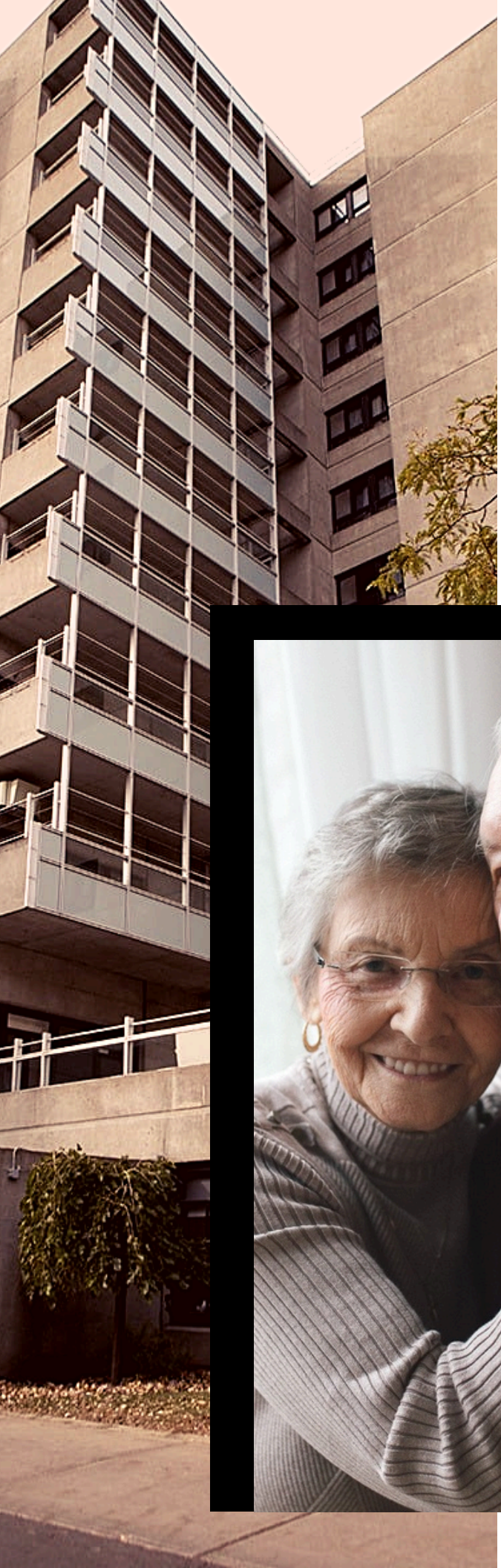


PLAN D'ORGANISATION

Adopté par le conseil d'administration
le 17 juin 2025
CA 25.69

Résidence
BERTHIAUME-
DU TREMBLAY

Fondation
BERTHIAUME-
DU TREMBLAY

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 selon la Loi 7

2.3 La mission et la vision de la Résidence 7

3. Les orientations générales 9

3.1 Les valeurs phares 9

3.2 Les valeurs organisationnelles à la base des interventions auprès des usagers 10

3.3 La philosophie d'intervention 13

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

3.5 La philosophie de gestion des ressources humaines 16

3.6 Le milieu de vie et l'approche optimale 17

3.7 Le partenariat de soins et de services et la pratique collaborative 21

3.8 La culture de la bientraitance 22

3.9 La planification stratégique 22

3.10 Les communications et la confidentialité 24

4. Les programmes et services offerts 25

4.1 L'hébergement permanent 25

4.2 Le Centre de jour Berthiaume-Du Tremblay 27

5. La structure organisationnelle 28

5.1 La direction générale 28

5.2 La direction des services professionnels 29

5.3 La direction des services à la clientèle 29

5.4 La direction des ressources humaines, alimentaires et de buanderie lingerie 32

5.5 La direction des ressources financières et informationnelles 35

5.6 La direction de la qualité, la performance, la gestion des risques et des services techniques 36

6. Le mandat des instances de l'établissement 38

6.1 Le conseil d'administration 38

6.2 Les instances du conseil d'administration 39
6.3 Les comités relevant de la direction générale 45
7. La conclusion 47
Annexe I – Organigramme de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay 48
Annexe 2 - Lois, règlements, protocoles et autres entraînant des obligations légales pour la Résidence 49

1. AVANT-PROPOS

La Résidence Berthiaume-Du Tremblay présente son plan d'organisation révisé et adopté par son conseil d'administration le 4 juin 2024.

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 disponible en Annexe 1.

Le plan d'organisation est révisé tous les trois ans ou selon le besoin, 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 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.

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.

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.

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.

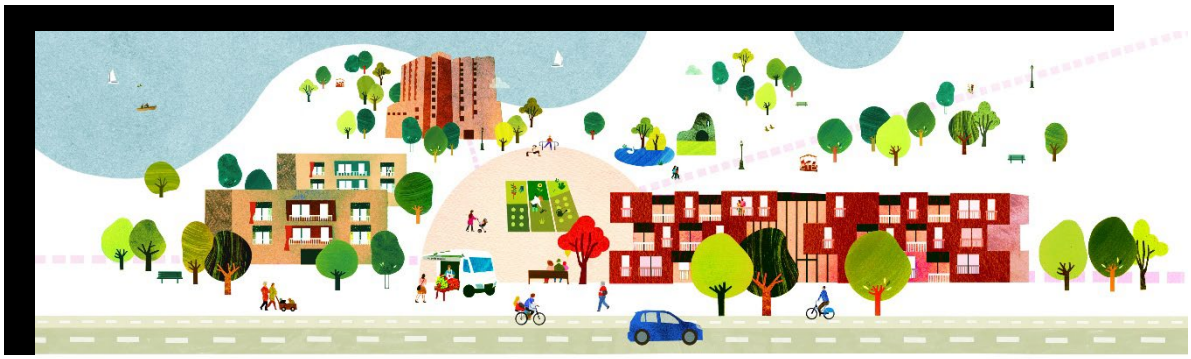
De plus, dans le cadre du développement de nouveaux modèles de services qui s'inscrit dans l'actualisation de la mission de la Fondation Berthiaume-Du Tremblay, cette dernière a procédé à l'acquisition d'un terrain et d'une bâtisse contigus aux terrains de la Résidence.

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 basée 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.

UN QUARTIER DANS UN QUARTIER



Une vision |Un espace de vie |Une communauté

2.2 La mission des CHSLD selon la Loi

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.

2.3 La mission et la vision de la Résidence

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 et 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.

3. LES ORIENTATIONS GÉNÉRALES

3.1 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, humanitude, 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).

LA RÉSIDENCE BERTHIAUME-DU TREMBLAY, BÂTISSEUR DE QUALITÉ !

Organisme agréé avec mention d'honneur

2020 et 2024

3.2 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 qui prévaut sur toutes les autres.

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

- **Le résident ou l'usager 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 les fonctions cognitives d'un usager 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'usager;
- Aide à apprivoiser la mort, tant celle des autres que la sienne;
- Protège le résident et l'usager contre toute forme d'abus et de maltraitance.

- **Les services au résident et à l'usager du Centre de jour :**

  - Sont constamment centrés sur les besoins du résident et de l'usager;
  - Sont donc personnalisés à l'intérieur d'un plan d'interventions individualisé;
  - Respectent les points de vue et préférences du résident ou de l'usager par rapport à ses besoins, son cheminement et son développement;
  - Sont dispensés en reconnaissant que le résident et l'usager sont aptes à décider par eux-mêmes, dans la mesure de leurs potentialités et en les supportant au besoin pour qu'ils continuent d'assumer leurs 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'usager à la société et à la collectivité.

3.3 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 à 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 le personnel de 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'usager du Centre de jour au cœur des préoccupations du personnel. Le résident ou l'usager 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.

3.4 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 et la gestion de proximité. 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.

