des besoins des résidents et adhèrent au respect des principes de confidentialité, d'intégrité et d'équité ;
- Créer un milieu de vie où les valeurs de gestion des ressources humaines sont basées sur les principes suivants : respect des personnes, reconnaissance et considération, confiance mutuelle et développement des compétences personnelles.
- Offrir à une clientèle en perte d'autonomie des services adaptés aux besoins et capacités de chacun.

Vision

Nous continuerons d'être LE CHSLD où la sécurité et la qualité des soins et des services en sont la renommée.

Nos comités

Le CHSLD Angus compte quatorze comités qui travaillent de pair pour maintenir une qualité et une gestion des risques efficiente et réaliser les objectifs du plan d'amélioration continue de la qualité 2019-2020. Quelques comités ont été fusionnés avec ceux de la résidence afin de simplifier les processus notamment le comité milieu de vie qui a été renommé le comité Bien-être-milieu de vie.

Comité Vigilance	Comité PDRH
Comité de gestion	Comité plan des mesures d'urgence
Comité qualité	Comité éthique clinique
Comité gestion des risques	Comité prévention des infections
Comité d'admission	Comité pharmaconursing
Comité bien-être-milieu de vie	Comité alimentation
Comité des usagers	Comité SST-Bien-être

Équipe interdisciplinaire

Une rencontre est tenue pour chacune des admissions permanentes et retour d'hôpital ou pour une révision de plan d'intervention individualisé que ce soit au niveau de la santé physique et/ou psychologique ou d'un cas éthique ou autre. En tenant compte des valeurs de l'individu et du contexte propre à la situation, l'équipe interdisciplinaire, de concert avec le résident ou sa famille, établit un plan d'intervention individualisé.

Plan d'intervention interdisciplinaire-Statistiques sommaires 2019-2020

	37
Nombre de présences résidents aux rencontres	15 (40,5%)
Nombre de présences répondants aux rencontres	29 (78,4%)

Faits saillants, principales réalisations

- Début du déploiement du dossier client électronique avec l'application SYMO
- Mise à jours des méthodes de préventions et de désinfections (COVID)
- Réaffectation du personnel pour améliorer la présence du personnel à l'unité protégée

Partenariats et statistiques

Nos principaux partenaires

CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

CHSLD de la Côte Boisée

Les communautés religieuses

Les bénévoles de la résidence

Pharmacie Maher Bitar

Hôpital Maisonneuve-Rosemont

Zoothérapie Québec et Jimmy Zoo

Plusieurs écoles primaires

Compagnie qui lit

Différentes maisons d'enseignements :

CDI, Collège Rosemont, Collège Maisonneuve

Quelques statistiques

**Mouvement des résidents
du CHSLD Angus
du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020**

Nombre
d'admissions 11

Nombre de
décès 12

Nombre de
convalescences 9

Nos services

Gestion des soins infirmiers, d'assistance et des services professionnels

L'année 2019-2020 marque la continuité de la qualité et de l'excellence des soins et des services offerts aux personnes hébergées et à leurs proches à travers ses divers programmes.

- Programme fin de vie et gestion de la douleur;
- Programme prévention et traitement des lésions de pression;
- Programme prévention et contrôle des infections;
- Programme prévention des chutes;
- Programme prévention du suicide.

La direction des soins infirmiers et des services professionnels a pu répondre à ses différents objectifs annuels grâce à la contribution du personnel, pharmacien, résidents, familles et bénévoles. Les faits saillants de l'année contenus dans ce rapport le témoignent.

Plusieurs objectifs ont mobilisé les intervenants de la direction afin d'assurer la qualité et la sécurité des soins et services et répondre aux besoins de la clientèle :

- L'accueil d'un nouveau médecin
- Le développement du partenariat résident/famille;
- Les activités de prévention des infections certification sur le lavage de main, démarche pour être un site vaccinateur
- L'optimisation du rôle du préposé accompagnateur;
- La poursuite du développement d'activités de loisirs.

Le CHSLD Angus a accueilli deux groupes de stagiaires pour le cours de préposé aux bénéficiaires de l'école CDI ainsi que de l'école des métiers des Faubourg. De plus, cette année nous avons reçu des étudiants infirmiers du Collège Rosemont.

Surveillance, prévention et contrôle des infections nosocomiales

La prévention et le contrôle des infections représentent un enjeu majeur pour la protection des résidents, du personnel et des visiteurs.

Écllosion

Le CHSLD n'a pas connu d'écllosion cette année.

Vaccination

À la suite de nos démarches, nous sommes devenus un site vaccinateur. Les résultats de la campagne de vaccination hiver 2019-2020 contre l'influenza sont de 25 résidents (70%).

