



Manoir Soleil
CHSLD privé
Non-conventionné

125, Daigneault,
Chambly (QC)
J3L 1G7
manoirsoleil@hotmail.com

PLAN STRATÉGIQUE

2015-2018

Manoir Soleil est un centre d'hébergement de soins de longue durée détenant un permis du Ministère de la Santé et des Services Sociaux

Planification stratégique pour 2015 à 2018

Le plan stratégique est un outil de travail dynamique qui doit s'actualiser au rythme de l'évolution et des changements dans les déterminants de la santé. Les caractéristiques démographiques, le vieillissement, l'environnement socio-économique, les besoins de la population sont des éléments à considérer lors de l'élaboration ou de l'amélioration d'un plan stratégique.

PRÉAMBULE

Au cours des derniers mois, Manoir Soleil a procédé à la révision de son plan stratégique triennal actif pour les années 2011 à 2014. Afin de bien poursuivre sa mission, la direction a fait le point sur les différents enjeux présents dans l'organisation afin d'élaborer et de mettre à jour le plan stratégique. Le but est d'atteindre de nouveaux objectifs en établissant des stratégies claires tout en arrimant la vision et les valeurs de Manoir Soleil établies depuis plus de 30 ans.

Cette planification triennale relève les contraintes de l'entreprise, considère les opportunités et possède un regard évaluatif sur la ressource. Le bon fonctionnement de l'entreprise et la mobilisation des ressources vers des objectifs communs passent par l'exécution de cet exercice.

Vous trouverez d'abord dans le présent document un bref historique de Manoir Soleil ainsi que sa mission. Ensuite, un survol de la vision, des valeurs et de la philosophie d'un milieu de vie du CHSLD y sont présentés. Pour terminer, les réalisations, les progrès, les principaux défis, les cibles d'action et les stratégies figurent dans le document en guise de conclusion.

BREF HISTORIQUE

L'entreprise fut fondée en mai 1983 par Madame Suzanne Gaudet, bachelière infirmière spécialisée en gérontologie, ainsi que son époux Monsieur Robert Tessier, entrepreneur en construction. Madame Gaudet a oeuvré dans le réseau public de 1968 à 1983 et comme Directrice des Soins Infirmiers durant 8 ans avant la fondation de Manoir Soleil. Le site fut choisi à l'origine pour sa beauté, car le bâtiment était entouré du terrain de golf de Chambly. Avec les années, des habitations et un nouveau quartier familial entourent Manoir Soleil ce qui rend l'établissement plus près de la communauté.

Depuis 32 ans, Manoir Soleil accueille des personnes âgées nécessitant de l'hébergement, des soins d'assistance et de santé. Manoir Soleil Inc., Centre d'Hébergement et de Soins de Longue Durée (CHSLD) privé non-conventionné a une capacité d'accueillir 69 résidents et détient un permis du Ministère de la Santé et des Services Sociaux.

L'établissement héberge une clientèle âgée en perte d'autonomie au rez-de-chaussée (une unité régulière et une unité codée) et 15 résidents sont hébergés en ressources intermédiaires offrant ainsi 3 milieux de vie distincts.

LA MISSION

Basée sur la définition de la loi sur la Santé et les Services Sociaux (LSSS), Manoir Soleil désire offrir un milieu de vie substitut agréable, dans lequel **soins, sécurité, assistance** et **soutien** sont assurés selon les besoins de chaque personne. Tout cela en respectant les valeurs et le vécu de chacun.

LA VISION

L'équipe de Manoir Soleil souhaite maintenir et surpasser la qualité établie des services rendus selon les besoins de la clientèle. Le processus d'amélioration continue est au cœur de l'entreprise. De par la formation des employés, le respect des normes et des politiques en vigueur, nous assurons un avenir sain et prospère à l'établissement.

La planification stratégique permet de positionner Manoir Soleil comme une entreprise privée se démarquant par son milieu chaleureux et familial. Manoir Soleil se distingue aussi par sa capacité d'adapter ses services rapidement dans un environnement clinique favorable et professionnel.

LA PHILOSOPHIE ET LES VALEURS

Placer le mieux-être des aînés au cœur des actions de Manoir Soleil !

Travailler à demeurer un CHSLD reconnu comme offrant un milieu de vie chaleureux et de qualité où il fait bon vivre est une philosophie respectable qui se poursuit depuis plus de 32 ans. C'est aussi dans cette même ligne de pensée que la deuxième génération poursuivra les activités de Manoir Soleil pour les années à venir. L'entreprise familiale est fondée sur des valeurs humaines et c'est se qui prime au sein de la direction. La philosophie de la gestion des ressources humaines prône une approche de collaboration dans un contexte de respect mutuel.

