

LE CŒUR QUI AIME, LES MAINS QUI DONNENT



RAPPORT ANNUEL 2023 - 2024

SANTÉ COURVILLE



Table des matières

1) Message aux autorités	3
2) La déclaration de fiabilité des données et des contrôles afférents	5
3) La présentation de l'installation et des faits saillants	6
4) Les faits saillants.....	17
5) Les résultats en regard des cibles des ententes de gestion en lien avec le plan stratégique du MSSS	19
6) Les activités relatives à la gestion des risques et de la qualité.....	20
8) Les ressources humaines.....	26
9) Les ressources financières	29
10) Ressources informationnelles	32
11) L'état du suivi des réserves, commentaires et observations émis par l'auditeur indépendant	33
12) La divulgation des actes répréhensibles	33
13) Les organismes communautaires	33
14) Conclusion.....	34

1) Message aux autorités

Madame, Monsieur,

L'année 2023-2024 aura été marquée par de nombreux succès et réalisations pour Santé Courville, renforçant notre engagement envers nos valeurs fondamentales de bienveillance et de qualité des soins, incarnées par notre philosophie « **We Care** ».

La philosophie « **We Care** » reste au cœur de toutes nos actions. Nous croyons fermement que chaque interaction avec nos résidents doit être empreinte de respect, de compassion et de bienveillance. Cette année, nous avons intensifié nos efforts pour créer un environnement qui non seulement répond aux besoins de nos résidents mais qui favorise également leur épanouissement et leur bien-être. Chaque jour, nous œuvrons auprès d'eux, avec « **le cœur qui aime et des mains qui donnent** ».

Nous sommes honorées de partager avec vous les moments forts de cette année exceptionnelle.

Succès de l'Agrément et des visites ministérielles

Nous sommes fiers d'annoncer que Santé Courville a brillamment réussi son agrément avec mention d'honneur, une reconnaissance qui souligne notre engagement continu à offrir des soins de qualité supérieure et un environnement sécuritaire à nos résidents. Cette réussite est le fruit du travail acharné et du dévouement de toute notre équipe, qui s'efforce chaque jour de faire de Santé Courville un lieu où il fait bon vivre et travailler.

Les visites ministérielles ont également confirmé notre position en tant que leader dans le domaine des soins de longue durée. Les évaluations positives reçues lors de ces visites témoignent de notre adhérence stricte aux normes les plus élevées et de notre engagement à l'amélioration continue.

Engagement et la bienveillance des employés

Reconnaissant l'importance cruciale de nos employés, nous avons mis en place diverses initiatives pour soutenir leur bien-être et leur développement professionnel. Nos efforts pour promouvoir un environnement de travail positif et inclusif et pour promouvoir nos valeurs ont porté leurs fruits, avec une satisfaction et une rétention du personnel élevée.

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude à l'ensemble de notre personnel. Leur professionnalisme, leur dévouement et leur esprit d'équipe sont les piliers sur lesquels repose notre succès. Grâce à leur engagement inébranlable, nous avons pu surmonter les défis et continuer à offrir des soins exceptionnels à nos résidents.

Reconnaissance des résidents et des familles

Nos familles et nos résidents sont au cœur de tout ce que nous faisons. Nous sommes extrêmement reconnaissants pour la confiance et le soutien qu'ils nous témoignent chaque jour. Leurs retours positifs et leur coopération ont été des sources inestimables de motivation et d'encouragement pour notre équipe.

Les comités des résidents jouent un rôle essentiel dans notre établissement. Ils permettent d'assurer que la voix des résidents est entendue et prise en compte dans les décisions qui les concernent directement. Le mandat des comités des résidents inclut la promotion des droits des résidents, l'amélioration continue des services et la création d'un environnement de vie harmonieux et respectueux. Grâce à leur engagement et à leurs précieux conseils, nous avons pu mettre en place des initiatives qui répondent mieux aux besoins et aux attentes de nos résidents. Nous tenons à souligner également nos généreux bénévoles, sans qui nous ne serions en mesure de réaliser l'ensemble de nos projets. Merci d'être présents !

Des partenaires engagés

Nous remercions nos partenaires, notamment le ministère de la Santé et des services sociaux, le Centre intégré de santé et des services sociaux de Laval, Centre intégré universitaire de santé et des services sociaux de l'Estrie – CHUS, l'Association des établissements privés conventionnés, les villes de Laval et de Waterloo, et bien d'autres encore...pour leur soutien continu et leur précieuse collaboration. Leur aide a été essentielle pour l'approvisionnement en équipements de protection individuelle et pour les conseils et le support offerts lors des visites et évaluations.

En conclusion, l'année 2023-2024 a été une année de réussite et de croissance pour Santé Courville. Avec un changement à la direction générale opérée en janvier 2024, nous continuerons à nous engager envers l'excellence, la bienveillance et l'amélioration continue, pour le bien-être de nos résidents et la satisfaction de nos employés.

Merci à tous pour votre soutien et votre collaboration.

Avec mes salutations distinguées,

Original signé

Christine Durocher
Directrice générale (retraîtée)

Original signé

Emilie Fontenay
Directrice générale

2) La déclaration de fiabilité des données et des contrôles afférents

À titre de président de Santé Courville, je déclare que les données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables, répondent aux normes comptables canadiennes et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2024.

Tout au long de l'exercice, des systèmes d'information et des mesures de contrôle rigoureux ont été maintenus pour assurer la précision et l'intégrité des informations rapportées. Ces contrôles comprennent des processus de vérification interne, l'utilisation de logiciels de gestion conformes et des audits réguliers réalisés par des tiers indépendants.

Les résultats et les données présentés dans ce rapport reflètent fidèlement la mission, le mandat et la vision de Santé Courville. Ils illustrent notre engagement à offrir des soins et des services de haute qualité, tout en respectant les valeurs de bienveillance et de respect qui caractérisent notre philosophie « **We Care** ».

Je certifie donc qu'à ma connaissance, les données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont exactes, complets et fiables, et qu'ils représentent de manière fidèle la situation de Santé Courville au 31 mars 2024.

Original signé

Kenneth Courville

Président

Annexe 1

3) La présentation de l'installation et des faits saillants

Santé Courville : une histoire de cœur et de famille.

En 1935, Mme Vivian Doe Courville, préoccupée par l'absence de places et de ressources pour les personnes en perte, accueille sa première résidente. Ses enfants rejoignent leur mère dans cette aventure de cœur et de générosité.

Mme Doe Courville disait « c'est la main qui donne la pilule qui fait toute la différence ». Répondre aux besoins des résidents, respecter leur intimité et leur capacité à décider, sont autant de valeurs qui depuis 1935 sont véhiculées par la famille Courville, dans l'esprit du « **We Care** », pour un véritable milieu de vie.

En 1965 la famille Courville construit un hôpital à Waterloo, en Estrie. À cette époque, on appelle hôpital certains centres pour personnes âgées nécessitant beaucoup de soins. En 1970, cet hôpital devient le premier au Québec à obtenir l'accréditation canadienne.

En 1975, une autre page d'histoire s'écrit : l'hôpital est donné à la province de Québec et s'en suit la construction de Santé Courville de Waterloo.

En 1989, un centre d'hébergement de Laval appelé Twilight Haven, alors sous la direction de M. Daniel Rhodes, est relocalisé et agrandi. C'est la naissance de Santé Courville de Laval. M. Kenneth Courville, troisième génération au service des personnes âgées, devient le directeur général jusqu'en 2003. Depuis, il est président de Santé Courville Inc., comprenant Santé Courville et ses multisites de Laval et de Waterloo.

Depuis quatre générations, la famille continue de perpétuer cette tradition de prendre soins des personnes âgées.

Aujourd'hui, Santé Courville est un établissement privé conventionné avec une mission de CHSLD – Soins d'hébergement de longue durée. Santé Courville regroupe deux installations, l'une à Laval et l'autre à Waterloo, située dans la région de l'Estrie. Notre installation à Laval a une capacité d'accueil de 68 résidents et celle de Waterloo de 66 résidents.



Santé Courville c'est tout d'abord un milieu de vie respectueux et sécuritaire pour les résidents, créé en étroite collaboration avec les familles, les membres de l'équipe, les bénévoles et nos partenaires. Les résidents sont au cœur de nos décisions et pour bien en prendre soin, nous nous entourons d'une équipe et de bénévoles qui ont « le cœur sur la main et les mains qui donnent », parce que « **We Care** » depuis 1935.

Cette longue tradition du « **We Care** » s'adresse à tous les membres de l'organisation. Car pour bien prendre soin des résidents, nous prenons soins des membres de l'équipe afin de créer un milieu de travail où il fait bon travailler en collaboration, en équipe et dans une perspective d'amélioration continue. Nos valeurs « **We Care** » prônent le respect, la bienveillance, la collaboration et la sécurité. Celles-ci sont au cœur de notre philosophie de gestion et d'intervention et guident chacune de nos actions.

Santé Courville est membre de l'Association des établissements privés conventionnés (AEP) qui regroupe 28 propriétaires-gestionnaires qui représentent 59 établissements et installations – 57 centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et deux hôpitaux de réadaptation, incluant des soins palliatifs – répartis dans 11 régions du Québec.



Notre vision

Notre vision est que Santé Courville soit reconnue pour sa philosophie du « **We Care** ».

Notre philosophie « **We Care** » prône des valeurs forte de respect, de dignité, de bienveillance, de collaboration et de sécurité. Toutes ces valeurs sont interreliées.



