

# Notre MISSION

*Vision et valeurs*



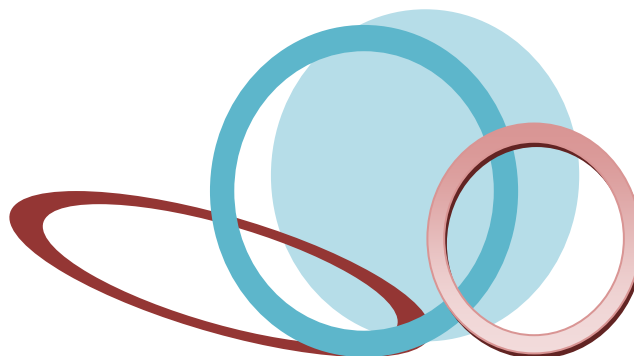


# MOT DE LA DIRECTION

Il nous apparaît essentiel, en vue d'atteindre nos objectifs, de bien déterminer nos orientations avant de définir les stratégies et les actions à entreprendre. Le présent document entend clarifier notre position stratégique en fonction de nos forces et de nos faiblesses, tout en tenant compte de notre environnement afin de mieux identifier nos possibilités et nos limites et, enfin, de prendre des orientations stratégiques plus efficaces.

Les différents éléments sont le résultat d'une réflexion délibérée et mûrie, menée par la direction, que nous proposons à tous nos partenaires, que ce soit les résidentes et les résidents, les familles et les proches, les bénévoles et l'ensemble du personnel.

Nous acceptons de mettre en œuvre ce guide de l'action afin d'assurer une plus grande cohérence entre les orientations ministérielles, les stratégies et les plans d'actions de notre organisation. Il s'agit alors, pour nous, de se préoccuper de **faire les bons choix avant de consacrer de l'énergie à bien faire les choses.**





# HISTORIQUE

Dès les années 1980, il s'agissait d'un projet mobilisateur prôné par la Direction générale, qui s'est effectivement concrétisé par l'ouverture du Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc. en juillet 1990. Depuis, le Centre a augmenté son nombre de lits, passant dans un premier temps de 64 lits à 70 lits et par la suite, afin de pallier à la crise des urgences, l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale a autorisé l'ouverture d'un centre de transition de 100 lits pour les clientèles en attente d'hébergement dans l'aile D de l'Hôpital St-François d'Assise.

Le Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc., suite à un agrandissement d'une capacité de 80 lits en 2009 gère maintenant 250 lits sur deux sites : le Centre d'hébergement St-Jean-Eudes de Charlesbourg et le Centre d'hébergement d'Assise situé sur la rue Leclerc à Limoilou.

La démarche d'implantation d'un véritable Milieu de vie s'est poursuivie et maintenue au fil des années en s'appuyant toujours sur la base de valeurs liées au service à la

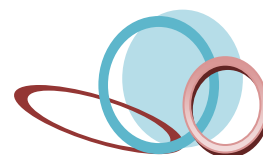
clientèle, c'est-à-dire dont la résidente ou le résident est au cœur de nos préoccupations et de toutes nos actions. Ce leitmotiv aura été la source d'inspiration de tous les instants de la fondatrice du Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc., madame Clémence Boucher.

## Le cœur avant tout



Pour nous, le défi que nous relevons en héritage suppose d'assurer notre développement en maintenant la qualité de notre Milieu et de notre vie au travail.

Notre défi suppose aussi de nous engager dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de faire de nos acquis des leviers pour la réalisation de notre mission.



## NOTRE

# PHILOSOPHIE D'INTERVENTION

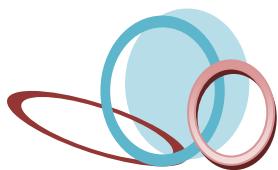
Notre philosophie d'intervention vise l'amélioration de la qualité de vie en établissement. Celle-ci est un processus qui repose sur la concertation de tous les intervenants en regard des objectifs et des moyens privilégiés pour réaliser la mission de l'hébergement pour les personnes adultes et les personnes âgées.

Les activités de prévention et de promotion de l'autonomie et de la santé, ainsi que les traitements et les programmes de réadaptation et de socialisation doivent permettre au résident et à la résidente de maintenir ou d'améliorer sa condition physique, sociale et mentale, ainsi que son autonomie dans la société. Ces actions doivent être effectuées dans le respect de la Charte des droits des résidentes et des résidents.

