

*Rapport annuel
de gestion
2011-2012*



CHSLD
Pavillon Bellevue inc.

Mot du Directeur général

Un engagement exceptionnel

La contribution de l'ensemble du personnel du *CHSLD Pavillon Bellevue* a été au cœur de toutes les réalisations présentées dans ce rapport. Nous souhaitons par conséquent souligner le travail colossal réalisé tout au cours de l'année par l'ensemble des équipes, dans chacun des secteurs, et nous leur en sommes reconnaissants. Leur participation au quotidien est un exemple de détermination et de dévouement. Nous pouvons également compter sur la participation de bénévoles, leur collaboration est précieuse et chacun de leurs gestes contribue grandement à la qualité de vie de nos résidents.

Enfin, nous remercions aussi très sincèrement nos partenaires du réseau de la santé et des services sociaux, notamment l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière Appalaches ainsi que les organismes communautaires avec lesquels nous entretenons des liens privilégiés et rassembleurs.

Au cours de l'année 2011-2012 nous avons procédé à la nomination d'un nouveau commissaire aux plaintes et à la qualité ainsi qu'à l'élection de membres pour faire partie du Comité des usagers.

Après des mois d'efforts et de travail, c'est dans la semaine du 5 mars 2012 qu'a eu lieu la visite de l'équipe d'Agrément Canada. S'en est suivi l'obtention d'un certificat d'agrément pour une période de quatre ans avec mention pour la qualité des services offerts.

Nous nous engageons à promouvoir l'amélioration continue de la qualité des soins et des services conformément à notre mission, à notre vision et à nos valeurs. Depuis l'année 2008-2009 nous avons mis en place des équipes de travail pour l'atteinte de nos objectifs sur la prestation sécuritaire de soins et de services de qualité.

Ces équipes sont:

- ♦ Efficacité organisationnelle
- ♦ Soins de longue durée
- ♦ Prévention des infections
- ♦ Gestion des médicaments

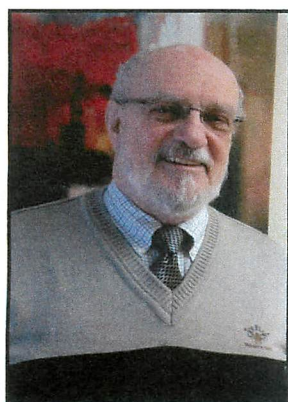
Dans un but d'optimiser la qualité de notre prestation de service, l'année 2012-2013 nous offre de très beaux défis à relever :

- ♦ La réorganisation du travail dans tous les secteurs (administratif, clinique, et hôtellerie);
- ♦ L'abolition de la rotation pour le personnel clinique;
- ♦ L'atteinte de nos objectifs du ratio de l'assurance salaire;
- ♦ L'attraction et la rétention du personnel.

En terminant, à vous tous, employés, membres de direction, médecins, stagiaires, membres du comité des usagers, commissaire aux plaintes et à la qualité, partenaires et bénévoles, qui offrez le meilleur de vous-même, vous êtes essentiels à la bonne marche et à l'image de notre CHSLD. Vous avez démontré une grande solidarité afin de maintenir la qualité des soins et services en cette période d'activités 2011-2012.

MERCI

Vous êtes la force de notre équipe!



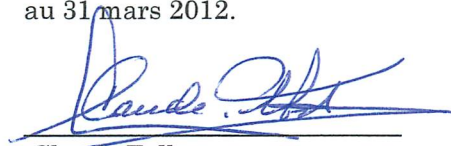
Claude Talbot
Directeur général

Déclaration de fiabilité

Au nom de la direction générale, j'ai la responsabilité d'assurer la fiabilité des données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport de gestion de l'exercice 2011-2012 du CHSLD Pavillon Bellevue décrivent fidèlement la mission, les mandats, les responsabilités, les activités, les orientations stratégiques de l'établissement ainsi que des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.



Claude Talbot
Directeur général

Rapport de la direction

Les états financiers du CHSLD Pavillon Bellevue ont été complétés par la direction qui est responsable de leur préparation et de leur présentation fidèle, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix des conventions comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public ainsi que les particularités prévues au Manuel de gestion financière édicté en vertu de l'article 477 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes qu'elle considère nécessaire. Celui-ci fournit l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées adéquatement et au moment opportun, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La direction du CHSLD Pavillon Bellevue reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

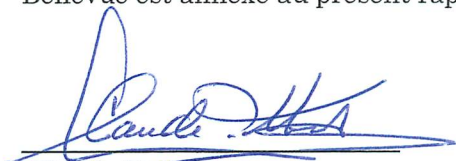
Les états financiers ont été audités par Malette, cabinet d'expertise comptable dûment mandaté pour se faire, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit ainsi que l'expression de son opinion. Malette, cabinet d'expertise comptable peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs

La loi oblige les membres des conseils d'administration des établissements publics visés par la Loi à établir un code d'éthique et de déontologie, lequel porte sur les devoirs et obligations des membres.

