

AU FIL DES JOURS



UNE PETITE PILULE, UNE PETITE GRANULE...

On dit que le cordonnier est souvent celui qui est le plus mal chaussé ! Étant infirmière de formation, je vous confirme que cette maxime s'applique parfaitement à ma situation. Je m'explique. En fait, je vous fais une petite confidence... j'éprouve depuis quelques mois beaucoup de difficulté à digérer. Après quelques comprimés, j'ai consulté et on m'a dit : « votre état est tout à fait normal...un éléphant ce n'est pas facile à digérer! »

Je suis maintenant en mesure de vous confirmer que ces douleurs en valaient vraiment la peine!

Revenons aux choses sérieuses ! La visite d'Agrément Canada s'est tenue à la Résidence du 25 au 28 janvier 2016. Les visiteurs ont souligné beaucoup de points forts de notre organisation, en voici quelques-uns :

- La qualité, l'engagement et la mobilisation des ressources humaines;
- Le taux de satisfaction élevé de la clientèle;
- La stabilité de l'équipe de gestion et des employés;
- La réalisation de la planification stratégique en méthode d'intelligence collective;
- L'implication soutenue du comité des résidents;
- La grande volonté d'innover et le souci constant de s'améliorer;
- La responsabilisation du personnel liée à la prévention des infections ;
- L'engagement des familles et des résidents ;
- Une culture de qualité et de gestion des risques bien ancrée.



Cette reconnaissance est une motivation supplémentaire à poursuivre sur notre lancée et à maintenir notre haut standard de qualité. Je tiens à remercier tous les gestionnaires et le personnel qui ont travaillé avec beaucoup de rigueur et de discipline pour faire de la Résidence un milieu de vie enviable pour les aînés ainsi qu'un milieu de travail exceptionnel.

Bravo à tous, c'est une belle victoire d'équipe !

Au moment d'écrire ces lignes, nous sommes dans l'attente du rapport final, nous vous tiendrons bien évidemment au courant.

Chantal Bernatchez
Directrice générale



UN COMITÉ « QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL » À LA RÉSIDENCE !

Nous sommes heureux de vous annoncer que nous avons formé un comité sur la qualité de vie au travail et que les rencontres ont débuté en novembre dernier. Le rôle du comité est de collaborer aux différents projets de la Résidence en lien avec la qualité du milieu de travail. Il a un pouvoir de recommandation et ses principaux mandats sont:

- Élaborer un code de civilité et choisir le matériel promotionnel;
- Commenter le programme de reconnaissance;
- Participer à l'élaboration de la politique conciliation travail famille;
- Participer au projet sur le développement durable;
- Organiser la soirée de reconnaissance;
- Collaborer à l'aménagement d'un espace d'exercice pour le personnel;
- Soumettre des suggestions dans le cadre du suivi du sondage Pulse;
- Proposer un nom et un logo pour le comité Qualité de vie au travail;
- Proposer un échéancier de travail et bâtir un calendrier de rencontres;
- Proposer et organiser tout autre projet contribuant à l'amélioration de la qualité de vie au travail.

Le comité s'arrimera aux orientations stratégiques de l'établissement et aux objectifs du Comité paritaire en santé et sécurité du travail (CPSST).

Nous recherchons des personnes engagées et positives, disponibles et intéressées, créatives et motivées, respectueuses et diplomates, crédibles dans le milieu et capable de faire des compromis, de communiquer et d'écouter et capables de démontrer du leadership. Un très grand nombre d'employés répondant à ces critères, nous avons dû faire un choix!