3.5 La philosophie de gestion des ressources humaines

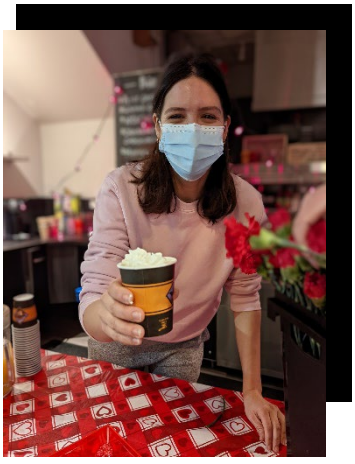
La philosophie de gestion des ressources humaines préconise une approche de collaboration dans un contexte de respect mutuel, ayant comme finalité la mission de la Résidence ainsi que sa philosophie d'intervention.

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, 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;
- 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.

En 2022, la Résidence s'est vue 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.



3.6 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 les personnes hébergées 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 et 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 et ses 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 résidant dans la communauté.

Les mêmes principes s'appliquent aux usagers du Centre de jour, en tenant compte qu'ils reçoivent des services de celui-ci dans le but 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

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

Non! Quel compromis puis-je proposer au résident?

Je me réajuste, si nécessaire

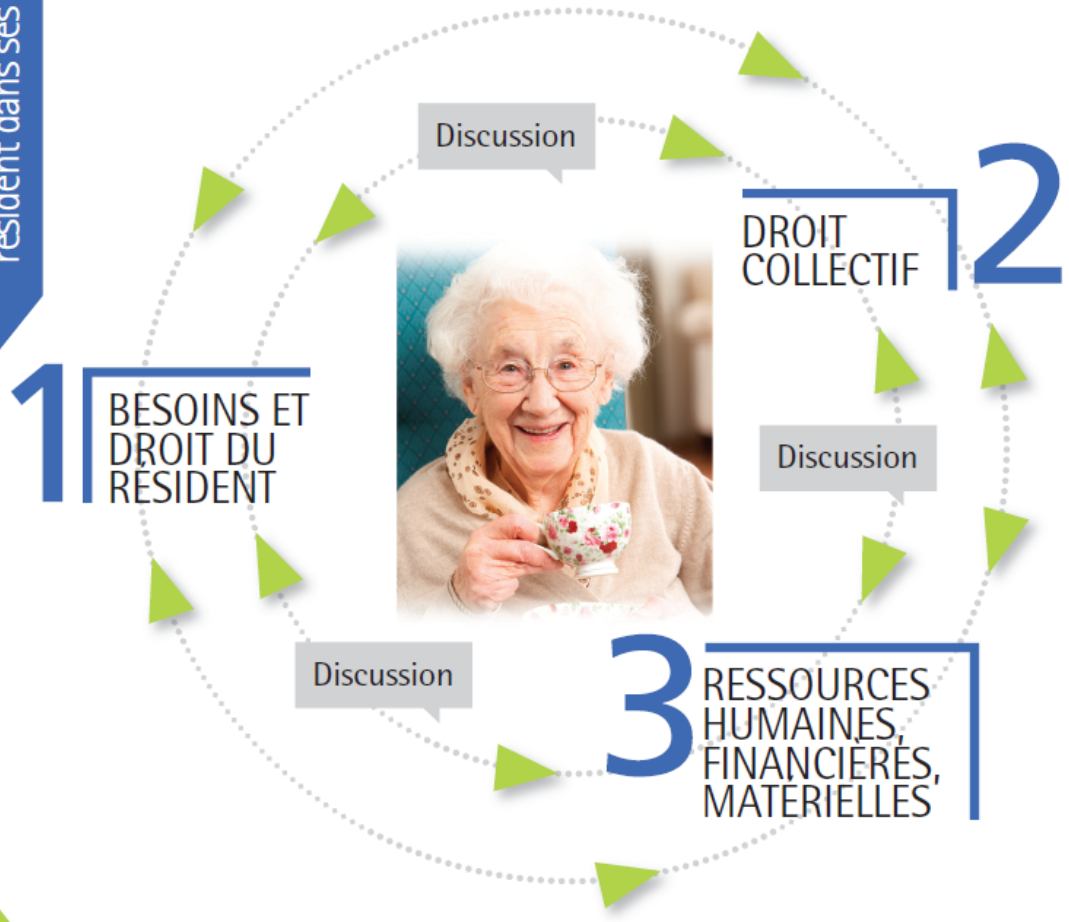
Je m'assure que le résident, le proche ou l'équipe est satisfait(e)

