Résidence
BERTHIAUME-
DU TREMBLAY

Fondation
BERTHIAUME-
DU TREMBLAY

PLAN D'ORGANISATION

Adopté par le conseil d'administration
le 24 avril 2018

TABLE DES MATIERES

1. Avant-propos 4

2. La mission de la Résidence 5

2.1 Qui sommes-nous ? 5

2.2 La mission des CHSLD 7

3. Les orientations générales 9

3.1 Les valeurs organisationnelles à la base des interventions auprès des usagers 9

3.2 La philosophie d'intervention 12

3.3 Les valeurs organisationnelles à la base de la gestion des ressources humaines 14

3.4 La philosophie de gestion des ressources humaines 15

3.5 Le milieu de vie et l'approche optimale 16

3.6 Le partenariat de soins et de services et la pratique collaborative 20

3.7 La planification stratégique 20

3.8 Les communications 22

4. Les programmes et services offerts 23

4.1 L'hébergement permanent 23

4.2 Le Centre de jour Berthiaume-Du Tremblay 25

5. La structure organisationnelle 26

5.1 La direction générale 26

5.2 La direction des services professionnels 26

5.3 La direction des services à la clientèle 27

5.4 La direction des ressources humaines, techniques et alimentaires 30

5.5 La direction des ressources financières 34

5.6 La direction qualité, communications et ressources informationnelles 35

6. Le mandat des instances de l'établissement 37

6.1 Le conseil d'administration 37

6.2 Les instances du conseil d'administration..... 37

6.3 Les comités relevant de la direction générale..... 41

7. La conclusion 43

Annexe I - Organigramme de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay.....44

Annexe 2 - Lois, règlements, protocoles et autres entraînant des obligations légales pour la Résidence 45

1. AVANT-PROPOS

La Résidence Berthiaume-Du Tremblay présente son plan d'organisation révisé et adopté par son conseil d'administration le 24 avril 2018.

Ce plan d'organisation résulte de décisions prises par le conseil d'administration et respecte la Loi sur la santé et les services sociaux. Il résulte également du long processus de transformation de l'établissement durant lequel les instances concernées ont été consultées.

Le plan d'organisation comprend d'abord un rappel de la mission de la Résidence. Par la suite, les orientations générales incluant les valeurs et les philosophies d'intervention et de gestion y sont présentées. Finalement, les différents services offerts à la clientèle ainsi que le mandat des instances de l'établissement sont énoncés. L'organigramme de l'établissement est également retrouvé à l'annexe 1.

Le plan d'organisation est révisé tous les trois ans, en conformité avec les exigences de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Résidence BERTHIAUME-DU TREMBLAY

Fondation BERTHIAUME-DU TREMBLAY

(*) Le masculin est généralement utilisé comme représentant des deux sexes dans le seul but d'alléger le texte.

2. LA MISSION DE LA RÉSIDENCE

2.1 Qui sommes-nous ?

La Résidence est un CHSLD privé conventionné régi par la Loi de la santé et des services sociaux faisant partie du réseau d'hébergement de la région de Montréal.

Par son statut de CHSLD privé conventionné, l'établissement travaille en partenariat avec les différentes instances du réseau de la santé et des services sociaux.

La Résidence est située au 1635, boul. Gouin Est à Montréal, dans le quartier Ahuntsic. Il s'agit d'une bâtisse de 10 étages au bord de la Rivière-des-Prairies dont la vue et les magnifiques terrains sont agrémentés d'une végétation mature. L'établissement dispose également d'un jardin prothétique dont l'objectif principal est d'accroître la qualité de vie des résidents présentant des déficits cognitifs en leur permettant de sortir librement à l'extérieur de l'établissement dans un lieu agréable et sécuritaire.

La Résidence possède un permis de 246 lits pour l'hébergement de résidents.

Depuis le 1er février 2007, la Résidence a été autorisée par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal à fermer 48 lits sans réduire son budget d'exploitation. L'objectif était de permettre à l'établissement d'offrir une réponse satisfaisante aux besoins de ses résidents, tout en recouvrant l'équilibre budgétaire.

Au terme du processus de fermeture en mai 2008, l'établissement hébergeait 198 résidents. Depuis la réouverture des admissions, la Résidence admet seulement des personnes en hébergement permanent dont le profil Iso-Smaf est principalement entre 10 et 14.

Par ailleurs, la Résidence opère le Centre de jour Berthiaume-Du Tremblay situé à l'intérieur de ses locaux.

L'établissement fait partie intégrante de l'organisation Berthiaume-Du Tremblay : la Fondation, Présâges, la Résidence et son Centre de jour, les Résidences Roch-Pinard et le Quartier des générations.

La Fondation Berthiaume-Du Tremblay, propriétaire des Résidences Roch-Pinard, a confié à la Résidence le mandat d'en assurer la gestion. Il s'agit de deux immeubles construits sur le même site que l'établissement et comportant 65 logements destinés à des aînés autonomes. Chacune des directions de l'établissement contribue, selon son secteur d'activités, à la gestion de ces résidences privées certifiées pour aînés.

De plus, dans le cadre du développement de nouveaux modèles de services qui s'inscrit dans l'actualisation de la mission de la Fondation Berthiaume-Du Tremblay, cette dernière a procédé à l'acquisition d'un terrain et d'une bâtisse contigus aux terrains de la Résidence.

Cette acquisition vise à développer un projet novateur comportant un volet d'habitation destiné à des aînés autonomes, **« Le 1675 »** et un volet communautaire visant le maintien à domicile des aînés de la ressource d'habitation, des Résidences Roch-Pinard ainsi que du quartier environnant.

Ce dernier volet se veut une innovation sociale en termes d'ouverture sur la communauté et de développement de nombreux partenariats basé sur une approche plurigénérationnelle.

De cette volonté est né le concept de « **Quartier des générations** », projet présentement en développement auquel la Résidence participe activement.

2.2 La mission des CHSLD

Telle que définie dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux, la mission d'un CHSLD est :

> *« … d'offrir de façon temporaire ou permanente, un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage.*
>
> *À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre reçoit, sur référence, les personnes qui requièrent de tels services, veille à ce que leurs besoins soient évalués périodiquement et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations.*
>
> *La mission d'un tel centre peut comprendre l'exploitation d'un centre de jour ou d'un hôpital de jour. »*

En vertu de cet énoncé législatif, on reconnaît aux CHSLD une double vocation : l'hébergement et le partenariat avec le maintien à domicile.

La Résidence Berthiaume-Du Tremblay adhère à une vision d'avenir qui place le mieux-être des aînés au cœur de ses actions :

« en étant reconnue comme un milieu de vie chaleureux et de qualité où l'on veut vivre ».

L’engagement de toutes les personnes interpelées par la poursuite de cette mission fait en sorte que la Résidence est en mesure d’offrir un milieu de vie enviable aux résidents et aux aînés du Centre de jour ainsi qu’un milieu de travail agréable et stimulant aux membres de son personnel.

L’établissement se distingue par sa capacité d’adapter ses services et ses soins aux besoins de ses clientèles et par les activités de formation qu’elle offre à son personnel dans un environnement clinique favorable.

Afin de guider toutes les personnes impliquées dans l’actualisation de sa mission, l’établissement applique son code d’éthique et voit à son respect.

3. LES ORIENTATIONS GÉNÉRALES

3.1 Les valeurs organisationnelles à la base des interventions auprès des usagers

Les responsables et le personnel de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay prônent une vision humaniste des aînés, de leur travail et de leur environnement. Le bien-être de la personne admise en hébergement ou inscrite au Centre de jour est donc la préoccupation prévalant sur toutes les autres.

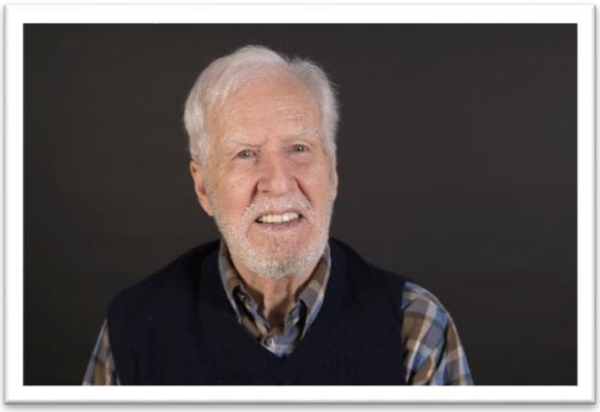
Les valeurs guidant les interventions et la dispensation des services à la Résidence s'expriment ainsi :

- **Le résident ou l'aîné du Centre de jour est :**
  - Une personne à part entière en évolution constante;
  - Un citoyen ayant des droits, des devoirs et des responsabilités;
  - Le premier responsable de sa vie, de sa santé, de son développement et de ses biens;
  - Une personne dotée de capacités physiques, intellectuelles, psychologiques, sociales et spirituelles qu'il importe de maintenir et de développer. Lorsque ses fonctions cognitives sont atteintes, la Résidence reconnaît un rôle de représentation à l'un de ses proches.

