

BULLETIN RÉSIDENTS-FAMILLES



SPÉCIAL BILAN 2022-2023

Bonjour à tous,

L'année 2022-2023 a été marquée par la régression de la pandémie de COVID-19 et par la levée de l'urgence sanitaire et des mesures associées. Les deux établissements du Groupe Roy Santé ont connu quelques éclosions qui sont demeurées sous contrôle et ayant eu peu ou pas d'impact sur les résidents et les milieux de vie. Nous maintenons toute la vigilance requise en lien avec notre plan de lutte contre la pandémie. Nous avons capté les nombreux changements afin de minimiser les impacts pour les résidents et leurs proches ainsi que pour les employés.

Les employés et les gestionnaires ont encore fait preuve de grandes capacités d'adaptation et d'une importante agilité afin d'assurer la continuité, la sécurité et la qualité des soins et services offerts aux résidents. Les équipes ont su assurer la transition pour la reprise d'activités de loisirs avec la participation accrue des intervenants internes et externes, mais également avec les résidents et leurs proches pour ainsi revenir à nos pratiques pré-pandémie pour l'animation de nos milieux de vie. Tout au long de ces transitions, l'organisation s'est assurée de maintenir de bonnes communications afin de préserver cette importante collaboration avec les résidents, les proches ainsi qu'avec l'ensemble des employés et partenaires.

Bien que le contexte de la main-d'œuvre soit toujours, comme la majorité des organisations du réseau de la santé, aussi difficile et préoccupant, nous avons su déployer de nouvelles stratégies de recrutement et de reconnaissance qui ont permis d'assurer une certaine stabilité dans les équipes. Nous avons œuvré en respectant fièrement chaque jour nos valeurs de bienveillance, de collaboration, de compétence et d'innovation. L'organisation a misé sur le retour graduel à ses bonnes pratiques de gestion des ressources humaines du passé et a fait le choix de revoir certains de ses processus afin d'assurer les ajustements nécessaires pour optimiser les résultats et y réintégrer la participation des résidents lorsque pertinente.

Au cours de l'année, la direction a communiqué et déployé sa planification stratégique 2020-2025 auprès de l'ensemble des équipes, des résidents et des proches ainsi qu'auprès de tous ses partenaires. Parallèlement, l'équipe de direction et les gestionnaires se sont approprié la nouvelle démarche d'Agrément Canada en prévision de la prochaine visite prévue à l'automne 2024. Dans le cadre de cette démarche de préparation, des programmes et politiques cliniques ont été revus et adaptés en collaboration avec des résidents et des proches partenaires, tel que vous pourrez le lire dans ce rapport. Nous avons accueilli avec intérêt l'arrivée de la nouvelle politique d'hébergement afin d'assurer les ajustements nécessaires pour se conformer aux attentes et directives ministérielles.

L'organisation a également rédigé un document-cadre pour son programme de « **Musique personnalisée pour lutter contre les SCPD** », programme pour lequel l'organisation a reçu en juin 2022, lors de l'assemblée générale annuelle, le prix d'Excellence en soins et services de l'AEPC. Tout récemment, soit le 11 mai dernier le Groupe Roy santé a reçu le prix « **Coup de cœur des ministres** » dans le cadre des prix d'Excellence du réseau de la santé et des services sociaux pour ce même programme.

Les gestionnaires ont assuré, malgré le contexte de pandémie, le suivi de plusieurs mesures de rendement qui sont intégrées dans les outils de gestion de la qualité. L'utilisation assidue des stations visuelles opérationnelles a permis d'accroître et de maintenir la mobilisation des équipes à l'amélioration continue de la qualité des soins et des services. L'utilisation de l'agenda corporatif a également permis de demeurer centré sur les priorités organisationnelles ensachées dans notre planification 2022-2025 tout en y intégrant efficacement les nouveaux dossiers et/ou enjeux ministériels. Les journaux internes, « Le trait d'union » et le « Bulletin résidents-familles » publiés mensuellement ont également servis à maintenir les communications actives tant avec le personnel qu'avec les résidents, familles, proches et les partenaires.

Le programme « **Entreprise en Santé** » a été maintenue, avec le renouvellement de l'accréditation « **Élite** » attribuée par le Bureau de Normalisation du Québec (BNQ) en mars 2023 et ce, en fonction de la nouvelle norme publiée en 2020. Cette reconduction témoigne assurément de l'engagement de l'organisation et des équipes à maintenir sain et sécuritaire l'environnement de travail.

À l'issue des dernières années de pandémie qui ont favorisé de belles opportunités de consolider nos partenariats avec les CIUSSS pour les deux établissements, nous avons maintenu nos relations de partenariat sous toutes les formes pour intégrer les rencontres en présence.