Notre mission

En complément de notre mission de centre d'hébergement de soins de longue durée, telle que prévue par la Loi sur la santé et les services sociaux, notre mission est d'

- Offrir des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de soins infirmiers, pharmaceutiques, médicaux et de réadaptation aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle et/ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage.
- Offrir un environnement humain, qui est le prolongement du milieu de vie naturel et social des résidents et dans lequel l'accent est mis à conserver aux résidents une qualité de vie optimale en répondant de façon personnalisée au maintien de la santé résiduelle pour leur plus grand bien-être.

Notre mandat

Le mandat de Santé Courville, pour répondre aux besoins des résidents hébergés chez Santé Courville. Notre clientèle est principalement formée de résidents ayant des troubles cognitifs (tout particulièrement la maladie d'Alzheimer), des troubles physiques sévères et des soins palliatifs.

Notre clientèle est désignée par les mécanismes régionaux d'accès à l'hébergement (MAH). Nous nous assurons de répondre à leurs besoins en collaboration avec les établissements publics du réseau de la santé et des services sociaux et plus spécifiquement le Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CISSS Laval) et le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS Estrie-CHUS), les partenaires institutionnels comme les villes de Laval et de Waterloo et les partenaires communautaires.

Nos services

En tant que centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), Santé Courville offre, de façon temporaire ou permanente, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques, médicaux et de réadaptation aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel.

Santé Courville offre des soins et des services 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, de l'aide aux activités de la vie quotidienne et des soins personnels de niveau élevé, pour assurer le bien-être et le bonheur de nos résidents. L'assistance personnalisée et un plan de soins sont développés pour chaque résident afin que notre personnel puisse répondre aux besoins individuels de chacun. La présence en tout temps d'une infirmière, les soins d'urgence et des services de réhabilitation sont offerts à tous les résidents. Nous offrons aussi du support quotidien pour les soins d'hygiène personnels, du soutien à l'alimentation et lors des activités récréatives.

De plus, tous les efforts sont mis en place pour offrir des soins de confort empathiques pour les résidents en fin de vie.



Soins infirmiers

- L'infirmière, au cœur du quotidien des résidents, dirige l'équipe de soins afin de fournir des soins médicaux de qualité à nos résidents. Il ou elle est aussi responsable de sensibiliser le résident sur leur état de santé, afin de les soutenir à prendre leurs propres décisions relatives à leur condition médicale.
- L'infirmière auxiliaire aide l'infirmière afin de prodiguer des soins et traitements selon les besoins des résidents. Il ou elle assiste aussi l'infirmière lors d'interventions préventives, thérapeutiques ou diagnostiques.



Préposés aux bénéficiaires

- Ils sont responsables d'offrir les soins de base quotidiens à nos résidents. Ils les assistent dans les activités de la vie quotidienne, tel que les soins d'hygiène, l'alimentation, l'habillement et la mobilité.



Services auxiliaires et de soutien

- **Services alimentaires:** Composés d'un chef, de ses aides alimentaires et d'une nutritionniste, ceux-ci préparent les mets à tous les jours afin de répondre aux besoins variés de chaque résident.
- **Entretien ménager et maintenance:** Notre département d'entretien ménager et des services de maintenance sont responsables d'assurer la propreté du bâtiment et de l'équipement d'entretien.
- **Buanderie:** La buanderie nettoie les vêtements et la literie de nos résidents sur une base régulière.
- **Services religieux :** La messe du dimanche est tenue dans notre chapelle.
- Coiffure
- Clinique visuelle
- Soins de pieds



Soins médicaux et pharmaceutiques

- Médecine générale et gériatrie
- Pharmacie: Les services de la pharmacie sont offerts pour les résidents qui en ont besoin. Nous couvrons le coût des prescriptions pour les résidents qui sont couverts par la Régie de l'assurance maladie du Québec.



Services professionnels et de réadaptation

- **Services de réadaptation:** Notre équipe de physiothérapie, ergothérapie et de TRP évalue les besoins du résident et développe un plan de soins personnalisés qui permet au résident d'améliorer et de maintenir son autonomie physique et fonctionnelle.
- **Loisirs:** Notre équipe de loisirs offre des activités quotidiennes (7j/7), de jour comme de soir, afin de divertir nos résidents mais afin de leur permettre de maintenir leur connaissance et leurs acquis physiques et cognitifs.
- **Nutrition:** Notre équipe de nutrition s'assure que des menus sains et variés, adaptés aux besoins des résidents et sécuritaires soient offerts.
- **Travail social:** Notre équipe de travail social soutient le résident et les familles dans des enjeux psychosociaux complexes et les soutiennent dans les démarches administratives comme la curatelle.



Bénévoles

- Nos bénévoles offrent un aide précieuse et essentielle. Ils soutiennent les résidents dans les activités, les accompagnent lors d'activités extérieures, les décorations ou prennent simplement le temps de leur offrir une compagnie amicale.



Administration

- Nos agents administratifs sont disponibles pour les résidents ou leurs familles, lors des heures ouvrables pour répondre aux questions, préoccupations, demandes ou de discuter des paiements relatifs à l'hébergement.

Notre structure organisationnelle

Santé Courville présente une structure organisationnelle où l'on retrouve des directions et des services centralisés qui administrent les deux installations.

Organigramme



Nos conseils et comités

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration est composé du président, Kenneth Courville.

En regard du code d'éthique et de déontologie, le conseil d'administration n'a reçu aucune plainte et traité aucun cas relatif à ce code au cours de l'année 2023-2024.

Le code d'éthique et de déontologie du conseil d'administration de Santé Courville se trouve à l'annexe 2 de ce rapport annuel de gestion, publié sur santecourville.com sous Documentation/Code d'éthique.

Le comité des résidents

Selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), les comités des usagers ont pour mandat de :

- Renseigner les usagers sur leurs droits.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.
- Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte.
- Assurer le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
- Évaluer l'efficacité des mesures mises en place en application des dispositions de l'article 209.0.1.

Pour l'année 2023-2024, les deux comités ont réalisé un travail remarquable en promouvant les droits des résidents, en améliorant les conditions de vie et en renforçant la communication avec les résidents et leurs familles. Leur engagement et leur dévouement ont contribué de manière significative à la qualité des services offerts et à la satisfaction des résidents.

Promotion des droits des résidents

Les deux comités ont mis en place diverses initiatives pour sensibiliser les résidents et leurs familles aux droits des usagers. À Laval, ceci inclut la promotion des 12 droits des usagers via des affiches, des posts humoristiques sur Facebook, des bulletins aux familles, et des kiosques d'information lors d'événements spéciaux comme Halloween et Noël. À Waterloo, un calendrier surdimensionné affichant un droit par page est installé dans chaque chambre, et un droit des résidents est publié mensuellement dans le journal envoyé aux familles.

Sondages de satisfaction

Les deux comités ont également participé à la préparation, la distribution, et la compilation des sondages annuels de satisfaction des résidents et des familles. Ces sondages permettent d'évaluer le degré de satisfaction des résidents et d'identifier les domaines nécessitant des améliorations.

Comparativement à 2023, la satisfaction globale a augmenté de 3% avec un taux de satisfaction générale de 94% pour 2023-2024.

Visibilité et communication

Les comités des résidents des deux installations ont travaillé à améliorer leur visibilité et leur communication avec les résidents et les familles. À Laval, cela s'est fait par le biais des médias sociaux, des bulletins aux familles, et de la présence de kiosques d'information lors des événements.

Rapport annuel de gestion 2023-2024 - Santé Courville

À Waterloo, des épinglettes identifiant les membres du comité ont été distribuées pour faciliter leur reconnaissance, et des informations sur les droits des usagers sont diffusées sur un écran à l'entrée principale.

Activités et réalisations spécifiques

Le comité de Laval a tenu des réunions fréquentes avec la direction générale et participé activement aux rencontres du comité milieu de vie ainsi qu'à des réunions partenaires pour favoriser des échanges constructifs. Le comité a organisé des conférences et informé les résidents et leurs proches sur leurs droits via différents canaux d'information, incluant des kiosques et de la littérature spécifique.

Le comité de Waterloo a collaboré avec le Conseil pour la Protection des Malades (CPM) pour offrir des formations continues aux membres du comité. Une vidéo-conférence a été organisée pour mieux comprendre les responsabilités du comité. Le comité a soutenu le bien-être des résidents par diverses initiatives, telles que la distribution de petits cadeaux lors d'événements annuels, et l'offre de paniers réconforts aux familles.

Le Comité milieu de vie

Le milieu de vie, c'est le « chez-moi » du résident. Sa chambre est un endroit privilégié que le résident peut aménager et décorer à son goût. La philosophie de Santé Courville est d'assurer le plus possible une continuité avec la vie antérieure du résident en tenant compte de ses goûts, de sa culture et de ses habitudes de vie ainsi que des limites imposées par le milieu. Cette continuité englobe la vie sociale de l'individu, donc sa famille, ses amis, ses activités récréatives ou autres. Évidemment, parce que la personne est hébergée, elle nécessite des soins, donc, il est important d'établir un équilibre entre le milieu de vie et le milieu de soins.

Le comité milieu de vie vise à identifier les priorités d'actions identifiées par les résidents et leurs familles qui amélioreront significativement le milieu des aînés.

Le Comité d'amélioration continue (CAC)

Le Comité d'Amélioration Continue (CAC) Le CAC est un comité consultatif regroupant les installations de Laval et Waterloo. Il adresse toutes les questions touchant l'organisation et l'amélioration du travail, et s'assure de la disponibilité et l'utilisation d'outils pour travailler en sécurité et efficacement, pour le mieux-être des résidents, tout en créant un milieu de travail où il fait bon travailler. Les sujets comme la reconnaissance, la formation et les communications y sont traités. Des employés des soins, services auxiliaires, bureau et des gestionnaires en font partie et représentent les quarts de jour, soir et nuit.