Notre mandat est aussi d'assurer des soins de qualité, personnalisés et en continuité. La résidente ou le résident est perçu dans sa totalité spirituelle et biologique de même que dans sa dimension psychologique, sociale et culturelle.

L'équipe interdisciplinaire, la résidente et le résident, la famille et les proches collaborent étroitement à la réalisation du plan de soins individualisés et en assurent le suivi.

Le Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc. se veut un environnement social sécurisant qui ressemble le plus possible au milieu naturel dans lequel la résidente ou le résident a évolué. La plupart d'entre eux vivent la dernière étape de leur vie et nous voulons donc leur offrir un milieu dynamique où on les reconnaît comme une citoyenne et un citoyen à part entière où il est possible de vivre pleinement tous les jours.



## CRÉER UN MILIEU DE VIE

qui se rapproche le plus possible de la maison et le moins possible de l'hôpital

## ***NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LES RÉSIDENTES ET LES RÉSIDENTS***

- \* Offrir aux personnes hébergées un véritable Milieu de Vie
- \* Prendre en compte la diversité, les façons d'ÊTRE, d'être DIFFÉRENT et d'être UNIQUE chez nos résidentes et nos résidents
- \* Établir un plan d'intervention individualisé et en assurer le suivi
- \* Offrir des services de qualité et de proximité
- \* Maintenir un haut niveau de compétence au sein de notre personnel

## LA VISION

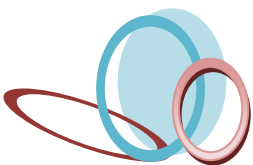
dans le cadre du mandat ministériel

### **METTRE EN PLACE UNE ORGANISATION QUI :**

- \* reconnaît les droits des résidentes et des résidents
- \* donne aux résidentes et aux résidents, aux familles et aux proches, les moyens de se faire entendre
- \* tient compte des besoins et des attentes des résidentes et des résidents
- \* maintient des relations harmonieuses avec les résidentes et les résidents
- \* développe de bonnes pratiques professionnelles

### **ET AUSSI, UNE ORGANISATION QUI :**

- \* est à l'écoute de ses partenaires (CIUSS, hôpitaux et autres)
- \* se donne les moyens de mesurer la qualité de ses services et de les améliorer continuellement
- \* est soucieuse de l'éthique des intervenant(e)s
- \* est soucieuse de la qualité de son milieu de vie
- \* se préoccupe de la qualité de vie au travail de ses employé(e)s





# LE SENS DE NOTRE MISSION

*Il nous faut comprendre :*

**Ce que l'on fait :** Offrir un Milieu de vie de qualité et sécuritaire

**Pour qui on le fait :** Les adultes et les personnes âgées qui ne peuvent plus vivre dans leur milieu et qui nous sont référés par le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

**Pourquoi on le fait :** Assurer le bien-être et l'épanouissement des personnes qui ont choisi notre Milieu de vie

**Comment on le fait :** En répondant à leurs besoins essentiels d'hébergement, d'alimentation et de sécurité, en leur fournissant une gamme de services intégrés de santé et de services sociaux qui respectent les goûts, les habitudes et les valeurs des personnes et de leur famille et des proches

**La question cible étant :** « Est-ce que cela est mieux pour la résidente ou le résident ? Qu'est-ce que cela va lui apporter de plus ? » Et si la réponse n'est pas suffisamment convaincante, on ajuste notre façon de faire pour être en mesure de dire : « Oui, c'est mieux et meilleur pour nos résidentes et nos résidents ».

# LE POURQUOI?

## **PARCE QUE VIVRE CHEZ SOI, POUR CHACUN DE NOUS, CELA VEUT DIRE QUE J'AI DROIT :**

- \* à mon intimité
- \* à mes choix
- \* à ma dignité
- \* à l'information
- \* à mon autonomie
- \* aux services personnalisés
- \* à la confidentialité

Vivre en Milieu de vie, c'est aussi permettre un environnement ouvert sur le monde extérieur qui nous entoure, retrouver non seulement les soins que notre état requiert, mais aussi une vie sociale active où l'on fête quand c'est le temps de fêter, où l'on participe autant qu'il est possible aux événements, aux échanges et où l'on rencontre des gens qui ont des choses à dire et à faire.

En ce sens, l'action des bénévoles est inestimable, parce qu'ils apportent un soin particulier d'ouvrir le Centre sur l'extérieur, sur une vie sociale plus riche et plus féconde. Leur support à l'équipe en place, leur collaboration aux activités de loisirs, aux sorties organisées font en sorte que le Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc. est un vrai Milieu de vie.

# LA CHARTE DES DROITS DES RÉSIDENTES ET DES RÉSIDENTS

<i>Droit 1 :</i> <b>L'INFORMATION</b>	La personne a le droit d'être informée de son état de santé et de bien-être, de l'existence des services, des options et des ressources disponibles au Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc.
<i>Droit 2 :</i> <b>LES SOINS ET LES SERVICES DE FAÇON ÉQUITABLE ET SÉCURITAIRE</b>	Le Centre doit accorder aux résidentes et aux résidents la même sollicitude, les mêmes égards et le même respect que l'on souhaite pour nous-mêmes et les nôtres placés dans une situation similaire.
<i>Droit 3 :</i> <b>LA CONFIDENTIALITÉ</b>	Le personnel doit communiquer les informations concernant une résidente ou un résident en respectant les modalités d'accès et les limites reliées à la confidentialité et à la protection de la vie privée.
<i>Droit 4 :</i> <b>LE RESPECT, LA DIGNITÉ ET LA BIENVEILLANCE</b>	Le personnel doit faire preuve de politesse, d'humanisme et de bienveillance envers les résidentes et les résidents, respecter leur intimité et leur pudeur et faire preuve de réserve et de délicatesse au cours de la prestation de soins et de services.
<i>Droit 5 :</i> <b>LE CONSENTEMENT AUX SOINS ET AUX SERVICES</b>	Le Centre se doit d'encourager et de favoriser la participation de la résidente ou du résident aux décisions et interventions qui les concernent en tenant compte de ses besoins, de ses opinions et de ses choix et en impliquant les proches.
<i>Droit 6 :</i> <b>LE RESPECT DE L'AUTONOMIE, DE L'INTÉGRITÉ ET DES BESOINS INDIVIDUELS</b>	La personne hébergée doit être encouragée et stimulée à actualiser son potentiel en prenant le temps d'obtenir sa collaboration et en respectant son individualité, ses forces, son rythme et ses limites.

## NOTRE

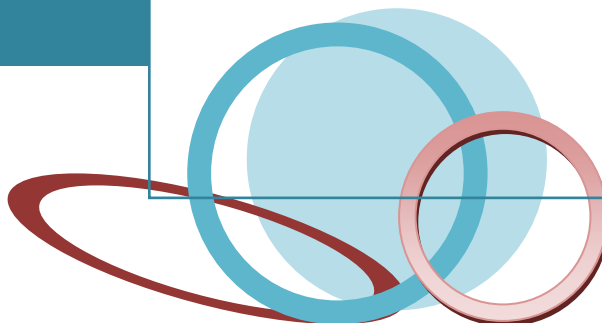
# MISSION

*CRÉER, À MÊME NOS  
RESSOURCES, UN MILIEU DE VIE  
DONT LA RÉSIDENTE OU LE  
RÉSIDENT EST LA CIBLE AU  
CŒUR DE NOS ACTIONS ET EST  
RECONNU COMME UN MEMBRE  
À PART ENTIÈRE DE LA  
COMMUNAUTÉ DU  
CENTRE D'HÉBERGEMENT  
ST-JEAN-EUDES INC.*

La mission, quelle qu'elle soit, ne peut être concrète sans l'engagement de tous et chacun qui travaillent auprès des résidentes et des résidents.

L'accomplissement de la mission ne pourrait être ce qu'elle est sans le support constant des familles et des proches des résidentes et des résidents ainsi que des bénévoles.

C'est aussi pourquoi l'ensemble du personnel participe par leurs actions et leur travail à l'actualisation du Milieu de vie au quotidien.



## NOS

# VALEURS

Au-delà de la Charte des droits des résidentes et des résidents, l'équipe du Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc. adhère dans sa pratique quotidienne à un ensemble de valeurs qui guident nos actions et qui particularisent nos gestes et notre manière d'être et d'agir.

## DONNER LE SENS AU TRAVAIL DANS UN CONTEXTE :

### **De Milieu de Vie :**

L'approche « Milieu de vie » s'appuie sur la façon dont les services sont rendus en misant sur les capacités de la personne, en l'accompagnant, la stimulant à accomplir ce qu'elle peut faire seule dans le respect de son intimité et de sa dignité. Un milieu où la personne se sent « chez elle ». Le Centre devient le quartier des résidents, le corridor devient leur rue et la chambre, leur maison.

### **De respect :**

Une attitude qui fait considérer les individus ayant besoin d'aide comme des personnes et non comme des problèmes. La personne qui manifeste du respect croit en l'importance, en la dignité et en la valeur de chaque être humain quel que soit son comportement.

### **D'empathie :**

La capacité de comprendre une personne et voir le monde à travers ses yeux à elle. L'empathie permet de se mettre au diapason de la résidente ou du résident et d'exprimer que l'on comprend ce qu'elle ou qu'il ressent tout en conservant notre objectivité et nos ressources.

### **De collaboration :**

Une action collective visant à coordonner les actions et services auprès des résidentes et des résidents et de leur entourage. Les différents membres travaillent ensemble et le groupe devient une entité à part entière, avec sa responsabilité collective.

### **D'innovation :**

La mise en oeuvre de nouvelles méthodes dans les pratiques de l'organisation du travail et des relations professionnelles. Elle propose ainsi des réponses originales à des situations jugées insatisfaisantes et susceptibles de se manifester quotidiennement.

# PLAN STRATÉGIQUE 2018-2020\*

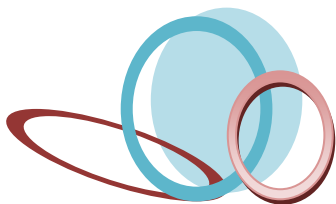
## Orientation stratégique 1 : L'approche Milieu de vie

Objectifs opérationnels	Plan d'action	Indicateurs	Résultats attendus	Résultats obtenus et commentaires
La personne hébergée a droit à un Milieu de vie de qualité où on lui prodigue des soins et des services de qualité	Définir une organisation centrée en priorité sur les besoins et les attentes des résidents Mise en place du Comité milieu de vie (CMV)	Participation des personnes d'intérêt au Comité milieu de vie Dépôt du Plan d'action au Comité de vigilance	Trois (3) rencontres du CMV et deux (2) projets d'importance	Guide de référence : Rôles et responsabilités Comité milieu de vie
Toute personne hébergée a droit à un Milieu de vie qui respecte son identité, sa dignité, son intimité, et qui assure sa sécurité et son confort en lui permettant de donner un sens à sa vie et d'exercer sa capacité d'autodétermination	Prendre en compte les habitudes de vie dans le cadre d'un projet personnalisé Organiser les aides pour les actes de la vie quotidienne; identifier les attentes en matière d'activités personnelles, de gestion et d'usage de son environnement Évaluer les pratiques sur le droit à l'intimité Aménager de petits espaces favorisant la rencontre, la détente et la collation	Équipe interdisciplinaire Plan d'intervention Moyens d'information direct et indirect Accès des personnes extérieures (partenariat) Contrat de séjour et projet personnalisé Points de vigilance	Rappel visuel de la vision et de la Mission du CHSJE Faciliter l'accès à la charte des droits Programme d'accueil : o Résidents o Nouveaux employé(e)s Plan de communication : o Vision o Mission o Valeurs	Valider la compréhension des informations transmises lors de l'accueil Les valeurs et l'engagement sont connus et partagés par les résidents, l'ensemble du personnel et les partenaires
Un Milieu de vie qui se vit au quotidien et qui favorise la vie sociale	Le CHSJE dispose de pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles structurantes contribuant à favoriser un Milieu de vie de qualité Mettre en place le rôle de l'intervenant accompagnateur	Développer dans le cadre des projets de rénovations mineures du MSSS des aménagements visant l'amélioration du Milieu de vie	Des lieux adaptés	

## Orientation stratégique 2 : Le maintien de l'autonomie des personnes hébergées

Objectifs opérationnels	Plan d'action	Indicateurs	Résultats attendus	Résultats obtenus et commentaires
Les caractéristiques, les besoins et les attentes des résidents	Améliorer les espaces de circulation extérieurs pour mieux profiter des jardins et des terrains	Plan d'aménagement	Aménagement des aires de circulation	Dépôt de projets mineurs Terrasses et jardins suspendus
	Revoir périodiquement le programme d'activités et l'adapter aux nouveaux arrivants s'il y a lieu et aux différents quarts de travail (soir et fin de semaine)	Calendrier des activités	Participation des résidents	Taux de satisfaction
	Revoir périodiquement les menus	Compléter les sondages de satisfaction aux six (6) mois	L'évaluation de l'activité repas facilitera l'approche Milieu de Vie	Taux de satisfaction
	Valider le mécanisme pour exprimer la satisfaction sur la qualité des services	Enquêtes de satisfaction périodiques et annuelles	Taux de réponse	Plans d'action
L'établissement doit favoriser le maintien et le renforcement des capacités des personnes hébergées ainsi que leur développement personnel, tout en tenant compte de leur volonté personnelle	Maximiser les capacités résiduelles du résident dans tous les gestes des activités quotidiennes	Plan d'intervention individualisé	Programme d'activités	Les activités de la vie quotidienne (AVQ)

\*Tableau adapté du Plan stratégique 2015-2020



### *Orientation stratégique 3: Des soins et des services de qualité*

Objectifs opérationnels	Plan d'action	Indicateurs	Résultats attendus	Résultats obtenus et commentaires
L'accompagnement dans l'étape de fin de vie	Former l'équipe interdisciplinaire « Soins palliatifs et de fin de vie (SPFV) »	Guide de soutien à l'intention des établissements pour le déploiement de la formation générale	Deux (2) formateurs en juin Planification des équipes	Suivi des formations
	Former par type de profil d'intervenants : PAB, infirmières auxiliaires, infirmières, et autres (travailleurs sociaux, médecins, etc.)	Priorité accordée aux PAB Formation des mentors Stratégie de déploiement	Nbre de PAB formés Nbre de personnes formées dans les autres titres d'emploi	Suivi des formations
L'établissement doit prévoir des mécanismes d'adaptation des pratiques professionnelles, administratives et organisationnelles qui favorisent l'ensemble des orientations ministérielles	Définir les besoins en mécanismes d'adaptation Contribuer au développement de l'expertise et de la connaissance nécessaire à la réalisation de notre Mission Optimiser nos pratiques de gestion	Création d'une cohorte de formateurs pour être en mesure de donner la formation portant sur le vieillissement, la maladie d'Alzheimer et les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence	Dyade de deux (2) formateurs	Mise à jour du plan d'organisation
La qualité des pratiques passe avant tout par la préoccupation constante de la qualité de vie pour assurer la pérennité de la qualité des services	Reconnaître et s'appuyer sur les meilleures pratiques cliniques	Identifier les liens d'interdépendance des différents risques et les processus à améliorer	Analyse prospective/année en lien avec les problématiques de sécurité	Tableau de bord des analyses prospectives

### *Orientation stratégique 4 : Stabilité et mobilisation du personnel*

Objectifs opérationnels	Plan d'action	Indicateurs	Résultats attendus	Résultats obtenus et commentaires
Se doter de personnel compétent et intéressé par la longue durée	Définir les exigences de l'emploi Orientation du nouveau personnel	Description de fonction	Diminution du taux de mobilité et d'absentéisme	Diminution du taux de mobilité et d'absentéisme
Promotion de la santé et sécurité au travail	Voir à maintenir un milieu de travail sain et sécuritaire	Orientation du nouveau personnel	Nbre accidents de travail et congés de maladie	Collaboration avec la Mutuelle
Le développement d'une culture organisationnelle qui mise sur l'évaluation de la performance	Maintenir une organisation du travail qui tienne compte des besoins de la clientèle selon les ressources disponibles			

**NOS**

# COORDONNÉES

**CENTRE D'HÉBERGEMENT ST-JEAN-EUDES**

6000, 3<sup>e</sup> Avenue Ouest  
Québec (QC) G1H 4J5  
Téléphone : **(418) 627-1124**



**CENTRE D'HÉBERGEMENT D'ASSISE**

45, rue Leclerc  
Québec (QC) G1L 2G1  
Téléphone : **(418) 525-4444**