- **Le milieu de vie :**
  - Considère le vieillissement comme une étape normale de la vie;
  - Respecte l'intimité, l'espace et la vie privée du résident;
  - Respecte les valeurs, les convictions et les pratiques religieuses du résident et de l'aîné;
  - Aide à apprivoiser la mort, tant celle des autres que la sienne;
  - Protège le résident et l'aîné contre toute forme d'abus et de maltraitance.

- **Les services au résident et à l'aîné du Centre de jour :**
  - Sont constamment centrés sur les besoins du résident et de l'aîné;
  - Sont donc personnalisés à l'intérieur d'un plan de services individualisé;
  - Respectent les points de vue et préférences du résident ou de l'aîné par rapport à ses besoins, son cheminement et son développement;
  - Sont dispensés en reconnaissant qu'il est apte à décider pour lui-même, dans la mesure de ses potentialités et le supportent au besoin pour qu'il continue d'assumer ses responsabilités;
  - Offrent des activités et des responsabilités valorisantes et reconnues.

- **L'appartenance à la collectivité :**
  - Soutient la participation du résident et de l'aîné à la vie de l'établissement;
  - Favorise le maintien et le développement de liens interpersonnels significatifs avec ses proches;
  - Préconise l'enrichissement des individus en favorisant les relations intergénérationnelles et interculturelles;
  - Valorise et facilite l'appartenance du résident et de l'aîné à la société et à la collectivité.



Les valeurs phares guidant

les interventions et la dispensation des services à la Résidence

s'expriment de la façon suivante :

LA RÉSIDENCE BERTHIAUME-DU TREMBLAY, BÂTISSEUR DE QUALITÉ !

Organisme agréé avec mention

2016

3.2 La philosophie d'intervention

La philosophie d'intervention de la Résidence repose sur quelques principes de base.

Une approche biopsychosociale et interdisciplinaire

La philosophie d'intervention est basée d'abord et avant tout sur le fait que la personne en perte d'autonomie, qu'elle soit âgée ou moins âgée, est un être humain aux dimensions multiples appelant une approche globale dite biopsychosociale et une intervention personnalisée. Cette conception de l'être humain n'est pas sans soulever de nombreux questionnements éthiques. L'intervention concertée de l'équipe interdisciplinaire, à l'hébergement et au Centre de jour, s'avère être des plus pertinente.

Les interventions favorisent l'adaptation de la personne à l'environnement et l'adaptation de l'environnement à la personne de sorte que l'intégrité de sa santé biopsychosociale soit maintenue au maximum.

La vieillesse n'est pas une maladie

Il est important de préciser que pour la Résidence, la vieillesse ne constitue pas une maladie, mais plutôt une étape de la vie. La personne âgée qui est atteinte d'une maladie ou qui présente une perte d'autonomie poursuit son cheminement. Les intervenants la considèrent comme une citoyenne à part entière ayant besoin d'assistance, de soins, de protection, d'écoute et d'affection pour continuer à s'épanouir et à bien vivre.

L'implication de la personne et de ses proches

Chaque personne est un être humain unique par sa personnalité, son histoire, ses convictions et ses désirs. La philosophie d'intervention en vigueur place le résident ou l'aîné du Centre de jour au cœur des préoccupations du personnel. Le résident ou l'aîné du Centre de jour n'est pas considéré comme un simple témoin de son plan d'intervention. Il doit y participer, exprimer ses volontés, ses souhaits et ses craintes.

Si la personne est inapte à s'exprimer pour des raisons physiques ou mentales, les proches, préoccupés de son bien-être, devraient être impliqués. Les liens significatifs entre la personne et ses proches doivent être favorisés au maximum.

- **L’approche basée sur le respect de la personne**

Parce que les intervenants de l’établissement croient qu’il est important de respecter la personne et de préserver sa dignité, ils considèrent primordial de limiter autant que possible certaines contraintes de la vie en groupe.

Cela signifie qu’il est pertinent d’adapter les interventions de façon à ce que la liberté des uns entrave le moins possible la liberté des autres.

Il est essentiel pour tous les résidents et aînés du Centre de jour de pouvoir jouir d’une qualité de vie malgré leurs différentes problématiques.

3.3 Les valeurs organisationnelles à la base de la gestion des ressources humaines

La Résidence reconnaît son personnel comme la ressource la plus importante et l'élément déterminant dans la réalisation de sa mission.

Elle s'engage donc à promouvoir les valeurs suivantes :

- le sens des responsabilités;
- l'esprit d'équipe;
- le sentiment d'appartenance;
- la fierté de soi et de son travail.

Les moyens retenus pour y arriver sont, entre autres, l'accueil, l'orientation, la reconnaissance, la motivation, la valorisation, le développement et le maintien des compétences. Le Plan de main-d'œuvre et de développement des ressources humaines (PMDRH) de la Résidence vient orienter et baliser ces différentes activités en visant leur optimisation.

Par ailleurs, la Résidence Berthiaume-Du Tremblay est le premier CHSLD au Québec à avoir obtenu l'accréditation Sofeduc (Société de formation d'éducation continue).

La SOFEDUC est l'organisme officiel qui accrédite les organisations et les entreprises leur permettant ainsi l'émission d'unités d'éducation continue (UEC). La SOFEDUC s'assure par divers moyens que ses membres respectent dix critères de haut standard, tant pédagogiques qu'administratifs.

Être accrédité SOFEDUC signifie que l'établissement a à cœur le développement des compétences de ses employés et dispense de la formation continue de haute qualité.

- **La continuité des services**

La continuité des services est une orientation importante à laquelle l'établissement adhère dans le but d'assurer aux usagers la plus grande stabilité de personnel possible, dans les limites de la disponibilité de ses ressources humaines.

La continuité des services demeure constamment en toile de fond de la prise de décisions de la direction de la Résidence, entre autres dans le cadre de ses ententes internes avec son personnel.

La stabilité du personnel qui dispense des soins et services auprès de ses usagers entraîne chez ces derniers un sentiment de sécurité et de confort qui ajoute à leur qualité de vie.

3.4 La philosophie de gestion des ressources humaines

La philosophie de gestion des ressources humaines préconise une approche de collaboration dans un contexte de respect mutuel, ayant comme finalité la mission de la Résidence ainsi que sa philosophie d'intervention.

À cette fin, la Résidence, qui se préoccupe constamment du climat de travail met de l'avant, en concertation avec le personnel, les ressources ainsi que les incitatifs positifs et constructifs nécessaires à l'actualisation de sa mission.

De plus, certains éléments font l'objet d'une préoccupation constante, soient :

- La collaboration à tous les niveaux hiérarchiques et entre les différents services, entre autres par la valorisation et la promotion du travail d'équipe;
- Des communications claires et constantes autant horizontales que verticales;
- La santé et la sécurité au travail;
- La reconnaissance;
- L'ouverture à la créativité et à l'initiative.

3.5 Le milieu de vie et l'approche optimale

La compréhension du milieu de vie à la Résidence se définit de la façon suivante :

- Être à l'écoute des besoins et ne pas tout décider à la place des personnes hébergées ou à la place de leurs proches, lorsque celles-ci présentent des pertes cognitives, d'autonomie ou physiques;
- Avoir une approche la plus personnalisée et individualisée possible, en voyant à ne pas multiplier les règles, les routines, les procédures inutiles;
- Respecter l'exception au-delà de la standardisation;
- Favoriser la liberté, la spontanéité, l'imagination, l'intimité;
- Tolérer et respecter la différence;
- Organiser les lieux physiques de façon chaleureuse, à l'image le plus possible d'un chez-soi;
- Accepter de questionner régulièrement nos pratiques, nos façons de faire.

La création d'un milieu de vie pour les personnes hébergées qui soit adapté aux besoins et aux désirs de la personne en perte d'autonomie à l'intérieur des contraintes de la vie en groupe représente un défi majeur mais stimulant à relever quotidiennement. À cette fin, l'établissement utilise trois outils concrets visant à inspirer son personnel dans l'application du concept milieu de vie. Une reproduction de ces guides se retrouve aux pages 17 à 19.

Parallèlement, la Résidence s'est engagée dans un vaste processus de formation sur une approche relationnelle de soins, appelée approche optimale, qui rejoint l'ensemble de son personnel et qui prévoit l'initiation dès l'embauche et la formation des nouveaux employés tous les deux ans. Cette approche s'inscrit directement dans l'esprit des valeurs de l'établissement :

Une approche humaniste de soins
centrée sur la personne
qui met la relation avec le résident au premier plan
qui permet le maximum de confort et de dignité
qui assure le minimum d'agitation
et qui revalorise le travail du personnel
oeuvrant auprès de la clientèle.

Un milieu de vie fait aussi partie d'une communauté et en ce sens, ne constitue pas un milieu clos. Ce milieu se veut ouvert et il doit faciliter les déplacements de la personne vers ses amis ou les ressources du secteur. De la même façon, il doit être facilement accessible aux proches résidants dans la communauté.

Les mêmes principes s'appliquent aux aînés du Centre de jour, en tenant compte qu'ils reçoivent des services de celui-ci pour demeurer le plus longtemps possible à domicile. L'environnement physique et social du Centre de jour se rapprochera le plus possible d'un milieu naturel.

