

● 2023 à 2024
Rapport annuel

CHSLD WALES INC.



WALEs
CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS
DE LONGUE DURÉE WALES INC.

CHSLD WALES INC.

info@waleshome.ca

www.waleshome.ca

506 Route 243 Nord

Cleveland, Québec

JoB 2Ho

Table des matières

Le message des autorités.....	4
Déclaration de fiabilité.....	5
Notre missions.....	6
Nos valeurs.....	6
Plan d'organisation.....	7
Conseil d'administration.....	8
Accomplissements.....	10
Les comités.....	11
Les faits saillants.....	13
Les activités relatives à la gestion des risques et de la qualité.....	20
L'examen des plaintes et la promotions des droits.....	26
L'application de la politique portant due les soins de fin de vie.....	30
Les ressources humaines.....	31
Les ressources financières.....	32
La divulgation des actes répréhensibles.....	34

LE MESSAGE DES AUTORITÉS

L'année 2023-24 a été, à notre avis, l'une des plus difficiles pour le CHSLD Wales Inc. Non seulement nous avons changé le statut de nos unités de soins de longue durée, mais après 100 ans d'existence, les employés du CHSLD Wales se sont syndiqués ; deux événements qui changeront l'histoire du Wales.

Malgré les nombreux obstacles, ce fut une autre année extraordinaire, une année de victoire, et nos équipes méritent d'être félicitées pour leur dévouement malgré les nombreux moments difficiles qui ont marqué leur parcours. La dotation en personnel reste un défi, et la pression exercée par les travailleurs de première ligne pendant la pandémie prolongée, les vagues continues et la propagation rapide du VRS au sein des communautés, a eu un impact sur le stress et la santé mentale. Nous remercions chaque membre de l'équipe pour son engagement envers la mission du CHSLD Wales Inc.

La majeure partie de l'année a été consacrée aux nombreuses négociations entre le MSSS et la Banque Royale du Canada concernant le nouveau contrat avec le MSSS et à l'apprentissage des nouvelles règles et réglementations associées à l'harmonisation du CHSLD. Être l'un des premiers établissements de soins de longue durée de la province à signer un contrat avec le MSSS a été un honneur, mais aussi un défi plus grand que prévu, car le gouvernement n'avait pas harmonisé de CHSLD depuis plus de 45 ans. Notre contrat a finalement été signé à la fin du mois de novembre et le premier paiement a été déposé le 4 décembre, presque neuf mois après que le MSSS ait annoncé que le CHSLD Wales Inc. était harmonisé.

Nous sommes reconnaissants d'être membres de l'Association des établissements privés conventionnés - santé services sociaux (AEPC), car nous aurons besoin de leur soutien et de leurs conseils au cours de notre nouvelle aventure.

Deux visiteurs d'Agrément Canada se sont rendus sur place pour observer le CHSLD au cours d'une journée normale d'activité. Les inspecteurs ont été très impressionnés par les employés et la qualité des conditions de travail et de vie, et le rapport final a abouti à une accréditation positive.

Le 15 décembre, Alex Gagné, l'un des joueurs des Alouettes de Montréal, a apporté le Grey Cup à la Résidence Wales en l'honneur de l'un de nos résidents, M. Gordon Ross, qui a joué pour les Alouettes de Montréal de 1950 à 1953. La cérémonie s'est déroulée dans le salon principal de la résidence, en présence d'un grand nombre de personnes. Les médias de CTV News, CBC, La Tribune et le Sherbrooke Record étaient présents ; ce fut un événement mémorable pour M. Ross et sa famille, ainsi que pour tous nos résidents et employés.

Pour conclure, nous voudrions remercier le conseil d'administration, les employés, les bénévoles et nos partenaires, dont chaque membre est dévoué à sa cause. Ensemble, vous êtes tous remarquables et nous devons reconnaître votre travail inlassable tout au long de la pandémie. Vous faites tous une différence positive pour ceux qui ont besoin de nos soins et de nos services. MERCI!



Président



Directrice générale

DÉCLARATION DE FIABILITÉ

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion (ou d'activités) relèvent de ma responsabilité.

Tout au long de l'exercice, des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables ont été maintenus de manière à assurer la réalisation des objectifs à l'entente de gestion et d'imputabilité conclue avec le (ou la) ministre de la Santé et des Services sociaux.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion (ou d'activités) de l'exercice financier 2023-2024 du CHSLD Wales inc.:

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les responsabilités, les activités et les orientations stratégiques de l'établissement;
- exposent 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 (ou rapport annuel d'activités) 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 (année).



Brendalee Piironen
Directrice générale

NOTRE MISSIONS

Le Centre d'hébergement et de soins de longue durée Wales Inc. s'engage à fournir un environnement de style "milieu de vie" sécuritaire et sûr qui respecte l'identité, la dignité et la vie privée des aînés qui souffrent de limitations cognitives et physiques. Reconnaisant le potentiel de chaque résident, les missions du CHSLD Wales et de la Résidence Wales convergent vers ce même but.