Cette année, le comité s'est penché sur différents sujets :

- Le suivi des sondages de satisfaction du personnel et la mise en place d'un plan d'action dans le cadre de l'Agrément ;
- L'amélioration des communications internes, notamment avec la mise en place d'un bulletin de communication RH avec des sujets d'intérêt pour le personnel, des messages de reconnaissance ;
- La mise en place d'un concours interne pour la nomination d'employés démontrant des comportements et attitudes exemplaires qui incarnent les valeurs organisationnelles **«We Care»**;
- La mise en place de rencontres Flash pour discuter d'enjeux opérationnels pour soutenir les équipes;
- La reprise d'un programme de référencement de nouveaux employés ;
- Des consultations sur des politiques et procédures internes, comme la politique de lutte à l'incivilité, la violence ou le harcèlement en milieu de travail.

Le comité de santé et sécurité

Ce comité consultatif paritaire regroupant les installations de Laval et Waterloo en un même comité vise à adresser toutes questions visant à soutenir la démarche d'amélioration continue en matière de santé, sécurité et mieux-être au travail et dans son milieu de vie.

Il identifie les éléments de sécurité préventif ou en continu devant être adressés, les analyse et recommande à la direction des moyens, des formations et des outils afin d'y remédier et d'assurer un milieu de travail et de vie optimal pour le mieux-être des employés, résidents, familles, bénévoles et stagiaires.

Le comité est consulté sur les différents sujets reliés à la santé et sécurité dans ses installations de Laval et Waterloo, tels que :

- La présence et l'assiduité au travail ;
- Les risques relatifs aux accidents du travail comme les installations, les équipements, l'utilisation de matières dangereuses, etc. ;
- Le respect des normes et des exigences relatives à la sécurité du personnel ;
- Les activités et programmes d'aide aux employés.

Cette année, les activités du comité ont été intégrées avec le comité d'amélioration continue.

Le Comité de gestion

Le comité de gestion est composé des gestionnaires et de certains professionnels. Ce comité se rencontre toutes les semaines sous forme d'une rencontre Flash (1 heure maximum) afin d'assurer la circulation fluide de l'information au niveau des opérations, de partager les bons coups, de discuter des situations problématiques, d'assurer l'amélioration continue dans un environnement sécuritaire et apprenant, tout en respectant les valeurs de Santé Courville dont le « **We Care** » qui place le résident au centre de nos décisions.

Ce comité de gestion se rencontre aussi 10 fois par année pour une rencontre de 3 à 4 heures afin de discuter plus profondément des différentes politiques de Santé Courville et du suivi des avancés des différents départements. C'est lors de ces rencontres aussi que les suivis du plan stratégique, du plan opérationnel, du plan d'hébergement (objectifs ministériels), de la saine gestion des ressources et du cahier des actions (agrément) se font.

Cette année a été marquée spécialement par la certification d'Agrément Canada. Grâce à l'engagement indéfectible de toute l'équipe de Santé Courville, une note de 100% a été obtenue pour tous les chapitres évalués. Lors de la visite d'évaluation de l'équipe d'agrément à Laval et Waterloo, ayant eu lieu du 4 juin au 8 juin 2023, plusieurs résidents, membres de familles, bénévoles, employés et partenaires ont été rencontrés par les visiteurs. D'une voix unanime, ils ont été des champions des efforts mis en place par les membres de l'équipe, pour être à l'écoute et pro-actif au bien-être des résidents.

Cette note parfaite sera un défi de taille à relever au niveau de l'amélioration continue. Santé Courville est confiant d'y parvenir grâce à la passion et professionnalisme, que toute l'équipe investit chaque jour dans sa mission.

Le Comité de gestion des risques

Le comité de gestion des risques de Santé Courville a joué un rôle essentiel dans l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins offerts.

Rapport annuel de gestion 2023-2024 - Santé Courville

Grâce à une surveillance rigoureuse, des plans d'action efficaces et une communication transparente, le comité a réussi à maintenir un environnement sécurisé pour les résidents et les employés.

Conformément aux articles 183 à 183.4 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), le comité de gestion des risques de Santé Courville a pour mandat de :

- Assurer la surveillance et la gestion des risques afin de garantir la sécurité des usagers.
- Identifier et analyser les risques d'incidents ou d'accidents pour prévenir leur apparition et contrôler leur récurrence.
- Veiller à la divulgation des événements indésirables et apporter un soutien aux victimes et à leurs proches.
- Mettre en place un système de surveillance incluant un registre local des incidents et accidents pour l'analyse des causes.
- Recevoir et analyser les rapports et recommandations relatifs à la qualité, la sécurité, le respect des droits des usagers, et le traitement des plaintes.
- Recommander des mesures de prévention et de contrôle au conseil d'administration.

Le comité de gestion des risques est composé des membres suivants :

- La directrice générale
- La responsable des mesures d'urgences.
- La directrice des soins et des services cliniques (DSSC ou chef d'unité).
- Les présidents des comités des résidents de Laval et Waterloo (ou l'un des deux).
- Le responsable des technologies de l'information (TI).

Pour l'année 2023-2024, quatre rencontres ont été tenues.

Surveillance et analyse des risques

Le comité a fait un suivi et une analyse continue des déclarations AH223, y compris les incidents liés aux chutes, médications, abus/agressions, et autres erreurs. Des plans d'action ont été mis en place pour traiter les incidents récurrents, tels que les médications retrouvées au sol et les chutes.

Indicateurs de gestion aux soins

Le comité a assuré la surveillance des indicateurs clés tels que les taux d'infections nosocomiales, la conformité à l'hygiène des mains, et le temps de réponse aux cloches d'appel des résidents. Une amélioration notable a été observée dans les délais de réponse et la réduction des omissions de médicaments grâce à l'utilisation du système de gestion des médicaments Panda, en collaboration avec la pharmacie Cardinal.

Prévention et contrôle des infections

L'année 2023-2024 a été marquée par la gestion de plusieurs éclosons confirmées de COVID-19, influenza A, et gastro-entérite virale. Des mesures spécifiques ont été mises en œuvre, telles que l'isolement immédiat des résidents symptomatiques et l'augmentation des audits d'hygiène des mains pendant les éclosons.

Nous soulignons les excellents résultats des équipes de Laval en matière de PCI avec des résultats de 100% dans tous les audits en prévention et contrôle des infections réalisées par le CISSS de Laval.

Formation et sensibilisation

Plusieurs formations ont été dispensées sur l'hygiène des mains et les protocoles de sécurité, avec des audits réguliers pour assurer la conformité. Un plan d'action détaillé a été suivi pour maintenir un haut niveau de prévention et de contrôle des infections.

Gestion des situations de maltraitance et d'agressivité

Toutes les situations de maltraitance signalées ont été traitées et les dossiers ont été fermés avec succès.

Rapport annuel de gestion 2023-2024 - Santé Courville

Gestion des conflits entre employés

Une situation de harcèlement a été signalée. L'enquête a conclu à un conflit et la plainte n'est pas fondée. Une médiation a été offerte aux employés mais non poursuivie par la plaignante.

Amélioration continue et communication

Les protocoles de sécurité et de gestion des risques ont été révisés et mis à jour pour répondre aux exigences actuelles. Les membres du comité ont travaillé en étroite collaboration avec les équipes de soins pour s'assurer que toutes les mesures de prévention sont correctement mises en œuvre.

Communication efficace

La communication avec les résidents, les familles, et les employés a été renforcée, notamment par l'utilisation de journaux internes et de numéros de contact disponibles 24/7 pour répondre aux besoins immédiats.

Les priorités pour l'année à venir incluent l'amélioration continue des délais de réponse aux cloches d'appel et la poursuite des formations sur les protocoles de sécurité.

Le comité de vigilance et de la qualité

Conformément aux articles 412 à 412.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), le comité de vigilance et de la qualité de Santé Courville a pour mandat de :

- Assurer auprès du conseil d'administration le suivi des recommandations relatives à la qualité des services transmises par diverses instances de surveillance et de suivi de la qualité et de la sécurité, dont le comité de gestion des risques et les recommandations du commissaire aux plaintes et à la qualité.
- Recevoir et analyser les rapports et recommandations portant sur la qualité, la sécurité, le respect des droits des résidents, le traitement des plaintes, et les plans d'amélioration.
- Établir des liens systémiques entre ces rapports et recommandations pour en tirer des conclusions et formuler des recommandations au conseil d'administration.
- Assurer le suivi et l'application des recommandations auprès du conseil d'administration.

Le comité de vigilance est composé des membres suivants :

- La directrice générale de Santé Courville.
- Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Laval.
- Un membre choisi par le PDG du CISSS de Laval, la Directrice de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique.
- La gestionnaire des mesures d'urgences et de la sécurité de Santé Courville.
- La directrice des soins et des services cliniques de Santé Courville.
- Les présidents des comités des résidents de Laval et de Waterloo (ou l'un des deux).

Pour l'année 2023-2024, trois rencontres ont été tenues. Le comité de vigilance de Santé Courville a assuré une surveillance rigoureuse et proactive de la qualité des soins et des services offerts en 2023-2024. Grâce à des suivis réguliers des plaintes, des visites ministérielles, des agréments, et des recommandations du coroner, le comité a pu mettre en place des mesures efficaces pour améliorer la sécurité et le bien-être des résidents. Les efforts continus pour sensibiliser et former le personnel, ainsi que les mécanismes d'évaluation de la satisfaction, témoignent de l'engagement de Santé Courville envers l'excellence et la bientraitance.