Nous avons participé avec notre partenaire du CIUSSS-de-l'Est-de-l'île-de-Montréal au projet de dévoilement de la nouvelle politique d'hébergement auquel une résidente du Centre Le Royer a témoigné de son expérience en hébergement, témoignage qui s'est retrouvé dans la vidéo de lancement projetée lors de l'événement. Ce fut un beau moment de fierté pour cette résidente, les résidents et pour toute l'équipe. De ce fait, l'organisation est déjà très engagée et mobilisée à soutenir cette nouvelle politique et a déjà procédé à l'analyse et à l'évaluation des différents écarts entre les énoncés de la politique d'hébergement et les pratiques actuelles. Un plan d'action est en cours afin d'assurer une conformité aux attentes signifiées.

L'organisation a mis en place des coins pouponnière au Centre Le Royer après avoir reçu un financement non récurrent de 2000\$ du MSSS, suite à une démarche initiée par le CIUSSS-de-l'Est-de-l'île-de-Montréal en lien avec le déploiement du plan d'action de la nouvelle politique d'hébergement. L'organisation envisage mettre en place des coins pouponnière également au CHSLD St-Georges.

Les équipes des deux établissements du Groupe Roy Santé ont poursuivi leur collaboration et leur contribution au réseau de santé montréalais en participant activement aux différentes activités et/ou consultations du MSSS, de l'association des établissements privés conventionnés (AEPC) ou des CIUSSS respectifs. Plusieurs ressources humaines du Groupe Roy Santé se sont impliquées aux différentes séances de consultations tenues en lien avec plusieurs dossiers et sujets stratégiques dont notamment les projets de loi PL-10, PL-11 et le PL-15 nommés précédemment, la révision des règles PCI en CHSLD, la démarche concertée MSSS-AEPC, les indicateurs de qualité en CHSLD, la révision des modalités des visites ministérielles, la structure clinique en CHSLD et autres.

La direction a aussi tenu des rencontres avec le CIUSSS Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal, avec lequel nous avons une entente de location pour l'immeuble qui héberge 260 personnes âgées, afin d'assurer les arrimages nécessaires et la coordination des travaux en lien avec le plan d'entretien fonctionnel et le plan d'entretien des systèmes électromécaniques du bâtiment, dans un souci de veiller rigoureusement à la sécurité et au bien-être des résidents et des employés qui vivent ou œuvrent au CHSLD Saint-Georges. Nous avons repris graduellement, et avec l'aval de la santé publique et les directives ministérielles, les projets dans tous les secteurs, projets laissés en suspens à cause de la pandémie. Malheureusement le contexte économique, la difficulté d'approvisionnement en matériaux et la rareté de la main-d'œuvre spécialisée nous ont empêchés de finaliser tous les projets au 31 mars 2023. Toutefois, les travaux de réfection de toutes les cuisinettes des résidents sur toutes les unités de soins dans nos deux installations devraient être finalisés vers la fin du mois de juillet. Nous avons procédé au cours de l'année au remplacement de tous les luminaires aux chambres des résidents et un processus d'appel d'offres est finalisé pour le remplacement de notre système de garde (cloches d'appel) pour notre installation CHSLD Saint-Georges et les travaux devraient débuter sous peu.

La dernière année a également été marquée par de grands changements notamment à la direction des soins infirmiers. Plusieurs intérimaires ont conséquemment été assumés par les gestionnaires en place afin d'assurer la continuité des soins et services. Une importante transition est assurée également à la direction des ressources humaines avec l'arrivée d'une nouvelle directrice des ressources humaines en décembre 2022, Mme Isabelle Dubé, suite au départ de Mme Tanya Salmeri. Mme Dubé bénéficie de l'accompagnement de Mme Goyette qui assumait le leadership de cette direction depuis mars 2020 jusqu'à sa nomination comme directrice générale en août 2021.

De plus, avec les rehaussements de gestionnaires en CHSLD consentis dans les dernières années, nous avons consolidé notre structure de postes de chefs d'unité afin de respecter les attentes signifiées dans le cadre des nouvelles orientations ministérielles. Nous mettons beaucoup d'emphasis sur la « **gestion de proximité** » avec la consolidation de l'ensemble de l'équipe de gestion, afin d'assurer à la fois le soutien, mais également l'encadrement des bonnes pratiques.

À l'instar des ajouts considérables de gestionnaires dans l'ensemble des établissements privés conventionnés (EPC), nous avons grandement collaboré avec l'AEPC et le MSSS à l'importante démarche concertée visant à revoir l'ensemble de la structure de gestion et salariale de tous les cadres des établissements EPC afin d'assurer une cohérence avec les structures et les modalités consenties dans le réseau public. Nous sommes toujours en attente des conclusions du MSSS pour officialiser les ajustements proposés.