NOS VALEURS

Innovation

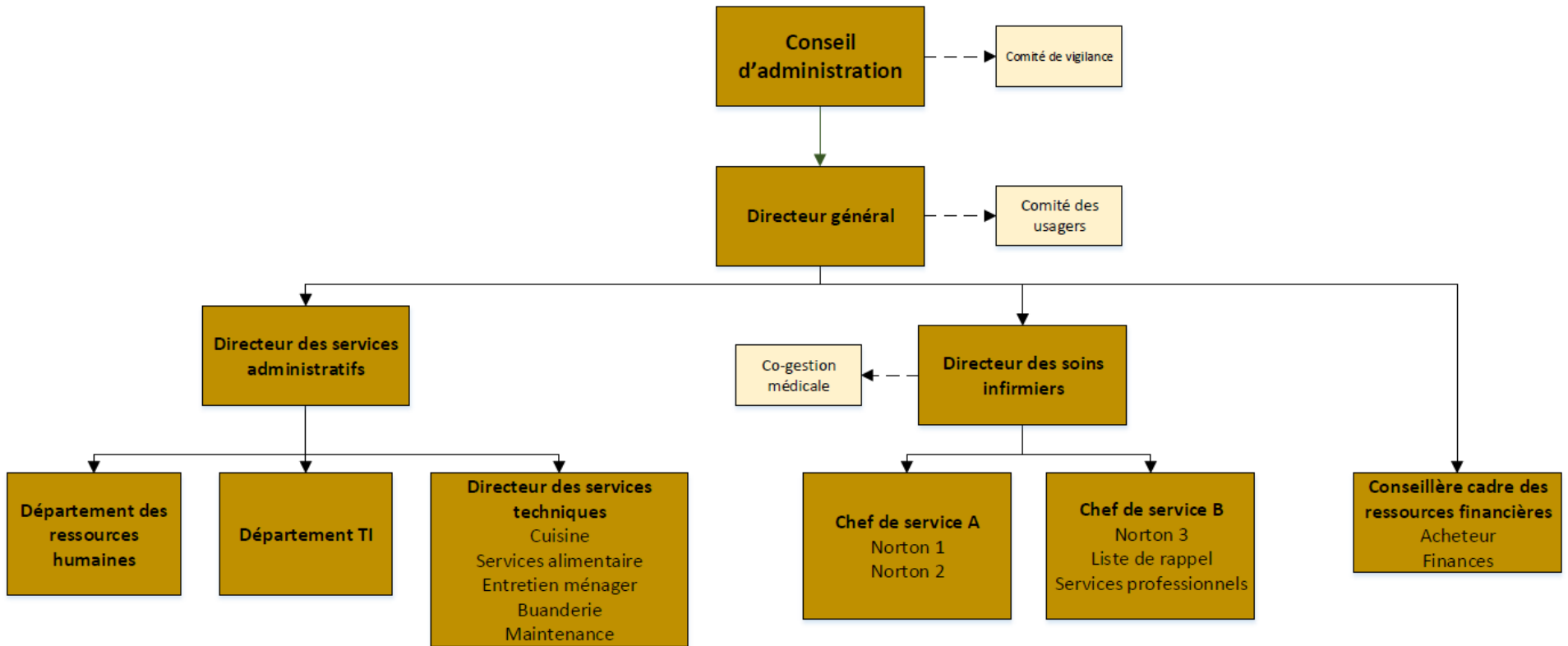
Compassion

Intégrité

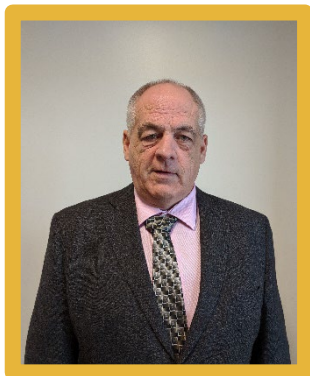
Travail d'équipe

Respect

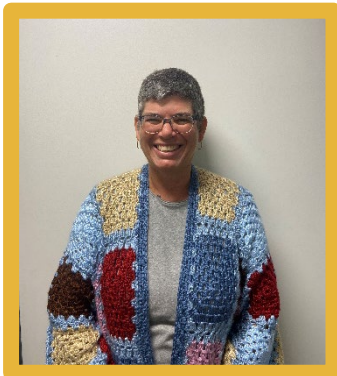
Le CHSLD Wales Inc. est affilié et visé par le CIUSSSE de l'Estrie CHUS 05.



CONSEIL D'ADMINISTRATION



Norman Carson
Président



Pauline Jubinville
Vice-présidente



Brendalee Piironen
Secrétaire
Directrice Générale



Denis Beaubien



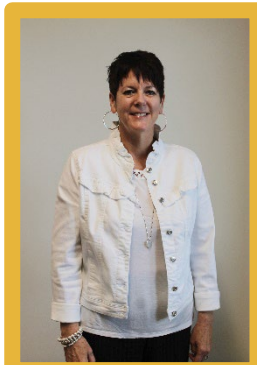
Chantal Boisvert



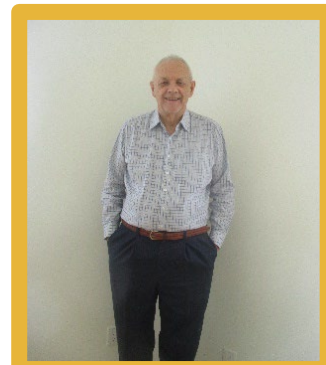
Marcien Gaudet



Luc Langlois



Carolyn Leonard



Martin Taylor



Sylvie Fowlis

Le code d'éthique et de déontologie se trouve à l'annexe du rapport.

Aucun cas n'a été traité ou manquement constaté au cours de l'année fiscale.

ACCOMPLISSEMENTS



Aviva Community Fun
Supporting what's important to you



Prix
Résidence de l'année
2013 100 unités et plus



LES PRIX D'EXCELLENCE
DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX



2018 Recreation and Quality of Life Award
Fédération québécoise du loisir en institution

LES COMITÉS

Comité de vigilance	
Carolyn Leonard	Présidente
Brendalee Piironen	Directrice générale
Audrey Beauchesne	Directrice des soins infirmiers
Chantal Richer	Directrice des services administratifs
Sophie Brisson	CIUSSSE-CHUS Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Joanne Roberts	CIUSSSE-CHUS Directrice de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat
Joyce Booth	Membre
Beverly Goodfellow	Membre
Pauline Jubinville	Membre
Katie Murray	Secrétaire

Comité des usagers	
Judy Laberee	Présidente
Elaine McElroy	Secrétaire
Angus Goodfellow	Trésorier
Lois Miller	Membre
Milton Haynes	Membre
Douglas Coburn	Membre
Dorothy Huff	Membre

Comité de gestion des risques	
Audrey Beauchesne	Directrice des soins infirmiers
Karine Dumont	Chef de service
Aysa-Renee Goyer	Chef de service

Comité des nominations	
Carolyn Leonard	Membre
Brendalee Piironen	Directrice générale
Norman Carson	Président CHSLD Wales

LES FAITS SAILLANTS

Direction des services administratifs et techniques:

Les Ressources humaines :

Le conventionnement du CHSLD Wales Inc. le 26 mars 2023 a apporté de nombreux changements et bousculé certaines des priorités qui avaient été établies afin de mettre en place les éléments qui s'y rattachent. Pour ce faire, il a fallu:

- ◇ procéder à la mise en place des régimes d'assurances collectives,
- ◇ compléter les étapes de la demande d'assujettissement aux régimes de retraite,
- ◇ s'approprier les conditions de travail des cadres/hors-cadres et des salariés (syndicables non-syndiqués), en informer les employés et fournir des outils pour faciliter leur appropriation par les gestionnaires et les employés,
- ◇ mettre en place la gestion des absences maladies (assurance-salaire),
- ◇ revoir certaines de nos politiques et procédures,
- ◇ se donner des mécanismes pour appliquer les nouvelles conditions de travail sans système de paye. Ceci a impliqué le développement d'outils pour être en mesure d'appliquer les nouvelles conditions et beaucoup d'interventions manuelles afin de soutenir le volet financier de ces conditions de travail,
- ◇ Procéder à une réorganisation des services cliniques en vue d'être en mesure de mettre en application les ratios octroyés,
- ◇ Procéder à une réorganisation des services non-cliniques en lien avec les budgets octroyés,
- ◇ Élaborer des plans de contingence cliniques et non-cliniques en lien avec les réorganisations réalisées.
- ◇ Débuter l'implantation du système de paie MédiSolution.

En mars 2023, notre nouvel organigramme lié au conventionnement s'est mis en place. Une conseillère cadre aux ressources financières est entrée en fonction et, le chef des services techniques s'est vu ajouter la responsabilité du service alimentaire, outre la maintenance, la buanderie et les services d'entretien ménager. En avril-mai 2023, nous avons accueilli notre directrice des soins infirmiers et nos deux chefs d'unité afin de compléter notre organigramme.

Depuis janvier 2024, après plus de deux à 50% de ses effectifs, l'équipe des ressources humaines est enfin complète. Cette équipe s'est donc retrouvée en pleine consolidation tout à menant à bien les diverses démarches liées à notre conventionnement. Les éclosions de COVID-19, gastroentérite et VRS se sont invitées en cours d'année créant des pressions sur la gestion de l'horaire et la transmission des consignes aux employés.

Recrutement:

Nos efforts de recrutement se sont poursuivis tout en intensifiant, avec le soutien d'une firme spécialisée en la matière, le recrutement à l'international. Nos premiers travailleurs issus de cette démarche sont arrivés l'automne 2023. Nous avons déjà plusieurs travailleurs issus de l'immigration mais, il s'agissait d'une première d'accueillir des travailleurs en provenance de l'Afrique. Afin de faciliter leur intégration au sein de notre organisation, nous avons établi une collaboration avec le service d'aide aux néo-canadiens de Sherbrooke. Nos autres stratégies de recrutement ont aussi porté fruit réduisant notre usage de la main d'œuvre indépendante (MOI) particulièrement pour le titre

d'emploi de préposé aux bénéficiaires. Nous avons aussi deux de nos employées qui ont complété le Programme de formation accélérée Santé, assistance et soins infirmiers (SASI-5325) et réussi leur examen. Elles pratiquent maintenant comme infirmières auxiliaires.

Diverses statistiques (pour le CHSLD Wales et la Résidence Wales)

Pour cette année, il nous est impossible de fournir des données séparées pour la RPA-RI et pour le CHSLD. Nous serons en mesure de le faire l'an prochain.