Bilan des plaintes

Plusieurs dossiers ont été ouverts et traités concernant des signalements de maltraitance et de violences.

Rapport annuel de gestion 2023-2024 - Santé Courville

Toutes les mesures nécessaires ont été prises pour assurer la sécurité et le bien-être des résidents, incluant des interventions disciplinaires et des ajustements dans les pratiques de soins. Le comité a suivi les recommandations du Commissaire aux plaintes et du Protecteur du citoyen, assurant ainsi une réponse rapide et appropriée à toutes les plaintes et situations signalées.

Suivi des visites ministérielles

Les visites ministérielles de mai 2023 et de février 2024 ont permis d'évaluer la qualité du milieu de vie et des soins offerts. Des recommandations ont été formulées et des plans d'amélioration ont été mis en place pour répondre aux points soulevés. Les actions incluaient la sensibilisation du personnel aux bonnes pratiques entourant les repas et la confidentialité, la formation continue du personnel concernant les troubles neurocognitifs majeurs et les soins palliatifs et de fin de vie ainsi que l'accès aux plans d'intervention pour les préposés aux bénéficiaires (PAB).

Suivi de la visite d'agrément

En juin 2023, Santé Courville a obtenu son agrément sans recommandation avec mention d'honneur. Aucune recommandation additionnelle n'était nécessaire, ce qui souligne l'excellence des pratiques déjà en place. Une note de 100% a été obtenue pour tous les chapitres évalués.

Santé Courville tient à souligner l'engagement indéfectible de toutes les équipes de Santé Courville. Lors de la visite d'évaluation de l'équipe d'agrément à Laval et Waterloo, plusieurs résidents, membres de familles, bénévoles, employés et partenaires ont été rencontrés par les visiteurs. D'une voix unanime, ils ont été des champions des efforts mis en place par les membres de l'équipe, pour être à l'écoute et pro-actif au bien-être des résidents. Le dévouement et la détermination à fournir des soins et services exceptionnels font des membres de l'équipe et des intervenants œuvrant à Santé Courville, de réels ambassadeurs du « **We Care** ».

Tous nos remerciements et nos félicitations à tous ceux qui ont contribué à ce succès. À ce chapitre, mentionnons le comité des résidents, le comité du milieu de vie, le comité d'amélioration continue, les membres de l'équipe, ainsi que nos précieux bénévoles et partenaires.

Rapports du coroner

Le comité a suivi les rapports d'investigation du Bureau du Coroner et a assuré que toutes les recommandations pertinentes soient mises en œuvre pour améliorer la qualité des soins et la sécurité des résidents.

Événements indésirables

Une analyse détaillée des incidents et accidents a été réalisée, incluant les chutes, erreurs de médication, et abus/agressions. Des plans d'action ont été élaborés pour chaque type d'événement afin de prévenir leur récurrence et améliorer la réponse des équipes soignantes.

Évaluation de la satisfaction

Un mécanisme structuré a été mis en place pour évaluer annuellement le degré de satisfaction des résidents et de leurs proches. Des activités d'information et de sensibilisation ont été offertes pour favoriser la bientraitance et contrer la maltraitance.

Avec fierté, le taux de satisfaction générale des résidents et des familles a augmenté de 3% passant de l'excellent résultat de 91% à 94% pour nos deux installations. Suite aux résultats, aucune recommandation n'a été formulée par les comités des résidents à cet égard, si ce n'est que de poursuivre notre excellent travail tous ensemble.

Formation du personnel

Des formations spécifiques sur les troubles neurocognitifs majeurs, les soins palliatifs et de fin de vie ont été planifiées pour le personnel afin de renforcer leurs compétences et leur sensibilité aux besoins des résidents.

4) Les faits saillants

En réponse aux besoins grandissants de nos résidents et de leurs proches, Santé Courville a intensifié ses efforts pour relever les défis et saisir les opportunités afin de continuer à offrir des soins de qualité supérieure à ses résidents. Santé Courville a aussi poursuivi son travail afin de :

- Promouvoir et faire vivre au quotidien la philosophie du «*We Care*» ;
- Assurer le rayonnement et la pérennité de Santé Courville ;
- Être une organisation de choix pour tous.

Le recrutement du personnel en soins

Le recrutement de professionnels de la santé et des services sociaux demeure un défi majeur. La pénurie de personnel qualifié, exacerbée par la compétition avec d'autres établissements de santé, a rendu difficile le maintien d'un effectif stable. Ce défi est encore plus grand en Estrie. Le défi de la main-d'œuvre en Estrie est accentué par une combinaison de facteurs démographiques, économiques, éducatifs et sociaux. La faible densité de population, la migration des jeunes, la concurrence avec les régions urbaines, les départs à la retraite et les investissements limités contribuent tous à rendre le recrutement et la rétention du personnel de santé particulièrement difficiles. Pour relever ces défis, des stratégies ciblées, telles que l'amélioration des conditions de travail, les incitations financières, et le développement des infrastructures, sont essentielles pour attirer et retenir les professionnels de la santé dans cette région.

Actuellement, il en résulte une augmentation de la charge de travail avec un risque d'épuisement professionnel, un recours plus grand à la main d'œuvre indépendante ou au temps supplémentaire.

Santé Courville poursuivra ses efforts de recrutement, ses partenariats avec des écoles de formation, et ses programmes de fidélisation des employés, tout en s'attaquant à ses objectifs de réduction au recours aux agences et à la main d'œuvre indépendante.

Disponibilité et la présence médicale et départs à la retraite

La disponibilité médicale pose également des défis significatifs, notamment avec le départ à la retraite imminent de certains médecins clés. Santé Courville travaille fort afin de s'assurer que la continuité des soins ne soit pas menacée et que la charge de travail ne s'accroît pas pour les médecins restants. La présence des médecins sur les sites demeure aussi un défi.

Santé Courville devra accélérer dans les prochaines son recrutement médical et voir à développer des partenariats et de programmes d'incitation pour attirer de nouveaux médecins. Le virage numérique sera incontournable pour soutenir l'accès et la continuité des soins médicaux.

Mobilisation continue et attractivité du personnel

Maintenir une mobilisation continue du personnel et attirer de nouveaux talents sont des défis constants. Les CHLSD démontre une faible attractivité en raison des conditions de travail perçues, d'une disponibilité en 24/24 et 7/7 et de la concurrence. La difficulté à être concurrentiel dans le recrutement pour certains postes spécialisés, comme les ergothérapeutes et les pharmaciens, complique la situation.

L'amélioration des conditions de travail, l'offre de programmes de bien-être, la reconnaissance des employés, et les opportunités de développement professionnel sont autant de mesures mises en place chez Santé Courville. Toutefois, ce sont nos valeurs et la vision des soins et des services que nous prônons qui est gage de rétention. Santé Courville devra s'attaquer à une campagne de visibilité importante dans les prochaines années.

Les infrastructures

Les besoins en infrastructures sont nombreux pour répondre aux standards modernes de soins et à l'augmentation des besoins des résidents.

L'accroissement des coûts relatifs aux rénovations, aux infrastructures technologiques sont importants.

Agrément à 100%

Santé Courville a réussi son agrément avec mention d'honneur, soulignant l'excellence de ses pratiques et la qualité de ses soins. Reconnue pour ses standards élevés en matière de soins et de gestion, cette certification confirme l'excellence et la réputation de Santé Courville en matière de soins et de services de longue durée.

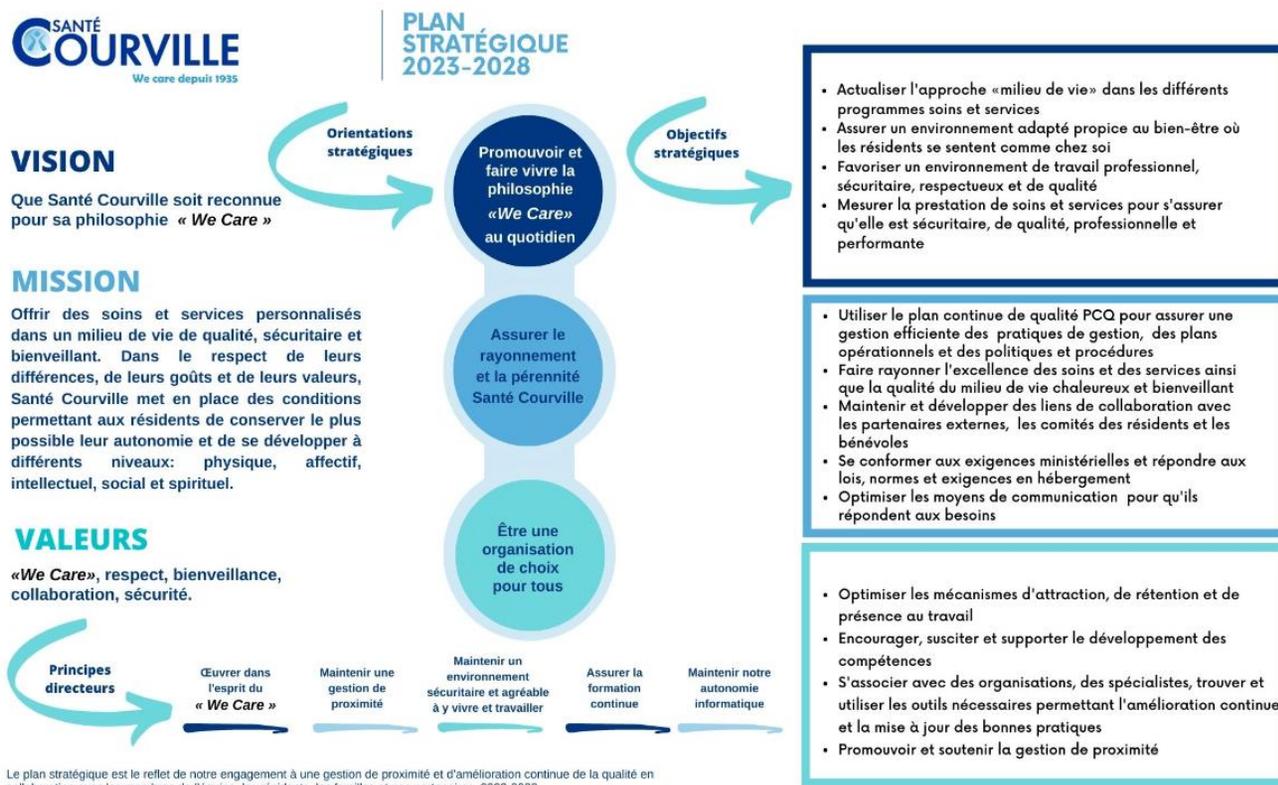
Les visites ministérielles, qui s'en sont suivies, ont validé la conformité et la qualité des services offerts par Santé Courville.

