



RAPPORT ANNUEL 2020-2021



CHSLD Accueil Du Rivage

1008 Du Rivage, Saint-Antoine-sur-Richelieu, Québec J0L 1R0

(450) 787-3163

www.accueildurivage.com



TABLE DES MATIÈRES

1. MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL.....	2
2. DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES	3
3. PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT ET LIEN AVEC LA COMMUNAUTÉ.....	4
3.1 PHILOSOPHIE DE GESTION	4
3.2 ORGANIGRAMME.....	6
4. BILAN DE L'ANNÉE	7
4.1 DIRECTION DES SERVICES ADMINISTRATIFS	7
4.2 DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES, DES COMMUNICATIONS ET DES AFFAIRES JURIDIQUES	9
4.3 DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS ET DES SERVICES MULTIDISCIPLINAIRES	11
4.4 DIRECTION DES SERVICES PROFESSIONNELS.....	11
4.5 COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES.....	11
4.6 SERVICE DES LOISIRS ET BÉNÉVOLAT	12
4.7 PLAN DE SÉCURITÉ.....	12
5. CONSEILS ET COMITES DE L'ETABLISSEMENT	13
5.1 COMITE MILIEU DE VIE	13
5.2 SOINS PALLIATIFS ET DE FIN DE VIE	13
5.3 PRÉVENTION DES CHUTES	14
5.4 COMITE DE VIGILANCE ET DE QUALITE.....	14
5.5 PREVENTION ET CONTROLE DES INFECTIONS	15
5.6 COMITE PARITAIRE DE SANTE ET SECURITE DU TRAVAIL	16
5.7 COMITE DES RESIDENTS	16
6. CODE D'ETHIQUE ET DE DEONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS	17
ANNEXE 1 - CODE D'ETHIQUE ET DE DEONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE D'ACCUEIL MARCELLE-FERRON INC.	

1. MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

La dernière année fut marquée par la première et la deuxième vague de la COVID-19, mais aussi par plusieurs réalisations qui ont permis à l'Accueil Du Rivage (ADR) de bonifier son offre de services aux résidents ainsi qu'améliorer le soutien aux équipes.

ADR n'a pas été touché par la première vague de COVID-19. ADR a été touché par une éclosion de COVID-19 lors de la deuxième vague. À la fin décembre 2020, l'ensemble des résidents de l'Accueil Du Rivage touchés par la COVID-19 ont été accueillis au Centre d'Accueil Marcelle-Ferron (CAMF), un établissement sur le territoire du CISSS de la Montérégie Centre, mais faisant partie de notre regroupement. Le transfert des résidents d'ADR vers CAMF, soit une vingtaine de personnes, fut possible puisque CAMF disposait des places et du personnel nécessaire à leur prise en charge. En effet, l'éclosion à CAMF touchant à sa fin, la décision d'accueillir les résidents d'ADR à CAMF a été prise après consultation auprès des CISSS de la Montérégie-Est et de la Montérégie-Centre pour assurer la continuité de la qualité et sécurité des soins et services offerts à cette clientèle.

Nous ne pouvons passer sous silence le soutien apporté par le CISSS de la Montérégie-Est (CISSSME) tout au long de cette période difficile. Un accompagnement soutenu par des conseillères en soins infirmiers a permis de procéder rapidement à la mise en place des mesures préventives et des recommandations du MSSS. Le CISSSME s'est également assuré de veiller à notre approvisionnement en fournitures et équipements auxquels nous avons difficilement accès via nos fournisseurs habituels.

Malgré toutes les mesures mises de l'avant, malheureusement plusieurs de nos résidents et employés ont été atteints par la COVID-19. Nous regrettons le départ des résidents qui nous ont quittés et compatissons avec tous ceux et celles qui ont été directement touchés durant cette période difficile. Nous saluons également le courage et le dévouement de l'ensemble du personnel d'ADR. Tous ont su surmonter l'anxiété du début de l'éclosion et faire face à leurs appréhensions pour ainsi assurer les soins et services auprès des résidents tant en zone froide qu'en zone chaude.

Nous tenons à remercier l'ensemble du personnel d'ADR, les médecins et les infirmières praticiennes spécialisées qui n'ont pas hésité à intervenir en zone chaude. Nous souhaitons également souligner la collaboration des proches aidants. Il importe aussi de noter le travail de ceux et celles qui ont assuré sans relâche soit sept jours sur sept, et ce, pendant des mois, la reddition de compte notamment auprès de la santé publique.

Malgré la crise, ADR a poursuivi sa démarche d'amélioration continue. Plus que jamais nous sommes motivés à toujours adapter notre offre de services pour mieux servir les résidents et offrir un milieu de travail innovateur et attractif pour le personnel.

Merci à tous d'avoir choisi l'Accueil Du Rivage et de contribuer à en faire un environnement où il fait bon y vivre et venir y travailler.

Frédéric Dumas
Directeur général

2. DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES

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 de gestion de l'exercice 2020-2021 de l'Accueil Du Rivage :

- 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.

La direction de l'Accueil Du Rivage reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il a approuvé les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le président de l'ADR. Le président rencontre la direction et l'auditeur, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration. De plus, le conseil d'administration a formé un comité audit et gestion des risques afin d'examiner les états financiers et le travail de l'auditeur externe.

Les états financiers ont été audités par la firme Deloitte, dûment mandatée pour se faire, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit ainsi que l'expression de son opinion. La firme Deloitte peut, sans aucune restriction, rencontrer le président et le comité d'audit et de gestion des risques pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Frédéric Dumas
Directeur général

3. PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT ET LIEN AVEC LA COMMUNAUTÉ

L'Accueil du Rivage est un établissement privé-conventionné au service des personnes âgées depuis 1964. Ce milieu de vie héberge 33 résidents en perte d'autonomie lourde, nous regroupons plusieurs types de clientèle (démence, soins de confort, déficience intellectuelle, déficience physique et santé mentale) dont la lourdeur moyenne est de 4.0 heures soins travaillées requises.

MISSION

La mission de l'Accueil du Rivage est d'offrir de façon permanente, un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de loisirs, réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage.

