



# PLAN STRATÉGIQUE

Manoir St-Patrice

2019-2023



3615 boul. Perron

Laval (Québec) H7V 1P5

Téléphone : (450) 681-1621

Télécopieur :(450) 681-6120

*Plan stratégique du Manoir St-Patrice*

Mars 2019

## TABLE DES MATIÈRES

<b>Message de la directrice générale .....</b>	<b>1</b>
<b>Notre histoire.....</b>	<b>2</b>
<b>Notre Vision .....</b>	<b>3</b>
<b>Notre Mission .....</b>	<b>3</b>
<b>Nos Valeurs.....</b>	<b>4</b>
Le respect et la bienveillance .....	4
L'engagement.....	4
La reconnaissance.....	4
La transparence .....	4
<b>Notre engagement qualité.....</b>	<b>5</b>
<b>La philosophie de gestion et d'intervention.....</b>	<b>6</b>
La philosophie de gestion.....	6
La philosophie d'intervention.....	7
Approche globale .....	8
Approche interdisciplinaire .....	8
L'approche milieu de vie .....	9
<b>Bilan des principales réalisations du plan stratégique 2014-2018 .....</b>	<b>10</b>
<b>Éléments contextuels .....</b>	<b>11</b>
<b>Enjeux et objectifs.....</b>	<b>13</b>
Enjeu 1 : Un milieu de vie accueillant, stimulant, sécuritaire et adapté.....	13
Enjeu 2 : Un environnement de travail professionnel, sécuritaire, respectueux et de qualité .	14
Enjeux 3: Une gestion efficace, basée sur des standards d'excellence, centrée sur les besoins de la clientèle. ....	14
<b>Suivi du plan stratégique .....</b>	<b>15</b>
<b>Conclusion .....</b>	<b>16</b>
<b>Références .....</b>	<b>17</b>
<b>Annexe .....</b>	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
<b>Plan opérationnel - 2019-2020 .....</b>	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>

---

## MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Au terme du plan stratégique 2014-2018, nous pouvons affirmer que le Manoir St-Patrice a su, au cours des dernières années, se démarquer par de nombreuses réalisations pour offrir à sa clientèle une prestation de soins et services sécuritaire et de qualité.

Considérant l'évolution grandissante des besoins des personnes âgées et la complexité des soins et services qui sont de plus en plus spécialisés, nous avons besoin d'ajuster nos pratiques, nos procédures et nos processus pour mieux répondre aux besoins de la clientèle. Il est primordial d'intégrer le travail de tous pour être en mesure d'adapter nos services dans une approche d'humanisation optimale qui concilie milieu de vie avec milieu de soins.

Le but ultime de cette nouvelle planification stratégique est de continuer d'offrir une prestation de soins et services sécuritaire et de qualité à une clientèle dont les besoins évoluent en fonction des caractéristiques démographiques, de l'environnement socio-économique et législatif. Elle permet d'établir les priorités d'action, de donner des orientations claires à l'établissement et d'identifier les moyens pour atteindre les objectifs.

Le plan stratégique 2019-2023 est un outil de travail dynamique qui doit s'actualiser au rythme de l'évolution des changements et ce, de façon à répondre aux besoins de la clientèle et se conformer aux normes de qualité reconnus ainsi qu'aux orientations ministérielles relatives aux standards d'hébergement en soins de longue durée.

Le plan stratégique 2019-2023 a été élaboré en tenant compte des résultats suivants :

- Des activités découlant du plan stratégique 2014-2018
- Des rapports de visite ministérielle 2014 et 2016
- Du rapport de la visite d'Agrément Canada 2015
- Des rencontres, des discussions et des sondages réalisés auprès de résidents, familles, employés et gestionnaires qui nous ont fait part de leurs opinions et de leurs suggestions afin d'orienter notre démarche de planification stratégique.

Le plan stratégique 2019-2023, inclus un bref historique de l'établissement, la vision, la mission, les valeurs, la philosophie de gestion et d'intervention, l'approche milieu de vie et le bilan des principales réalisations depuis notre dernier plan stratégique et les éléments contextuels. On y retrouve les 3 enjeux cibler, les orientations stratégiques, le plan opérationnel ajusté à chaque année, les moyens pour atteindre les objectifs et les résultats attendus.

Ann Carey,  
Directrice générale

---

## NOTRE HISTOIRE

Le Manoir St-Patrice Inc. est un CHSLD, privé conventionné, hébergeant 96 résidents. Fondé en 1961, par Monsieur Elmer Carey et Madame Betty Carey, ce centre familial offre des services d'hébergement et de soins à la population lavalloise et est reconnu pour la qualité des soins et services offerts aux résidents par son personnel dévoué, chaleureux et professionnel.

Au cours des dernières années, des actions concrètes ont été mises en œuvre pour maintenir sa renommée de qualité afin de répondre aux besoins de la clientèle ainsi qu'aux orientations ministérielles sur les milieux de vie sécuritaires.



### Notre image...

S'inspirant de la tradition ancestrale irlandaise de ses fondateurs, le Manoir St-Patrice a adopté le symbole du trèfle. Les folioles en forme de cœur symbolisent la chaleur de notre milieu où notre personnel et les bénévoles œuvrent pour le bien-être du résident.

---

## NOTRE VISION

Représenter un établissement de référence dans les soins de longue durée reconnu pour son « milieu de vie » chaleureux, respectueux et sécuritaire, offrant des soins et services de qualité, professionnels et personnalisés aux besoins des résidents, en partenariat avec leurs proches.



---

## NOTRE MISSION

**Au Manoir St-Patrice,  
Le résident est au cœur de toutes nos interventions,**

Notre mission est d'offrir un milieu de vie substitut sécuritaire et de qualité,  
empreint d'empathie et de respect,  
aux adultes en perte d'autonomie de la région de Laval  
nécessitant un hébergement en soins de longue durée.

Nous offrons des soins et services personnalisés et adaptés :  
d'hébergement, de soins infirmiers et d'assistance, de soutien et de surveillance,  
psychosociaux, pharmaceutiques, médicaux, de réadaptation, de loisirs et de fin de vie,  
selon les besoins, les goûts, les habitudes et les valeurs des résidents,  
afin d'assurer leur bien-être et leur épanouissement  
et ce, en partenariat et en complémentarité avec les proches des résidents, nos partenaires  
et le réseau public de la santé du Québec.



---

## NOS VALEURS

Le Manoir St-Patrice a adopté cinq valeurs organisationnelles qui trouvent leur reflet auprès des résidents qu'il doit desservir. Ces valeurs constituent le fondement de notre code d'éthique. Auprès des résidents, elles se définissent de façon concrète par des actions qui témoignent, en gestes, des comportements attendus. Elles constituent la base du code d'éthique de l'établissement.

Ces valeurs guideront nos actions quotidiennes et témoigneront de notre engagement auprès des résidents.

### LE RESPECT ET LA BIENVEILLANCE

La bienveillance se concrétise par le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité du résident. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes de politesse, d'équité, d'écoute, de confidentialité, de la considération, des actions et des pratiques respectueuses valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des libertés du résident.

### LA QUALITÉ

La qualité se concrétise par notre quête vers l'excellence, le développement des compétences, la recherche des meilleures pratiques, l'ouverture à l'innovation gestion efficiente des ressources humaines, matérielles et financières. L'ensemble de ces activités nous permet d'offrir aux résidents une prestation de services personnalisée, sécuritaire et de qualité.

### L'ENGAGEMENT

L'engagement se concrétise par un sentiment d'appartenance, de fierté et de à l'établissement et à la clientèle. L'engagement incite au dépassement personnel et collectif et inspire une adhésion profonde à la mission, aux valeurs, d'éthique et aux objectifs poursuivis.

### LA RECONNAISSANCE

La reconnaissance se concrétise par l'appréciation mutuelle de la contribution résidents, des employés et des partenaires, favorisant un sentiment d'accomplissement et d'épanouissement à l'intérieur de leur rôle respectif.

### LA TRANSPARENCE

La transparence se concrétise par un partage et un échange d'informations pertinentes, claires et accessibles, pour favoriser la mobilisation et la participation afin de maximiser le potentiel de l'établissement.

*La où les soins  
et les services  
sont de qualité  
et le milieu de  
vie chaleureux,  
respectueux  
et sécuritaire.*



---

## NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

Le Manoir St-Patrice a développé une culture de la qualité qui est l'essence de son existence. Reconnaissant qu'il y a toujours possibilité d'améliorer la qualité des soins et services dispensés aux résidents, l'organisation n'hésite pas à réévaluer tous les processus, les valeurs, les pratiques et exigences dans un but ultime d'offrir une meilleure qualité de vie aux résidents et au personnel. Le résultat de cette démarche s'actualise dans un programme intégré d'amélioration continue de la qualité.

Afin de garantir la qualité de nos services, nous nous sommes engagés à obtenir l'accréditation auprès d'Agrément Canada et ce depuis 2002, et de respecter les normes de qualité établies par le Ministère de la Santé et des Services sociaux.



---

# LA PHILOSOPHIE DE GESTION ET D'INTERVENTION

## LA PHILOSOPHIE DE GESTION

« Le résident, au cœur de toutes nos interventions », telle est la raison d'être du Manoir St-Patrice. En ce sens, tout le personnel du Manoir St-Patrice qui assurent des soins et des services directs ou indirects œuvrent en interdisciplinarité et en partenariat avec le résident et ses proches.

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et services ainsi que l'excellence sont à la source des orientations fondamentales du Manoir St-Patrice. La qualité du « Milieu de vie » est tributaire de la qualité des interventions du personnel. Nous reconnaissons l'engagement, la compétence et la contribution de nos employés dans la réalisation de notre mission.

Nous prônons une philosophie de gestion mobilisatrice qui repose sur la participation, la responsabilisation, la contribution de tous les membres de notre personnel, la valorisation, la préparation d'une relève compétente et le développement des divers savoirs : savoir, savoir-être et savoir-faire.

## LA PHILOSOPHIE D'INTERVENTION

Afin de lui permettre d'actualiser sa mission, de se conformer aux lignes directrices des différentes instances et de créer un environnement adapté et stimulant centré sur le résident, sa raison d'être, le Manoir St-Patrice adopte une philosophie d'intervention.

Elle se base sur différents éléments dont une vision de l'âge adulte et de la vieillesse comme étant des étapes de la vie et non une maladie. Bien qu'il soit en perte d'autonomie, le résident est perçu comme un être unique qui poursuit son développement et surtout qui possède une expérience de vie et ses propres valeurs.

Aussi, nous axons notre philosophie d'intervention sur :

- La reconnaissance que le résident et sa famille ont le double statut de client et de partenaire.
- La liberté du résident de décider et de choisir.
- La préservation de son identité, sa dignité, son estime de soi et son confort.
- L'accompagnement du résident par les intervenants tout en privilégiant la qualité des relations humaines et la bienveillance et par l'approche globale et interdisciplinaire.
- Le respect de ses goûts, ses préférences et ses valeurs.
- L'aide et le respect dans le maintien de ses liens significatifs.
- La volonté d'offrir une place de choix à la famille et aux proches en les respectant et les impliquant dans le processus d'amélioration de qualité de vie du résident.
- Le maintien et la promotion de l'autonomie chez le résident, par une approche globale dont les dimensions biopsychosociales, culturelles et spirituelles sont indissociables.
- L'exercice de sa liberté d'expression, d'action et d'implication.

Dans cette optique, la création d'un « milieu de vie » est supportée par une volonté de se questionner et d'améliorer de façon continue les pratiques, de favoriser la créativité et de rejoindre toutes les clientèles.

## APPROCHE GLOBALE

Les interventions auprès de la clientèle se font en tenant compte de la globalité de l'individu et de ses besoins, elles s'inscrivent dans une logique de continuité et de complémentarité, clinique et administrative, autant au sein de l'organisation que dans les relations avec les partenaires. Les modes d'intervention sont à la fois préventifs (promotion de la santé) et curatifs, individuels et collectifs. Ils ont pour but d'améliorer la santé et le bien-être des personnes, tout en renforçant l'autonomie des individus, des familles et de la communauté ainsi qu'en misant sur les capacités de ces individus.

## APPROCHE INTERDISCIPLINAIRE

Le travail en interdisciplinarité se caractérise par la juxtaposition de plusieurs disciplines (multidisciplinarité) et par les relations réciproques qui interpellent les professionnels du Manoir St-Patrice et du réseau local de la Santé. L'approche interdisciplinaire vise à regrouper plusieurs intervenants ayant une formation, une compétence et une expérience spécifique et qui travaillent ensemble à la compréhension globale, commune et unifiée d'une personne en vue d'une intervention concertée. Nous croyons que l'interdisciplinarité va donc au-delà de la multidisciplinarité et qu'elle est appropriée pour des situations complexes. Un travail interdisciplinaire efficace s'appuie sur :

- des buts et objectifs communs;
- des rôles et des fonctions clairement départagés;
- un respect mutuel au sein de groupe;
- une flexibilité dans le partage des responsabilités qui se chevauchent;
- des mécanismes efficaces de communication et de prise de décision réévalués périodiquement.

## L'APPROCHE MILIEU DE VIE

### *Le résident, au cœur de toutes nos interventions!*

#### **Au Manoir St-Patrice les soins et services sont personnalisés aux besoins des résidents :**

- Les résidents doivent pouvoir retrouver une atmosphère de chez-soi, c'est-à-dire un environnement chaleureux, respectueux et sécuritaire dans lequel ils peuvent exprimer leurs émotions, se sentir écoutés, compris, respectés comme individu, dans leurs valeurs, leurs coutumes et leurs croyances et dans l'évolution de leur santé;
- Les résidents doivent pouvoir continuer de se réaliser et d'entretenir des échanges avec leurs proches, les autres résidents, les bénévoles et le personnel;
- Le résident est valorisé comme personne dans sa globalité, où on se soucie, avec le soutien et l'implication de la famille, de ses choix, de ses besoins, son intimité et de son bien-être ;
- L'approche privilégiée s'appuie sur la notion de dignité humaine et de bienveillance, l'importance du rapport à l'autre et de son impact sur la qualité de vie du résident. Cette relation en est une d'accompagnement, d'écoute, de soutien, de partage d'informations et de valorisation de l'autonomie de la personne, dans le respect de ses droits, de ses libertés et de ses obligations, dans un contexte communautaire;
- Les gestionnaires ainsi que tous les intervenants impliqués dans la prestation de soins et de services directs ou indirects aux résidents s'engagent à répondre de façon optimale aux besoins spécifique des résidents, et ce, en faisant preuve de créativité, tout en tenant compte des ressources disponibles;
- Une des priorités stratégiques pour le Manoir St-Patrice est axée sur la formation, la sensibilisation et l'information relative à la qualité des interventions dans le but d'assurer le développement continu du savoir, savoir-faire et savoir être, afin de maintenir la compétence et la diligence chez notre personnel;
- L'adaptation continue de l'environnement physique contribue à soutenir l'approche milieu de vie;
- Pour nous, un milieu de vie de qualité se concrétise à travers la contribution de chacun et de chaque geste posé au quotidien.

*Là où les soins et services sont de qualité et le milieu de vie  
chaleureux, respectueux et sécuritaire !*

---

# BILAN DES PRINCIPALES RÉALISATIONS DU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018

Le bilan 2014-2018 nous permet de constater le travail accompli par les équipes et l'évolution de l'organisation vers des services de plus en plus intégrés, dans une approche milieu de vie. Au cours de cet exercice nous avons :

- Actualisé les principes de milieu de vie dans le cadre des orientations et visite ministérielles afin d'offrir aux résidents un milieu de vie de qualité et sécuritaire dans lequel les services et les soins se fondent sur les besoins, les goûts, les habitudes et les valeurs des personnes hébergées et de leurs proches.
- Réalisé les plans d'actions en suivi des recommandations des visiteurs du ministère pour les deux visites ministérielle, 2014 et 2016.
- Réalisé les plans d'amélioration continue en lien avec les normes d'Agrément Canada afin de donner un milieu de vie à la fine pointe en matière de qualité et de sécurité pour la clientèle, le personnel et la communauté.
- Développé l'expertise des intervenants pour avoir une approche clinique adaptée à la personne âgée qui présente différentes pathologies, déficits physiques et cognitifs, ainsi que des problèmes de santé mentale de plus en plus grandissant.
- Développé la compétence du milieu pour répondre à l'évolution des besoins organisationnels en offrant au personnel des formations de pointe.
- Intensifié les efforts d'amélioration de la circulation de l'information dans les différents services.
- Favorisé le maintien des actifs immobiliers par la mise en place et le suivi d'activités d'évaluation et d'entretien préventif appropriés.
- Procédé à des rénovations fonctionnelles pour adapter notre milieu.
- Mise en place de mesures d'amélioration de l'organisation du travail.

---

## ÉLÉMENTS CONTEXTUELS

En 2019, les défis au Manoir St-Patrice sont nombreux. Un des défis est de maintenir un milieu de vie dans un milieu de soins. Nous sommes conscients que les résidents hébergés présentent une plus grande perte d'autonomie, des soins de plus en plus complexes et spécialisés notamment en raison d'un accroissement des troubles cognitifs et requièrent plus rapidement des soins de fin de vie. Nous devons donc poursuivre les efforts entrepris ainsi que le développement de nouvelles connaissances et compétences du personnel en vue d'assurer la qualité et la sécurité des soins et services à la clientèle.

La pénurie de personnel du réseau de la santé est également un nouveau défi pour lequel la sécurité et la qualité des soins est étroitement liés.

Voici les éléments contextuels que le centre devra également considérer pour relever les défis qui l'attendent :

- Les départs à la retraite des gestionnaires et du personnel terrain.
- Les mouvements du personnel, incluant le recours à la main-d'œuvre indépendante et temps supplémentaire.
- Les changements législatifs et réglementaires.
- Les modalités de financement du Ministère de la santé et des services sociaux.
- La restructuration continue du réseau de la santé.
- L'augmentation du taux de roulement de la clientèle.
- Le développement de partenariats avec les familles vieillissantes et multi-ethniques
- Les médias sociaux.

Déjà, plusieurs points forts caractérisent les soins et services offerts à la clientèle du Manoir St-Patrice :

- Le travail interdisciplinaire.
- Le dévouement et le respect du personnel.
- L'adaptation aux multiples changements.
- Les liens personnalisés créés avec les résidents et leurs proches.
- Le souci qualité des employés envers les résidents et leurs proches.
- L'amélioration continue de la qualité.
- La gestion des risques, la sécurité, la prévention et le contrôle des infections.

- La prestation sécuritaire des soins et services.
- La renommée du centre dans la communauté.
- L'accessibilité et la proximité des gestionnaires.
- L'amélioration du climat de travail.
- Les rôles et responsabilités bien définis
- L'ouverture aux changements et l'adaptabilité du personnel.
- La rigueur dans la gestion des dossiers cliniques et organisationnels.
- Le programme de formation.
- Les différents programmes.
- Les outils cliniques et administratifs.

D'autre part, les points à améliorer pour répondre à la complexité de la clientèle et au rehaussement des normes et des standards de qualité sont les suivants :

- La connaissance des tâches des collègues des différents services.
- Le déroulement des réunions de service pour laisser davantage de place aux échanges.
- Le développement de l'expertise et du leadership infirmiers.
- La prise en charge de la clientèle avec des besoins complexes.
- Le rehaussement des compétences.
- L'attraction, la rétention et la présence au travail.
- L'optimisation des ressources humaines, financières et matérielles.
- La reconnaissance au quotidien dans les différents services.
- La conciliation milieu de vie/milieu de soins et services.
- La conciliation travail/famille.

---

## ENJEUX ET OBJECTIFS

En concertation avec notre clientèle, les familles et le personnel, les présents enjeux et objectifs se veulent une source d'inspiration pour la mobilisation de tous, afin d'assurer la continuité, la consolidation et l'optimisation des soins et services. Ces objectifs traduisent notre volonté d'offrir à notre clientèle, des soins et services de la plus haute qualité, en prenant appui sur une approche globale de la personne dans un milieu de vie chaleureux, accueillant et sécuritaire. De plus, ces objectifs servent à guider nos actions et décisions, afin que le Manoir St-Patrice soit un milieu animé, accueillant et stimulant et ce, dans tous les services impliqués dans la vie du résident.

Ensemble nous nous engageons à mettre tous nos efforts à la réalisation de ce plan. Voici les 3 enjeux et les orientations stratégiques qui ont été retenus pour l'exercice 2019-2023 :

### **ENJEU 1 : UN MILIEU DE VIE ACCUEILLANT, STIMULANT, SÉCURITAIRE ET ADAPTÉ**

Au Manoir St-Patrice, l'approche « milieu de vie » fait partie intégrante de nos valeurs. Les orientations ministérielles relatives aux standards d'hébergement en soins de longue durée guident nos actions faisant en sorte que l'établissement soit un milieu de vie dont les soins et services sont de qualité, sécuritaires et en constante évolution pour répondre aux besoins changeants et grandissants de la clientèle.

En plus, nos relations avec nos partenaires externes, le développement d'un partenariat toujours plus grand avec nos résidents et familles est un enjeu important pour parvenir à répondre le mieux possible à leurs besoins. Cette approche collaborative permet d'offrir des soins et des services centrés sur le résident et ses proches tout en les impliquant dans les décisions qui les concernent ainsi que dans la qualité de leur milieu de vie.

#### ***Orientations stratégiques :***

- 1.1.** Actualiser et innover l'approche « milieu de vie » dans nos programmes, soins et services.
- 1.2.** Actualiser l'approche interdisciplinaire résident/proche partenaire.
- 1.3.** Promouvoir une culture de bienveillance pour les résidents, leurs proches et le personnel.
- 1.4.** Maintenir et développer des liens de collaboration avec le comité des résidents, les bénévoles et les partenaires.
- 1.5.** S'assurer d'un environnement adapté propice au bien-être où l'on se sent comme « chez soi ».



## **ENJEU 2 : UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL PROFESSIONNEL, SÉCURITAIRE, RESPECTUEUX ET DE QUALITÉ**

Afin de réaliser la mission du Manoir St-Patrice, il est primordial de miser sur du personnel compétent, en développement, mobilisé, responsable et responsabilisé. Les ressources humaines étant l'un des atouts le plus précieux, il devient important d'en faire un enjeu capital. Le Manoir St-Patrice veut être reconnu en tant qu'établissement offrant un milieu de travail de qualité où le personnel est compétent et dispense des soins et services de qualités.

### ***Orientations stratégiques :***

- 2.1.** Promouvoir une culture positive, sécuritaire, de santé et de mieux être en milieu de travail
- 2.2.** Encourager, susciter et supporter le développement des compétences au travail
- 2.3.** Optimiser les mécanismes d'attraction, de rétention et de présence au travail

## **ENJEUX 3: UNE GESTION EFFICIENTE, BASÉE SUR DES STANDARDS D'EXCELLENCE, CENTRÉE SUR LES BESOINS DE LA CLIENTÈLE.**

Au Manoir St-Patrice, la qualité se concrétise par notre quête vers l'excellence, la recherche des meilleures pratiques, l'ouverture à l'innovation, des systèmes de communication et d'information performant et la gestion efficiente des ressources humaines, matérielles et financières. L'ensemble de ces activités nous permettent d'offrir aux résidents, une prestation de soins et services sécuritaire et de qualité, d'entretenir des liens transparents et fluides avec les partenaire internes et externes tout en permettant de répondre aux exigences de la prestation de soins et services et de la reddition de compte.

### ***Orientations stratégiques :***

- 3.1.** Assurer une prestation de soins et services sécuritaire, de qualité, professionnelle et performante
- 3.2.** Répondre aux lois, normes et exigences en hébergement
- 3.3.** Actualiser nos modes de communication avec la clientèle et leurs proches, nos employés et nos partenaires

---

## SUIVI DU PLAN STRATÉGIQUE

Après avoir fixé les enjeux organisationnels et élaboré les plans opérationnels annuel, il est essentiel de la part des gestionnaires d'en faire un suivi rigoureux afin d'ajuster, au besoin, les moyens pour obtenir des résultats optimaux.

Le suivi du plan stratégique et l'analyse des plans opérationnels sont assurés par le comité de gestion dans le cadre de ses réunions mensuelles.

Le bilan annuel des réalisations est déposé au comité de direction, au conseil d'administration ainsi que dans le rapport annuel de gestion.

---

## CONCLUSION

Au cours des prochaines années, le Manoir St-Patrice vise à poursuivre son ascension vers l'excellence en concrétisant davantage ses actions de développement à l'intérieur d'orientations stratégiques. Ce plan quinquennal a été réalisé de façon à répondre aux besoins grandissants de notre clientèle.

De plus, tout le processus d'accréditation des soins et services nous amène à pousser plus loin notre réflexion et nos démarches d'amélioration de la qualité et à intégrer davantage les résidents, les familles, le personnel, les bénévoles et la communauté dans la planification et la réalisation de nos activités.

Au Manoir St-Patrice, nous mettons tout en œuvre pour faire en sorte que les soins et services à la clientèle soient de grande qualité et dispensés dans un milieu de vie et de travail dynamique, stimulant, sain, sécuritaire et proactif.

Tout ceci ne serait pas possible sans la participation précieuse et appréciée de tous.



---

## RÉFÉRENCES

Guide de soutien à l'intention des établissements dans le cadre des visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD, MSSS, 2018

Politique Cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personnel majeure en situation de vulnérabilité, 2018

Plan stratégique 2016-2021, Centre Le Cardinal

Orientations ministérielles relatives aux standards d'hébergement en soins de longue durée, MSSS, 2015

Plan stratégique 2015-2020, CHSLD de la Côté Boisée

Planification stratégique Manoir St-Patrice 2014-2016

Rapport de visite d'évaluation de la qualité du milieu de vie 2014

Rapport de visite d'évaluation de la qualité du milieu de vie 2016

Rapport d'agrément Manoir St-Patrice 2015

---