Les services professionnels

Sous la direction des soins et des services professionnels, le CHSLD compte un service d'ergothérapie, de nutrition clinique et de réadaptation physique et un service de loisirs.

Service de réadaptation physique

La thérapeute en réadaptation physique tient un rôle important dans la prévention des chutes et dans le maintien de l'autonomie de nos résidents. Préalablement, elle réalise une évaluation complète des capacités physiques, des déplacements et des transferts pour tous nos résidents. Elle dispense des traitements personnalisés dans le but de soulager la douleur, gagner/maintenir une bonne mobilité et force musculaire et prévenir les chutes. Elle participe aussi activement dans le programme de marche et dans l'acquisition de nouveaux équipements en réadaptation, aides techniques et fauteuils roulants au besoin via Constance-Lethbridge (RAMQ).

Gestion des ressources humaines

La stabilité des équipes de soins au CHSLD en fait une de ses grandes forces auprès de la clientèle. Nous avons comme principe de ne pas faire affaire avec des agences de personnels et sommes convaincus que l'implication de nos employés auprès des résidents fait une différence dans la dispensation des soins et services.

Nous avons poursuivi la mise en œuvre des diverses actions prévues au plan stratégique 2015-2020 pour disposer d'une main-d'œuvre compétente et en nombre suffisant pour l'ensemble de l'organisation en s'ajustant au marché du travail où la pénurie de travailleurs se fait de plus en plus présente.

Nous avons à déployer plus d'effort pour le recrutement par des journées portes ouvertes, un programme de référence entre employés et continuons à travailler en continu sur notre rétention de personnel.

Nous sommes fiers des relations de travail harmonieuses, de notre milieu de travail sain et respectueux et surtout de n'utiliser aucune main-d'œuvre indépendante.

Service des loisirs

Le service des loisirs offre une programmation complète d'activités adaptées aux besoins et aux attentes des résidents ciblés, entre autres par les histoires de vie et les profils d'intérêt en loisirs. L'équipe des loisirs offre une programmation 7 jours sur 7 de jour comme de soir. Il y a un vaste choix d'activités de groupe ainsi qu'individuel.

Service de bénévolat

Nous avons plusieurs bénévoles à l'interne et à l'externe qui sont présents pour les résidents. Certains font des rencontres individuelles avec ceux-ci, d'autres font des accompagnements médicaux, de l'aide alimentaire, de l'aide au quotidien ainsi qu'une assistance aux activités du service des loisirs.

Gestion du service alimentaire

Le service alimentaire œuvre pour la résidence Les Appartements du Square Angus et offre ses services au CHSLD en mode de distribution vrac. Il collabore avec le service de nutrition clinique, le comité alimentation et le service des loisirs lors des activités spéciales en milieu de vie.

Un menu élaboré pour un cycle de quatre semaines est offert aux résidents pour les saisons automne-hiver et printemps-été. Celui-ci est conçu en partenariat avec le service de nutrition. Il propose aux résidents plusieurs menus équilibrés et variés à chaque repas et deux collations par jour répondant au cadre de référence « Miser sur une saine alimentation et le plaisir de manger: une question de qualité ». Une attention particulière est apportée aux textures ainsi qu'aux allergies et intolérances des résidents.

Gestion du service d'entretien ménager

Deux préposés à l'entretien ménager à temps complet s'assurent de la propreté des lieux et voient à ce que les espaces communs soient dégagés en tout temps. Ils doivent également s'occuper de gérer les urgences journalières au niveau de l'entretien ménager, et ce, parfois, avec la collaboration des préposés aux bénéficiaires.

Gestion des services techniques

Les services techniques voient à planifier les commandes de matériel nécessaire à son secteur et à assurer la gestion avec les compagnies externes lorsque les besoins se présentent ou selon les contrats. Plusieurs audits de sécurité telle les cloches d'urgence ou code d'évacuation sont sous leur responsabilité. Les tournées visuelles, les réparations au matériel et les entretiens préventifs sont effectués activement.



Activités relatives à la gestion des risques et de la qualité

L'agrément

La visite d'Agrément Canada pour le programme QMENTUM a été réalisée du 7 au 9 mai 2018. Cette visite a certifié le CHSLD Angus *Agrée avec mention d'honneur*.

La sécurité des soins et des services

Promotion continue de la déclaration et la divulgation des incidents/accidents

La culture de déclaration et de divulgation est bien intégrée dans les pratiques courantes de l'organisation. Des tableaux de bord nous permettent de suivre l'évolution de nos facteurs de risque, leurs causes, et nous permettent, avec la collaboration de tous, d'en éviter la récurrence et de promouvoir la prévention des incidents et accidents.