Le défi demeure de maintenir ses standards à travers les années.

Recrutement d'une nouvelle directrice générale

Madame Christine Durocher a pris sa retraite de directrice générale après plus de 35 ans de services au sein de Santé Courville Laval. Le recrutement de Madame Emilie Fontenay, avec son leadership dynamique, constitue un tournant stratégique et une vision claire pour l'avenir. C'est une première pour la famille Courville, qui voit confier ce mandat pour la première fois à une personne hors de la famille.

La nouvelle directrice générale aura aussi comme défi de constituer une nouvelle équipe de gestion, puisque plusieurs départs à la retraite sont à prévoir en 2024.



5) Les résultats en regard des cibles des ententes de gestion en lien avec le plan stratégique du MSSS

L'année 2024 a été marquée par de nombreux défis et opportunités pour Santé Courville, en regard des cibles des ententes de gestion en lien avec le plan stratégique du MSSS. Santé Courville a concentré ses efforts sur plusieurs objectifs stratégiques dont le plan d'actions en hébergement. Cette section présente, de façon non exhaustive, les résultats obtenus en lien avec ces cibles et les initiatives mises en place pour répondre aux exigences et attentes des autorités et des résidents.

Amélioration de la qualité des soins et des services

- Cible : Atteindre un taux de satisfaction des résidents de 90% ou plus
- Résultats : Taux de satisfaction des résidents a atteint 94%, surpassant ainsi la cible fixée grâce à des efforts soutenus pour améliorer la qualité des services et l'écoute des besoins des résidents.

Lutte contre la maltraitance

- Cible : 100% des incidents de maltraitance signalés et traités selon les protocoles établis
- Résultats : 100% des incidents de maltraitance ont été signalés et traités conformément aux protocoles. Les actions correctives ont été mises en œuvre rapidement pour garantir un environnement sécuritaire.

Taux d'occupation des lits

- Cible : Le taux d'occupation doit être supérieur à 95%.
- Résultats : 99,29% de taux d'occupation des lits pour l'installation de Laval et de 99,02% pour Waterloo.

Plan d'actions en hébergement de longue durée 2021-2026

- Cible : 100 % des mesures applicables à Santé Courville sont implantées.
- Résultats : Nous sommes accompagnés dans cette mesure par le CISSS de Laval et le CIUSSS de l'Estrie-CHUS pour nos deux installations. Nos collaborations avec les chargées de projets du déploiement et les directions de SAPA-Hébergement et des DQEPE sont très bonnes. Nous participons aux tables avec les autres établissements privés conventionnés de chaque territoire pour suivre l'avancement du plan et discuter de nos enjeux.

Nous avons atteint 100% de la mesure 2 (assurer une gestion de proximité par la présence de gestionnaire responsable dans chaque CHSLD), de la mesure 10 (accueillir, accompagner et soutenir les proches de la personne hébergée), de la mesure 12 (renforcer le rôle des préposés aux bénéficiaires en CHSLD), de la mesure 20 (offrir des milieux de vie et de soins sécuritaires par la consolidation des mesures PCI). Nous mettons en place plusieurs mesures de sensibilisation de la politique d'hébergement pour les personnes hébergées et leurs proches, à travers notre bulletin de communication aux résidents et aux familles. En plus de nos 134 résidents, c'est plus d'une centaine de membres de familles que nous rejoignons chaque mois. Nous organisons mensuellement des visites de nos installations pour les familles avec le soutien des comités des résidents.

6) Les activités relatives à la gestion des risques et de la qualité

L’Agrément

Santé Courville est agréé par Agrément Canada avec mention d’honneur, sans recommandations. Santé Courville a obtenu la note de 100% dans tous les chapitres évalués.

La sécurité et la qualité des soins et des services

La sécurité est une préoccupation constante à Santé Courville et est l’affaire de tous. Le travail exceptionnel de notre cheffe des mesures d’urgences a permis d’atteindre les plus hauts standards de sécurité. Elle a notamment poursuivi la mise à jour des normes de sécurité, assuré la formation du personnel à cet effet, en plus que de maintenir des liens étroits avec nos partenaires municipaux, dont le service des incendies de Laval et de Waterloo. Nous désirons souligner l’excellente collaboration du personnel dans le cadre de la prévention et le contrôle des infections, le respect des normes de sécurité et le respect des nouvelles mesures d’hygiène et salubrité.

La déclaration et la divulgation des incidents et accidents, sont des éléments importants au maintien des communications transparentes auprès des familles et du ministère. La participation des employés à la déclarations d’incidents/d’accidents (AH-223) se maintient en 2023-2024. Au total, c’est 382 événements déclarés à Waterloo et 274 à Laval. L’équipe de direction prône une culture de sécurité basée sur la transparence et le support. Les incidents et les accidents sont des opportunités d’amélioration. Le résultat des enquêtes permet de cerner les actions à mettre en place pour le bien-être et la sécurité des résidents. Voici quelques-unes des actions menées pour la promotion de la culture de sécurité :

- Lors des rencontres d’équipes ; partage des apprentissages, support d’équipe et reconnaissance de la culture de transparence ;
- Lors d’un événement ; les équipes se questionnent à savoir si le rapport rempli et si la famille avisée ;
- À la suite de l’analyse des AH-223 (analyse sommaire), des suivis sont faits avec le personnel impliqué ;
- Les plans d’actions sont élaborés et mis en place en collaboration avec les professionnels et les différents secteurs d’activités de l’installation ;
- Les événements sentinelles sont discutés aux rencontres de gestion des soins et en comité de gestion des risques.

La nature des trois principaux types d’incidents (indices de gravité A à B) - Laval

Principaux types d’accidents(3)	Nombre	Pourcentage par rapport à l’ensemble des accidents	Pourcentage par rapport à l’ensemble des événements
Médications	11	84%	4%
Autres (erreurs pharmacie)	1	8%	0,3%
Autres			

La nature des trois principaux types d’incidents (indices de gravité A à B) – Waterloo

Principaux types d’accidents(3)	Nombre	Pourcentage par rapport à l’ensemble des accidents	Pourcentage par rapport à l’ensemble des événements
Médications	44	88%	12%
Autres (erreurs pharmacie)	3	6%	0,8%
Équipement	1	2 %	0,3%

La nature des trois principaux types d'incidents (indices de gravité C à I) - Laval

Principaux types d'accidents(3)	Nombre	Pourcentage par rapport à l'ensemble des accidents	Pourcentage par rapport à l'ensemble des événements
Chutes	136	52%	50%
Médications	78	30%	28%
Autres	59	23%	22%

La nature des trois principaux types d'incidents (indices de gravité C à I) – Waterloo

Principaux types d'accidents(3)	Nombre	Pourcentage par rapport à l'ensemble des accidents	Pourcentage par rapport à l'ensemble des événements
Médications	185	56%	48%
Chutes	156	47%	41%
Équipement	16	5 %	4%

L'analyse des déclarations et les actions mises en place nous ont permis de prévenir et réduire nos risques dans le cadre de la prestation de soins et de services offerts aux résidents, mais aussi sur les risques organisationnels.

Risques liés à la médication

L'intégration du système PANDA pour la gestion de la médication a permis de réduire les erreurs de médication de manière significative. Un plan d'action a été mis en place pour comprendre les raisons de la non prise de la médication et modifier la forme de la médication si nécessaire. Un seul incident de gravité E2 a été signalé, nécessitant une surveillance étroite et une intervention rapide.

Risques liés aux chutes

100% des analyses post-chute sont effectuées via le système PROGISAN, garantissant une réponse rapide et appropriée. Santé Courville fait une utilisation minimale des contentions, avec un seul incident de gravité F (fracture avant-bras).

Risques d'abus ou d'agressions

Plus de 90% de la clientèle ayant des troubles neurocognitifs majeurs (TNC) ont été impliqués dans des incidents d'abus ou d'agressions. 100% des signalements ont été suivis d'un plan d'action interne.

Gestion des plaies

86% des plaies se sont améliorées en moins de deux semaines, grâce à des formations spécifiques sur l'évaluation des plaies offertes aux professionnels de Laval et de Waterloo.