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



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

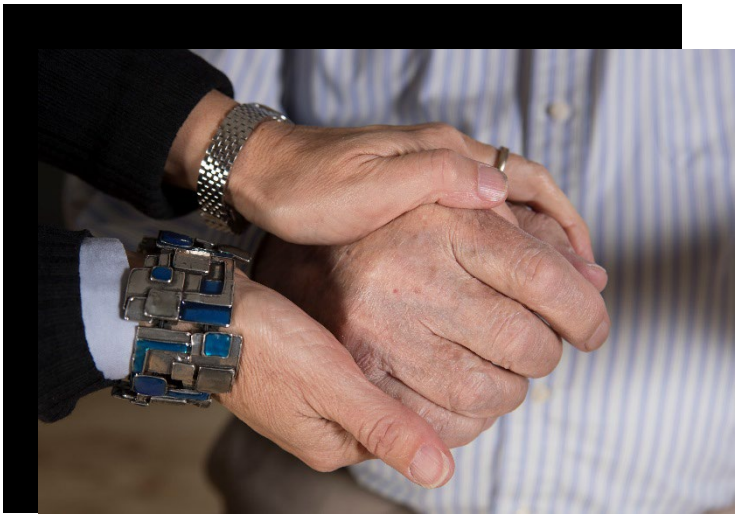
3.7 Le partenariat de soins et de services et la pratique collaborative

Le partenariat de soins et de services ou la pratique collaborative sont définis comme des processus dynamiques d'interactions sous forme d'échange d'informations, 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 du 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 une mention d'honneur aux prix d'Excellence du RSSS pour le déploiement de cette approche.



3.8 La culture de la bientraitance

La bientraitance est une approche valorisant le respect de toute personne, ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus. Elle s'exprime par des attentions et des attitudes, un savoir-être et un savoir-faire collaboratif, respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés des personnes. Elle s'exerce par des individus, des organisations ou des collectivités qui, par leurs actions, placent le bien-être des personnes au cœur de leurs préoccupations. Elle se construit par des interactions et une recherche continue d'adaptation à l'autre et à son environnement

Cette définition correspond parfaitement aux valeurs que prône l'établissement et est déjà bien ancrée dans nos actions quotidiennes, en partenariat avec l'ensemble du personnel, les aînés et leurs proches. La Résidence applique une charte de la bientraitance et le personnel, la clientèle et les proches s'engagent moralement à la respecter.

3.9 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.

L'exercice d'actualisation de la planification stratégique amorcée en 2019 s'est terminée en 2022 en raison de la pandémie. Le plan d'action de la planification Cap sur 2027 est présentement en cours. Vous référer à l'affiche synthèse à la page 23 du présent document.

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.

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 compéten.ces et de soutien de la pratique professionnelle.

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

ESCALE 2

Rétablissement et adaptation post pandémique 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 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'efficience, 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.

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'efficience 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 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.

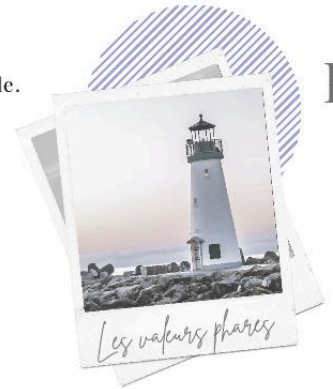
19 - Poursuivre le développement de projets porteurs avec la communauté environnante.

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 6

Viabilité et santé financière

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



Respect
Bienveillance
Développement
Travail d'équipe

Résidence Berthiaume-Du Tremblay

3.10 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 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 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;
- **Informer** – 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 communications sont disponibles sur le site Internet de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay.