Pour l'année 2011-2012, aucun manquement au code d'éthique et de déontologie n'a été signalé ou constaté.

Le texte intégral du code d'éthique et de déontologie du conseil d'administration du CHSLD Pavillon Bellevue est annexé au présent rapport annuel.


Claude Talbot
Directeur général



Mission et Vision

La mission

La mission de notre centre d'hébergement en soins de longue durée est de dispenser des soins et des services à des personnes âgées et à des adultes en perte d'autonomie qui proviennent majoritairement de la région administrative à laquelle nous appartenons. La clientèle desservie peut être admise, de façon permanente ou temporaire.

Il s'agit principalement d'une clientèle hébergée dont l'état physique, psychologique ou social amène des conséquences telles que son développement est temporairement ou définitivement compromis en raison de l'impossibilité de trouver, en demeurant dans son milieu, un mode d'adaptation permettant de rétablir un équilibre fonctionnel.

Conséquemment, la mission du CHSLD Pavillon Bellevue est d'offrir des services personnalisés et un milieu de vie adapté aux besoins des résidents admis. Dans le respect de leurs différences, de leurs goûts et de leurs valeurs, mettre en place les conditions leur permettant de se maintenir en santé, de conserver le plus possible leur autonomie et de se développer comme personne aux niveaux physique, affectif, intellectuel, social et spirituel. Le CHSLD contribue en plus au maintien dans leur milieu naturel des résidents inscrits qui bénéficient alors de ses ressources, en complémentarité avec les organismes dont c'est la raison d'être.

A cette fin, et de façon personnalisée, offrir à l'interne des services médicaux, sociaux, infirmiers, pharmaceutiques, diététiques, d'assistance, de réadaptation, de loisirs et de pastorale.

Nos interventions s'inscrivent en complémentarité des soins et services offerts par les centres hospitaliers de la région, du CSSS Alphonse-Desjardins et autres organismes communautaires du territoire. Le CHSLD contribue également à la formation de nouveaux intervenants en collaboration avec les maisons d'enseignement.

La finalité de l'ensemble des structures administratives, politiques, règlements internes et modes de dispensation de services du CHSLD repose sur l'amélioration continue de la qualité de vie des résidents. Ces structures sont donc gérées avec souplesse et discernement afin de préserver un milieu de vie chaleureux et respectueux des valeurs, des choix, de l'autonomie, de l'initiative, de la créativité, des droits et de l'épanouissement des individus pour lesquels elles ont été mises en place.

La vision

La vision du CHSLD Pavillon Bellevue est de voir l'âge adulte et la vieillesse comme étapes de la vie et non comme une maladie, malgré que l'individu soit en perte d'autonomie. La personne adulte et âgée, hébergée dans notre milieu, est perçue comme un être qui poursuit sa croissance selon un processus dynamique. La personne est accompagnée dans son cheminement par nos intervenants, avec le concours de ses proches, le respectant dans ses droits fondamentaux et le considérant comme un citoyen à part entière. Ce citoyen est issu d'un réseau social, d'un système familial et d'une communauté qui font de lui un être humain unique par sa nature, sa personnalité, ses forces, ses limites, sa richesse intérieure, son histoire et son expérience.

Les administrateurs, les gestionnaires et l'ensemble des personnes impliquées dans la prestation des soins et services directs ou indirects aux résidents s'engagent, à améliorer de façon continue la qualité de vie et de services de notre milieu.

Pour ce faire, ils mettent tout en œuvre pour préserver l'identité et l'estime de soi du résident, assurer son confort et sa sécurité, l'aider à maintenir des liens significatifs, promouvoir sa liberté d'expression, d'action et d'implication, respecter ses goûts et préférences et offrir de façon continue et concerté les interventions que requiert sa condition.

Notre vision s'appuie donc sur les principes de l'amélioration continue de la qualité de vie des résidents, du maintien des acquis pour contribuer au maintien de leur autonomie.