Analyse prospective

Chaque année, le comité de vigilance procède à une analyse prospective sur un enjeu identifié. Cette méthode utilisée permet d'anticiper et d'évaluer les développements futurs en se basant sur les tendances actuelles, les données disponibles et les scénarios hypothétiques. Elle vise à identifier les opportunités et les défis potentiels afin de mieux préparer les stratégies et les décisions à long terme. En 2023-2024, Santé Courville a entrepris une analyse prospective exhaustive pour évaluer l'impact continu de la pandémie de COVID-19 sur nos opérations et nos résidents, considérant que la COVID devient une maladie à déclaration obligatoire (MADO). Cette initiative visait à identifier les défis, les opportunités et les actions nécessaires pour améliorer notre résilience et la qualité des soins.

Rapport annuel de gestion 2023-2024 - Santé Courville

Les principaux objectifs de cette analyse étaient de :

- Évaluer les effets de la COVID-19 sur les résidents et le personnel ;
- Identifier les lacunes et les opportunités dans nos processus de gestion des crises ;
- Mettre en place des mesures pour renforcer notre capacité de réponse et de prévention.

Plusieurs enjeux ont été adressés et les opportunités identifiées dans le cadre de cette analyse, notamment de :

- Maintenir la santé et la sécurité des résidents et du personnel face aux variants du virus est primordial pour éviter des éclosions et protéger les vies.
- Gérer efficacement les ressources limitées, y compris le personnel et les équipements de protection individuelle (EPI), est crucial pour assurer une réponse adéquate aux besoins en temps de crise.
- Assurer la continuité des soins malgré les contraintes imposées par la pandémie est un défi constant, nécessitant des adaptations rapides et efficaces pour maintenir la qualité des services.
- Intégrer des technologies pour améliorer la gestion des soins et la communication offre la possibilité de moderniser les processus et d'optimiser l'efficacité opérationnelle.
- Améliorer et standardiser les protocoles de prévention et de contrôle des infections permet de créer un environnement plus sûr et mieux préparé pour faire face aux futures crises sanitaires.
- Mettre en place des programmes de formation pour le personnel sur la gestion des crises sanitaires renforce les compétences et la préparation de l'équipe face aux situations d'urgence.

En réponse à ces constats, Santé Courville a introduit des mesures rigoureuses de prévention et de contrôle des infections, avec une mise à jour régulière en fonction des directives sanitaires pour garantir la sécurité de tous. Nous avons organisé des sessions de formation continue pour le personnel sur les meilleures pratiques de gestion de la COVID-19 et l'utilisation correcte des EPI, afin d'assurer une réponse adéquate et informée. La mise en œuvre de systèmes de gestion de la santé électroniques a permis d'améliorer le suivi des cas et la coordination des soins, facilitant ainsi une gestion plus efficace des ressources et des informations. Nous avons développé des canaux de communication clairs et efficaces pour informer rapidement le personnel, les résidents et les familles des mesures en place et des évolutions de la situation, garantissant ainsi une transparence et une réactivité accrues. Enfin, nous avons actualisé notre plan de contingence en cas d'éclosion, visant ainsi à prévenir et continuer à agir efficacement pour la santé et la sécurité des nos résidents et de notre personnel.

Surveillance, prévention et contrôle des infections

L'année 2023-2024 a été marquée par des avancées significatives en matière de prévention et de contrôle des infections (PCI) à Santé Courville. Grâce à l'engagement et à la rigueur de notre équipe, nous avons pu maintenir des taux d'infection inférieurs à la moyenne régionale et améliorer continuellement nos pratiques.

Nous avons constaté une excellente gestion des éclosions, avec une communication efficace entre les gestionnaires et une grande disponibilité des équipes, qui se sont rencontrées régulièrement pour coordonner les actions. Les taux d'hygiène des mains ont été exceptionnels, atteignant 95% sur 501 indications, ce qui a joué un rôle crucial dans la prévention des infections.

Le taux de réussite de lavage des mains est de 95% à Laval et 94% à Waterloo. Les éclosions ont été bien gérées avec une communication efficace et des mesures rapides.

En réponse aux défis rencontrés, plusieurs actions clés ont été mises en œuvre. Nous avons renforcé nos protocoles sanitaires, notamment en augmentant le nombre de solutions hydroalcooliques disponibles sur les unités en éclosion et en mettant en place des grilles de surveillance COVID pour tous les usagers. Des formations continues sur les meilleures pratiques de gestion de la COVID-19 et l'utilisation correcte des EPI ont été organisées pour le personnel. De plus, nous avons instauré un nouveau plan d'audits visant à réaliser 30 indications par étage et par période, avec des rappels réguliers pour assurer le suivi.

Les efforts déployés en matière de prévention et de contrôle des infections ont permis à Santé Courville de naviguer avec succès à travers les défis posés par la pandémie. La mise en place de mesures rigoureuses et l'engagement de notre équipe ont non seulement amélioré la sécurité des résidents et du personnel, mais ont également renforcé notre capacité à répondre efficacement aux crises sanitaires futures. Ces résultats témoignent de notre dévouement à offrir un environnement sûr et de qualité à tous nos résidents.

Les plaintes et la satisfaction des soins et des services offerts

L'examen des plaintes et la promotion des droits

Dans le cadre de son engagement envers la transparence et la satisfaction des usagers, Santé Courville met à disposition diverses informations relatives à la procédure d'examen des plaintes, à la satisfaction des usagers et au respect des droits des résidents. Ces informations peuvent être consultées de plusieurs manières :

- **Comités des résidents** : Les comités des résidents de Laval et de Waterloo jouent un rôle crucial dans la représentation des intérêts des résidents et la communication de leurs préoccupations. Les comptes rendus et rapports des comités sont disponibles sur demande auprès de l'administration de Santé Courville.
- **Commissaires locales aux plaintes du CISSS de Laval et du CIUSSS Estrie-CHUS** : Les rapports détaillant l'application de la procédure d'examen des plaintes et les mesures prises pour assurer le respect des droits des résidents peuvent être obtenus en contactant les commissaires locales aux plaintes du CISSS de Laval et CIUSSS de l'Estrie-CHUS.
- **Site Internet de Santé Courville** : Nous publions régulièrement des mises à jour et des documents pertinents sur notre site internet, accessibles à l'adresse www.santecourville.com. Vous y trouverez des informations détaillées sur nos initiatives, nos rapports annuels, ainsi que les procédures pour déposer une plainte ou exprimer votre satisfaction.
- **Le journal aux résidents et aux familles** : ce journal a pour vocation de tenir informés les résidents et les membres de leur famille sur divers sujets concernant le milieu de vie, la satisfaction, les droits, et tout autres sujets d'intérêts pour les résidents.

Ces moyens d'accès permettent à tous les intéressés de rester informés sur les efforts continus de Santé Courville pour améliorer la qualité des soins et assurer le bien-être de nos résidents.

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Au total, cinq (5) plaintes ont été faites au CISSS de Laval. Toutes ont été fermées à ce jour et l'une était non applicable. Seule une plainte pour maltraitance a fait l'objet de recommandations. L'ensemble des recommandations ont été mises en place par Santé Courville. Une autre plainte pour maltraitance a été ouverte et fermée, menant au congédiement d'un membre du personnel. Une consultation et une intervention pour respect des droits particuliers ont été ouvertes et fermées sans recommandations.

Rapport annuel de gestion 2023-2024 - Santé Courville

Au total, huit (8) plaintes ont été faites au CIUSSS Estrie-CHUS. Toutes ont été fermées à ce jour. Sept (7) constituent des signalements de maltraitance et l'une constitue un droit particulier. Pour les plaintes de maltraitance, toutes les recommandations ont été mises en place, soient des mesures disciplinaires à l'encontre de membres du personnel ou des interventions ciblées auprès d'autres résidents.

Santé Courville adopte une approche proactive dans le traitement des insatisfactions des résidents et de leurs familles, agissant immédiatement pour prévenir tout risque d'escalade. Cette vigilance permet non seulement de résoudre rapidement les préoccupations, mais aussi de renforcer la confiance et la satisfaction globale des résidents. En anticipant et en adressant les problèmes dès leur apparition, nous améliorons continuellement la qualité des soins et créons un environnement plus harmonieux et sécuritaire pour tous. Nous sommes à l'écoute des besoins et des préoccupations des résidents et des familles, et nous agissons en amont, afin que les insatisfactions ne persistent ou ne s'aggravent.

Protecteur du citoyen

Santé Courville n'a reçu aucun rapport ou aucune recommandation du Protecteur du citoyen.

Coroner

Santé Courville n'a reçu aucun rapport ou aucune recommandation du Coroner.

Autres instances

Santé Courville n'a reçu aucun rapport ou aucune recommandation d'une autre instance (ordre professionnel, inspections ou enquêtes administratives).

Les visites ministérielles de mai 2023 et de février 2024 ont permis d'évaluer la qualité du milieu de vie et des soins offerts. Des recommandations ont été formulées et des plans d'amélioration ont été mis en place pour répondre aux points soulevés. Les actions incluaient la sensibilisation du personnel aux bonnes pratiques entourant les repas et la confidentialité, la formation continue du personnel concernant les troubles neurocognitifs majeurs et les soins palliatifs et de fin de vie ainsi que l'accès aux plans d'intervention pour les préposés aux bénéficiaires (PAB).

Les comités des résidents

Le comité des résidents de Laval a émis deux recommandations à la direction générale au terme de son bilan annuel d'activités 2023-2024, soit

- Poursuivre l'amélioration de la motivation et le bien-être des employés afin d'améliorer l'approche envers les résidents lors des soins.
- Revoir les routines du coucher lors des siestes pour un traitement équitable et la satisfaction de tous les résidents.