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, incluant 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 sa situation à domicile par un intervenant du CLSC Ahuntsic. Le Centre de jour accueille plus de 200 usagers 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 usagers et aux proches aidants sont les suivants :

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

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 Le 1615 et Le 1625, mandat confié 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, le titulaire du poste 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 Le 1615 et Le 1625, 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, la 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. La 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.

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

Collabore au mandat de la gestion des Résidences Le 1615 et Le 1625, 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, alimentaires et de buanderie lingerie

LA DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES, ALIMENTAIRES ET DE BUANDERIE-LINGERIE

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 et de qualité du milieu de travail. Fournit les services-conseils reliés à sa discipline, développe et administre des programmes de reconnaissance, de bien-être au travail, 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.

S'assure, selon le plan d'organisation, du fonctionnement des services relatifs à la buanderie, la lingerie 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 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, de la performance et de la 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, alimentaires et de la buanderie-lingerie 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, alimentaires et de buanderie-lingerie 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.

Elle 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

5.5 La direction des ressources financières et informationnelles

LA DIRECTRICE DES RESSOURCES FINANCIÈRES ET INFORMATIONNELLES

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 Le 1615 et Le 1625, 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.

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, incluant les télécommunications. 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 (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.

5.6 La direction de la qualité, la performance, la gestion des risques et des services techniques

LA DIRECTRICE DE LA QUALITÉ, LA PERFORMANCE, LA GESTION DES RISQUES ET DES SERVICES TECHNIQUES

Sous l'autorité de la directrice générale 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 de la qualité, de la performance et des risques 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 de la performance, des risques, de la sécurité et de la qualité des services.

Elle doit s'assurer du maintien de l'intégrité des bâtiments et des équipements de l'établissement. Elle s'assure, selon le plan d'organisation, du fonctionnement des services relatifs aux ressources énergétiques, à l'entretien des bâtiments, aux équipements et aux terrains ainsi qu'à la sécurité des lieux.

Assure 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, de la performance et de la 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.

LE CHEF DES INSTALLATIONS MATÉRIELLES

Sous l'autorité de la directrice de la qualité, la performance, la gestion des risques et des services techniques, 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 Le 1615 et Le 1625 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 Le 1615 et Le 1625.

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.

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 :

- Définir les orientations stratégiques de l'organisation en conformité avec les orientations nationales et régionales;
- Identifier les priorités et voir à leur respect;
- Adopter le plan stratégique et le rapport annuel de gestion;
- Approuver les règlements, l'entente de gestion et d'imputabilité ainsi que les états financiers;
- S'assurer de la pertinence, de la qualité, de la sécurité et de l'efficacité des services dispensés;
- S'assurer de la mise en place d'une démarche intégrée de gestion des risques et de la qualité;
- Voir au respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes;
- S'assurer de l'utilisation économique et efficiente des ressources humaines, matérielles et financières;
- S'assurer de la participation, de la motivation, de la valorisation, du maintien des compétences et du développement des ressources humaines;
- S'assurer du suivi de la performance et de la reddition de comptes des résultats;
- Nommer le directeur général, les cadres supérieurs et l'agente à la bientraitance et à la qualité des services;
- Constituer les comités du conseil et en établir les mandats;

- Faire un rapport à l'actionnaire de la performance de l'organisation;

- 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 :

Contrôle interne

- Évaluer si la direction générale favorise la mise en place d'une « culture de contrôle » appropriée en communiquant l'importance du contrôle interne;

- Acquérir une compréhension des systèmes de contrôle internes mis en place en vue de l'approbation des opérations et de l'enregistrement et du traitement des données financières;

- S'assurer de l'évaluation de l'ensemble du cadre de contrôle interne et de la mise en œuvre des recommandations, le cas échéant;

- S'assurer que les recommandations de l'auditeur externe visant l'amélioration des processus de contrôle interne ont été implantées.