Actions réalisées :

- Retour ponctuel avec les équipes lorsque nécessaire ;
- Ajout de membres sur le comité gestion des risques afin d'assurer une représentativité de tous les services concernés ;
- Communications écrites sur la déclaration et la divulgation à tous les employés entre autres via le journal l'Express Angus

Surveillance de l'incidence des incidents et accidents

Gravité	Principaux types d'évènement	Nombre de déclarations	% par rapport à l'ensemble des évènements
Incident (indice de gravité A et B)	Chute	0	0%
	Médicament	0	0%
	Autre	4	4%
Accident (indice de gravité C à I)	Chute	52	49%
	Médicament	9	8%
	Autre	41	39%

Au total, 106 déclarations d'incidents et accidents.

Registre des événements sentinelles

Aucun évènement sentinelle déclaré.

Comité gestion des risques

La culture de déclaration et de divulgation est bien intégrée dans les pratiques courantes de l'organisation.

Mesures mises en place en lien avec la déclaration d'évènement

Le comité gestion des risques tient un plan de gestion des risques et de sécurité annuel afin d'assurer que des mesures correctives et préventives soient en place en lien avec les incidents-accidents déclarés.

Concernant les chutes, le programme de chutes s'est poursuivi.

La surveillance, la prévention et le contrôle des infections

Le comité gestion des risques est comité paritaire avec le comité prévention et contrôle des infections. Il surveille les alertes en termes de médicaments et de rappel alimentaire. Le comité prévention et contrôle des infections est sous la direction des soins infirmiers et des services professionnels.

Mesures de contrôle

Conformément avec le cadre de référence pour l'élaboration des protocoles d'application des mesures de contrôle: contention, isolement et substances chimiques, les mesures de contrôle doivent être appliquées en dernier recours chez nos résidents. Pour l'année 2019-2020, le taux de mesure de contrôle a été de 0 %.

Comité vigie et comité qualité

Il n'y a pas eu de recommandations de la part de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. Par contre, le comité vigie se rencontre annuellement afin d'exercer ses fonctions et le comité qualité afin d'assurer une amélioration continue de la qualité des soins et des services.

Protection du citoyen

Aucune recommandation émise.

Cas de coroner

Aucun cas de coroner pour l'année 2019-2020.

Mise sous garde

Aucune mise sous garde pour l'année 2019-2020

Par ailleurs aucune recommandation émise par une instance. Aussi, l'établissement veille au respect des droits des résidents et veille à harmoniser ces actions avec celles du comité des usagers. Le rapport au comité des usagers est disponible sur le site internet du CHSLD et le rapport de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services dans le présent rapport.



Procédure d'examen des plaintes et promotion des droits

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services Rapport annuel d'activités 2019-2020 - CHSLD Angus inc.

Le 22 juillet 2020

Mme Lyne Bourdin
Directrice générale adjointe

Objet : Rapport annuel 2019-2020 sur l'application du Régime d'examen des plaintes

Madame,

Il me fait plaisir, à titre de Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, de vous présenter mon rapport annuel d'activités qui couvre la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020.

Par la présente, je déclare ce qui suit :

- Il n'y a eu aucune plainte ni demande d'assistance ou d'intervention durant l'exercice ci-haut mentionné et il n'y a pas eu de plainte médicale.
- Les coordonnées de la commissaire, les dépliants du Régime d'examen des plaintes ainsi que le formulaire pour déposer une plainte sont disponibles en permanence dans les présentoirs sur l'unité de vie et sont remis et expliqués au résident lors de l'accueil.

Pour terminer, je dirais que mes rapports annuels de plaintes au CHSLD Angus depuis 2014, expriment une constante, une stabilité en matière de satisfaction de la clientèle et je peux affirmer qu'il existe une réelle volonté de la Direction de faire tout ce qui est possible pour préserver et améliorer la qualité du milieu de vie substitut des résidents.

Veuillez recevoir, Madame, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Carole Gagnon

Carole Gagnon
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Application de la politique portant sur les soins de fin de vie

Notre approche en fin de vie se traduit par une philosophie de soins palliatifs axée sur la gestion de la douleur et des symptômes. Un programme en matière de fin de vie a été élaboré en janvier 2016 et révisé en octobre 2017 en répondant aux normes ministérielles et aux exigences de la visite de l'OIIQ. Un comité fin de vie travaille de pair avec le comité d'éthique clinique. Le tableau ci-bas fait état des activités autour de la fin de vie.

Activité	Information demandée	Nombre
Soins palliatifs et de fin de vie	Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs	10
Sédation palliative continue	Nombre de sédations palliatives continues administrées	0
Aide médicale à mourir	Nombre de demandes d'aide médicales à mourir formulées	1
	Nombre d'aides médicales à mourir administrées	0
	Nombre d'aides médicales à mourir non administrées et les motifs	1 Administré par son médecin traitant au CHUM

Le rapport annuel de gestion est disponible sur notre site Internet
www.chsldangus.com

