



CHSLD

Au cœur de la vie

Rapport
annuel de
gestion au 31
décembre
2022

31 mars
2023

Approuvé par

Georges Abiad, PDG

Table des matières

Table des matières.....	2
1. MOT DE LA DIRECTION	3
2. FIABILITÉ DES DONNÉES.....	4
2.1. Déclaration de la fiabilité des données.....	4
3. PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT ET DES FAITS SAILLANTS	5
3.1. Résidence Au cœur de la vie de Saint-Jérôme	5
3.2. Gouvernance.....	5
3.2.1. Le conseil d'administration (CA)	6
3.2.2. Les comités.....	6
3.2.2.1. Comité de direction	7
3.2.2.2. Comité de gestion – CHSLD Au cœur de la vie de Saint-Jérôme	7
3.2.2.3. Comité de gestion des risques.....	8
3.2.2.4. Comité des usagers	9
3.2.2.5. Comité de la vigilance et de la qualité	9
3.3. Faits saillants.....	10
4. LES RÉSULTATS AU REGARD DES CIBLES DES ENTENTES DE GESTION EN LIEN AVEC LE PLAN STRATÉGIQUE DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX	10
5. LES ACTIVITÉS RELATIVES À LA GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ	10
6. Application de la politique portant sur les soins de fin de vie	15
7. Conclusion.....	15

1. MOT DE LA DIRECTION

C'est avec plaisir que je vous sou mets le rapport annuel de gestion du CHSLD Au cœur de la vie de Saint-Jérôme au 31 décembre 2022. Ce plan trace les grandes lignes et faits saillants de l'année 2022 pour chacune des activités du CHSLD.

Il faut noter qu'en 2022 nous avons poursuivi le processus d'accréditation agrément Canada – Soins de longue durée entamé en 2021 pour le CHSLD Au cœur de la vie de Saint-Jérôme. Cette étape est une priorité pour l'année 2023.

Le CHSLD Au cœur de la vie de Saint-Jérôme est situé au deuxième étage du 325 rue Barette soit la première installation à avoir été implantée sur les quatre (4) que compte actuellement BeskCorp Inc. À cet effet, le CHSLD a la particularité d'occuper un étage sur les trois dont dispose la bâtisse. Les autres étages accueillent une clientèle ressource intermédiaire. Il s'agit d'une première au Québec expérimentant ce genre d'organisation.

Lors des trois dernières années, le CHSLD a fait face à une grande pénurie de main-d'œuvre qualifiée et passionnée, comme nous, à aider les gens fragilisés par la maladie.

La COVID-19 a continué d'être en 2022 une préoccupation de tous les instants. Chacune de nos installations, qui ont toutes été épargnées depuis le début de la pandémie a été frappée.

Tout au long de l'année, la direction, les employés, les familles et les proches ont travaillé de concert pour assurer une qualité de vie à nos résidents dans un climat de sécurité et de sérénité.



Georges Abiad

Président-directeur général

2. FIABILITÉ DES DONNÉES

2.1. Déclaration de la fiabilité des données

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion du CHSLD Au cœur de la vie de Saint-Jérôme :

- Décrivent fidèlement la mission, les mandats, les responsabilités et les activités de l'établissement;
- Exposent le résultat des indicateurs;
- Présentent des données exactes et fiables.

Je déclare donc qu'à ma connaissance les données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2022.



Président-directeur général

Georges Abiad

3. PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT ET DES FAITS SAILLANTS

3.1. Résidence Au cœur de la vie de Saint-Jérôme

BeskCorp Inc. est une entreprise familiale qui se spécialise depuis plus de 12 ans d'opération dans le secteur des résidences et CHSLD pour des personnes ayant des besoins d'assistance et de soins, qu'ils soient de nature physique, cognitive, comportementale ou intellectuelle. L'entreprise compte quatre 4 installations dans lesquelles se répartissent 245 usagers.

L'exercice d'accréditation en cours, « Accréditation Agrément Canada – Soins de longue durée », vise le CHSLD Au cœur de la vie de Saint-Jérôme, installation privée non conventionnée, pour lequel nous détenons un permis depuis 2018. Le contrat avec le CISSS des Laurentides couvre 25 places en CHSLD actuellement toutes occupées. Le CHSLD offre des services réguliers et des services transitoires.

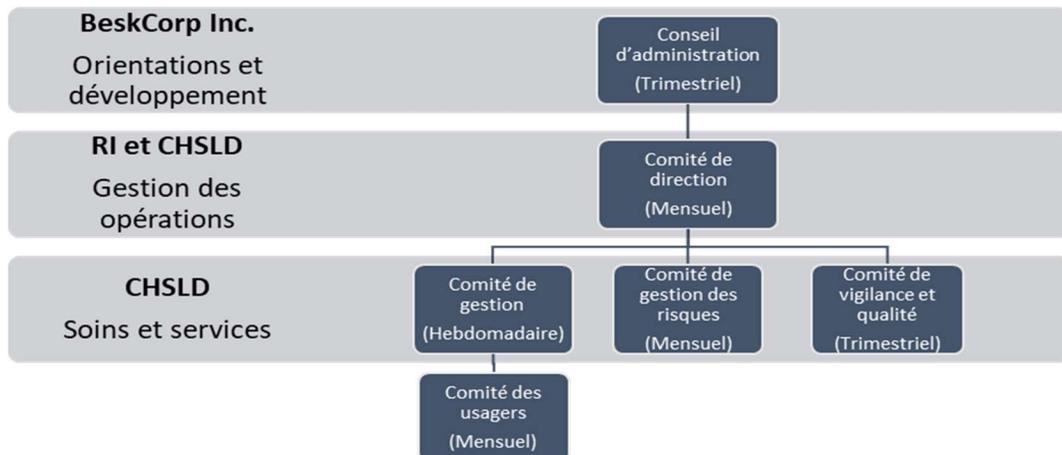
La mission du CHSLD Au cœur de la vie de Saint-Jérôme est de préserver la dignité de chaque résident, lui fournir les soins et les services appropriés à sa condition et lui offrir un milieu de vie unique, sécuritaire, empreint de bonheur et de sérénité.

Les organigrammes du conseil d'administration et des principaux comités sont présentés dans la section 3.2 Gouvernance qui suit.

3.2. Gouvernance

BeskCorp s'est dotée, dès le début de sa fondation, d'une structure de gouvernance qu'elle a améliorée dans son parcours de développement et qui correspond aujourd'hui aux meilleures pratiques de l'industrie tant au point de vue de la gestion de l'organisation que dans l'administration des soins aux différents types d'utilisateurs. Les instances de gouvernance assurent la saine gestion de l'ensemble des fonctions clés de l'entreprise. Les membres du conseil d'administration et des différents comités se réunissent à des fréquences définies durant l'année. La figure 1 qui suit résume les différentes instances qui régissent la conduite de l'entreprise.

Figure 1
Structure de gouvernance



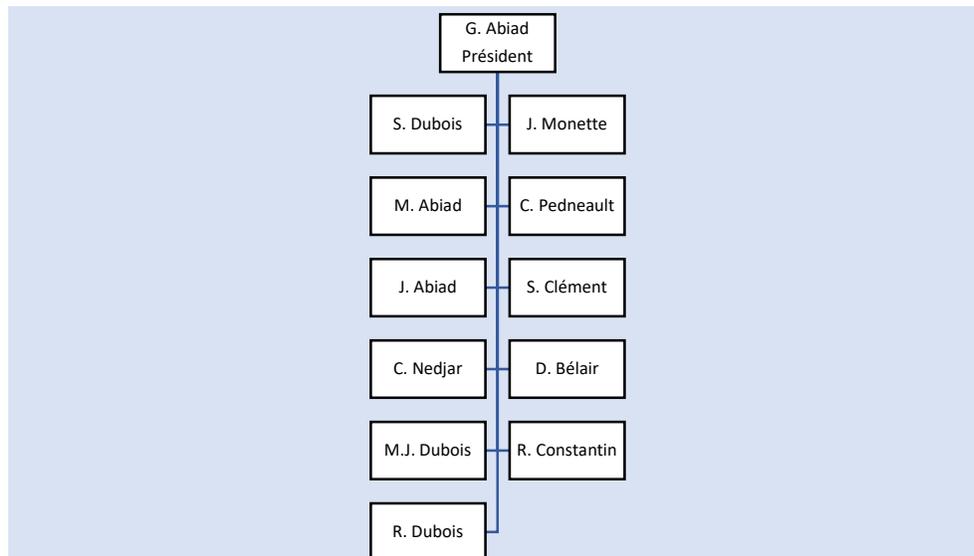
3.2.1. Le conseil d'administration (CA)

Le conseil d'administration (CA) de BeskCorp est composé de 12 sièges détenus par les actionnaires ayant un minimum de 3,5 % des actions privilégiées de celle-ci. Étant une entreprise à capital privé, les actionnaires se sont dotés d'une convention unanime afin de régir les différentes modalités opérationnelles et légales entre eux, notamment la nomination du président du conseil et du PDG.

Le rôle du CA consiste à assurer le développement de l'entreprise de façon saine et responsable. Des rencontres trimestrielles sont prévues afin de passer en revue autant les indicateurs financiers que ceux reliés à la performance opérationnelle de ses différentes installations.

Des orientations de développement sont également adoptées par le CA sur une base annuelle afin de tenir compte des enjeux et des paramètres en présence, notamment dans le secteur de la santé.

Figure 2
Membre du conseil d'administration



3.2.2. Les comités

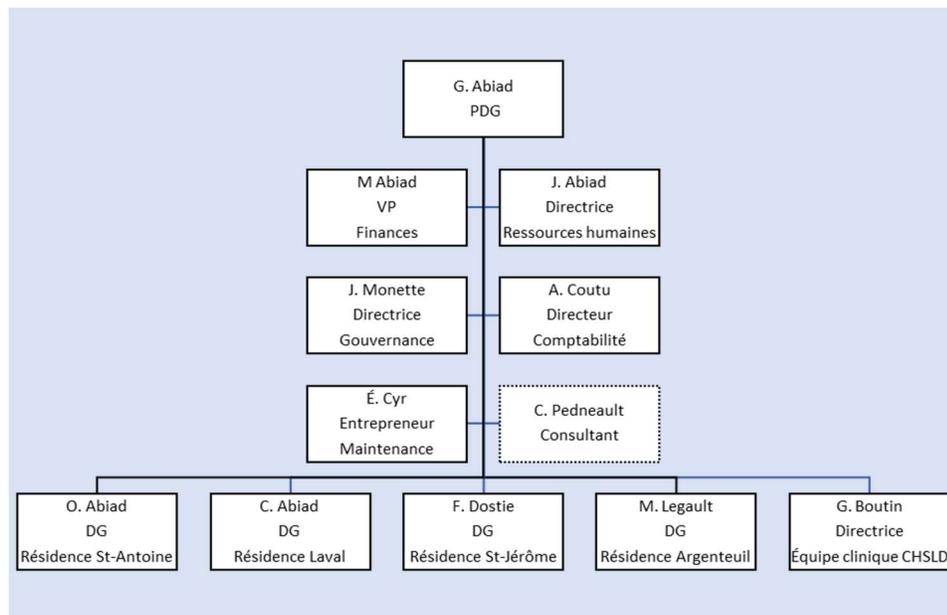
Chacun des comités a une mission claire, un objectif précis et sa contribution dans chacune de fonctions clés de l'organisation. Ces comités se tiennent à des fréquences définies dans le temps et assurent chacun la conduite des différentes activités de l'entreprise. Les sections suivantes présentent chacun des comités et leurs fonctions.

3.2.2.1. Comité de direction

Comité mensuel visant à uniformiser les façons de faire, partager les stratégies et assurer un fonctionnement cohérent et une saine gestion de l'organisation entre toutes les installations de santé de BeskCorp.

Ce comité passe en revue le tableau de bord financier mensuel de l'ensemble des résidences et des CHSLD de l'entreprise. De plus, un statut de l'état d'avancement des initiatives d'amélioration continue ainsi que des enjeux rencontrés pour la bonne conduite de chaque initiative et du plan d'atténuation, le cas échéant, est formulé par les membres responsables. Les membres sont tous des gestionnaires de BeskCorp; voir figure 3 ci-après.

Figure 3
Membres du comité de direction



3.2.2.2. Comité de gestion – CHSLD Au cœur de la vie de Saint-Jérôme

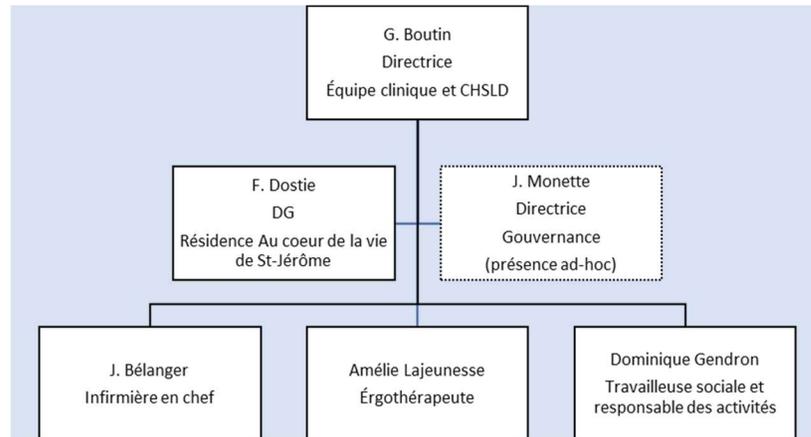
Afin d'assurer une saine gestion et une prise en charge claire, chacun des établissements est sous la responsabilité d'un directeur général qui s'assure de la gestion des services administratifs et de la clientèle RI. Le comité de gestion est propre à chaque installation et se tient de façon hebdomadaire. Il traite des activités courantes sur les soins et services offerts aux résidents.

Pour la clientèle des CHSLD considérant la complexité des soins quelle nécessite et dans le souci d'assurer une qualité uniforme et une optimisation de ces derniers nous avons pris la décision de donner une responsabilité transversale à une directrice.

Ainsi, les soins cliniques pour les CHSLD, peu importe l'établissement où se situent les usagers, sont pris en charge par cette direction. Cette organisation assure une uniformité des soins et détermine clairement l'imputabilité de chacun des

dirigeants. À titre d'exemple, la figure 4 qui suit présente le comité de gestion du CHSLD de Saint-Jérôme.

Figure 4
Comité de gestion – CHSLD Au cœur de la vie (Saint-Jérôme)

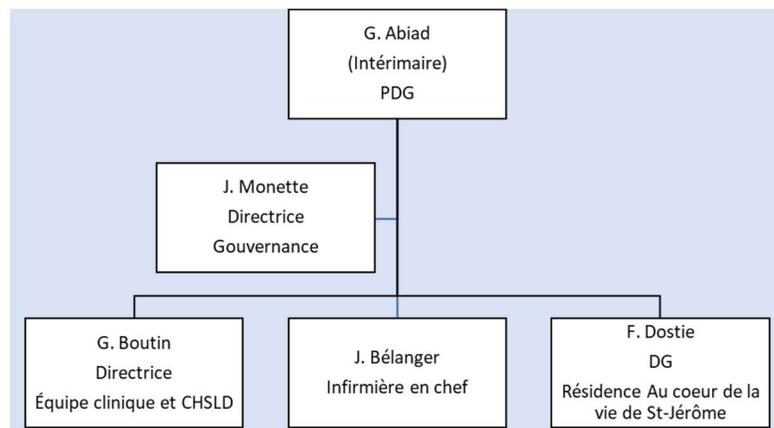


Chacun des comités de gestion est suivi d'une rencontre de l'équipe interdisciplinaire.

3.2.2.3. Comité de gestion des risques

Comité mensuel qui permet l'identification et la prise en charge des risques de même que la mise en œuvre de projets permettant d'atténuer l'impact sur les résidents et les employés.

Figure 5
Comité de gestion des risques– CHSLD Au cœur de la vie de Saint-Jérôme



3.2.2.4. Comité des usagers

Le comité des usagers du CHSLD qui se tient mensuellement est le gardien des droits des usagers. À ce titre, il doit veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits, être le porte-parole des usagers et des résidents auprès des instances de la direction, avoir une préoccupation particulière envers les groupes d'usagers les plus vulnérables et promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Les membres : usagers, ou proches des usagers qui souhaitent en faire partie, le président-directeur général, l'animatrice des activités et l'adjointe administrative complètent le comité.

3.2.2.5. Comité de la vigilance et de la qualité

Comité de liaison visant à faire part de la performance de notre gestion et prendre des décisions sur les volets principaux liés aux CHSLD. Vise à assurer le suivi des recommandations du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (ou du Protecteur des usagers) dans le but d'améliorer la qualité des services. Il est également responsable de coordonner l'ensemble des activités des autres instances mises en place au sein de l'installation pour recevoir et analyser les rapports et recommandations transmis au conseil d'administration et portant sur la pertinence. La qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus, le respect des droits des résidents ou le traitement de leurs plaintes.

Les membres : Représentants du CISSS, Président-directeur général, Vice-président Finance et trésorerie, Directeur général au cœur de la vie de Saint-Antoine, Directrice gouvernance, directrice équipe clinique et CHSLD, Directrice Ressources-Humaines.

3.3. Faits saillants

L'année 2022 a été marquée par les principaux faits saillants suivants :

- Ouverture le 30 décembre 2021 du CHSLD Au cœur de la vie de Laval (18 places) à l'intérieur de la toute nouvelle résidence Au cœur de la vie de Laval inaugurée le 14 décembre 2021 ;
- Poursuite du processus d'accréditation avec Agrément Canada débuté en 2021;
- Le CHSLD Au cœur de la vie de Saint-Jérôme a été sélectionné pour faire partie du projet pilote visant une harmonisation des CHSLD à travers le Québec en vue d'un conventionnement;
- Amélioration de la structure de gouvernance ;
- Création de 2 nouveaux postes au sein de l'équipe de direction visant à solidifier la gestion des activités :
 - Janvier 2022 : Geneviève Boutin devient directrice - équipe clinique et CHSLD ;
 - Décembre 2022 : Josée Monette devient directrice gouvernance ;
- Pour la première fois depuis le début de la pandémie, les CHSLD Au cœur de la vie ont connu en 2022 des éclosions de COVID-19 faisant en sorte que notre équipe incluant la direction fut dédiée en grande partie à la gestion de la situation;
- Difficulté à recruter du personnel qualifié compte tenu de la pénurie de main-d'œuvre actuelle;
- Dépôt des plans pour l'obtention d'un permis d'agrandissement pour la résidence Au cœur de la vie de Saint-Jérôme.

4. LES RÉSULTATS AU REGARD DES CIBLES DES ENTENTES DE GESTION EN LIEN AVEC LE PLAN STRATÉGIQUE DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Section non applicable à notre établissement.

5. LES ACTIVITÉS RELATIVES À LA GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ

Les rapports sur la déclaration des incidents et accidents (AH-223) sont vitaux pour être en mesure d'identifier et de mettre en place les correctifs appropriés pour améliorer la sécurité des usagers. Un suivi quotidien serré se fait sur le terrain par une infirmière qui lorsque la situation le requiert, par exemple lorsqu'il s'agit d'une chute avec conséquence, investigate l'événement.

Le comité de gestion des risques, présentés à la section 3.2.2, fait le suivi mensuel des différents indicateurs notamment plusieurs d'entre eux reliés aux rapports AH-223, identifie les zones de risques importantes et proposent des mesures correctives ou le développement de projets d'amélioration.

Un suivi trimestriel se fait au comité de la vigilance et de la qualité sur lequel siègent deux (2) membres du CISSS des Laurentides. Outre le suivi de la situation de l'ensemble des activités de l'installation, le CISSS apporte un regard global sur l'ensemble des installations de la région et est donc en mesure, dans une perspective d'amélioration continue, de

nous en faire bénéficier. C'est à ce comité que se prennent les décisions sur les projets d'amélioration qui nécessitent des budgets au-delà de 400\$ par intervention. Finalement un retour est fait au niveau du comité de gestion et au comité de direction pour planifier l'implantation des mesures.

En 2022, nous avons mis les efforts pour structurer l'information de gestion et les indicateurs qui en découlent. Pour ce faire nous avons apporté les ajustements au logiciel JIRA, utilisé dans toute l'organisation permettant la gestion des incidents et de gestion de projets développés par Atlassian. Le tableau 1 présente les résultats sur les trois principaux types d'incidents pour 2022.

Tableau 1			
Nature des trois principaux incidents pour 2022			
Principaux types d'incidents	Nombre	Pourcentage par rapport à l'ensemble des incidents	Pourcentage par rapport à l'ensemble des événements
Problèmes de matériels	2	100%	0,7%

Le tableau 2 présente les résultats sur les trois principaux types d'accidents pour 2022.

Tableau 2			
Nature des trois principaux accidents pour 2022			
Principaux types d'accidents (3)	Nombre	Pourcentage par rapport à l'ensemble des accidents	Pourcentage par rapport à l'ensemble des événements
Chute	128	43%	42%
Erreur de médicament (signatures manquantes)	113	38%	37%
Erreur de médicament avec incident	5	2%	2%
Blessure d'origine inconnue	28	9%	9%

Les cas d'incidents et accidents sont relevés par le personnel et documentés dans les rapports AH-223. Sur une base mensuelle, le comité de gestion des risques analyse la tendance des indicateurs et propose des actions pour corriger la situation le cas échéant.

Le tableau 3 présente les initiatives appliquées en 2022 pour faire face aux incidents et accidents. Le tout fait l'objet d'une présentation au comité de la vigilance et de la qualité.

Tableau 3	
Actions mises en place face aux incidents et accidents	
Incidents/accidents	Actions
Chutes	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation régulière sur l'importance de répondre rapidement aux cloches d'appels et aux TABS. - Mise en place, maintien et surveillance des mesures alternatives tels les TABS afin de réduire les risques de chutes. - Entretien et/ou validation de la disposition des milieux physiques afin d'éviter les items encombrants pouvant nuire aux déplacements des usagers ou aux soins. - Enseignements et rappels aux usagers sur l'importance d'utiliser les cloches d'appels pour leurs transferts ou lorsqu'ils ont besoin d'aide. - Enseignements et rappels aux usagers sur l'importance d'utiliser leur marchette, fauteuil roulant ou autre appareil servant à les aider dans leurs déplacements. - Mise en place, maintien, surveillance et réévaluation des mesures de contrôles ou de contention - Mise en place ou maintien d'un rehaussement de service (Service privé 1 pour 1) - Enseignements aux employés sur les méthodes ou stratégies d'interventions à utiliser. (Rester à proximité des usagers, anticipation, contact visuel constant, etc.) - Augmentation des fréquences de tournées visuelles et/ou garder les portes ouvertes afin de permettre une surveillance visuelle accrue.
Erreurs de médication	<ul style="list-style-type: none"> - Rappel sur la fréquence du contrôle qualité du FADM, soit à chaque fin de quart. (Double vérification). - Enseignement et rappel des 9 bons coups. - Sensibilisation sur l'importance d'être rigoureux et concentrés lors de l'administration de la médication. - Tentative de réduction de l'utilisation du personnel d'agence pour les infirmières auxiliaires. - Rappel et maintien des étapes de validation et contrôles qualité en lien avec le processus d'approvisionnement (pharmacie, médecin).
Autres soins (plaie, grilles de selles, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> - Rappel sur l'importance des routines quotidiennes de suivi clinique et d'application des directives infirmières.
Abus/Agression/Intimidation	<ul style="list-style-type: none"> - Enseignements aux employés sur les méthodes ou stratégies d'interventions à utiliser (diversion, non-confrontation, stimulation, PRN, etc.) - Mise en place ou maintien d'un rehaussement de service (Service privé 1 pour 1)

Le CHSLD a traversé jusqu'en 2022 toutes les vagues de la pandémie de COVID-19 sans aucune éclosion. Pour arriver à cette performance exceptionnelle, nous avons su nous mobiliser, de la direction à chacun des employés, autour de notre seule et unique priorité soit celle de veiller à protéger la santé de nos résidents

Nous avons déployé plusieurs mesures de préventions et des actions pour protéger la sécurité des usagers, des employés et des visiteurs comme le démontre le tableau 4.

Tableau 4	
Mesures mises en place pour le contrôle des infections	
Sujets	Actions
Surveillance des infections nosocomiales présentes et émergentes	<ul style="list-style-type: none"> - Activités de surveillance quotidienne via des tournées visuelles. - Observation quotidienne de l'état de santé globale des résidents par le personnel infirmier. - Présence de PCI champions.
Hygiène des mains	<ul style="list-style-type: none"> - Audits du lavage des mains effectué aux deux semaines. - Affichage sur l'hygiène des mains bien en vue dans les endroits propices (corridors, toilettes, cuisine, etc.) - Disposition de distributeurs de désinfectant pour les mains dans les corridors – à toutes les 2 chambres, aires communes, blocs sanitaires, toilettes, etc. - Formation annuelle pour tous les employés et rappels fréquents lors des rencontres du personnel et lors d'éclosion.
Port de l'équipement de protection individuelle (ÉPI)	<ul style="list-style-type: none"> - Formation annuelle pour tous les employés et rappels fréquents lors d'éclosion. - Maintien des inventaires d'ÉPI et disponibilité à des endroits stratégiques en tout temps pour les employés, les résidents et les visiteurs.
Machines et des équipements	<ul style="list-style-type: none"> - Usage unique pour tout matériel médical invasif et nécessitant une technique stérile. - Chaque résident possède ses articles personnels qui sont désinfectés et entretenus et qui ne peuvent être partagé. - Disposition des déchets médicaux pointus et tranchants (aiguilles, mini scalpel, etc.) ainsi que des bandelettes et tubes de prélèvements dans un contenant biorisque jaune. - Disposition des déchets pharmaceutiques dans des contenants biorisques rouges désignés selon qu'il s'agit de médicaments non dangereux ou toxiques et cytotoxiques. - Gestion des déchets, de la lingerie, de la literie souillée et des culottes d'incontinence selon un processus bien établi (manipulation réduite au minimum, mode de fonctionnement, bacs et endroits dédiés).
Vaccination	<ul style="list-style-type: none"> - Opération d'un programme de vaccination en collaboration avec le CISSS des Laurentides et incluant : <ul style="list-style-type: none"> - Vaccination annuelle contre l'influenza - Vaccination unidose contre le pneumocoque - Vaccination contre la COVID-19

En 2022, étant donné la transmission extrême du virus, Le CHSLD Au cœur de la vie a connu 3 éclosions, l'une d'influenza (novembre) et les autres de COVID-19 (mai et août-septembre).

La Prise en charge par la directrice des soins infirmiers (DSI) et de l’infirmière en chef, en collaboration avec l’infirmière en prévention des infections du CISSS des Laurentides, de tous les aspects de la PCI et du contrôle des infections incluant a permis de contrôler la situation. Les mesures mises en place se retrouvent dans le tableau 5 qui suit.

Tableau 5	
Mesures mises en place pour le contrôle des écloisions	
Sujets	Actions
Lors de la présence de symptômes d’infection chez un(des) résident(s)	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place de la grille de suivis des symptômes et des signes vitaux. - Isolement préventif. - Dépistage. - Appel à la famille du résident symptomatique. - Rencontres avec le personnel et insistance sur la surveillance à effectuer et sur le respect des pratiques de base avec tous les résidents. - Rehaussement de la désinfection. - Surveillance accrue.
Lors de la présence d’une écloision	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place de la grille de suivis des symptômes et des signes vitaux pour l’ensemble des résidents. - Isolement pour les résidents atteints et isolements préventifs pour les résidents symptomatiques en attente d’un résultat - mise en place rapide et affichage des précautions additionnelles requises. - Appel à toutes les familles les informant de l’écloision, des précautions additionnelles et de la restriction des visites. - Mise en place et respect des restrictions concernant les visiteurs et les bénévoles. - Procède à l’arrêt des activités de groupe et à l’augmentation des activités individuelles et des appels et vidéos avec les familles. - Évite les mouvements du personnel d’un étage à l’autre. - Divulgation de l’écloision auprès de la Direction de la santé publique et du CISSS des Laurentides. - Détermine la fin de l’écloision et en fait l’annonce auprès des employés, des résidents et des familles. - Suivi des écloisions lors du comité de gestion des risques.

En 2022, aucune plainte n’a été formellement déposée auprès de la commissaire aux plaintes.

Aucune recommandation n’a été formulée par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, le protecteur du citoyen, le coroner ou d’autres instances.

Le CHSLD Au cœur de la vie de Saint-Jérôme a le projet en 2023 de mettre sur pied un site internet sur lequel entre autres seront rendues disponibles à la population les informations distinctes le concernant qui sont contenues dans le rapport sur l’application de la procédure d’évaluation des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits du CISSS des Laurentides. Dans l’intervalle les documents peuvent être obtenus directement en faisant une demande auprès de l’administration.

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

Tableau 6
Indicateurs soins en fin de vie

Nature des soins	Nombre
Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs	15
Nombre de sédations palliatives continues administrées	0
Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées	0
Nombre d'aides médicales à mourir administrées	0
Nombre d'aides médicales à mourir qui n'ont pas été administrées	0
Motifs pour lesquels elles ne l'ont pas été	s.o.

7. Conclusion

En conclusion la fin de l'année 2022 semble poindre pour la prochaine année à une baisse d'intensité de la pandémie COVID 2019. Bien que la pandémie soit toujours présente et être soumise à un processus de surveillance rigoureux la fin de l'année 2022 nous a permis de mettre tous en place pour faire face aux enjeux de 2023 soit :

- L'Obtention de notre accréditation auprès d'Agrément Canada;
- Le conventionnement du CHSLD Au cœur de la vie de Saint-Jérôme;
- La difficulté à recruter du personnel qualifié, compétent et adhérent à nos valeurs compte tenu de la pénurie de main-d'œuvre actuelle;
- Rendement du personnel d'agence qui n'est pas à la hauteur des attentes et coûts reliés importants;
- Formation du personnel.