Gestion des risques

- Après consultation avec l'auditeur externe, demander à la direction d'indiquer au comité d'audit les principaux risques auxquels la Résidence Berthiaume-Du Tremblay est exposée, les mesures prises pour les minimiser et les gérer et faire rapport au conseil d'administration à ce sujet à chacune de ses rencontres régulières. Ce dernier, après examen et au besoin, apportera les modifications jugées nécessaires;

- S'assurer que le portefeuille d'assurances générales de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay est adéquat et formuler les recommandations appropriées au conseil d'administration le cas échéant.

Vérification externe (programme d'audits)

- Recommander le choix de l'auditeur externe au conseil d'administration;
- Recommander au conseil d'administration la rémunération à verser à l'auditeur externe ainsi que les termes et conditions afférents au mandat qui lui est confié;
- Passer en revue avec l'auditeur externe l'approche et l'étendue du programme d'audition et faire rapport au conseil d'administration de toute réserve importante que pourrait avoir le comité d'audit ou que l'auditeur externe aurait exprimé en ce qui a trait à leurs travaux;
- Déterminer et confirmer l'indépendance de l'auditeur externe;
- Examiner les états financiers annuels audités et recommander leur approbation au conseil d'administration;
- Évaluer le rendement de l'auditeur externe.

Surveillance de l'information financière

- Exercer une surveillance à l'égard du processus de présentation de l'information financière mis en place;
- Examiner le processus suivi pour assurer la transparence des états financiers, l'exhaustivité et la clarté des informations fournies;
- Examiner tous les autres états et rapports financiers requis en vertu des lois applicables et des règlements ou dont le conseil d'administration demande l'examen.

Conformité aux textes légaux et réglementaires

- Être informé et discuter avec la direction de toute question légale, réglementaire ou de respect des lois et de la réglementation qui pourrait avoir un effet important sur la situation financière ou sur les affaires de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay;
- Passer en revue les résultats de tout examen mené par les autorités de réglementation.

Plainte et déontologie

- Exiger que des informations appropriées soient fournies sur les opérations entre apparentés, y compris une reddition de comptes annuelle;

- Examiner toute plainte en regard de tout sujet relevant des mandats et responsabilités du comité d'audit.

Responsabilités en matière de reddition de comptes

- Informer périodiquement le conseil d'administration des activités du comité d'audit et faire des recommandations appropriées;
- S'assurer que le conseil d'administration est au fait des questions susceptibles d'avoir une incidence importante sur la situation financière ou les affaires de l'organisation;
- Revoir tout rapport exigé par la loi ou, encore, exigé par 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 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;
- 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 du CIUSSS du Nord-de-l 'Île-de-Montréal dispose des ressources humaines, matérielles et financières nécessaires pour assumer ses responsabilités de façon efficace et efficiente;

- 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 et obtenus 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 exercés 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 dispensés 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.

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services et le médecin évaluateur

Ces fonctions sont assumées par le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal dans le respect de la *Loi visant à renforcir le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés*, entrée en vigueur le 1er juin 2021.

Sous l'autorité du conseil d'administration, l'agente à la bientraitance et à la qualité des services voit à l'application du processus de gestion proactive des insatisfactions des usagers et de leurs proches dans une optique d'amélioration continue des soins et des services offerts par l'établissement. Dans le respect de la Loi 52 et en complémentarité avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du-Nord-de-l'Île-de-Montréal, elle fait la promotion du règlement de la procédure d'examen des plaintes, du code d'éthique, des valeurs organisationnelles et de leur diffusion auprès des usagers et de leurs proches. Elle voit également au respect des droits des usagers et en fait la promotion.

Elle assure le suivi de la divulgation des actes répréhensibles dans le respect de la politique en vigueur dans l'établissement.

L'agente à la bientraitance et à la qualité des services respecte l'indépendance nécessaire à l'exercice de ses fonctions tout en collaborant avec les gestionnaires et intervenants de l'établissement, le tout dans le souci de la qualité des services offerts aux usagers.

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 la 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.

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

Sous la responsabilité de la direction des ressources humaines, techniques et alimentaires, 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.

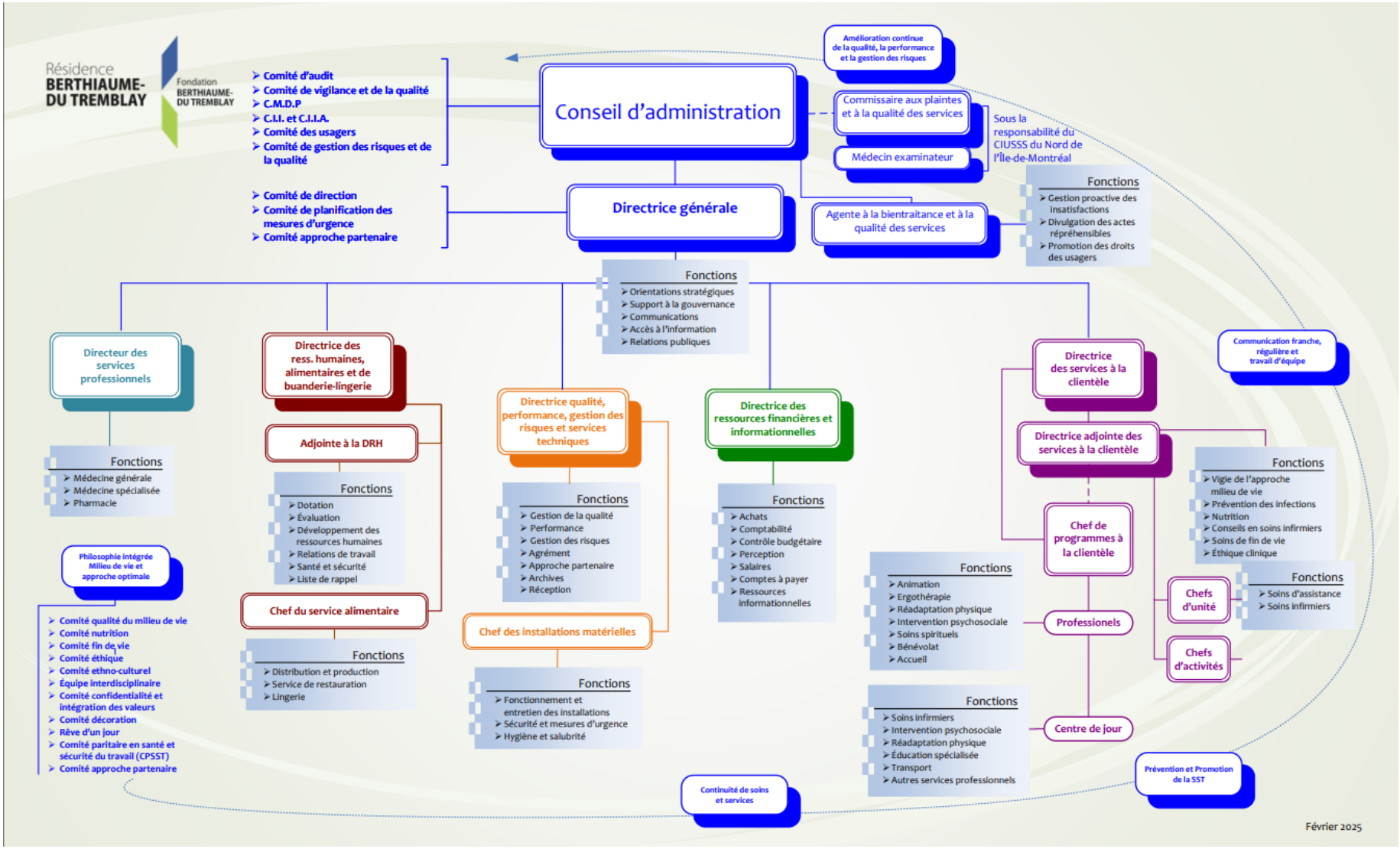
7. LA CONCLUSION

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;
- Loi visant à renforcir le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés.