

Résidence L'Éden de Laval

Rapport de gestion

Année 2014-2015

En tant que nouveau directeur général de la Résidence l'Éden de Laval, il me fait plaisir de vous présenter le rapport de gestion 2014-2015. Au cours de mon nouveau mandat, j'ai eu la chance de rencontrer la grande majorité des résidents. De plus je me suis familiarisé avec la grande équipe des employés de la résidence et j'ai analysé l'état physique de l'immeuble et de ses installations. Il m'a aussi été possible de rencontrer notre comité des usagers, nos partenaires, nos fournisseurs et les différents groupes qui gravitent autour de la résidence. Bref une année de rencontres, d'analyses et de familiarisation avec la gestion quotidienne de la résidence.

Bien entendu, en tant que copropriétaire depuis 11 ans je connaissais un peu le fonctionnement de la résidence mais y travailler à temps plein fut une expérience des plus enrichissantes.

Je ne vous cacherais pas que la perte temporaire de notre directrice des soins (partie en congé de maladie pour une période de six mois) ne s'est pas fait sans quelques complications mais j'ai pu compter sur une équipe dévouée et je profite de l'occasion pour remercier tous ceux et celles qui nous ont soutenu dans cette épreuve.

Mon arrivée a aussi coïncidé avec une période relativement trouble au niveau du taux d'occupation et au niveau des finances de la résidence, mais grâce à des investissements majeurs, je suis heureux de pouvoir vous dire qu'à ce jour, tout est rentré dans l'ordre. La résidence a repris son rythme de croisière qui avait été, disons-le franchement, quelque peu perturbé par la perte de 37 lits en décembre 2013 au profit du nouveau CHSLD de Laval.

Eric Lavoie
Directeur Général

Au cours de mon premier mandat, des choix difficiles ont dû être fait. La perte importante de 37 lits, nous a notamment obligé à procéder à des mises à pied de personnel au printemps 2014. Bien entendu, cela a eu des répercussions sur le moral des troupes et il s'en est ressenti des insécurités et des insatisfactions tant au niveau des résidents qu'au niveau des employés. Étonnement, la situation se rétablissant à l'automne 2014, il nous a fallu réembaucher!

De plus, nous avons recruté de nouvelles infirmières diplômées afin de répondre aux nouvelles exigences gouvernementales (présence infirmière 24h/7jours).

Nous avons restructuré notre organigramme de sorte qu'il y ait une responsable de plancher pour nos 5 unités.

Beaucoup d'efforts ont aussi été apporté afin de rendre plus sécuritaire les lieux et le travail des employés (et augmenter l'efficacité) :

- Achat de nouveaux équipements à la cuisine
- Achat de nouveaux équipements pour les transferts des résidents
- Rénovation des salles de bain au rez-de-chaussée afin d'éviter les risques de chutes
- Achat de tables multi-hauteurs adaptées pour les chaises roulantes
- Achat de tabourets afin de permettre aux préposés qui aident à l'alimentation d'être au même niveau que le résident
- Achat d'environ 20 lits électriques pour remplacer les lits à manivelle
- Achat de nouveaux mobiliers de chambre
- Achat d'une nouvelle laveuse commerciale à la buanderie

Des rénovations et des améliorations locatives ont aussi été apportées :

- Rénovation complète de l'unité de soins de longues durées au rez-de-chaussée
- Rénovation du toit de l'Arche
- Installation d'une toile au balcon du 4^e autonome
- Construction d'un toit afin de couvrir le balcon du rez-de-chaussée
- Construction de 4 salles d'entrepôt
- Peinture du plancher du garage
- Aménagement d'une salle de lavage au rez-de-chaussée
- Rénovation de la salle à manger des soins légers et autonome
- Installation d'une unité d'A/C à la cuisine
- Remplacement de presque tous les stores de nos chambres

Un vaste plan d'entretien préventif a de plus été mis sur pied afin de mieux contrôler nos activités d'entretien.

Au cours de la période 2014-2015, nous avons aussi procédé à la transformation d'un autre étage autonome en unité de soins légers.

Notre mission se précisant de plus en plus vers l'offre de soins, nous avons aussi présenté une demande de modification de notre permis de CHSLD au Ministère de la Santé et des Services Sociaux. Notre permis nous accorde présentement une capacité de 76 lits et nous avons demandé qu'il soit augmenté à 120 lits. La demande a été faite en janvier 2015 et nous sommes toujours en attente d'une réponse du Ministère.

Visite ministérielle

Au cours du mois d'avril 2015, nous avons reçu la visite ministérielle planifiée par le MSSS. Suite à la visite un rapport avec quelques recommandations nous a été remis. Depuis la remise du rapport nous avons procédé à l'ensemble des recommandations à l'exception de l'installation d'un ferme-porte et de joint d'étanchéité pour la porte du fumoir (ce qui devrait se faire sous peu).

Processus d'agrément

Depuis janvier 2015 nous avons entamé le processus d'agrément avec le Conseil Québécois d'Agrément (CQA). Cette opération consiste essentiellement à revoir l'ensemble de nos pratiques et politiques afin de rencontrer les exigences requises pour les CHSLD. À cet effet un comité interne a été formé et a procédé à une évaluation des pratiques de l'organisation et à la documentation de celles-ci. Il est prévu dans cette démarche qu'un groupe d'examineurs soient sur les lieux du 23 au 25 septembre 2015. Suite à l'analyse de notre dossier et des observations qu'ils auront faites, un rapport suivra et des recommandations seront données à la résidence.

Comités.

✖ Comité des usagers

Le comité des usagers a pour mandat de défendre les intérêts des résidents et de veiller au maintien et à l'amélioration de leur qualité de vie.

Le comité se réunit régulièrement et chaque réunion est suivie d'une rencontre avec la direction. Cette façon de faire permet de répondre à leur questionnement et assure un échange d'informations quant aux politiques de la résidence. Le comité est composé de cinq membres :

- Claudette Roy Présidente
- Marielle Veillet Vice-présidente
- Huguette Vincent Secrétaire
- Louise Bélair Trésorier
- Denis Parent Administrateur
- Danielle Gervais Administrateur

✖ Commissaire local aux plaintes.

Le commissaire aux plaintes monsieur Michel Coutu a soumis son rapport à la direction de la Résidence.

Au début de l'exercice 2014-2015, il y avait une plainte en cours d'examen. Durant l'exercice, quatre plaintes ont été déposées au commissaire local aux plaintes. Il y a eu trois plaintes conclues durant l'année, de sorte qu'il reste deux plaintes en cours d'examen à la fin de cet exercice.

Des trois plaintes conclues durant l'année, une plainte a nécessité un ajustement au niveau de l'organisation des soins et des services tandis que les deux autres plaintes se sont soldées sans mesure particulière à prendre.

Ressources humaines.

Le personnel de la résidence est constitué comme suit au 31 mars 2014

Titre d'emploi		2014-2015
Directeur général		1 TC
Directrice des soins		1 TC
Infirmière – coordonnatrice des soins		1 TC
Infirmières	4	2 TC
Inf. auxiliaires – resp. de plancher	5	0.7 TC
Infirmières-auxiliaires	28	14 TC
Préposé(e)s aux résidents	71	35.5 TC
Responsable Serv.Alimentaire	2	1TC
Alimentation	15	7 TC
Entretien – Buanderie	16	7.2 TC
Administratif	3	3 TC
Animation	1	1 TC
Thérapeute réadaptation	1	0.2TC

À ce groupe, s'ajoute l'équipe des professionnels provenant des CSS :

- ergothérapeute
- thérapeute en réadaptation
- infirmière clinicienne
- travailleuse sociale
- nutritionniste
- médecin omnipraticien
- pharmacienne

De plus, nous comptons sur une liste de personnes sur appel, afin d'effectuer le remplacement des employés détenteurs de poste. Cette liste est très limitée puisque nos employés détiennent pratiquement tous un poste à temps partiel régulier

Formation

La formation est une des forces d'une organisation axée sur la qualité. Les principales formations de l'année 2014-2015 ont surtout porté sur la mise à niveau des compétences de nos préposés. À cet effet, nous avons fait affaire avec la firme Formares afin d'uniformiser les compétences de nos préposés.

Perspective 2015-2016.

Au cours de l'année, il est à prévoir que nous travaillerons essentiellement à la mise en place des recommandations du CQA. Celles-ci devraient nous être remises au mois d'octobre/novembre 2015.

Nous sommes présentement en train de revoir notre offre de service d'activités et nous allons certainement bonifier les services offerts en 2015-2016.

La formation des employés demeurera une priorité, avec des programmes axés sur les services à la clientèle et sur la qualité des soins.

Côté communication, nous maintenons l'initiative d'avoir un journal interne pour les employés tel qu'entrepris au cours de l'année se terminant.

De même, il est dans nos plans d'entreprendre l'informatisation des services infirmiers et du service alimentaire : celle-ci deviendra un outil participant à la qualité des services. Ce dossier n'a pas évolué au cours de l'année 2014-2015, il deviendra un dossier prioritaire dans cette nouvelle année.

Nous compléterons le remplacement des lits à manivelle par des lits électriques.

Nous ouvrirons un comptoir beauté-santé en collaboration avec notre partenaire pharmacien.