Santé Courville n'a reçu aucun rapport ou aucune recommandation du comité des résidents de Waterloo.

Les sondages annuels et les sondages post-admissions (30 jours)

Santé Courville vise à ce que les résidents soient satisfaits des soins et services au-delà de 85%. En 2023-2024, le taux de satisfaction des répondants a atteint une cible record avec un taux de 94 %.

Par ailleurs, comme les personnes les mieux placées pour évaluer la qualité des soins et services sont les résidents ou leur répondant, ceux-ci, au début de leur admission, sont à même d'évaluer des choses, que peut-être nous ne voyons plus, et nous permettre d'améliorer l'accueil des nouveaux résidents ainsi que l'ensemble de nos soins et services. Tous les résidents/répondants ont été rappelés et un suivi à leurs questions et demandes ont été faits.

7) L'application de la politique portant sur les soins de fin de vie (1er avril au 31 mars)

Chez Santé Courville, nous croyons fermement que chaque résident mérite une attention bienveillante et respectueuse jusqu'à son dernier souffle.

Notre politique de fins de soins de vie reflète cet engagement à offrir des soins palliatifs de qualité, centrés sur le confort et la dignité de la personne. Nous accompagnons les résidents et leurs familles avec compassion, en veillant à ce que chaque moment soit empreint de respect, de soutien et de compréhension.

En intégrant des pratiques de bienveillance dans chaque étape des soins de fin de vie, nous assurons une transition douce et paisible, honorant la vie de nos résidents jusqu'à leur dernier instant.

L'application de la politique portant sur les soins de fin de vie (1^{er} avril au 31 mars) – Laval

Activité	Information demandée	Nombre
Soins palliatifs et de fin de vie	Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs	34
Sédation palliative continue	Nombre de sédations palliatives continues administrées	0
Aide médicale à mourir	Nombre de demandes d'aide médicale à mourir Formulées	1
	Nombre d'aides médicales à mourir administrées	0
	Nombre d'aides médicales à mourir non - administrées et les motifs	0

L'application de la politique portant sur les soins de fin de vie (1^{er} avril au 31 mars) - Waterloo

Activité	Information demandée	Nombre
Soins palliatifs et de fin de vie	Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs	27
Sédation palliative continue	Nombre de sédations palliatives continues administrées	0
Aide médicale à mourir	Nombre de demandes d'aide médicale à mourir Formulées	0
	Nombre d'aides médicales à mourir administrées	0
	Nombre d'aides médicales à mourir non - administrées et les motifs	0

8) Les ressources humaines

L'année 2024 a été marquée par des défis considérables en matière de ressources humaines pour Santé Courville. Malgré un contexte difficile, notre établissement a su capitaliser sur ses valeurs fondamentales « **We Care** » et sur l'engagement inébranlable de son personnel pour offrir des soins de qualité à nos résidents.

Les valeurs « **We Care** » sont au cœur de nos initiatives, reflétant notre engagement envers la compassion, la qualité des soins et le respect des résidents. Cette philosophie a guidé nos actions quotidiennes et renforcé la culture de bienveillance au sein de notre établissement. Le personnel de Santé Courville a démontré, une fois de plus, un engagement exceptionnel malgré les nombreux défis. Leur dévouement et leur professionnalisme ont été les piliers de notre succès, assurant un environnement sécuritaire et accueillant pour les résidents.

Nos réussites aussi ont été possibles grâce à la collaboration positive et constructive avec l'exécutif du syndical local FTQ-SQEEES. Ensemble, nous avons travaillé pour améliorer les conditions de travail et répondre aux préoccupations des employés, assurant ainsi un climat de travail harmonieux et productif. Il est aussi important de souligner la contribution exceptionnelle du comité d'amélioration continue, qui nous partage leurs savoirs expérientiels afin d'améliorer l'organisation et les conditions de travail au sein de notre organisation.

La reconnaissance et la valorisation du personnel ont été des priorités majeures cette année. Nous avons mis en place plusieurs initiatives pour célébrer les accomplissements de nos employés, y compris des programmes de reconnaissance formelle et des événements spéciaux pour honorer leur contribution exceptionnelle.

Santé Courville accorder aussi une place importante à la formation et au développement des compétences de son personnel. L'accueil, l'orientation et l'intégration constituent une priorité dans le développement des valeurs et de la philosophie « **We Care** ». Des PAB coachs sont en place pour supporter le développement des compétences et le mentorat de notre nouveau personnel. Cette année, nous avons poursuivi nos formations en communication consciente non violente, à la bientraitance et la lutte à la maltraitance, aux mesures d'urgences, au développement des connaissances de nos clientèles avec des troubles neurocognitifs et de la reconnaissance des symptômes comportements et psychologiques liées à la démence, et bien d'autres encore.

Santé Courville attache une importance particulière à maintenir une qualité de vie au travail et de réduire aussi les risques psychosociaux au travail, liées notamment à la charge de travail, au support par les pairs et le supérieur immédiat. Les défis de main d'œuvre nous amènent à exiger plus de présence de notre personnel en temps supplémentaire ou de devoir composer avec l'intégration du personnel d'agence. Bien que Santé Courville ne puisse échapper à cette réalité, nous tentons de préserver notre personnel avec un suivi assidu des heures supplémentaires et du recours à la main d'œuvre indépendante.

Au 31 mars 2024	Total des heures travaillées	% des heures en temps supplémentaire	% des heures de recours MOI
Laval	112 965	3,44%	6,68%
Waterloo	105 008	3,44%	13,22 %

Rapport annuel de gestion 2023-2024 - Santé Courville

Le recrutement du personnel en Estrie demeure un défi significatif dans tous les secteurs mais particulièrement en soins, ce qui explique l'important recours à la main d'œuvre indépendante à Waterloo. Malgré nos efforts intensifiés de recrutement, la pénurie de professionnels qualifiés continue de mettre une pression sur nos équipes existantes, augmentant le risque d'épuisement et affectant la continuité des soins. Les postes de professionnels en réadaptation, tels que les ergothérapeutes et les physiothérapeutes, sont particulièrement difficiles à pourvoir.

La concurrence avec d'autres établissements et les offres plus attractives dans les régions urbaines compliquent notre capacité à attirer et retenir ces spécialistes essentiels.

La rétention du personnel demeure aussi un défi dans un contexte où les opportunités sont nombreuses. Bien que les nombres d'employés avec des années d'ancienneté au-dessus de 10 ans est élevé dans nos deux installations, le taux de roulement a lui augmenté dans les dernières années.

Au 31 mars 2024	Taux de roulement actifs	Nombre de départs	Nombre d'arrivées	Ancienneté moyenne
Laval	32,24%	49	43	3,43 ans
Waterloo	30,43%	42	45	4,81 ans

Tableau : Répartition de l'effectif au 31 mars 2024 par catégorie de personnel pour l'installation de Laval

	Nombre d'emploi Au 31 mars 2024	Nombre d'ETC 2023-2024
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	20	16,40
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	66	59,40
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	8	5,30
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	8	6,40
5 - Personnel non visé par la Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales *	1	0,20
6 - Personnel d'encadrement	7	5
Total	110	92.70

Tableau : Répartition de l'effectif au 31 mars 2024 par catégorie de personnel pour l'installation de Waterloo

	Nombre d'emploi Au 31 mars 2024	Nombre d'ETC 2023-2024
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	21	14,90
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	71	45,60
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	6	4,50
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	5	2,30
5 - Personnel non visé par la Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales *	3	1,50
6 - Personnel d'encadrement	7	4,8
Total	113	73,60

En conclusion, pour l'année 2023-2024, Santé Courville a su maintenir un haut niveau de qualité des soins grâce à l'engagement et à l'implication de son personnel. Les valeurs « **We Care** » et la gestion de proximité de notre personnel d'encadrement ont été le moteur de notre réussite.

Cependant, les défis de recrutement, en particulier dans les soins infirmiers et les postes spécialisés, restent une préoccupation majeure. Nous continuerons à développer des stratégies innovantes pour attirer et retenir les talents nécessaires afin de garantir un avenir prospère et sécuritaire pour tous nos résidents.

9) Les ressources financières

État de l'utilisation des ressources budgétaires et financières

Tableau : Dépenses par programmes-services – installation de Laval

Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variations des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	Écart*	%**
Programmes-services						
Soutien à l'autonomie des personnes âgées	6 300 746,00 \$	63,39%	5 806 318,00 \$	56,41%	(494 428)	-7,85%
Services généraux - activités cliniques et d'aide						
Santé publique						
Déficience physique						
Déficience intellectuelle et TSA						
Jeunes en difficulté						
Dépendances						
Santé mentale						
Santé physique	27 134,00 \$	0,27%	58 755,00 \$	0,57%	31 621,00 \$	116,54%
Programmes soutien						
Administration	763 192,00 \$	7,68 %	875 497,00 \$	8,51%	112 305,00 \$	14,42 %
Soutien aux services	1 207 110,00	12,14%	1 647 589,00 \$	16,01%	440 479,00 \$	36,49 %
Gestion des bâtiments et des équipements	1 641 904,00 \$	16,52%	1 903 996,00 \$	18,50%	262 092,00 \$	15,96%
Total	9 940 086,00 \$	100%	10 292 155,00 \$	100%	352 069,00\$	3,54 %

* : 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.

Pour les informations détaillées, le lecteur peut consulter les états financiers inclus dans le rapport financier annuel AS-471, disponible sur le site de Santé Courville.

L'équilibre budgétaire a été atteint.