À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre reçoit, sur référence, les personnes qui requièrent de tels services, veille à ce que leurs besoins soient évalués périodiquement et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de son installation.

Tout en recherchant l'excellence, l'efficacité et l'équité dans la distribution des services, l'ensemble des intervenants œuvrant à l'Accueil Du Rivage inc. s'engage à assurer l'accessibilité, la continuité et la qualité des soins et services de concert avec les membres de la population, les bénévoles ainsi que les établissements et organismes du milieu.

De façon plus particulière, et étant un partenaire du Centre intégré de Santé et services sociaux Montérégie Est, nous unissons nos efforts afin d'agir en complémentarité autour du continuum de soins et services de la région.

L'Accueil Du Rivage inc. offre à sa clientèle un milieu de vie sécuritaire, où chacun des résidents est considéré comme étant un être unique ayant des besoins spécifiques. Dans un esprit d'interdisciplinarité, tous les intervenants s'affairent à répondre aux besoins des résidents, et ce, en suivant une approche globale et intégrée.

3.1 Philosophie de gestion

Notre philosophie de gestion repose sur l'amélioration continue des services adaptés aux besoins des résidents et des familles. Elle est en lien avec les orientations stratégiques qui reflètent nos objectifs à long terme et guide chacune de nos actions au quotidien. Notre philosophie de gestion s'appuie notamment sur le code d'éthique, la politique sur la bienveillance et la politique de tolérance zéro à l'Accueil du Rivage (disponibles au www.accueildurivage.com).

LE PROCESSUS D'AMÉLIORATION CONTINUE VISE À ATTEINDRE LES 5 ORIENTATIONS STRATÉGIQUES SUIVANTES:

1. *Adapter la prestation de service en fonction de l'évolution du cadre législatif et réglementaire (LSSS, MSSS, CISSS, organismes de normalisation et ordres professionnels)*
2. *Développer un milieu de vie centré sur le résident et sa famille en lien avec la communauté*
3. *Favoriser un milieu de travail sain positif et sécuritaire*
4. *Entretenir une culture d'amélioration continue de la qualité / sécurité*
5. *Gérer de façon éclairée les ressources limitées pour optimiser le service à la clientèle et la sécurité*

L'APPROCHE DE GESTION AXÉE SUR UNE ORGANISATION APPRENANTE

On dit d'une organisation apprenante qu'elle est une « organisation qui possède l'aptitude de créer, d'acquérir et de transférer des connaissances, ainsi que celle de modifier son comportement, afin de refléter de nouvelles connaissances et de nouvelles manières de voir les choses ». Il s'agit donc d'une capacité organisationnelle réelle et essentielle : l'entreprise apprend et s'adapte en conséquence.

LE CHSLD ADR : UN RESEAU D'ENTRAIDE ET DE SOUTIEN

À l'Accueil Du Rivage, nous nous appliquons à instaurer progressivement une structure de travail où l'organisation encourage l'apprentissage tant individuel que collectif. Cette démarche est soutenue par des actions au quotidien où les gens collaborent et réfléchissent ensemble à l'amélioration constante de l'organisation du travail, dans le but de devenir une organisation saine et apprenante procurant des soins et des services de grande qualité. Par cette approche, ADR vient soutenir concrètement le personnel dans l'amélioration de sa capacité à construire de nouvelles compétences et il devient plus facile de travailler ensemble sur les solutions à long terme.

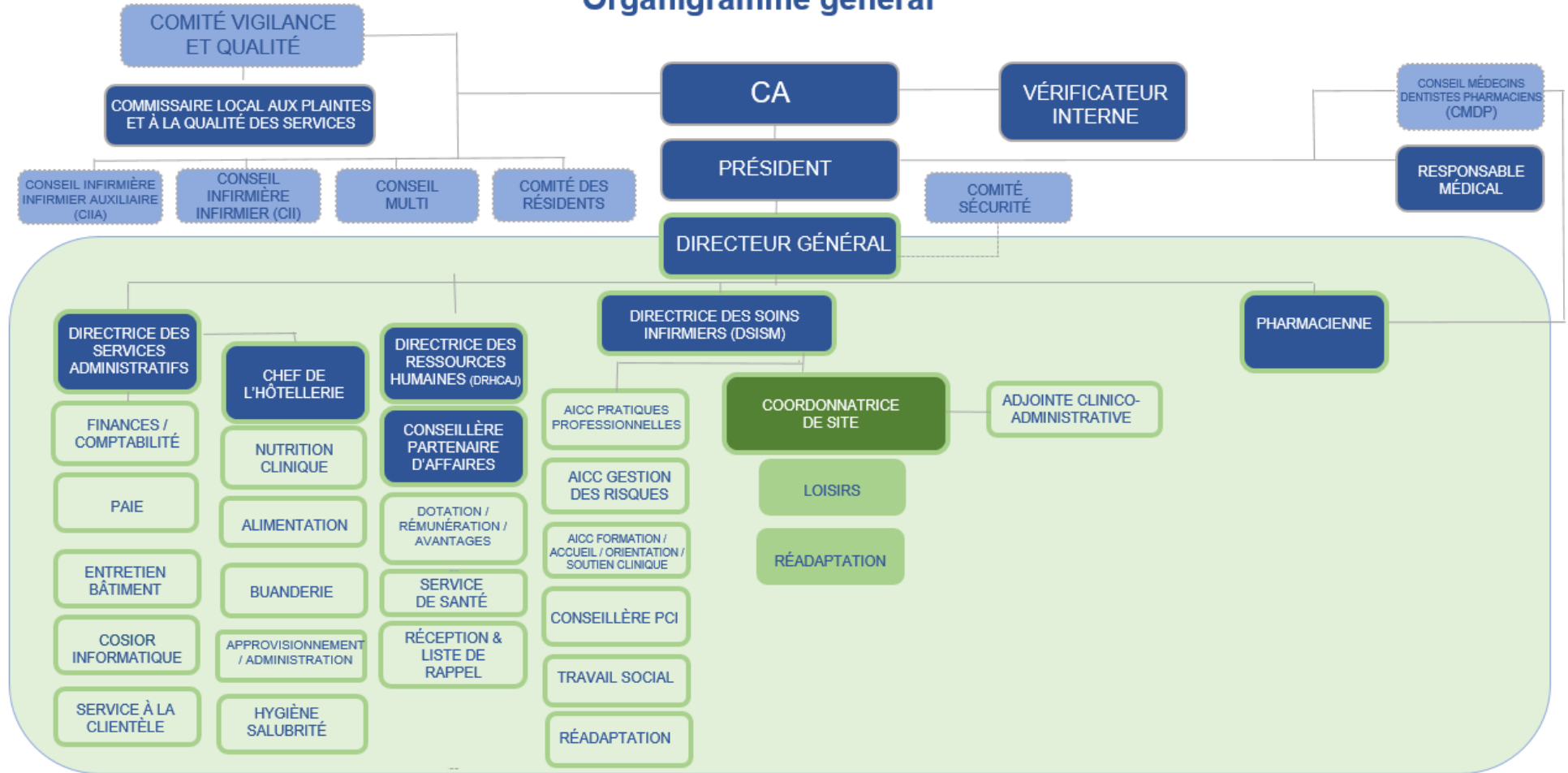
« J'aime penser simplement qu'au-delà d'une organisation, c'est la somme des individus qui fait la différence. Il s'agit de s'interpeler comme êtres humains, et de partager de grandes aspirations communes. »