Nous aspirons à ce que le milieu de vie de nos résidents soit chaleureux, respectueux et sécuritaire.

Les valeurs

Au CHSLD Pavillon Bellevue les valeurs énoncées guident le choix de nos orientations. Des services de qualité fiables, sécuritaires, en conformité avec les meilleures pratiques cliniques et de gestion reconnues et les pratiques organisationnelles requises (POR) par Agrément Canada.



*R*espect - *E*coute - *C*ompréhension - *D*ignité - *E*mpathie - *L*oyauté

- ❁ Nous reconnaissons la capacité de « **libre choix** » du résident et de sa famille de manière à ce qu'il puisse continuer à exercer un contrôle sur les aspects importants de sa vie personnelle et ce, malgré les handicaps liés à la perte d'autonomie et les contraintes de la vie en hébergement.
- ❁ Nous abordons les résidents avec respect comme des individus différents les uns des autres afin qu'ils conservent leur « **dignité** » et maintiennent leurs acquis.
- ❁ Nous offrons un environnement sécuritaire et nous mettons en place des mécanismes permettant aux résidents de faire valoir leurs intérêts ou d'« **exprimer** » une insatisfaction sans avoir des motifs de craindre des représailles.
- ❁ Nous sommes « **attentifs** » à la personne, nous tenons compte de ce qu'elle dit ou exprime et lui portons une attention particulière pour bien saisir le message verbal et non verbal qui nous est transmis.
- ❁ Nous considérons les personnes avec bonté, générosité, loyauté et bienveillance, qualités essentielles pour dispenser des soins et services à la hauteur des attentes du résident et de leur famille et ainsi « **comprendre** » leur ressenti et leur vécu.
- ❁ Nous cultivons en nous-mêmes une attention qui nous fera découvrir chaque être humain comme étant unique et digne. Nous portons notre regard vers l'autre pour lui témoigner un « **respect** » inconditionnel. La qualité de la relation avec le résident est aussi importante que la qualité de l'expertise de l'intervenant.

Présentation et activités du CHSLD Pavillon Bellevue

Le CHSLD Pavillon Bellevue est un centre d'hébergement et de soins de longue durée privé conventionné au service des personnes âgées depuis 1971.

Le centre d'hébergement compte 50 lits offrant un milieu de vie accueillant, chaleureux, et sécuritaire aux personnes en perte d'autonomie majeure qui souffrent d'une maladie chronique ou d'une incapacité cognitive ou physique. Les interventions faites auprès de notre clientèle offrent des soins de santé et des activités qui répondent aux besoins physiques, émotionnels, sociaux et spirituels des résidents.

Équipe de soins

L'équipe de soins contribue activement à l'amélioration de la qualité des soins, à la sécurité de la clientèle, au développement de la pratique et à l'utilisation optimale des compétences professionnelles. La direction des soins infirmiers agit à titre de conseillère et de soutien auprès des infirmières et infirmiers, des infirmières et infirmiers auxiliaires, des préposées aux bénéficiaires et de tout autre intervenant.



Service médical

Un médecin assure les suivis nécessaires pour la clientèle du CHSLD Pavillon Bellevue. Les visites avec le médecin sont fixées par les infirmières en fonction des besoins des résidents. Un médecin est de garde 24 heures/24 et 7 jours/7 pour les urgences.

Chaque résident a été rencontré par l'équipe multidisciplinaire au cours de l'année 2011-2012, accompagné des membres de leur famille.

Cette équipe est composé de :

- ♦ Infirmière
- ♦ Médecin
- ♦ Pharmacien
- ♦ Thérapeute en réadaptation physique
- ♦ Technicienne en éducation spécialisée/Loisirs

Monsieur Stéphane Russel est le pharmacien attitré pour le CHSLD Pavillon Bellevue depuis de nombreuses années.

Prévention et contrôle des infections (PCI)

Mme Sylvie Martel infirmière est responsable en prévention des infections

- ♦ Vérification des dépistages ERV+SARM à l'admission selon le protocole établi.
- ♦ Mise à jour des connaissances pour l'application de toutes les mesures de précautions universelles. Un local de « prévention des infections » est strictement réservé afin d'avoir accès à tout le matériel nécessaire lors des premiers symptômes et ce, pour l'application de toutes les mesures de précautions universelles.
- ♦ Un audit est prévu pour 2012-2013 pour la vérification du lavage des mains.
- ♦ La campagne de vaccination influenza a lieu annuellement et est offerte à tous les membres du personnel, aux résidents et aux bénévoles. Le taux de vaccination contre l'influenza saisonnière en 2011-2012 est : 86% des résidents 22% pour le personnel.
- ♦ Application de l'outil d'évaluation du suivi des plaies.

* Nous avons eu 1 éclosion de gastroentérite, qui a été rapidement contrôlée.

* Aucune infection nosocomiale de bactéries multi-résistantes acquise au CHSLD Pavillon Bellevue 2011-2012.

* Notre Programme de PCI reconnu comme un « point fort » par Agrément Canada. Un taux de 99% de conformité obtenu.

Gestion des risques

Le comité de gestion des risques s'est réuni 4 fois au cours de l'année 2011-2012. Le groupe de travail formé du TRP et de l'infirmière auxiliaire se réunit 1 fois par mois pour l'analyse de tous les rapports. Le comité de gestion des risques et de la qualité a, entre autres, analysé les rapports sur les incident/accident, des événements sentinelles, des activités relatives à la démarche d'amélioration continue de la qualité et des rapports sur les infections nosocomiales. Le comité de gestion de gestion des risques a fait les recommandations qui s'imposent et ces recommandations ont été acheminées au directeur général.

Deux cents (200) événements incidents/accident ont été déclarés au sein de l'établissement en 2011-2012.

De ces événements déclarés, 51 % étaient liés à des chutes, 21 % ont été classés autres types d'événements et 19 % concernaient des événements médicamenteux.

Aucun événement sentinelle enregistré pour l'année 2011-2012.

Pour permettre de réduire au minimum l'utilisation des contentions et à titre de mesure de contrôle additionnel, nous avons mis en place une évaluation mensuelle sur l'utilisation des moyens de contention. Cette évaluation mensuelle est effectuée par l'infirmière chef et la technicienne en réadaptation physique.

Au plan de la divulgation, la pratique a été renforcée et les efforts du personnel en ce sens sont à souligner.

Membres du comité de gestion des risques

- ♦ Mme Micheline Beaupré, infirmière auxiliaire, membre du groupe de travail;
- ♦ Jean-Philippe Cordey, TRP, membre du groupe de travail;
- ♦ Mme Sylvie Ouellet, infirmière auxiliaire;
- ♦ Madame Lucie Gouin, préposée au service alimentaire;
- ♦ Madame Johanne Labrecque, membre de famille et du comité des usagers;
- ♦ Mme Michèle Dupont, Responsable des Services à la clientèle et des Ressources humaines et responsable du comité de gestion des risques;
- ♦ Mme Lise Laforme, infirmière chef
- ♦ Mme Manon Belleau, adjointe à la direction générale et responsable des soins.

Mesures d'urgence

Mise à jour du plan d'urgence en 2011-2012

Visionnement par tout le personnel du DVD « Évacuation de résidence pour personnes âgées »

Exercice d'évacuation avec les pompiers de la Ville de Lévis

Signature d'ententes avec le CEGEP Lévis-Lauzon et avec le Transporteur Auger

Les ressources humaines

Les mandats sont la dotation, la probation, l'orientation des nouveaux employés, la gestion de la liste de disponibilité et de rappel, l'évaluation du personnel, la formation, la gestion des avantages sociaux, l'application des conventions collectives, la gestion des relations de travail, la santé et sécurité du travail, la planification et gestion prévisionnelle de la main d'œuvre, la relation avec les partenaires, etc.

Aucune main d'œuvre indépendante (MOI) n'est utilisée au CHSLD Pavillon Bellevue.

Formations dispensées en 2011-2012

Plusieurs formations ont été dispensées en 2011-2012 dont le PDSB (principe de déplacement sécuritaire des bénéficiaires), programme de formation Agir, secouristes en milieu de travail, visionnement par tout le personnel du DVD « Évacuation de résidence pour personnes âgées », rôle stratégique du gestionnaire pour un retour au travail réussi, gestion du changement, gestion de projet et lean management, capsule sur le lavage des mains et les quatre moments d'hygiène des mains, etc.

Relations de travail

Trois (3) accréditations syndicales représentent le personnel au CHSLD Pavillon Bellevue :

- ♦ FIQ : infirmière et infirmière auxiliaire
- ♦ CSN : services auxiliaires et de métiers (PAB, le personnel de l'entretien ménager et le personnel du Service alimentaire;
- ♦ APTS : personnel technique (TRP et TES)

Les relations avec le personnel et les représentants des accréditations syndicales sont saines. De ce fait, aucun grief pour l'année 2011-2012.

Tableau qui reflète la répartition de l'ensemble du personnel 2011-2012

Titre d'emploi	Nombre TCR	Nombre TPR	Nombre TPO	Total d'individus	Nombre d'employé embauché	Nombre de départ		Employés Actifs Net
						Retraite	Autre	
Cadre	2	1		3	1			3
Infirmière	2	6	3	11	4		1	10
Infirmières-Auxiliaires	3	3	4	10	1		1	9
Inf. prév. des infections		1		1				1
PAB	6	22	25	53	16		9	44
TRP		2	2	4	1		2	2
T.E.S. / loisirs		1	2	3	2		2	1
Entretien ménager	1	1	1	3	1			3
Maintenance	2			2				2
Cuisinier	2			2				2
Préposée aux service alimentaire		6	3	9	2		2	7
Personnel administratif	3	1	1	5				5
Bénévoles				15				15
Total/effectifs	21	44	41	121	28		17	104

Stagiaires

Le CHSLD Pavillon Bellevue accueille avec enthousiasme la venue des stagiaires. Accueillir les stagiaires dans divers secteurs contribue à :

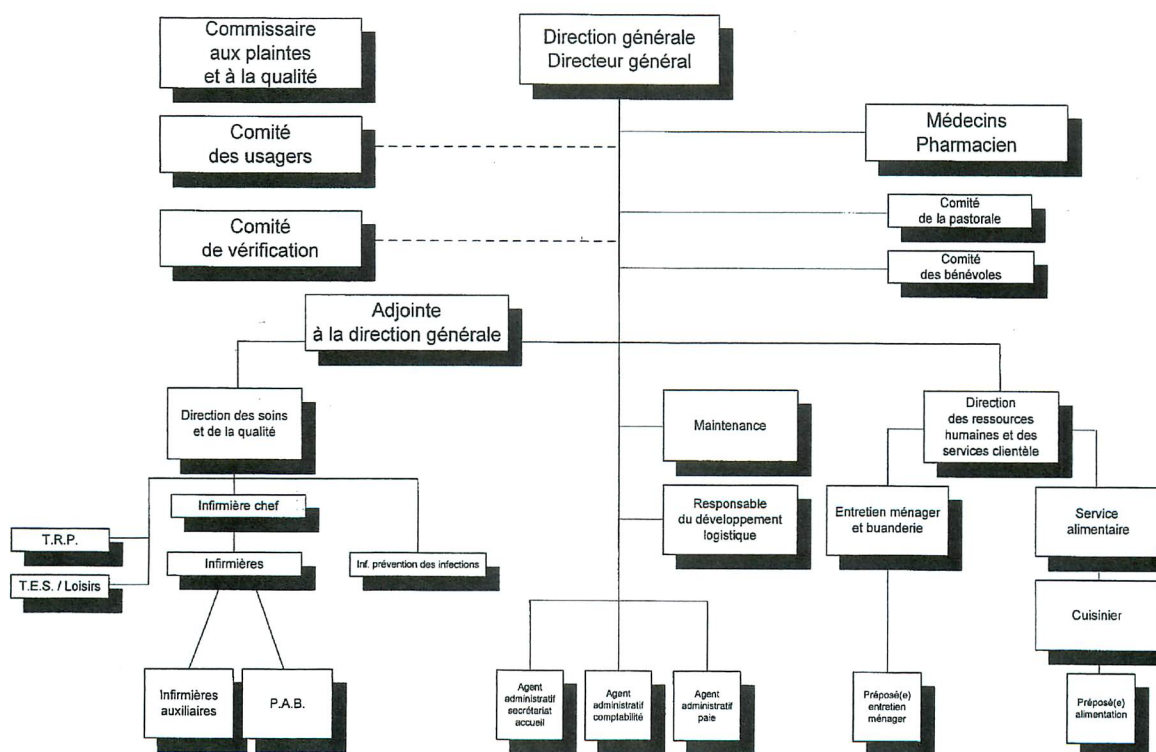
- ♦ Susciter un intérêt pour la clientèle en perte d'autonomie;
- ♦ Promouvoir les emplois dans le réseau de la santé;
- ♦ Assurer une contribution optimale des ressources humaines pour l'attraction de la main d'œuvre.
- ♦ Recruter du personnel qualifié pour les titres d'emploi vulnérables.

Le nombre de stagiaires reçus au cours de l'année 2011-2012 :

Volet PAB :	23 stagiaires
Volet Inf. aux. :	10 stagiaires
Volet infirmière :	1 stagiaire
Volet serv. Alim. :	1 stagiaire en observation
Volet technique :	1 stagiaire en éducation spécialisée.



CHSLD PAVILLON BELLEVUE
ORGANIGRAMME



Service a la clientèle

Guide d'accueil

Le processus de l'accueil du résident a été révisé afin de le rendre plus chaleureux. Un nouveau guide d'accueil a été élaboré. Le titre du document d'accueil « Vivre ensemble » reflète les valeurs véhiculées de notre code d'éthique, ainsi que la philosophie de service que nous avons adoptée. Une pochette d'accueil est remise au résident lors de son admission pour lui permettre de se familiariser avec son nouveau Milieu de Vie. La famille est un partenaire actif et joue un rôle important auprès de l'établissement. Ensemble nous agrémentons notre milieu de vie.

Notre nouveau guide d'accueil est placé à l'entrée de l'établissement pour consultation en tout temps. Notre document « Histoire de Vie » est transmis au résident et/ou aux membres de sa famille lors de l'admission. Ce petit cahier permet de partager avec nous le vécu du résident ayant comme but de raconter sa vie pour enrichir les interventions du personnel du CHSLD Pavillon Bellevue.

Admissions et départs

Pour la période du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012 le CHSLD Pavillon Bellevue a admis 20 résidents dont 5 hommes et 15 femmes. La moyenne d'âge est de 87 ans. Pendant la même période 18 résidents sont décédés et 2 résidents ont été transférés vers un autre centre. La moyenne d'âge des personnes décédées est de 87 ans dont 15 femmes et 5 hommes.

Satisfaction de la clientèle

Un questionnaire sur la satisfaction de la qualité des soins et des services offerts au CHSLD a été expédié aux résidents et aux familles des résidents au cours de l'année 2011-2012. Le taux de participation a été de 76%. Pour l'ensemble de nos services offerts dans tous nos secteurs d'activités nous avons obtenu un taux de satisfaction de 91 %.

Milieu de vie

La présence d'une technicienne en éducation spécialisée/animatrice en loisirs, favorise un milieu de vie où chacun, selon ses capacités, se sent accueilli. La technicienne en éducation spécialisée/animatrice en loisirs, travaille en étroite collaboration avec les membres du personnel, les familles, l'équipe de bénévoles et le comité des usagers.



Les activités correspondant aux besoins des résidents sont diversifiées :

Physiques ➤	exercice, quilles, sacs de sable...
Intellectuelles ➤	jeux questionnaires, conférence...
Sociales ➤	bingo, vidéo, sorties, fêtes thématiques, café rencontre...
D'expression et création ➤	bricolage, activités de cuisine...
Orientation ➤ temps/espace/personne	activité individuelle ou en groupe

Bénévolat

Nous sommes fiers de pouvoir compter sur une quinzaine de bénévoles en complémentarité avec le personnel et les professionnels de la santé qui s'activent à rendre notre milieu de vie chaleureux. La présence des personnes bénévoles est bénéfique pour les résidents et pour le CHSLD Pavillon Bellevue. Leur présence favorise le contact humain, offre l'occasion de créer des liens d'amitié, assure au besoin un suivi des programmes mis sur pied par la technicienne en éducation spécialisée/loisirs et l'équipe des soins et contribue à la joie de vivre au quotidien.

Salles disponibles

Différentes salles familiales sont à la disposition pour les rencontres de famille pour une occasion spéciale ou lors de fin de vie d'un proche.

Autres réalisations liées aux aspects « milieu de vie » en 2011-2012

Lorsqu'un résident est en fin de vie un **Panier de fin de vie** est préparé à cet effet. Il comprend différents produits de confort et articles de détente;

Lors du décès, une belle fleur magnétisée est apposée dans la porte du résident pour indiquer aux intervenants de tous les secteurs (l'équipe soignante, l'entretien ménager, etc.), le décès de ce dernier.

Afin de respecter la conformité de la pratique organisationnelle requise pour les « Identificateurs de client avant d'administrer les médicaments » (pratique organisationnelle requise par Agrément Canada), en plus de la photo du résident, nous utilisons le code vestimentaire du résident au lieu du « bracelet » par respect du Milieu de vie du résident.

Service de pastorale

La raison d'être de la fonction « pastorale » est d'offrir un service d'aide et de support moral et spirituel, ainsi que des pratiques religieuses aux résidents, aux familles et le cas échéant aux employés, dans le respect de leur appartenance religieuse ou de leurs croyances respectives.

Les célébrations liturgiques ont lieu 2 fois par mois, soit le mercredi à 14 heures. Les semaines qu'il n'y a pas de célébration liturgique la communion est distribuée à la chambre du résident le vendredi.

Le comité des usagers

Les membres faisant partie du nouvel exécutif du Comité des usagers sont entrés en fonction en février 2012. Une rencontre trimestrielle aura lieu en 2012-2013 à laquelle participeront la direction du CHSLD Pavillon Bellevue et la Commissaire aux plaintes et à la qualité. Le CHSLD Pavillon Bellevue est heureux d'accueillir les nouveaux membres du Comité des usagers et tient à souligner leur collaboration des plus dynamiques.

Le comité des usagers se compose de 2 résidents et 4 membres de famille élus par l'ensemble des résidents de l'établissement. Les membres sont les suivants :

- ♦ Monsieur Clermont Maranda, président
- ♦ Madame Johanne Labrecque, vice présidente
- ♦ Madame Gaetane Labrecque, trésorière
- ♦ Madame Aline Patry, secrétaire
- ♦ Madame Prudentienne Carrier, conseillère
- ♦ Madame Rita Bourget, conseillère

Les responsabilités principales de ce comité sont de :

-  renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations;
-  promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents;
-  évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus;
-  défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents;
-  assister un résident, qui en fait la demande, dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte.

L'examen des plaintes et la promotion des droits

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Nous avons procédé à la nomination d'une nouvelle commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, en la personne de Madame Marie-Gil Thibault. Elle est entrée en poste en octobre 2011. Le Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services du CHSLD Pavillon Bellevue 2011-2012 est disponible sur le site Web de l'agence de santé.

Rapport du coroner

Les recommandations générales du coroner ont été respectées et mises en place. Il n'y a pas eu de cas attribué exclusivement au CHSLD Pavillon Bellevue.

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs

1. Introduction

A titre de Centre d'hébergement et de soins de longue durée, le CHSLD Pavillon Bellevue doit, au terme de la Loi sur le ministère du conseil exécutif se doter d'un code d'éthique et de déontologie des administrateurs.

Au-delà de cette stricte obligation légale, l'adoption d'un tel code d'éthique s'inscrit dans la volonté du CHSLD Pavillon Bellevue de se doter de meilleures pratiques pour nous guider.

De plus, le CHSLD Pavillon Bellevue estime qu'un tel code garantit la transparence, l'intégrité et la qualité de sa gestion.

2. Objectif

Le présent code d'éthique a pour objet d'établir les principes et règles auxquels sont assujettis les administrateurs du CHSLD Pavillon Bellevue dans l'exercice de leurs fonctions et responsabilités.

3. Champ d'application

Le présent code d'éthique et de déontologie s'applique aux administrateurs du CHSLD Pavillon Bellevue.

4. Honnêteté et intégrité

- L'administrateur doit se comporter avec honnêteté et intégrité avec l'objectif constant de servir les intérêts du CHSLD Pavillon Bellevue Inc.
- L'administrateur doit faire preuve de prudence, de diligence et agir au meilleur de sa compétence dans l'exécution de son mandat.

- L'administrateur doit éviter toute situation de corruption et de fraude et n'accepter aucune faveur ou avantage significatif pour lui-même ainsi que pour tout membre de sa famille immédiate.

5. Confidentialité

- L'information et la documentation fournies à l'administrateur dans l'exercice de ses fonctions sont confidentielles.
- L'administrateur a le devoir de respecter cette règle de confidentialité et de prendre les mesures nécessaires pour conserver l'information confidentielle, notamment en ne révélant d'aucune façon la substance de ce qui est porté à sa connaissance.
- L'administrateur qui a cessé d'exercer sa fonction au CHSLD Pavillon Bellevue Inc. doit respecter la confidentialité de tout renseignement, débat, discussion auxquels il a participé et qui avait un caractère confidentiel.

6. Conflits d'intérêt

- L'administrateur doit éviter de se placer en situation réelle, apparente ou potentielle de conflit d'intérêt susceptible de compromettre l'indépendance et l'impartialité nécessaire à l'exécution de ses fonctions.
- L'administrateur doit dénoncer tout intérêt direct ou indirect susceptible de le mettre en conflit entre son intérêt personnel et celui du CHSLD Pavillon Bellevue.
- L'administrateur ou tout membre de sa famille immédiate n'accepte aucun don ou legs d'un résident alors que ce dernier reçoit des services au CHSLD Pavillon Bellevue.

7. Loyauté et respect

- L'administrateur a notamment le devoir de ne pas se servir de son poste pour utiliser ou obtenir des biens ou de l'information privilégiée à des fins personnelles ou pour l'avantage de tout membre de sa famille immédiate.
- L'administrateur doit, en acceptant le mandat qui lui est confié, reconnaître les exigences des disponibilités qui y sont afférentes.
- L'administrateur ne doit pas utiliser ou communiquer à un tiers une information privilégiée obtenue dans l'exercice de ses fonctions dans le but d'en retirer un avantage pour lui-même ou tout membre de sa famille immédiate (conjoint, enfants).
- L'administrateur doit respecter la loi, les règlements, les politiques et autres directives du CHSLD Pavillon Bellevue.

8. Mesures d'application et révision du code d'éthique et de déontologie

Dès son entrée en fonction, l'administrateur doit s'engager à respecter le présent code qui a été révisé en janvier 2012.



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA

*Driving Quality Health Services
Force motrice de la qualité des services de santé*

CHSLD Bellevue Inc. (Pavillon Bellevue Inc.)

Lévis (Québec)

AGRÉÉ AVEC
MENTION

Mars
2012 – 2015




Président
Chair



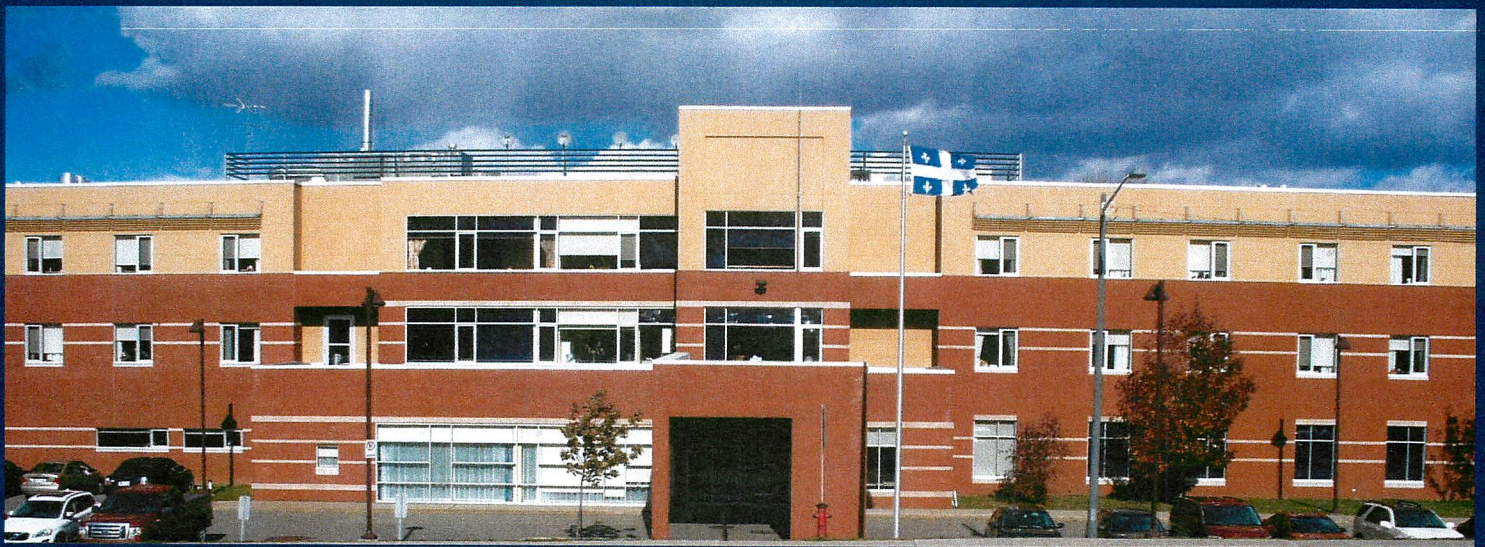
ACCREDITED WITH
COMMENDATION

March
2012 – 2015


Présidente-directrice générale
President and CEO



CHSLD Pavillon Bellevue



99, rue Mgr Bourget
Lévis (Québec) G6V 9V2
Téléphone : 418-833-3490
Télécopieur : 418-833-6874



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA