Groupe Champlain
SOINS DE LONGUE DURÉE

Un milieu qui entoure

Rapport annuel de gestion

Groupe Champlain

2015-2016

Contenu

1. LE MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE 3
2. LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS 7
3. LA PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT ET LES FAITS SAILLANTS 8
Planification stratégique de l'établissement pour les années 2016 à 2018 9
La structure organisationnelle au 31 mars 2016 11
Les faits saillants 12
Direction régionale Québec/Chaudière-Appalaches 12
Direction régionale Laval/Laurentides/Lanaudière 13
Direction régionale Montérégie/Estrie 16
Direction régionale Montréal/Outaouais 18
Direction des services professionnels 20
Direction de la qualité, des pratiques professionnelles et du milieu de vie 20
Direction de ressources humaines 21
Direction de finances et administration 22
4. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION, LES COMITES, LES CONSEILS ET LES INSTANCES CONSULTATIVES 23
Conseil d'administration 23
Comité de vigilance et de la qualité 23
Recommandations provenant de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services 24
Recommandations au regard d'événements sentinelles 24
Rapports trimestriels de la qualité concernant les incidents-accidents 25
Autres rapports et recommandations 25
Comité de gestion des risques 25
Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) 26
Comité des usagers et de résidents 26
Comité de gestion intégrée de la qualité 27
Comité des soins infirmiers 27
Comité d'éthique clinique 28
Comité de pharmacologie 28
Comité de contrôle et de prévention des infections 29
Comité milieu de vie 29
Comité d'intervenants en réadaptation 29
Comité des nutritionnistes 30
5. LES ACTIVITÉS RELATIVES À LA GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ 31

L'agrément 31
La sécurité des soins et des services 31
Les principaux constats tirés de l'évaluation annuelle de l'application des mesures de contrôle des usagers (art 118.1 LSSSS) 32
Les personnes mises sous garde dans une installation 32
L'examen des plaintes et la promotion des droits 33
6. L'APPLICATION DE LA POLITIQUE PORTANT SUR LES SOINS DE FIN DE VIE 36
7. LES RESSOURCES HUMAINES 37
La gestion et contrôle des effectifs 38
ANNEXE 1: Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs 40
1. Contexte 40
2. Objet 40
3. Champs d'application 40
4. Honnêteté et intégrité 40
5. Discrétion et prudence 41
6. Loyauté 41
7. Conflits d'intérêts 41
8. Respect 42
9. Mesures d'application 42
10. Sanction 43
11. Entrée en vigueur 43
ANNEXE 2 : Les membres des comités coordonnés par la Direction de la qualité, des pratiques professionnelles et du milieu de vie 44

1. LE MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

Humanitude, respect et engagement

Groupe Champlain vise à offrir une expérience client de grande qualité pour les personnes vivant dans ses quatorze installations réparties dans différentes régions du Québec.

La vie après l'admission dans un centre d'hébergement doit continuer dans le respect de l'identité, des besoins et des désirs de chacun. Il s'agit d'un grand défi, car cela exige une écoute constante, une ouverture aux besoins de la clientèle, dans une recherche de tous les instants pour briser les contraintes de l'institutionnalisation. Malgré la grande vulnérabilité d'une personne en lourde perte d'autonomie, nous croyons qu'il est primordial de pouvoir vivre une bonne expérience lors d'un séjour dans un milieu de soins de longue durée.

C'est avec grand plaisir que nous vous présentons le Rapport annuel de gestion de Groupe Champlain pour l'année 2015-2016. Ce rapport résume en quelques pages l'extraordinaire travail réalisé durant douze mois, par des équipes qui œuvrent nuit et jour, sept jours sur sept, pour accompagner et offrir des soins de grande qualité auprès de 1 500 clients qui résident dans nos milieux de vie. Si nous voulions résumer en trois mots simples tout le travail accompli, nous retiendrions humanitude, respect et engagement. Nous retirons, en effet, une grande fierté de savoir que l'ensemble du personnel, des gestionnaires, des médecins et des bénévoles qui œuvrent dans nos centres d'hébergement sont animés, quotidiennement, de la plus grande humanitude qui soit, pour accompagner dans le respect les personnes hébergées.

Pour le conseil d'administration et la direction de Groupe Champlain, cette vision de qualité n'est pas juste un souhait, mais l'assise de toutes nos actions à long terme pour le développement de nos soins et services. C'est pourquoi une des importantes réalisations de la dernière année a été de concrétiser cette vision dans le choix d'orientations et de priorités qui sont inscrites dans notre nouvelle planification stratégique qui couvrira les années 2016 à 2018. Nous avons déjà traduit ces nouvelles orientations dans des plans d'action et des résultats ciblés qui mobilisent nos équipes.

Innovation

Au cours des douze derniers mois, l'engagement de Groupe Champlain envers la qualité s'est manifesté par un souci constant d'amélioration où le désir d'innover et de sortir des sentiers battus a été mis en valeur.

Ainsi, nous comptons renouveler l'offre de service de Groupe Champlain en implantant une approche novatrice et mobilisatrice, afin de regrouper nos clients hébergés en micro-milieux, selon leurs profils de besoins principaux. Cette transformation implique un travail colossal d'appariement de la clientèle et de réorganisation de nos milieux. Nous croyons que cette approche, inspirée des meilleures pratiques et de la préoccupation de mieux répondre aux besoins de notre clientèle, représente la voie d'avenir pour l'organisation de nos services. Au cours de la dernière année, nous avons débuté cette démarche organisationnelle par une analyse de faisabilité avant d'aller de l'avant avec ce projet organisationnel dans nos installations.

Le Groupe Champlain a soutenu le développement de connaissances et la formation en soins de longue durée en collaborant avec l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM) pour organiser la quatrième édition du colloque : « Les soins de longue durée : un accompagnement du début à la fin ». Cet événement a réuni des experts de tout le Québec. Le Groupe Champlain est fier d'avoir délégué de ses représentants au comité scientifique et au comité de coordination de l'événement.

Depuis 2011, notre vision clientèle empreinte d'humanisme nous a amené à adhérer au mouvement international Planetree, reconnu pour la qualité de son approche des soins de santé centrés sur la personne. Groupe Champlain voit cette adhésion comme un moyen concret de développer des pratiques d'excellence en soins, en services et en gestion dans une vision systémique de la performance organisationnelle. Nos installations de l'Estrie et de la Montérégie ont été les premières de notre Groupe à obtenir l'accréditation Planetree en recevant la reconnaissance d'excellence Argent, accordée par ce réseau, reconnu pour la qualité de son approche.

Qualité, sécurité et amélioration continue

Nous avons amorcé le développement stratégique de gestion Lean dans l'ensemble de Groupe Champlain, visant ainsi l'excellence opérationnelle dans tous nos services. Pour y arriver, nous sommes à supporter une gestion de proximité avec des gestionnaires branchés sur le terrain, proche des services et en soutien direct aux employés. Nous croyons que les membres du personnel, directement impliqués dans les services, sont les experts pour trouver les solutions aux défis quotidiens de l'amélioration continue. Ce mode de gestion nous permettra d'assurer une dynamique vivifiante entre, d'une part, les orientations de qualité et de performance organisationnelle et, d'autre part, les actions au jour le jour de chacun des services.

À titre de l'un des plus importants exploitants de CHSLD au Québec, Groupe Champlain valorise l'acquisition des nouvelles connaissances et des bonnes pratiques de soins. Ce désir d'innover et d'exceller dans la qualité nous a conduits à adhérer à la Canadian Alliance for Long Term Care. Cette collaboration à une communauté de pratique pancanadienne sera une source d'inspiration pour le développement d'approches novatrices dans les soins et services.

Notre entreprise a répondu à toutes les obligations qui lui sont conférées, en vertu des permis d'exploitation de CHSLD privés conventionnés, des quatorze installations dans neuf régions administratives. Nous nous sommes assurés de créer des liens avec les centres intégrés de santé et de services sociaux (CIUSSS et CISSS) nouvellement créés. Cette bonne collaboration a été particulièrement bien illustrée dans le cadre de l'adaptation des services d'hébergement dans la région de Laval/Laurentides/Lanaudière qui visait à la relocalisation des clients du Pavillon Sainte-Marie vers des ressources d'hébergement mieux adaptées aux profils de besoins de la clientèle.

Cette démarche s'est réalisé avec humanité et respect, autant pour les clients que pour leurs proches, de même qu'auprès des employés. Cette relocalisation s'est terminé au cours du mois de mai 2016.

Nous avons aussi pleinement collaboré avec les équipes ministérielles d'évaluation de la qualité des milieux de vie, lors de la visite de dix de nos quatorze installations. Les rapports des visites confirment la belle qualité de nos milieux de vie. Nous tenons à souligner une reconnaissance exceptionnelle pour deux de nos installations, le Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet et le Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes, qui n'ont reçu aucune recommandation à la suite de la visite, obtenant ainsi une note parfaite.

Au chapitre de la sécurité, notre organisation a revu complètement son programme de mesures d'urgence qui a été standardisé dans tous les plans locaux de nos installations. Groupe Champlain maintient également les mécanismes de surveillance et de suivi de la qualité et de sécurité qui assurent une vigilance constante. Ainsi, notre gestion des risques profite d'une culture saine et dynamique de déclarations pour mettre en lumière les situations problématiques et apporter de manière proactive les solutions ou les mesures de mitigation appropriées. Notre comité de vigilance et de la qualité, ainsi que le comité de gestion des risques, jouent un rôle actif pour assurer un suivi à 360 degrés des préoccupations de sécurité pour nos services.

La dernière année a été marquée par l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi concernant les soins de fin de vie qui précise les droits, l'organisation et l'encadrement relatifs aux soins palliatifs et l'aide médicale à mourir. Notre organisation s'est donné les moyens et les mécanismes appropriés pour faire prévaloir les volontés exprimées par chacun de ses clients, à l'égard de leurs soins de fin de vie, en assurant un accompagnement approprié à chacun.

Le personnel, notre force vive

Le Plan stratégique 2016-2018 fait une place déterminante au développement organisationnel par la valorisation de nos ressources humaines. Le développement d'équipes engagées, compétentes, stables et performantes est un axe stratégique primordial pour notre organisation. Pour y arriver, notre Direction des ressources humaines, de concert avec l'ensemble des directions de soins et services, a réalisé un portrait détaillé des besoins de main-d'œuvre de l'organisation. Ce portrait a initié la mise en œuvre de plans d'action adaptés et à jour dans chacune de nos régions. Les activités d'embauche et les plans de formation sont ainsi bien orientés vers nos besoins de main-d'œuvre des prochaines années. Nous voyons déjà les premiers effets de cet important travail de planification dans la stabilisation des équipes de travail, la diminution du temps supplémentaire et la réduction du recours à la main-d'œuvre indépendante. Pour apporter notre soutien au développement des compétences, tant chez le personnel de notre organisation que pour le personnel du réseau, nous avons de nouveau en 2015-2016 soutenu nos partenariats dans le but d'offrir des lieux de stages, de recherche et de partage d'expertises.

Une grande partie des soins et services auprès de nos clients hébergés est notamment assurée par le dévouement des préposés aux bénéficiaires. Nous tenons à mettre en lumière leur travail remarquable. À cet égard, monsieur Daniel Laferrière, préposé aux bénéficiaires au Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes est un digne représentant de toutes les personnes de cœur qui soignent, aident, accompagnent et protègent notre clientèle. M. Laferrière a reçu rien de moins que le titre de meilleur préposé aux bénéficiaires du Québec, en recevant le prix Reconnaissance 2015, remis pour la toute première fois, par l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM), dans le cadre du concours « Aux petits soins ».

Cette reconnaissance remise annuellement par IUGM portera dorénavant le nom de Daniel Laferrière pour honorer ce premier récipiendaire du prix. Bravo et surtout merci pour tout le travail accompli.

Chacun de nos centres d'hébergement accorde une grande importance à l'ouverture de son milieu sur la communauté qui l'entoure. L'apport des bénévoles dans l'animation de nos milieux de vie est une richesse inestimable pour maintenir ce lien avec la communauté. L'an dernier, 339 bénévoles ont été présents auprès de tous les clients de nos CHSLD pour les visiter, briser leur isolement et animer leur quotidien au jour le jour. Au nom de chacun de nos clients hébergés, grand merci pour cette présence réconfortante.

Enfin, nous souhaitons conclure ce bilan des grandes réalisations de l'année en remerciant les employés, les médecins, les bénévoles, l'équipe de gestionnaires et de direction, de même que les membres du conseil d'administration pour tout le travail accompli. Merci de partager la grande vision de qualité que nous nous sommes donnée collectivement. Votre travail soutenu et votre engagement sont des sources de grande fierté pour la réalisation de l'expérience client de première qualité que nous comptons offrir.

FRANÇOIS CAMPEAU

Président du conseil d'administration

CHRISTINE LESSARD

Présidente-directrice générale

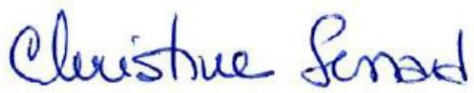
2. LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

À titre de présidente-directrice générale, j'ai la responsabilité d'assurer la fiabilité des données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport de gestion de l'exercice 2015-2016 de Groupe Champlain :

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

Je déclare que les données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2016.



CHRISTINE LESSARD

Présidente-directrice générale

3. LA PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT ET LES FAITS SAILLANTS

L'établissement

Groupe Champlain a pour mission d'offrir des soins et services de qualité, profondément humains, en continu et dans un milieu de vie sécuritaire, à des personnes ayant des besoins complexes au cours de leur parcours de vie en hébergement.

Groupe Champlain réalise cette mission, à titre d'établissement privé conventionné reconnu, en vertu de la Loi de la santé et des services sociaux du Québec. Groupe Champlain comprend quatorze installations faisant partie du réseau public de santé et de services sociaux, à titre de centres d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD, Art. 83, LSSSS). Au 31 mars 2016, Groupe Champlain comptait 1497 lits dressés, conformément aux différents permis émis par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, et ce, dans neuf régions administratives.

Groupe Champlain comprend les centres d'hébergement et de soins de longue durée et le centre de réadaptation suivants :

- CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN–MARIE-VICTORIN (Montréal)
- CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-GOUIN (Montréal)
- CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-GATINEAU (Gatineau)
- CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-CHÂTEAUGUAY (Châteauguay)
- CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN–JEAN-LOUIS-LAPIERRE (Saint-Constant)
- CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DES-POMMETIERS (Beloeil)
- CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-LA-ROSE-BLANCHE (Sherbrooke)
- CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-SAINT-FRANÇOIS (Laval)
- CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-LA-VILLA-SOLEIL (Saint-Jérôme)
- CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DU-CHÂTEAU (Berthierville)
- CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DES-MONTAGNES (Charlesbourg)
- CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-L'ASSOMPTION (Saint-Georges)
- CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN–CHANOINE-AUDET (Saint-Romuald)
- PAVILLON SAINTE-MARIE INC. (Saint-Jérôme)

Groupe Champlain est l'une des plus importantes organisations privées conventionnées d'hébergement et de soins de longue durée, partenaire du réseau public au Québec. La structure juridique de Groupe Champlain inc. est une compagnie constituée en vertu de la Loi sur les Compagnies et est détenue à part entière par Groupe Santé Sedna.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT POUR LES ANNÉES 2016 À 2018

En décembre 2015, le conseil d'administration de Groupe Champlain a adopté une planification stratégique couvrant les années 2016 à 2018. Par cette planification, l'établissement s'est donné comme vision d'être la référence première au Québec reconnue pour son humanitude et l'excellence opérationnelle de son continuum de services, investie dans l'innovation de ses soins et services et la croissance de Groupe Champlain.

Notre vision

- ***Être la référence première reconnue, en approche d'hébergement centrée sur l'amélioration de l'expérience vécue, par la personne accueillie et ses proches.***

- ***Être un leader reconnu en matière de pratiques exemplaires, de transformation et d'innovation dans l'offre de soins et de services.***

- ***Être un employeur de référence reconnu, pour l'expérience valorisante et positive vécue, par chacun de ses employés à travers leur parcours de travail.***

- ***Agir en qualité d'entreprise socialement responsable reconnue, pour sa contribution concrète aux solutions, pour faire face aux défis des clientèles vulnérables.***

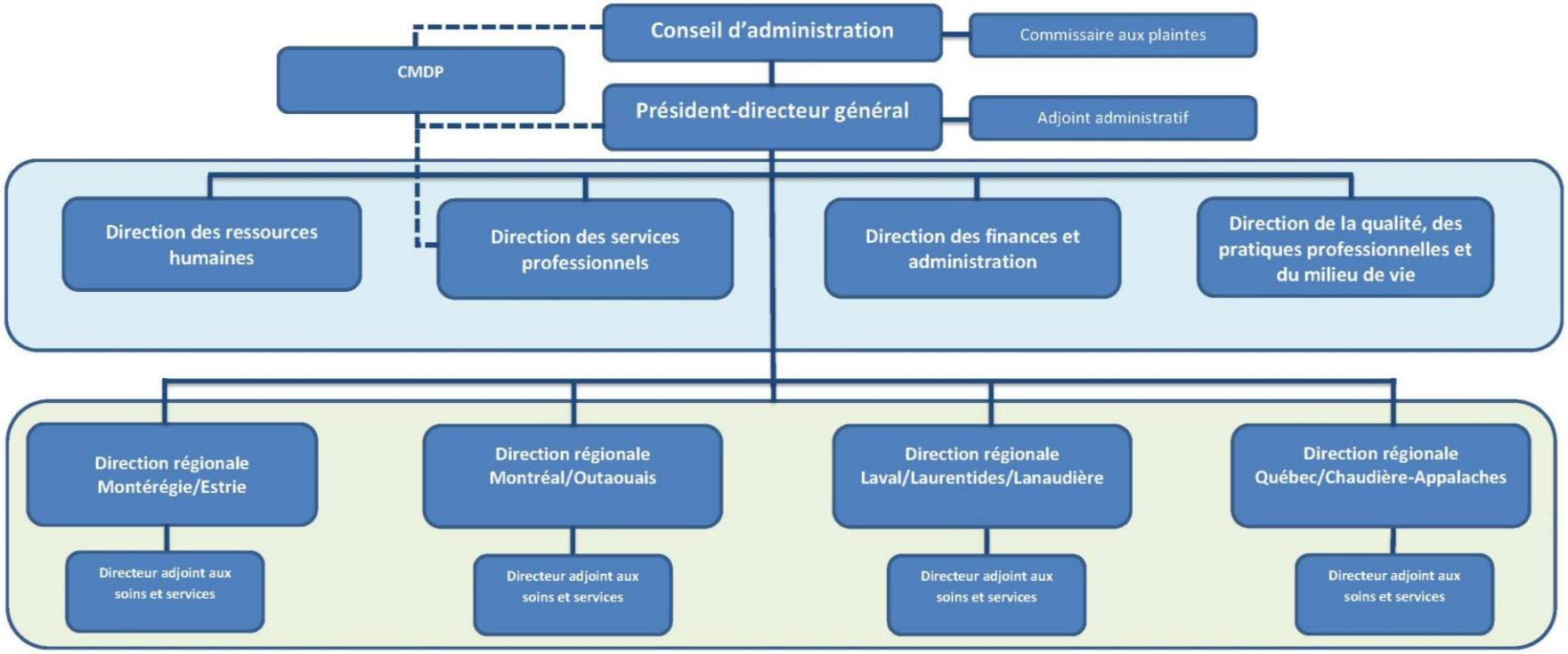
Nos valeurs organisationnelles

- **La bienveillance**
- **L'excellence et la rigueur**
- **La cohérence**
- **L'ouverture**
- **La transparence**

L'organisation a retenu quatre grandes priorités pour lesquels des orientations et des objectifs précis ont été établis :

PRIORITÉS	ORIENTATIONS	OBJECTIFS
Nouveaux modèles d'affaires / stratégies de croissance	Positionner le nouveau modèle d'affaires de Groupe Champlain dans le marché de la santé et des services sociaux	1- Proposer un nouveau modèle d'affaires inspiré d'expériences novatrices de soins et services réalisées ailleurs dans le monde, basé sur un nouveau référentiel d'organisation des services, de qualité des prestations et de coûts (Gestion par activité). 2- Déployer une offre novatrice pour les clientèles vulnérables en vue d'augmenter la spécificité des soins et services. 3- Développer la stratégie immobilière pour soutenir la croissance, incluant la sécurisation des lieux, assurer la pérennité et la qualité des soins et services. 4- Mettre en œuvre les stratégies d'acquisition et de déploiement du nouveau modèle - expérimentation. 5- Revitaliser la Fondation pour augmenter la capacité de soutien de Groupe Champlain - développer une fonction dédiée.
Gouvernance	Assurer la cohésion entre la stratégie de l'entreprise et sa mise en œuvre afin d'améliorer la performance globale	6- Innover dans l'intégration d'une culture de Qualité-Sécurité par l'actualisation d'un modèle de gestion inspiré des approches de Planetree et du Lean management. 7- Renouveler la structure organisationnelle et les mécanismes d'intégration en cohérence avec les objectifs de croissance de l'organisation et les meilleures pratiques d'affaires. 8- Développer l'intelligence d'affaires. 9- Accroître la visibilité de Groupe Champlain sur la place publique et développer des stratégies de communication pertinentes, pour l'externe et l'interne.
Expérience client	Enrichir l'expérience client au cours du parcours de vie en hébergement	10- Développer un nouveau modèle relationnel, avec la clientèle et les proches, basé sur l'expérience vécue, pendant le parcours de vie en hébergement. 11- Associer la clientèle et les proches dans la réalisation des dossiers d'affaires de Groupe Champlain, à travers des éléments structurants.
Main d'œuvre – ressources humaines	Innover dans le développement d'équipes engagées, compétentes, stables et performantes	12- Développer une vision claire et philosophie de gestion des ressources humaines et faire le virage stratégique. 13- Rehausser notre capacité d'accueil et d'intégration de stagiaires dans toutes les sphères d'activité de l'entreprise et leur assurer une coordination et un encadrement. 14- Rehausser la présence des bénévoles et leur assurer de l'encadrement et du soutien. 15- Améliorer l'organisation et le fonctionnement des services médicaux, pharmaceutiques et des soins infirmiers (IPS-projet d'expérimentation infirmières praticiennes spécialisées) - à travers les quatorze installations.

LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE AU 31 MARS 2016



LES FAITS SAILLANTS

Direction régionale Québec/Chaudière-Appalaches

Sophie Barsetti, directrice régionale

La Direction régionale Québec/Chaudière-Appalaches a la responsabilité de trois installations situées dans deux réseaux territoriaux de services pour offrir des services d'hébergement et de soins de longue durée à la population des centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) suivants :

CIUSSS de la Capitale-Nationale

- Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes situé à Charlesbourg et hébergeant 105 clients.

CISSS de Chaudière-Appalaches

- Centre d'hébergement Champlain-de-L'Assomption situé à Saint-Georges de Beauce et hébergeant 96 clients.
- Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet situé à Saint-Romuald et hébergeant 96 clients.

Suivi des visites ministérielles : Le Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet et le Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes, visités par l'équipe ministérielle d'évaluation de la qualité des milieux de vie en 2015, ont reçu une reconnaissance exceptionnelle en ne recueillant aucune recommandation d'amélioration. Une note parfaite accordée par les visiteurs. Une première pour les installations de Groupe Champlain. Les retombées en termes de notoriété et de reconnaissance d'excellence sont majeures. Les équipes de ces deux installations sont sollicitées depuis par des partenaires du réseau pour des visites afin de s'inspirer des pratiques exemplaires : intervenants accompagnateurs, interdisciplinarité, distribution des repas avec tables chaudes. Pour sa part, le Centre d'hébergement Champlain-de-l'Assomption, visité il y a deux ans, a conclu les suivis des deux seules recommandations reçues des visiteurs du ministère. Le plan d'action a été réalisé dans sa totalité et la fermeture du dossier de suivi a été confirmée par l'équipe ministérielle.

Meilleur préposé aux bénéficiaires du Québec : Monsieur Daniel Laferrière, préposé aux bénéficiaires au Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes a reçu le prix Reconnaissance 2015, remis pour la toute première fois par l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM), dans le cadre du concours « Aux petits soins ». Il a reçu cette reconnaissance pour souligner notamment son travail, ses compétences personnelles, son humanisme et son engagement personnel dont il fait preuve depuis six ans auprès des résidents hébergés.

Création d'un micro-milieu de vie : Le Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet a créé un micro-milieu de vie de 11 places pour regrouper des résidents présentant des troubles cognitifs et des comportements associés à un syndrome frontal.

Mobilisation pour la qualité de vie en centre d'hébergement : Pour une quatrième année, des membres du personnel des trois installations de la région de Québec/Chaudière-Appalaches ont participé à la course du 5 km dans le cadre du Marathon des Deux Rives. Cette mobilisation, réalisée sous le thème « Prendre soin d'eux-mêmes tout en prenant soin des résidents », a permis d'amasser 1 700 $ pour la Fondation Champlain afin de supporter des projets d'amélioration du milieu de vie (salles à manger et salles d'eau) aux Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet et Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes.

Direction régionale Laval/Laurentides/Lanaudière

Huguette Bleau, directrice régionale

La Direction régionale Laval/Laurentides/Lanaudière a la responsabilité de quatre installations situées dans trois réseaux territoriaux de services pour offrir des services d'hébergement et de soins de longue durée et de réadaptation à la population des centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) suivants :

CISSS de Laval

- Centre d'hébergement Champlain-de-Saint-François situé à Laval et hébergeant 53 clients.

CISSS des Laurentides

- Centre d'hébergement Champlain-de-la-Villa-Soleil situé à Saint-Jérôme et hébergeant 168 clients.
- Pavillon Sainte-Marie situé à Saint-Jérôme (installation fermée depuis le 13 mai 2016).

CISSS de Lanaudière

- Centre d'hébergement Champlain-du-Château situé à Berthierville et hébergeant 67 clients.

Projet majeur d'appariement de la clientèle : La Direction régionale Laval/Laurentides/Lanaudière a pris en charge le projet de regroupement des clientèles appariées. Cet important projet vise à renouveler l'offre de service de Groupe Champlain qui souhaite implanter dans tous ses centres, un nouveau modèle d'organisation des milieux de vie, basé sur les meilleures pratiques cliniques. L'approche novatrice et mobilisatrice adoptée vise à regrouper les personnes hébergées en micro-milieux selon leurs profils de besoins principaux. Au 31 mars 2016, les travaux effectués sont :

- Recension des écrits pour baliser les tendances dans les bonnes pratiques reconnues;
- Portrait détaillé de la clientèle Groupe Champlain à l'aide d'une matrice standardisant la collecte de données des profils des résidents;
- Configuration des modèles de regroupement de la clientèle appariée;
- Avec l'accord du conseil d'administration, début de l'étude de faisabilité pour l'application au milieu de vie des 14 installations de Groupe Champlain.

Relocalisation de la clientèle du Pavillon Sainte-Marie : Groupe Champlain, conjointement avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et le CISSS des Laurentides, a procédé à la relocalisation de sa clientèle du Pavillon Sainte-Marie. Ce projet de transformation, réalisé en collaboration étroite avec nos partenaires du réseau, a nécessité d'importants travaux de planification afin que l'orientation des résidents s'effectue avec humanité et respect, autant pour les clients que pour leurs proches. Cette approche d'organisation en CHSLD vise à s'assurer que le milieu de vie soit le mieux adapté possible aux profils de besoins de chacun.

Suivi des visites ministérielles : Les trois centres d'hébergement de la direction régionale ont reçu la visite de l'équipe ministérielle d'évaluation de la qualité des milieux de vie en 2015. Ils ont mis en place leurs plans d'action pour apporter les correctifs appropriés.

Formation et développement du personnel : Plusieurs formations ont été données tout au long de l'année, pour tous les titres d'emploi, afin de renforcer les bonnes pratiques et aussi pour implanter de nouveaux programmes ou pour des programmes en révision (ex. : Mesures d'urgence, RCR, Hemlich, hygiène des mains, dysphagie, précautions pour médicaments cytotoxiques, mesures de contrôle, accueil des nouveaux résidents).
De plus, un travail important a été effectué afin de former et de mettre en application les mesures retenues pour le nettoyage des zones grises pour la prévention des infections.

Par ailleurs, huit infirmières de la région Laval/Laurentides/Lanaudière ont suivi une formation universitaire de 45 heures sur les soins de plaies. Il y eu implantation du plan de travail informatisé Sicheld pour les infirmières auxiliaires, ce qui était attendu et fut très apprécié. Au niveau des gestionnaires, une formation sur la gestion du changement et l'approche de gestion Lean a été offerte. Cette formation a permis aux gestionnaires d'identifier et d'éliminer les actions à valeur non ajoutée et à se réajuster dans une approche d'amélioration continue.

Humanisation du milieu de vie : Les centres ont débuté le projet « Cadre de vie » qui a permis d'offrir comme cadeau de Noël à chacun des résidents une courte présentation de sa vie illustrée d'un cadre avec sa photo. À chaque nouvelle admission, la conseillère en milieu de vie assure ce suivi afin que le nouveau résident puisse recevoir son « Cadre de vie ».

Valorisation de l'action bénévole : La Direction régionale Laval/Laurentides/Lanaudière s'est assuré d'un soutien accru aux ressources bénévoles dans chaque installation. Des activités de reconnaissance des bénévoles ont été organisées dans les trois centres d'hébergement en impliquant le comité des résidents locaux. Des rencontres de travail avec les bénévoles ont été tenues afin de discuter de la rétention et du recrutement de nouveaux bénévoles. Au Centre d'hébergement Champlain-de-la-Villa-Soleil, un local a été dédié spécifiquement aux activités des bénévoles.

Services alimentaires : La Direction régionale Laval/Laurentides/Lanaudière, de pair avec la chef des services alimentaires, a été responsable pour Groupe Champlain des travaux du comité ACAAR (Amélioration continue de l'alimentation et de l'activité repas) pour l'année 2015-2016. Les travaux du comité ont permis, entre autres, de procéder à une révision et un rehaussement de l'offre alimentaire, tout en procédant à l'évaluation de la satisfaction de la clientèle (ex. : révision du sondage et élaboration d'un audit, présentation du prochain menu au comité de coordination). La direction a également pris en charge, pour Groupe Champlain, le dossier de la standardisation des recettes à texture régulière et modifiée. Les services alimentaires du Centre d'hébergement Champlain-du-Château, le Centre d'hébergement Champlain-de-la-Villa-Soleil et le Pavillon Sainte-Marie ont reçu des visites d'inspection du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ). Un suivi complet des recommandations a été assuré et les correctifs ont été apportés à la satisfaction des inspecteurs. Finalement, une étude sur l'utilisation des suppléments alimentaires et des surplus protéinés a permis de diminuer le recours de ces produits, et ce, au bénéfice d'aliments déjà offerts au menu et ayant les valeurs nutritives suffisantes.

Gestion des ressources humaines : La dernière année a permis de réviser la répartition des équipes pour les quatre installations de la région. Des rectificatifs ont été apportés au Pavillon Sainte-Marie et au Centre d'hébergement Champlain-de-la-Villa-Soleil pour une utilisation optimale des ressources humaines. Par ailleurs, l'intensification de l'embauche a permis de diminuer significativement l'utilisation de personnel des agences privées (main-d'œuvre indépendante) et du temps supplémentaire. Les défis de recrutement demeurent grands pour ce qui est du personnel pour la liste de rappel pour certains titres d'emploi, notamment pour les cuisiniers et cuisinières et le personnel d'entretien ménager. Plusieurs activités de reconnaissance pour les employés ont été réalisées : journée de l'infirmière et de l'infirmière auxiliaire; participation de plusieurs préposés aux bénéficiaires (9) au colloque de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM), spécialement dédié pour eux; soirée tapis rouge; party de Noël; collations spéciales; journée de l'intervenant; communiqué de reconnaissance à la suite des visites ministérielles. Finalement, la direction a procédé à la signature des ententes locales avec le syndicat APTS.

Amélioration des lieux physiques : Toutes les installations ont profité de rafraîchissement de la peinture. Des travaux de réfection et d'amélioration ont été réalisés pour chaque centre, notamment pour des revêtements de plancher, changement de ventilation pour améliorer le confort des résidents et pour des aménagements aux utilités destinées à la buanderie.

Direction régionale Montérégie/Estrie

Denise Henry, directrice régionale

La Direction régionale Montérégie/Estrie a la responsabilité de quatre installations situées dans trois réseaux territoriaux de services pour offrir des services d'hébergement et de soins de longue durée à la population des centres intégrés et universitaires de santé et de services sociaux (CISSS et CIUSSS) suivants :

CISSS de Montérégie-Ouest

- Centre d'hébergement Champlain-de-Châteauguay situé à Châteauguay et hébergeant 105 clients.
- Centre d'hébergement Champlain–Jean-Louis-Lapierre situé à Saint-Constant et hébergeant 76 clients.

CISSS de Montérégie-Est

- Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers situé à Beloeil et hébergeant 140 clients.

CIUSSS de l'Estrie

- Centre Champlain-de-la-Rose-Blanche situé à Sherbrooke et hébergeant 60 clients.

Consolidation des services d'hébergement en santé mentale en Estrie : La direction a travaillé en partenariat avec le CIUSSS-CHUS de l'Estrie pour la mise en œuvre d'un plan d'action permettant de faire face aux nouvelles réalités de la clientèle en santé mentale. Le Centre Champlain-de-la-Rose-Blanche a en effet une vocation spécifique d'hébergement pour une clientèle présentant un problème de santé mentale. Ces travaux mèneront à une consolidation des services d'hébergement de longue durée en cohérence avec la révision du continuum de soins en santé mentale de l'Estrie.

