

RAPPORT ANNUEL

2025-2026

CHSLD des Patriotes

Une année sous le signe de la bienveillance, de l'engagement et du milieu de vie



Rapport annuel de gestion
du CHSLD des Patriotes

CHSLD des Patriotes

Mot du chef de la direction



C’est avec fierté que nous vous présentons le rapport de gestion u CHSLD des Patriotes pour l’exercice 2025-2026.

Cette année a été marquée par des réalisations importantes et par la mobilisation constante de l’ensemble de notre organisation. Nous souhaitons d’abord remercier chaleureusement tous les membres de notre équipe pour leur engagement, leur professionnalisme et leur bienveillance. Chaque jour, leur travail contribue directement au bien-être, à la sécurité et à la qualité de vie de nos résidents et de leurs familles. Leur présence, leur écoute et leur dévouement font une réelle différence.

Nous tenons également à souligner l’implication précieuse du comité des usagers. Par sa participation, son écoute et sa contribution, le comité joue un rôle essentiel dans la représentation des résidents et de leurs familles, ainsi que dans l’amélioration continue de la qualité des soins et des services. Nous lui exprimons notre sincère reconnaissance pour son engagement et sa collaboration.

Nous souhaitons aussi souligner le travail important accompli en vue du conventionnement. Cette démarche a mobilisé de nombreuses personnes et témoigne de notre volonté continue d’offrir des services de qualité, conformes aux meilleures pratiques et aux exigences applicables.

Nous sommes également reconnaissants de la qualité des relations que nous entretenons avec nos partenaires de Santé Québec, tant dans les Laurentides qu’à Québec. Leur collaboration, leur disponibilité et leur soutien favorisent une communication efficace et contribuent à l’évolution de nos services.

La visite d’agrément, qui s’est tenue en janvier 2025, a représenté une étape importante pour notre organisation. Nous souhaitons reconnaître les efforts considérables déployés par toute notre équipe afin de se préparer à cette visite et d’y participer avec sérieux et rigueur. Bien que cette visite ait eu lieu avant le présent exercice financier, l’agrément s’inscrit dans une démarche continue d’amélioration de la qualité. Il nous invite à maintenir nos bonnes pratiques, à poursuivre nos réflexions et à rechercher constamment des façons d’améliorer les soins et les services offerts aux résidents et à leurs familles.

Nous remercions également les résidents, leurs familles, nos employés, nos gestionnaires, nos bénévoles, les membres du comité des usagers ainsi que tous nos partenaires pour leur confiance et leur contribution à notre mission. C’est grâce à cette mobilisation collective que nous pouvons continuer à faire évoluer notre organisation et à offrir un milieu de vie humain, sécuritaire et respectueux.

Pierre Bélanger

Président du conseil d’administration

CHSLD des Patriotes

Mot de la directrice générale



C'est avec beaucoup de fierté et de reconnaissance que je vous présente le rapport annuel 2025-2026 du CHSLD des Patriotes. Cette année a été marquée par la consolidation des acquis réalisés au cours des dernières années et par la poursuite de notre engagement envers l'excellence des soins et des services offerts à nos résidents.

À la suite de l'obtention de notre agrément et de notre reconnaissance comme établissement conventionné, nous avons entrepris cette nouvelle année avec la volonté de transformer ces accomplissements en leviers d'amélioration durable. Cette transition importante a demandé agilité, mobilisation et engagement de la part de l'ensemble de notre organisation. Grâce à la contribution exceptionnelle de nos employés, gestionnaires, partenaires syndicaux, médecins, bénévoles et familles, nous avons su maintenir le cap sur notre mission première : offrir à chaque résident un milieu de vie sécuritaire, bienveillant et respectueux de sa dignité.

L'année 2025-2026 a également été marquée par la poursuite de nos efforts visant à renforcer la stabilité de nos équipes. Nous avons continué à investir dans le développement des compétences, l'accueil des nouveaux employés, la reconnaissance du personnel et l'amélioration du climat de travail. Cette stabilité accrue nous a permis de consolider une culture organisationnelle basée sur la collaboration, la proximité et le respect.

Nos équipes ont fait preuve d'une résilience remarquable face aux défis quotidiens liés à l'évolution des besoins de notre clientèle et aux exigences croissantes du réseau de la santé. Grâce à leur professionnalisme et à leur dévouement, nous avons poursuivi l'amélioration continue de nos pratiques cliniques, de notre performance organisationnelle et de l'expérience vécue par les résidents et leurs proches.

Au-delà des résultats, cette année nous rappelle que notre plus grande force demeure l'humain. Chaque geste posé, chaque sourire partagé et chaque intervention réalisée avec compassion contribuent à faire du CHSLD des Patriotes un véritable milieu de vie où il fait bon vivre et travailler.

En regardant vers l'avenir, nous demeurons déterminés à poursuivre notre évolution avec la même rigueur et la même passion qui nous ont permis d'atteindre tant d'objectifs. Ensemble, nous continuerons à bâtir un environnement de qualité, innovant et centré sur les besoins de nos résidents.

Je tiens à remercier sincèrement toutes les personnes qui contribuent, jour après jour, à la réussite de notre établissement. Votre engagement est la pierre angulaire de nos succès et une source constante d'inspiration.

Bonne lecture !

Darline Duré
Directrice générale

Table des matières

Mot du chef de la direction ***2***

Mot de la directrice générale ***3***

QUI SOMMES-NOUS ? 7

Déclaration de fiabilité *7*

Notre mission *8*

Structure organisationnelle *8*

Organigramme de la structure du CHSLD des patriotes 9

Structure interne 10

Répartition de l'effectif 10

Priorités organisationnelles *12*

Poursuite de l'amélioration des processus 12 mois post conventionnement 12

Poursuite à la préparation rigoureuse à la visite d'Agrément Canada –2026 12

Viabilité et santé financière *14*

Engagement au code d'éthique et de déontologie des administrateurs *14*

Notre philosophie *16*

Nos valeurs : le fondement de notre engagement *17*

BIENVEILLANCE 17

IMPUTABILITÉ 17

ENGAGEMENT 17

COLLABORATION 17

OUVERTURE 17

HOSPITALITÉ 17

Nos unités *18*

Nos unités de vie évolutives 18

Nos unités prothétiques 18

L'approche milieu de vie *20*

Une approche centrée sur le résident 20

Un accompagnement respectueux de l'autonomie 20

Des activités et des espaces favorisant la participation sociale 20

Des aménagements extérieurs adaptés et stimulants 20
Des micro-milieux de vie adaptés aux besoins de chacun 20
Le milieu de vie et l'approche optimale *21*
Des principes d'intervention axés sur l'approche optimale 21
Projet ''Amical'' *21*
Les soins évolutifs *22*
Les soins de fin de vie 22
Programme de loisirs *23*
Aperçu de la programmation des loisirs 24
Bénévolat 24
Faits saillants et données opérationnelles *26*
Projets cliniques et technologiques *26*
Vaccination *27*
Contre l'influenza 27
Contre la covid-19 27
Contre Virus respiratoire syncytial (VRS) 27
Statistiques des résidents hébergés *27*
..... *28*
Valorisation du personnel et philosophie de gestion *29*
Optimisation des pratiques cliniques et de la qualité *29*
Développement et optimisation des ressources humaines *30*
Développement des compétences 30
Révision des procédures 30
Sensibilisation et mobilisation du personnel 31
COMITÉ DES USAGERS ***33***
COMITÉ CO-GESTION MÉDECINS ***33***
La cogestion médico-clinico-administrative 33
Objectifs de la cogestion 33
COMITÉ GESTION DES RISQUES ***34***
Rôle et mandat du comité 34
Analyse des données déclarées 34

COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ ***37***

Commissaire Locale aux plaintes et à la qualité ***37***

Composition du comité vigilance et de la qualité 37

COMITÉ PCI ***38***

COMITÉ DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ ***38***

COMITÉ MIEUX-ÊTRE AU TRAVAIL ***38***

COMITÉ MILLEU DE VIE ***39***

COMITÉ DE GESTION DES MÉDICAMENTS ***39***

COMITÉ SOINS DE LONGUE DURÉE ***40***

QUI SOMMES-NOUS ?



Créé le 16 décembre 2019, le CHSLD des Patriotes fait partie du groupe Mandala Santé. L'établissement a d'abord exercé ses activités à titre de centre d'hébergement privé non conventionné avant de franchir une étape majeure de son développement. Depuis le 31 mars 2025, il détient officiellement le statut de CHSLD privé conventionné, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Cette reconnaissance témoigne de la qualité des soins et des services offerts ainsi que de la maturité organisationnelle atteinte au fil des années.

Situé au cœur de la communauté de Saint-Eustache, dans la région des Laurentides, le CHSLD des Patriotes poursuit sa mission en étroite collaboration avec le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Laurentides, le ministère de la Santé et des Services sociaux, ainsi que l'ensemble de ses partenaires du réseau de la santé.

