



CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE



*Visons l'excellence  
ensemble !*



*Une histoire de famille et de coeur depuis 1959*

# Rapport annuel de gestion 2021-2022



# TABLE DES MATIÈRES

<b>MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL</b> .....	4
<b>DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES PRÉSENTÉES AU RAPPORT ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS</b> .....	5
<b>RAPPORT DE LA DIRECTION</b> .....	6
<b>PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT</b> .....	7
LA MISSION .....	7
LES VALEURS CLÉS.....	7
L'ORGANISATION, SON CONTEXTE .....	7
VOLET GESTION ADMINISTRATIVE .....	9
EXPLOITATION DE LA RÉSIDENCE.....	9
LA GESTION DE LA QUALITÉ .....	9
PHILOSOPHIE D'INTERVENTION.....	10
PHILOSOPHIE DE GESTION .....	10
STRUCTURE DE L'ORGANISATION.....	12
<b>ACTIVITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT</b> .....	13
VOLET GESTION CLINIQUE.....	13
<i>Soins infirmiers</i> .....	13
VOLET GESTION RESSOURCES HUMAINES .....	23
VOLET SERVICE ADMINISTRATIF .....	28
VOLET SERVICE ALIMENTAIRE .....	29
VOLET SERVICE TECHNIQUE .....	29
LA VISION DE LA RÉSIDENCE RIVIERA .....	31
ENJEUX STRATÉGIQUES 2012-2015.....	31
<b>CONSEIL OU COMITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT CRÉÉS EN VERTU DE LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX</b> .....	32
RELATIVEMENT AUX ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS.....	33
RÈGLE, RESPONSABILITÉ ET SUITE APPORTÉES AU COMITÉ DES USAGERS.....	38
<i>Le conseil d'administration de la Résidence</i> .....	38
<i>Le directeur général</i> .....	38
<b>ÉTATS FINANCIERS ET ANALYSE DES RÉSULTATS DES OPÉRATIONS</b> .....	39
<b>CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS</b> .....	42
<b>CODE D'ÉTHIQUE DE LA RÉSIDENCE RIVIERA</b> .....	46

## MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



J'ai le plaisir de vous présenter notre rapport annuel de gestion 2021-2022. Voici les réalisations de l'année.

### **Pandémie COVID**

Comment vous résumer notre dernière année sans vous parler de la COVID qui depuis deux ans occupe une grande partie de nos activités cliniques et de formation. Je ne me trompe pas si je vous dis que nous sommes tous fière des efforts que nous avons déployés et de mesures mises en place tout au long de cette aventure, ils nous ont permis d'assurer la sécurité de nos résidents et d'éviter le pire.

### **Travaux de rénovation**

Des travaux de rénovation du milieu de vie des résidents ont été entrepris en mars dernier et se poursuivront durant l'année financière 2022-2023. Ces travaux visent la rénovation complète des endroits suivants sur les quatre étages :

- deux salles à diner
- deux salons
- deux salles de bain
- buanderie
- utilité propre et souillée
- et la conversion d'une chambre double en deux chambres simples

Ces changements au niveau de l'environnement physique pourront certainement améliorer la qualité de vie et la sécurité de nos résidents.

### **Planification stratégique**

Le suivi de notre planification stratégique 2018-2022 nous a permis de faire le bilan de nos travaux et continuer nos efforts de gestion autour de ces quatre grandes orientations :

1. Développer et améliorer l'expérience client des résidents et de leurs proches
2. Implanter une démarche systématique et mobilisatrice d'amélioration continue de la qualité et sécurité de soins et services
3. Devenir un "Employeur de choix"
4. Instaurer une culture d'organisation performante

Nous allons donc entamer un processus de mise à jour pour la période 2022-2026 avec l'aide d'un expert en services conseils stratégie-management-gestion.

En terminant, la Direction de la Résidence Riviera réitère ses remerciements et félicite ses employés pour leur excellent travail effectué au quotidien et plus particulièrement durant les deux dernières années. Elle tient à souligner leur dévouement et leur compassion pour nos résidents qui font d'eux des personnes de cœur. C'est une équipe comme la nôtre qui nous distingue des autres établissements. Nous vous en sommes reconnaissant.

  
Jean Nadon, directeur général

## DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES PRÉSENTÉES AU RAPPORT ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

À titre de directeur général, j'ai la responsabilité d'assurer la fiabilité des données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que des contrôles afférents.

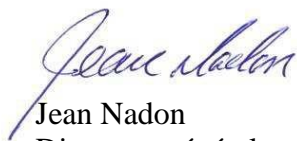
Tout au long de l'exercice, des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables ont été maintenus de manière à assurer la réalisation des objectifs à l'entente de gestion et d'imputabilité conclue avec le ministre de la Santé et des Services sociaux.

Un examen sur le caractère plausible et sur la cohérence de l'information présentée dans ce rapport a été fait par la direction de l'audit interne. Une lettre a été produite à cet effet.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion de l'exercice 2021-2022 de la Résidence Riviera :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les responsabilités, les activités et les orientations stratégiques de l'établissement;
- exposent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- 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 mars 2022.



Jean Nadon  
Directeur général

## RAPPORT DE LA DIRECTION


Les états financiers de la Résidence Riviera ont été complétés par la direction qui est responsable de leur préparation et de leur présentation fidèle, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix des conventions comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public ainsi que les particularités prévues au Manuel de gestion financière édicté en vertu de l'article 477 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes qu'elle considère nécessaire. Celui-ci fournit l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées adéquatement au moment opportun, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La direction de la Résidence Riviera reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière. Il rencontre la direction et l'auditeur, examine les états financiers et les approuve.

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

  
\_\_\_\_\_  
Jean Nadon  
Directeur général

## PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT



### LA MISSION

*La mission définit le métier de l'entreprise, sa raison d'être au-delà de la création de valeur.*

La mission du CHSLD Résidence Riviera est d'offrir des services personnalisés et un milieu de vie adapté aux besoins de ses résidents. Dans le respect de leurs différences, de leurs goûts et de leurs valeurs, la Résidence Riviera met en place les conditions leur permettant de se maintenir en santé, de conserver leur autonomie et de se développer comme personne tant au niveau physique, affectif, intellectuel, social que spirituel.

Pour guider la gestion et la prestation des services, l'établissement adhère aux lignes directrices suivantes :

- La raison d'être des services est le résident et sa famille qui les requiert;
- Le respect du résident et de sa famille dans la reconnaissance de leurs droits et libertés, doivent inspirer chaque geste à leur endroit;
- Le résident et sa famille participent aux soins et services et aux décisions qui les concernent en collaboration avec les intervenants dans un souci d'établir un lien de confiance et de respect mutuel.

### LES VALEURS CLÉS

- **Respect de la personne** ;
- **Intégrité et honnêteté** dans tous nos *gestes quotidiens* ;
- **Vigilance** pour une *qualité* optimale ;
- **Implication et engagement** dans nos *interventions* ;
- **Écoute** par une *communication* ouverte, honnête et respectueuse ;
- **Reconnaissance** en offrant et en recherchant le meilleur de *chacun* ;
- **Appartenance et fierté** de contribuer à la *mission* de la Résidence Riviera.



### L'ORGANISATION, SON CONTEXTE



La Résidence Riviera est un centre d'hébergement de soins de longue durée privé conventionné de 128 résidents et est en opération depuis plus de 62 ans.

De génération en génération, la famille Nadon a développé des liens serrés avec la clientèle et les familles ainsi qu'avec sa communauté locale et ses propres employés.

En 2002, la Résidence Riviera fut récipiendaire du **Prix d'excellence du Réseau de la Santé et des Services sociaux dans la catégorie : « Personnalisation des soins et services »**.

De plus, bien ancrée dans sa communauté, la Résidence Riviera s'est également vue décerner en 2007 un lauréat de la Chambre de commerce et d'industrie de Laval dans la catégorie « Pérennité d'entreprise 40 ans et plus de vie » à Laval.

Depuis 2008, la Résidence Riviera est accréditée par l'organisme Agrément Canada.

En 2017, la Résidence fait figure de première de classe en matière d'amélioration de la qualité en recevant une mention d'honneur dans le cadre du Programme Qmentum. En prenant part au processus d'agrément, la Résidence fait preuve d'un engagement à fournir des soins et des services de qualité.

Depuis 2009, la Résidence est accréditée avec la certification BOMA BEST (Visez vert). Six ans plus tard, elle atteint le niveau Or du programme. La certification reconnaît l'excellence en performance et en gestion environnementale grâce à un processus d'étalonnage. La Résidence est soucieuse de laisser un bel héritage à la génération future en minimisant son impact sur l'environnement.

En ce qui a trait à sa gouvernance, la Résidence Riviera dispose d'un plan d'organisation clinique et administrative. L'encadrement supérieur est assuré par un Conseil d'administration qui assume les rôles et responsabilités prévus à la loi. Le Conseil d'administration est responsable de la nomination du directeur général. Un comité des usagers et un comité de gestion des risques et de la vigilance sont institués, conformément à la législation. La direction générale est assumée par un membre de la troisième génération de la famille Nadon.

À ce titre, le directeur général est responsable de l'actualisation de la mission dans le respect des valeurs organisationnelles.

L'établissement dispose d'un code d'éthique, lequel est signé par toutes les personnes qui œuvrent auprès des résidents admis dans le centre.

La philosophie de gestion est axée sur le respect de la clientèle à travers l'approche « milieu de vie », la valorisation du maintien des liens avec la communauté, la mobilisation des familles, du personnel, des médecins et des bénévoles, l'efficacité dans l'utilisation des ressources et l'atteinte de résultats probants témoignant d'un souci élevé en matière de performance clinique et financière. La philosophie d'intervention clinique est essentiellement centrée sur l'approche « milieu de vie ». Au quotidien, tout est pensé, réfléchi et mis en action à la lumière du respect du résident, de ses goûts, de ses besoins, de ses intérêts, de ses croyances.

Conformément aux orientations ministérielles l'établissement situe sa mission en réponse aux besoins globaux d'une clientèle vulnérable en très grande perte d'autonomie évoluant vers des soins de fin de vie offerts dans un cadre se rapprochant le plus possible d'un milieu de vie naturel. La Résidence Riviera dispose de 128 lits répartis sur quatre étages de type « milieu de vie ».

## Statistiques

### Accessibilité des services

	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Nombre d'admissions	59	58	63
Nombre de décès	58	60	52
Nombre de départ	2	7	3
Taux d'occupation	99,14%	99,75%	99,31%
Jours-présence	46 445	40 150	44 877
Budget heures cliniques	155 033	163 980	195 319
Nombre d'heures travaillées en soins infirmiers	44 065	44 228	48 036
Ratio professionnel	30,71%	29,62%	28,29%
Nombre d'heures travaillées en soins d'assistance	99 426	105 107	121 749
Ratio non professionnel	69,29%	70,38%	71,71%
Nombre d'heures travaillées en services spécialisés	9 092	9 819	9 607

## VOLET GESTION ADMINISTRATIVE

La direction des soins infirmiers et des services cliniques encadre le volet de la gestion et la prestation des soins et services. Cette direction est soutenue par des chefs d'unité et une équipe interdisciplinaire. La prestation des soins et services sur l'unité est un modèle de système de travail d'équipe et tous travaillent de façon interdisciplinaire.

Enfin, en regard de la composante professionnelle au niveau des équipes, la Résidence Riviera alloue 31 % de ses ressources en soins infirmiers (infirmières et infirmières auxiliaires) et 69 % de ses ressources en soins d'assistance (préposés aux bénéficiaires).

s'ajustent continuellement en fonction des besoins changeants des résidents.



## LA GESTION DE LA QUALITÉ

La Résidence Riviera a mis sur pied un comité des usagers qui est partie prenante des décisions concernant les soins et services à la clientèle en lien avec le milieu de vie. Ainsi, la Résidence offre son soutien à ce comité par le prêt du gestionnaire de l'établissement qui voit au suivi des recommandations.

Depuis 2001, la direction de l'établissement a mis en place un mécanisme, en association avec l'Association des établissements privés conventionnés, qui permet d'apprécier la satisfaction de la clientèle. Un questionnaire est remis aux résidents et aux familles annuellement. Cette année, le taux de satisfaction est de 86% auprès des résidents et des familles. Un plan d'action a été mis en place afin d'assurer une amélioration continue.

En ce qui concerne le mécanisme de gestion des plaintes, la Résidence Riviera a nommé un Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services relevant directement du conseil d'administration. Dans l'esprit qui anime la législation en santé et services sociaux, l'établissement a instauré un mécanisme de traitement des plaintes. À cet effet, l'établissement assume sa reddition de compte en produisant sur une base annuelle un rapport qui fait état des plaintes. Ce rapport est déposé au Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval.

## EXPLOITATION DE LA RÉSIDENCE

Pour actualiser l'approche milieu de vie le conseil d'administration, la direction générale et les employés se

sont dotés d'un code d'éthique basé sur les principes directeurs d'un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD. Les orientations ministérielles traduisent par ces valeurs :

- Respect du résident ;
- Autodétermination du résident ;
- Autonomie fonctionnelle du résident ;
- Sécurité du résident ;
- Soutien du résident.

Au plan de la gestion de la qualité, la direction des soins infirmiers et des services cliniques détermine annuellement un plan d'action milieu de vie visant l'actualisation des principes directeurs d'un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées. Elle est fondée sur le respect des goûts, des intérêts et des habitudes de vie du résident et est inscrite à son PII (plan d'intervention individualisé). Cette programmation s'opérationnalise au quotidien par des plans de travail souples qui



La Résidence Riviera dispose d'un outil de gestion intitulé le Plan triennal de développement des ressources humaines. Le plan concilie les besoins du résident, du personnel et les besoins de l'organisation par l'adoption d'objectifs communs dont le but ultime est d'offrir une prestation de soins et de services de grande qualité à la clientèle hébergée. De façon proactive, l'établissement a mis en place un comité permanent de développement des ressources humaines pour actualiser ce plan. En matière de formation, le bilan démontre qu'au cours des dernières années, la Résidence a investi des efforts se traduisant par l'actualisation d'activités de formation touchant tous les gestionnaires, les employés et les bénévoles sur des thèmes se rapportant entre autres à l'approche milieu de vie, la gestion des troubles de comportements et des mesures de contrôle, la pharmacologie de la personne âgée, la stimulation des fonctions cognitives à l'activité repas et les mesures d'urgence. Soucieux de toujours répondre aux nouveaux besoins des résidents, des priorités de formation du personnel ont été identifiées pour les trois prochaines années. De plus, des activités de formation à l'attention des familles et des bénévoles sont également prévues à l'agenda.

---

## PHILOSOPHIE D'INTERVENTION

Notre philosophie d'intervention s'appuie sur une approche centrée sur le client, qui place le résident au cœur de l'ensemble de nos actions.

Cette philosophie repose sur une vision de la personne dans toutes ses dimensions biopsychosociales, culturelles et spirituelles. Elle conçoit l'âge adulte et la vieillesse comme des étapes normales de la vie, et ce, malgré la maladie et ses impacts. Elle considère que la personne admise en soins de longue durée est un individu qui poursuit son cheminement personnel dans un environnement adapté à ses besoins. Ce milieu de vie substitut respecte ses droits fondamentaux comme citoyen à part

entière et dispense des soins et services sécuritaires et de qualité sur une base continue.

La caractéristique distinctive de cette philosophie réside dans la place primordiale accordée à l'accompagnement personnalisé et significatif à la personne et ses proches de même qu'à leur implication à titre de partenaires dans la planification et la prestation des soins et services.

De par son adhésion à cette philosophie, notre Centre mise sur des intervenants compétents et bienveillants qui contribuent activement à l'animation d'une vie sociale et communautaire harmonieuse et qui encouragent et valorisent la participation des résidents et de leurs proches aux diverses activités sociales, culturelles ou spirituelles organisées.

Notre philosophie d'intervention intègre les quatre principes fondamentaux de la relation de soins que sont :

- L'autonomie
- La bienfaisance
- La non-malfaisance
- La justice.

Enfin, elle se nourrit de l'engagement de l'ensemble de nos ressources - administrateurs, gestionnaires, personnel soignant et de soutien, médecins et bénévoles - à améliorer en continu la qualité de vie des résidents et de leurs proches de même que les soins et services qui leurs sont offerts.

---

## PHILOSOPHIE DE GESTION

Afin de réaliser sa mission, la Résidence Riviera prend des engagements et il doit compter sur :

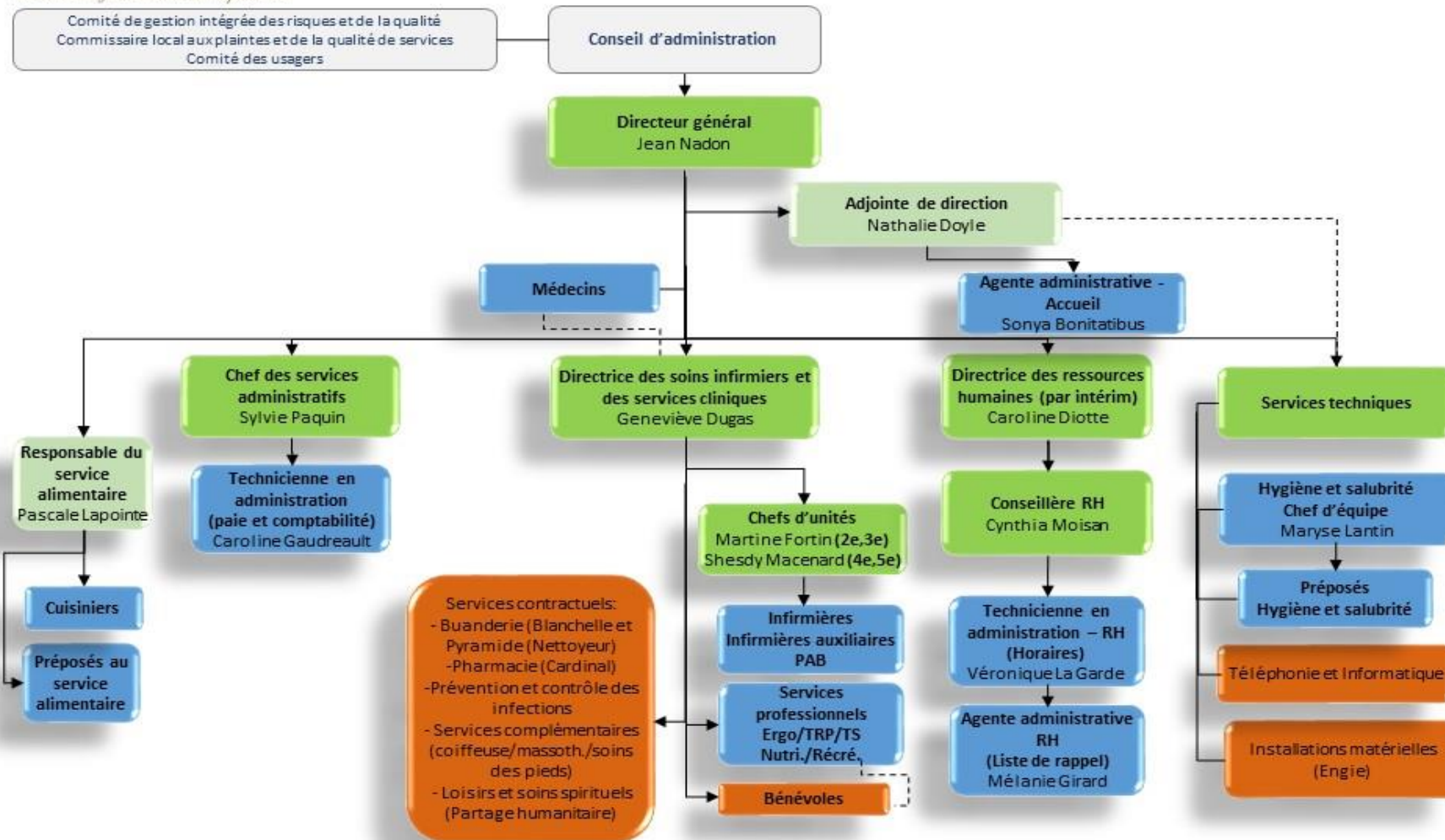
- Des ressources humaines compétentes :
  - que les mécanismes de dotation, sélection, intégration, promotion dans un contexte d'équité, permettent aux membres du personnel d'assumer des tâches en conformité avec leurs capacités et leurs aspirations professionnelles;

- que les attentes de l'organisation soient connues de tous les employés, lesquels doivent posséder les habiletés, connaissances et attitudes pour réussir dans leur poste et poursuivre leur développement;
  - que les nouveaux membres du personnel soient supportés dès leur entrée en poste pour faciliter leur intégration et leur formation;
  - que l'on reconnaisse la contribution des ressources humaines en regard des objectifs et des résultats à atteindre;
  - que l'on identifie les besoins individuels de formation et de développement, et ce, en début d'emploi et en cours d'emploi.
- Des ressources humaines en développement :
- que par son implication dans le milieu de travail, l'employé ait la possibilité de se développer professionnellement;
  - que la formation et le développement du personnel soient identifiés comme étant une priorité dès l'entrée en fonction;
  - que l'employé soit supporté dans la gestion de sa carrière par des pratiques de gestion suffisamment souples pour qu'elles favorisent sa mobilité;
  - que les activités de formation, sur mesure ou continue, favorisent chez le personnel, l'acquisition d'habiletés pertinentes ainsi que le développement de la polyvalence et une plus grande capacité d'adaptation;
  - que chaque membre du personnel reconnaisse qu'il est le premier responsable de sa formation et de son développement.
- Des ressources humaines mobilisées :
- que les pratiques de gestion démontrent une écoute des besoins, préoccupations et suggestions des employés;
  - qu'une gestion participative soit favorisée pour permettre à l'ensemble du personnel de prendre une part active dans le processus de gestion;
  - que l'information et la consultation du personnel soient encouragées et deviennent des pratiques courantes dans le processus de gestion;
  - que des mécanismes de prévention et de support soient disponibles pour assister les membres du personnel qui vivent des moments difficiles.
- Des ressources humaines responsabilisées et responsables :
- que le personnel soit informé des objectifs globaux de la Résidence et des objectifs de leur secteur et y contribue à la mesure de leurs capacités;
  - que chaque membre du personnel soit imputable de l'atteinte des objectifs organisationnels;
  - que chaque membre du personnel soit conscient de l'impact de son intervention dans le processus global;
  - que le personnel agisse en concordance avec le système de valeurs préconisé à la Résidence et que toute contribution s'inscrive dans l'orientation client-résident.

# STRUCTURE DE L'ORGANISATION



## ORGANIGRAMME



Mars 2022

→ Lien hiérarchique

- - - Lien fonctionnel

— Responsabilité de fonction

Postes-cadres

Postes de gestion

Personnel et médecins

Contractuels

# ACTIVITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT

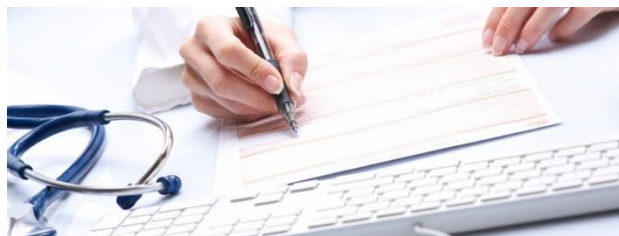
## VOLET GESTION CLINIQUE

### Soins infirmiers

*Par Geneviève Dugas, directrice des soins infirmiers et des services cliniques*

En 2021-2022, les priorités cliniques retenues à la direction des soins infirmiers et des services cliniques ont été :

- 1- Application des directives ministérielles en lien avec la gestion de la COVID
  - Gestion des éclosions
  - Vaccination du personnel
  - Gestion des employés touchés
- 2- Reprise des activités pré-pandémie, soit la reprise des comités de gestion des risques et du comité de la vigilance et de la qualité
- 3- Reprise des activités de formation pour le personnel ; mise à jour du PDRH.
- 4- La gestion proactive et efficace des risques cliniques dans l'établissement.
5. Préparation en vue de la visite de l'Agrément Canada ; mise à jour de politiques et des procédures et des différents programmes de soins.



### 1- Application des directives ministérielles en lien avec la gestion de la COVID

Entre avril 2021 et mars 2022, il y a eu plusieurs mesures adoptées par le ministère et par la santé publique. Nous avons traversé 3 vagues. Voici quelques faits saillants :

#### 3<sup>e</sup> vague (du 21 mars 2021 au 17 juillet 2021)

-Entre le 1<sup>er</sup> avril et le 28 mai 2021, on a dû appliquer différentes les consignes en lien avec les zones de couleurs, ce qui a nécessité d'organiser un calendrier de visites afin de ne pas dépasser la capacité maximale exigée, offrir des moyens de communication alternatifs pour les familles ne pouvant pas se présenter et plusieurs autres mesures dédiées à la gestion du personnel.

-Gestion d'une aile dédiée aux cas de COVID ; application des protocoles de soins et formation d'une cohorte de personnel dédié.

-La gestion des possibles éclosions a nécessité une grande coordination des effectifs, des analyses des sources de contamination et le retrait rapide du personnel touché : la création du bureau de santé a permis de centraliser l'information et offrir une impartialité dans le processus décisionnel quant au retrait des travailleurs.

-Création de comité des mesures d'urgence a permis de coordonner la gestion du personnel et maintenir la qualité des soins

-Mise en place des activités de loisirs par étage, maintien du zumba et embauche d'aide de service pour maintenir les activités de loisirs aux résidents

-Vaccination des résidents et du personnel : taux de vaccination du personnel a atteint 100%.

#### 4<sup>e</sup> vague (18 juillet au 4 décembre 2021)

- En 4<sup>e</sup> vague, nous avons dû faire la mise en place du passeport vaccinal. (Septembre 2021).
- Ajout d'un gardien de sécurité

#### 5<sup>e</sup> vague ( 5 décembre au 12 mars 2022)

- Augmentation des capacités d'accueil des visiteurs, jusqu'à 10 personnes
- Gestion des doses de rappel de vaccin pour les résidents
- Maintien du passeport vaccinal

Les activités principales pour la direction des soins infirmiers a donc été la gestion de la pandémie qui a nécessité plusieurs rencontres, gestion des cas, gestion du personnel, surveillance des symptômes et gestion des familles.

## **2. Reprise des activités pré-pandémie, soit la reprise des comités de gestion des risques et du comité de la vigilance et de la qualité.**

### **2.1. Les comités**



Cinq (4) comités ont permis la mobilisation des équipes sur le terrain et encouragé la participation des employés.

- Le comité des infirmières
- Le comité des infirmières auxiliaires
- Le comité de gestion des risques
- Le comité de la qualité et de la vigilance

L'objectif était de soutenir la collaboration des infirmières, comme leaders des équipes de soins, dans la gestion des changements. Cette année, elles ont collaboré à la révision de programmes de soins : celui de la prévention des chutes, soins des plaies, risques de suicide et de dépression et celui des contentions.

En suivi au comité, les chef d'unité se sont assurées de la transmission des informations en regard des processus révisés et des nouvelles procédures à suivre. Des courriels intitulés INFO QUALITÉ élaborés par la directrice de la qualité, Mme Lucie Gagnon ont servi à transmettre l'information lors de

cultures d'entraide et à soutenir les infirmières et les infirmières auxiliaires dans la communication des nouveaux processus à implanter.

### **2.2. Comité de gestion des risques**

La reprise des comités de gestion des risques a débuté au début de l'année 2022. Un bilan de la pandémie a été déposé au premier comité de gestion des risques ainsi que le bilan annuel 2020-2021.

À noter que lors de la première et deuxième vague, il n'y a eu aucun cas de COVID pour la résidence Riviera.

Les activités de prévention du conditionnement ont été maintenues.

### **2.3 Comité de la qualité et de la vigilance**

Au cours de la pandémie, il y a eu des transformations en ce qui touche la prise en charge des plaintes. En effet, c'est dorénavant Mme Nadine Tessier, commissaires aux plaintes pour le CISSS de Laval qui prend en charge les plaintes pour la Résidence Riviera. Une modification de la politique a été nécessaire. Des activités de promotion sont à venir pour faire connaître la nouvelle procédure.

Ainsi, la reprise de ce comité a débuté en janvier dernier, où l'on présenté la nouvelle politique corrigée en matière de prévention de la

maltraitance et les travaux en vue de l'Agrément en octobre 2022.

### **3. Reprise des activités de formation pour le personnel; mise à jour du PDRH.**

**Durant la pandémie, nous avons embauchés plusieurs nouveaux préposés provenant de la formation accélérée offerte par le ministère.**

Afin de soutenir leur arrivée et faciliter leur intégration, des activités de formations mensuelles ont été débutées depuis décembre dernier. En effet, une fois par mois, nous organisons des groupes de formation pour les préposés aux bénéficiaires afin qu'ils reçoivent une formation spécifique sur l'approche centrée sur le résident ainsi qu'une mise à jour sur les principes de déplacements sécuritaire des résidents. Cette formation est offerte aussi aux employés réguliers aussi.

Pour le personnel infirmier et à leur demande, une formation en soins de plaies a été donné en décembre 2021.

Une mise à jour du plan de développement pour les soins a été fait avec la direction des ressources humaines.

La reprise graduelle des activités de formation est une priorité de soins.

Ainsi, nous avons ciblés des thématiques à présenter à chaque mois ; ce plan de développement sera mis en œuvre dès avril 2022.

### **4. Gestion proactive et efficace des risques cliniques dans l'établissement**

La déclaration et la divulgation des événements indésirables, d'incident et d'accident ont été maintenus durant cette période de la pandémie. De plus, il n'y a pas eu de statistique significatif si l'on compare aux années précédentes. L'augmentation du nombre de rapport

d'incident et d'accident s'explique par le fait que l'année précédente, il y avait eu beaucoup de promotion sur l'importance de déclarer les incidents et les accidents.

	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Il			
y			
a			
ANNÉE			
TOTAL	409	338	453
Contention	11%	9%	5%

eu un événement sentinelle en lien avec l'omission d'un changement de sac de drainage urinaire, qui a entraîné un problème de santé pour le résident. L'enquête a permis de constaté que les consignes en lien avec les changements n'étaient pas clair pour le personnel infirmier. Les suivis ont été fait.

### **5. Préparation en vue de la visite de l'Agrément Canada; mise à jour des politiques et des procédures et des différents programmes de soins**

Enfin, depuis janvier 2022, nous sommes en train de faire la mise à jour des programmes de soins :

- Programme sur les contentions
- Programme sur la prévention des chutes
- Programme sur la prévention et le traitement des plaies
- Programme de prévention de la dépression et du suicide

Des audits ont été faits afin d'évaluer la pratique et la mise en application de nos programmes de soins. Ainsi, ces audits nous ont permis de faire les correctifs nécessaires et élaborer des objectifs d'amélioration.

La mise à jour des différentes politiques et procédures pour tous les départements est aussi actuellement en cours.