Sophie Brochu, Présidente HQ (2020)

3.2 Organigramme



Organigramme général



4. BILAN DE L'ANNÉE

4.1 Direction des services administratifs

TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

En 2020-2021, nous avons finalisé l'implantation du système financier afin d'être en mesure d'assurer le support administratif de l'Accueil Du Rivage.

Au niveau informatique, nous avons:

- Procédé à la mise à niveau du réseau interne ;
- Installé une unité de sauvegarde des données ;
- Relocalisé le matériel informatique à un endroit physique plus sécuritaire ;
- Augmenté la vitesse internet pour les résidents à 200 Mbit/s.

APPROVISIONNEMENT

Au niveau des approvisionnements en 2020-2021, nous avons :

- Procédé à la centralisation des fournisseurs pour la majorité des fournitures courantes;
- Profité de la participation au regroupement d'achat du gouvernement et adhéré aux contrats d'achat disponibles;
- Procédé à l'informatisation du système de commande et d'approvisionnement en alimentation.
- Nous avons utilisé les sites internet des fournisseurs plutôt qu'utiliser les commandes téléphoniques pour l'approvisionnement des fournitures courantes.

HÔTELLERIE

Les services d'hôtellerie regroupent la buanderie-lingerie, l'hygiène-salubrité, les services alimentaires et les approvisionnements.

Hygiène-salubrité et service de buanderie

En 2020-2021, nous avons dû augmenter significativement les heures en hygiène et salubrité et au service de buanderie afin d'assurer la mise en place des directives liés à la pandémie.

Alimentation

En 2020-2021, nous avons :

- Révisé les menus en place pour se conformer aux exigences ministérielles (ajout 2e choix de menu, répartition des protéines, conformité des critères nutritionnels, attribution de recettes standardisées, ajout de produits en collations);
- Finalisé l'implantation du logiciel Promenu (menu maîtres, recettes, contrôle des coûts, etc...);
- Procédé à l'achat de breuvages épaissis commerciaux pour les résidents dysphagiques.
- Révisé la liste des tâches et des horaires des employés du service alimentaire;
- Procédé au changement du lave-vaisselle afin de s'assurer de rencontrer les normes en terme de température de lavage et de désinfection.

COMPTABILITÉ

- Standardisation des processus comptables et financiers ainsi que du traitement de l'information;
- Implantation d'une gestion financière centralisée (compte recevables, payables et paie).

GESTION DU BÂTIMENT

En 2020-2021, nous avons :

- Procédé à l'ajout de pellicules de solaires isolantes afin de réduire la chaleur accablante ;
- Remplacé partiellement le système alarme incendie (phase1). La phase 2 est en étude afin de remplacer système actuel toujours fonctionnel mais dont les composants sont difficiles à remplacer ;
- Suite à l'analyse de la qualité de l'air (taux de CO2) par une firme spécialisée, l'étude n'a pas révélé de problématiques majeures, compte tenu de l'âge du bâtiment, nous sommes en évaluation d'un projet d'installation d'échangeurs d'air afin d'améliorer la qualité de l'air interne.

4.2 Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

ENSEMBLE, on fait la différence !

GESTION DE LA LISTE DE RAPPEL / RÉCEPTION

Au cours de l'année 2020-2021, la gestion des remplacements et des horaires a été pris en charge par l'agente administrative présente à ADR. Toutefois, l'équipe apporte un support soutenu lors de la confection des horaires et la gestion du personnel provenant d'agence de placement. Au cours de l'année prochaine, une formation spécifique sur le module horaire sera offerte au personnel administratif de l'Accueil Du Rivage afin d'améliorer leurs connaissances du système informatique.

GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS

Le recrutement demeure un défi dans les différents types d'emploi considérant que ADR est un établissement situé en milieu rural. Cet enjeu est présent à l'année et se fait davantage ressentir en période estivale.

Le programme de boursier a permis à cinq employés de bénéficier de ce programme.

De plus, nous avons implanté cette année le Guichet web qui permet un accès facilité aux affichages de postes interne ainsi qu'au choix de vacances annuelles. L'implantation a été réalisée le 22 février 2021.

TABLEAU : NOMBRE DE POSTES À TEMPS COMPLETS ET À TEMPS PARTIELS

STATUTS	31 MARS 2018	31 MARS 2019	31 MARS 2020	31 MARS 2021
Temps complet permanent	19	16	17	21
Temps partiel permanent	36	29	21	9
Occasionnels / Liste de rappel	7,54	2,75	3,8	8
TOTAL	62,54	47,75	43	38

TABLEAU : PERFORMANCE DE L'ADR PAR RAPPORT AUX CIBLES

Ressources humaines		Cible MSSS 2015-2020	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Indicateur 3.2	Heures supplémentaires (inf. + Inf.Aux + PAB)	3,00 %	4,2 %	3,9 %	10,36%
Indicateur 3.3	Recours à la MOI (inf. + Inf.Aux + PAB)	2,25 %	0,6 %	2,3 %	9,79%

- Afin d'assurer la continuité des soins et services aux résidents en période de pandémie et ayant des difficultés à recruter du personnel tout en maintenant un milieu sain et sécuritaire pour tous, nous avons fait appel aux services de la MOI.