L'établissement dispose de 133 lits répartis sur deux étages et organisés en huit micro-milieux de vie autonomes. Ces unités, conçues à échelle humaine, accueillent chacune entre 12 et 22 résidents et favorisent la création d'un environnement chaleureux, sécuritaire et adapté aux besoins de chacun.

Parmi ces micro-milieux, trois unités prothétiques sont spécialement destinées aux personnes vivant avec des troubles neurocognitifs majeurs et des troubles comportementaux significatifs et persistants. Aménagées selon les meilleures pratiques en matière d'accompagnement de cette clientèle, elles offrent un milieu de vie sécuritaire favorisant le maintien des capacités et de la qualité de vie. Chaque unité bénéficie également d'un accès à des espaces extérieurs adaptés, permettant aux résidents de profiter d'un environnement agréable et stimulant.

Déclaration de fiabilité



À titre de directrice générale, j'ai la responsabilité cette année 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 annuel de gestion de l'exercice 2025-2026 du CHSLD des Patriotes

- Décrivent fidèlement la mission, les mandats, les responsabilités, les activités et les orientations stratégiques de l'établissement.
- Présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats.
- Présentent 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 2026.

Notre mission

Offrir aux aînés des espaces de vie réinventés centrés sur la satisfaction et l'évolution des besoins sociaux et de santé, de la paix d'esprit de leurs proches et du bien-être des gens qui en prennent soin

Notre énoncé de mission annonce clairement la place centrale qui est accordée aux résidents dans nos actions quotidiennes, mais elle établit également l'importance accordée à leur bien-être, à leurs besoins et à leur spécificité, en faisant appel à une offre de service adaptée.

Bien sûr, cette mission ne peut être réalisée que si l'organisation réussit à attirer des employés qualifiés, à les former en adhérent à une philosophie d'amélioration continue, à reconnaître leurs efforts et à rechercher leur bien-être. En prenant soin des résidents, le personnel joue en effet un rôle déterminant dans la réalisation de la mission.

Ces deux dimensions (résidents et employés) acquièrent inévitablement une place prépondérante dans la planification stratégique.

Structure organisationnelle

Le CHSLD des Patriotes relève du groupe Mandala Santé, qui agit comme maison mère et assure la gouvernance, le soutien organisationnel ainsi que la collaboration avec la direction générale de l'établissement.

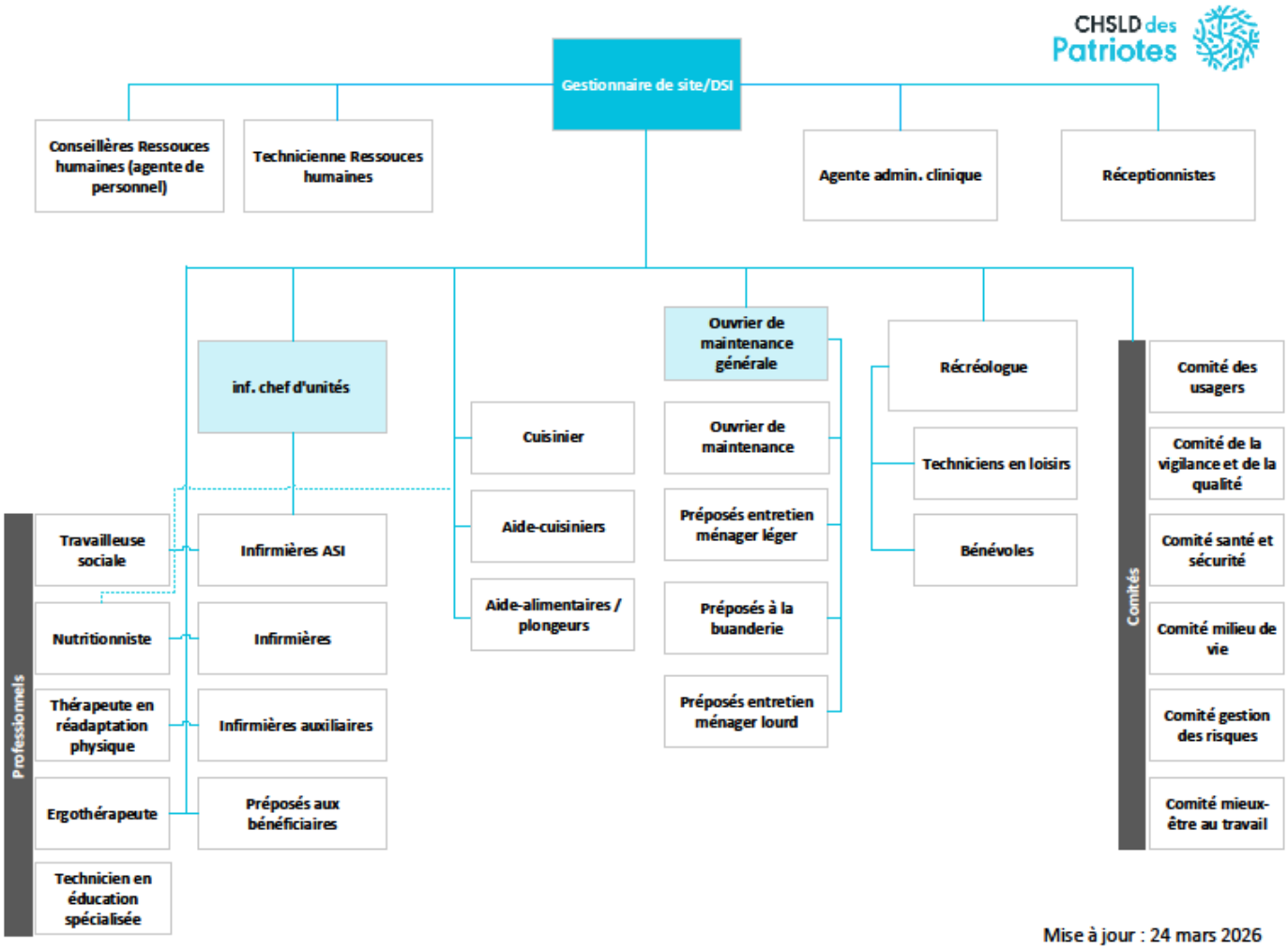
L'année 2025-2026 a été marquée par des changements importants au sein de l'équipe de direction. Ces ajustements visaient à consolider les pratiques de gestion, à soutenir l'amélioration continue et à poursuivre l'objectif de faire du CHSLD des Patriotes un établissement d'excellence.

L'équipe de direction est composée des personnes suivantes :

- **Madame Mélanye Sagala**, cheffe des opérations chez Mandala Santé
- **Madame Karine Desrochers**, directrice des opérations chez Mandala Santé
- **Madame Darline Duré**, directrice générale du CHSLD des Patriotes
- **Madame Marie Jade Gagnon**, cheffe d'unité
- **Monsieur José Cauchon**, responsable de la maintenance

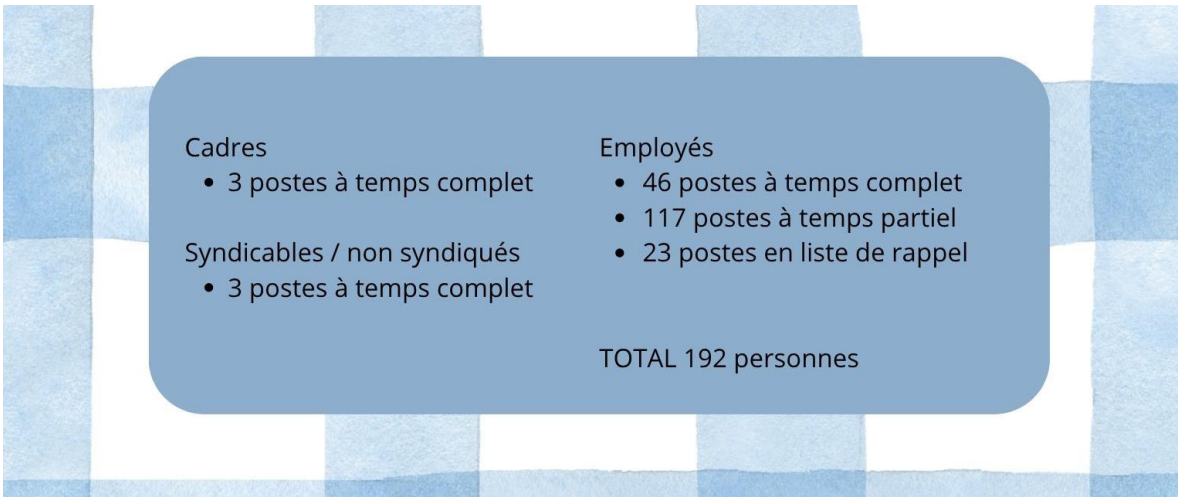
Des gestionnaires et des équipes engagés soutiennent la réalisation de la mission du CHSLD !

Organigramme de la structure du CHSLD des patriotes



Mise à jour : 24 mars 2026

Structure interne



Répartition de l'effectif

	Nombre d'emplois au 31 mars 2026	*Total de postes avec statut*	*Nombre d'ETC en 2025-2026*
PAB	44	88	61,6
Infirmière auxiliaire	13	26	18,2
Infirmière	7	14	9,8
ASI	4	8	5,6
Cadres	3	3	3
Conseillère RH	1	1	1
Technicienne RH	1	1	1
Agentes administratives, classe 3	1	1	1
Préposés entretien léger	4	8	5.6
Préposé entretien lourd	1	2	1.4
Préposé Buanderie BUL	1	1	1.4
Préposé buanderie BU	1	1	1
Ouvrier de maintenance	1	1	1
Ouvrier maintenance générale	1	1	1
Préposés services alimentaires	2	4	2.8
Aide-cuisinière	1	1	1.4
Chefs cuisiniers	2	2	1.8
Professionnels	8	8	8
Agente administrative clinique	1	1	1
Liste de rappel	/	20	/
TOTAL	**97**	**192**	**127,6**

Priorités organisationnelles









Priorités organisationnelles

Le personnel représente la richesse première du centre d'hébergement. Une équipe compétente et engagée est essentielle pour assurer des soins sécuritaires et de qualité aux résidents. Consciente de cet enjeu, la direction fait de la création d'un environnement de travail agréable et stimulant une priorité.

Poursuite de l'amélioration des processus 12 mois post conventionnement

- L'audit réalisé douze mois après le conventionnement du CHSLD des Patriotes met en évidence une amélioration globale de la conformité dans l'ensemble des secteurs évalués. L'environnement de vie se distingue par un niveau de conformité élevé, étant jugé propre, sécuritaire et bien entretenu, avec un taux de conformité de 88 %, soit une progression de 12 % par rapport à l'audit précédent. Les pratiques cliniques présentent également une amélioration, atteignant un taux de conformité de 62 % (+6 %).
- Les résultats obtenus témoignent d'avancées significatives dans plusieurs domaines prioritaires, notamment la gestion des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD), les suivis post-chute, la gestion de la douleur ainsi que la qualité de la documentation clinique au dossier. La majorité des éléments évalués démontrent une stabilité ou une amélioration de leur niveau de conformité, ce qui traduit une évolution favorable des pratiques depuis le dernier audit.
- En conclusion, les résultats démontrent une progression constante et structurante. Les outils cliniques ainsi que la structure documentaire en place constituent des assises solides pour soutenir la poursuite de l'amélioration des pratiques. Le maintien des efforts d'accompagnement, de supervision et d'encadrement clinique permettra de consolider les acquis, de favoriser une plus grande uniformité des interventions et de soutenir l'amélioration continue de la qualité des soins et des services offerts aux résidents.

Poursuite à la préparation rigoureuse à la visite d'Agrément Canada –2026

L'amélioration continue de la qualité des soins et des services demeure un pilier fondamental de la démarche d'accréditation auprès d'Agrément Canada. Dans cette perspective, le CHSLD des Patriotes a poursuivi, au cours de l'année, une préparation structurée et rigoureuse en vue de la visite prévue en 2026.

Plusieurs actions concrètes ont été réalisées afin de soutenir cette démarche, notamment la relecture complète des normes, le suivi des exigences applicables, ainsi que la rédaction et la mise à jour de politiques et procédures organisationnelles. Ces travaux ont permis de renforcer l'arrimage des pratiques internes aux standards de qualité et de sécurité attendus.

Un important volet de communication interne a également été déployé afin de favoriser la compréhension, l'engagement et l'appropriation de la démarche par les équipes. Des capsules informatives portant sur les Pratiques organisationnelles requises (POR) ont été diffusées, en complément de nombreuses rencontres tenues avec les différents secteurs du CHSLD.

L'ensemble de ces initiatives témoigne de la mobilisation des équipes et de la volonté de l'établissement de consolider sa culture d'amélioration continue, de qualité et de sécurité, au bénéfice des résidents, de leurs proches et du personnel.

Viabilité et santé financière

rajout conventionnement









Viabilité et santé financière

La surveillance constante de la santé financière du CHSLD des Patriotes reste une priorité clé cette année. En assurant une gestion rigoureuse de ses ressources financières, l'établissement peut maintenir des soins et services de qualité tout en faisant face aux défis économiques du secteur de la santé.

À cet égard, la direction financière de Mandala a proposé des formations à la direction générale, axées sur l'analyse des dépenses et le suivi des approbations des factures. Par ailleurs, plusieurs séances de travail ont été organisées en collaboration avec Mandala Santé pour mieux comprendre les besoins du CHSLD et adapter la structure organisationnelle en conséquence.

De plus, la haute direction de Mandala Santé, en étroite collaboration avec l'équipe dirigeante du CHSLD, a consacré temps et rigueur à revoir et ajuster la structure des postes. Cela a permis de concilier l'augmentation des heures cliniques et le maintien de l'équilibre budgétaire, tout en alignant ces efforts avec le processus de conventionnement.

UTILISATION DES RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES PAR PROGRAMME

Les renseignements suivants ont été transmis au ministère de la Santé et des Services sociaux et sont inclus au rapport financier annuel 2025-2026 (AS-425) de l'établissement. Un sommaire des informations afférentes aux états financiers et à l'analyse des résultats des opérations est présenté dans le tableau ci-dessous.

PROGRAMMES	EXERCICE COURANTS
Soutien à l'autonomie des personnes âgées	11 140 893 $
Santé physique	1 118 339 $
Administration	1 283 964 $
Soutien aux services	1 883 146 $
Gestion des bâtiments et équipements	1 215 821 $
TOTAL	**16 642 163 $**

Engagement au code d’éthique et de déontologie des administrateurs

Chaque année, l’ensemble des administrateurs ainsi que la directrice générale du CHSLD des Patriotes réitèrent leur engagement à respecter le code d’éthique et de déontologie des administrateurs de l’établissement par la signature d’un engagement formel.

À ce jour, aucune situation ni aucun cas particulier en lien avec un manquement à l’application de ce code n’a été porté à l’attention du conseil d’administration.

Par ailleurs, tout au long de l’année, les représentants du comité des usagers ainsi que les membres du comité exécutif ont été invités à prendre part aux rencontres du comité de vigilance et de qualité. Leurs présentations ont permis aux administrateurs d’approfondir leur compréhension des enjeux propres aux différents secteurs d’activité de l’organisation.

Ces échanges favorisent également une meilleure circulation de l’information et permettent aux personnes accueillies de bénéficier indirectement de l’expertise diversifiée des membres du conseil d’administration. Ils contribuent ainsi au renforcement du soutien offert aux équipes, à la reconnaissance du rôle des gestionnaires et au développement continu des talents au sein de l’établissement.

Philosophie et valeurs









Notre philosophie

Au CHSLD des Patriotes, notre philosophie repose sur une conviction fondamentale : le résident est au cœur de chacune de nos décisions, de nos interventions et de nos actions quotidiennes. Nous privilégions une approche de soins et de services personnalisée, centrée sur la personne, qui reconnaît l'unicité de chaque résident et respecte son histoire, ses valeurs, ses choix et son rythme de vie.

Cette vision globale tient compte de toutes les dimensions de la personne : ses besoins physiques, psychologiques, émotionnels, sociaux, spirituels et relationnels. Elle vise à offrir un milieu de vie qui favorise le bien-être, l'épanouissement et le maintien de la qualité de vie, malgré la perte d'autonomie.

Nous croyons que la réussite de cette approche repose sur une collaboration étroite entre le résident, ses proches et l'ensemble des membres de l'équipe interdisciplinaire. Chacun joue un rôle essentiel dans la compréhension des besoins, des attentes et des aspirations du résident afin de lui offrir un accompagnement adapté et significatif.

Bien qu'il soit en situation de perte d'autonomie, le résident demeure avant tout une personne à part entière, porteuse d'une histoire unique, d'expériences de vie riches et de valeurs qui lui sont propres. Nous reconnaissons sa capacité à participer aux décisions qui le concernent et à demeurer acteur de son parcours de vie.

Notre approche d'intervention repose sur les principes suivants :

- Respecter la liberté du résident en favorisant son pouvoir de décision et son droit de faire des choix.
- Préserver son identité, sa dignité et son estime de soi dans toutes les sphères de sa vie.
- Offrir un accompagnement de qualité grâce à une équipe compétente, engagée et attentive à ses besoins.
- Reconnaître et respecter ses goûts, ses préférences et ses habitudes de vie afin de maintenir une continuité avec son vécu antérieur.
- Favoriser son autonomie en encourageant le maintien de ses capacités et de son potentiel.
- Créer un environnement sécuritaire, chaleureux et bienveillant où chaque personne se sent respectée et valorisée.

Dans cette perspective, le développement de notre milieu de vie repose sur une démarche d'amélioration continue. Nous encourageons l'innovation, la créativité et la remise en question constructive de nos pratiques afin de répondre aux besoins évolutifs de notre clientèle. Cette volonté nous permet d'offrir des services adaptés à tous les résidents, y compris ceux vivant avec des troubles neurocognitifs, des limitations fonctionnelles importantes ou des situations d'isolement social.

Au CHSLD des Patriotes, nous nous engageons à offrir bien plus qu'un milieu d'hébergement : nous souhaitons créer un véritable milieu de vie où chaque résident peut continuer à s'épanouir dans un environnement accueillant, respectueux et humain. En demeurant à l'écoute de leurs besoins, de leurs attentes et de leurs habitudes de vie, nous favorisons une expérience de vie qui se rapproche le plus possible de leur réalité antérieure, tout en leur assurant les soins et l'accompagnement nécessaires à leur bien-être.

Nos valeurs : le fondement de notre engagement

Notre plan stratégique repose sur des valeurs fortes qui guident chacune de nos actions et qui continueront d'orienter notre développement bien au-delà des prochaines années. Ces valeurs constituent le socle de notre culture organisationnelle et inspirent nos décisions, nos comportements et nos relations avec les résidents, leurs proches et l'ensemble de notre personnel.



BIENVEILLANCE

Nous faisons preuve de bienveillance en recherchant le bien-être d'autrui, grâce à des relations empathiques et empreintes d'humanisme.

Notre plan stratégique est supporté par des valeurs fortes.

IMPUTABILITÉ

Lorsque les rôles et responsabilités sont clairement définis, l'imputabilité est un important outil de motivation à bien faire les choses et à contribuer à la mission de l'organisation.

ENGAGEMENT

Par une adhésion individuelle et collective, nous visons la qualité des services et des soins offerts.

COLLABORATION

La collaboration sert à unir tous les acteurs qui œuvrent ensemble à l'atteinte de notre objectif commun.

OUVERTURE

Par notre attitude, notre écoute et nos actions, nous accueillons la diversité et l'inclusion. Notre ouverture aux nouvelles façons de faire nous permet de nous surpasser.

HOSPITALITÉ

Soigner l'expérience quotidienne et aller au-devant des besoins des clients.

Nos unités



Nos unités de vie évolutives

Des Mille-Îles, Chénier, de l'Église, du Moulin et des Hirondelles

L'admission en centre d'hébergement représente une étape importante dans la vie d'une personne âgée en perte d'autonomie et de ses proches. Ce changement de milieu de vie s'accompagne souvent de nombreuses émotions et nécessite une période d'adaptation. Au CHSLD des Patriotes, nous accordons une attention particulière à cette transition afin qu'elle se déroule dans un climat de confiance, de respect et de bienveillance.

Nos unités de vie évolutives ont été conçues selon une approche centrée sur la personne. Elles tiennent compte de l'histoire de vie, des habitudes, des préférences et des valeurs de chaque résident afin de favoriser son bien-être et son sentiment d'appartenance à son nouveau milieu de vie.

Parce que les besoins évoluent au fil du temps, nos équipes adaptent continuellement leurs interventions pour offrir un accompagnement personnalisé qui répond à la réalité de chaque résident, dès son admission et tout au long de son parcours d'hébergement. Notre objectif est de maintenir un équilibre entre la qualité de vie, le maintien de l'autonomie et l'atteinte des objectifs cliniques.

Cette approche globale repose sur la collaboration d'une équipe interdisciplinaire engagée, qui privilégie des interventions adaptées, positives, personnalisées et participatives afin d'offrir aux résidents une expérience de vie empreinte de dignité, de sécurité et de sens.

Nos unités prothétiques

St-Louis, Du Chêne et De l'Héritage

Les unités prothétiques accueillent les résidents présentant un diagnostic de maladie d'Alzheimer ou d'un autre trouble neurocognitif majeur, dont la condition peut s'accompagner de comportements nécessitant un encadrement spécialisé et un environnement adapté.

Ces comportements peuvent notamment inclure l'errance, le risque de fugue, la fouille intrusive, les comportements de désinhibition, les perturbations vocales ou encore certains comportements physiques associés à la maladie.

Afin d'assurer leur sécurité et leur bien-être, les résidents bénéficient d'un accompagnement continu par une équipe qualifiée composée d'infirmières, d'infirmières auxiliaires, de préposés aux bénéficiaires et de professionnels de diverses disciplines. L'assistance nécessaire aux activités de la vie quotidienne et domestique est offerte en tout temps selon les besoins de chacun.

Ces unités disposent également d'espaces spécialement aménagés, notamment de cours extérieures clôturées et de balcons sécurisés, permettant aux résidents de profiter de l'extérieur dans un environnement sécuritaire et adapté à leur condition.

Toutes les unités du CHSLD des Patriotes portent le nom de rues patrimoniales de la ville de Saint-Eustache, soulignant ainsi notre attachement à la communauté et à son histoire.

Le milieu de vie et l'approche optimale









L’approche milieu de vie



Une approche centrée sur le résident

Au CHSLD des Patriotes, nous plaçons les résidents au centre de chacune de nos actions. Notre priorité est de leur offrir un milieu de vie chaleureux, sécuritaire et respectueux de leur dignité, tout en tenant compte de leurs habitudes, de leurs préférences et de leurs besoins évolutifs.

Une vision globale du chez-soi

Dans cette continuité, le concept de milieu de vie au CHSLD des Patriotes va bien au-delà de l’organisation d’activités ou des services offerts à l’intérieur de l’établissement. Il repose sur une approche globale visant à créer un environnement où chaque résident se sent chez lui, dans le respect de son identité, de son intimité, de son autonomie et de son rythme de vie.

Un accompagnement respectueux de l’autonomie

Dans un contexte d’hébergement en soins de longue durée, cette vision se traduit par un milieu sécuritaire et confortable qui permet aux résidents de maintenir le plus possible leur autonomie et leur pouvoir de décision. Notre objectif est d’accompagner chaque personne dans son parcours de vie, en lui offrant le soutien nécessaire lorsque sa condition évolue.

Des activités et des espaces favorisant la participation sociale

Pour soutenir cette qualité de vie au quotidien, le CHSLD des Patriotes propose un environnement stimulant qui encourage la participation à des activités diversifiées et adaptées aux intérêts de chacun. Des espaces familiaux sont également mis à la disposition des résidents afin de favoriser les rencontres et la création de moments significatifs avec leurs proches.

Des aménagements extérieurs adaptés et stimulants

Cette volonté de créer un milieu vivant et stimulant se reflète également dans l’aménagement extérieur. Grâce à un partenariat avec **Éco Verdure**, des **potagers surélevés adaptés aux résidents** ont été installés sur la terrasse arrière de l’établissement. Cette initiative permet aux résidents de renouer avec le jardinage, de profiter du plein air et de participer à une activité valorisante favorisant le maintien des capacités physiques, cognitives et sociales.

Des micro-milieux de vie adaptés aux besoins de chacun

En complément de ces initiatives, notre organisation repose sur une approche harmonisée des micro-milieux de vie, tout en reconnaissant que chaque résident présente une réalité unique. C’est pourquoi nous offrons différents environnements adaptés aux personnes vivant avec des limitations physiques, fonctionnelles ou cognitives. Cette souplesse nous permet de répondre adéquatement aux besoins de chacun, tout en préservant une qualité de vie optimale.

Ainsi, toutes ces actions s’inscrivent dans notre engagement quotidien à faire du CHSLD des Patriotes un véritable milieu de vie. Nous souhaitons que les résidents puissent s’y épanouir, maintenir leurs liens sociaux et continuer à vivre des expériences significatives dans un environnement empreint de respect, de bienveillance et d’humanité.

Le milieu de vie et l'approche optimale

Cette approche milieu de vie se prolonge dans une approche optimale, fondée sur l'adaptation constante des soins, des services et de l'environnement aux besoins évolutifs des personnes hébergées et de leurs proches. Elle vise à offrir un cadre chaleureux, sécuritaire et respectueux, où chaque résident peut préserver son identité, ses habitudes et son rythme de vie.

Des principes d'intervention axés sur l'approche optimale

- **Écoute et participation :** être attentif aux besoins des résidents et de leurs proches, sans décider à leur place, même lorsque des pertes cognitives, physiques ou d'autonomie sont présentes.
- **Personnalisation des interventions :** privilégier une approche individualisée, en limitant les règles, routines et procédures qui ne sont pas nécessaires.
- **Respect de l'unicité :** reconnaître les particularités de chaque personne et adapter les interventions au-delà des normes générales.
- **Liberté et intimité :** favoriser la liberté, la spontanéité, l'imagination et l'intimité, tout en valorisant la différence.
- **Environnement chaleureux :** aménager les espaces physiques afin qu'ils évoquent un véritable chez-soi, accueillant et rassurant.
- **Amélioration continue :** remettre régulièrement les pratiques en question afin d'ajuster les interventions et l'environnement aux besoins changeants des résidents.
- **Défi collectif :** créer un milieu de vie adapté aux personnes en perte d'autonomie, respectueux de leurs habitudes et de leur rythme, tout en tenant compte du cadre collectif de l'établissement.

Projet ''Amical''

Au CHSLD, nous avons implanté **Amical**, une innovation humaine qui met l'intelligence artificielle au service de nos résidents les plus vulnérables.



Amical prend la forme d'un simple téléphone fixe, sans écran ni boutons complexes. En décrochant le combiné, le résident entre en conversation avec un compagnon IA bienveillant, capable d'échanger, d'écouter et d'offrir une présence rassurante.

L'idée est née d'un constat simple : les personnes vivant avec des troubles cognitifs ne peuvent pas toujours utiliser les technologies numériques actuelles, souvent trop compliquées ou peu adaptées à leur réalité. Nous avons donc choisi de ramener l'innovation vers un objet familier, connu et rassurant.

Grâce à Amical, la technologie devient invisible et laisse toute la place à ce qui compte vraiment : la relation, l'écoute et le sentiment de ne pas être seul.

Les soins évolutifs

Les soins de fin de vie

Au CHSLD des Patriotes, les soins de fin de vie s'inscrivent dans une approche profondément humaine, axée sur le confort, la dignité et le respect des volontés du résident.

Lorsqu'un résident approche la fin de sa vie, une attention particulière est portée à ses besoins physiques, psychologiques, sociaux et spirituels. Notre priorité consiste à soulager la souffrance, à assurer le meilleur confort possible et à offrir un accompagnement empreint de compassion tout au long de cette étape importante.

Les proches sont également soutenus et accompagnés afin qu'ils puissent traverser cette période avec sérénité. Une communication ouverte, respectueuse et bienveillante est maintenue entre les familles et les membres de l'équipe soignante afin de favoriser une prise de décision éclairée et conforme aux volontés du résident.

Les interventions sont orientées vers le soulagement de la douleur, la gestion des symptômes, la réduction de l'anxiété et le maintien de la dignité de la personne. Chaque plan de soins est personnalisé et élaboré en collaboration avec le résident, ses proches et l'équipe interdisciplinaire.

Au besoin, tous les résidents peuvent bénéficier de soins palliatifs dispensés par notre équipe interdisciplinaire, dans un environnement calme, sécuritaire et respectueux de leurs valeurs.

Notre engagement est de permettre à chaque résident de vivre ses derniers moments dans la paix, le confort et le respect, tout en offrant à ses proches présence, soutien et accompagnement. Cette approche humaniste est au cœur de notre mission et reflète les valeurs qui animent quotidiennement le CHSLD des Patriotes.



Programme de loisirs



Tout au long de l'année 2025-2026, notre programme de loisirs a continué d'offrir aux résidents une variété d'activités visant à favoriser les liens sociaux, la créativité, le bien-être physique, la participation et le plaisir.

Notre programmation comprend notamment des activités d'arts et de bricolage, de l'horticulture et du jardinage, des spectacles et activités musicales, du théâtre, des exercices au gymnase, ainsi que différentes activités sportives et récréatives. Nous avons également poursuivi nos activités hebdomadaires de bingo et de liturgie, qui offrent aux résidents des occasions régulières de socialisation, de rassemblement et de participation.

Au cours des neuf derniers mois, nous avons également développé de belles collaborations avec des membres de notre communauté, qui contribuent grandement à enrichir notre programmation musicale et sociale. Plusieurs musiciens de la communauté viennent maintenant régulièrement offrir des prestations musicales aux résidents. Ces rencontres permettent de profiter de musique en direct, de découvrir différents talents et de créer des moments de partage et de plaisir.

Nous avons également accueilli une proche d'une ancienne résidente, qui vient deux fois par mois pour animer un après-midi de karaoké. Cette activité est très appréciée et encourage les résidents à chanter, à participer et à partager de beaux souvenirs musicaux.

Un musicien de la communauté vient également régulièrement avec son accordéon afin d'offrir des prestations musicales aux résidents. À l'occasion de la fête des Mères, une liste musicale spéciale dédiée aux femmes et aux mamans avait été préparée, créant ainsi un moment particulièrement chaleureux et significatif pour nos résidentes.



Notre équipe de loisirs, accompagnée de nos bénévoles, participe également au programme « Chantons ensemble », organisé une à deux fois par mois. Ces rencontres permettent de chanter avec les résidents et de créer des moments de partage, de plaisir et de connexion à travers la musique.

Cette année, nous avons aussi eu le plaisir de constater une augmentation du nombre de bénévoles participant à nos activités. Leur soutien est particulièrement précieux lors de nos grandes activités de groupe, puisqu'ils nous aident à accompagner et à rassembler les résidents afin qu'ils puissent pleinement profiter de la programmation.

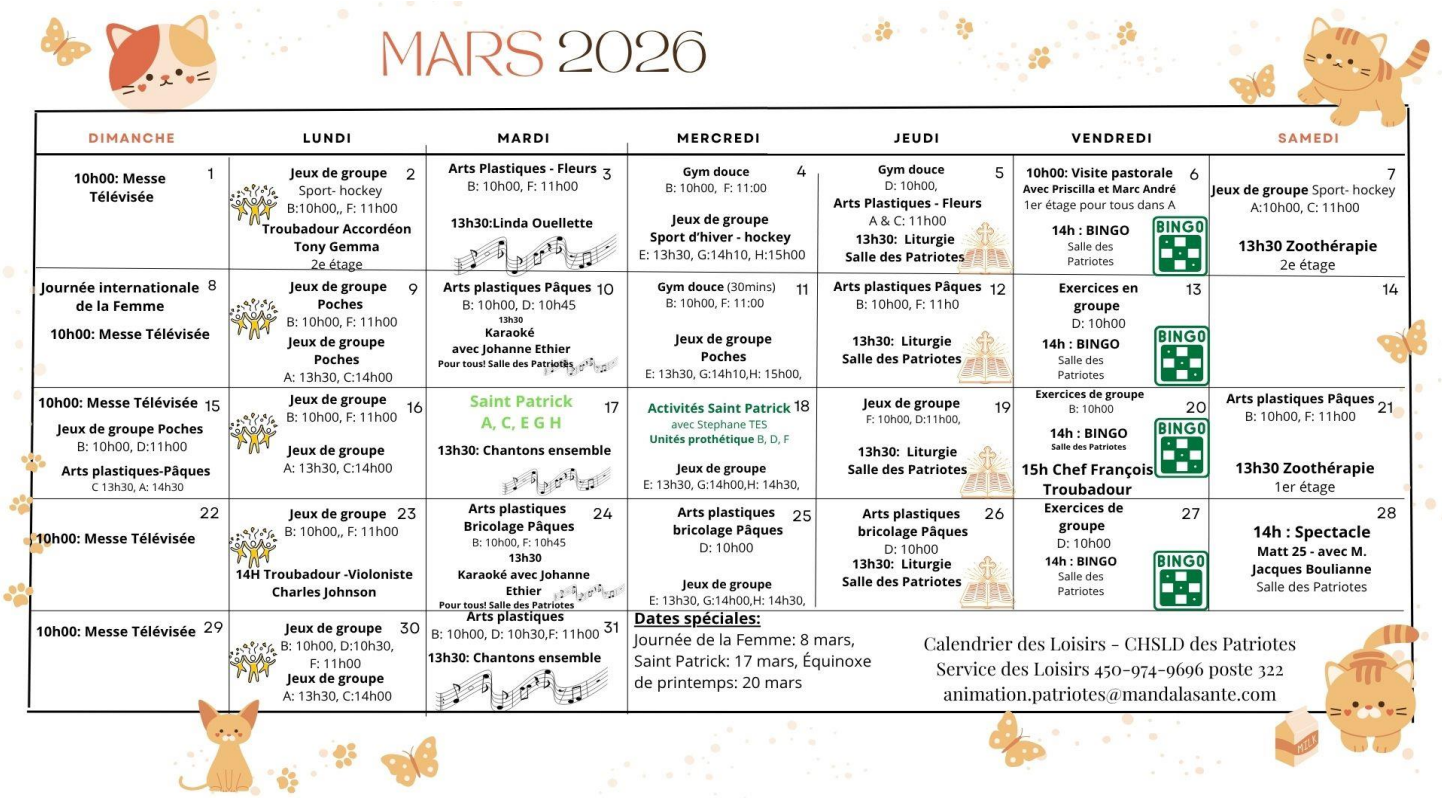
Les activités saisonnières et familiales demeurent également importantes. À Noël, nous avons organisé un souper familial accompagné d'un spectacle. Au printemps, nous avons célébré avec une cabane à sucre familiale agrémentée de musique en direct. Durant l'été, les résidents ont profité d'une fête à la piscine, ainsi que de différentes activités extérieures avec des bulles et des jeux d'eau.

À l'approche de l'automne, notre programmation s'inspirera des thèmes country, des récoltes et des couleurs automnales, afin de célébrer la saison et de créer de nouvelles occasions de rassemblement.

Dans l'ensemble, notre objectif demeure d'offrir un programme de loisirs varié, inclusif et significatif, tout en développant des partenariats avec notre communauté et en créant des expériences qui favorisent la participation, la socialisation, le plaisir et la qualité de vie de nos résidents.

Aperçu de la programmation des loisirs

(Exemple de calendrier mensuel – mars 2026)



Bénévolat

De janvier au 31 mars 2026, les 18 bénévoles actifs de notre établissement ont consacré un total de 460,5 heures au soutien de nos résidents et à la réalisation de diverses activités.

Par leur présence, leur générosité et leur engagement, ces bénévoles contribuent de façon significative à enrichir le milieu de vie de nos résidents et à favoriser leur bien-être. Leur apport représente une valeur inestimable pour notre organisation.

Nous leur adressons nos plus sincères remerciements pour leur dévouement et leur précieuse contribution à notre mission. Merci de faire une différence chaque jour.

Faits saillants et données opérationnelles









Faits saillants et données opérationnelles

À la suite du conventionnement du CHSLD des Patriotes, officialisé en 2025, le comité de gestion des risques et de la qualité, actif depuis 2023, a poursuivi ses travaux dans une dynamique renouvelée. Cette transition a permis de consolider les mécanismes de suivi, d'analyse et d'amélioration continue liés à la sécurité des résidents et à la qualité des soins et services.

La présente section résume les principaux constats relevés pour la période du 31 mars au 31 décembre 2025. Lors de sa réunion du 2 mars 2026, le comité a souligné l'importance de faire connaître davantage son rôle auprès des résidents, de leurs familles et de leurs proches, notamment en communiquant les résultats de ses analyses de façon claire et accessible.

Dans cette perspective, une communication a été transmise aux familles et aux proches afin de présenter le comité, d'expliquer le processus d'analyse des événements et de mieux faire comprendre les mécanismes de gestion des risques en place au CHSLD des Patriotes.

Un sondage anonyme destiné aux familles a également été partagé afin d'évaluer leur compréhension du mécanisme de gestion des événements. Cette démarche s'inscrit dans une volonté de transparence, de collaboration et d'amélioration continue.

Par ailleurs, une courte formation portant sur la prévention des chutes a été rendue disponible aux familles et aux proches. Cette ressource vise à favoriser une meilleure compréhension des risques et à renforcer la collaboration autour de la sécurité et du bien-être des résidents.

Projets cliniques et technologiques

L'implantation du logiciel de PandaWeb pour la gestion sécuritaire et informatisée du circuit du médicament est prévue pour septembre 2026.

Une clinique visuelle mobile a également été mise à la disposition des résidents sur place, leur offrant un accès privilégié à des soins spécialisés et adaptés à leurs besoins.

De plus, un service buccodentaire, composé de dentistes et d'hygiénistes dentaires a été déployé au CHSLD des Patriotes, contribuant à la promotion de la santé buccale et au bien-être des résidents.

Vaccination

Au cours de l'année 2025-2026, le CHSLD des Patriotes a poursuivi ses efforts afin de favoriser l'accès à la vaccination des résidents directement au sein de l'établissement. Cette approche permet d'offrir un service adapté à la réalité de notre clientèle, tout en facilitant l'administration des vaccins dans un environnement sécuritaire et familier pour les résidents.

Contre l'influenza

	2025-2026
Résidents ayant le vaccin contre l'influenza	35 %

Contre la covid-19

	2025-2026
Résidents ayant le vaccin la covid-19	35 %

Contre Virus respiratoire syncytial (VRS)

	2025-2026
Résidents ayant le vaccin contre Virus respiratoire syncytial	31 %

Statistiques des résidents hébergés

Au cours de l'année 2025-2026, le CHSLD des Patriotes a accueilli 81 nouveaux résidents. Ces admissions témoignent de la diversité des profils et des besoins de la clientèle hébergée au sein de l'établissement.

- La durée moyenne de séjour des résidents ayant quitté l'établissement au cours de l'année 2025-2026 s'établit à 691 jours.
- Répartition de la clientèle selon le profil Iso-SMAF à l'admission

La répartition de la clientèle selon le profil Iso-SMAF établi à l'admission se présente comme suit :

Profil Iso-SMAF	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Nombre de résidents	0	5	0	8	18	9	27	13	1

La majorité des résidents admis présentent des profils Iso-SMAF situés entre 10 et 13, avec une concentration particulièrement importante au profil 12, qui représente 24 résidents. Ces données illustrent la diversité des niveaux de besoins et de soutien requis par la clientèle accueillie au CHSLD des Patriotes.

Valorisation du personnel et philosophie de gestion









Valorisation du personnel et philosophie de gestion

Le CHSLD des Patriotes reconnaît son personnel comme sa ressource la plus précieuse et un pilier essentiel à la réalisation de sa mission. Il s'engage à promouvoir les valeurs suivantes :



- **Le sens de l'imputabilité individuel et collectif**
- **L'esprit d'équipe**
- **Le sentiment d'appartenance**
- **La fierté de soi et du travail accompli**
- **Le développement personnel et organisationnel**

L'année 2025-2026 a été marquée par plusieurs optimisations visant à renforcer la qualité, la sécurité et la continuité des soins et services offerts aux résidents. Ces actions tel que le Programme de reconnaissance des employés, et l'évaluation du rendement de l'appréciation du professionnalisme, du rendement et de la posture Mandala santé, s'inscrivent dans une volonté d'amélioration continue et de consolidation des pratiques professionnelles au sein des équipes.

Optimisation des pratiques cliniques et de la qualité

L'ajout de personnel clinique spécialisé, notamment par la création d'un poste d'infirmière clinicienne en soutien aux équipes, constitue l'une des principales avancées de l'année. Cette mesure vise à optimiser les compétences cliniques disponibles au sein de la main-d'œuvre spécialisée et à renforcer l'expertise clinique auprès des équipes. Ce rôle permet de soutenir l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, notamment par l'application des meilleures pratiques, le respect des normes en vigueur et l'accompagnement clinique des intervenants dans leur pratique quotidienne.

La contribution de la nutritionniste a également été consolidée afin d'assurer un meilleur contrôle de la qualité alimentaire. Son implication vise à mettre en place les bonnes pratiques, à soutenir l'amélioration de l'offre alimentaire et à maintenir une expérience distinctive dans le choix des menus et des collations proposés aux résidents.



Des tables d'échange regroupant les assistantes du supérieur immédiat, les infirmières cheffes d'équipe, les infirmières auxiliaires et les préposés aux bénéficiaires ont aussi été mises en place. Ces rencontres favorisent le partage d'information, la circulation des bonnes pratiques et l'identification d'occasions d'amélioration dans les milieux de vie.

Développement et optimisation des ressources humaines

Développement des compétences

- Les formations offertes cette année ont été étroitement arrimées aux besoins identifiés lors des évaluations annuelles ainsi qu'aux objectifs de développement des compétences de nos employés. Une attention particulière a été accordée non seulement au perfectionnement professionnel, mais également aux comportements et aux valeurs qui caractérisent notre milieu de vie et de travail.
- Dans cette optique, plusieurs activités de formation et de sensibilisation ont permis d'aborder des thèmes essentiels tels que la civilité et la prévention de la violence en milieu de travail. En réponse aux besoins recensés, diverses formations et activités de perfectionnement ont également été réalisées, notamment en matière de soins de plaies, de prévention des chutes, de rédaction des notes au dossier dans GUSTAV, d'aide à l'alimentation ainsi que des obligations des intervenants relatives aux mesures alternatives et aux contentions. Plusieurs autres activités ont également contribué au développement des connaissances et des compétences de nos équipes.

Révision des procédures

- Au cours de l'année, nous avons procédé à la révision de notre plan d'intégration afin d'offrir aux nouveaux employés un parcours d'accueil plus structuré, mieux encadré et davantage adapté à leurs besoins. Des journées d'orientation spécifiques, accompagnées d'un soutien personnalisé, ont été mises en place pour faciliter leur intégration au sein de l'organisation.



- Une attention particulière est portée à la découverte du CHSLD des Patriotes, de sa mission et de ses valeurs, notamment celle de l'hospitalité. Nous souhaitons ainsi que chaque nouvelle personne se sente accueillie, soutenue et reconnue dès son arrivée, comme un membre à part entière de notre grande famille.
- Par ailleurs, la majorité de nos procédures ont été révisées afin d'assurer une plus grande uniformité dans le fonctionnement des différents volets des ressources humaines. Ces travaux ont notamment touché la gestion de la liste de rappel, la gestion des dossiers d'employés, la gestion des absences journalières, la procédure applicable lors d'un événement accidentel, le code vestimentaire ainsi que plusieurs autres processus administratifs.
- Nous avons également revu nos pratiques relatives aux relations de travail dans le but d'améliorer l'efficacité des enquêtes administratives et d'assurer un accompagnement adéquat des employés faisant l'objet d'une mesure disciplinaire, administrative ou d'un suivi particulier. L'objectif demeure de favoriser une approche constructive, d'offrir un encadrement adapté, de mettre en place du coaching lorsque nécessaire et de prévenir la récurrence de situations problématiques.
- Cette révision de nos procédures nous permet de nous assurer qu'elles reflètent adéquatement notre réalité organisationnelle et répondent aux besoins actuels de l'établissement. Elle contribue également à uniformiser les pratiques, à clarifier les responsabilités et à favoriser une gestion plus efficace, cohérente et équitable.

Sensibilisation et mobilisation du personnel

- Plusieurs journées thématiques ont également été soulignées au cours de l'année, notamment la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées. À cette occasion, diverses activités de sensibilisation et des témoignages inspirants ont permis de mobiliser les employés et de les encourager à poser des gestes concrets afin de contribuer au bien-être, à la sécurité et à la qualité de vie de nos résidents.

- **Événements et reconnaissance.** De nombreuses célébrations ont ponctué l'année : anniversaires, fêtes thématiques, spectacles, cabane à sucre, BBQ, Halloween, fête de Noël, fête du jour de l'an, etc. Des festivités de reconnaissance soulignant les anniversaires de service au sein des employés ont été organisées pour valoriser leur engagement au sein du CHSLD des Patriotes !

NOS COMITÉS









COMITÉ DES USAGERS

Cette année encore, les membres du comité des usagers sont demeurés très impliqués dans la réalisation de leur mandat, notamment en matière de promotion, de respect et de défense des droits des usagers. Par leur présence attentive et proactive, ils ont poursuivi leur rôle d'écoute auprès des résidents et de leurs proches, en recueillant leurs besoins, préoccupations et commentaires, et en s'assurant que les suivis appropriés soient portés à l'attention de la direction générale de l'établissement.

Au cours de l'année, le comité a bénéficié de l'attribution d'un local dédié, ce qui constitue une avancée importante pour accroître sa visibilité, favoriser son accessibilité et soutenir ses activités auprès des résidents et des familles. Une ligne téléphonique avec boîte vocale a été mis en place. Les messages reçus seront pris en charge de façon hebdomadaire par la présidente ou la vice-présidente du comité, permettant ainsi d'assurer un meilleur suivi des demandes et des préoccupations exprimées.

COMITÉ CO-GESTION MÉDECINS

La cogestion médico-clinico-administrative

La cogestion constitue une approche moderne et intégrée de gouvernance, par laquelle la réflexion, l'analyse des enjeux et la prise de décision sont partagées entre deux personnes possédant des expertises distinctes, mais hautement complémentaires. Les cogestionnaires relèvent généralement de directions différentes, notamment clinique et administrative, ce qui permet de conjuguer les perspectives professionnelles, opérationnelles et organisationnelles.

Cette approche s'inscrit dans une culture organisationnelle innovante, axée sur la collaboration, la responsabilisation partagée et l'amélioration continue. Elle prend pleinement son sens dans une perspective à long terme, puisqu'elle favorise l'adaptation constante des pratiques, l'optimisation des processus et l'amélioration de la qualité des soins et des services offerts aux usagers.

Objectifs de la cogestion

La cogestion médico-clinico-administrative vise principalement à assurer une gestion opérationnelle rigoureuse et concertée. Elle favorise une plus grande agilité dans la prise de décision, particulièrement lorsque les enjeux ont une incidence directe sur la qualité des soins et des services, la sécurité, le bien-être des résidents ainsi que l'efficience organisationnelle.

Elle permet également d'assurer une réponse mieux adaptée à l'évolution des besoins des résidents, des équipes et de l'établissement. En misant sur la complémentarité des expertises, la cogestion contribue à renforcer la cohérence des interventions, à soutenir la mobilisation des équipes et à favoriser une gouvernance alignée sur les priorités cliniques, administratives et humaines du CHSLD.

En 2025-2026, en collaboration avec Dr Kassissia et Dr Ibrahim;

- Mise en place des ordonnances collectives afin de mieux gérer l'état de santé de la clientèle et éviter les transferts à l'urgence.
- Diminution du taux de transfert à l'urgence
- Meilleure prise en charge des patients avec une plus grande disponibilité et présence des médecins

---

COMITÉ GESTION DES RISQUES

Composition du comité en date du 31 mars 2026

Jean-Luc Audet, Chef d'unité, Responsable
Sylvie Chevrier, Cuisinière
Audrey Fortin, Ergothérapeute
Kim Demontigny, Technicienne en physiothérapie
José Cauchon, Responsable de la maintenance
Myriam Gonthier, Représentante du Comité SST :
Mme Sylvie Mapp, Représentante du Comité des résidents:

Rôle et mandat du comité

Le comité de gestion des risques et de la qualité a pour mission principale de soutenir la mise en place d'actions efficaces visant à prévenir la répétition des incidents et des accidents. Il contribue ainsi à l'amélioration continue de la sécurité des soins et des services offerts aux résidents.

L'un de ses principaux mandats consiste à assurer la surveillance, le suivi et l'analyse des déclarations d'incidents et d'accidents consignées au rapport AH-223. Le comité formule également des recommandations afin de réduire la récurrence de ces événements et s'assure que les mesures retenues fassent l'objet d'un suivi par la direction du CHSLD des Patriotes.

Le comité produit des rapports trimestriels ainsi qu'un bilan annuel. Ses membres se réunissent tous les trois mois et peuvent être convoqués au besoin afin d'analyser certaines situations, de déterminer les actions à entreprendre et d'assurer le suivi des mesures de prévention.

Analyse des données déclarées

Tout événement survenant lors de la prestation des soins et des services, qu'il ait ou non des conséquences pour le résident, doit être déclaré au moyen du formulaire AH-223 dans le Système d'information sur la sécurité des soins et des services (SISSS) du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Cette déclaration constitue une obligation légale et représente un levier essentiel pour repérer les tendances, comprendre les causes possibles des événements et mettre en place des actions préventives adaptées.

Le comité recueille et analyse l'ensemble des événements déclarés afin de soutenir la prise de décision, d'améliorer les pratiques et de renforcer la culture de sécurité au sein de l'établissement.

Analyse des données de gestion des risques

Période du 1er avril au 31 décembre 2025

Au cours de la période visée, le nombre total d'événements déclarés a diminué de **21 %** comparativement à la même période de l'année précédente, ce qui témoigne des efforts continus déployés en matière de prévention et de gestion des risques.

Répartition des événements déclarés

Les événements déclarés se répartissent comme suit :

- **Chutes** (résident trouvé au sol, chute lors de la circulation, etc.) : **64 %**
- **Incidents liés à la médication** (omission, erreur de médicament, etc.) : **11 %**
- **Autres événements** (fugue, agression physique, blessure d'origine connue ou inconnue, etc.) : **22 %**
- **Autres catégories** : **3 %**

Analyse des chutes

Les chutes demeurent la catégorie d'événements la plus fréquemment déclarée. Toutefois, les résultats démontrent une amélioration notable :

- Une diminution de **5 %** du nombre de chutes a été observée comparativement à la même période de l'année précédente.
- Selon les unités, le nombre de chutes enregistrées varie entre **35 et 81 événements** sur la période analysée.
- Le taux moyen de chutes par résident varie de **2,7 à 11,1 chutes**, selon l'unité de vie, pour une moyenne globale de **6,7 chutes par résident** sur neuf mois.

Conclusion

La diminution du nombre total d'événements déclarés ainsi que la réduction du nombre de chutes observées par rapport à l'année précédente démontrent l'efficacité des mesures de prévention mises en place au sein de l'établissement.

Bien qu'il soit impossible d'éliminer complètement les risques dans un milieu accueillant une clientèle vulnérable, les résultats obtenus indiquent que les interventions déployées contribuent à réduire les événements indésirables et à améliorer la sécurité des résidents. La poursuite des efforts en prévention, en surveillance clinique et en amélioration continue demeure essentielle afin de maintenir cette tendance positive.

Le saviez-vous ?

La culture de sécurité : un levier essentiel

Le nombre de déclarations d'événements constitue un indicateur important de la culture de sécurité au sein d'une organisation.

Contrairement à certaines perceptions, un nombre élevé de déclarations n'est pas nécessairement préoccupant. Il peut au contraire démontrer que les membres du personnel reconnaissent les situations à risque, les déclarent de manière transparente et participent activement à la recherche de solutions.

À l'inverse, un faible nombre de déclarations peut parfois refléter des obstacles à la communication, une crainte de représailles ou un manque de mécanismes favorisant l'apprentissage organisationnel.

Une culture de sécurité forte favorise l'identification précoce des risques, l'analyse des causes et la mise en œuvre de mesures préventives efficaces, contribuant ainsi à la sécurité des résidents et du personnel.

L'analyse comparative des résultats au fil des années permet également de suivre l'évolution des tendances et d'évaluer l'impact réel des actions de prévention mises en place.

L'impact des troubles cognitifs sur le risque de chute

Les troubles cognitifs, tels que la maladie d'Alzheimer et les autres formes de démence, peuvent altérer le jugement, l'orientation spatiale, l'attention et la coordination motrice. Ces facteurs augmentent significativement le risque de chute chez les personnes hébergées.

Bien que les résidents des unités prothétiques représentent seulement **28,57 %** de la population hébergée, les unités **B, D et F** comptabilisent à elles seules **25,48 %** de l'ensemble des chutes enregistrées durant la période. Cette réalité illustre l'importance d'adapter continuellement les mesures de prévention aux besoins spécifiques de cette clientèle.

Le vieillissement de la peau chez les personnes âgées

Le vieillissement entraîne des changements physiologiques qui rendent la peau plus fragile, moins élastique et davantage susceptible aux blessures. La diminution du tissu adipeux sous-cutané ainsi que la réduction de la sensibilité cutanée augmentent également la vulnérabilité aux traumatismes.

Ainsi, des blessures comme les ecchymoses, les hématomes ou les déchirures cutanées peuvent survenir plus fréquemment, parfois sans cause immédiatement apparente.

Ces blessures peuvent également être attribuables à des facteurs identifiables, notamment :

- Une chute;
- Une ponction veineuse;
- Une agression;
- La prise de médicaments favorisant les saignements ou les ecchymoses;
- Le port de bijoux ou de vêtements inadaptés;
- Certains comportements ou facteurs environnementaux.

Chaque situation nécessite une analyse rigoureuse afin d'identifier les facteurs contributifs et de mettre en place des mesures préventives adaptées pour réduire les risques de récurrence.

COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ

Commissaire Locale aux plaintes et à la qualité

Composition du comité vigilance et de la qualité

Manon Léonard Directrice de la qualité de l'évaluation de la performance de l'éthique du CISSS des Laurentides
Pierre Bélanger Chef de la direction de Mandala Santé
Mélanye Sagala Cheffe des opérations Mandala Santé
Karine Desrochers Directrice des opérations Mandala Santé
Darline Duré, Directrice générale, CHSLD des Patriotes
Jean-Luc Audet Chef d'unité
Sylvie Mapp Présidente du comité usagers
Geneviève Coté Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité

Le comité Vigilance et qualité reçoit, analyse et suit tous les rapports relatifs à la qualité des soins et services, provenant de diverses instances internes et externes. Il examine les indicateurs de performance, les rapports d'inspections, de plaintes, d'Agrément et de satisfaction des résidents. Il formule des recommandations et analyse les dossiers liés aux droits des résidents pour soutenir l'amélioration continue.

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) elle est responsable du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.

En 2024-2025, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a procédé à l'ouverture et à la conclusion de deux dossiers de plaintes ainsi que d'une intervention en lien avec une situation de maltraitance associée à un possible abus financier. Les dossiers ont été fermés et aucune recommandation n'a été formulée à leur égard.

Le CHSLD des Patriotes a maintenu, tout au long de l'année, son engagement envers l'amélioration continue de la qualité des soins et des services offerts aux résidents. Les constats issus des dossiers traités ont permis de mettre en lumière certaines priorités organisationnelles, notamment la consolidation des pratiques de communication avec les résidents et leurs proches, la rigueur de la documentation clinique ainsi que la mise en place de suivis structurés favorisant la transparence, la continuité des soins et la qualité des interventions.

Ces travaux ont également rappelé l'importance de poursuivre les efforts visant à prioriser les requêtes jugées urgentes, à actualiser régulièrement les plans d'intervention interdisciplinaires et à renforcer la supervision clinique. Ces mesures contribuent à soutenir une prestation de soins sécuritaire, humaine et conforme aux meilleures pratiques, tout en favorisant une culture d'amélioration continue au sein de l'établissement.

COMITÉ PCI

Le comité de prévention et contrôle des infections (PCI) veille à l'application du programme PCI dans l'ensemble du CHSLD et au respect des critères de qualité et de certification. Il élabore, met à jour et diffuse les politiques, procédures, formations et stratégies de prévention des infections. Il assure la surveillance épidémiologique, la gestion des éclosions, la reddition de comptes et la coordination avec les partenaires internes et externes.

COMITÉ DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

Au cours de l'année, le comité de santé et de sécurité a poursuivi ses efforts afin de renforcer la prévention et de favoriser un milieu de travail sain et sécuritaire.

Nous avons notamment révisé la procédure applicable lors d'une absence ou d'une situation nécessitant une intervention en milieu de travail. Une attention particulière a également été portée à la formation des secouristes et à leur identification afin de permettre une intervention rapide et efficace en cas de besoin.

Dans le cadre de la Journée mondiale de la santé et de la sécurité au travail, différentes activités de sensibilisation ont été organisées, notamment des quiz, des témoignages et des activités de prise de conscience, en collaboration avec notre coach PDSB et le personnel qui fait partie du Comité.

Nous avons également mis en place des enquêtes, des analyses de situations et des activités de formation afin de renforcer notre approche préventive. L'objectif est d'identifier les risques en amont et de mettre en place des mesures concrètes afin de prévenir les incidents, plutôt que d'intervenir uniquement après leur survenue.

Le comité a été accompagné par une personne externe, en partenariat avec TELUS Santé, afin de réaliser une analyse de notre bâtiment et de nos installations. Cette démarche a permis d'évaluer si le matériel, les outils de travail et les espaces de rangement sont adéquats et conformes aux bonnes pratiques en matière de santé et de sécurité, dans le but d'assurer un environnement de travail sécuritaire pour l'ensemble des employés du CHSLD des Patriotes.

COMITÉ MIEUX-ÊTRE AU TRAVAIL

Le comité mieux-être au travail réunit les différents départements afin de favoriser les échanges sur les enjeux du travail quotidien. Il permet d'identifier les problématiques, de réfléchir en équipe et de proposer des solutions durables. Ce comité s'inscrit dans les orientations stratégiques de Mandala Santé en matière de ressources humaines.

COMITÉ MILLEU DE VIE

Le comité Milieu de vie vise à connaître les besoins et la satisfaction des résidents, à assurer le suivi des plans d'amélioration et à promouvoir une approche personnalisée des soins. Il analyse les résultats des sondages et évaluations, contribue à la recherche de solutions innovantes et collabore à divers projets pour améliorer la qualité du milieu de vie. Il recommande des mesures correctives au comité de direction et participe à l'élaboration du calendrier annuel d'activités thématiques pour les résidents.

Au cours de l'année 2025-2026, le comité Milieu de vie a poursuivi ses activités en collaboration avec les équipes de loisirs, les résidents, les familles et les différents intervenants de l'établissement. Ses travaux ont notamment porté sur l'amélioration de l'expérience quotidienne des résidents, le suivi des besoins exprimés, l'adaptation des activités offertes et la mise en valeur d'un milieu de vie dynamique, chaleureux et inclusif. Les activités saisonnières, familiales et thématiques, telles que le souper de Noël avec spectacle, la cabane à sucre familiale, les activités estivales à la piscine, les jeux d'eau et les animations extérieures, ont contribué à favoriser la participation sociale, le plaisir, les liens avec les proches et le sentiment d'appartenance des résidents à leur milieu de vie.

COMITÉ DE GESTION DES MÉDICAMENTS

Le comité de gestion des médicaments (CGM) veille à la formation du personnel clinique et à l'optimisation du circuit du médicament en CHSLD. Il analyse les incidents liés aux médicaments, formule des recommandations et assure la conformité aux exigences d'Agrément Canada. Il contribue à la reddition de comptes, à la mise à jour des politiques, procédures et réserves de médicaments, en collaboration avec les autres comités. Une des mandats de ce comité sera de mettre en place le programme OPUS-AP.

OPUS-AP signifie « Optimiser les pratiques, les usages, les soins et les services liés aux antipsychotiques ». Cette démarche vise à améliorer la qualité de vie des aînés hébergés par une approche interdisciplinaire réunissant notamment des médecins, pharmaciens, infirmières, infirmières auxiliaires, préposés aux bénéficiaires, ergothérapeutes, physiothérapeutes, travailleurs sociaux et techniciens en loisirs. Ces équipes ont pour mandat de :

- Analyser les profils pharmacologiques des résidents afin de repérer les usages inappropriés d'antipsychotiques;
- Cibler les résidents pour lesquels les risques liés aux antipsychotiques dépassent les bénéfices attendus, puis assurer un suivi de leur évolution;
- Tenir régulièrement des rencontres interdisciplinaires afin de déterminer les interventions les mieux adaptées à chaque résident;
- Utiliser des outils fondés sur les meilleures pratiques afin de privilégier les interventions de base et les approches non pharmacologiques, puis de réduire ou de cesser les antipsychotiques lorsqu'ils ne sont pas appropriés;
- Faire encore plus équipe avec la famille de l'usager pour convenir des soins.

COMITÉ SOINS DE LONGUE DURÉE

Le comité de soins de longue durée (SLD) veille à la formation du personnel clinique et au maintien de la qualité des soins conformément aux critères d'Agrément Canada. Il procède à l'auto-évaluation des pratiques, révise régulièrement la conformité aux normes et assure la liaison avec les autres comités concernés. Il contribue à la reddition de comptes en élaborant les objectifs annuels, les rapports d'activités et les rapports trimestriels liés aux indicateurs du tableau de bord.