Notre taux de roulement a diminué significativement pour une deuxième année consécutive. En effet, en 2021-2022, le taux de roulement était de 47% pour ensuite passer à 35% et maintenant 27%. En ces années où le recrutement de la main d'œuvre pose des défis particuliers, cela est une excellente nouvelle. Il y a un défi à recruter du personnel mais, aussi à le retenir. Il est difficile de cibler les raisons de cette rétention. On peut toutefois penser que la réduction des mesures sanitaires liées à la COVID-19 qui s'est poursuivie, la modification des conditions de travail liées au conventionnement du CHSLD, la mise en place d'une structure de gestion clinique de proximité avec l'arrivée des chefs de service, la meilleure capacité des ressources humaines à jouer leur rôle puisque l'ensemble des postes sont comblés, etc. peuvent expliquer cette baisse.

TAUX DE ROULEMENT			
ANNÉE	# EMPLOYÉS AU DÉPART	# DE DÉPART	TAUX DE ROULEMENT
Avril 2022 – mars 2023	179	62	35%
Avril 2023 – mars 2024	180	48	27%

La raison du départ des employés demeure majoritairement pour des raisons personnelles dans 67% des cas. Il est certain que certaines contraintes liées à l'horaire comme travailler une fin de semaine sur deux, avoir une disponibilité minimale sur deux quarts de travail etc, s'avère exigeant et peut conduire certains employés à nous quitter. Il est important de souligner que nous avons eu quatre départs à la retraite cette année. Enfin, bien que nous ayons embauché davantage de personnel pour soutenir nos nouvelles structures de postes, le nombre de congédiement a diminué de 30%.

RAISON DU DÉPART	2022-2023	2023-2024
Raisons personnelles	46	32
Retraite	0	4
Congédiement	13	9
Fin de contrat	0	2
autre	3	1
TOTAL	62	48

L'an prochain, nous serons en mesure de fournir des données spécifiques au CHSLD.

Processus de syndicalisation

Le 26 septembre 2023, le Tribunal administratif du travail a accrédité le Syndicat des travailleuses et travailleurs de la Résidence Wales - CSN pour représenter: « Tous les salarié-es au sens du Code du travail à l'exclusion des employé-es de bureau et du personnel administratif. Le 14 novembre 2023, le Conseil patronal de négociation du secteur de la santé et des services sociaux (CPNSSS) a formulé une demande de révocation de la décision rendue le 26 septembre 2023. L'audience a eu lieu le 29 février 2024. Le 25 avril 2024, le Tribunal administratif du travail (TAT), entre autres:

- ◇ déclare que la décision du 26 septembre 2023 ne respecte pas les conditions de la Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales;
- ◇ révoque la décision rendue le 26 septembre 2023
- ◇ ordonne au CHSLD Wales de transmettre au Tribunal, dans les 30 jours de la notification de la présente décision, la liste complète des salariés à son emploi, en date du 4 août 2023, avec la catégorie de personnel à laquelle chacun appartenait à cette dernière date.

La liste a été transmise au TAT le 3 mai 2024. Nous sommes toujours en attente d'une décision de la part du TAT.

Santé et sécurité au travail

Nous avons mis en place notre comité Santé et sécurité au travail de façon paritaire en mars 2024 avec le soutien de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur des affaires sociales (ASSTSAS). Nous avons développé une politique de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail.

Présence au travail:

La gestion de l'assurance-salaire était une nouvelle réalité pour nous cette année. Nous nous sommes appropriés cette gestion via une formation et un soutien offerts par le CPNSSS. Pour la gestion des dossiers CNESST, nous faisons déjà affaire avec une firme offrant ce soutien qui permet une saine gestion de volet. Voici un tableau dépeignant le portrait de notre situation.

Type d'absence	Nombre dossiers au 1er avril 2023	Nombre de dossiers au 31 mars 2024	Nombre de dossiers fermés en 2023-2024	Nombre total de dossier en 2023-2024
Assurance salaire	4	5	21	26
CNESST incluant les assignations temporaires	5	1	9	10
Retrait préventif	3	0	4	4
Congé de maternité/parental	6	6	5	11

Nous serons en mesure de comparer d'une année à l'autre l'an prochain car ce sera notre deuxième année où les données seront compilées spécifiquement pour le CHSLD. De façon générale, nous avons un bon taux de présence au travail.

Stagiaires

Cette année, pour une première fois, nous avons spécifiquement comptabilisé les stagiaires dans le CHSLD. Comme en témoigne le tableau ici-bas, nous avons accueilli 52 stagiaires dans le CHSLD.

	Enseignement et formation professionnelle («LVTC»)	Collège Champlain	Cégep de Sherbrooke	Richmond Regional High School	Other	TOTAL
Préposé aux bénéficiaires	2				1	3
Infirmière auxiliaire	33					33
Infirmière		6				6
Physiotherapy technologist			7			7
Éducateur spécialisé						0
Administration (Finance)		1				1
Personnel non-clinique (buanderie)				1		1
Zootherapy					1	1
TOTAL	35	7	7	1	2	52

Service alimentaire:

En raison du manque de main d'œuvre, pour la première fois, nous avons eu recours à la MOI pour répondre adéquatement aux besoins de la clientèle. La situation s'est rétablie en cours d'année de sorte que, grâce au recrutement, à la formation de certains préposés du service alimentaire aux tâches d'aide-cuisinier et l'élaboration de plans de contingence pour la cuisine et pour les services non-cliniques, nous sommes en mesure de fonctionner adéquatement.

Un don de la part de la Fondation de la Résidence Wales Home a permis de faire l'acquisition d'un nouveau four ce qui a allégé le travail des employés à la cuisine qui n'ont plus à faire la rotation des plats dans le four pour assurer une cuisson uniforme. Cela contribue à une meilleure qualité des repas que nous servons également.

Nous avons investi dans la formation MAPAQ cette année si bien que nous avons maintenant 7 de nos détenteurs de poste sur 14 qui ont reçu la formation. Nous dépassons largement le standard de 10% du personnel détenant cette formation mais, en raison d'enjeux soulevés, nous avons identifiés cette formation comme étant la mesure à mettre en place.

Notre poste de nutritionniste n'est toujours pas comblé.

Services techniques

Rénovations fonctionnelles/maintien des actifs

Beaucoup de travaux de rénovation et d'agrandissement ont été réalisés dans les années antérieures. Cette année, nos efforts se sont concentrés sur la réparation d'un affaissement de drain, l'installation de nouveaux panneaux électriques pour le système de traitement des eaux usées, la mise en place de correctifs en lien avec des problèmes électriques et la réalisation des travaux d'entretien de notre système de géothermie.

Hygiène et salubrité

Nos préposés à l'entretien ménager ont mis en application les bonnes pratiques lors des éclosions que nous avons connues au cours de l'année contribuant ainsi à la prévention et au contrôle des infections. Une procédure est en place afin de procéder, sans délai, à la désinfection à la fin d'une éclosion ou lorsqu'une période d'isolement se termine. Le plan de contingence dans les services non-cliniques est fort utile par moment afin de maintenir les services prioritaires dans ce secteur.

Buanderie

Nous avons procédé à l'achat de laveuses et sécheuses permettant d'optimiser le travail dans ce secteur. La réorganisation du secteur non-clinique a permis de consolider un ajout dans ce secteur. Néanmoins, la capacité clinique à donner les deuxièmes bains et les éclosions mettent une pression importante sur ce secteur. Une réorganisation du travail est en cours et la planification budgétaire a été ajustée pour nous permettre de faire à ces situations.

Installations matérielles

Il est important de mentionner que le sondage de satisfaction de la clientèle à donner une note de 100% au service de la maintenance pour une troisième année consécutive. Dans ce secteur, nous avons mis en place un système informatisé de gestion des requêtes et fourni aux employés des tablettes qui leur permettent de recevoir et fermer les requêtes où qu'ils soient dans l'établissement. Il permet aussi de suivre l'état d'avancement des requêtes, qui les prend en charge, etc.