GESTION DU BUREAU DE SANTÉ ET DU MIEUX-ÊTRE AU TRAVAIL

Le tableau ci-dessous représente les taux d'assurance salaire.

Ressources humaines		Cible MSSS 2015-2020	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Indicateur 3.1	Ratio assurance salaire	5,90 %	6,93%	8,93%	16,12%

- Nous avons traité 13 dossiers de réclamation en assurance salaire cette année dont 6 en raison de santé mentale et dont le stresser contributif principal était la COVID-19.

GESTION DU DÉVELOPPEMENT ET DE LA FORMATION AU TRAVAIL

Quelques formations ont été déployées l'an dernier, notamment la formation sur les soins buccodentaires et hygiène de la bouche, la prévention et contrôle des infections (champion PCI), l'administration sécuritaire des médicaments ainsi que le PDSB où plus de 20 employés ont assistés à cette formation spécifique.

GESTION DES RELATIONS DE TRAVAIL

La relation de collaboration se poursuit avec nos vis-à-vis syndicaux. Nous constatons une belle ouverture à la discussion et une disponibilité pour régler des situations ou certaines problématiques sur une base ponctuelle. L'an prochain, la remise sur pied du comité de relations de travail (CRT) de façon mensuelle permettra certainement une meilleure prise en charge globale des enjeux reliés aux ressources humaines.

RECONNAISSANCE AU TRAVAIL

Plusieurs activités ont été organisées au cours de l'année, dont le BBQ d'été annuel, des collations glacées et sucrées plusieurs fois dans l'année, des déjeuners ainsi qu'un menu spécial à la cafétéria à l'occasion de Noël. L'an prochain, nous souhaitons développer un programme de reconnaissance.

COMMUNICATION

Le compte Facebook d'ADR est très actif et sert de lien de communication entre l'établissement et les membres des familles et du personnel.

Des rencontres régulières sont organisées et animées par la coordonnatrice de site et l'assistance de l'infirmière-chef (AIC) sur chacun des quarts de travail de manière à assurer des communications régulières et fluides avec le personnel. De plus, des mémos sont affichés sur les babillards afin que l'ensemble du personnel soit tenu au courant des nouvelles qui les concernent.

4.3 Direction des soins infirmiers et des services multidisciplinaires

La Direction des soins infirmiers et des services multidisciplinaires s'assure d'une dispensation de qualité et sécuritaire des soins. Malgré la pandémie de la Covid-19 et l'éclosion survenue entre le 21 décembre 2020 et le 28 janvier 2021, nous nous sommes assurés de maintenir une présence sécuritaire des effectifs afin d'assurer des soins de qualité pour l'ensemble de nos résidents. Lors de l'éclosion de la Covid-19, plusieurs de nos résidents ont été transférés en zone rouge (chaude) au CAMF, en collaboration avec le CISSS de la Montérégie-Est.

Malgré la pandémie, la coordonnatrice de site, en collaboration avec les AICC et ICU de CAMF, a poursuivi la standardisation des trajectoires de soins, des procédures, des ordonnances collectives et des différentes politiques afin d'offrir des soins optimaux à l'ensemble des résidents de ADR.

4.4 Direction des services professionnels

Nous tenons à souligner l'excellente collaboration entre l'ergothérapeute, le thérapeute en réadaptation physique de ADR et le service de réadaptation physique du CAMF. Ensemble, ils ont revu le matériel thérapeutique afin de le bonifier et ont procédé à l'évaluation de chacun des résidents et leur équipement afin de répondre à leur besoin. Plusieurs achats de matériel ont été effectués afin d'assurer des soins sécuritaires aux résidents (ex : ceintures de marche, marchettes, chaises d'aisance, fauteuils roulants, bases roulantes etc.). De plus, une formation de mise à jour en PDSB a été offerte à l'ensemble du personnel soignant.

4.5 Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Le rapport complet du commissaire aux plaintes est déposé et disponible sur le web d'ADR (www.accueildurivage.com).

4.6 Service des loisirs et bénévolat

Le service d'animation croit que le loisir et l'animation du milieu de vie sont essentiels à la qualité de vie des résidents. Le mieux-être de nos résidents est une dimension prioritaire. Un leadership participatif, mobilisateur, dynamique et créatif est mis également en valeur dans la réalisation de la mission du service.

L'approche et les activités proposées en animation permettent aux résidents de briser la solitude, d'améliorer leur capacité physique et cognitive et leur permet un épanouissement personnel. Le personnel soignant, les bénévoles ainsi que les proches des résidents ressentent, pour leur part, un sentiment d'appartenance, de satisfaction et la conviction de faire une différence au quotidien.

Cette année, nous avons poursuivi le développement d'un milieu de vie stimulant en dédiant un préposé aux bénéficiaires cinq (5) jours par semaine à l'animation du milieu de vie. Il effectue, en collaboration avec le personnel soignant, des activités individuelles ou en petit groupe, tout en respectant le concept de bulle.

La planification de la programmation des différentes activités permet de mieux répondre au besoin récréatif et social des résidents.

L'ensemble des activités ont été adapté en lien avec les directives reçues du MSSS en raison de la pandémie de la Covid-19. L'écart noté entre les statistiques de l'an passé et celle de cette année est principalement relié à la pandémie et à l'absence de bénévole pendant plusieurs mois

Durant la dernière année, il y a eu 2545 participations de résidents aux différentes activités de loisirs pour un total de 217 110 minutes de stimulation par l'intermédiaire d'une panoplie d'activités physiques, culturelles, intellectuelles et de création, notamment :

- Sortie à la crème glacée du village ;
- Jardinage et dégustation ;
- En été, pique-niques et sorties extérieures sous le pommier ;
- Saint-Valentin, réception et lecture de cartes de souhaits par les familles et bénévoles ;
- Gâteau du mois (anniversaire) ;
- Peinture artisanale ;
- Bingo ;
- Jeux questionnaire participatif ;
- Chant ;
- Promenade sur le bord de la rivière Richelieu ;
- Plusieurs activités individuelles telles que : casse-tête, jeu de ballon, nomination d'objet divers.

4.7 Plan de sécurité

La révision du plan d'urgence est effectuée annuellement. Nous nous assurons également du maintien à jour des fiches signalétiques en conformité au SIMDUT 2015. De plus, une mise à niveau du système incendie, incluant le fonctionnement des gicleurs, est réalisée régulièrement. Durant la prochaine année une formation de mise à jour sur le plan des mesures d'urgence sera offerte à l'ensemble du personnel, comités et axes d'interventions cliniques de l'Établissement

5. CONSEILS ET COMITES DE L'ETABLISSEMENT

5.1 Comité milieu de vie

Le comité milieu de vie (CMV) est un comité consultatif qui a pour objectif de faire de l'Accueil Du Rivage (ADR) un milieu de vie substitut où le bien du résident est au cœur des décisions, et ce, afin d'améliorer sa qualité de vie en fonction de ses besoins spécifiques.

Dans le contexte de la pandémie, les membres du comité milieu de vie n'ont pu se réunir durant la dernière année. Toutefois, l'ensemble des décisions organisationnelles ont été prises en fonction des orientations ministérielles du milieu de vie. De plus, nous avons fait l'acquisition d'un gazébo, d'un parasol et d'un BBQ pour la terrasse extérieure.

Une des priorités pour la prochaine année, sera de remettre en place les rencontres de ce comité afin de maintenir un milieu centré sur le résident et sa famille.

Finalement, l'implantation du PAB accompagnateur se fera lors de la prochaine année.

NOTRE DEVISE : *FAIRE AUTREMENT !*

5.2 Soins palliatifs et de fin de vie

La DSISM s'assure du suivi et de l'atteinte de ses objectifs en plus de veiller à la mise en œuvre des différentes composantes de cette loi et de consolider l'offre de services des soins palliatifs et de fin de vie à l'Accueil Du Rivage (ADR).

Lors de notre planification annuel 2020-2021, nous avons prévu offrir une formation en lien avec les soins palliatifs et de fin de vie. Malheureusement, compte tenu de la pandémie de la Covid-19, nous avons dû réviser notre stratégie. Nous avons plutôt opté pour du coaching individuel lors de soins de fin de vie ce qui a permis de renforcer les soins prodigués aux résidents et le support aux familles.

Nb d'employés ayant reçu la formation sur les dispositions particulières de la loi (sédation palliative continue, aide médicale à mourir et DMA Volet 1	0
Nb d'employés ayant reçu la formation générale interdisciplinaire Volet 2	0
Nb d'employés ayant reçu la formation par type de profil Volet 3	0
Nb de sédations palliatives administrées	0
Nb de demandes d'aide médicale à mourir formulées	0
Nb de demandes d'aide médicale à mourir administrées	0

5.3 Prévention des chutes

Nous dénombrons 58 chutes, pour l'année 2020-2021, le nombre élevé mais comparable à l'an passé, est directement lié à l'augmentation de la divulgation, à l'état clinique et au profil des résidents que nous accueillons maintenant à ADR. De plus, suite à la décontention de plusieurs résidents nous avons observé une augmentation de l'errance, ce qui a eu pour effet d'augmenter le risque de chute. Chacun des rapports d'accident/incident est analysé par la coordonnatrice de site et des recommandations et des actions sont apportées au plan de soins du résident, selon la situation.

Le comité des chutes n'ayant pas encore été mis en place en raison de la pandémie de la Covid-19, certaines décisions prises en comité à CAMF, ont été instaurées à ADR.

Durant la prochaine année, la DSISM mettra en place ce comité dans le but de constituer un groupe de réflexion et de consultation ayant un rôle aviseur et éducatif. Les différentes fonctions du comité seront de :

- Promouvoir les pratiques exemplaires et les lignes directrices fondées sur les résultats probants de recherche;
- Analyser, en collaboration avec la coordonnatrice, les rapports trimestriels AH-223 et proposer des pistes d'amélioration;
- Évaluer la conformité de l'établissement au regard des normes et critères du programme Qmemtum d'Agrément Canada;
- prendre connaissance des rapports du coroner déposés par l'AICC volet gestion des risques de CAMF et évaluer le besoin d'actualiser les recommandations à ADR;
- Évaluer, minimalement aux trois (3) ans, le besoin de mise à jour du programme de prévention des chutes et des blessures associées.

5.4 Comité de vigilance et de qualité

Le but du comité est d'assurer au conseil d'administration que les obligations de l'établissement en ce qui concerne la sécurité non seulement des usagers, mais aussi celle des employés, des médecins et des tiers sont remplies, que des mécanismes sont en place pour diminuer les risques d'accident causant des dommages et pour protéger les ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles de l'établissement.

LE MANDAT DU COMITÉ EST DE RECHERCHER, DÉVELOPPER ET PROMOUVOIR DES MOYENS VISANT À :

- Identifier et analyser les risques d'incident ou d'accident en vue d'assurer la sécurité des usagers et, plus particulièrement dans le cas des infections nosocomiales, afin d'en prévenir l'apparition et d'en contrôler la récurrence ;
- S'assurer qu'un soutien soit apporté à la victime et à ses proches ;
- Assurer la mise en place d'un système de surveillance comprenant la constitution d'un registre local des incidents et des accidents pour fins d'analyse des causes des incidents et des accidents ;
- Recommander au conseil d'administration de l'établissement la prise de mesures visant à prévenir la récurrence de ces incidents et accidents ainsi que la prise de mesures de contrôle, s'il y a lieu ;
- Veiller à l'atteinte d'un niveau de conformité aux POR reliés à la culture de sécurité soit :

- a) la sécurité des usagers sous forme de priorité ou de but stratégique;
 - b) les rapports trimestriels au conseil d'administration;
 - c) les mécanismes de déclaration des événements indésirables;
 - d) les politiques et processus de déclaration des événements indésirables;
 - e) l'analyse prospective;
 - f) promotion d'une culture de sécurité.
- Évaluer les risques pour l'ensemble de l'établissement.

POINTS SAILLANTS POUR L'EXERCICE 2020-2021 :

- Il y a eu 0 événement sentinelle au cours de l'année ;
- Nous avons eu 1 événement de gravité « E2 », 0 de « F », et 0 de gravité « I » ;
- Le nombre d'incident/accident lié à la médication est de 55 ;
- Le nombre de chutes est de 58 ;
- Un résident ayant eu des mesures de contention ;
- Aucune sédation palliative continue n'a été administrée ;
- Aucune demande d'aide médicale à mourir n'a été formulée.

TYPES DE PLAIES	P 10	P11	P12
Plaies de pression nosocomiales	2	0	1

5.5 Prévention et contrôle des infections

L'Accueil Du Rivage (ADR) a mis en place l'ensemble des recommandations du Ministère de la santé et des services sociaux en regard à la pandémie de la Covid-19. Voici quelques directives :

- Mise en place d'une zone jaune et rouge ;
- Élaboration et mise en place de procédures et d'outils de surveillance ;
- Mise en place d'audits de qualité en prévention et contrôle des infections ;
- Dispensation de formations en PCI pour les proches aidants ;
- Dispensation de formations « champion PCI » pour l'ensemble du personnel ;
- Dispensation de formation « Intervenant formateur PCI » pour la coordonnatrice de site ;
- Révision de l'ensemble des zones propres et souillées ainsi que des trajectoires (alimentation, déchet etc.) ;
- Rehaussement des heures en hygiène et salubrité afin d'effectuer davantage de « high touch » et d'effectuer des désinfections complètes, s'il y a lieu ;
- Achat d'équipements et de matériel de soins (tables individuelles, poubelles etc.).

De plus, nous avons pu compter sur le soutien du CISSSME pour l'approvisionnement de certains équipements de protection individuelle, la mise en place de cliniques de dépistage pour le personnel soignant et la mise en place de cliniques de vaccination pour les résidents.

L'objectif d'atteindre la cible ministérielle de l'indicateur concernant le taux de conformité de l'hygiène des mains avant et après les contacts est en voie d'être réalisé. Nous poursuivons nos efforts en ce sens. En février 2021, le taux de conformité était de 82 %. Il est à noter qu'à ADR, le personnel et les proches aidants ne portent plus aucun bijou, de vernis à ongles et de faux-ongles.

« Effectivement, la solution est entre nos mains ! »

5.6 Comité paritaire de santé et sécurité du travail

En raison de la situation pandémique, le comité a été mis sur pause. Toutefois, sa reprise est imminente et l'exercice 2021-2022 permettra de revoir le mandat du comité pour se pencher davantage sur la prévention et le mieux-être au travail.

5.7 Comité des résidents

Le comité des résidents n'a pu se réunir durant la dernière année en raison de la pandémie de la Covid-19. Par contre, le président du comité, ayant un membre de sa famille à ADR, est activement présent ou communique avec un membre du personnel d'ADR quotidiennement. Ceci facilite les échanges et la mise en place rapide de certaines recommandations.

6. CODE D'ETHIQUE ET DE DEONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS

Aucune situation ou allégation de comportement susceptible d'être dérogatoire au Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de Centre d'accueil Marcelle-Ferron Inc. (CAMF) n'a été rapportée, soumise ou n'a été traitée au cours de l'exercice financier écoulé se terminant le 31 mars 2020. Le code d'éthique est présenté en annexe 1.

ANNEXE 1 – CODE D'ETHIQUE ET DE DEONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE D'ACCUEIL MARCELLE-FERRON INC.

APPROUVÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION LE 23 JUILLET 2001.

TABLE DES MATIÈRES DU CODE D'ÉTHIQUE

DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	2
DEVOIRS ET OBLIGATIONS	2
MESURES PRÉVENTIVES INCLUANT LES RÈGLES RELATIVES À LA DÉCLARATION DES INTÉRÊTS	2
IDENTIFICATION DE SITUATIONS DE CONFLIT D'INTÉRÊTS	3
PRATIQUES RELIÉES À LA RÉMUNÉRATION	3
DEVOIRS ET OBLIGATIONS DE L'APRÈS-MANDAT.....	4
MÉCANISMES D'APPLICATION DU CODE	4
MISE EN VIGUEUR, ACCESSIBILITÉ ET PUBLICATION.....	5
ANNEXE 1- DÉCLARATION D'INTÉRÊTS.....	6
ANNEXE 2 - ACCEPTATION ET ENGAGEMENT.....	7
ANNEXE 3 - RECONNAISSANCE ET ENGAGEMENT	8

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le présent code d'éthique et de déontologie détermine les devoirs et les obligations de conduite des membres du conseil d'administration du Centre d'Accueil Marcelle-Ferron Inc. (ci-après désigné le CAMF) reliés à ou découlant de l'exercice de leurs fonctions.

DEVOIRS ET OBLIGATIONS

(Article 3.0.4, 2^e alinéa, Loi sur le ministère du Conseil exécutif)

1. Le membre du conseil d'administration doit témoigner d'un constant souci du respect de la vie humaine et du droit aux services de santé et services sociaux.
2. Le membre du conseil d'administration doit agir avec impartialité dans l'établissement des priorités et des orientations générales du CAMF, et doit participer dans un esprit de concertation à leur mise en œuvre.
3. Le membre du conseil d'administration doit assister aux réunions du conseil et prendre une part active à ses délibérations.
4. Le membre du conseil d'administration doit respecter les obligations que la loi, l'acte constitutif, les règlements et le présent code lui imposent (Article 321 du Code civil du Québec).
5. Le membre du conseil d'administration doit agir de façon courtoise et maintenir des relations empreintes de bonne foi, de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction.
6. Le membre du conseil d'administration doit agir dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés, avec prudence, diligence, honnêteté, indépendance et loyauté (Articles 321 et 322 du Code civil du Québec).
7. Le membre du conseil d'administration ne doit en aucun temps surprendre la bonne foi des autres membres du conseil d'administration ou se rendre coupable envers eux d'un abus de confiance ou de procédés déloyaux.
8. La conduite d'un membre du conseil d'administration doit viser l'objectivité et être empreinte de modération et de dignité.
9. Le membre du conseil d'administration doit préserver la confidentialité des renseignements, débats, échanges et discussions dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