Nous avons aussi la préoccupation que ce comité soit formé de personnes de plusieurs titres d'emploi et quart de travail afin qu'il soit le plus représentatif possible. Les membres de ce comité sont donc:

- Barbara Almaguer - infirmière auxiliaire de jour
- Catherine Landry - thérapeute en réadaptation physique
- Estephania Charles - préposée aux bénéficiaires de jour
- Jacinthe Cantin - préposée aux bénéficiaires de nuit
- Jean-Louis Lafleur - mécanicien d'entretien
- Julie DiPinto - assistante en réadaptation au Centre de jour

- Marianne Laliberté - technicienne en administration
- Marie-Carmel Casimir - infirmière de soir
- Mélanie Bisson - préposée aux bénéficiaires de soir
- Mélina Simard - conseillère en gestion des ressources humaines
- Nicole Richer - directrice des ressources humaines, techniques et alimentaire et responsable du comité qualité de vie au travail
- Sabina Trantino - préposée au service alimentaire
- Sylvie Ostiguy - préposée à l'entretien ménager

Malgré les nombreux défis que représentent la planification des rencontres avec des personnes travaillant sur différent quart de travail, le comité s'est réuni à 6 reprises depuis sa création ! Nous avons réussi à atteindre les objectifs que nous nous étions fixés. Nous vous présentons les travaux qui ont été réalisés jusqu'à maintenant par le comité:

- Le code de civilité (dépliant et affiche)
- Un programme de reconnaissance
- Une politique conciliation travail/famille

Comme vous avez pu le constater, un kiosque d'information s'est tenu le 19 janvier 2016. Un code de civilité a été remis à tous les employés ainsi qu'une copie du programme de reconnaissance.

Ces documents, ainsi que la politique conciliation travail/famille sont disponibles sur le site Internet de la Résidence.

Nous avons commencé à travailler sur le projet de développement durable (recyclage). Nous vous tiendrons informés de ce projet tout au long de l'année.

N'hésitez pas à faire part de vos commentaires et suggestions aux membres du comité, nous sommes là pour vous et pour votre qualité de vie au travail.

Je profite de l'occasion pour remercier infiniment tous les membres du comité. Votre travail est grandement apprécié et votre présence sur le comité est précieuse pour la Résidence. Vous êtes des personnes de qualité et je suis convaincue que vous réaliserez de belles choses !

Nicole Richer

Directrice des ressources humaines, techniques et alimentaires

RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LES COMMUNICATIONS

En décembre dernier, les membres du personnel, les bénévoles et les proches des résidents ont été conviés à compléter un sondage sur les moyens de communication et de diffusion de l'information en place à la Résidence. C'est avec plaisir que je partage avec vous les taux de satisfaction globaux de nos communications :

Membres du personnel : 98%

Bénévoles : 100%

Proches des résidents : 93%

Ces sondages nous permettront de bonifier et d'ajuster le plan de communication de l'établissement afin de répondre aux besoins de chacun. Merci à tous ceux et celles qui ont participé à ce sondage.

Annie Poirier

Adjointe à la direction générale



AU PLAISIR D'ÊTRE ENSEMBLE !!!!!

Le 23 décembre 2015, les chefs d'unité et les chefs d'activités, en collaboration avec la Direction des Services d'hébergement, ont exprimé leur reconnaissance envers tous les préposées aux bénéficiaires, les infirmières et infirmières auxiliaires et les assistantes infirmières-chefs, des trois quarts de travail, pour leur engagement et leur présence constante auprès de la clientèle ainsi que pour leur travail d'équipe exceptionnel. Cette belle rencontre s'est déroulée dans un esprit festif et gourmand. Nous comptons bien perpétuer cette nouvelle tradition de rassemblement à la Résidence.

On ne vous le dira jamais assez, MERCI D'ÊTRE LÀ !!!

Au plaisir,

Barbara Nelson

Chef d'unité

Pour les gestionnaires de l'hébergement

LANCEMENT DE LA CAMPAGNE RÊVE D'UN JOUR 2016

Compte tenu de l'énorme succès remporté par le projet Rêve d'un jour, une sixième édition est lancée pour l'année 2016-2017. Les résidents et leurs proches sont invités à déposer un rêve pendant la période de mise en candidature du 25 janvier au 25 mars 2016. Le comité Rêve d'un jour compte sur la collaboration de tous afin d'encourager les résidents et leurs proches à participer. La réalisation des rêves s'échelonne jusqu'au 15 mars 2017.

Julie Roy

Conseillère en soins infirmiers pour le comité Rêve d'un jour

FACEBOOK, ÇA MANGE QUOI EN HIVER !?