NOTRE MILIEU DE VIE

JE SUIS UN RÉSIDENT, MAIS AVANT TOUT UN ADULTE

- J'ai des besoins physiques, psychologiques, sociaux et spirituels;
- J'ai mes propres valeurs, croyances, goûts et habitudes de vie;
- J'ai une grande expérience de vie et je continue à cheminer;
- Je suis capable de faire des choix;
- J'assume la responsabilité de mes choix;
- J'ai droit à l'erreur.

JE SUIS UN INTERVENANT, QUI RECONNAIT L'ADULTE CHEZ LE RÉSIDENT

- Je donne l'information et le support nécessaires au résident afin qu'il fasse ses propres choix de façon éclairée;
- Je sais qu'en plus de boire, manger et recevoir des soins d'hygiène, le résident a besoin de se recréer, d'avoir des amis et, au besoin, de recevoir de l'aide spirituelle et psychologique;
- Je vouvoie le résident et j'évite les termes et les comportements trop familiers;
- Je travaille au rythme du résident avec ses forces et son potentiel;
- J'implique le résident et j'évite de le prendre en charge inutilement;
- Je reconnais l'importance d'un environnement adapté, chaleureux et personnalisé.

COMME INTERVENANT

- Je suis un accompagnateur qui aide le résident à faire des choix;
- Je suis un spécialiste en géronto-gériatrie parce que je connais bien la personne âgée;
- J'aime être en relation avec la personne humaine qu'est le résident;
- Je suis souple, ouvert et créatif, capable de trouver une solution aux besoins globaux du résident malgré les contraintes de l'établissement;
- Je reconnais que le résident est chez lui et je respecte sa vie privée;
- J'ai de la considération pour les proches du résident, j'accueille leurs demandes avec ouverture et je les traite avec diligence;
- Je suis un maillon essentiel dans la chaîne des services à offrir au résident, quel que soit mon titre ou ma fonction, je fais partie d'une équipe;
- Je place le résident au centre de mes intérêts lorsque je suis consulté ou lorsque je dois prendre une décision;
- J'ai droit à l'erreur.

Dans le respect des principes de l'approche optimale

POUR CE FAIRE, J'AI BESOIN:

- D'une formation continue et adéquate;
- D'une information décentralisée et accessible;
- Que mon expertise soit considérée lors de la prise de décision;
- De l'appui, du support et de l'écoute de la part de l'organisation;
- De l'implication et de la considération de la part des résidents et des proches;
- De politiques et de procédures connues, claires et souples.

Résidence BERTHIAUME-DU TREMBLAY

Fondation BERTHIAUME-DU TREMBLAY

Guide pour répondre aux besoins du résident

POUR UN MILIEU DE VIE RESPECTUEUX DE CHACUN

1 BESOINS ET DROIT DU RÉSIDENT

Un résident ou un proche formule une demande ou l'équipe identifie un besoin chez un résident

Je reçois cette demande avec ouverture

2 DROIT COLLECTIF

Cette demande respecte-t-elle les droits des autres résidents, ceux de la collectivité?

Non! Il faut lui expliquer et chercher des alternatives possibles

Oui! Je continue ma réflexion

3 RESSOURCES HUMAINES, FINANCIÈRES, MATÉRIELLES

J'évalue les ressources disponibles pour répondre à ce besoin

Puis-je trouver une solution avec les autres intervenants?

Oui! Je cherche et je trouve la solution avec les autres intervenants

Non! Quel compromis puis-je proposer au résident?

J'applique la solution avec mes collègues, je fais une tentative

Je me réajuste, si nécessaire

Je m'assure que le résident, le proche ou l'équipe est satisfait(e)

Résidence BERTHIAUME-DU TREMBLAY

Fondation BERTHIAUME-DU TREMBLAY

POUR UN MILIEU DE VIE RESPECTUEUX DE CHACUN

Outil visant à supporter le concept milieu de vie et à accompagner le résident dans ses choix

1 BESOINS ET DROIT DU RÉSIDENT

Discussion

2 DROIT COLLECTIF

Discussion

3 RESSOURCES HUMAINES, FINANCIÈRES, MATÉRIELLES

Discussion

LES VALEURS PHARES DE LA RÉSIDENCE

BÂTISSEUR DE QUALITÉ

Respect et dignité
Bien-être
Discrétion
Travail d'équipe

LES ÉTAPES DE LA PRISE DE DÉCISION

1 Le résident a le droit d'exprimer ses choix et de comprendre les impacts positifs et négatifs de ses choix sur lui et sa santé.

2 Ce choix du résident doit respecter les autres résidents qui vivent dans l'établissement ainsi que la santé et la sécurité des résidents, des intervenants et des visiteurs.

3 La Résidence a des ressources limitées mais les intervenants demeurent souples, réceptifs et créatifs afin de trouver une solution en partenariat avec le résident ou ses proches. Comme intervenant, je demeure ouvert aux demandes afin de trouver une solution.

Résidence BERTHIAUME-DU TREMBLAY

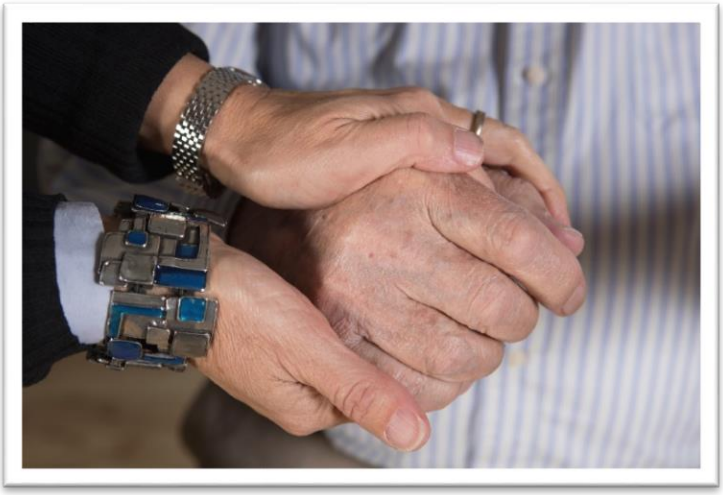
Fondation BERTHIAUME-DU TREMBLAY

3.6 Le partenariat de soins et de services et la pratique collaborative

Le partenariat de soins et de services ou la pratique collaborative sont définies comme des processus dynamiques d'interactions sous forme d'échange d'information, d'éducation et de prises de décisions. À la Résidence, cette pratique interpelle l'engagement de tout le personnel dans une intervention concertée à travers une offre de soins et de services personnalisée, intégrée et continue dont les objectifs sont :

- d'orienter l'organisation des soins et des services autour du continuum de vie du résident;
- de favoriser l'atteinte de résultats optimaux en matière de santé.

La pratique collaborative implique deux types de processus de collaboration soit la collaboration des intervenants entre eux et celle entre le résident et ses proches avec les intervenants. Ces processus de collaboration prennent plusieurs formes, de la rencontre résident/intervenant, aux rencontres interdisciplinaires incluant le résident et ses proches et doivent comprendre obligatoirement, pour permettre une communication efficace entre les partenaires, des outils d'échange et de communication formalisés et structurés.



3.7 La planification stratégique

La planification stratégique est considérée comme le point de départ du cycle de gestion de l'amélioration continue de la qualité. Elle permet à l'organisation de déterminer ses priorités et d'établir un plan d'action pour atteindre les résultats visés.

Plus précisément, elle est la feuille de route que se donne une organisation pour réaliser sa vision à moyen et à long terme. Elle va plus loin que la simple planification, puisqu'elle oblige l'organisation à examiner ses contextes internes et externes, à faire des projections dans l'avenir et à déterminer les stratégies lui permettant de concrétiser sa mission et sa vision.

Un levier à la mobilisation

La planification est un moment privilégié pour faire valoir la vision et amorcer une réflexion sur les résultats visés. La concertation que nécessite cet exercice facilite la compréhension d'une vision commune, tout en précisant la contribution du personnel et des partenaires à l'atteinte des résultats.

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 dans une invitation à penser autrement que la démarche de planification stratégique s'est déroulée.

L'exercice de planification stratégique 2015-2020 a été réalisé en utilisant des méthodes d'intelligence collective. Cette approche novatrice et participative a permis à tous les acteurs de travailler et de collaborer ensemble pour réaliser le bilan de la planification stratégique 2009-2014 et de cerner les enjeux qui animeront l'organisation dans les cinq prochaines années.

Propulsés par leur souci d'excellence, les participants ont dégagé plusieurs défis et pistes d'actions pour que l'établissement puisse poursuivre sa mission. Vous serez en mesure de constater que les défis ne manquent pas!

LES DÉFIS, LES ORIENTATIONS ET LES CIBLES D'ACTION 2015-2020

« Chaque difficulté rencontrée doit être l'occasion d'un nouveau progrès. »
Pierre de Coubertin

Propulsés par leur souci d'excellence, les participants à la démarche de planification stratégique ont dégagé plusieurs défis et pistes d'action pour que l'établissement puisse poursuivre sa mission. Vous serez en mesure de constater que les défis ne manquent pas!