L'agrément Canada est prévu en octobre 2022.



Après analyse de nos départs volontaires, nous avons constaté que la plupart sont reliés au besoin criant de préposé(e)s aux bénéficiaires dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre qualifiée. De plus, plusieurs des départs sont reliés à des périodes de probations non concluantes. La majorité des employés concernés avait moins d'un an d'ancienneté et ceux-ci ont souvent eu l'occasion d'avoir une plus grande garantie d'heures dans le réseau public de la santé.

Comme chaque année, de nombreux efforts en recrutement et dotation ont été déployés afin d'atteindre l'objectif de stabiliser les équipes de travail.

### ***Affichage de postes***

Durant l'année 2021-2022, nous avons procédé à plusieurs affichages de postes à l'interne, soit :

#### **Infirmier(ère) (AIC)**

- 1 poste à temps complet de jour
- 1 poste à temps complet de soir
- 2 postes à temps complet de nuit
- 1 poste à temps partiel sur rotation jour, soir, nuit

#### **Infirmier(ère) auxiliaire**

- 1 poste à temps complet de nuit

#### **Préposé(e) aux bénéficiaires**

- 2 postes à temps complet de jour
- 2 postes à temps complet de soir
- 1 poste à temps complet de nuit
- 4 postes à temps partiel de jour
- 5 postes à temps partiel de soir
- 1 poste à temps partiel de nuit

#### **Préposé(e) à l'entretien ménager**

- 1 poste à temps complet de jour
- 2 postes à temps partiel de jour
- 1 poste à temps partiel sur rotation jour, soir

#### **Préposé(e) au service alimentaire**

- 1 poste à temps partiel de jour

Au 31 mars 2022, 3 postes étaient vacants et en affichage, soit:

- 1 poste d'infirmier(ère) à temps complet de soir
- 2 postes d'infirmier(ère) auxiliaire à temps complet et temps partiel de nuit

### ***Activité d'attraction***

Le 25 mars 2022, l'équipe de gestion de soins ont rendu visite au Collège Montmorency à des étudiants en soins infirmiers afin de faire connaître davantage la Résidence Riviera, de promouvoir notre programme d'Expérience client et nos possibilités d'emploi.



Dans le cadre de la réalisation de notre planification stratégique, nous avons continué de miser sur notre image de marque afin d'attirer de la main-d'œuvre qualifiée. Nous avons ainsi promu les avantages et bénéfices que nous offrons et qui font de nous un Employeur de choix. De plus, nous avons continué d'utiliser et de perfectionner nos outils de recrutement (dépliants, site internet, bannières de recrutement, etc.). Par ailleurs, nous avons maintenu notre page Facebook active avec plusieurs publications au cours de l'année.

### ***Plan de main-d'œuvre (PMO)***

Annuellement, nous avons l'obligation de produire et de mettre à jour un plan de main-d'œuvre de façon à identifier et à mettre en œuvre des stratégies pour assurer l'équilibre entre les effectifs requis et disponibles. Le ministère de la Santé et des services sociaux n'a planifié aucun exercice de mise à jour pour l'année 2021-2022.

### ***Impacts des conventions collectives nationales 2021-2023 et du programme de formation accélérée des boursiers PAB AEC-SSAES***

Durant l'année 2021-2022, la direction des ressources humaines, en collaboration l'équipe de gestion, effectue un exercice de révision de la structure de postes. L'exercice vise les infirmier(ère)s et les infirmier(ère)s auxiliaires afin de respecter le rehaussement des postes à des postes à temps complet et la titularisation (FIQ (LE 3) et SQEES (LE48)). Ainsi que le rehaussement des postes à temps complet et titularisation des préposé(e)s aux bénéficiaires au moment d'accueillir les boursiers selon les balises définies du programme de formation accéléré AEC-SSAES du MSSS.



## **2. RELATION DE TRAVAIL**

Nous comptons 2 unités d'accréditations syndicales. Les infirmières sont représentées par l'Alliance interprofessionnelle de Montréal (AIM), affiliée à la Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec (FIQ). Les autres catégories d'employés sont représentées par le Syndicat Québécois des Employées et Employés de Service (SQEES), section locale 298 de la FTQ.

Nous avons tenu deux (2) rencontres en comité de relations de travail avec le Syndicat Québécois des Employées et Employés de Service (SQEES) et trois (3) griefs ont été déposés de nature nationale. De plus, un représentant du syndicat local est libéré une fois par semaine afin de discuter et de régler des problématiques ponctuelles.

Quant à l'accréditation AIM (FIQ) qui représente les infirmières, nous avons tenu quatre (4) rencontres en comité de relation du travail et deux (2) griefs ont été déposés.

## **3. SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL**

### ***Comité paritaire en santé et sécurité du travail***

Au cours de l'année 2020-2021, nous avons tenu deux (2) rencontres de comité paritaire en santé et sécurité du travail (CPSST).

Les objectifs du comité sont le contrôle, la réduction ou l'élimination à la source même des dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité des travailleurs ainsi que la prévention des maladies professionnelles. Pour ce faire, le comité s'est doté d'une démarche réaliste permettant de :

- Identifier, par le biais de différentes analyses, les risques présents dans chacun des services.
- Contribuer au développement et à la réalisation du plan d'action en prévention
- Apporter les recommandations nécessaires à l'élimination de ces risques à même la source.

- Interpeller la direction, les gestionnaires et les travailleurs sur les écarts non résolus localement en prévention et les soutenir par ses recommandations.
- Participer activement au développement d'outils en matière de prévention.
- Promouvoir une démarche participative des employés à leur santé et sécurité.
- S'assurer que les normes et règlements établis par la législation québécoise sont strictement appliqués.
- Miser sur la prise en main locale de la prévention.
- Agir comme animateur et promoteur de la prévention.

Le programme « Mets tes crampons » a été lancé à l'hiver 2020 et s'est poursuivi à l'hiver 2021, nécessitant un investissement majeur dans la santé et la sécurité du personnel afin de faire face aux enjeux lors des déplacements en conditions hivernales, notamment dans le stationnement.

### ***Suivi des dossiers d'invalidité***

Pour l'année 2021-2022, 73 déclarations d'accidents de travail ont été remplies par le personnel. Sur ce nombre, douze (12) ont occasionné des pertes de temps.

Nous avons commencé l'année avec quatre (4) dossiers de lésion professionnelle et six (6) dossiers de retrait préventif de la travailleuse enceinte. Au 31 mars 2022, neuf (9) dossiers de lésion professionnelle sont actifs et trois (3) retraits préventifs de la travailleuse enceinte sont en cours.

En appui aux travaux reliés à la gestion des dossiers d'invalidité reliés à la SST, nous avons retenu pour une septième année consécutive les services d'une firme-conseil. De plus, nous avons continué de faire partie d'une mutuelle de prévention. En plus d'agir à titre d'expert-conseil, la firme effectue des suivis auprès des agents de la CNESST, formule les demandes de contestations, de BEM et de partage de coûts ainsi que représente l'employeur lors des auditions au TAT.

Par ailleurs, nous avons augmenté nos efforts internes afin d'améliorer le processus et de nous doter de moyens et d'outils efficaces dans la gestion quotidienne des dossiers d'assurance salaire.

Pour ce qui est de l'assurance salaire, nous avons



commencé l'année avec onze (11) dossiers actifs. Nous avons ouvert vingt-sept (27) dossiers pendant l'année dont onze (11) dossiers sont actifs au 31 mars 2022.

Voici un tableau qui représente les ratios moyens de l'année 2021-2011 en regard des différents types d'invalidités :

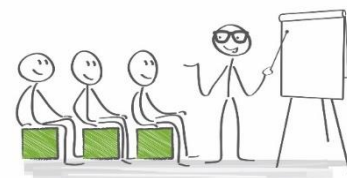
Ratio assurance salaire	Ratio lésions prof.
70 %	30 %

#### Activités de prévention

Un programme d'aide aux employés (PAE)

#### 4. FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Un total de 3 447 heures ont été consacrées à l'orientation et à la formation du personnel. Ce tableau représente les principales formations en nombre d'heures consacrées par thème et par catégorie d'emploi



Activité de formation	Inf	Inf aux	PAB	Ent ménager	Cuisine	Pers adm	Prof	Cadre int	Cadre sup
Orientation	184,3	88,5	623,5	125,8	399,5	7	13,5	28	
Précepteurs AEP-PAB			1819,8						
Approche centrée sur le résident, mesure d'urgence et PDSB	14,5		36,25			7,25	7,25		
Fit test N-95	6,5	8	38	3			0,5	1	
Utilisation N-95 et protocole isolement COVID	10								
Plan d'urgence			3			3			
Pourquoi et comment humaniser les soins cliniques à la gestion	10								
Introduction à la gestion des réclamations CNEST									
Fiscalité des sociétés – vérifications fiscales et autres négociations						2		7	
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>	<b>97</b>	<b>2521</b>	<b>129</b>	<b>400</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>36</b>	<b>-</b>

## PTDRH 2022-2025

Nous avons un plan de développement triennal des ressources humaines (PTDRH) qui couvrent la période 2022-2025. Nous travaillons en comité PDRH afin d'assurer un suivi et faire une mise à jour annuelle du plan. Les formations privilégiées et récurrentes, soit annuellement ou triennal sont les suivantes :

- Approche centrée sur le résident
- PDSP
- RCR-DEA-DVR-Code bleu – Manœuvres de Heimlich
- Mesures d'urgence – Code rouge
- Gestion de la maltraitance
- Gestion de la douleur
- Prise en charge des symptômes comportementaux perturbateurs de la démence (SCPD)
- Soins de fin de vie et palliatifs
- Évaluation de la condition physique et mentale d'une personne
- Atelier de prévention des chutes
- Prévention et contrôle des infections PCI
- Contentions et mesures alternatives
- PAB accompagnateurs
- Prévention de la déshydratation et de la dénutrition
- Dysphagie et technique d'alimentation sécuritaire
- Soins de plaies
- Intégration des loisirs au quotidien
- Développement du leadership

## 5. RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES ET PRÉPARATION DE LA RELÈVE

### *Partenariat avec des établissements d'enseignement*

Encore une fois cette année, nous avons accueilli plusieurs stagiaires. Durant l'année, nous avons, entre autres, accueilli des stagiaires en :

- Soins à la personne en perte d'autonomie (infirmier(ère) technicien(ne))

Titre d'emploi	Maison d'enseignement	Nbr pers	Nbr jrs stages	Total jours
Infirmier(ère)	Collège Montmorency	34	51	1734

## *Partenariat avec l'organisme L'Étape et Emploi Québec*

Nous poursuivons notre programme d'intégration de personnes handicapées en milieu de travail. Pour une onzième (11) année consécutive, nous accueillons une ressource qui travaille au service alimentaire à raison de 16 heures par semaine.

## 6. HORAIRES DE TRAVAIL ET DE LA LISTE DE RAPPEL

La gestion centralisée des horaires de travail et de la liste de rappel pour les remplacements est un défi quotidien qui est assuré par l'agente administrative à la direction des ressources humaines. Nous collaborons en synergie avec la direction des soins infirmiers et les autres services concernés pour y parvenir.

L'agente administrative qui assure la gestion des horaires de travail et de la liste de rappel reçoit quotidiennement différents formulaires dont elle doit faire le suivi. De ces formulaires, on retrouve principalement celui de la déclaration d'absence, d'échange de quart de travail et de demande de congé férié ou d'absence. Du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022, nous avons reçu et géré 734 demandes comme suit :

Type de demande	Inf	Inf aux	PAB
Déclarations d'absence ou maladie	95	89	67
Échanges de quart de travail	18	187	58
Demandes de congé férié	170	187	41
<b>Total</b>	<b>284</b>	<b>284</b>	<b>166</b>

### *Main-d'œuvre indépendante (MOI)*

Pour faire face à la rareté de certains titres d'emploi, les absences ponctuelles et à long terme ainsi que le manque de personnel, nous avons recours à la main-d'œuvre indépendante, communément appelée, les agences. Cette année, nous avons continué de déployer des efforts significatifs pour minimiser notre recours à la main-d'œuvre indépendante.

Voici le pourcentage moyen d'utilisation de la main-d'œuvre indépendante par rapport à l'ensemble des heures soins cette année.

Titre d'emploi	% moyen d'utilisation de la MOI
Infirmier(ère)	1.52 %
Infirmier(ère) auxiliaire	0 %
Préposé(e) aux bénéficiaires	0.07%

## ***Temps supplémentaire***

En plus de la main-d'œuvre indépendante, pour faire face au manque de personnel, nous avons une procédure pour la gestion du temps supplémentaire. Cette année, nous avons continué de déployer des efforts significatifs pour minimiser notre recours au temps supplémentaire et poursuivons l'application de notre politique zéro temps supplémentaire obligatoire (TSO).

Voici le pourcentage moyen des heures travaillées en temps supplémentaires par rapport à l'ensemble des heures soins cette année :

<b>Titre d'emploi</b>	<b>% moyen d'utilisation TS</b>
Infirmier(ère)	3.22 %
Infirmier(ère) auxiliaire	4.63 %
Préposé(e) aux bénéficiaires	4.40 %

## **7. ACTIVITÉS DE RECONNAISSANCE**

Cette année, la fête officielle de la reconnaissance du personnel s'est déroulée à l'occasion du BBQ annuel printanier en mai. C'est lors de cet événement que la reconnaissance de la contribution et l'apport du personnel de chaque titre d'emploi et profession a eu lieu. Soit les infirmier(ère)s, les infirmier(ère)s auxiliaires, les préposé(e)s aux bénéficiaires, les services auxiliaires et les professionnels. Plusieurs prix ont été tirés lors de cette fête.



Pour une 14<sup>e</sup> année consécutive, le personnel, les résidents et les familles étaient invités à élire le « Cœur de la maison », en complétant une mise en candidature. Le concept de ce programme de reconnaissance consiste à élire un membre du personnel de la Résidence Riviera qui se distingue. Le concours a débuté le 8 février 2022 et s'est terminé le 14 février 2022. La nomination officielle s'est faite le 14 février 2022 et c'est madame Sonya Bonitatibus, agente administrative, qui a été élue le « Cœur de la maison » 2022.

## **VOLET SERVICE ADMINISTRATIF**

*Par Sylvie Paquin, Chef des services administratifs*



Les services administratifs à la Résidence Riviera comprennent les services suivants :

- Paie et comptabilité
- Finances

Le service de paie et de comptabilité s'occupe de la rémunération des employés, des assurances collectives, de toutes les déductions à la source et des comptes à recevoir de l'établissement, soit la comptabilisation de l'hébergement et de la collection des comptes en souffrance. Ce service s'occupe aussi de la gestion des petites caisses des résidents.

Quant au service des finances, il s'occupe de la comptabilité générale de l'établissement, du suivi des budgets et de la production des états financiers mensuels et annuels.

### ***Comptabilité***

- Le pourcentage PPA petite caisse a légèrement diminué durant l'exercice pour terminer avec une moyenne annuelle de 69.47%.
- Le pourcentage PPA hébergement a légèrement diminué durant l'exercice pour terminer avec une moyenne annuelle de 85.48%.

### ***Finances***

- Les redditions de comptes envers le MSSS pour la pandémie et l'absence maladie d'un membre de l'équipe a engendré des retards dans la production des états financiers mensuels. Ils ont généralement été produits avec un mois de retard.

### ***Maintien des actifs***

Durant l'exercice un montant de 79 840\$ a été dépensé pour le maintien des actifs dans les projets suivants :

- Mise aux normes sécurité-incendie
- Remplacement des contrôles d'ascenseurs
- Remplacement d'un drain de toit

### ***Maintien des équipements***

Plusieurs équipements non médicaux ont été remplacés durant l'exercice pour un montant total

de 28 300\$ en mobilier.

### ***Rénovations fonctionnelles mineures***

Durant l'exercice l'établissement a obtenu un budget de 494 629\$ pour des projets de rénovations fonctionnelles mineures qui seront investis dans le réaménagement du noyau espace de vie pour les résidents.

---

---

## **VOLET SERVICE** **ALIMENTAIRE**

*par Pascale Lapointe,  
Responsable du service  
alimentaire*



### **Activité alimentaire pour le résident**

Un petit déjeuner cuisiné, qui comprend œuf, bacon, jambon et petites pommes de terre est offert sur les étages une fois par semaine à chaque mois. Pendant la saison estivale des friandises glacées ont été distribués pour rafraîchir les résidents. Ces deux activités sont toujours très attendues et appréciées par tous.

### **Évènements annuels**

En raison de la pandémie et des restrictions à respecter, nous avons dû repenser notre façon de faire pour l'organisation de nos évènements annuels. Comme aucuns rassemblements étaient permis (pendant un certain temps), les repas spéciaux étaient envoyés dans le cabaret du résident.

Pour la fête de Pâques, nous avons préparé un dîner spécial aux allures de brunch.

Pour la fête des mères, un bœuf Wellington, pomme de terre dauphinoise, jardinière de légumes et un assortiment de petites pâtisseries.

Pour la fête des pères, une coquille St-Jacques et un cup cake a été servi aux résidents.

Notre BBQ annuel de la St-Jean Baptiste ainsi que l'épluchette de blé d'Inde du mois d'août furent célébrés au rez-de-chaussée. Le tout agrémenté d'animation musicale, .

Nous avons souligné la fête de Noël au rez-de-chaussée avec un repas traditionnel. De l'animation musicale était au rendez-vous.

À la St-Valentin, nous leur avons offert au dîner une poitrine de poulet farcie pomme et brie, pomme de terre dauphinoise, haricot vert et un gâteau mousse au chocolat.



## **VOLET SERVICE** **TECHNIQUE**

### ***Signal d'amélioration - Défi 7/30***

Le projet de signal d'amélioration est issu d'un des constituants du concept «

La performance par le plaisir » de Jean-Luc Tremblay, soit «Fournissons rapidement des réponses et résolvons promptement les problèmes».

Il s'agit d'un projet rassembleur qui a pour objectif de régler les irritants qui perdurent depuis un certain temps en mobilisant tous les intervenants nécessaires à la résolution d'un problème donné. Ce concept favorise l'innovation et la créativité des employés et des dirigeants, et ce dans le but ultime de réduire la quantité de problèmes récurrents dans notre milieu de travail.

### ***Étapes du processus:***

- Constater la situation à améliorer ;
- Remplir le formulaire de signal d'amélioration ;
- Déposer le signal dans la boîte de suggestion ;
- Entrer les informations dans un chiffrier ;
- Remettre copie au directeur général et au cadre responsable ;
- Répondre au demandeur dans un délai de 7 jours ;
- Création d'une équipe selon la complexité du signal ;
- Régler la problématique dans un délai maximum de 30 jours dans la plupart des cas.

Le processus de règlement est dicté par des valeurs fondamentales du code d'éthique de la Résidence soit le respect, l'implication, la vigilance, l'intégrité et l'écoute. Si le délai devait se prolonger en regard de l'ampleur ou de la complexité du dossier, un échancier est alors créé pour la résolution du dossier.

Le succès de ce projet réside principalement dans l'engagement et la volonté de tous à améliorer notre performance et rendre le climat de travail plus agréable pour tous.

Nous avons reçu trois signaux d'amélioration pour

l'année 2021-2022. Ces signaux ont été répondu en respectant le défi 7/30.

***Entretien préventif et correctif du bâtiment, du matériel et des équipements***

La mise à jour ponctuelle d'un cartable contenant l'inventaire du matériel et équipement, du programme et du calendrier de la planification des entretiens périodiques, nous permet de faire un suivi adéquat des interventions à venir. De plus, des rapports mensuels et annuels nous sont transmis par le responsable de Engie validant le travail effectué.

Le bon fonctionnement des équipements et du matériel est primordial pour assurer une qualité de soins et services à la clientèle, et ce, dans un environnement sain et sécuritaire.

De plus, le personnel de la Résidence utilise le logiciel Planon qui se veut un outil de gestion des requêtes pour les réparations devant être effectuées. Ce logiciel a permis d'éliminer les requêtes papier et permet d'effectuer un meilleur suivi des appels de service. Cette année, \_\_\_\_\_ requêtes ont été enregistrées dans Planon. Plus de \_\_\_\_\_% de ces requêtes ont été traités et fermés

	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Requêtes enregistrées	967	654	898
Traitées et fermées	946	621	886
En attente	9	0	0
Annulées	12	33	12

***Énergie***

Les meilleures pratiques de gestion environnementale et énergétique ont toujours cours à la Résidence Riviera.

Outre l'honneur d'être le premier CHSLD certifié au Québec, la direction de la Résidence Riviera a le mérite de persévérer dans cette quête éco-responsable.

La Résidence Riviera tente de maintenir sa certification niveau Argent du programme national BOMA BEST (Building Environmental Standards). Certification qui est décernée par l'Association des propriétaires et administrateurs d'immeubles du Québec, communément appelée BOMA.

Pour maintenir ce niveau, la Résidence collabore en étroite collaboration avec une firme détenant une expertise unique au service de la performance énergétique afin de répondre à une préoccupation environnementale, certes, mais qui améliore surtout le confort de nos résidents.

## LA VISION DE LA RÉSIDENCE RIVIERA

- Une culture d'excellence, d'innovation et de dépassement axée sur l'expérience client et la création d'un milieu de vie sécuritaire, stimulant et valorisant pour nos résidents comme pour nos employés.
- Viser l'excellence afin que Résidence Riviera devienne **la référence au Québec dans les soins de longue durée** :
  - Pour le **résident** :
    - Le résident au cœur de nos actions.
    - Milieu de vie de qualité.
    - Sécurité exemplaire.
  - Pour le **personnel** :
    - Climat de travail mobilisant.
    - Objectifs rassembleurs favorisant l'implication.
    - Communication ouverte et efficace.
    - Culture de reconnaissance.
    - Formation en fonction des objectifs stratégiques.
  - Au niveau des **processus** de travail :
    - Efficace et efficace.
    - Vision systémique des processus.
    - Sécuritaire.
  - Volet **financier** :
    - Optimiser l'utilisation des actifs.
    - Améliorer la structure de coût.
  - Pour la **société** :
    - Souci de l'environnement.

Dans notre diagnostic organisationnel, nous avons pris en considération les documents suivants :

- Visite d'appréciation de la qualité.
- Questionnaire de satisfaction résidents familles.
- Plan triennal de développement des ressources humaines.
- Le programme d'agrément.

## ENJEUX STRATÉGIQUES 2016-2019

Les enjeux constituent les questions auxquelles le plan stratégique doit prioritairement apporter une réponse, à savoir :

1. **La prise en compte de l'expérience client des résidents et de leurs proches dans l'ensemble des aspects de l'organisation et du fonctionnement du Centre.**
2. **La mise en place d'une gestion en continu et participative de la qualité et sécurité des soins et des services.**
3. **La capacité d'attraction et de rétention de ressources humaines de qualité en mettant l'accent sur l'expérience-employé.**
4. **Le renforcement de la performance et l'agilité de gestion pour faire face à l'alourdissement de la clientèle et aux exigences croissantes du réseau tout en respectant les ententes contractuelles.**

## CONSEIL OU COMITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT CRÉÉS EN VERTU DE LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX

### RELATIVEMENT AUX ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS :

#### Le comité des usagers :

Le comité des usagers se compose de 6 résidents et/ou membres de leur famille élus par l'ensemble des résidents de l'établissement. Les responsabilités principales de ce comité sont de :

- renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations ;
- promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents ;
- évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus ;
- défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ;
- assister un résident, qui en fait la demande, dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Les membres sont :

		
Lucille Spinelli Présidente	Vice-présidente	Diane Charbonneau Secrétaire-trésorière
		
Louiselle Leblond Conseillère	Lise Guillemette Conseillère	Ginette Marcoux Conseillère

L'Assemblée générale annuelle du Comité des Usagers a eu lieu au rez-de-chaussée de la Résidence à 14h00 le mardi 8 juin 2021. Suite à l'Assemblée générale annuelle, le Rapport des activités et le Bilan financier pour l'année 2021-2022 ont été acheminés au Centre intégré de santé et des services sociaux de Laval conformément au 2e alinéa de l'article 212 de la Loi sur les services de santé et des services sociaux.

Vous trouverez, à la page suivante, le rapport annuel du comité des usagers de la Résidence.



COMITÉ DES USAGERS  
DU CHSLD RÉSIDENCE RIVIERA INC.  
2999, BOULEVARD NOTRE-DAME  
LAVAL, QUÉBEC H7V 4C4

PLANIFICATION

Des réunions du comité des usagers  
Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022

MARDI 13 avril 2021	10h15 Assemblée régulière
MARDI 11 mai 2021	10h15 Assemblée régulière
MARDI 8 juin 2021	10h15 Assemblée régulière
MARDI 14 septembre 2021	10h15 Assemblée régulière
MARDI 19 octobre 2021	10h15 Assemblée régulière
MARDI 16 novembre 2021	10h15 Assemblée régulière
MARDI 8 février 2022	10h15 Assemblée régulière
MARDI 15 mars 2022	10h15 Assemblée régulière

À moins d'avis contraire, ces réunions seront tenues dans la salle de conférence de l'administration.  
L'assemblée générale annulée à cause de la COVID.

COMITÉ DES USAGERS  
DU CHSLD RÉSIDENCE RIVIERA

RÉALISATIONS ANNÉE 2021-2022

Les membres du Comité font par à l'administration des améliorations et ou des changements à apporter afin de faciliter la vie des résidents en général, chaque étage est différent et a ses particularités.

Des membres du Comité participent aux rencontres de Milieu de Vie et de Gestion des risques.

Le Comité remet à chaque résident un cadeau de bienvenue à son arrivée.

Le Comité est un porte-parole important des usagers auprès des instances de l'établissement.

Assemblée régulières huit (8)

Assemblée générale une (0)

Cocktail de Bienvenue un (1)

Rencontres

13 avril 2021 - Rêve d'un jour – La Fondation de Résidence Riviera offre à ses résidents leur Rêve d'un jour dans la mesure du possible selon leur état de santé. Un nouveau projet de salle sensorielle est à l'étude présentement.

11 mai 2021 - Commentaires sur les meubles – Les bancs qui font face aux ascenseurs sur les étages sont tous tachés – Les bancs ont été nettoyés et le personnel avisé de défaire les cabarets à côté de la cuisine et de laisser les échelles sur place pour le personnel du service alimentaire.

8 juin 2021 - Pour une deuxième année consécutive nous avons dû annuler l'assemblée à cause de cette pandémie. Nous sommes en attente du CISSS pour un Commissaire aux plaintes, en attendant, Monsieur Jacques Lareau occupera cette fonction. Pour le rejoindre c'est le 514-917-2560 (jacqueslareauell.net).

Cette année la fête Nationale s'est déroulée sur quatre jours – Chaque étage avait sa journée – Cette façon de faire a demandé beaucoup d'efforts du personnel et bénévoles.

Les résidents ont bien apprécié ce dîner sur la terrasse avec un bon chanteur pour agrémenter le tout.

14 septembre 2021 - Les nouveaux menus d'hiver seront en vigueur à partir du 31 octobre. Les résidents peuvent faire part de leurs commentaires directement au service alimentaire ou à la nutritionniste.

19 octobre 2021 – La petite salle sensorielle sera un endroit agréable pour le résident qui pourra prendre rendez-vous auprès du service des loisirs. Le tout devrait être prêt en janvier. Ce projet a pu voir le jour grâce aux dons reçus de la Fondation de Riviera.

16 novembre 2021 - Cette année à cause de la pandémie le buffet de Noël et les activités musicales au rez-de-chaussée ont été annulés. Un dîner spécial de Noël accompagné de vin a été servi à l'étage. Le service des loisirs distribuera les cadeaux aux résidents le 24 décembre avec l'aide du Père Noël. Espérant que l'an prochain nous pourrions reprendre nos fêtes.

8 février 2022 - Les membres ont visité la salle sensorielle avant le début de la rencontre. Le service des loisirs avec l'aide de l'équipe de soins choisissent un résident qui pourrait bénéficier de cette attention spéciale. Ce nouveau concept est à l'étude présentement.

Rêve d'un jour – La Fondation de Résidence Riviera offre à ses résidents leur Rêve d'un jour dans la mesure du possible selon leur état de santé.

Toute l'équipe de Riviera se prépare pour notre Accréditation Agrément Canada en novembre prochain.

15 mars 2022 - Madame Dugas désirait faire part aux membres de l'Agrément qui aura lieu en novembre prochain. Beaucoup de nouveaux documents à mettre au point. Avec la pandémie nous avons dû retarder certains projets.

Le 22 mars a eu lieu le premier Cocktail depuis la pandémie. Les familles ont bien apprécié cette rencontre avec tous les intervenants. Nous avons dû limiter le nombre de personnes, le comité était représenté par Madame Spinelli, présidente.

Manque de tabliers – Le personnel concerné a été avisé de vérifier et augmenter s'il y a lieu la quantité sur chaque étage.

#### Membres du Comité des usagers au 31 mars 2022

Présidente – Lucille Spinelli

Secrétaire-trésorière – Diane Charbonneau

Conseillère – Louiselle Lebland

Conseillère – Lise Guilmette

COMITÉ DES USAGERS  
DU CHSLD RÉSIDENCE RIVIERA

PROJETS PRÉVUS POUR LA PROCHAINE ANNÉE 2022-2023

Participer aux rencontres Gestion des risques

Participer aux rencontre Milieu de Vie

Participer aux Cocktail de Bienvenue des nouveaux résidents avec leurs familles.

Le Comité remet à chaque nouveau résident un panier d'accueil accompagné d'une lettre lui souhaitant la Bienvenue.

Le Comité remet à chaque résident un Calendrier qu'il peut afficher dans sa chambre.

LE comité prépare une rencontre pour les résidents et les familles avec le Commissaire aux plaintes du CISSS de Laval

Le Comité fait un sondage auprès des résidents sur des sujets qui seraient intéressants à présenter en conférence dans le mois à venir.

Des rencontres sont prévus avec la nutritionniste et ou la responsable du Service alimentaire concernant les nouveaux menus été – hiver.

Promouvoir la qualité des conditions de vie des résidents avec les rencontres du mois.

Rencontre avec les divers professionnels de la Résidence selon les besoins.

## **RÈGLE, RESPONSABILITÉ ET SUITE APPORTÉES AU COMITÉ DES USAGERS**

### **Le conseil d'administration de la Résidence a :**

- Veillé que soient prises toutes les dispositions requises pour la mise sur pied d'un comité des usagers dans l'établissement, selon des règles transparentes et démocratiques favorisant la participation des résidents ou de leurs représentants ;
- Déterminé la composition du comité des usagers ;
- Accordé au comité des usagers de l'établissement le budget particulier fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement.

### **Le directeur général :**

Le directeur général a la responsabilité de s'assurer du bon fonctionnement du comité des usagers. Il est le leader qui veille à ce que des moyens raisonnables soient mis en œuvre pour faciliter l'action de ce comité.

Le directeur général a :

- Favorisé le bon fonctionnement du comité des usagers ;
- Permis au comité d'utiliser un local pour leurs activités ;
- Donné la possibilité au comité de conserver leurs dossiers de manière confidentielle par le biais d'une filière avec serrure ;
- Informé par écrit chaque résident de l'existence du comité des usagers.

Le directeur général s'est acquitté de son obligation en :

- Intégrant les coordonnées du comité dans le guide d'accueil du résident ;
- Faisant paraître sur le site Web de la Résidence les informations concernant le comité des usagers ;
- Affichant les photos et les noms des membres du comité sur un tableau désigné à cet effet ;
- Publiant un pamphlet destiné à promouvoir le comité auprès des résidents ;
- Mettant à leur disposition un téléphone, une boîte vocale, un support administratif du secrétariat, etc. ;
- Consultant le comité relativement au questionnaire d'évaluation de la satisfaction de la clientèle, sur les menus, les activités, etc.

# CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS

## Membres du Conseil d'Administration



Marilyn Nadon, présidente



Perry Nadon, vice-président



Jean Nadon, trésorier



André Nadon, secrétaire

Le document que vous avez entre les mains constitue le cœur des principes qui régissent le conseil d'administration de la Résidence Riviera CHSLD privé conventionné. Vous y trouverez les règles d'éthique que nous nous sommes données pour assurer à notre clientèle notre engagement à lui fournir des services de haute qualité.

À la Résidence Riviera, nous savons que vous recherchez d'abord la sécurité. Ainsi, dans tous nos aménagements, dans tous nos gestes et surtout dans toutes nos attitudes, nous avons le souci constant d'être sécuritaire tout en étant sécurisant.

Notre organisation de vie laisse votre famille prendre une place importante et l'encourage à s'impliquer avec nous afin de travailler en équipe à votre bien-être.

Tous ensemble, nous voulons rendre votre vie facile et heureuse, simple et douce.

## Dispositions générales

Le présent code d'éthique et de déontologie énonce les principales valeurs et les règles de conduite des membres du conseil d'administration dans leurs rapports ayant trait à l'exercice de leurs fonctions. Il est adopté et appliqué conformément aux lois applicables, plus particulièrement à la Loi du ministère du conseil exécutif (L.R.Q. c. M30) et au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs qui découle de cette dernière.

## Objectif général et champ d'application

Le présent code d'éthique et de déontologie n'a pas pour objet de se substituer aux lois et règlements en vigueur, ni d'établir une liste exhaustive des normes de comportements attendus de l'administrateur. Il cherche plutôt à réunir les obligations et devoirs généraux de l'administrateur. Il traite notamment :

- des règles de conduite générales ;
- des devoirs et obligations des administrateurs ;
- de l'identification de situations de conflit d'intérêts ;
- des mesures de prévention, notamment des règles relatives à la déclaration des intérêts ;
- des mécanismes prévus d'application du code d'éthique et de déontologie.

Tout administrateur de l'établissement est tenu de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi et le présent code d'éthique et de déontologie. En cas de divergence, les principes et règles les plus exigeantes s'appliquent.

L'administrateur doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles.

Ce code n'est pas une énumération exhaustive des règles de déontologie applicables aux administrateurs, mais constitue des principes et des règles minimales qui peuvent guider l'administrateur dans l'exercice de ses fonctions.

## Définitions

Dans le présent code d'éthique et de déontologie, à moins que le contexte n'indique un sens différent :

- a) «**administrateur**» désigne un membre du conseil d'administration de l'établissement;
- b) «**conflit d'intérêts**» désigne notamment, sans limiter la portée légale de cette expression, toute situation où l'intérêt direct ou indirect de l'administrateur est tel qu'il risque de compromettre l'exécution objective de sa tâche, car son jugement peut être influencé et son indépendance affectée par l'existence de cet intérêt;
- c) «**entreprise**» désigne toute forme que peut prendre l'organisation de la production de biens ou de services de toute autre affaire à caractère commercial, industriel ou financier et tout regroupement visant à promouvoir certaines valeurs, intérêts ou opinions ou à exercer une influence sur les autorités de l'établissement;
- d) «**proche**» désigne le conjoint légal ou de fait, l'enfant, le père, la mère, le frère et la sœur de l'administrateur. Cette notion englobe également le conjoint et l'enfant des personnes mentionnées précédemment ainsi que l'associé de l'administrateur ;
- e) «**établissement**» désigne la Résidence Riviera inc.

## Devoirs et obligations

L'administrateur doit agir dans le seul intérêt de l'établissement et de l'ensemble de ses résidents. À cette fin, l'administrateur :

- Est sensible aux besoins de ses résidents et privilégie la prise en compte des droits fondamentaux de la personne dont notamment le respect de la vie humaine ;

- Adhère à la mission, aux valeurs et aux orientations de l'établissement et en assure la promotion ;
- S'assure de respecter l'ensemble des règlements, politiques, cadres de gestion ou toutes règles en vigueur à la Résidence Riviera et contribue à leur respect ;
- Agit avec honnêteté, loyauté et dans l'intérêt de la Résidence Riviera ;
- S'assure de la pertinence, de qualité et de l'efficacité des services dispensés et des représentations faites par l'établissement ;
- S'assure de l'utilisation économique et efficiente des ressources humaines, matérielles et financières ;
- S'assure de la participation, de la motivation, de la valorisation, du maintien des compétences et du développement des ressources humaines.

L'administrateur doit agir avec soin, prudence, diligence et compétence. À cette fin l'administrateur :

- Assiste régulièrement et participe activement aux réunions du conseil d'administration et des comités de l'établissement sur lesquels il siège. Sauf circonstances particulières, il doit voter lorsque requis ;
- Se prononce, de la manière la plus objective possible, sur les propositions soumises à l'attention du conseil d'administration ou de ses comités et, à cet effet, se renseigne adéquatement avant d'exercer son droit de vote;
- Révèle aux autres administrateurs tout fait ou toute information lorsqu'il sait que leur communication pourrait avoir un impact significatif sur la décision à prendre en respect de la mission de la Résidence Riviera. Il agit envers eux de manière à ne pas les surprendre et à ne pas abuser de leur confiance ;
- Accorde toute l'attention et le respect nécessaires aux propos et opinions des autres administrateurs ;
- Assure la confidentialité de toute information, de tout projet, de tout document,

de toute discussion et de toute décision ayant un caractère confidentiel et émanant de l'établissement ;

- Fait preuve de discrétion à l'égard de faits ou d'informations portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions, particulièrement lorsque la divulgation de ces faits ou information pourrait nuire à l'établissement ou à ses membres, constituer une atteinte à la vie privée des gens ou conférer à quiconque un avantage indu ;
- Respecte les règles de politesse et de courtoisie dans ses relations et évite toute forme de discrimination ou de harcèlement prohibée par la loi ;
- Adopte une attitude de réserve et de retenue dans la manifestation de ses opinions.

Conflit d'intérêts et conflit de rôle :

- L'administrateur agit de bonne foi dans l'intérêt de la Résidence Riviera sans tenir compte d'intérêts particuliers ;
- L'administrateur qui a un intérêt direct ou indirect dans une entreprise qui met en conflit son intérêt personnel et celui du conseil d'administration ou de la Résidence Riviera ou les obligations de ses fonctions doivent :
  - Dénoncer son intérêt au conseil d'administration ;
  - S'abstenir de siéger et de participer à toute délibération ou décision lorsqu'une question portant sur l'entreprise, dans laquelle il a un intérêt, est débattue ;
- L'administrateur ne doit pas confondre les biens de la Résidence Riviera avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers que conformément aux modalités d'utilisation reconnues et applicables à tous ;
- L'administrateur ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information privilégiée obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ;
- L'administrateur ne tire aucun avantage indu de ses fonctions ni en son nom

personnel ni pour le compte d'autrui ;

- L'administrateur doit prévenir tout conflit de rôle et éviter de se placer dans une situation telle qu'il ne peut exercer objectivement ses responsabilités.

L'administrateur doit agir avec honnêteté et loyauté. À cette fin, l'administrateur :

- Tient compte, dans ses actions et décisions, uniquement des intérêts de l'établissement et de l'ensemble de ses résidents ;
- Lutte contre toute forme d'abus de pouvoir tels les conflits d'intérêts, la violation des règles, la divulgation de renseignements confidentiels et la distribution de faveurs ;
- Évite de se placer en situation de conflits d'intérêts ;
- Doit dissocier de l'exercice de ses fonctions au sein du conseil d'administration, la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires ;
- Dénonce immédiatement, au conseil d'administration, tout conflit d'intérêts réel ou potentiel et s'abstient de siéger et de participer à toute délibération ou décision portant sur une question à propos de laquelle il se trouve en conflit d'intérêts ;
- Ne peut accepter ou solliciter aucun cadeau, faveur ou service autres que ceux en usage et qui ne sont pas susceptibles de l'influencer dans l'exercice de ses fonctions ou de générer des attentes en ce sens ;
- Ne fait pas usage, pendant et après son mandat, de l'information à caractère confidentiel qu'il a obtenue dans l'exécution ou à l'occasion de ses fonctions d'administrateur ;
- Se comporte, pendant et après son mandat, de manière à ne pas tirer avantage, pour son compte ou pour autrui, de sa fonction d'administrateur ;
- Utilise les biens, les ressources ou les services de l'établissement selon les modalités reconnues et applicables à tous.



## **Application du code**

Le président du conseil d'administration est responsable de l'application du présent code.

Toute allégation d'inconduite ou de manquement à la loi ou au présent code concernant un administrateur doit être transmise au président du Comité d'éthique et de déontologie ou, s'il s'agit de ce dernier, le vice-président du conseil d'administration. La personne ainsi saisie communique avec l'administrateur visé afin d'obtenir ses explications. Le comité peut également examiner, à sa propre initiative, toute situation de comportement irrégulier d'un administrateur.

Lorsqu'une allégation lui est transmise en vertu de l'article qui précède, le président du comité peut rejeter, sur examen sommaire, toute allégation qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il doit cependant en informer les autres membres du comité. Le comité peut alors décider d'enquêter quand même sur cette allégation.

Le comité-conseil sur l'éthique et la déontologie formé par le conseil d'administration est composé de deux membres du conseil.

Le comité décide des moyens nécessaires pour mener toute enquête relevant de sa compétence. L'enquête doit cependant être conduite de manière confidentielle, et protéger, dans la mesure du possible, l'anonymat de la personne à l'origine de l'allégation.

Au moment qu'il juge opportun, le comité doit informer l'administrateur visé des manquements reprochés en lui indiquant les dispositions concernées de la loi ou du code. À sa demande et à l'intérieur d'un délai raisonnable, l'administrateur a le droit de se faire entendre, de faire témoigner toute personne de son choix et de produire tout document qu'il juge pertinent.

Lorsque le comité en vient à la conclusion que l'administrateur a enfreint la loi ou le présent code ou qu'il a fait preuve d'une inconduite de

nature similaire, il transmet au conseil d'administration un rapport contenant un sommaire de l'enquête et une recommandation de sanction. Ce rapport est confidentiel.

Le conseil d'administration se réunit à huis clos pour décider de la sanction à imposer à l'administrateur visé. Ce dernier ne peut participer aux délibérations ou à la décision, mais peut, à sa demande, se faire entendre avant que la décision ne soit prise.

Selon la nature et la gravité du manquement ou de l'inconduite, les sanctions qui peuvent être prises sont le rappel à l'ordre, la réprimande, la suspension ou le recours en déchéance de charge. L'administrateur est informé, par écrit, de la sanction qui lui est imposée.

## **Publicité du code**

La Résidence Riviera doit publier dans son rapport annuel, le code d'éthique et de déontologie des administrateurs.

Le rapport annuel de la Résidence Riviera doit faire état :

- Du nombre et de la nature des signalements reçus ;
- Du nombre de cas traités et de leur suivi ;
- De leur décision ainsi que du nombre et de la nature des sanctions imposées ;
- Des noms des personnes ayant été suspendues ou révoquées.

## **Dispositions finales**

Les membres du conseil d'administration s'engagent à respecter chacune des dispositions du présent code d'éthique et de déontologie applicable à chacun d'eux. Ils complètent et signent, en début de mandat, l'engagement personnel prévu à l'annexe I.

Le présent code d'éthique et de déontologie entre en vigueur à la date de son adoption, le 10 mai 2009, par le conseil d'administration et remplace et abroge le code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de la Résidence Riviera qui avait été adopté le 22 mai 2001.

## CODE D'ÉTHIQUE DE LA RÉSIDENCE RIVIERA

À la Résidence Riviera, le résident est considéré comme une personne à part entière. En ce sens, il bénéficie des droits et privilèges inscrits dans la Charte des droits et libertés de la personne, desquels sont basés les libellés de notre code d'éthique.

La qualité de vie et la qualité des soins et services offerts aux résidents nécessitent que les relations interpersonnelles entre les intervenants, le résident et ses proches soient empreintes de respect et de collaboration.

Le code d'éthique reflète les valeurs préconisées de l'établissement et constitue un instrument de promotion par excellence, des droits des usagers ainsi que des pratiques et des conduites attendues des intervenants.

### ***Dignité***

Le résident est reconnu comme une personne à part entière, qui est traitée avec dignité dans le respect de son intimité et de son intégrité.

Pour une approche remplie de compassion et de reconnaissance, à titre d'intervenant :

1. Je dispense les soins et services dans un même souci de justice et d'équité sans égard à la langue, la religion, les origines culturelles et d'orientation sexuelle ou toute forme de discrimination.
2. Je préserve la dignité, l'intimité et la pudeur du résident lors de la dispensation des soins et services.
3. Je facilite la dispensation des soins d'hygiène par une personne du même sexe si le résident le demande.
4. Je fais preuve de souplesse en respectant le rythme du résident lors des activités de la vie quotidienne.
5. Je respecte l'intimité du résident en frappant à la porte avant d'entrer dans sa chambre.

6. Je n'accepte ni ne sollicite de rétribution sous quelque forme que ce soit et j'évite de me placer en situation de conflit d'intérêts.

### ***Consentement libre et éclairé***

#### ***Participation aux décisions qui le concerne***

Le résident et sa famille s'informent, s'expriment et participent à toute décision afin de consentir aux soins de façon libre et éclairée, et ce, dans le respect de la confidentialité.

Par une approche respectueuse et empathique, à titre d'intervenant :

1. Je reconnais la capacité du résident à faire ses propres choix au quotidien en le faisant participer aux décisions qui le concernent et je respecte son choix tout en considérant les ressources organisationnelles disponibles.
2. J'adopte envers le résident une attitude d'ouverture et d'empathie favorisant la libre expression.
3. Je m'assure de transmettre toute l'information nécessaire de façon confidentielle.
4. Je reconnais que le résident peut être accompagné ou assisté d'une personne de son choix pour être guidé dans sa prise de décision.
5. Je reconnais la place de la famille dans les décisions à prendre au nom du résident.

### ***Services adéquats***

Le résident reçoit des services adéquats sur les plans professionnel, humain et social, avec continuité de façon personnalisée et sécuritaire :

Pour un service personnalisé et professionnel, à titre d'intervenant :

1. J'établis un contact personnel et chaleureux avec le résident en m'identifiant et en précisant l'objet de mon intervention.
2. Je m'adresse au résident en utilisant son nom de famille précédé de Monsieur ou Madame et je le vouvoie.
3. J'utilise un langage qui, tant par le ton que le contenu et la forme, est accessible et respectueux du résident.
4. Je porte attention aux demandes du résident, et au besoin, je valide auprès de la personne en responsabilité.
5. J'offre des services conformes et personnalisés selon le besoin du résident en me référant au plan d'intervention, aux pictogrammes et au plan de travail.
6. Je fournis à mes collègues de travail toute l'information essentielle dans un aspect de continuité, afin qu'ils soient en mesure de donner des services de qualité.
7. Je porte une attention spécifique au résident pendant que je lui dispense des soins et des services.
8. J'adopte un comportement professionnel en m'abstenant de toute démonstration d'insatisfaction, d'inquiétude ou de frustration en présence du résident.
9. J'adopte une tenue vestimentaire et une apparence appropriée à mon milieu de travail qui témoigne du respect au résident.
10. Je porte en tout temps et de façon visible ma carte d'identification.

### **Information**

Le résident est informé :

- de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu ainsi que des modalités d'accès;

- de son état de santé et de bien-être de manière à connaître les différentes options qui s'offrent à lui, ainsi que les risques et les conséquences associés à ses choix;
- de tout accident survenu au cours de la prestation des soins et des services reçus.

Pour une approche de partenariat, d'écoute et d'engagement, à titre d'intervenant :

1. Je connais les services offerts par mon organisation et j'en facilite l'accès au résident et sa famille.
2. Je favorise la participation à des activités communautaires et de loisirs choisis par le résident et sa famille.
3. Je communique au résident et sa famille l'information la plus complète et la plus claire possible sur toute information le concernant, et ce, dans le cadre de mes fonctions.
4. J'implique le résident et sa famille dans l'élaboration et la révision de son plan d'intervention.
5. J'ai l'obligation de déclarer toute situation ou comportement ayant un impact sur l'intégrité et la sécurité physique ou psychologique du résident.
6. J'applique les mesures de divulgation conformément aux politiques en vigueur dans l'établissement.

### **Milieu de vie sécuritaire**

Le résident séjourne dans un milieu de vie assurant sa sécurité tant au niveau de l'environnement, des pratiques et des comportements. Lors d'insatisfaction ou de préjudice, le résident a droit de recours.

Pour un service professionnel et sécuritaire, à titre d'intervenant :

1. Je connais et j'applique les normes et pratiques professionnelles en matière de

prévention par l'application des programmes cliniques en vigueur dans l'établissement, incluant la prévention et contrôle des infections.

2. Je respecte les principes de déplacements sécuritaires des bénéficiaires.

3. Je connais et j'applique rigoureusement les procédures en matière d'hygiène, de salubrité alimentaire et d'entretien ménager.

4. Je vérifie l'emplacement et le positionnement de l'équipement afin de limiter les situations dangereuses.

5. J'exerce toute la vigilance requise afin de minimiser les risques d'incidents ou d'accidents.

6. Je connais le plan des mesures d'urgence et je l'applique selon les situations.

7. J'offre le soutien nécessaire au processus de recours lors de préjudice et de toute insatisfaction manifestée.

8. Je déclare sans délai, à l'autorité désignée de l'établissement, tout incident ou accident visant le résident et effectue les rapports pertinents en temps utile.

### ***Engagement de l'organisation***

Dans le cadre de ses responsabilités, la Direction s'engage à offrir aux résidents des soins et services humains et personnalisés, car elle préconise une « approche milieu de vie ».

L'élaboration de ce code d'éthique confirme l'engagement à respecter les droits des résidents dans la dispensation des soins et services et s'inscrit dans notre démarche d'amélioration continue de la qualité.

Ce code d'éthique s'adresse à tous les intervenants du milieu dans l'exercice de leurs fonctions. Il se veut un cadre de références qui décrit les droits de la personne, mais se veut aussi un guide de conduite, des attitudes et comportements à adopter par les intervenants dans leurs gestes posés, au quotidien, auprès du résident et de sa famille.

### ***Engagement du résident et de ses proches***

Dans une perspective où la qualité du milieu de vie repose sur le principe de respect mutuel, la collaboration de chacun est essentielle. En ce sens, il convient de reconnaître les responsabilités du résident et de ses proches.

Cet engagement se traduit ainsi :

- faire preuve de respect envers les membres du personnel et les autres résidents et s'abstenir de toute forme de discrimination et de violence;
- prendre connaissance du « Guide du résident » et en respecter le contenu;
- collaborer en observant les principes et normes en matière d'hygiène, de salubrité et de sécurité;
- respecter les biens d'autrui et l'environnement physique;
- s'abstenir d'offrir de l'argent ou des présents au personnel;
- collaborer dans la dispensation des soins et services selon les évaluations professionnelles;
- transmettre toute l'information nécessaire à l'élaboration du plan d'intervention.

Cette entente de collaboration se veut un des moyens de favoriser des relations harmonieuses.

En résumé le code d'éthique de la Résidence Riviera  
adresse tout simplement le message suivant :

« Prenons soin du résident comme nous le souhaiterions pour nous-mêmes ».

Résidence Riviera  
2999, boulevard Notre-Dame  
Laval (Québec) H7V 4C4  
Téléphone : 450 682-0111  
Télécopieur : 450 682-0154  
Courriel : [info@chsldresidenceriviera.com](mailto:info@chsldresidenceriviera.com)  
Site Web : [www.chsldresidenceriviera.com](http://www.chsldresidenceriviera.com)