À l'ère des médias sociaux, la Résidence a décidé d'emboîter le pas et d'afficher sur les réseaux sociaux une image positive des CHSLD. Nous voulons que notre page soit dynamique, animée et colorée. Que les proches de nos usagers soient fiers d'y voir nos réalisations et que les succès et l'implication de notre personnel rayonnent et inspirent de futurs employés à se joindre à notre équipe.

Soyez rassurés, Facebook ne mord pas et notre page se nourrit exclusivement d'amour et de bons coups! Alors, venez nous visiter, et n'hésitez surtout pas à nous faire un petit « Like ».

Mélanie Leblond

Assistante à la direction générale



PLANIFICATION STRATÉGIQUE

À la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, le travail d'équipe est plus qu'un énoncé, c'est une valeur vécue au quotidien par toutes les personnes qui vivent ou œuvrent dans l'organisation.

C'est dans cet esprit et en utilisant les méthodes d'intelligence collective que la démarche de planification stratégique s'est déroulée. Cette approche novatrice et participative a permis à tous les acteurs de travailler et de collaborer pour réaliser le bilan de la planification stratégique 2009-2014 et de cerner les enjeux qui animeront l'organisation dans les cinq prochaines années pour répondre aux besoins des aînés.

Je vous invite à prendre connaissance du fruit de leur travail en consultant le document détaillé et le dépliant synthèse sur la démarche de planification stratégique. Ces documents sont disponibles dans les lieux communs et sur le site Internet de l'établissement.

Je remercie sincèrement tous les acteurs qui ont contribué au succès de cette démarche. Je lève mon chapeau à votre engagement, votre créativité et à votre mobilisation constante envers l'organisation. Sans vous, l'expression « La Résidence Berthiaume-Du Tremblay, bâtisseur de qualité », n'y trouverait pas son sens.

Chantal Bernatchez
Directrice générale



Mme Rolande Therrien, résidente du 8^e étage

DES RÉSULTATS DE SONDAGE QUI PARLENT D'EUX-MÊMES

Le 24 octobre dernier, les résidents et leurs proches qui ont participé au sondage «expérience vécue par le résident ou par ses proches» ont été conviés à une rencontre pour leur dévoiler les résultats. Pour ceux et celles qui n'ont pu être des nôtres, voici un bref aperçu :

- Taux de participation des résidents aptes à y répondre : 90%. Taux global de satisfaction 88 %
- Taux de participation des proches : 64%
Taux global de satisfaction : 98 %

Pour vous permettre de mieux comprendre les soins et services évalués, voici les catégories sondées chez les résidents :

À la suite de la présentation des résultats, 5 priorités ont été identifiées et priorisées par les participants :

- Accessibilité médicale;
- Communication en lien avec les suivis de santé;
- L'ambiance lors des repas;
- Les activités de socialisation pour les résidents lucides;
- L'information sur la sécurité.

D'ores et déjà, un plan d'action a été rédigé pour répondre rapidement aux besoins exprimés par les résidents et leurs proches. Quelques actions concrètes ont déjà été réalisées :

- Tenue d'un kiosque sur la sécurité;
- Élaboration d'un dépliant sur les codes d'urgence destiné aux résidents;
- Café-rencontre avec la conseillère en gestion des risques et de la qualité;
- Modalités mises en place pour accueillir des résidents à la salle à manger du 1^{er} étage sur réservation;
- Amélioration du son des haut-parleurs dans les cuisinettes d'étage.

D'autres actions concrètes seront déployées au cours de la prochaine année.

Catégorie	Taux de satisfaction
Milieu de vie	83%
Activités récréatives	75%
Droits/libertés/consentement	87%
Alimentation	87%
Soulagement de la douleur	91%
Soins de santé et d'assistance	93%
Spirituel/culturel	99%

D'autres sondages

Quelques autres sondages ont été effectués en cours d'année et ont obtenu d'aussi bons résultats :

- Admission du résident : 99 %
- Rencontre interdisciplinaire : 99 %
- Accompagnement fin de vie : 97 %
- Les services du Centre de Jour : 97 %

Félicitations à chacun d'entre vous qui côtoyez de près ou de loin la clientèle et leurs proches. Votre implication et votre dévouement contribuent à l'excellence des soins et services.