MESURES PRÉVENTIVES INCLUANT LES RÈGLES RELATIVES À LA DÉCLARATION DES INTÉRÊTS

(Article 3.0.4, 2^e alinéa, paragraphe 1, Loi sur le ministère du Conseil exécutif)

1. Le membre du conseil d'administration doit dissocier de l'exercice de ses fonctions au sein du conseil d'administration, la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires.
2. Le membre du conseil d'administration doit faire preuve de réserve à l'occasion de représentations publiques. Il doit à cet effet, transmettre fidèlement les orientations générales du CAMF. S'il émet un point de vue personnel, il doit le préciser et éviter tous commentaires susceptibles de porter atteinte à l'intégrité du CAMF.
3. Tout membre du conseil d'administration qui a un intérêt direct ou indirect dans une autre entreprise qui met en conflit ou est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et celui du conseil ou du CAMF doit, sous peine de déchéance de sa charge, dénoncer par écrit son intérêt au conseil et s'abstenir d'y siéger et de participer à toute délibération ou décision lorsqu'une question portant sur l'entreprise dans laquelle il a cet intérêt est débattue.

Le fait pour un membre du conseil d'administration d'être actionnaire minoritaire d'une personne morale qui exploite une entreprise visée dans le présent article, ne constitue pas un conflit d'intérêts si les actions de cette personne morale se transigent à la bourse et si le membre en cause ne constitue pas un initié de cette personne morale au sens de l'article 89 de la Loi sur les valeurs mobilières.

4. Tout membre du conseil d'administration doit déposer devant le conseil une déclaration écrite mentionnant l'existence des intérêts pécuniaires qu'il a dans toute personne morale, société ou entreprise ayant conclu ou susceptible de conclure un contrat avec le CAMF.

De la même manière, tout membre du conseil d'administration doit déposer devant le conseil une déclaration écrite mentionnant la liste des personnes morales, sociétés ou entreprises au sein desquelles il agit à titre d'administrateur, et ayant conclu ou susceptibles de conclure un contrat avec le CAMF (Voir Annexe 1 jointe au présent code).

IDENTIFICATION DE SITUATIONS DE CONFLIT D'INTÉRÊTS

(Article 3.0.4, 2^e alinéa, paragraphe 2, Loi sur le ministère du Conseil exécutif)

1. Le membre du conseil d'administration, lorsqu'une atteinte à son objectivité, à la rigueur de son jugement ou à son indépendance pourrait résulter notamment des relations personnelles, familiales, professionnelles ou d'affaires, doit déclarer cette situation et s'abstenir de participer aux délibérations et décisions sur l'objet en cause.
2. Le membre du conseil d'administration doit prévenir tout conflit d'intérêts et éviter de se placer dans une situation telle qu'il ne peut remplir utilement ses fonctions au sein du conseil d'administration.
3. Le membre du conseil d'administration doit s'abstenir de toute activité incompatible avec l'exercice de ses fonctions au sein du conseil d'administration.
4. Le membre du conseil d'administration doit sauvegarder en tout temps son indépendance et éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, un membre du conseil d'administration est en conflit d'intérêts lors de toute situation où les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux ou que son jugement et sa volonté envers le conseil peuvent en être défavorablement affectés.
5. Le membre du conseil d'administration ne peut confondre les biens du CAMF avec les siens; il ne peut utiliser à son profit ou pour le compte d'autrui les biens du CAMF ou l'information qu'il obtient en raison de ses fonctions d'administrateur (Article 323 du Code civil du Québec).

PRATIQUES RELIÉES À LA RÉMUNÉRATION

(Article 3.0.4, 2^e alinéa, paragraphe 3, Loi sur le ministère du Conseil exécutif)

1. Un membre du conseil d'administration ne peut accepter ni solliciter aucun avantage ou bénéfice, directement ou indirectement, de toute personne ou entreprise si cet avantage ou ce bénéfice est destiné à ou susceptible de l'influencer dans l'exercice de ses fonctions ou de générer des attentes en ce sens.

Notamment sont considérés un avantage prohibé toute somme d'argent, prêt à taux préférentiel, remise de dette, offre d'emploi, faveur particulière ou autre chose ayant une valeur monétaire qui compromet ou semble compromettre l'aptitude du membre du conseil d'administration à prendre des décisions justes et objectives.

2. Le membre du conseil d'administration ne doit pas verser, offrir de verser, ou s'engager à offrir à une personne un don, un legs, une récompense, une commission, une ristourne, un rabais, un prêt, une remise de dette, une faveur ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre l'impartialité de cette personne dans l'exercice de ses fonctions.

3. Le membre du conseil d'administration qui reçoit un avantage comme suite à un manquement au présent code est redevable envers l'État de la valeur de l'avantage reçu. (Article 3.0.6, Loi sur le ministère du Conseil exécutif).

DEVOIRS ET OBLIGATIONS DE L'APRÈS-MANDAT

(Article 3.0.4, 2^e alinéa, paragraphe 4, Loi sur le ministère du Conseil exécutif)

1. Le membre du conseil d'administration doit, après l'expiration de son mandat, respecter la confidentialité de tout renseignement, débat, échange et discussion de quelque nature que ce soit dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions.
2. Le membre du conseil d'administration doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus en son nom personnel ou pour le compte d'autrui, de ses fonctions antérieures d'administrateur ou nuire aux intérêts du CAMF.

MÉCANISMES D'APPLICATION DU CODE

(Article 3.0.4, 2^e alinéa, paragraphe 5, Loi sur le ministère du Conseil exécutif)

1. Tout manquement ou omission concernant un devoir ou une norme prévu(e) par le présent code constitue un acte dérogatoire et peut entraîner l'imposition d'une sanction.
2. Toute personne qui est d'avis qu'un administrateur a pu contrevenir à la loi ou au présent code en saisit le président du conseil d'administration ou, s'il s'agit de ce dernier, le président.
3. Le président du conseil d'administration ou le président selon le cas, désigne une personne pour faire enquête relativement à la situation ou aux allégations de comportements d'un membre du conseil d'administration susceptible(s) d'être dérogatoire(s) au présent code.
4. L'enquête doit être conduite de manière diligente et confidentielle et protéger, dans la mesure du possible, l'anonymat de la personne faisant l'objet de l'enquête.
5. Le membre du conseil d'administration qui est informé qu'une enquête est tenue à son sujet ne doit pas communiquer avec la personne chargée de l'enquête à moins que celle-ci n'initie une telle communication.
6. Au terme de son enquête, la personne qui en a été chargée doit adresser un rapport d'enquête au président du conseil ou au président, selon le cas.
7. En tenant compte des informations reçues et du rapport d'enquête, le président du conseil d'administration ou le président peut selon le cas, fermer le dossier, auquel cas il en fait rapport au conseil d'administration le plus tôt possible, ou constituer un comité formé de lui-même ainsi que de deux (2) administrateurs qu'il désigne (ci-après désigné le Comité).
8. Le Comité notifie au membre du conseil d'administration concerné les manquements reprochés et la référence aux dispositions, législatives, règlementaires ou du présent code, pertinentes. Cette notification informe le membre du conseil d'administration concerné qu'il peut, dans les trente (30) jours, fournir par écrit ses observations au Comité et/ou demander à être entendu par celui-ci, faire témoigner toute personne de son choix et déposer tout document qu'il juge pertinent.
9. Après avoir entendu le membre du conseil d'administration concerné ou à l'expiration du délai indiqué à l'article précédent si ce dernier n'a pas demandé à être entendu, le Comité doit faire rapport au conseil d'administration de ses conclusions et des motifs à leur soutien. Si la conclusion du Comité est à l'effet que le membre du conseil d'administration concerné a contrevenu à la loi, aux règlements ou au présent code, le Comité doit recommander au conseil d'administration l'imposition d'une sanction.
10. Le conseil d'administration se réunit à huis clos pour décider de la sanction à imposer au membre du conseil d'administration concerné. Ce dernier ne peut participer aux délibérations ou à la décision mais il peut, à sa demande, se faire entendre avant que la décision ne soit prise.

11. Selon la nature et la gravité du manquement ou de l'inconduite, les sanctions qui peuvent être prises sont le rappel à l'ordre, la réprimande, la suspension ou le recours en déchéance de charge. Le membre du conseil d'administration est informé par écrit de la sanction qui lui est imposée.
12. Ne peuvent être poursuivies en justice en raison d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions, la personne qui effectue une enquête ainsi que celles chargées de déterminer et d'imposer les sanctions. (Article 3.0.5, Loi sur le ministère du Conseil exécutif).
13. La personne qui effectue les enquêtes ainsi que celles chargées de déterminer et d'imposer les sanctions sont tenues à la confidentialité et elles doivent, avant d'exercer de telles fonctions, signer un engagement de confidentialité selon la formule jointe en Annexe 2 au présent code.

MISE EN VIGUEUR, ACCESSIBILITÉ ET PUBLICATION

(Article 3.0.4, 3^e et 4^e alinéa, Loi sur le ministère du Conseil exécutif)

1. Le présent code d'éthique et de déontologie entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration du CAMF.
2. Chaque membre du conseil d'administration doit signer l'engagement contenu à l'Annexe 3 ci-jointe dans les quinze (15) jours de l'entrée en vigueur du présent code et chaque nouveau membre du conseil d'administration doit faire de même dans les trente (30) jours de son entrée en fonction.
3. Un exemplaire du présent code est accessible au public et disponible sur simple demande adressée au directeur général du CAMF.
4. Le présent code doit être inclus au rapport annuel du CAMF, lequel rapport doit également faire état pour l'année concernée: du nombre de cas traités et de leur suivi;
5. des manquements constatés, des décisions prises et des sanctions imposées par le Comité; et du nom des personnes révoquées ou suspendues.

ANNEXE 1

DÉCLARATION D'INTÉRÊTS

Je, le (la) soussigné(e), membre du conseil d'administration du **CENTRE D'ACCUEIL MARCELLE-FERRON INC.** (ci-après désigné **CAMF**), déclare ce qui suit :

1. Je détiens des intérêts pécuniaires dans les personnes morales, sociétés et/ou entreprises identifiées ci-dessous, lesquelles ont conclu ou sont susceptibles de conclure un contrat avec le **CAMF** :
2. J'agis à titre d'administrateur des personnes morales, des sociétés et/ou des entreprises identifiées ci-dessous, lesquelles ont conclu ou sont susceptibles de conclure un contrat avec le **CAMF** :

EN FOI DE QUOI, j'ai signé à _____, ce _____ième jour de

Signature

ANNEXE 2

ACCEPTATION ET ENGAGEMENT

Je, le (la) soussigné(e), ayant été désigné(e) le ____ième jour de _____ pour faire enquête en vertu de l'article 26 ou pour faire partie du Comité constitué en vertu de l'article 30 du Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration du **CENTRE D'ACCUEIL MARCELLE-FERRON INC.** (ci-après désigné le Code), accepte d'exécuter ce mandat conformément aux dispositions applicables du Code et m'engage à ne pas révéler ou faire connaître à quelque tierce personne que ce soit, à moins d'y être contraint par les lois en vigueur, quoique ce soit dont j'aurai eu connaissance dans l'exécution dudit mandat ou à l'occasion de son exécution.

EN FOI DE QUOI, j'ai signé à _____, ce ____ième jour de _____.

Signature

ANNEXE 3

RECONNAISSANCE ET ENGAGEMENT

Je, le (la) soussigné(e), membre du conseil d'administration du **CENTRE D'ACCUEIL MARCELLE-FERRON INC.** (ci-après désigné **CAMF**), **reconnait** par les présentes avoir reçu un exemplaire du Code d'éthique et de déontologie régissant les membres du conseil d'administration du **CAMF**, avoir pris connaissance des dispositions qui y sont contenues et **m'engage** à m'y conformer.

EN FOI DE QUOI, j'ai signé à _____, ce ____ième jour de _____.

Signature