Dans la dernière année, nous nous sommes attardés à déployer notre plan de développement des ressources humaines (PDRH) avec l'acquisition d'un outil de gestion facilitant à la fois la gestion, la dispensation et le « monitoring » des formations offertes. N'ayant pas accès à toutes les modalités de la plateforme de formation ENA du MSSS, sinon à une version très réduite, le Groupe Roy Santé a fait l'acquisition d'une plateforme personnalisée comme outils de gestion. L'ajout de cet outil permet d'optimiser les accès aux différentes formations requises pour assurer la sécurité et la qualité des soins et services offerts tout en répondant aux différentes lois, normes et attentes, le tout appuyé des bonnes pratiques et des données probantes. Nous avons également acquis et intégré les droits de différentes formations cliniques dont notamment celles de la plateforme de M. Philippe Voyer. Cette plateforme « Uxpertise » permet également de rendre accessible et de façon structurée certaines formations existantes ou développées non seulement à notre personnel, mais également à nos résidents, proches, bénévoles et certains partenaires en assurant tous les indicateurs de gestion souhaités.

Nous avons instauré le nouveau « Système intégré des événements démographiques » (SIED) en collaboration avec tous les acteurs concernés et soutenu l'équipe médicale et l'équipe des soins infirmiers afin d'assurer une bonne transition et la continuité des opérations en respect des attentes et nouvelles règles de gestion des mouvements démographiques.

Avec l'annonce du retrait de l'outil de gestion clinique « Sicheld », l'organisation a procédé à différentes consultations, à l'analyse et à l'évaluation des différentes solutions et logiciels afin de procéder à l'acquisition d'un nouvel outil de gestion clinique. Nous procéderons à l'acquisition et à l'implantation d'un nouvel outil de gestion clinique au cours de la prochaine année.

Nous avons également procédé à l'acquisition et à l'implantation d'un nouvel outil de gestion informatisée au niveau des installations matérielles. Nous sommes à déployer plusieurs modalités de gestion de ce nouvel outil afin d'assurer une gestion organisée des réquisitions de travail en plus de dégager des indicateurs utiles et fiables pour une gestion sécuritaire et préventive pour le bon fonctionnement des systèmes et équipements. Lors de la prochaine année, nous poursuivrons la bonification de ce nouvel outil de gestion.

Le Groupe Roy Santé a pris la décision de changer de partenaire pour les services de pharmacie. Tous les arrimages et la gestion du changement ont été planifiés rigoureusement par l'équipe des soins en collaboration avec ce nouveau partenaire afin d'assurer la sécurité et la qualité des services. En effet, nous avons complété avec succès la transition de l'implantation avec notre nouveau partenaire, la Pharmacie Morin, le 15 juin dernier.

Il nous importe de souligner, encore cette année, la collaboration exceptionnelle de l'ensemble des employés, des résidents, des familles, des proches, des gestionnaires, des médecins et pharmaciens, des comités de résidents et des partenaires dans la réalisation des grands défis qu'a relevés l'organisation. Tous ont su faire preuve d'engagement, de détermination, de rigueur en plus d'une résilience exceptionnelle. Ce travail d'équipe hors du commun fut l'élément clé qui nous aura permis de déployer l'agilité nécessaire afin de vivre sécuritairement la fin de cette pandémie et l'impact de cette pénurie de main-d'œuvre qui persiste, et ce, tout en maintenant nos valeurs organisationnelles vivantes dans notre quotidien. Nous sommes présentement en phase de redéploiement des activités et opérations pré-pandémie pour renouer avec toutes les dimensions d'un milieu de vie de qualité sécuritaire pour les résidents et leurs proches et ouvert sur la communauté.

Nous sommes également à reconsidérer notre présent afin d'y réintégrer graduellement tous les apprentissages issus de cette grande période d'urgence sanitaire. Nous y voyons une belle opportunité de revisiter nos programmes et processus afin de les adapter à nos nouvelles réalités en misant sur un avenir inspirant, mobilisant et rassembleur, avec une **gestion Humaine** des ressources par une **gestion de proximité**, dans l'intérêt supérieur de maintenir nos milieux agréables, propres, accueillants en offrant des soins et services sécuritaires et de très haute qualité.

Marie-France Goyette
Directrice générale

Mobilisation reconnaissance et développement des employés

Ce mois de juillet, l'équipe de gestionnaires recommencera graduellement les rencontres de « Mobilisation Reconnaissance et Développement » avec le personnel des unités. (C'est une évaluation du personnel). Il est possible que le ou la chef(fe) d'unité ou de service valide avec vous les principales qualités de l'employé dans son travail au quotidien.

Votre rétroaction est très importante et essentielle pour l'amélioration de la qualité de vie, ainsi qu'un milieu de vie agréable et sécuritaire pour nos résidents.

Jean-François Gauthier

Passez un bel été !

Le Groupe Roy Santé vous remercie de
votre fidélité et vous souhaite **une**
belle saison estivale.



La direction