Merci aux résidents, aux aînés du Centre de jour et aux proches de nous faire confiance et de reconnaître nos efforts constants à rendre votre milieu de vie chaleureux, accueillant, vivant, propre et sécuritaire.

Nancy Madore

Directrice des services d'hébergement

De gauche à droite, M. Lazure, résident du 3^e étage, Nancy Madore, Mme Suzanne Raymond et M. Maurice Larochelle, résidents du 6^e étage



QUE DE BEAUX MOMENTS

Cette année, le début du mois de décembre fut marqué par des fêtes de Noël sur chaque étage. Une nouvelle formule de projet rassembleur mis à l'essai auprès de nos résidents et de leurs proches : après-midi musical et festif où les résidents, employés, bénévoles et proches ont pu voir apparaître nul autre que le vrai père Noël, accompagné de sa Fée des étoiles qui remettaient à chacun une carte de Noël bricolée par les résidents. En effet, trois différents ateliers de fabrication de cartes ont eu lieu au cours de l'automne, le tout dans le but de faire bien des heureux!!!

De plus, concert, chorale, film de Noël, atelier de fabrication de beignes, bingo spécial et pour clore l'année, party du jour de l'An ont permis d'offrir de beaux moments de bonheur à nos résidents.

Manon Dandurand
Éducatrice au service d'animation

Mme Juliette Robitaille, résidente du 10^e étage



CHORALE DES JOYEUX TROUBADOURS DU CENTRE DE JOUR

Un beau moment de partage s'est créé entre les aînés du Centre de jour et les résidents durant la période des fêtes. Une chorale, composée de quatre aînées du Centre de jour, a visité les résidents du 7^e et 8^e étage à leur chambre. Cette initiative a touché tous ceux qui ont participé à l'activité. Une résidente a même dit : « Tout ce beau monde juste pour moi ! »

Merci à tous ceux et celles qui ont collaboré à la réussite de cette belle activité.

Rachelle Mantha
Éducatrice spécialisée au Centre de jour



Mme Aline Cloutier, résidente du 7^e étage, entourée des membres des Joyeux Troubadours du Centre de jour

QUAND LA MAGIE OPÈRE...

Le 7 décembre dernier, nous avons eu le privilège d'accueillir, grâce au financement offert par la communauté des affaires de Montréal et la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, Angèle Dubeau & La Pietà pour un magnifique concert de Noël. Quel privilège d'avoir pu apprécier la virtuosité d'Angèle Dubeau accompagnée de ses musiciennes! Les résidents, les locataires des Résidences Roch-Pinard ainsi que les aînés du Centre de jour sont unanimes pour dire que ce moment magique où l'émotion était palpable restera à tout jamais un après-midi inoubliable.

Anna-Maria Bruno
Chef du Centre de jour

Angèle Dubeau et La Pietà



LE RÔLE DE MADAME SUZANNE BÉLANGER COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Plusieurs se demandent qui je suis et quel est mon rôle auprès des usagers. Tout d'abord, comme commissaire aux plaintes et à la qualité des services, je m'assure du traitement diligent des plaintes et des insatisfactions des résidents et de leurs proches. De plus, je suis responsable du respect de vos droits en tant qu'usager et de la qualité des soins et des services. Pour ce faire, je travaille bien sûr avec le personnel, la direction de la Résidence et le comité des usagers. Je dois cependant agir de façon indépendante et ne subir de pressions d'aucune sorte de la part du personnel, des familles ou des usagers de la Résidence.

La satisfaction des besoins des résidents passe souvent par une bonne communication et la résolution rapide et efficace des conflits. Mon rôle à ce niveau est d'agir comme médiateur et d'aider à dégager des pistes de solutions visant le rapprochement des deux parties en tenant compte de la réponse raisonnable aux besoins et des ressources disponibles pour y arriver. À ce propos, il est à souligner que l'équité dans la réponse aux besoins identifiés est importante afin que chaque résident puisse bénéficier de la présence du personnel et des ressources matérielles et financières requises.