L'OPTIMISATION DE LA QUALITÉ ET DES SERVICES

L'orientation : Poursuivre l'amélioration continue de la qualité et des services dans le respect des ressources disponibles :

- La continuation de la promotion du milieu de vie et de l'approche optimale;
- L'actualisation des recommandations d'Agrément Canada;
- L'application des recommandations de la visite ministérielle;
- Le suivi des sondages satisfaction;
- La poursuite de la réorganisation du travail pour répondre aux soins et aux services requis;
- L'implication et la participation des résidents, des aînés et de leurs proches;
- L'atteinte des indicateurs de gestion de la performance ciblés;
- L'ajustement de l'offre de repas et du mode de distribution des repas;
- La vigie en matière de gestion des risques et de prévention des infections;
- La finalisation du processus de rehaussement des lits de l'établissement.

LA MISE EN VALEUR DU PERSONNEL ET DU MILIEU

L'orientation : Poursuivre les efforts pour assurer la présence d'une main-d'œuvre compétente et mobilisée à la Résidence :

- La gestion rigoureuse de la présence au travail;
- Le maintien du développement et de l'actualisation des compétences;
- La planification de la relève et la rétention du personnel;
- Le recrutement continu des médecins;
- La bonification et la variété de l'offre de stage;
- La bonification de la culture de reconnaissance;
- La poursuite de l'amélioration de la qualité de vie au travail.

L'ACTUALISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES, MATÉRIELLES ET INFORMATIONNELLES

L'orientation : Appliquer ou bonifier les plans requis pour l'amélioration des ressources financières, matérielles et informationnelles :

- Le maintien de l'imputabilité et de l'équilibre budgétaire;
- L'informatisation et l'application du plan directeur d'entretien concernant le bâtiment, les équipements et l'aménagement du terrain;
- La poursuite du renouvellement et des achats des équipements spécialisés;
- La modernisation des ressources informationnelles et de téléphonie;
- L'application du plan de sécurité des actifs informationnels;
- La contribution au développement durable et à l'environnement;
- Le développement de nouvelles sources de revenus.

LE POSITIONNEMENT DE LA RÉSIDENCE DANS LE RÉSEAU DES SERVICES AUX AÎNÉS

L'orientation : Faire connaître davantage l'expertise de la Résidence et la valeur de notre milieu :

- Le partage de l'expertise et la contribution de la Résidence pour bonifier l'offre de services aux aînés;
- L'arrimage avec le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal et le MSSS;
- La modernisation du plan de communication;
- La rédaction et la publicisation de nos projets et pratiques exemplaires.

« Il y a plus de courage que de talent dans la plupart des réussites. »
Félix Leclerc

L'ÉMERGENCE DE PROJETS NOVATEURS

L'orientation : Réaliser ou contribuer à des projets novateurs pour améliorer la qualité et la visibilité des milieux pour aînés :

- Le développement d'alliances et de partenariats novateurs;
- La participation au développement du « Quartier des générations »;
- La très grande participation à la réalisation du projet d'habitation « Le 1675 »;
- L'expérimentation de l'approche plurigénérationnelle;
- La réalisation de projets en utilisant les méthodes participatives et le co-développement;
- La création de projets visant le développement d'une culture philanthropique organisationnelle;
- L'actualisation de la contribution des bénévoles.

3.8 Les communications

Les communications et la gestion de l'information, autant auprès des publics internes qu'externes, constitue pour la Résidence un facteur clé de réussite au regard des objectifs qu'elle poursuit.

L'établissement considère les communications à la fois comme un instrument indispensable de sa philosophie de gestion et comme une fonction centrale au bon fonctionnement de ses activités. Les communications permettent de mobiliser et valoriser le personnel et de favoriser l'adhésion du personnel aux orientations de l'établissement. Les communications visent également à mieux faire connaître la mission et les services offerts auprès des différents publics externes.

La Résidence favorise des communications transparentes, franches et régulières, basées sur la compréhension mutuelle et le travail d'équipe.

Les communications et la gestion de l'information sont intégrées à l'ensemble des pratiques quotidiennes de l'établissement et la direction considère que chaque membre du personnel a une responsabilité à cet égard.

Afin de coordonner ses communications et la diffusion de l'information, la Résidence s'est dotée d'un plan de communication révisé tous les trois ans.

Le plan de communication prévoit différents moyens à prendre pour atteindre ces objectifs, dont entre autres, des rencontres et des assemblées d'information, des communiqués, la parution du bulletin périodique « Au fil des jours », des guides d'accueil du personnel, des résidents et du bénévole, etc.

Une grande partie des textes énumérés précédemment sont disponibles sur le site internet de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay qui a été entièrement renouvelé en juillet 2014.

www.residence-berthiaume-du-tremblay.com

4. LES PROGRAMMES ET SERVICES OFFERTS

Dans le cadre de l'accomplissement de sa mission et de son mandat et suivant ses orientations générales, la Résidence Berthiaume-Du Tremblay offre deux programmes distincts: l'hébergement permanent ainsi que le Centre de jour.

4.1 L'hébergement permanent

Le programme d'hébergement permanent s'adresse aux résidents hébergés à long terme. Il s'agit du programme principal des CHSLD, soit celui *d'hébergement et de soins de longue durée*. L'intensité de la surveillance et la variété des soins et services varient en fonction des besoins de chacun des résidents.

- **Les soins et services offerts sont :**
  - Service de l'accueil;
  - Soins infirmiers et d'assistance;
  - Soins médicaux et spécialisés;
  - Accompagnement et soins de fin de vie;
  - Prévention des infections;
  - Ergothérapie et réadaptation physique;
  - Intervention psychosociale;
  - Éducation spécialisée;
  - Musicothérapie et zoothérapie;
  - Soins spirituels;
  - Service de nutrition;
  - Service de bénévolat;
  - Autres services professionnels
  - Services de pharmacie;
  - Service alimentaire;
  - Services techniques, incluants hygiène, salubrité et sécurité.

- La clientèle hébergée est référée à la Résidence par le mécanisme régional d'accès à l'hébergement du CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal. Il s'agit de personnes en perte d'autonomie présentant principalement un profil IsoSmaf entre 10 et 14 à l'admission et provenant majoritairement du territoire de Montréal. De plus en plus fréquemment, ces personnes arrivent directement de l'hôpital.

4.2 Le Centre de jour Berthiaume-Du Tremblay

Le Centre de jour est un milieu de vie dans lequel on retrouve des programmes d'activités thérapeutiques et préventives pour des personnes demeurant à domicile et dont le degré d'autonomie physique, psychologique ou sociale risque de compromettre leur maintien à domicile.

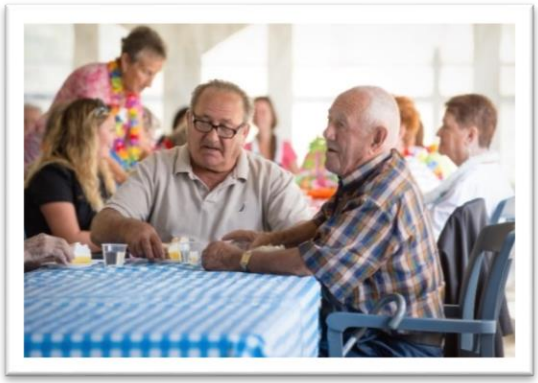
La clientèle du Centre de jour est composée de personnes âgées ou d'adultes présentant une perte d'autonomie liée au vieillissement, vivant à domicile dans le quartier Ahuntsic et les environs ainsi que de leurs proches aidants. La clientèle est référée au Centre de jour après évaluation globale de leur situation à domicile par un intervenant du CLSC Ahuntsic. Le Centre de jour accueille plus de 200 aînés par semaine.

Les objectifs poursuivis par l'équipe professionnelle du Centre de jour sont les suivants :

- Maintenir ou améliorer l'état de santé biopsychosociale;
- Maintenir, stimuler ou consolider l'autonomie fonctionnelle;
- Offrir un service de répit et/ou de soutien aux proches aidants.

Les services offerts aux aînés et aux proches aidants :

- Évaluation de leurs besoins;
- Élaboration et suivi d'un plan d'intervention individualisé;
- Programmation d'activités de groupe adaptées aux besoins des aînés et des proches aidants, telles que :
  - Exercices physiques et activités manuelles;
  - Stimulation de la mémoire et de gestion du stress;
  - Jeux thérapeutiques;
  - Activités à caractère psychosocial;
  - Échange, partage et activités de socialisation;
  - Activités musicales et musicothérapie;
  - Activités de promotion de la santé physique et mentale;
  - Ateliers et conférences;
  - Groupe Vita Italiana destiné aux aînés dont la langue maternelle est l'Italien;



- Interventions individuelles;
- Services de répit aux proches aidants : « l'Intermède, une aide à votre quotidien. »

5. LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

5.1 La direction générale

LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Sous l'autorité du conseil d'administration, assume la responsabilité de la réalisation de la mission et des objectifs de l'établissement et les mandats de la gestion des Résidences Roch-Pinard et du Quartier des générations, mandats confiés par la Fondation Berthiaume-Du Tremblay.

Afin d'offrir aux clientèles, des services de qualité efficaces et efficients, planifie, organise, coordonne et évalue l'utilisation des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles de l'établissement dans un contexte de milieu de vie. S'assure de l'intégration cohérente des dimensions cliniques et de services, des dimensions administratives et des dimensions opérationnelles de l'établissement.

S'assure de l'intégration des principes suivants :

- Milieu de vie et approche optimale;
- Amélioration continue de la qualité des soins et services et gestion des risques;
- Prévention et promotion de la santé et sécurité au travail;
- Engagement soutenu envers l'approche de partenariat de soins et services avec les usagers et leurs proches, un des principes directeurs de la philosophie d'intervention de l'établissement. Cette approche collaborative permet d'offrir des soins et des services centrés sur l'usager et ses proches tout en les impliquant dans les décisions qui les concernent ainsi que dans la qualité de leur milieu de vie.

Recherche et facilite la concertation et la complémentarité avec les partenaires du réseau et hors réseau. Représente l'établissement auprès des diverses instances externes.

5.2 La direction des services professionnels

LE DIRECTEUR DES SERVICES PROFESSIONNELS

Sous l'autorité de la directrice générale, s'assure de la qualité des services et des soins médicaux dispensés aux résidents de l'établissement, eu égard aux responsabilités du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP).

Assure la gestion des services de pharmacie. Assure la gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles de sa direction selon le plan d'organisation.

Surveille le fonctionnement des différents comités du CMDP.

S’assure de l’intégration des principes suivants :

- Milieu de vie et approche optimale;
- Amélioration continue de la qualité des soins et services et gestion des risques;
- Prévention et promotion de la santé et sécurité au travail;
- Démontre son engagement soutenu envers l’approche de partenariat de soins et services avec les usagers et leurs proches, un des principes directeurs de la philosophie d’intervention de l’établissement. Cette approche collaborative permet d’offrir des soins et des services centrés sur l’usager et ses proches tout en les impliquant dans les décisions qui les concernent ainsi que dans la qualité de leur milieu de vie.

5.3 La direction des services à la clientèle

LA DIRECTRICE DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Sous l’autorité de la directrice générale et en conformité avec la philosophie et les objectifs de la direction, le titulaire du poste assume la responsabilité de la planification, la coordination, la direction, le contrôle et l’évaluation des soins infirmiers et d’assistance, des soins spirituels, des services psychosociaux, de réadaptation, d’animation, de bénévolat, de nutrition et d’accueil de l’hébergement et du Centre de jour dans le but d’assurer à la clientèle, un milieu de vie adéquat, des soins et des services de qualité en quantité suffisante et de façon continue et sécuritaire.

Collabore au mandat de la gestion des Résidences Roch-Pinard, mandat confié par la Fondation Berthiaume-Du Tremblay pour les secteurs sous sa supervision.

Assume la gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles de sa direction selon le plan d’organisation.

S’assure de l’intégration des principes suivants :

- Milieu de vie et approche optimale;
- Amélioration continue de la qualité des soins et services et gestion des risques;
- Prévention et promotion de la santé et sécurité au travail;
- Engagement soutenu envers l’approche de partenariat de soins et services avec les usagers et leurs proches, un des principes directeurs de la philosophie d’intervention de l’établissement. Cette approche collaborative permet d’offrir des soins et des services centrés sur l’usager et ses proches tout en les impliquant dans les décisions qui les concernent ainsi que dans la qualité de leur milieu de vie.

LA DIRECTRICE ADJOINTE DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Sous l'autorité de la directrice des services à la clientèle et en conformité avec la philosophie et les objectifs de la direction, la titulaire du poste assiste la directrice dans la planification, la coordination, la direction, le contrôle et l'évaluation des soins infirmiers et d'assistance et de nutrition, dans le but d'assurer aux résidents un milieu de vie adéquat, des soins et des services de qualité en quantité suffisante et de façon continue et sécuritaire.

Remplace la directrice des services à la clientèle lors d'absences et collabore à la planification, la coordination, la direction, le contrôle et l'évaluation des soins spirituels, des services psychosociaux, de réadaptation, d'animation, de bénévolat et d'accueil de l'hébergement et du Centre de jour.

Assume la gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles pour les services sous sa responsabilité selon le plan d'organisation.

S'assure de l'intégration des principes suivants :

- Milieu de vie et approche optimale;
- Amélioration continue de la qualité des soins et services et gestion des risques;
- Prévention et promotion de la santé et sécurité au travail;
- Engagement soutenu envers l'approche de partenariat de soins et services avec les usagers et leurs proches, un des principes directeurs de la philosophie d'intervention de l'établissement. Cette approche collaborative permet d'offrir des soins et des services centrés sur l'usager et ses proches tout en les impliquant dans les décisions qui les concernent ainsi que dans la qualité de leur milieu de vie.

LA CHEF DE PROGRAMMES DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Sous l'autorité de la directrice des services à la clientèle, et en conformité avec la philosophie et les objectifs de la direction, le titulaire gère les activités relatives au programme de réadaptation, du service psychosocial (service social, accueil, pastorale, bénévolat, animation et loisir) de l'hébergement et du Centre de jour. Le titulaire s'assure de l'intégration des ressources dans une optique d'interdisciplinarité et voit à la complémentarité des soins et des services offerts en collaboration avec d'autres services de l'établissement, les autres ressources du réseau et les proches, afin de favoriser la réadaptation des usagers et le maintien des acquis.

Il assure la gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles de son service selon le plan d'organisation.

Il collabore au mandat de la gestion des Résidences Roch-Pinard, mandat confié par la Fondation Berthiaume-Du Tremblay pour les secteurs sous sa supervision.

S'assure de l'intégration des principes suivants :

- Milieu de vie et approche optimale;

- Amélioration continue de la qualité des soins et services et gestion des risques;
- Prévention et promotion de la santé et sécurité au travail;
- Engagement soutenu envers l'approche de partenariat de soins et services avec les usagers et leurs proches, un des principes directeurs de la philosophie d'intervention de l'établissement. Cette approche collaborative permet d'offrir des soins et des services centrés sur l'usager et ses proches tout en les impliquant dans les décisions qui les concernent ainsi que dans la qualité de leur milieu de vie.

LES CHEFS D'UNITÉ

Sous l'autorité de la directrice adjointe des services à la clientèle, et en conformité avec la philosophie et les objectifs de la direction, le titulaire du poste assure, dans une perspective de milieu de vie, la responsabilité de la continuité, la planification, la coordination et l'évaluation des programmes de soins et services. Le titulaire exerce cette fonction auprès d'une clientèle ayant des problèmes de santé complexes et/ou comportant des dimensions biopsychosociales variées. Le titulaire travaille dans le cadre d'une gestion décentralisée et prend les décisions qui s'imposent pour résoudre les problèmes relevant de son niveau de responsabilité, et ce, avec une approche proactive.

Assume la gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles pour l'unité sous sa responsabilité selon le plan d'organisation.

S'assure de l'intégration des principes suivants :

- Milieu de vie et approche optimale;
- Amélioration continue de la qualité des soins et services et gestion des risques;
- Prévention et promotion de la santé et sécurité au travail;
- Engagement soutenu envers l'approche de partenariat de soins et services avec les usagers et leurs proches, un des principes directeurs de la philosophie d'intervention de l'établissement. Cette approche collaborative permet d'offrir des soins et des services centrés sur l'usager et ses proches tout en les impliquant dans les décisions qui les concernent ainsi que dans la qualité de leur milieu de vie.

LES CHEFS D'ACTIVITÉS DE SOIR, DE NUIT ET DE FIN DE SEMAINE

Sous l'autorité de la directrice adjointe des services à la clientèle et en conformité avec la philosophie et les objectifs de la direction, le titulaire du poste, dans une perspective de milieu de vie, assure l'organisation, la coordination et le contrôle des activités relatives à la distribution des soins infirmiers dans les unités afin d'assurer aux résidents des soins individualisés, continus et adéquats. Assume la gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles pour le quart de travail sous sa responsabilité selon le plan d'organisation. Coordonne et supervise les activités des autres secteurs en l'absence de leur gestionnaire.

S’assure de l’intégration des principes suivants :

- Milieu de vie et approche optimale;
- Amélioration continue de la qualité des soins et services et gestion des risques;
- Prévention et promotion de la santé et sécurité au travail;
- Engagement soutenu envers l’approche de partenariat de soins et services avec les usagers et leurs proches, un des principes directeurs de la philosophie d’intervention de l’établissement. Cette approche collaborative permet d’offrir des soins et des services centrés sur l’usager et ses proches tout en les impliquant dans les décisions qui les concernent ainsi que dans la qualité de leur milieu de vie.

5.4 La direction des ressources humaines, techniques et alimentaires

LA DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES, TECHNIQUES ET ALIMENTAIRES

Sous l’autorité de la directrice générale, s’assure du développement, de l’élaboration, de l’évaluation des politiques et des programmes reliés à la gestion des ressources humaines, dans un contexte de milieu de vie. Fournit les services conseils reliés à sa discipline, développe et administre des programmes de santé et de sécurité au travail et de médecine de gestion. Conseille les gestionnaires sur la conception du plan de main-d’œuvre et de développement des ressources humaines et sa réalisation.

Maintient l’intégrité des bâtiments et des équipements de l’établissement. S’assure, selon le plan d’organisation, du fonctionnement des services relatifs aux ressources énergétiques, à l’entretien des bâtiments, aux équipements et terrains, à la buanderie et lingerie, à l’hygiène et la salubrité, à la sécurité et à l’alimentation.

Assume la gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles pour les services sous sa responsabilité selon le plan d’organisation.

Collabore au mandat de gestion des Résidences Roch-Pinard, mandat confié par la Fondation Berthiaume-Du Tremblay pour les secteurs sous sa responsabilité.

S’assure de l’intégration des principes suivants dans les activités de sa direction :

- Milieu de vie et approche optimale;
- Amélioration continue de la qualité des soins et services et de gestion des risques;
- Prévention et promotion de la santé et de la sécurité du travail;
- Engagement soutenu envers l’approche de partenariat de soins et de services avec les usagers et leurs proches, un des principes directeurs de la philosophie d’intervention de l’établissement. Cette approche collaborative permet d’offrir des soins et des services centrés sur l’usager et ses proches tout en les impliquant dans les décisions que les concernent ainsi que dans la qualité de leur milieu de vie.

L'ADJOINTE À LA DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES

Sous l'autorité de la directrice des ressources humaines, techniques et alimentaires et en collaboration avec l'équipe de cette direction, l'adjointe assiste la directrice dans les différentes activités en gestion des ressources humaines. Elle assume également un rôle conseil et de facilitation auprès de la directrice des ressources humaines, techniques et alimentaires et des gestionnaires.

Elle exerce sa fonction dans le respect des principes suivants :

- Milieu de vie et approche optimale;
- Amélioration continue de la qualité des soins et services et de gestion des risques;
- Prévention et promotion de la santé et de la sécurité du travail.;
- Engagement soutenu envers l'approche de partenariat de soins et de services avec les usagers et leurs proches, un des principes directeurs de la philosophie d'intervention de l'établissement. Cette approche collaborative permet d'offrir des soins et des services centrés sur l'usager et ses proches tout en les impliquant dans les décisions que les concernent ainsi que dans la qualité de leur milieu de vie.

LA CHEF DU SERVICE ALIMENTAIRE

Sous l'autorité de la directrice des ressources humaines, techniques et alimentaires, la personne titulaire du poste gère les activités relatives à la nutrition afin d'assurer aux résidents, aux locataires, aux aînés du Centre de jour, au personnel, et aux visiteurs de l'établissement et aux clients du café Le Bistro, une alimentation adéquate en conformité avec les principes de nutrition et la politique alimentaire du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Assume la gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles du service sous sa responsabilité selon le plan d'organisation.

Elle exerce sa fonction dans le respect des principes suivants :

- Milieu de vie et approche optimale;
- Amélioration continue de la qualité des soins et services et de gestion des risques;
- Prévention et promotion de la santé et de la sécurité du travail
- Engagement soutenu envers l'approche de partenariat de soins et services avec les usagers et leurs proches, un des principes directeurs de la philosophie d'intervention de l'établissement. Cette approche collaborative permet d'offrir des soins et des services centrés sur l'usager et ses proches tout en les impliquant dans les décisions qui les concernent ainsi que dans la qualité de leur milieu de vie

LE CHEF DES SERVICES TECHNIQUES

Sous l'autorité de la directrice des ressources humaines, techniques et alimentaires, la personne titulaire du poste planifie, organise, dirige, contrôle et évalue les activités relatives aux services techniques (ressources énergétiques - entretien des bâtiments – équipements – terrains, et salubrité, buanderie et lingerie, sécurité et gestion des déchets à risque) de la Résidence et des Résidences Roch-Pinard dans le but d'en assurer la propreté et l'intégrité.

Elle assure la gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles pour les services sous sa responsabilité selon le plan d'organisation.

Elle assure la supervision des travaux de rénovations reliés au maintien des actifs et s'assure de la mise-à-jour du PDMA (plan directeur de maintien des actifs).

Elle assume ses responsabilités, dans la perspective de garantir à la clientèle un environnement confortable et sécuritaire, le tout en accord avec la philosophie véhiculée à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay et avec les politiques et procédures en vigueur à l'établissement.

Elle agit à titre de coordonnateur des mesures d'urgence de la Résidence et des Résidences Roch-Pinard.

Elle assume en plus, sur demande de la directrice générale de la Résidence et du Quartier des générations, la gestion des activités relatives aux services techniques pour le Quartier des générations.

Elle exerce sa fonction dans le respect des principes suivants :

- Milieu de vie et approche optimale;
- Amélioration continue de la qualité des soins et services et de gestion des risques;
- Prévention et promotion de la santé et de la sécurité du travail;
- Engagement soutenu envers l'approche de partenariat de soins et services avec les usagers et leurs proches, un des principes directeurs de la philosophie d'intervention de l'établissement. Cette approche collaborative permet d'offrir des soins et des services centrés sur l'usager et ses proches tout en les impliquant dans les décisions qui les concernent ainsi que dans la qualité de leur milieu de vie.

5.5 La direction des ressources financières

LA DIRECTRICE DES RESSOURCES FINANCIÈRES

Sous l'autorité de la directrice générale, s'assure de la dispensation des ressources financières et des programmes cadre en gestion financière dans l'établissement et collabore au mandat de la gestion des Résidences Roch-Pinard, mandat confié par la Fondation Berthiaume-Du Tremblay pour les secteurs sous sa supervision.

S'assure de l'élaboration et de la mise en place des contrôles internes et du suivi du processus budgétaire de l'établissement. Assure à l'auditeur externe les informations relatives à la réalisation de son mandat.

Assure la gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles pour les services sous sa responsabilité (finances, approvisionnement et paie) selon le plan d'organisation.

Assure support et conseils administratifs à la directrice générale, aux gestionnaires et aux administrateurs de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay.

S'assure de l'intégration des principes suivants dans les activités de sa direction :

- Milieu de vie et approche optimale;
- Amélioration continue de la qualité des soins et services et de gestion des risques;
- Prévention et promotion de la santé et de la sécurité du travail;
- Engagement soutenu envers l'approche de partenariat de soins et services avec les usagers et leurs proches, un des principes directeurs de la philosophie d'intervention de l'établissement. Cette approche collaborative permet d'offrir des soins et des services centrés sur l'usager et ses proches tout en les impliquant dans les décisions qui les concernent ainsi que dans la qualité de leur milieu de vie.

LA CHEF DES RESSOURCES FINANCIÈRES

Sous l'autorité de la directrice des ressources financières, participe à la réalisation des activités relatives à la préparation du budget et au contrôle budgétaire. Elle planifie, organise, dirige, contrôle et évalue l'ensemble des activités relatives à la comptabilité, elle élabore et compile les statistiques à caractère financier, le tout dans le but d'assurer une gestion efficace des finances de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, en harmonie avec la philosophie véhiculée à l'établissement.

Elle exerce une fonction-conseil auprès des gestionnaires, en ce qui concerne leur budget respectif ainsi qu'auprès des utilisateurs du système informatique pour la compréhension du logiciel comptable afférent.

Elle exerce une supervision du secteur des achats, des activités entourant le budget, de la paie ainsi que des comptes à payer et des comptes à recevoir.

Elle assure la gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles pour les services sous sa supervision selon le plan d'organisation.

Elle exerce sa fonction dans le respect des principes suivants :

- Milieu de vie et approche optimale;
- Amélioration continue de la qualité des soins et services et de gestion des risques;
- Prévention et promotion de la santé et de la sécurité du travail;
- Engagement soutenu envers l'approche de partenariat de soins et services avec les usagers et leurs proches, un des principes directeurs de la philosophie d'intervention de l'établissement. Cette approche collaborative permet d'offrir des soins et des services centrés sur l'usager et ses proches tout en les impliquant dans les décisions qui les concernent ainsi que dans la qualité de leur milieu de vie.

5.6 La direction qualité, communications et ressources informationnelles

LA DIRECTRICE QUALITÉ, COMMUNICATIONS ET RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Sous l'autorité de la directrice générale, assure la planification, la coordination, la direction et le contrôle de la qualité et de la gestion des risques.

S'assure du développement, de l'élaboration et du suivi des stratégies et moyens de communication et de télécommunication visant à promouvoir la visibilité et les actions de l'établissement.

S'assure de l'élaboration, du développement et du suivi des ressources informationnelles, du plan directeur de sécurité des actifs informationnels et du plan directeur informatique. Est responsable de la gestion des systèmes d'information de l'établissement.

Assure la gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles pour les services sous sa responsabilité selon le plan d'organisation.

Collabore au mandat de la gestion des Résidences Roch-Pinard, mandat confié par la Fondation Berthiaume-Du Tremblay pour les secteurs sous sa supervision.

S'assure de l'intégration des principes suivants dans les activités de sa direction :

- Milieu de vie et approche optimale;
- Amélioration continue de la qualité des soins et services et de gestion des risques;
- Prévention et promotion de la santé et de la sécurité du travail;
- Engagement soutenu envers l'approche de partenariat de soins et services avec les usagers et leurs proches, un des principes directeurs de la philosophie d'intervention de l'établissement. Cette approche collaborative permet d'offrir des soins et des services centrés sur l'usager et ses proches tout en les impliquant dans les décisions qui les concernent ainsi que dans la qualité de leur milieu de vie.

LA CONSEILLÈRE À LA GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ

Sous l'autorité de la directrice qualité, communication et ressources informationnelles et dans un esprit de collaboration avec les gestionnaires, la personne titulaire du poste est responsable de conseiller et d'accompagner le personnel d'encadrement et l'équipe de direction dans la gestion de tous les programmes relatifs à la gestion des risques et de la qualité de l'établissement. Elle assume un rôle d'expert-conseil à l'intérieur d'une approche intégrée de gestion des risques en lien avec les objectifs stratégiques de l'établissement.

Elle doit s'assurer que l'orientation de la prestation sécuritaire et de qualité des soins et des services soit une préoccupation constante dans chacun des gestes posés quotidiennement. Elle exerce un pouvoir d'influence en transmettant son expertise avec doigté et simplicité dans l'objectif de développer une approche préventive de la gestion des risques, de la sécurité et de la qualité des services.

S'assure de l'intégration des principes suivants :

- Milieu de vie et approche optimale;
- Amélioration continue de la qualité des soins et services et gestion des risques;
- Prévention et promotion de la santé et sécurité au travail;
- Démontre son engagement soutenu envers l'approche de partenariat de soins et services avec les usagers et leurs proches, un des principes directeurs de la philosophie d'intervention de l'établissement. Cette approche collaborative permet d'offrir des soins et des services centrés sur l'usager et ses proches tout en les impliquant dans les décisions qui les concernent ainsi que dans la qualité de leur milieu de vie.

6. LE MANDAT DES INSTANCES DE L'ÉTABLISSEMENT

6.1 Le conseil d'administration

Le conseil d'administration gère les affaires de la Résidence et en exerce tous les pouvoirs, sous réserve des dispositions prévues dans la Loi sur la santé et les services sociaux.

Les fonctions spécifiques du conseil d'administration :

- Établir les priorités et les orientations de l'établissement qu'il administre et voir à leur respect;
- Veiller à ce que ces priorités respectent les plans des effectifs médicaux et dentaires et les plans régionaux d'organisation des services;
- Remplir toutes les fonctions spécifiques dévolues au conseil d'administration dans le cadre de son règlement de régie interne;
- Se conformer aux obligations légales et réglementaires et assurer les suivis requis relativement à toutes les lois, règlements, protocoles et autres qui sont concernés (cf. annexe 2 - Liste exhaustive de ces derniers).

6.2 Les instances du conseil d'administration

- **Le comité d'audit**

Le comité d'audit exerce les fonctions prévues par la Loi et plus spécifiquement, le comité :

- Recommande à l'actionnaire le choix d'un auditeur externe;
- Examine l'étendue du programme d'audit de l'auditeur externe et, s'il y a lieu, des responsables de la vérification interne;
- Prends connaissance des résultats de l'audit externe et assure le suivi des recommandations;
- Fait des recommandations au conseil d'administration concernant les états financiers et le rapport de l'auditeur et, s'il y a lieu, concernant les conventions comptables et tout autre rapport;
- Assiste l'auditeur et les vérificateurs internes dans le cours de leur mandat;
- Formule des avis au conseil d'administration sur le contrôle interne de la Résidence et, s'il y a lieu, sur le travail de vérification interne et d'audition externe;

- Assume tout autre mandat relatif aux affaires financières de la Résidence que lui confie, de temps à autre, le conseil d'administration.

Le comité de vigilance et de la qualité

Le comité de vigilance et de la qualité veille à ce que le conseil d'administration s'acquitte de façon efficace de ses responsabilités en matière de qualité des services, notamment en ce qui a trait à :

- La pertinence, la qualité, la sécurité et l'efficacité des services dispensés;
- Le respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.

Ce comité se réunit trois fois par année et assure les responsabilités suivantes :

- Recevoir et analyser les rapports et les recommandations transmis au conseil d'administration et portant sur la pertinence, la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus, le respect des droits des usagers ou le traitement de leurs plaintes;
- Établir les liens systémiques entre ces rapports et recommandations et en tirer les conclusions nécessaires afin de pouvoir formuler les recommandations au conseil d'administration;
- Faire des recommandations au conseil d'administration sur les suites qui devraient être données à ces rapports ou recommandations dans l'objectif d'améliorer la qualité des services aux usagers;
- Assurer le suivi auprès du conseil d'administration de l'application, par ce dernier, des recommandations qu'il a faites;
- Veiller à ce que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, le médecin examinateur et le comité de révision pour les plaintes concernant un médecin disposent des ressources humaines, matérielles et financières nécessaires pour assumer ses responsabilités de façon efficace et efficiente;
- S'assurer du suivi des recommandations du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou du protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux;
- Exercer toute autre fonction que le conseil d'administration juge utile au respect du mandat concernant la pertinence, la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus.

Le comité d'évaluation de la directrice générale

Le comité d'évaluation de la directrice générale exerce les fonctions suivantes :

- Planifier, avec la directrice générale, la démarche d'évaluation;
- Établir, avec la directrice générale, les objectifs et résultats attendus;
- Évaluer les résultats obtenus;
- Faire toute recommandation pertinente au conseil d'administration.

Le comité des usagers

Les principales responsabilités du comité sont les suivantes :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers;
- Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services dispensés par l'établissement;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs et individuels des usagers;
- Accompagner et assister sur demande un usager dans toutes démarches qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Le comité de gestion des risques et de la qualité

Le comité de gestion des risques et de la qualité recherche, développe et fait la promotion des moyens visant à identifier et analyser les risques d'incident ou accident en vue d'assurer la sécurité des usagers. Il s'assure qu'un soutien soit apporté à la victime et à ses proches et s'assure de la mise en place d'un système de surveillance aux fins d'analyse des causes des incidents ou accidents. Il recommande au conseil d'administration la prise de mesures visant à prévenir la récurrence de ces incidents ou accidents.

Le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)

Les responsabilités du CMDP sont celles prévues par la Loi ainsi que par son règlement de régie interne qui a été approuvé par le conseil d'administration de la Résidence.

Dans l'exercice de ses fonctions, le CMDP tient compte de la nécessité de rendre des services adéquats et efficients aux usagers de l'établissement, dans la limite des ressources dont il dispose.

Le CMDP s'assure également de la réalisation et du suivi de l'ensemble de ses responsabilités autant envers le conseil d'administration qu'envers la directrice générale de la Résidence.

Le conseil des infirmières et infirmiers (CII)

Les responsabilités du CII sont celles prévues par la Loi ainsi que par ses règlements de régie interne qui ont été approuvés par le conseil d'administration de l'établissement.

Plus spécifiquement, le CII a les responsabilités suivantes envers le conseil d'administration :

- Apprécier, de manière générale, la qualité des actes infirmiers dans l'établissement en collaboration avec le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, des activités visées à l'article 36.1 de la *Loi sur les infirmières et les infirmiers* (chapitre I-8) et exercées à la Résidence;
- Faire des recommandations sur les règles de soins infirmiers applicables à ses membres dans l'établissement;
- Faire des recommandations sur les règles de soins médicaux et les règles d'utilisation des médicaments à ses membres dans l'établissement;
- Faire des recommandations sur la distribution appropriée des soins dispensés par ses membres dans l'établissement;
- Assumer toute autre fonction que lui confie le conseil d'administration.

Le CII est responsable envers la directrice générale de donner son avis sur les questions suivantes :

- L'organisation scientifique et technique de l'établissement;
- Les moyens à prendre pour évaluer et maintenir la compétence des infirmières et des infirmiers;
- Toute autre question que la directrice générale porte à son attention.

Le conseil des infirmières et infirmiers auxiliaires (CIIA)

Les responsabilités du CIIA sont celles prévues par la Loi ainsi que par ses règlements de régie interne qui ont été approuvés par le conseil d'administration de l'établissement.

Plus spécifiquement, le CIIA a pour fonctions de :

- Apprécier la qualité des soins infirmiers posés par les personnes qui exercent des activités d'infirmières ou infirmiers auxiliaires pour l'établissement;

- Donner son avis sur les moyens à prendre pour évaluer et maintenir la compétence de l'ensemble des personnes qui exercent des activités d'infirmières ou infirmiers auxiliaires pour l'établissement;

- Faire des recommandations au comité exécutif du conseil des infirmières et infirmiers sur la distribution appropriée des soins dispensés par les personnes qui exercent des activités d'infirmières ou infirmiers auxiliaires pour l'établissement. Lorsqu'une recommandation du comité des infirmières et infirmiers auxiliaires n'est pas retenue par le comité exécutif du conseil des infirmières et infirmiers, elle doit être transmise au conseil d'administration de l'établissement accompagnée des motifs de sa non-acceptation.

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Le conseil d'administration a l'obligation de nommer un commissaire aux plaintes et à la qualité des services, fonction exclusive.

La commissaire ainsi nommée relève du conseil d'administration et est responsable envers ce dernier du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.

De plus, la commissaire assume la responsabilité de l'application de la procédure d'examen des plaintes en vigueur à la Résidence et doit s'assurer de la qualité des services que les usagers reçoivent.

Le médecin examinateur

Dans le cadre de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, le conseil d'administration de l'établissement doit désigner, sur recommandation du CMDP, un médecin examinateur. Le conseil d'administration doit prendre les mesures nécessaires pour préserver l'indépendance du médecin examinateur dans l'exercice de sa fonction.

La fonction du médecin examinateur est d'examiner toute plainte formulée par un usager ou toute autre personne qui concerne un membre du CMDP.

6.3 Les comités relevant de la direction générale

Le comité de direction

Dans le respect de la mission, des valeurs, des politiques et procédures de l'établissement et dans une optique de sécurité et d'amélioration continue de la qualité des services, le comité de direction voit à la gestion efficace et efficiente :

- Des soins et des services à la clientèle;
- Des ressources humaines;
- Des ressources financières;

- Des ressources matérielles et techniques;
- Des actifs informationnels;
- Des communications;
- Des partenariats.

Le comité de direction procède à la mise à jour périodique de la planification stratégique de la Résidence et s'assure que les orientations stratégiques ainsi identifiées soient traduites dans un plan d'action pour chaque secteur d'activités. Le comité de direction s'assure de l'atteinte des objectifs précisés dans les plans d'action.

Le comité de planification des mesures d'urgence

Le mandat du comité de planification des mesures d'urgence est de mettre en place les actions qui permettront à l'organisation de prévenir les sinistres, d'intervenir lors d'un sinistre et de prévoir les mécanismes de rétablissement. Plus spécifiquement, le comité doit :

- S'assurer du respect du calendrier des activités visant l'amélioration de l'état de préparation de l'organisation à faire face à un sinistre;
- Entériner les mises à jour et apporter les corrections au plan des mesures d'urgence;
- Faire un bilan annuel des activités de prévention, de formation et des interventions en situation de sinistre;
- Mettre en place un programme d'information et de formation sur les mesures d'urgence;
- S'assurer que les modalités d'intervention d'urgence lors d'un sinistre sont arrimées avec les autorités municipales;
- Tenir à jour les aspects significatifs (risques présents dans le milieu; modification de l'environnement interne, etc.);
- Évaluer les exercices de même que les différentes opérations d'urgence;
- Évaluer la performance de l'organisation en matière d'amélioration continue sur les mesures d'urgence;
- Planifier les modalités de rétablissement après un sinistre.

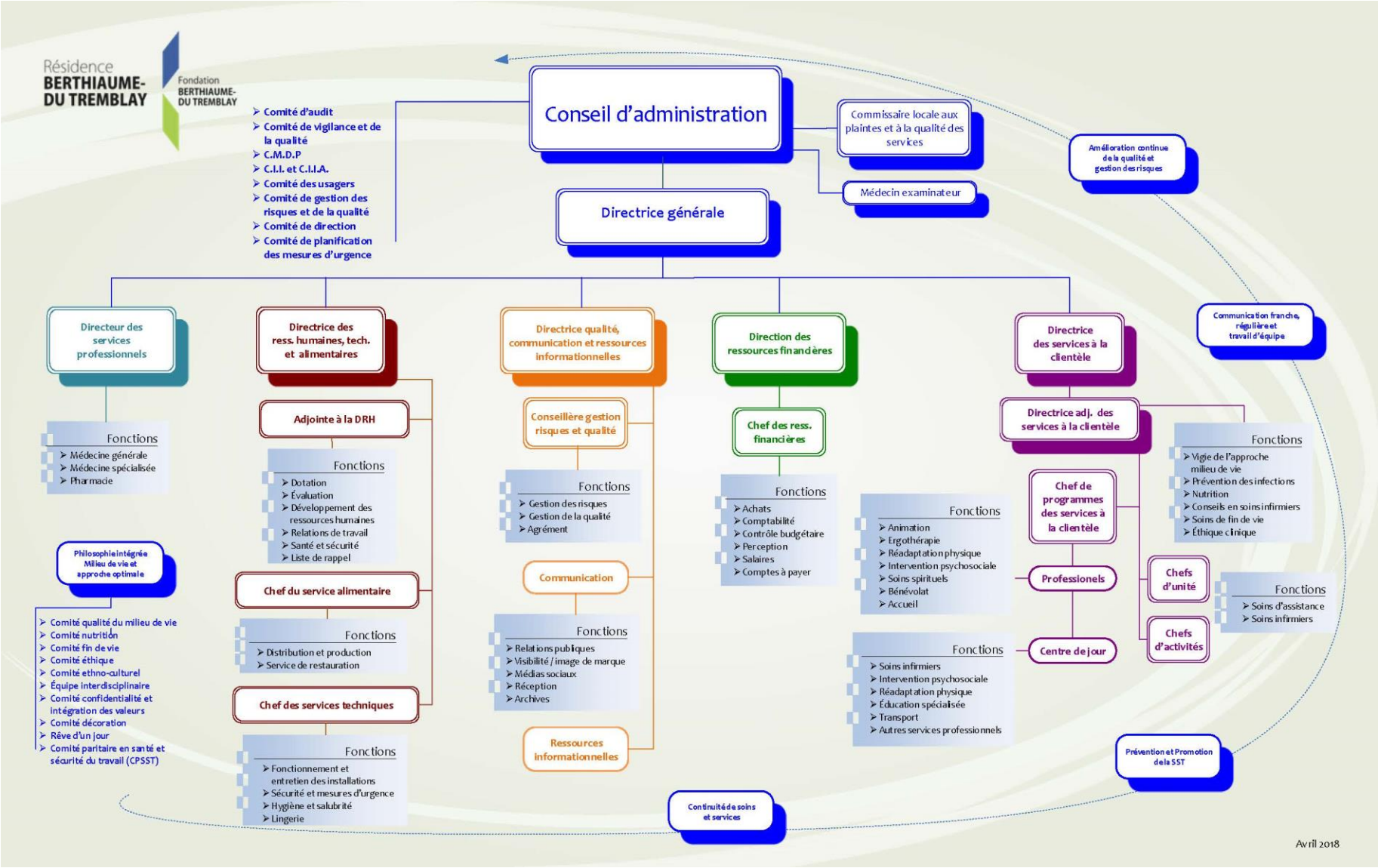
7. LA CONCLUSION

Le plan d'organisation de la Résidence permet à cette dernière de répondre à ses obligations légales et réglementaires, de remplir sa mission, d'offrir des soins et services de qualité, d'assurer la sécurité de ses usagers et de son personnel et une saine gestion de l'établissement.

Ce plan se veut également un outil pratique et concis pour qui souhaite connaître l'établissement, ses philosophies d'intervention et de gestion, ses valeurs, sa structure ainsi que ses modes de fonctionnement.

Il s'agit d'un outil évolutif, qui sera mis à jour périodiquement, afin que l'établissement soit constamment en mesure de maintenir une offre de services adaptée aux besoins de ses usagers, besoins qui ne cessent d'évoluer.

ANNEXE I - ORGANIGRAMME DE LA RÉSIDENCE BERTHIAUME-DU TREMBLAY



ANNEXE 2 - LOIS, RÈGLEMENTS, PROTOCOLES ET AUTRES ENTRAÎNANT DES OBLIGATIONS LÉGALES POUR LA RÉSIDENCE

- Loi sur la santé et les services sociaux;
- Loi concernant les soins de fin de vie;
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif;
- Loi sur les archives;
- Loi d'accès aux documents des organismes publics;
- Loi sur le curateur public;
- Loi sur la sécurité dans les édifices publics;
- Loi sur la protection des personnes et des biens en cas de sinistre;
- Règlement sur le plan municipal de prévention des sinistres et de mesures d'urgence;
- Loi sur la prévention des incendies;
- Loi sur l'environnement sans fumée;
- Loi sur la qualité de l'environnement;
- Règlement sur les déchets biomédicaux;
- Règlement sur l'information concernant les produits contrôlés;
- Cadre de référence pour l'organisation de la pastorale en établissement de santé et de services sociaux;
- Protocole d'entente entre le MSSS et les autorités religieuses;
- Loi sur le développement de la main-d'œuvre;
- Loi sur la santé et la sécurité au travail;
- Loi modifiant la loi sur les services de santé et les services sociaux concernant la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux;
- Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé;
- Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives;
- Orientations et plan d'action ministériels relatifs à l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle;
- Règlement sur l'organisation et l'administration des services de santé et des services sociaux;
- Loi fédérale modifiant le code criminel et apportant des modifications connexes à d'autres lois;
- Loi facilitant la divulgation des actes répréhensibles à l'égard des organismes publics;
- Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.