Les valeurs fondamentales de Manoir Soleil

Le client : notre existence

Les employés : notre force

L'excellence du service : notre loi

L'engagement : notre quotidien

LES STRATÉGIES ADOPTÉES POUR UN MILIEU DE VIE SUBSTITUT

Après un travail d'analyse et de réflexion, il a été soulevé que, de recréer un milieu de vie pour les personnes hébergées qui soit adapté aux besoins et aux désirs de la personne en perte d'autonomie à l'intérieur des contraintes de la vie en groupe est primordial. Comment parvenir à cet équilibre dans un cadre médical?

Voici les méthodes et stratégies pour parvenir à offrir un encadrement basé sur des valeurs humaines :

- Être à l'écoute des besoins et soutenir les personnes hébergées ou leurs familles dans la prise de décisions, lorsque ces personnes présentent des pertes cognitives ou vulnérables ;
- Tenir compte des dimensions affectives, sociales et spirituelles de la personne autant que de ses besoins physiques ;
- Avoir une approche personnalisée en laissant les activités quotidiennes au gré des besoins de chacun (pas d'heures de visites fixes, pas d'heures de coucher obligatoires, etc.) ;
- Respecter l'exception au-delà de la standardisation ;
- Favoriser la liberté, la spontanéité, l'imagination, l'intimité ;
- Tolérer et respecter la différence ;
- Organiser les milieux physiques de façon chaleureuse, le plus possible à l'image de chez-soi;
- Accepter de questionner les pratiques et les façons de faire.

L'engagement d'offrir aux résidents un milieu de vie familial, stimulant et chaleureux est en constante évolution. D'ailleurs, un comité en milieu de vie est en place afin de s'assurer du respect et de continuer le processus d'amélioration des lieux. Des réunions sont tenues régulièrement afin de dresser des bilans, d'évaluer la situation et de recueillir des pistes de solutions.

Dans cette optique, la deuxième génération a développé un concept unique qui appuie l'importance du milieu de vie familial. Depuis 22 ans, ce sont 6 enfants qui sillonnent les aires ouvertes de Manoir Soleil ce qui fait le bonheur de tous. Une garderie familiale est située dans le même établissement que les résidents depuis 1993. En compagnie des personnes âgées, les enfants peuvent apprendre et échanger. Ce sont aussi les résidents qui bénéficient de la joie de vivre et de l'émerveillement que procure la présence d'enfants dans leur environnement. La relation intergénérationnelle contribue à poursuivre l'objectif d'un milieu de vie chaleureux, stimulant et agréable.

RÉALISATIONS ET PROGRÈS

- Reconnaissance d'Agrément Canada, 2012.
- Manoir Soleil a célébré ses 30 ans d'existence et d'engagement auprès des aînés, automne 2013
- Réalisation des recommandations des 2 visites d'évaluation de la qualité du milieu de vie en CHSLD du MSSS - janvier 2014 et janvier 2015.
- Suite à l'ouverture du PPP - CHSLD St-Jean-Sur-Richelieu, tel que stipulait notre entente de partenariat, en septembre 2013, 20 résidents ont été relocalisés dès l'ouverture et en moins de 5 semaines, 20 nouveaux résidents privés et du CSSS Champlain Charles-Lemoyne ont été accueillis.
- Reportage télévisé sur notre Garderie Aux P'tits Rayons, concept unique intergénérationnel pour l'émission Format Familial, automne 2014.

LES DÉFIS 2015-2018

- Les exigences Ministérielles: les nouvelles règlementations, présence d'infirmières 24/7, les exigences en termes d'équipements, les visites ministérielles, etc...
- L'alourdissement des pratiques administratives: programmes, politiques et procédures;
- La visite d'Agrément Canada prévue pour 2015;
- L'implantation d'une gestion médicale informatisée.
- La préoccupation de la pénurie de la main-d'œuvre, l'augmentation des taux horaires, les avantages sociaux des employés sont toujours de grands défis. Il faut attirer, recruter, retenir la main-d'œuvre, la garder au travail et lui offrir un milieu stimulant et de qualité.
- Reconnaissance du permis en CHSLD, on note une souplesse pour les résidences (Unités de soins) qui semblent héberger une clientèle CHSLD sans permis du MSSS et exige des normes élevées pour les CHSLD privés.
- Enfin tout ce qui précède nécessite que Manoir Soleil poursuivre l'amélioration de sa situation financière à plusieurs niveaux par des mesures de contrôle : dépenses par département, ressources humaines, heures-soins, per-diem des ententes de partenariat (SISSS), maintenance et améliorations constantes du bâtiment, etc.

LES FORCES

Pour relever les défis qui l'attendent, Manoir Soleil peut compter sur ses forces reconnues lors du rapport de la visite d'agrément :

- Équipe engagée;
- Environnement sécuritaire et propre;
- Milieu de vie bien établi;
- Divers comités sont présents pour s'assurer de l'évaluation des risques et la qualité et bien répondre aux besoins des aînés en perte d'autonomie et leurs familles: comité de gestion des risques et de la qualité, comité de vigilance et de la qualité, commissaire aux plaintes et à la qualité, comité milieu de vie, comité des résidents, comité Santé et Sécurité au travail, comité prévention des infections, comité soins de longue durée, comité gestion des médicaments, comité de leadership.
- Plan de soins individualisé fait pour chacun des résidents et révisés régulièrement;
- Des programmes sont présents: vaccination antigrippale, prévention des chutes, plaies de pressions, équipements et entretiens préventifs ainsi que divers programmes de prévention;
- Programme d'orientation des nouveaux employés, évaluation annuelle du personnel, milieu de travail familial et plan de formation et perfectionnement;
- Maintien de l'expertise, les mêmes propriétaires fondateurs depuis 32 ans et mentors des actionnaires de la deuxième génération;
- Milieu de stage reconnu par 2 institutions d'enseignement;
- Concept unique d'intergénérationnel avec une garderie sur place depuis plus de 20 ans.

LES CONTRAINTES

Manoir Soleil doit tenir compte de certaines contraintes pour définir les défis qui l'attendent, tels :

- Les changements législatifs, réglementaires;
- Les limites budgétaires et financières permettant d'assurer les activités courantes et le développement;
- Structure administrative petite en fonction de l'alourdissement des pratiques administratives: programmes, politiques et procédures;
- Le spectre constant de la pénurie de la main-d'œuvre qualifié;
- Le fait de travailler avec des ententes de partenariat temporaires (ex.: unité de transition), gérer des états de crise auprès des résidents et familles, et ceci a un impact sur les ressources humaines.
- Les mouvements du personnel créent un sentiment d'insécurité chez les résidents.

ACTIONS ET STRATÉGIES POUR 2015-2018

- Continuer à offrir une qualité du milieu de vie supérieure.
- Poursuivre notre partenariat avec les partenaires du réseau public (nouveau SSISS) en continuant d'offrir des services de grande qualité. Poursuivre, le travail avec des équipes interdisciplinaires qui favorise les échanges et accroît la communication et les services rendus aux résidents et leurs familles.
- La culture de sécurité demeure toujours une priorité : analyse prospective liés aux résidents, divulgation, mécanisme, analyse, suivis et formation des événements indésirables, l'évaluation des risques, poursuivre notre stratégie en matière de prévention des chutes, la prévention et contrôles des infections, mesures d'urgence, etc...

- La sécurité liés aux utilisations des médicaments, des narcotiques, en matière des plaies de pression, etc... La sécurité auprès des employés, bénévoles, familles, etc....dans un milieu de travail sans violence, prévention contre le suicide, etc...
- Favoriser la communication en informant les résidents et leurs familles de leurs rôles et responsabilités. Encourager le travail en équipe et la collaboration entre les employés et les services en constante adaptation. Le transfert de l'information est une priorité.
- Notre personnel, il faut l'attirer, recruter, retenir la main-d'œuvre, la garder au travail et lui offrir un milieu sécuritaire, stimulant et de qualité, s'assurer d'une simplicité dans les mises en place des processus. Poursuivre l'implication de nos employés dans divers comités. Continuer l'application de notre plan de formation et de perfectionnement.
- Étant une entreprise privée, s'assurer d'utiliser toutes nos ressources disponibles et ne pas trop alourdir les pratiques administratives, politiques et procédures;
- Investissement dans une gestion médicale informatisée afin de maximiser le productivité et d'optimiser la communication entre les départements.
- Reconnaissance du permis en CHSLD, travailler en collaboration avec nos partenaires du réseau et MSSS pour s'assurer d'une équité et du bien-fondé de la valeur du permis CHSLD privé. La délivrance de ce permis permet d'assurer un haut niveau de soins et de services offerts aux aînés en soins de longue durée. Les normes et exigences doivent être exigées équitablement ;
- Mettre en place des mesures de contrôle pour une amélioration constante dans tous les départements de l'entreprise.

- Poursuivre notre implication dans le développement d'une nouvelle association pour les CHSLD non-conventionnés du Québec et l'élaboration d'une entente nationale pour ceux-ci afin de reconnaître un per-diem proportionnel aux exigences demandées des services rendus.

CONCLUSION

Manoir Soleil place le résident au cœur de ses actions et leur reconnaît le droit à des services et des soins de qualité et sécuritaires, adaptés à leurs besoins, offerts par un personnel compétent, motivé, impliqué et bien préparé dans un environnement agréable. MANOIR SOLEIL veut assurer à tous les résidents un milieu de vie de qualité, sécuritaire et soucieux du respect et de l'autonomie de la personne.

La planification stratégique est donc élaborée à partir d'une mission, d'une vision et de valeurs actualisées et partagées par les membres du conseil d'administration, les directeurs et les employés. C'est donc dans un climat de collaboration et d'échanges que tous tenteront de rencontrer les cibles d'action visées.

Ce plan stratégique adopté par le conseil d'administration conduira à la préparation d'un plan de mise en œuvre. Chaque directeur définiront leurs objectifs opérationnels pour chacune des prochaines années afin d'atteindre les cibles du plan stratégique.

Christine Grégoire

Christine Grégoire
Directrice générale