

<b>Politique n° : POL-GOUV-1.1</b>	<b>Date d'émission : 2017-09-26</b>
<b>Titre : Orientations stratégiques, mission, vision, valeurs et relations avec la clientèle</b>	<b>Date de révision : 2024-06-04</b>

**Source :** Conseil d'administration

**Responsables de l'application :** Président du conseil d'administration

**Destinataires :** Administrateurs et directeur général  
Cadres supérieurs du comité de direction

## 1. Contexte

Cette politique s'inscrit dans les orientations du conseil d'administration pour la mise en place d'une vision globale et intégrée d'une saine gouvernance à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay.

## 2. Objectifs

- Déterminer les orientations, la mission, la vision, les valeurs et les relations attendues avec la clientèle;
- Appuyer les administrateurs dans leurs responsabilités face à la détermination et révision des orientations stratégiques;
- Favoriser la révision des orientations stratégiques de l'établissement tous les quatre ans lors de l'exercice de planification stratégique, et ce, en favorisant la collaboration entre les administrateurs et le comité de direction et en impliquant les acteurs concernés.
- Supporter et guider les administrateurs dans les décisions relatives à leurs fonctions.

### **3. La mission de la Résidence**

#### **3.1 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 possédait 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.

La capacité de lits au permis d'exploitation de la Résidence a donc été diminuée à 198 lits en 2022 à la demande du MSSS

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 Le 1615 et Le 1625 et le Quartier des générations.

La Fondation Berthiaume-Du Tremblay, propriétaire des Résidences Le 1615 et Le 1625, 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 a permis de développer un projet novateur comportant un volet d'habitation destiné à des aînés autonomes et des espaces collectifs visant la participation sociale des aînés de l'Habitation Le 1675, de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, des Résidences Le 1615 et Le 1625 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 », un lieu innovant ouvert sur la communauté, permettant la rencontre de toutes les générations grâce à des espaces collectifs, des activités rassembleuses et différents types d'habitations.

### 3.2 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.

### 3.3 La mission et la vision de la Résidence

**LA RÉSIDENCE BERTHIAUME-DU TREMBLAY**

**A pour mission de :**

Permettre aux aînés de bien vieillir  
accompagnés de leurs proches  
dans un environnement approprié

**Par**

- Un milieu de vie sécuritaire, innovant, stimulant et chaleureux
- Une offre de soins et services de qualité
- Un partenariat avec l'aîné, ses proches, le personnel et la communauté
- Un accompagnement et une approche personnalisée

**A pour vision :**

Des gens heureux et sereins qu'importe l'étape de leur vie  
grâce à l'excellence et à l'implication d'une communauté engagée et humaine

**LA RÉSIDENCE BERTHIAUME-DU TREMBLAY**  
**« plus qu'une résidence; un chez-soi ... »**

L'engagement de toutes les personnes interpellées 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 et de ses bénévoles.

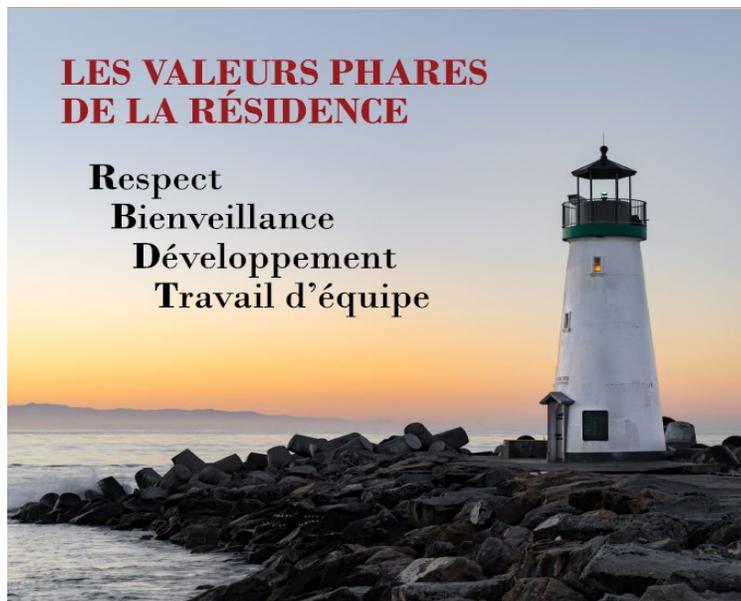
L'établissement se distingue par sa capacité d'adapter ses services et ses soins aux besoins de ses clientèles et par les activités de formation qu'elle offre à son personnel dans un environnement clinique favorable.

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.

## **4. Les orientations générales**

### **4.1 Les valeurs phares**

Les valeurs phares guidant les interventions et la dispensation des services à la Résidence s'expriment de la façon suivante :



#### **➤ Respect**

Les interactions avec chaque personne sont personnalisées et empreintes de respect et de courtoisie (harmonie, humanité, écoute, ouverture, discrétion).

#### **➤ Bienveillance**

Les personnes sont attentionnées et contribuent à créer un milieu de vie et de travail propre, sécuritaire, sain et harmonieux, propice à la santé et à l'épanouissement de chacun (bien-être, sécurité, stabilité, empathie, valorisation, inclusion, tolérance).

➤ **Développement**

Les employés et la clientèle assument leurs responsabilités, partagent leur expertise avec les partenaires et contribuent à la culture d'excellence dans la Résidence (excellence, partage, expertise, partenariat, innovation, productivité, efficacité).

➤ **Travail d'équipe**

Les employés et la clientèle démontrent un esprit d'entraide et de collaboration et travaillent avec cœur et engagement (collaboration, communication, plaisir, partenariat, rigueur).



#### 4.2 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.

➤ **Le résident ou l'utilisateur 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.

➤ **Les services au résident et à l'utilisateur du Centre de jour :**

- Sont constamment centrés sur les besoins du résident et de l'utilisateur;
- Sont donc personnalisés à l'intérieur d'un plan d'interventions individualisé;
- Respectent les points de vue et préférences du résident ou de l'utilisateur 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.

### **4.3 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.

➤ **Le vieillissement n'est pas une maladie**

Il est important de préciser que pour la Résidence, le vieillissement 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.

#### **4.4 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;
- ✓ Le développement des personnes et de l'organisation;
- ✓ L'équité, la diversité et l'inclusion.

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 gestion de proximité**

La gestion de proximité se définit comme un style de gestion participatif où les employés sont impliqués dans les décisions qui les concernent. Dans cette approche de gestion bien implantée à la Résidence, les gestionnaires sont appelés à soutenir les employés dans l'atteinte de leurs objectifs en mettant l'accent sur leur bien-être. Pour exercer une gestion de proximité, le gestionnaire doit bâtir une relation de confiance avec ses employés, s'ajuster aux particularités de chacun de ses employés, donner des directives claires (pertinentes et cohérentes), faire un suivi adapté aux besoins et au niveau de maturité des membres de l'équipe et finalement offrir un encadrement continu de façon personnalisée et spécifique.

### **La qualité et la continuité des soins et services**

À cet égard, la continuité des services est une des orientations importantes 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. Il en est de même pour la qualité des soins et services, qui se positionne au cœur de la mission de la Résidence.

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

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

## **4.5 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 réalisation de la mission de la Résidence ainsi que sa philosophie d'intervention. Les relations personnelles et collectives sont et doivent être basées sur le respect et la confiance.

À cette fin, la Résidence, qui se préoccupe constamment du climat et de la qualité de vie au 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, soit :

- La collaboration à tous les niveaux hiérarchiques et entre les différents services, entre autres par la valorisation et la promotion du travail d'équipe;

- La rigueur et l'équité dans la gestion;
- Des communications claires et constantes autant horizontales que verticales;
- La santé et la sécurité au travail;
- La reconnaissance;
- La valorisation du développement professionnel et de la réalisation au travail;
- L'ouverture à la créativité et à l'initiative;

En 2022, la Résidence s'est vu décerner un prix d'excellence du RSSS « Coup de cœur des ministres » pour son approche de mobilisation et de valorisation des ressources humaines notamment en période de crise sanitaire.

#### 4.6 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, le plus possible à l'image d'un chez-soi;
- Accepter de questionner régulièrement nos pratiques et 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 annexes 1 à 3.

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 et bénévoles régulièrement. 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 œuvrant 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 proches, ses amis ou les ressources du secteur. De la même façon, il doit être facilement accessible aux proches qui résident 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 dans le but de 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.

#### **4.7 Le partenariat de soins et de services et la pratique collaborative**

Le partenariat de soins et de services ou la pratique collaborative sont définis comme des processus dynamiques d'interactions sous forme d'échange d'information, d'enseignement 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 la collaboration 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 obligatoirement comprendre des outils d'échange et de communication formalisés et structurés pour permettre une communication efficace entre les partenaires.

En 2021, la Résidence a remporté un prix d'Excellence du RSSS pour le déploiement de cette approche.

#### **4.8 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 actualiser la mission, 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 se déroule.

L'exercice de planification stratégique est réalisé en utilisant des méthodes d'intelligence collective. Cette approche novatrice et participative permet à tous les acteurs de travailler et de collaborer pour réaliser le bilan de la planification stratégique précédente et de cerner les enjeux qui animeront l'organisation dans les cinq prochaines années.

Propulsés par leur souci d'excellence, les participants dégagent plusieurs défis et pistes d'actions pour que l'établissement puisse poursuivre sa mission.

## **4.9 Les communications et la confidentialité**

Les communications et la gestion de l'information, autant auprès des publics internes qu'externes, constituent 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.

**La Résidence favorise des communications  
bidirectionnelles, transparentes, franches, respectueuses, 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 dans le respect de la confidentialité, la Résidence s'est dotée d'un plan de communication révisé tous les quatre ans afin de s'arrimer à l'exercice de révision de la planification stratégique.

Le plan de communication prévoit différentes stratégies pour atteindre ces objectifs, notamment des rencontres et des assemblées d'information, des communiqués, des guides d'accueil du personnel, des résidents et du bénévole, une présence omnicanale soutenue, etc.

Dans un souci d'encourager une communication bidirectionnelle qui mise sur une écoute active, empathique et bienveillante, la Résidence oriente ses stratégies de communication en fonction des objectifs suivants :

- **Convaincre** – faire adhérer;
- **Informier** – susciter de l'intérêt, sensibiliser, impliquer, faire connaître, accompagner, encourager la cohésion et consolider;
- **Fidéliser** – informer, soutenir et reconnaître;
- **Sonder** – consulter et apprendre;
- **Mobiliser** – inspirer, informer et susciter de l'engagement;
- **S'impliquer** – rayonner.

Un grand nombre de documents de communication sont disponibles sur le site Internet de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay.

 [www.residence-berthiaume-du-tremblay.com](http://www.residence-berthiaume-du-tremblay.com)

## 5. Références

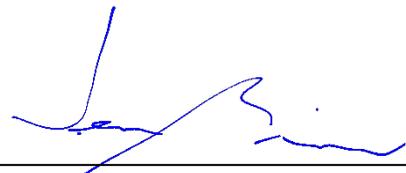
Plan d'organisation de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, juin 2024.

Normes de gouvernances, Agrément 2020.

La présente politique est adoptée par résolution du conseil d'administration de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay en date du 4 juin 2024.

No de résolution : CA.24.50

Signé le 4 juin 2024 par \_\_\_\_\_  
Date

  
\_\_\_\_\_  
M. Jean Girouard  
Président du conseil d'administration

# 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  
**BERTHAUME-  
DU TREMBLAY**



Guide pour répondre aux besoins du résident

# POUR UN MILIEU DE VIE RESPECTUEUX DE CHACUN

## 1

### BESOINS ET DROIT DU RESIDENT

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



Je reçois cette demande avec ouverture

### DROIT COLLECTIF

## 2

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

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

Je me réajuste, si nécessaire

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

Non! Quel compromis puis-je proposer au résident?

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

Puis-je trouver une solution avec les autres intervenants?

## 3

### RESSOURCES HUMAINES, FINANCIÈRES, MATÉRIELLES

J'évalue les ressources disponibles pour répondre à ce besoin

Résidence **BERTHAUME-DU TREMBLAY**

Fondation **BERTHAUME-DU TREMBLAY**



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.





# PLANIFICATION STRATÉGIQUE CAP SUR 2027



« UNE DESTINATION N'EST JAMAIS UN LIEU,  
MAIS UNE NOUVELLE FAÇON DE VOIR LES CHOSES »

HENRY MILLER



## ESCALE 1

Accès à de la main-d'œuvre compétente, mobilisée, en nombre suffisant et à un milieu de travail de qualité

1- Développer une stratégie d'attraction et de recrutement du personnel forte et innovante pour faire face à la pénurie actuelle de la main d'œuvre.

2 - Bonifier l'expérience employé afin d'améliorer la rétention du personnel et valoriser la qualité du milieu de travail.

3- Reprendre et enrichir les activités de développement des compétences et de soutien de la pratique professionnelle.

4- Bonifier et outiller le bassin de main d'œuvre bénévole.

## ESCALE 5

Partenariat avec les aînés, les proches, le personnel, les partenaires et la communauté

16 - Accroître l'approche partenaire déjà en place.

17 - Développer des activités pour soutenir la proche aidance.

18 - Développer davantage les liens de collaboration avec les autres établissements et instances du réseau et le MSSS.

19 - Poursuivre le développement de projets porteurs avec la communauté environnante.

20 - Collaborer avec la Fondation Berthiaume-Du Tremblay et ses entités afin d'organiser et pérenniser les actions et activités soutenant le bien vieillir au Québec.

## ESCALE 2

Rétablissement et adaptation post pandémie en misant sur l'apprentissage, l'équilibre, la bienveillance, la résilience et la continuité

5- Vivre avec la pandémie, apprendre et s'adapter.

6 - Équilibrer la vitesse de reprise des activités mises de côté pendant la pandémie.

7 - Équilibrer et solutionner la capacité des ressources à reprendre des nouveaux projets et activités.

## ESCALE 4

Accès à un milieu de vie sécuritaire, innovant, stimulant et chaleureux

12 - Poursuivre l'entretien du bâtiment et du terrain dans le respect des normes et des ressources disponibles.

13 - Intégrer des technologies pour optimiser les processus afin d'améliorer l'efficacité du milieu de travail et enrichir le milieu de vie et de travail.

14 - Continuer les travaux en développement durable.

15 - Poursuivre la réalisation de projets novateurs et faire la promotion de nos forces, nos succès et de notre expertise.

## ESCALE 6

Viabilité et santé financière

21 - Assurer la santé financière en fonction de l'évolution des besoins, des coûts et des services.

## ESCALE 3

Accès à un accompagnement, des soins et des services personnalisés, sécuritaires, de qualité et adaptés aux besoins de la clientèle et des proches

8- Poursuivre l'amélioration continue de la qualité et sécurité des soins et des services en fonction des nouvelles normes et règles dans les soins de longue durée.

9 - Consolider le développement de l'unité prothétique.

10 - Effectuer des projets de réorganisation des processus de travail pour maximiser l'efficacité, diminuer la surcharge, assurer le bien-être au travail et simplifier les processus de travail.

11 - Réévaluer et améliorer le panier de services en fonction des besoins des aînés de demain.



Respect  
Bienveillance  
Développement  
Travail d'équipe

