



RAPPORT ANNUEL – 2011-2012

Énoncé de mission

La mission première du Centre gériatrique Maimonides, un établissement de soins de longue durée affilié à l'Université McGill, consiste à fournir des services aux membres âgés de la communauté qui ne sont plus autonomes. Ils nous sont confiés par leurs familles avec qui nous partageons les mêmes valeurs et les mêmes objectifs. Notre mandat s'inspire d'un précieux héritage de valeurs juives et de soutien à la communauté. Nous fournissons un continuum de soins de haute qualité par l'entremise de notre réseau intégré, notamment l'Hôpital de jour Helen et Sam Steinberg, des installations de séjour de courte durée pour soins de répit, des résidences familiales dans la communauté et divers centres d'hébergement de soins de longue durée. Conformément à notre mission, le Centre gériatrique Maimonides sert de lieu de formation pour les professionnels, tout en effectuant des recherches sur les questions liées à la médecine gériatrique et les soins aux personnes âgées.

Structure organisationnelle

Il y a eu très peu de changements dans notre équipe de direction durant l'exercice 2011-2012. Nous sommes très chanceux que notre équipe soit demeurée aussi stable au cours des dernières années. Nous continuons d'être mis au défi par toutes sortes de nouveaux projets et le développement de la recherche à Maimonides. Nous avons beaucoup de projets et de demandes qui nous sont imposés par nos divers partenaires et par l'orientation que nous avons adoptée conjointement avec le Conseil d'administration.

Gouvernance

Le projet de loi 127, qui a été déposé à l'automne 2010, est devenu loi le 13 juin 2011. L'an dernier, l'une de nos principales préoccupations avait été l'élimination éventuelle du siège de la corporation au conseil d'administration. Malheureusement, c'est exactement ce qui s'est produit lors de l'adoption de la nouvelle loi. Il y a eu plusieurs autres changements à la composition du conseil. Les administrateurs indépendants qui avaient été élus par la population sont passés de quatre à deux. Il y a eu aussi d'autres changements à la composition

Donald Berman Maimonides Geriatric Centre • Centre gériatrique Maimonides Donald Berman
5795 avenue Caldwell, Montréal (Québec) H4W 1W3 Tél.: (514) 483-2121 Téléc.: (514) 483-1561

du conseil. La représentation du personnel a été réduite à quatre membres, et il y a six autres personnes indépendantes qui sont maintenant des membres cooptés, en fonction de leur expérience et de leurs compétences. En théorie, il n'y a qu'une personne désignée par le conseil d'administration, soit d'une fondation, soit de fondations associées à un établissement. Cependant, notre communauté est encore très bien représentée pour ce qui est des sièges indépendants élus par la population et des sièges qui sont cooptés provenant de la communauté. Les nouveaux membres au conseil d'administration n'ont que deux mandats de quatre ans pour siéger au conseil. Ces changements sont entrés en vigueur le 1^{er} février 2012, alors que le conseil commençait son premier mandat.

En plus des changements à la composition du conseil, un nouveau comité y est aussi exigé, soit le Comité de la gouvernance et de l'éthique. Ce comité, qui doit être composé en majorité de membres indépendants, doit veiller à la conformité aux règles de gouvernance et à ce que le conseil d'administration soit doté d'un code d'éthique. De plus, il doit dicter les profils de compétences et l'expérience requise afin d'être nommé ou d'obtenir un siège indépendant coopté au conseil d'administration. Il doit également veiller à ce que le programme d'orientation et d'éducation soit mis à la disposition des membres du conseil d'administration. Les autres comités du Conseil, tels que le Comité de vérification et des finances, le Comité de planification stratégique, et le Comité de vigilance poursuivent leurs tâches, qui sont similaires à leurs tâches précédentes.

Dans la même optique, le Conseil d'administration doit également voir à ce que l'entente ou le contrat de gestion soit signé et mis en œuvre dans l'établissement.

Prix

Lors de l'assemblée annuelle du Centre, de la Corporation, de la Fondation et de la Fondation médicale de recherche qui a eu lieu le 2 novembre 2011, la Fondation Donald-Berman a eu l'honneur de recevoir un prix d'excellence en reconnaissance de son remarquable soutien envers nos résidents. Le don de la Fondation Donald-Berman a été affecté au fonds de capital prévu pour l'agrandissement de l'immeuble, des achats ponctuels, du matériel, la recherche et des occasions d'enseignement. Nous nous réjouissons d'une relation continue avec la Fondation Donald-Berman.

Barbra Gold, directrice générale du Centre gériatrique Maimonides et du CHSLD juif de Montréal, a reçu un prix prestigieux de l'Association québécoise d'établissements de soins de santé et de services sociaux (AQESSS). Ce prix est décerné pour le leadership exceptionnel d'un directeur général

d'établissement. M^{me} Gold a été reconnue pour son rôle de grande architecte d'un centre gériatrique par excellence et pour avoir orienté la façon dont les soins gériatriques sont offerts à l'échelle locale, nationale et internationale. Le prix a été annoncé le jour de son 20^e anniversaire de service à titre de directrice générale de Maimonides.

Récemment, M^{me} Gold terminait son mandat comme présidente de l'Association of Jewish Aging Services of North America. Cette association est composée d'une centaine d'organismes dont des foyers de soins parrainés par la communauté juive, des logements dans la communauté et des programmes de sensibilisation du public à travers le Canada et les États-Unis.

M^{me} Lucie Tremblay, directrice des Soins infirmiers et des Services cliniques au Centre gériatrique Maimonides et au CHSLD juif de Montréal, a reçu un prix octroyé par le Collège canadien des leaders en santé en juin 2011. Ce prestigieux prix de leadership en soins infirmiers lui a été présenté dans le cadre du gala national de la remise des prix qui a eu lieu à Whistler, en Colombie-Britannique. Ce prix est décerné à une infirmière à l'échelon de la direction ou de la vice-présidence qui fait preuve d'un engagement continu et de leadership en soins infirmiers.

M. Len Lewkowict, ancien président du conseil d'administration de notre centre, a reçu le prix « Trustee of the Year » de 2012 de l'Association of Jewish Aging Services. Il a grandement contribué à l'enrichissement de la vie et au bien-être des résidents de Maimonides. Il a fait preuve d'un leadership exceptionnel et aidé le centre à s'élever d'un cran en plaidant en faveur de plus de recherches et d'enseignement. Son approche avant-gardiste a favorisé la croissance et le changement et a été l'un des catalyseurs de l'évolution qui a permis à Maimonides de devenir le centre d'excellence qu'il est aujourd'hui.

Chaque année, Maimonides remet des prix Spirit of Planetree. Un prix (Caregiver) est décerné à un donneur de soins et un autre (Physician Champion) à un médecin champion. Les gagnants des prix Spirit of Planetree sont choisis par le personnel, les membres des familles et les résidents de Maimonides. Le prix Caregiver est décerné à un membre du personnel de Maimonides qui démontre un profond engagement envers le centre et qui sert de modèle pour les autres employés. Le gagnant dans cette catégorie cette année est Tony Rufus, un préposé aux bénéficiaires au 2^e étage. Quant au prix Physician Champion, il reconnaît un médecin qui contribue au rayonnement du modèle de soins Planetree centrés sur le patient. Le gagnant de 2011 dans cette catégorie est le D^r Brian Gore.

Ombudsman / Comité de vigilance

Le bureau de l'Ombudsman a reçu et traité 27 plaintes officielles durant l'année, ainsi que 18 demandes d'assistance (pour des problèmes moins importants pour lesquels de l'aide était nécessaire, mais non pas une enquête officielle).

Deux plaintes ont été confiées au médecin-examineur aux fins d'examen. L'une a été classée, sans aucune recommandation et l'autre est encore en cours d'examen.

Parmi les 27 plaintes soumises cette année, 2 d'entre elles ont fait l'objet d'appel devant le Protecteur du citoyen. Ce dernier s'occupe également de 2 autres plaintes reportées de l'exercice 2010-2011, pour un total de 4 plaintes. L'une de ces plaintes a été classée, il reste donc 3 plaintes devant le Protecteur du citoyen à la clôture de l'exercice 2011-2012.

La plainte qui a été classée comportait deux recommandations se rapportant à la formation de nos infirmières et infirmiers sur l'utilisation d'un cathéter intraveineux. Cette formation devrait se terminer à la fin de 2012, en application de la recommandation.

En 2011-12, les problèmes ont suivi la même tendance que par les trois années précédentes :

- Insatisfaction à l'égard des transferts d'un étage à un autre;
- Insatisfaction à l'égard du goût et de la variété des aliments;
- Confusion concernant la contention, les chutes et la prévention des chutes; et
- Problèmes généraux de communication avec le personnel.

En plus de recevoir, d'étudier et de traiter des plaintes, il y a eu deux faits saillants cette année :

1. Ressources intermédiaires (RI) : M^{me} Fish a reçu plusieurs plaintes des membres des familles et des résidents dans nos ressources intermédiaires. Il s'agit d'une bonne nouvelle, car cela montre que la communauté des RI comprend la fonction d'un ombudsman et sait comment la contacter.
2. Visibilité : Ce point est une priorité constante pour l'ombudsman. M^{me} Fish continue d'offrir des heures de visite supplémentaires durant la période des fêtes, et de passer du temps dans les unités pour rencontrer les membres des familles des résidents.

Plan stratégique – 2007-2012

Au-delà des soins

Fidèle à son plan stratégique et à la création d'une nouvelle vision « Au-delà des soins », le Centre gériatrique Maimonides vise à devenir le premier centre de soins de longue durée affilié à Planetree au Canada, constamment à l'avant-garde des soins axés sur le client.

Vous trouverez ci-dessous les dix composantes du modèle de soins continus Planetree qui est désormais au cœur de tout ce que nous entreprenons au Centre gériatrique Maimonides :

1. Reconnaître l'importance primordiale des interactions humaines.
2. Enrichir le parcours de vie de chaque personne.
3. Favoriser l'autonomie, la dignité et les choix.
4. Intégrer les réseaux des familles, des amis et du soutien social.
5. Appuyer la spiritualité en tant que source de force intérieure.
6. Faciliter le cheminement vers le bien-être.
7. Promouvoir l'autonomisation des personnes par la formation et l'éducation.
8. Reconnaître les bienfaits nutritifs et réconfortants des aliments.
9. Offrir des arts, des activités et des divertissements intéressants.
10. Fournir un milieu propice à une bonne qualité de vie.

Nos réalisations durant l'année écoulée en regard des thèmes paraissant dans le plan stratégique sont décrites plus loin dans ce rapport. Nous nous attarderons sur les nouveaux développements et mettrons en évidence les secteurs qui se sont améliorés depuis notre dernier rapport annuel.

Soins aux résidents

- Appuyer une approche de soutien, respectueuse et personnalisée à l'égard des soins prodigués à chaque résident.
- Continuer de développer de nouvelles approches visant à créer un environnement sécuritaire, de type familial, en fonction des besoins de chacun.
- Fournir des soins de répit indispensables aux personnes qui ne sont pas encore résidentes au Centre.

Approche Planetree

En conformité avec le plan stratégique et la création d'une nouvelle vision « Au-delà des soins » à Maimonides, la direction poursuit l'implantation de l'approche

Planetree. À la fin de mars 2012, 572 membres du personnel avaient participé à la première journée de réflexion Planetree, et 175 avaient participé à la deuxième journée de réflexion de ce genre. Presque tous les membres du personnel ont donc assisté à la première rencontre, qui se tient une ou deux fois par année à l'intention des nouveaux employés. Des groupes de consultation ont poursuivi leurs activités en 2011-2012 avec les trois différents groupes, le personnel, les résidents et les membres des familles. Organisés deux fois par année, ces groupes de consultation ont pour but de se faire une idée plus concrète de la manière dont l'approche est mise en œuvre et de ce qui doit être amélioré. Une présentation PowerPoint est montrée après les rencontres des groupes de consultation et les résultats sont diffusés au moyen de bulletins, et par les divers comités et groupes de travail.

Une demi-journée de réflexion a été offerte aux étudiants bénévoles et aux membres des familles afin de leur expliquer le concept Planetree et de les inclure dans le changement de culture. Une série de cercles d'apprentissage a été organisée dans trois unités de soins infirmiers afin d'y améliorer le milieu de travail et de vie, de travailler sur l'atmosphère de l'accueil, et de permettre aux unités de s'adapter et de trouver des solutions par suite du niveau accru de soins requis.

De plus, Maimonides participe à un projet pilote spécial avec Planetree International dans le but de redéfinir les critères qui s'appliquent aux établissements de soins de longue durée qui souhaitent obtenir la désignation Planetree. On a commencé à recueillir cinquante données précises durant le mois de janvier. Nous avons reçu la visite d'un délégué de Planetree International et d'un délégué du Réseau Planetree du Québec en juin 2011. Ils ont évalué l'organisation sous divers angles, nous ont fourni un rapport écrit et des recommandations qui nous permettront de continuer à nous améliorer. Dans l'ensemble, la visite a été un succès.

Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ)

Nous avons eu une inspection professionnelle de l'OIIQ à l'été 2011. Sept situations cliniques ont été examinées au moyen d'une auto-évaluation :

- Utilisation des mesures de contention
- Résidents recevant des opiacés
- Gestion de la douleur
- Résidents présentant des risques de chute
- Résidents après une chute
- Résidents présentant des risques de développer des plaies de pression
- Résidents ayant des plaies de pression

Nous avons obtenu les résultats de l'inspection à l'automne 2011, notamment qu'il y a des possibilités d'amélioration particulièrement dans les deux situations cliniques suivantes : les résidents à risque de développer des plaies de pression et les résidents prenant des opiacés sont à risque de dépression respiratoire. Un plan d'action, mis au point par les membres du Conseil des infirmières et infirmiers, est axé sur l'amélioration de ces deux situations cliniques conformément aux exigences établies par l'OIIQ. Nous sommes en train de réévaluer nos outils d'évaluation de la douleur afin de respecter les nouvelles normes de pratique, et de former le personnel infirmier afin de mettre à jour le plan thérapeutique infirmier (TNP) en utilisant des directives appropriées à l'intention de l'équipe infirmière.

Gestion des risques et divulgation

Le Comité de la gestion des risques s'est rencontré à cinq reprises durant l'exercice 2011-2012. À chaque réunion, on a examiné les indicateurs de la qualité, les membres du personnel ont livré des présentations sur diverses activités de gestion des risques, et présenté des projets visant à réduire les événements indésirables. On a accordé une grande importance à l'exactitude des rapports d'incidents et d'accidents, et on a renforcé la nécessité de toujours remplir un rapport afin de nous assurer que les indicateurs reposent sur des données complètes. Chaque événement sentinelle fait l'objet d'une enquête et les circonstances sont rapportées au Comité de la gestion des risques et au Comité de vigilance.

Le nombre d'accidents signalés en 2011-2012 a été plus élevé que l'année précédente. Cependant, la proportion des incidents par rapport aux accidents est restée telle quelle. Il y a eu une augmentation de treize pour cent dans le nombre de chutes signalées. De plus, l'organisation a connu une augmentation du nombre de chutes qui ont entraîné des blessures graves. Notre programme de prévention des chutes est en cours de révision afin de corriger ce problème.

Une autre source de préoccupation cette année est le nombre d'erreurs de médication, qui a continué d'augmenter. Au cours des deux dernières périodes de l'année, nous avons mis en œuvre le programme SARDM (système automatisé et robotisé de distribution des médicaments). La plupart des erreurs de médication se sont produites durant ces périodes. Nous ferons un suivi très serré de la situation afin de déterminer si le programme SARDM aura une incidence sur ces chiffres. Enfin, le nombre d'infections a également augmenté, en partie parce que les résidents du Programme 68 arrivent de l'hôpital avec une infection, particulièrement l'ERV. Une liste complète de tous les indicateurs de la gestion des risques, qui sont examinés régulièrement par le Conseil d'administration, se trouve à la page 18 de ce rapport.

Programme de contrôle des infections

2011-2012 a été une année très occupée au chapitre du contrôle des infections. Bien qu'il y ait eu peu de cas de gastroentérite à Norovirus, il y a eu plusieurs éclosions d'un virus respiratoire au cours de l'hiver.

Tout au long de l'année, nous avons maintenu une surveillance rigoureuse de toutes les infections, et effectué des vérifications de l'hygiène des mains des professionnels des soins de santé en juillet et en août dans le but de promouvoir cet aspect important du contrôle des infections. L'équipe de contrôle des infections, en collaboration avec le Comité de la gestion des risques, a lancé la campagne de la star du lavage des mains le 5 mai 2011 dans le cadre d'une campagne à l'échelle du Québec. Les membres du personnel avaient pour tâche de préparer des vidéos sur l'hygiène des mains, qui ont été soumises au vote de la meilleure vidéo par les employés, les résidents et les membres des familles.

Nouveaux programmes

Restructuration du travail aux Soins infirmiers (projet LEAN)

Cette année, un grand projet au département des Soins infirmiers a été de faire avancer la restructuration de la prestation des soins. Grâce à la grande collaboration de tous les membres de l'équipe infirmière, la charge de travail du personnel infirmier de jour a été restructurée avec succès. Nous allons poursuivre cette restructuration pour le quart de soir, puis le quart de nuit. La restructuration des soins nous permet de respecter les normes professionnelles en matière de soins afin qu'ils soient prodigués par le membre le plus approprié de l'équipe et afin de répondre aux besoins et aux préférences de nos résidents. Nous sommes fiers de l'engagement de notre direction des soins infirmiers et de la collaboration du personnel de notre département.

Services thérapeutiques

Grâce au financement accordé par l'Agence et notre Fondation, nous avons pu acheter 12 matelas spéciaux et commander 25 lits Stryker cette année, en plus d'un défibrillateur, du matériel d'entraînement à la réanimation cardiorespiratoire comprenant des mannequins et des défibrillateurs de formation, des lève-patients, des fauteuils roulants spécialisés et un appareil de développement de films radiographiques.

Programme visant l'utilisation optimale des appareils auditifs

Mis au point par Nechama Surik, infirmière auxiliaire à Maimonides, le programme visant l'utilisation optimale des appareils auditifs a été peaufiné et a été mentionné dans différents ouvrages comme guide de référence au Québec. Durant la dernière année, Maimonides a entretenu un partenariat solide et unique avec l'Ordre des audioprothésistes du Québec. À l'échelle de la province, des mentors participent à des cours d'une journée entière et des établissements envoient leur personnel à être formé au moyen de notre programme-pilote.

Programme de physiothérapie

Le programme de marche du département de physiothérapie a commencé en février 2012. Il complète les programmes de physiothérapie actuels du département de physiothérapie et le programme de marche quotidienne des Services infirmiers en répondant aux besoins des résidents qui ne pouvaient pas profiter de ces programmes. Pour réaliser ce programme, il faut une approche spéciale ou la présence de trois personnes pour aider le résident à marcher et à supporter le transfert de son poids le plus longtemps possible. Deux thérapeutes et un « transporteur » assurent le bon déroulement de ce programme qui est présenté deux fois par semaine dans toutes les unités.

Centre de conditionnement physique

Grâce à un bénévole dévoué, nous avons pu ouvrir le gymnase de réadaptation le vendredi matin afin que les résidents puissent utiliser l'équipement de mise en forme à leur guise, lorsque l'équipement n'est pas utilisé par les professionnels de la réadaptation. Au début d'août, nous avons pu ouvrir le centre de conditionnement physique le dimanche matin.

Classe d'exercice de l'équilibre

En février 2012, une classe d'exercice de l'équilibre a été offerte à la suite des demandes de résidents ayant un niveau de fonctionnement plus élevé qui estimaient n'avoir aucun programme de physiothérapie adéquat à leur disposition. L'objectif de cette classe est de promouvoir l'équilibre en position debout par des exercices de renforcement de force musculaire, des exercices d'équilibre et des discussions portant sur la prévention des chutes. Cette classe de 45 minutes est offerte deux fois par semaine au gymnase, à un groupe de 8 à 12 résidents.

Studio d'art thérapie

Le nouveau programme d'art thérapie en studio ouvert est une occasion de rassembler la communauté de Maimonides dans la créativité. Les résidents de tous les étages, le personnel, les bénévoles, les accompagnateurs, les étudiants et les membres des familles sont invités créer des œuvres d'art dans le studio de réadaptation. Le studio est ouvert trois heures d'affilée.

Recrutement et conservation du personnel

Nous continuons de faire du recrutement et de la conservation du personnel des priorités dans nos services cliniques en utilisant diverses stratégies. Nous offrons un programme d'études intensives à nos candidates et candidats à l'exercice de la profession infirmière afin de les préparer à l'examen de l'OIIQ. Nous avons mis à jour les programmes de préceptorat et d'orientation et offrons à tout le personnel infirmier la possibilité de parfaire leurs connaissances dans tous les domaines pertinents. Nous sommes l'un des rares foyers de soins infirmiers qui offre un programme d'externat aux étudiantes et étudiants en sciences infirmières de deuxième année. Durant l'été de 2011, neuf externes ont été engagés pour travailler durant cette saison. Le but de ce programme est d'accroître la conservation du personnel infirmier dans notre établissement. Jumelé à une infirmière ou un infirmier, chaque externe a la chance d'acquérir de l'expérience concrète en soins infirmiers à Maimonides. Par suite de ce programme d'externat, plusieurs infirmières et infirmiers ont été recrutés après l'obtention de leur diplôme.

Partenariats avec les familles

- Intégrer les familles au fonctionnement général du Centre.
- Respecter la multiplicité des besoins des familles en matière d'information et de soutien.
- Fournir du soutien aux familles des aînés de la communauté qui ne sont pas encore des résidents d'un centre de soins de longue durée.

Comme nous l'avons mentionné dans la section se rapportant à Planetree, de nombreuses journées de réflexion Planetree ont été mises à la disposition des familles pour la première fois cette année. Nous continuons d'offrir des présentations sur les soins de fin de vie, préparées spécialement pour les familles. Des groupes de discussion sont organisés régulièrement avec les familles, et des rencontres ont lieu dans les unités avec les familles, les résidents et les accompagnateurs où l'on discute de divers sujets tels que la restructuration du travail, le rôle des accompagnateurs et le contrôle de l'infection.

Recherche

- Positionner le Centre gériatrique Maimonides à titre de centre d'expertise en soins de longue durée.
- Étudier les répercussions de l'approche « AU-DELÀ DES SOINS » sur le bien-être des résidents et du personnel.
- Participer activement au transfert des connaissances afin d'améliorer les pratiques et les politiques.

Afin de réaliser ces objectifs, les activités de recherche pour l'exercice se terminant le 31 mars 2012 ont porté principalement sur les dossiers suivants :

1. La mise sur pied d'une équipe de recherche solide. L'équipe de recherche a été élargie pour accueillir un chercheur chevronné et une coordonnatrice à la recherche à temps plein. L'expertise de ces nouveaux membres en psychologie sociale, en neuroscience, en vieillissement de la population, en sociologie et en communication rehausse la qualité de l'équipe.
2. L'établissement et la mise à jour de protocoles et de procédures de recherche. Des protocoles de recherche internes et des procédures à l'intention des départements ont été raffinés afin de simplifier le processus de recherche et de faire en sorte que nous soyons pleinement conformes aux politiques sur l'éthique reconnues internationalement et adoptées par le McGill Internal Review Board.
3. L'élaboration d'une nouvelle méthode d'administration des activités de recherche. Un nouveau projet de système de classification a été mis au point afin de mieux administrer, gérer et suivre de près l'ensemble des activités de recherche. Plus important encore, en 2011-2012, le département a pris position de manière à répondre aux exigences nécessaires qui nous permettront de mettre en branle le processus de demande extramurale de financement de la recherche.
4. Des séminaires de recherche ont été organisés durant l'année durant laquelle il y a eu des présentations sur les projets en cours.

Changements au Programme de bourses de recherche médicale de la Fondation

Durant l'année écoulée, le département de la recherche a également mis au point un nouveau cadre pour la sélection et le mandat de la boursière ou du boursier de la Fondation de la recherche médicale de Maimonides. Dorénavant, les boursiers seront sélectionnés en fonction de normes régissant les bourses de recherche postdoctorale offertes par les agences de financement provinciales et nationales. De plus, les boursiers seront intégrés à l'équipe de recherche

pour la durée de leur mandat de recherche, renforçant ainsi leur contribution et le profil de la recherche à Maimonides.

Enfin, les boursiers (ou boursières) seront bien positionnés et soutenus dans leur demande de financement extramurale à la suite des six premiers mois de leur mandat de recherche.

Augmentation de la productivité scientifique

L'exercice financier 2011-2012 a connu une augmentation appréciable de la productivité scientifique, mesurée par le nombre de nouveaux projets en développement et en cours, la participation aux réunions scientifiques et le nombre d'ouvrages publiés. À l'heure actuelle, on compte 48 projets de recherche qui sont soit en cours, soit à l'étude. Parmi ces 48 projets, 26 d'entre eux ont été réalisés et implantés à Maimonides, 2 par des chargés de recherche, 4 par des étudiants en recherche, et 16 projets ont été réalisés en collaboration avec des partenaires de l'extérieur. Pendant l'année, 5 présentations liées au département de la recherche ont été livrées et 21 présentations ont été données par des membres du personnel de Maimonides. De plus, 16 nouvelles publications associées au département ont vu le jour durant l'exercice 2011-2012 ainsi que trois autres ouvrages par des membres du personnel de Maimonides ont été publiés.

Compte tenu de la taille de notre département de recherche et des investissements qui ont été faits ces dernières années, nous jouissons d'une présence marquée qui est ressentie partout au Québec, de même qu'au Canada et en Amérique du Nord.

Enseignement

- Sensibiliser les familles et la communauté aux problèmes de santé auxquels doivent faire face les aînés.
- Fournir du soutien au personnel pour intégrer les principes de l'approche « Au-delà des soins » dans les pratiques de soins.
- Partager notre expertise avec d'autres professionnels de la santé.

Une fois de plus, grâce à un généreux don de la Fondation, nous avons pu offrir des bourses aux membres de notre personnel qui souhaitent poursuivre leurs études. Ce programme reflète la valeur mise sur les employés de Maimonides par notre Fondation et les membres de notre conseil d'administration.

Comme d'habitude, le nombre d'élèves a continué d'augmenter cette année et se chiffre à plus de 600. Nous avons établi des partenariats et des affiliations

avec l'Université McGill, l'Université de Montréal, de nombreux cégeps et divers intervenants offrant des programmes d'éducation aux adultes.

Notre convention d'affiliation avec McGill remonte à au moins quarante ans et ne cesse de se renforcer.

Cette année marque la troisième édition de notre programme signature visant à former les PAB, en collaboration avec le Pearson Adult Career Centre (PACC). De plus, notre première classe d'infirmières et d'infirmiers auxiliaires en est à sa deuxième année, et recevra ses diplômes à l'automne 2012. Ce programme novateur et exceptionnel nous a aidés à résoudre certains problèmes de recrutement, tant et si bien qu'il n'y a aucun poste vacant dans notre département de soins infirmiers. L'un de nos plus grands défis ces dernières années a été le recrutement de personnel, particulièrement dans ce département. En faisant des efforts et en offrant de la formation à des membres de notre personnel, avec l'aide d'autres experts, nous avons réussi à résoudre certains de ces problèmes.

Relations publiques et communications

- Raffermer notre position comme chef de file dans la communauté élargie au moyen de messages clairs, coordonnés et cohérents concernant notre mission, notre philosophie, nos services et nos activités.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, le Centre gériatrique Maimonides continue d'être très visible à l'échelle provinciale, nationale et internationale. Nos activités de recherche, publications générales et présentations cliniques, ainsi que divers prix attirent beaucoup d'attention non seulement au pays, mais aussi dans le monde entier. Nous recevons aussi des visites fréquentes de délégués d'autres pays et continuons de redéfinir la norme pour beaucoup d'autres organismes.

Environnement

- Créer un environnement positif, sécuritaire et de type familial pour nos résidents, qui tient compte des principes « Au-delà des soins ».
- Projeter une image accueillante auprès des familles et de la communauté dans son ensemble.
- Fournir au personnel soignant un environnement propice à la prestation de soins de qualité, à l'enseignement et à la recherche.

Le don très généreux de la Fondation Donald-Berman nous a incités à dresser une « liste de souhaits » et a entraîné l'élaboration et la soumission d'un plan directeur immobilier (PDI).

Grâce à l'appui continu de nos collaborateurs très affairés, entre autres le Comité des immeubles et de la maintenance, le chef des Services techniques et les Soins infirmiers et services cliniques, tous les fonds reçus de la Fondation du Centre et du gouvernement du Québec au cours de l'année écoulée ont été affectés à l'amélioration de la qualité de vie des résidents du Centre gériatrique Maimonides.

Salle familiale Konigsberg

Grâce à un très généreux don de Shirley et Max Konigsberg, la salle multifonctionnelle du rez-de-chaussée a été complètement rénovée récemment dans le cadre de la campagne de financement Suites royales. Ainsi donc, la nouvelle salle familiale Konigsberg est dotée de sofas confortables, de fauteuils adaptés, d'un point d'accès Wi-Fi et de deux postes d'ordinateurs conviviaux tout équipés.

La chapelle de la famille Gross

La chapelle a été rénovée avec du mobilier neuf multifonctionnel et des postes de prière grâce à d'un don généreux de la famille Gross.

Salle à manger du 2^e étage

Un don important de la Foundation for Vital Aging nous a permis de transformer la salle à manger du 2^e étage en une salle à manger/salle sensorielle doté d'un téléviseur à écran plat qui diffuse de la musique et des scènes apaisantes telles qu'un feu crépitant ou une journée de printemps éclatante avec le chant des oiseaux en arrière-plan. Des musiciens jouent des airs nostalgiques au piano. Des images apaisantes ont été soigneusement choisies pour offrir du soutien et du réconfort aux résidents, aux membres de leurs familles et aux soignants. Cette salle très utilisée est aimée de tous. On dit qu'elle rappelle la cuisine de grand-maman étant donné que du pain frais y est cuit dans le cadre des activités des Loisirs thérapeutiques.

Salle d'activités du 3^e étage

Grâce à un très grand don de la Fondation Lederman, la salle d'activités du 3^e étage a été transformée de manière à comprendre une cuisine entièrement fonctionnelle, des sièges banquettes, de l'éclairage moderne et des œuvres d'art. Les résidents utilisent cette pièce pour cuisiner, y tenir le club du petit déjeuner

et des activités quotidiennes. Les résidents, leurs proches et le personnel, tous profitent de l'atmosphère feutrée et chaleureuse de ce bel espace.

Bruit blanc au 3^e étage

Dans le but de calmer les résidents de cet étage qui ont des comportements difficiles, un générateur de bruit blanc a été installé. Ce système est censé réduire l'agressivité des clients et contribuer à minimiser bon nombre de problèmes de comportement manifestés par les clients de cette unité.

Pharmacie

La pharmacie a été complètement démolie et rebâtie durant la dernière année afin de pouvoir accueillir le nouveau système automatisé et robotisé de distribution des médicaments (SARDM) dans le cadre du projet LEAN.

Radiographie

En même temps, le département de radiographie a été partiellement démoli et refait pour faire de la place à un bureau destiné au pharmacien. Nous avons profité de l'occasion pour supprimer la salle de développement de films radiographiques et acheter un nouvel appareil de développement numérique qui abolira éventuellement la nécessité d'entreposer les radiographies une fois que le système PAX sera activé par suite de notre partenariat avec l'Hôpital général juif dans le cadre du projet LEAN.

Plancher de la cuisine

Une étude a été entreprise sur l'état du plancher de cuisine actuel et des solutions éventuelles pour remplacer ce plancher qui s'est dégradé au cours des années et qui pose un risque pour la santé et la sécurité du personnel.

Système de chauffage

Une étude a été menée dans le but de déterminer les diverses options et les coûts de remplacement du système de chauffage aux 2^e, 3^e, 4^e et 5^e étages. Nous espérons commencer ce projet durant l'exercice financier en cours.

Système téléphonique IP

Un appel d'offres a été lancé pour installer un nouveau système téléphonique IP étant donné que notre système actuel est désuet.

Prochains projets

Comme toujours, il y a une longue liste de projets à venir pour améliorer l'environnement à Maimonides, allant du remplacement du système de chauffage, le jardin, le salon du 2^e étage, et l'élaboration de plans pour installer de nouveaux locaux qui serviront à la recherche et à l'enseignement.

L'engagement du Centre gériatrique Maimonides est d'offrir un milieu de vie moderne, sécuritaire et de type familial à nos résidents. Nous veillons à ce que notre personnel puisse profiter du soutien nécessaire afin qu'il soit motivé, compétent et outillé pour accomplir cette mission. À Maimonides, cet engagement consiste à poursuivre activement et à offrir de l'apprentissage et des connaissances, y compris des recherches innovantes sur les grandes questions dans le secteur des soins gériatriques. Guidé par notre plan stratégique, le Centre a fait de grands progrès en enseignement et en recherche au cours des trois dernières années. Cependant, à l'heure actuelle, nos installations doivent relever le défi de maintenir le rythme de nos progrès.

Afin de composer avec la pénurie de personnel infirmier qui perdure à l'échelle de la province, un manque qui est particulièrement aigu dans le domaine de la gériatrie, le Centre a commencé à mettre en œuvre des programmes en partenariat avec une commission scolaire dans le but de former des préposés aux bénéficiaires (PAB), et des infirmières et infirmiers auxiliaires. La formation de la troisième cohorte de PAB et de la première cohorte d'infirmières et d'infirmiers auxiliaires est en cours. La prochaine étape logique serait de former les infirmières et infirmiers auxiliaires à devenir infirmières et infirmiers. Ces programmes sont offerts efficacement sur les lieux, permettant ainsi aux étudiants de profiter d'un milieu de pratique active, d'équipement adéquat et de l'aide de professionnels compétents. Cependant, l'augmentation de la demande de ces programmes impose des exigences excessives sur l'espace disponible au Centre.

Pendant ce temps, le Centre a renforcé son engagement à devenir reconnu pour son expertise en soins de longue durée. Une directrice de la recherche a été embauchée à temps plein et des chercheurs très compétents ont commencé à se joindre à notre équipe. Depuis longtemps, notre équipe a établi des partenariats avec d'autres établissements pour mener à bien des activités de recherche. Désormais, notre équipe de chercheurs entreprend des recherches, en lien notamment avec la qualité de vie et des soins gériatriques et l'impact des études d'évaluation et la pharmaco-épidémiologie gériatrique. De nouveau, les exigences de la croissance, combinées aux besoins futurs anticipés, ont de graves incidences sur l'espace fonctionnel du Centre.

Afin de répondre aux besoins actuels et futurs, le Centre propose de construire une aile de deux étages du côté sud de l'immeuble, ce qui ajouterait 2 207 m² d'espace utilisable qui sera consacré à l'enseignement et à la recherche. De plus, le sous-sol de la nouvelle aile offrira un espace d'appoint moderne très attendu des employés et des étudiants. Le coût total de ce projet a été estimé à 8,9 millions de dollars. Le Centre demande l'appui du ministère de la Santé et des Services sociaux pour couvrir 80 pour cent de ce coût. La fondation du Centre gériatrique Maimonides s'engage à couvrir les 20 pour cent restants.

La qualité de l'immeuble à construire reflètera notre engagement continu envers l'innovation et l'avancement des connaissances. L'immeuble sera construit en s'appuyant sur des pratiques de construction durables et respectueuses de l'environnement, ce qui nous permettra de garder les coûts de fonctionnement le plus bas possible.

Le délai cible de l'achèvement de ce projet est de trois ans, après avoir obtenu l'approbation du gouvernement.

Entre-temps, l'équipe des Services techniques travaille très fort dans le but d'assurer la propreté et la sécurité de l'environnement des résidents, des familles et du personnel.

Relations avec les gouvernements et les réseaux

- Promouvoir des relations de collaboration avec nos partenaires du système de soins de santé et avec le gouvernement, qui profiteront aux aînés dans différents contextes résidentiels de soins de santé.
- Jouer un rôle de chef de file dans le développement de politiques gouvernementales en matière de soins de longue durée.

Admissions

Le Centre gériatrique Maimonides continue de travailler en collaboration avec l'Agence dans le but de faciliter l'accès à nos ressources. Les 140 admissions au Centre ont posé un défi quand venait le temps de continuer notre pratique de préparation des résidents à l'admission en leur fournissant une date d'arrivée approximative. Ce défi s'explique par le fait que l'Agence a coordonné plus étroitement la liste d'attente afin d'éviter la surcharge dans les hôpitaux et aussi par le fait que le programme d'évaluation et d'orientation (68) a souvent la priorité sur les clients en attente dans la communauté. Il convient de noter que durant l'année écoulée, seulement 21 % des résidents admis de manière permanente au Centre provenaient de la communauté. Les autres admissions étaient des personnes venant d'hôpitaux et d'autres centres de soins de longue durée. La période d'attente moyenne pour l'hébergement a augmenté de 15 %.

Nous avons constaté une augmentation de 13 % des admissions à ce programme en 2011-2012. Cette rotation exige un effort considérable de la part du personnel du 6^e étage, y compris du médecin, pour fournir des soins de soutien aux résidents qui ont dû composer avec une transition difficile et l'incertitude de l'endroit où ils vont héberger en permanence. Nous suivons de près la trajectoire des résidents faisant partie de ce programme : 50 % d'entre eux ont été admis de manière permanente à Maimonides.

L'une de nos responsabilités envers la communauté consiste à faire connaître aux futurs résidents et à leurs familles leur droit d'accès à un établissement juif même s'ils doivent accepter d'héberger temporairement dans un établissement autre que leur premier choix d'hébergement permanent. Il y a une baisse des admissions dans nos résidences d'accueil agréées et nous sommes en train de chercher de nouvelles résidences. En février, nous avons trouvé une nouvelle résidence agréée, située sur la rue Kildare à Côte-Saint-Luc, qui peut accueillir 9 résidents dans des chambres individuelles. Nous poursuivons une excellente collaboration avec le CSSS Cavendish et nous devons continuer de promouvoir auprès de nos partenaires dans les établissements de soins aigus la nécessité d'assurer un milieu juif pour la clientèle juive.

Ressources et services de soutien

- S'assurer que les ressources humaines et financières sont en place afin d'implanter le modèle « Au-delà des soins ».
- Mettre en place les outils les plus efficaces et appropriés afin d'appuyer les initiatives stratégiques.

Pour la dixième année d'affilée, la généreuse contribution de notre Fondation nous a permis d'offrir des bourses à bon nombre de nos employés qui souhaitent poursuivre leurs études. Comme nous l'avons noté, nous avons réussi au cours des dernières années à recruter du personnel infirmier et à réduire le nombre de postes d'infirmières et d'infirmiers vacants. Par suite de la réorganisation du travail dans le département des soins infirmiers, du nouveau système de distribution des médicaments et de la réfection de la pharmacie, nous espérons pouvoir améliorer davantage la qualité des soins et de mettre en œuvre de nombreuses nouvelles pratiques.

Indicateurs de la Gestion des Risques

	<u>2011/2012</u>	<u>2010/2011</u>
Taux de rotation (admissions ÷ nombre de résidents)	36 %	37 %

	<u>2011/2012</u>	<u>2010/2011</u>
Proportion de clients qui ont des mesures de contention (nombre de mesures de contention ÷ nombre de résidents) Cible 0 %	1 %	2 %
Transfert aux soins aigus (nombre moyen de résidents transférés par période ÷ total des résidents) Cible 1-2 %	3 %	2 %
Proportion des heures supplémentaires (heures supplémentaires ÷ heures normales travaillées) Cible 0 %	1.07 %	1.94 %
Taux de l'assurance-salaire (heures payées en assurance-salaire ÷ heures rémunérées) Cible 0 %	3.02 %	2.18 %
Ratio CSST (heures réclamées à la CSST ÷ heures rémunérées) Cible 0 %	.4 %	.84 %
Résidents ayant fait une chute (nombre de chutes ÷ nombre total de jours-patients)	0.78 %	0.68 %
Résidents ayant fait une chute, avec des conséquences graves (nombre de chutes à conséquences graves ÷ nombre total de jours-patients)	0.009 %	0.002 %
Erreurs de médication (nombre d'erreurs ÷ jours-patients)	0.25 %	0.17 %
Agressions (agressions entre résidents ÷ jours-patients)	0.03 %	0.04 %
Agressions (agressions résident – employé ÷ jours-patients)	0.03 %	0.04 %
Résidents absents sans autorisation (code jaune) (nombre d'absences sans autorisation/code jaune ÷ jours-patients)	0.011 %	0.007 %
Résidents souffrant de plaies de lit (Stades III et IV) (nombre de résidents souffrant de plaies de lit ÷ nombre total de résidents) Cible 0 %	6 %	2 %