Chaque année, nous organisons, en lien avec le comité des résidents, différentes activités pour vous faire connaître vos responsabilités et promouvoir vos droits. Le code d'éthique est également un très bon outil qui vous permet de connaître vos droits et vos responsabilités dans la vie de tous les jours. Nous vous invitons également à participer

aux cafés-rencontres organisés régulièrement et qui ont pour but de vous faire connaître vos droits et le pouvoir que vous avez pour prendre en mains votre santé et votre vie de tous les jours. De mon côté, si j'ai des raisons de croire qu'un ou plusieurs de vos droits ne sont pas respectés, je peux agir de ma propre initiative en intervenant pour faire valoir vos droits. Si vous avez des difficultés, n'hésitez pas à en parler au fur et à mesure avec la chef d'unité responsable de votre étage. En tout temps, vous pouvez communiquer avec moi (514-381-1841 poste 144) si vous avez des insatisfactions ou des interrogations. Vous pouvez également consulter le dépliant « Formuler une insatisfaction ou une plainte est un droit reconnu » et le formulaire pour porter plainte qui se trouve dans les présentoirs de la Résidence et du Centre de jour.

Enfin, je dois m'assurer qu'aucune forme de représailles ne soit exercée lorsque vous [ou votre répondant] faites une plainte ou formulez vos insatisfactions ou avez l'intention de faire valoir votre droit de porter plainte ou de faire entendre vos insatisfactions.

J'espère que vous me connaissez mieux. Si vous avez des questions ou des suggestions, n'hésitez pas à les déposer à mon attention dans la boîte à suggestions du comité des usagers.

Merci de votre confiance,

Suzanne Bélanger
Commissaire aux plaintes et à la qualité

SPECTACLE HAUT EN COULEUR!

Cette année, c'est sous le thème de l'émission « La Voix » que les membres du personnel ont offert un spectacle en guise de reconnaissance pour le magnifique travail des bénévoles à la Résidence et au Centre de jour.

Quoi de mieux que de laisser la parole aux bénévoles : « Un gros merci à vous et à votre équipe pour cette très belle fête de Noël. C'est toujours un plaisir de se retrouver. Au fil des années, les liens se tissent. Nous avons été accueillis chaleureusement par une équipe dynamique prête à se mettre en péril pour nous amuser, nous faire rire et nous remercier. Très bel après-midi ponctué de fous rires. » Monique Bélanger

Renée Baillargeon
Responsable du service de bénévolat



FÉLICITATIONS POUR VOS BELLES ANNÉES DE SERVICES ET VOTRE ENGAGEMENT

Nom de l'employé	Embauche	Titre d'emploi
------------------	----------	----------------

5 ANS DE SERVICE EN 2016

Chicoine, Marie	2011-02-22	Agente administrative
Lavoie, Johanne	2011-05-30	Agente administrative
Debbah, Nadia	2011-08-15	Assistante en réadaptation
Lavoie, Marie-Thérèse	2011-04-20	Chef d'activités soir, nuit, fin de semaine
Nelson, Barbara	2011-12-20	Chef d'unité
Popova, Liliانا	2011-01-10	Chef d'unité
Calixte, Josette	2011-04-07	Infirmière
Gariépy, Joanie	2011-03-08	Préposée au service alimentaire
Michel, Stéphanie	2011-06-13	Préposée au service alimentaire
Blanc, Fabienne	2011-05-17	Préposée aux bénéficiaires
Bouhassou, Fatiha	2011-02-10	Préposée aux bénéficiaires
Delva, Gaétane-Loucie	2011-04-11	Préposée aux bénéficiaires
Jactilus Quétant, Régie	2011-11-15	Préposée aux bénéficiaires
Jules, Marie-Getese	2011-03-30	Préposée aux bénéficiaires
Louis-Desmornes, Sacha	2011-07-19	Préposée aux bénéficiaires
Pierre, Kermude	2011-05-17	Préposée aux bénéficiaires
Sirois, Nancy	2011-06-07	Préposée aux bénéficiaires
Laliberte, Marianne	2011-07-19	Technicienne en administration

10 ANS DE SERVICE EN 2016

Cliche, Carole	2006-10-23	Agente administrative
Dore, Elise	2006-04-10	Ergothérapeute
Fredette, Manon	2006-06-30	Infirmière
Rodriguez, Fany	2006-05-12	Infirmière auxiliaire
Laplante, Martine	2006-06-19	Préposée au service alimentaire
Martinez, Ana Vilma	2006-08-08	Préposée aux bénéficiaires
Maxime, Marie-Jeanne	2006-06-06	Préposée aux bénéficiaires
Semelus, Marie-Michelle	2006-07-18	Préposée aux bénéficiaires

15 ANS DE SERVICE EN 2016

Dipinto, Julie	2001-10-02	Assistante en réadaptation
Morisseau, Marie Gertie	2001-04-17	Chef d'activités soir, nuit, fin de semaine
Turmel, Pierrette	2001-11-13	Infirmière
Cambonne, Adeline	2001-01-15	Infirmière auxiliaire
Gustave, Suzie Horgarth	2001-05-02	Infirmière auxiliaire
Vanasse, Hugo	2001-05-28	Préposé au service alimentaire
Frederic, Jean Guy	2001-05-11	Préposé aux bénéficiaires
Lacroix, Guylaine	2001-05-22	Préposée au service alimentaire
Arançibia Rivera, Lorena	2001-03-07	Préposée aux bénéficiaires
Binette, Claudette	2001-05-31	Préposée aux bénéficiaires
Filion, Ginette	2001-10-09	Préposée aux bénéficiaires
Gascon, Suzanne	2001-05-10	Préposée aux bénéficiaires
Girard, Helene	2001-05-24	Préposée aux bénéficiaires
Saint-Surin, Evelyne	2001-01-17	Préposée aux bénéficiaires

20 ANS DE SERVICE EN 2016

Arsenault, Benoit	1996-05-10	Préposé à l'entretien ménager (travaux lourds)
Senecal, Manon	1996-12-13	Préposée au service alimentaire
Plourde, Christyne	1996-12-09	Préposée aux bénéficiaires
Blanchet, Walda	1996-04-01	Technicienne en diététique

30 ANS DE SERVICE EN 2016

Auguste, Madeleine	11/24/1986	Infirmière auxiliaire
Gaudreault, Michel	1986-09-29	Mécanicien d'entretien (Millright)
Hamel, Elaine	1986-09-09	Préposée au service alimentaire

35 ANS DE SERVICE EN 2016

Martin, Johanne	1981-06-06	Préposée à la buanderie
-----------------	------------	-------------------------



Michel Gaudreault (30 ans) et Johanne Martin (35 ans)

PARTY DE RECONNAISSANCE VENDREDI 6 MAI 2016

MEMBRES DU COMITÉ DU BULLETIN

Guylaine Boucher
Anna-Maria Bruno
Mélanie Leblond
Michelle Lapointe
Annie Poirier

1635, boul. Gouin Est
Montréal QC H2C 1C2
Téléphone : 514.381.1841
Télécopieur : 514.381.1090

www.residence-berthiaume-du-tremblay.com

RÉVISION DES TEXTES

Francine Lacasse
Roger Quesnel

GRAPHISME

Le zeste graphique

PHOTOGRAPHIES

Michel Gaudreault

IMPRESSION

Imprimerie VDL inc.

PROCHAINE PARUTION : ÉTÉ 2016

Le masculin est généralement utilisé comme représentant des deux sexes dans ce bulletin. La Résidence Berthiaume-Du Tremblay n'est pas responsable de l'utilisation de ses documents. Les documents peuvent être reproduits dans leur intégralité mais toute reproduction ou copie doit faire mention de la source, soit la Résidence Berthiaume-Du Tremblay. Les copies ou reproductions doivent être utilisées à des fins organisationnelles et non commerciales.