Nous avons connu un manque criant de personnel dans ce service: perte d'un employé à la mi-janvier et, à compter de février, nous n'avions plus qu'un seul employé de maintenance sur trois. Pour faire face à cette situation, le chef des services techniques a dédié une grande partie de son temps à soutenir ce secteur, des priorités ont été établies, nous avons distribué certaines tâches au service d'entretien ménager et des bénévoles ont accompli des tâches. Ce fût une belle démonstration de l'engagement de nos employés et des partenariats établis avec la communauté.

Services informatiques

En soutien aux services cliniques, notre service informatique a contribué à améliorer la fiabilité de nos alarmes pour les lits et les chaises détectant les mouvements des résidents. Aussi, notre flotte de I-Pods a été renouvelée par des tablettes Android afin de poursuivre la diffusion de musique dans les

corridors et les salles d'hydromassage permettant d'offrir des environnements stimulants ou relaxants selon les besoins. Enfin, nous avons modernisé notre équipement diffusant notre chaîne de télévision en circuit fermé, améliorant d'autant l'expérience des résidents.

Afin de soutenir le traitement des demandes acheminées au service de la maintenance, un système a été mis en place. Ce nouvel outil facilite le suivi des requêtes et permet aussi l'extraction de données sur les diverses requêtes acheminées au service de la maintenance.

En réponse aux diverses menaces de cybersécurité, nous avons mis en place un nouveau système de sécurité et de surveillance pour nos serveurs, nos ordinateurs ainsi que notre réseau dans son ensemble.

Direction des soins infirmiers :

C'est avec une immense fierté que la direction des soins infirmiers présente les faits saillants de l'année 2023-2024. L'année écoulée a été marquée par des changements significatifs et transformateurs, et nous sommes honorés de témoigner de la résilience, de l'engagement et du dévouement de nos équipes dans ce contexte de changement.

Le CHSLD Wales Inc. a été le premier CHSLD à être conventionné au Québec depuis la pandémie. Ce conventionnement a apporté la mise en place de nouvelles structures de travail et de gestion, ce qui a nécessité une adaptation rapide des équipes. Ce processus, bien que complexe, a permis de renforcer et d'améliorer les pratiques et de consolider l'engagement envers la qualité et la sécurité des soins et des services qui sont offerts aux résidents et à leurs proches.

La première visite d'Agrément Canada en septembre 2023 a constitué un moment crucial dans cette gestion du changement. Cet exercice rigoureux nous a offert l'opportunité de faire le point sur les pratiques, les politiques et les procédures en places et d'identifier des axes d'amélioration, tout en confirmant nos objectifs à maintenir des standards élevés de qualité et de sécurité des soins et des services. Les résultats obtenus reflètent le professionnalisme et la rigueur dont les équipes ont fait preuve au quotidien.

L'arrivée d'une nouvelle équipe de gestionnaires cliniques a également marqué un tournant dans le centre. Leur expertise et leur vision novatrice ont contribué à renforcer la mission et les valeurs qui sont déjà en places. Il a été important pour l'équipe de s'assurer de respecter les directives émises par le ministère de la Santé et des Services sociaux, et de continuer à développer et maintenir les partenariats avec les différentes équipes du réseau public et auprès de nos partenaires communautaires.

Enfin, nous tenons à souligner l'engagement et le dévouement dont nos équipes ont fait preuve. Leur collaboration, leur ouverture au changement et leur esprit d'équipe ont été des atouts inestimables puisqu'offrir des soins et des services de qualité et sécuritaires aux résidents et à leurs familles demeure la priorité absolue. Chaque geste, chaque attention compte pour garantir le bien-être et la dignité de ceux qui nous sont confiés.

Les prochains faits saillants de la direction des soins infirmiers vous permettront de constater l'ensemble des réalisations effectuées au courant de l'année 2023-2024.

- **Un milieu de vie accueillant et stimulant**

○ Conventonnement :

Le conventonnement du CHSLD Wales a permis de procéder à un rehaussement des structures des ressources humaines et de travailler sur la mise en place de plan de contingence advenant le besoin.

- Rehaussement de 6 264 heures travaillées pour les postes d’infirmières, incluant la création d’un poste d’infirmière conseillère en soins infirmiers.
- Rehaussement de 4872 heures travaillées pour les postes d’infirmières auxiliaires.
- Rehaussement de 4 872 heures travaillées pour les postes de préposés aux bénéficiaires.
- Rehaussement de 1 740 heures travaillées pour les postes de technicien en gérontologie.
- Rehaussement de 696 heures pour les postes en ergothérapie
- Création d’un poste à temps complet d’éducateur spécialisé (1740 heures).

○ Ressources matérielles :

- Avec le financement reçu du MSSS pour la mesure 13 de la politique d’hébergement, nous avons procédé à l’achat de 3 fauteuils berçants autobloquants pour les résidents.
- De plus, dans un souci d’améliorer l’expérience de l’activité alimentaire, un achat de 96 tables sur roulettes a été fait afin de permettre aux résidents désirant manger dans leur chambre ou dans un environnement plus tranquille de le faire.

● **Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés :**

Cette année, selon les consignes émises par le MSSS, le CHSLD Wales a mis à jour sa politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés. Des activités promotionnelles ont été organisées par l’équipe des loisirs afin de sensibiliser les résidents et leurs proches à ce qu’est la maltraitance. Le signalement des situations en matière de maltraitance ont été déclarés auprès du commissaire aux plaintes de notre région.

● **Pandémie à Covid-19**

Les équipes cliniques et professionnels ainsi que les gestionnaires ont travaillé fort afin de conjuguer la reprise des activités tout en assurant la sécurité des résidents et en respectant les consignes émises par le MSSS.

Les communications aux résidents et leurs proches se sont poursuivies. La diffusion de l’information s’est faite par tableau d’affichage, Facebook, courriel et par mémos pour les employés et les résidents.

LA GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ

- Agrément Canada

La première visite au CHSLD Wales a eu lieu le 25 septembre 2023. Le CHSLD a mérité un Agrément agréé répondant à 87% aux normes de qualités et 78% aux pratiques organisationnelles requises et aux critères à priorités élevés. Lors de cette visite, les visiteurs ont souligné le travail ardu effectué par les équipes pour cet Agrément ainsi que le dévouement et le professionnalisme des équipes travaillant auprès de la clientèle. Considérant que l'équipe de gestion clinique était présente au centre depuis 5 mois, les gestionnaires se sont appropriés rapidement les normes d'Agrément et ils ont élaboré un plan d'action afin de déterminer et prioriser les prochaines étapes à accomplir.

- Sécurité et qualité des soins et des services

- Les équipes sont très rigoureuses dans le suivi des déclaration et divulgation des incidents/accidents. Tous les accidents de gravité D et plus ont fait l'objet d'une divulgation auprès du résidents et/ou de leurs proches conformément aux lignes directrices. Pour les situations isolées, de l'accompagnement et suivi individuel ont été fait auprès des employés concernés.
- Avec l'arrivée des chefs de services en milieu d'hébergement, pour l'année 2023-2024, tous les rapports incidents/accidents ont été analysés par ceux-ci.
- Les rencontres de gestion des risques ont débuté trimestrielles et ont changé en cours d'année à mensuelles.
- Des rapports trimestriels sont présentés aux comités vigilances du centre.

- Rapport incidents/accidents

Nature des incidents à gravité A & B

Type d'incidents	Nombre	Pourcentage par rapport à l'ensemble des incidents (total = 85)	Pourcentage par rapport l'ensemble des événements (total = 814)
Autres (blessures d'origine	29	34%	4%

connue et obstruction respiratoire)			
Chute	27	32%	3%
Médicament	19	22%	2%
Les résultats démontrent que les trois (3) types d'événements dans cette catégorie sont : le type « Autres » particulièrement les incidents associés aux blessures d'origine connue et inconnues et aux obstructions respiratoires, puis les chutes et les erreurs de médicaments.			

Nature des incidents à gravité C à I

Type d'incidents	Nombre	Pourcentage par rapport à l'ensemble des incidents (total = 729)	Pourcentage par rapport l'ensemble des événements (total = 814)
Chutes	470	34%	58%
Autres	137	32%	17%
Médicament	11	22%	14%
Les résultats démontrent que les trois (3) types d'événements dans cette catégorie sont : les chutes, « Autres » particulièrement les incidents associés aux blessures d'origine connues, puis les erreurs de médicaments.			

- Les chutes :
 - Suite à l'analyse des rapports incidents/accidents, des grilles de suivi des chutes ont été mises en place ainsi qu'un mécanisme de suivi pour soulever les enjeux le plus rapidement possible. Ce mécanisme permet la planification d'une rencontre interdisciplinaire afin de mieux anticiper, prévenir et intervenir auprès des chutes qui pourraient survenir.
 - En plus des tapis sensoriels, des tapis de chutes, certains résidents ont bénéficié de matériels encore plus protecteurs dont des casques de foam et des culottes coussinées aux hanches.

- La médication :
 - Les analyses des rapports ont permis de constater des enjeux particuliers au niveau des omissions de médicaments et de la sécurité du processus d'administration du médicament. Certains outils ont été améliorés afin de mieux soutenir et outiller les équipes et pour sécuriser davantage le processus.

- Blessure d'origine inconnues :
 - En début d'année, le centre a eu un nombre élevé de blessure d'origine inconnue. L'arrivée des chefs de service a apporté un meilleur soutien et suivi auprès des équipes et le nombre de blessure d'origine inconnue a diminué à zéro rendu à la fin de l'année.
 - La formation sur les soins de plaie a été rendue disponible pour les infirmières et les infirmières auxiliaires.

- Mesure de contrôle :
 - Aucune mesure de contrôle n'a été mise en place au courant de l'année 2023-2024.

- Prévention et contrôle des infections
 - En janvier 2024, un poste de conseillère en soins infirmiers, volet prévention et contrôle des infections a été créé. Cette infirmière a suivi plusieurs formations en ligne sur la plateforme de formation pour les partenaires hors réseau.
 - De la formation hygiène des mains a été obligatoire pour tous employés du centre.
 - Des audits hygiène des mains ont été débutés. Le centre a une moyenne de 76% de conformité en matière d'hygiène des mains. Les résultats des audits sont analysés à chaque mois et des actions sont identifiées afin d'améliorer les résultats. Les résultats ont aussi été présentés et discutés avec les équipes des trois quarts de travail.

Bilan des éclosions de la Covid-19

Unités	Nombre de résidents atteints de la Covid-19	Nombre de résidents décédés en lien avec la Covid-19	Nombre d'employés atteints de la Covid-19
Norton 1	12	0	5

Norton 2	11	0	8
Norton 3	8	0	1
Total	31	0	14

Bilan des éclosions de gastroentérites

Unités	Nombre de résidents atteints de gastroentérite	Nombre de résidents décédés en lien avec la gastroentérite	Nombre d'employés atteints de la gastroentérite
Norton 1	15	0	8
Norton 2	6	0	9
Norton 3	23	0	3
Total	44	0	20

○ **Politique d'hébergement :**

Les travaux ont débuté et se sont poursuivis tout au long de l'année en ce qui a trait à la mise en place de la politique d'hébergement.

- Le programme buccodentaire a été déployé en collaboration avec l'équipe d'hygiéniste dentaire et dentiste du CIUSSS de l'Estrie-CHUS. Tous les employés, préposés aux bénéficiaires, infirmières auxiliaires et infirmières ont été formés pour ce programme. 100% des résidents ont obtenus une première évaluation buccodentaire et un plan de soins a été mis en place. Les équipes du CHSLD Wales poursuive les évaluations en ce sens depuis.
- L'équipe des loisirs s'est agrandi cette année. Le centre a accueilli une deuxième technicienne. Depuis la pandémie, l'équipe des loisirs a travaillé fort afin de remettre en place des activités 7/7 jours, de jour, de

soir et les fins de semaine. Ainsi cette présence supplémentaire permet d’avoir une belle offre de service d’activités de loisirs pour les résidents.

- Le centre a un très beau partenariat avec la communauté de la région. La participation et la présence des bénévoles est toujours la bienvenue en soutien et en accompagnement pour les résidents notamment lors des activités de loisirs. En voici quelques exemples :
 - Tournoi de pêches
 - Tournée des unités avec la chorale de Noël des bénévoles du centre
 - Encan
 - Cueillette de bonbons par les enfants de la communauté à l’Halloween,
 - Tombola animée avec les enfants et étudiants de l’école de quartier
 - Visite d’un membre des Alouettes de Montréal avec la Coupe Gray
 - Groupes de danses

3.5 Comité de la vigilance / Inspection des ordres professionnel

- Comité vigilance
 - Le comité de vigilance s’est rencontré 4 fois. Une révision du mandat et de la composante du comité ont été faits.
 - Le suivi des indicateurs des suivis ont été faits. Considérant que les chefs de services sont en actions rapidement, peu de recommandation ont été émises.
 - Une culture de mesure est entrain de se mettre en place dans le centre de par l’ajout de suivis d’indicateurs de suivi pour suivre la qualité des soins et la sécurité des soins.

- Commissaire locale aux plaintes et à la qualité

	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Nombre de plaintes	0		
Nombre d’interventions	1		
Nombre de signalement pour maltraitance	2		

La plainte reçue était au sujet des soins palliatifs et des soins de fin de vie. Une communication a été faite afin de clarifier les notions de soins palliatifs et de soins de fin de vie. Pour les signalements en lien avec la maltraitance, ces signalements font objet de maltraitance financière en provenance des proches des résidents.

La promotion des droits des usagers a été soulignée à la semaine nationale des droits des usagers. Toutes les équipes ont été sensibilisées aux douze droits des usagers et l'information a été distribuée et affichée dans toutes les unités du centre.

- Protecteur du citoyen
 - Nous n'avons reçu aucune plainte ni aucune recommandation en provenance du protecteur du citoyen.

- Coroner
 - Nous n'avons reçu aucune enquête, investigation, recommandation en provenance du coroner.

- Autres instances
 - Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec (OIIAQ).
Nous avons reçu une visite d'inspection de l'OIIAQ le 17 octobre 2023. Un rapport a été soumis et un plan d'action a été créé afin de corriger les situations soulevées.

2023

2024

RAPPORT ANNUEL

SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE
D'EXAMEN DES PLAINTES ET L'AMÉLIORATION
DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Centre intégré universitaire de santé et de
services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier
universitaire de Sherbrooke


Québec 

Production

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie - CHUS)

Coordination et rédaction
Sophie Brisson, commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Droit d'auteur © CIUSSS de l'Estrie - CHUS

Toute reproduction totale ou partielle est autorisée à condition de mentionner la source. Ce document est disponible sur le site Internet du CIUSSS de l'Estrie - CHUS, à l'adresse suivante : santeestrie.qc.ca



Les **USAGERS**
et les **USAGÈRES**
AU CŒUR DE
LEURS DROITS

CHSLD WALES

PLAINTES ET INTERVENTIONS	2023-2024	2022-2023
Interventions conclues	0	3
Plaintes conclues	1	0
Plaintes conclues dans le délai	1	0
Délai moyen de traitement des plaintes (nombre de jours)	27	0
Plaintes transmises au 2 ^e palier	0	0
Plaintes transmises à des fins disciplinaires	0	0