Tableau : Dépenses par programmes-services – installation de Waterloo

Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variations des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	Écart*	%**
Programmes-services						
Soutien à l'autonomie des personnes âgées	5 077 380,00 \$	63,39%	5 667 860,00 \$	55,21%	590 480,00 \$	11,63%
Services généraux - activités cliniques et d'aide						
Santé publique						
Déficiência physique						
Déficiência intellectuelle et TSA						
Jeunes en difficulté						
Dépendances						
Santé mentale						
Santé physique	22 459,00 \$	0,27%	19 510,00 \$	0,19%	(2 949,00 \$)	-13,13%
Programmes soutien						
Administration	847 940,00 \$	7,68%	843 489,00 \$	8,22%	(4 451,00 \$)	-0,52%
Soutien aux services	890 976,00 \$	12,14%	1 247 434,00 \$	12,15%	356 458,00 \$	40,01%
Gestion des bâtiments et des équipements	2 083 195,00 \$	16,52%	2 488 420,00 \$	24,24%	405 225,00 \$	19,45%
Total	8 921 950,00\$	100 %	10 266 713,00 \$	100 %	1 344 763,00 %	15,07%

Les contrats de services

Entre le 1^{er} avril 2023 et les 31 mars 2024, il n'y a eu 3 contrats comportant une dépense de 25 000\$ et plus.

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

Contrats de services avec une personne physique ¹	Nom	Valeur
	0	0
Contrats de services avec un contractant	Progiciels Santé	85 905,00 \$
Contrats de services avec un contractant	Groupe Santé Cardinal	157 841,00 \$
Contrats de services avec un contractant	Buanderie Blanchelle	126 379,00 \$
Total des contrats de services	3	370 125,00 \$

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

Contrats de services avec une personne physique ¹	Nom	Valeur
	0	0
Contrats de services avec un contractant	Progiciels Santé	85 905,00 \$
Contrats de services avec un contractant	Groupe Santé Cardinal	163 086,00 \$
Total des contrats de services	2	248 991,00 \$

10) Ressources informationnelles

En 2024, les ressources informationnelles ont été un moteur essentiel pour atteindre les priorités stratégiques de Santé Courville. Malgré les défis, les réalisations notables ont démontré l'impact positif de ces technologies sur la qualité des soins et l'efficacité de l'administration. Grâce à l'engagement de notre équipe et à l'innovation continue, nous avons réussi à renforcer notre autonomie informatique, à sécuriser les données personnelles, et à améliorer la performance globale de notre établissement.

L'une des principales réalisations de l'année a été l'intégration du système PANDA pour la gestion de la médication des résidents dans nos établissements de Laval et de Waterloo. Ce système a permis de réduire significativement le taux des erreurs de médication, améliorant ainsi la sécurité des soins et une optimisation des processus de gestion des médicaments.

L'utilisation de Progiciels Santé pour la gestion de la paie, des horaires, de la comptabilité et des dossiers des résidents a maximisé l'efficacité et l'exactitude des informations sans dédoublement. Le système PROGISAN est un logiciel intégré qui permet d'unifier les aspects cliniques et administratifs, permettant une gestion plus efficace des informations des résidents et des employés.

En préparation et suivi de l'agrément, Santé Courville a développé le « Cahier des Actions » sur une plateforme conviviale intégrée dans Teams. Cet outil a permis à toute l'équipe de gestion de travailler en temps réel et de suivre les progrès et les questions de chacun.

Toutefois, bien que l'intégration de la technologie demeure un avantage certain pour améliorer la performance de notre organisation et une meilleure gestion de nos ressources, l'accompagnement du personnel dans l'adoption de nouvelles technologies reste un défi majeur. La gestion du changement nécessite une formation continue et un soutien constant pour garantir que tous les employés puissent utiliser efficacement les nouveaux systèmes. La capacité pour assurer la formation continue, le support technique dédié, et structurer une communication claire sur les bénéfices des nouvelles technologies n'est pas toujours facile à libérer.

La capacité des fournisseurs de services à opérer rapidement des développements technologiques souhaités est cruciale pour répondre aux besoins des utilisateurs et demeure elle-aussi limitée. Il est impératif que nos partenaires technologiques puissent s'adapter rapidement aux exigences évolutives de notre établissement. Notamment parce que Santé Courville a comme priorité absolue d'assurer la sécurité et la protection des données personnelles des résidents. Les mises à jour régulières des logiciels, le suivi des licences, et les sauvegardes sont essentiels pour prévenir les cyberattaques et garantir la confidentialité des informations.

Les ressources informationnelles ont indéniablement ajouté de la valeur à la performance de Santé Courville. En améliorant la sécurité des soins, en optimisant les processus administratifs, et en facilitant la collaboration, ces technologies ont permis à l'établissement de mieux répondre aux besoins de ses résidents et de son personnel. La réduction des erreurs de médication grâce au PANDA, l'efficacité administrative apportée par PROGISAN, et la préparation réussie de l'agrément illustrent bien cette valeur ajoutée.

11) L'état du suivi des réserves, commentaires et observations émis par l'auditeur indépendant

Aucun commentaire ou observation n'a été inscrit à la p.140 de l'AS-71 par l'auditeur indépendant.

12) La divulgation des actes répréhensibles

Il n'y a eu aucun acte répréhensible divulgué dans l'établissement.

13) Les organismes communautaires

Par la nature de sa mission et de son mandat, Santé Courville ne finance pas d'organisme communautaire selon les modalités établies par le programme de soutien aux organismes communautaires PSOC.

14) Conclusion

Santé Courville est fier et honoré de présenter ce rapport annuel de gestion, qui met en lumière les réalisations exceptionnelles et les efforts continus de notre équipe. L'année écoulée a témoigné de l'engagement et de la valorisation de notre personnel, qui demeure au cœur de notre succès. Leur dévouement et leur professionnalisme sont les piliers sur lesquels reposent nos services de qualité et notre environnement bienveillant.

La collaboration entre les différents acteurs de notre établissement, incluant les comités des résidents, les familles, et nos précieux partenaires, a été essentielle pour atteindre nos objectifs. Ensemble, nous avons cultivé un climat de bienveillance et de bienveillance, assurant le bien-être et la satisfaction de nos résidents.

Nous tenons à exprimer notre gratitude à nos résidents et leurs familles pour la confiance qu'ils nous accordent. Leur soutien continu et leurs retours constructifs nous motivent à poursuivre notre mission avec encore plus de détermination.

Santé Courville est fermement orienté vers l'avenir, guidé par nos valeurs fondamentales et les grandes orientations de son plan stratégique. Nous nous engageons à continuer d'innover et d'améliorer nos pratiques pour répondre aux besoins de nos résidents.

En conclusion, Santé Courville tient à remercier chaleureusement chaque membre de son personnel pour leur contribution inestimable. Ensemble, nous bâtirons un avenir prometteur pour Santé Courville, en continuant d'incarner les valeurs du «**We Care**» qui nous sont chères, et de continuer d'être pour chaque résident : *Un cœur qui aime et des mains qui donnent.*

Annexe 1

DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES

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 ministre de la Santé et des Services sociaux.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion de l'exercice 2023-2024 de Santé Courville de Laval.

- Décrivent fidèlement la mission, le mandat et la vision de l'établissement ;
- Présente l'ensemble des activités réalisées pour atteindre la mission dans le respect des valeurs de Santé Courville
- 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 2024.

Kenneth Courville
Président

Date : 2024-06-30

Annexe 2

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION SANTÉ COURVILLE

- L'administrateur respecte son contrat avec le MSSS suivant les usages, l'équité et la loi.
L'administrateur agit avec prudence et diligence dans l'accomplissement de son mandat (Contrat).
- L'administrateur agit avec loyauté et honnêteté et s'engage à déclarer par écrit tout intérêt susceptible de le placer en situation de conflit d'intérêts.
- L'administrateur agit dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés.
L'administrateur ne confond pas les biens de sa corporation avec ses biens personnels.
- L'administrateur respecte les normes établies en termes de rémunération contenues au décret sur les conditions de travail des directeurs généraux.
- L'administrateur ou les membres de sa famille n'acceptent aucun don ou legs d'un usager alors qu'il reçoit des services dans son centre.
- L'administrateur gère les particularités de son contrat dans les limites prévues aux différentes composantes.
- L'administrateur qui vend son établissement ou qui cesse d'être actionnaire garantit le droit de propriété et la qualité.
- L'administrateur garde confidentiel tout renseignement de nature commerciale ou de nature à impliquer les usagers, obtenu dans le cadre de son mandat.
- Un administrateur est nommé responsable de l'application du présent code d'éthique. Il lui incombe de rédiger le rapport qui doit faire état annuellement des manquements au code et de s'assurer de l'intégrer au rapport annuel de l'établissement.
- L'administrateur responsable s'assure de l'accessibilité au public du présent code.
- Advenant une plainte dénonçant un manquement au code d'éthique, l'administrateur responsable réunit un groupe externe formé de quatre personnes, dont deux membres du conseil d'administration de l'AEPC et deux membres choisis parmi les propriétaires ou actionnaires d'établissements privés conventionnés.
- L'administrateur qui reçoit un avantage comme pour donner suite à un manquement à ce code d'éthique est redevable envers l'État de la valeur de l'avantage reçu.

Avez-vous des questions ?

N'hésitez pas à nous contacter !

Emilie Fontenay
Directrice générale
Emilie.fontenay.sc@ssss.gouv.qc.ca

Wylliam Courville
Responsable IT
Wylliam.courville.sc@ssss.gouv.qc.ca