ASSISTANCES	2023-2024	2022-2023
Dossiers conclus	0	0
CONSULTATIONS	2023-2024	2022-2023
Dossiers conclus	0	0
PLAINTES MÉDICALES	2023-2024	2022-2023
Dossiers conclus par le médecin examinateur	0	0
Dossiers conclus par le comité de révision	0	0

CATÉGORIES DE MOTIFS	2023-2024	2022-2023
Accessibilité	1	0
Maltraitance	0	3
Soins et services dispensés	1	0
TOTAL	2	3

TYPE DE MESURES CORRECTIVES SELON LES CATÉGORIES DE MOTIFS D'INSATISFACTION							
Type de mesures correctives	Accessibilité	Maltraitance	Soins et services dispensés	Autres	TOTAL	Pourcentage	2022-2023
À PORTÉE INDIVIDUELLE					0		0
À PORTÉE SYSTÉMIQUE							
Adaptation des soins et services	1	0	0	0	1	50 %	0
Adoption/révision/applications de règles et procédures	0	0	1	0	1	50 %	0
SOUS-TOTAL	1	0	1	0	2		0
TOTAL	1	0	1	0	2		0



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke

Québec 

**Commissaire aux plaintes
et à la qualité des services**

**RÉSEAUX LOCAUX DE SERVICES DE LA
POMMERAIE ET DE LA HAUTE-YAMASKA**

Hôpital de Granby
205, boulevard Leclerc Ouest
Granby (Québec) J2G 1T7
Télécopieur : 450 375-8010

**TOUS LES AUTRES RÉSEAUX LOCAUX
DE SERVICES DE L'ESTRIE**

CLSC Murray
500, rue Murray, case postale 2
Sherbrooke (Québec) J1G 2K6
Télécopieur : 819 822-6716

POUR TOUS

Téléphone : 1 866 917-7903
plaintes.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

Révision et mise en page

Service des communications et des relations médias
Présidence-direction générale

Avril 2024

Les résultats de notre sondage de satisfaction peuvent être consultés sur notre site web et sont communiqués aux résidents dans notre lettre d'information.

L'APPLICATION DE LA POLITIQUE PORTANT SUR LES SOINS DE FIN DE VIE

Soins palliatifs et soins de fin de vie

- Les équipes ont accompagné individuellement les résidents lors des soins palliatifs et de fin de vie.
- Avec la mise en place de la plateforme de formation pour les partenaires hors réseau, les équipes ont eu accès à de la formation portant sur les soins palliatifs et de fin de vie.

Bilan des soins palliatifs et de l'accompagnement en fin de vie

Bilan soins palliatifs et accompagnement en fin de vie	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Nombre de personne en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs	35		
Nombre de sédations palliatives administrées	0		
Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulée	3		
Nombre de demandes d'aide médicale à mourir administrée	0		

LES RESSOURCES HUMAINES

Comme nous avons été conventionnés le 26 mars 2023, nous en déduisons que cela explique le fait qu'aucune donnée sur nos ressources humaines ne nous aient été transmises de la part du MSSS (nombre de cadres et de salariés occupant un emploi selon la catégorie de personnel ainsi que le nombre d'équivalent temps complet ou encore le nombre d'heures travaillées, supplémentaires et rémunérées par catégorie d'emploi, etc.). Par conséquent, nous n'avons pas d'information pour cette section.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Utilisation des ressources budgétaires et financières par programme

Extrait du AS-471 pour l'année financière 2023-2024, pages 700 non-auditées.

Tableau : Répartition des charges brutes par programmes-services

Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variations des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	Écart*	%**
Programmes-services						
Santé publique						
Services généraux - activités cliniques et d'aide						
Soutien à l'autonomie des personnes âgées			7 675 941 \$	55.9 %		
Déficiences physique						
Déficiences intellectuelle et TSA						
Jeunes en difficulté						
Dépendances						
Santé mentale						
Santé physique			41 828 \$	0.3 %		
Programmes soutien						
Administration			1 930 874 \$	14.0%		
Soutien aux services			2 403 937 \$	17.5 %		
Gestion des bâtiments et des équipements			1 686 352 \$	12.3 %		
Total		100%	13 738 932 \$	100%		

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

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

Note : L'établissement a présenté un AS-471 pour la première fois en 2023-2024. Aucune comparaison disponible avec l'exercice précédente.

Pour plus d'information sur les ressources financières, vous pouvez consulter le rapport financier annuel (AS-471) sur notre site WEB au www.waleshome.ca sous l'onglet CHSLD.

L'équilibre budgétaire

Pour l'année financière 2023-2024, l'établissement a présenté un déficit de l'ordre de 294 035 \$ dans son fonds d'exploitation et l'équilibre budgétaire dans son fonds d'immobilisations. Ce déficit est dû principalement aux dépenses supplémentaires et non-récurrentes en lien avec les frais de démarrage. Le déficit a été absorbé par l'excédent cumulé au début de l'exercice. L'établissement prévoit l'équilibre budgétaire en 2024-2025.

Les contrats de services

Tableau : Contrats de services, comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024.

	Nombre	Valeur
Contrats de services avec une personne physique ¹		
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique ²	2	1 116 044 \$
Total des contrats de services		

¹ Une personne physique, qu'elle soit en affaires ou non.

² Inclut les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation

LA DIVULGATION DES ACTES RÉPRÉHENSIBLES

Au cours de l'année 2023-2024, aucun acte répréhensible n'a été divulgué au sein de notre établissement.

Les résidents ne vivent pas sur notre lieu de travail, nous travaillons chez eux.



WALES
RÉSIDENCE · HOME
Comfort, Care and Countryside

WALES
CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS
DE LONGUE DURÉE WALES INC.

RÉSIDENCE WALES
HOME ET CHSLD
WALES INC.

Mars 2023

CODE D'ÉTHIQUE

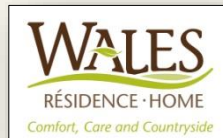


TABLE DES MATIÈRES

~ Introduction.....	3
~ Respect et dignité.....	5
~ Discrétion et confidentialité.....	8
~ Qualité et sécurité dans les soins de la santé	9
~ Participation des résidents aux décisions qui les concernent	11
~ Accès à l'information.....	12
~ Liberté d'expression	14
~ Un environnement propre, calme et sécuritaire	16
~ Droit à la qualité de vie et respect des droits humains	17
~ Conclusion	20

Étant donné que le Wales est doté d'un personnel compétent et dévoué, ce code d'éthique est un outil de travail et un manuel de référence concernant la conduite et l'attitude que chaque soignant doit adopter envers les résidents lorsqu'il fournit des services et fait respecter leurs droits et envers les autres soignants. Afin d'assurer l'application quotidienne de ce Code, une vigilance s'impose à chaque niveau institutionnel pour maintenir en permanence le respect des droits des résidents.

La vigilance est également importante compte tenu des différences générationnelles. Dans la plupart des cas, il existe un écart de trois générations entre l'employé et le résident. Ce gouffre peut entraîner des valeurs différentes; par conséquent, il est important d'adapter notre comportement, notre langage et nos attitudes lorsque nous nous occupons des personnes âgées. Nos propres principes influencent nos actions. Ces valeurs peuvent différer de celles des résidents et des familles que nous desservons.

Les droits des résidents sont établis dans la Charte des droits et libertés de la personne et la Loi sur la santé et les services sociaux. Au-delà du respect des lois et règlements, lorsque des enjeux surviennent, une bonne éthique de travail vise à trouver des solutions adéquates qui respectent le poste des individus tout en respectant les exigences et le mandat de l'établissement. Ces convictions distinctes nous placent au centre d'un processus complexe d'où doit émerger une vision commune essentielle à la prestation de services de qualité adaptés aux besoins diversifiés de la clientèle.

Le Wales doit protéger ces droits pour ses résidents, y compris le large éventail de services offerts quotidiennement à la population générale et aux résidents plus vulnérables. Pour faciliter la lecture de ce

document et par souci de concision, nous n'avons pas reproduit le texte législatif concerné. Si un résident est inapte, son représentant est alors mis en cause. Aussi, le terme "aidant" fait référence à tout employé fournissant des soins ou des services aux résidents.

Principe de base

L'attitude fondamentale des employés vis-à-vis des résidents devrait être de fournir le même traitement, les mêmes soins, la même considération, le même respect et les mêmes droits de l'homme qu'ils souhaiteraient pour eux-mêmes ou pour leurs proches dans une situation similaire. En retour, les résidents doivent se comporter avec les autres résidents et avec le personnel de la même manière qu'ils aimeraient être traités. Tout non-respect du code d'éthique du Wales doit être rapidement signalé au supérieur immédiat. Lors de l'orientation des employés, les nouveaux employés sont invités à lire le code d'éthique et à signer pour attester de leur adhésion. Le code d'éthique est également inclus dans les trousseaux d'admission des résidents.

Brendalee Piironen

Directrice générale

bpiironen@waleshome.ca

819-826-3266 poste 247

Les résidents ont le droit de :

- ~ Recevoir un accueil chaleureux dans leur nouveau cadre de vie
- ~ Être traité avec courtoisie, équité, compréhension et respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité
- ~ Recevoir des soins et des services en anglais ou en français
- ~ Vivre sans harcèlement. La violence physique ou verbale, l'intimidation et les contacts indécents ou sexuels ne seront pas tolérés
- ~ Vivre dans un environnement qui facilite l'intimité physique et émotionnelle dans les relations humaines et la sexualité

Les résidents sont responsables de :

- ~ Agir avec courtoisie, discrétion, tact et respect envers les soignants, les autres résidents et les visiteurs



Les employés sont responsables de :

- ~ S'adapter au rythme du résident
- ~ S'adresser au résident en tant que M., Mme or Mlle et utiliser le terme formel "vous" lorsque vous parlez français. L'expression informelle "tu", le prénom ou un surnom ne peut être utilisé qu'à la demande du résident – dans ce cas, la préférence du résident doit être enregistrée dans son dossier
- ~ Respecter la dignité des résidents. Lorsque vous prodiguez des soins nécessitant de l'intimité, assurez-vous que la porte est fermée et que le rideau d'intimité est tiré. Lorsque les résidents sont transportés aux toilettes, les employés s'assurent qu'ils sont bien couverts
- ~ Cogner avant d'entrer dans la chambre d'un résident et, si possible, attendre la réponse du résident avant de s'approcher
- ~ Ne jamais, en aucune circonstance, dire à un résident qu'il dérange en utilisant la sonnette d'appel. Lorsque le résident utilise les ressources de manière inappropriée, les observations doivent être signalées au superviseur immédiat des soignants
- ~ Traiter les autres soignants avec respect, courtoisie et agir avec dignité

- ~ Le salarié qui n'est ni le conjoint ni un proche parent d'un donateur ou d'un testateur ne peut accepter une donation ou un legs lorsque la donation ou le legs a été fait à un moment où le donateur ou le testateur était soigné ou recevait des services à la résidence
- ~ Les employés ne doivent pas solliciter les résidents pour de l'argent ou quoi que ce soit d'autre
- ~ La tenue vestimentaire du personnel doit être adéquate et décente

L'établissement est chargé de :

- ~ Ne tolérer aucun abus sous quelque forme que ce soit, dans le respect de la politique disciplinaire
- ~ Évaluer si les relations intimes ou les activités sexuelles observées sont abusives et intervenir en conséquence
- ~ Enquêter et évaluer tout signalement d'utilisation inappropriée des ressources du Wales
- ~ Désigner des gestionnaires responsables des employés de première ligne



Les résidents ont le droit à :

- ~ Une vie privée et la confidentialité
- ~ Accéder à leurs propres dossiers

Les résidents sont responsables de :

- ~ Comprendre que les abus verbaux, physiques et sexuels ne seront tolérés, incluant la sollicitation envers résidents, visiteurs ou employés

Les employés sont responsables de :

- ~ Veiller à ce que la confidentialité soit respectée lorsque des informations sont partagées
- ~ Ne pas partager des informations sur la vie privée et l'état de santé d'un résident en dehors des besoins liés au travail
- ~ Éviter d'avoir des conversations personnelles devant les résidents, y compris des confidences sur la famille, des difficultés financières ou des problèmes de travail

L'établissement a le droit de :

- ~ Utilisez le nom, le prénom et l'adresse d'un résident pour l'inviter à faire un don à la Fondation Wales. En tout temps, le résident peut demander l'arrêt de cette pratique
- ~ Utiliser le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone d'un résident dans le but de réaliser des enquêtes pour connaître ses attentes et sa satisfaction quant à la qualité des services proposés par le Wales

Le Wales est responsable de :

- ~ Informer et sensibiliser les soignants à l'importance de la confidentialité

Les résidents ont le droit de :

- ~ Recevoir des soins d'urgence rapides
- ~ Recevoir des services de santé et sociaux conformes aux politiques de l'établissement d'un point de vue scientifique, humain et social tout en tenant compte de ses ressources
- ~ Recevoir des services de fin de vie dans une atmosphère compatissante et dans le respect de la dignité dans la limite des capacités du Wales

Les employés sont responsables de :

- ~ Collecter les informations auprès des professionnels pour la préparation et la modification d'un plan d'intervention
- ~ Mettre en place un plan d'intervention et transcrire des notes d'évolution dans le dossier du résident
- ~ Répondre rapidement à la cloche d'appel. Si l'aidant est avec un autre résident, il doit s'assurer que le résident n'est pas en danger. Si l'appel n'est pas urgent, le soignant doit dire au résident qu'il sera de retour dès que possible, ou il enverra un autre soignant pour répondre
- ~ Informer l'infirmière de tout ajustement au plan d'intervention et de tout changement de comportement du résident

- ~ Communiquer avec le médecin et la famille, au besoin
- ~ Remplir le formulaire AH-223 selon la politique établie

Le Wales est responsable de :

- ~ S'assurer que chaque résident a un plan de soins individualisé selon la politique en place. Le résident et/ou son représentant sont invités à participer à l'élaboration du plan de soins individualisé
- ~ Réviser le plan de soins au besoin et informer le résident de tout changement
- ~ Enquêter et agir en conséquence lorsqu'un résident ou son représentant manque de respect pour le personnel du Wales
- ~ Créer un environnement organisationnel dans lequel les erreurs cliniques et de gestion sont minimisées et, lorsqu'elles se produisent, sont divulguées et traitées efficacement



PARTICIPATION DES RÉSIDENTS AUX DÉCISIONS QUI LES CONCERNENT

Les résidents ont le droit de :

- ~ Être informé de leur propre santé
- ~ Être informé de tout accident survenu
- ~ Accepter ou refuser les soins de manière éclairée
- ~ Participer aux décisions qui les concernent
- ~ Participer à l'élaboration de leur plan d'intervention en exprimant leurs désirs et besoins

Les résidents sont responsables de :

- ~ Informer le personnel infirmier de leurs désirs et préférences
- ~ Exprimer leurs besoins aux soignants

Les employés sont responsables de :

- ~ Informer le résident de son état de santé
- ~ Informer le résident de tout accident qui le touche



Les résidents ont le droit de :

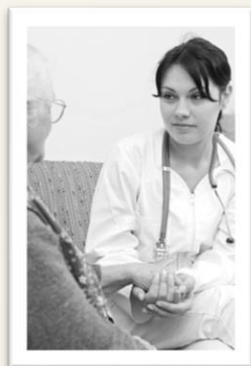
- ~ Demander des explications lorsque les informations fournies ne semblent pas exactes, sont incomplètes ou ne sont pas comprises
- ~ Interroger le personnel pour s'assurer qu'ils comprennent les informations les concernant ou tout service, action, geste ou traitement qu'ils jugent inacceptable

Les résidents sont responsables de :

- ~ Partager des informations pertinentes concernant leurs médicaments, toute allergie connue et d'autres détails inhabituels concernant leur santé, leurs valeurs, leurs intérêts et leurs préférences

Les employés sont responsables de :

- ~ Faciliter l'intégration du résident dans son milieu de vie
- ~ Agir avec l'hypothèse que le résident possède la capacité de faire des choix. Le soignant ne doit jamais décider à la place du résident, mais peut le guider



- ~ Faciliter l'obtention d'informations, de soutien et d'assistance
- ~ Donner aux résidents accès à leur dossier accompagné des explications nécessaires pour assurer une compréhension suffisante

Le Wales est responsable de :

- ~ S'assurer que, dans la mesure du possible, chaque résident potentiel reçoive une visite préadmission et obtienne un dépliant de bienvenue et des copies du Code d'éthique et de la procédure d'enquête pour les plaintes
- ~ Assurer l'accessibilité et la continuité des services et des soins au sein de l'établissement. Si les services ne sont pas disponibles, des références sont à fournir



CODE D'ÉTHIQUE
DU WALES

Les résidents ont le droit de :

- ~ Être informé de la procédure du système d'examen des plaintes, du droit de porter plainte sans risque de représailles et, le cas échéant, du droit d'être accompagné ou assisté dans la procédure
- ~ Soins pastoraux dans la mesure où le Wales peut les fournir

Les résidents sont responsables de :

- ~ Traiter les autres résidents sans discrimination et avec équité, en tenant compte de leurs besoins, de leurs habitudes de vie et de leurs préférences
- ~ Faire part de son insatisfaction à l'infirmière, au comité des usagers et/ou au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
- ~ Respecter la liberté de choix des autres résidents et respecter les employés du Wales dans les limites de la loi et dans la mesure où cela ne nuit pas à leur sécurité ou leur intégrité



Le Wales est responsable de :

- ~ Mener des enquêtes annuelles auprès des résidents et de leurs représentants pour s'assurer que leurs droits et leur dignité sont respectés
- ~ S'assurer que les enquêtes Résidents et Représentants mesurent la satisfaction relative à l'expression et au respect de leurs choix individuels
- ~ Faire le suivi des besoins exprimés par les résidents dans les enquêtes de satisfaction



Les résidents ont le droit de :

- ~ Vivre dans un environnement sans danger pour leur intégrité physique, émotionnelle et psychologique
- ~ Vivre dans un environnement dont l'accès est contrôlé pour éviter qu'une personne souffrant d'un trouble cognitif ne quitte l'établissement sans surveillance. L'accès contrôlé permet également de protéger les biens des résidents
- ~ Vivre dans un milieu où il est bien traité et où les gestes et mesures prévus pour et au résident sont propices à son bien-être, son épanouissement et son pouvoir décisionnel

Les résidents sont responsables de :

- ~ Ne pas se mettre dans des situations dangereuses
- ~ Demander de l'aide en cas de besoin

Les employés sont responsables de :

- ~ Expliquer les services disponibles, comment y accéder et confirmer que les informations fournies ont été comprises
- ~ Utiliser les équipements disponibles tout en assurant la sécurité des personnes et des résidents. Le soignant doit signaler tout dysfonctionnement

La qualité de vie est un concept composé de plusieurs éléments qui favorisent le bien-être et le sentiment d'appartenance du résident. De ce concept, découlent plusieurs droits des résidents. Cette liste comprend les principaux droits mais n'est pas exhaustive. Un résident peut exercer tout droit dont il dispose même si ce droit n'est pas spécifié sur cette liste.

Les résidents ont le droit de :

- ~ Organiser leur chambre, suite ou appartement selon leurs préférences, en tenant compte de l'espace disponible, de la sécurité et de l'espace requis pour les soins
- ~ Se faire accompagner ou assister par la personne de son choix lors d'une réclamation
- ~ Vivre une vie sociale à l'intérieur et à l'extérieur du Wales
- ~ Démontrer un intérêt pour sa propre apparence
- ~ Exprimer sa sexualité dans sa chambre, sa suite ou son appartement
- ~ Exprimer son goût personnel parmi les aliments disponibles
- ~ Manger à son propre rythme
- ~ S'exprimer sur le choix des loisirs et la participation
- ~ Fumer dans les zones fumeurs désignées

conformément à la Loi sur le tabac du Québec

- ~ Vivre dans un environnement calme, surtout pendant la nuit et les périodes de repos
- ~ Reconnaître le personnel par leurs cartes d'identification
- ~ Participer au comité des usagers
- ~ Être représenté quant à ses droits reconnus
- ~ Recevoir des visiteurs
- ~ Recevoir le courrier intact, y compris les journaux
- ~ Participer aux élections municipales, provinciales et fédérales
- ~ Quitter le Wales, à condition qu'il n'y ait aucune menace pour leur sécurité
- ~ Recevoir des informations de la part du soignant concernant les différentes activités proposées par le Wales
- ~ Autres droits légaux

Les résidents sont responsables de :

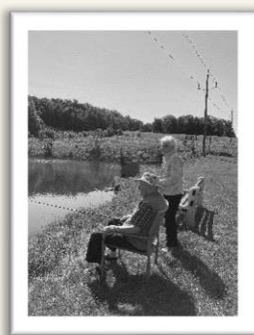
- ~ Informer l'infirmière s'ils souhaitent quitter le Wales et préciser l'heure de retour
- ~ Respecter les réglementations du Wales en matière de sécurité, d'hygiène et de prévention des infections
- ~ Être respectueux des biens du Wales

Les employés sont responsables de :

- ~ Encourager la participation aux activités proposées par le Wales
- ~ Fournir un effort raisonnable pour garder les résidents orientés dans l'espace et dans le temps
- ~ S'assurer qu'il n'y a pas de harcèlement, psychologique ou autre, lorsque le résident exerce un droit de faire une demande particulière
- ~ Exsuder la positivité et réserver son jugement
- ~ Valoriser la responsabilisation des résidents
- ~ Veiller à la sécurité et à la sûreté des résidents

Le Wales est responsable de :

- ~ Rencontrer régulièrement le comité des usagers et inclure le respect des droits des résidents à l'ordre du jour
- ~ S'assurer que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services porte une attention particulière à l'expression et au respect des choix des résidents



« Il ne suffit pas que les personnes âgées aient des droits... elles doivent pouvoir les exercer. » - (Jacoby, *Protecteur du citoyen, Québec, 1990*)

LES RÉSIDENTS N'HABITENT
PAS DANS NOTRE LIEU DE
TRAVAIL ; NOUS
TRAVAILLONS DANS LEUR
DOMICILE



Mis à jour en mars 2023

CODE D'ÉTHIQUE
DU WALES

La bientraitance

La bienveillance, c'est l'expression de l'attention, de la gentillesse, de l'empathie, de la sollicitude et de l'indulgence pour favoriser le bien-être de la personne.

La bientraitance partage les mêmes fondements que la bienveillance. Elle s'en distingue par la prise en compte du point de vue de la personne avant toute action. Lorsqu'il est impossible de recueillir son point de vue, nous pouvons alors considérer celui qu'elle aurait précédemment exprimé (verbalement ou par écrit) ou celui d'un proche.

Le Wales est responsable de :

- Reconnaître le résident dans sa dignité, sa singularité, ses besoins physiques et affectifs, ses rythmes et son histoire.
- Porter un regard positif, sans juger.
- Porter une attention au droit de refus d'un résident.
- Valoriser l'autonomisation du résident.
- Créer un environnement et des conditions de vie favorisant le bien-être et l'enrichissement du résident, en encourageant et en sollicitant respectueusement et régulièrement sa participation.
- Porter attention à la sécurité et au sentiment de sécurité du résident.