Obtention de la reconnaissance ARGENT Planetree : Les installations de l'Estrie et de la Montérégie ont poursuivi le déploiement Planetree afin de bien ancrer les valeurs et l'orientation « expérience client » au quotidien de chaque centre d'hébergement. Des plans d'action concrets sont en cours pour la consolidation du modèle. Les résultats probants obtenus dans la région pilote Montérégie/Estrie serviront de référence afin de poursuivre le développement de l'approche Planetree dans l'ensemble des installations de Groupe Champlain.

Projet d'organisation du travail : Un projet d'organisation du travail a débuté au Centre d'hébergement Champlain-de-Châteauguay. Ce projet vise revoir le fonctionnement quotidien des équipes de soins notamment : le renforcement des mécanismes de communication et des rôles de chacun dans l'équipe soignante; le coaching soutenu des équipes pour mettre en œuvre les changements ciblés; la valorisation du rôle de préposés aux bénéficiaires. Le déploiement du plan de travail se poursuivra en 2016-2017.

Réorganisation de la liste de rappel : La direction a procédé à la centralisation de la liste de rappel de ses quatre installations. Cette réorganisation a permis de libérer les infirmières de tâches administratives afin de concentrer leurs temps d'intervention aux soins donnés aux résidents.

Installations physiques et de sécurité : Des modifications aux installations des quatre centres d'hébergement ont amélioré d'importants dispositifs de sécurité : accès sécurisés, portes codées, issues d'urgence, caméras. Le système téléphonique a été changé au Centre d'hébergement Champlain-de-la-Rose-Blanche, notamment pour assurer un bon fonctionnement des systèmes de sécurité. Le système de cloche d'appel pour résidents a été renouvelé au Centre d'hébergement Champlain-de-Châteauguay.
Les centres Champlain–Jean-Louis-Lapierre et Champlain-de-la-Rose-Blanche ont profité de rénovations majeures de salles de bain et de douches.

Rehaussement de la qualité de l'hygiène et salubrité : La direction a procédé à une révision des routes de travail et à l'acquisition d'équipements pour améliorer la qualité de l'hygiène et de la salubrité au Centre d'hébergement Champlain–Jean-Louis-Lapierre, au Centre d'hébergement Champlain-de-Châteauguay et au Centre d'hébergement Champlain-de-la-Rose-Blanche. Une révision des descriptions des tâches a été complétée pour l'attribution du nettoyage des zones grises pour la prévention des infections. Le plan d'action qui s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue se poursuivra l'an prochain.

Ajustements aux besoins grandissants de la clientèle : À la suite de l'entente avec l'Agence de la santé et des services sociaux reconnaissant les besoins de rééquilibrer les ratios de personnel en fonction de la lourdeur, la direction a procédé à une redistribution d'heures cliniques entre les trois centres de la Montérégie. Cette redistribution a permis de rééquilibrer les heures entre les centres mieux nantis aux centres moins financés et ainsi mieux tenir compte de l'alourdissement de la clientèle de la région.

Suivi des visites ministérielles et visites d'inspection : Trois centres d'hébergement de la direction ont reçu la visite de l'équipe ministérielle et d'un ordre professionnel en 2015-2016. Des plans d'action ont été mis en place pour apporter les correctifs appropriés aux recommandations formulées à la suite de ces visites :

- Centre d'hébergement Champlain–Jean-Louis-Lapierre
  - Visite de l'équipe ministérielle d'évaluation de la qualité des milieux de vie
  - Visite d'inspection de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec
- Centre d'hébergement Champlain-de-Châteauguay
  - Visite de l'équipe ministérielle d'évaluation de la qualité des milieux de vie
- Centre d'hébergement Champlain-de-la-Rose-Blanche
  - Visite d'inspection de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec

Amélioration de l'espace de vie extérieur : Le Centre d'hébergement Champlain–Jean-Louis-Lapierre a profité d'un réaménagement de la cour arrière axé sur le milieu de vie visant le bien-être des résidents et la sécurité. Très apprécié des résidents et familles, le nouvel aménagement comprend une fontaine, une pergola, un sentier de promenades pour fauteuil roulant et des îlots de verdure et de fleurs.

Direction régionale Montréal/Outaouais

Hélène Fortin, directrice régionale

La Direction régionale Montréal/Outaouais a la responsabilité de trois installations situées dans trois réseaux territoriaux de services pour offrir des services d'hébergement et de soins de longue durée à la population des centres intégrés et universitaires de santé et de services sociaux (CISSS et CIUSSS) suivants :

CSSS de l'Outaouais

- Centre d'hébergement Champlain-de-Gatineau situé à Gatineau et hébergeant 96 clients.

CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

- Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin situé à Montréal et hébergeant 280 clients.

CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

- Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin situé à Montréal et hébergeant 93 clients.

Suivi des visites ministérielles et visites d'inspection : Les trois centres d'hébergement de la direction régionale ont reçu la visite de l'équipe ministérielle et des ordres professionnels en 2015-2016. Des plans d'action ont été mis en place pour apporter les correctifs appropriés aux recommandations formulées à la suite de ces visites :

- Centre d'hébergement Champlain-de-Gatineau
  - Visite de l'équipe ministérielle d'évaluation de la qualité des milieux de vie
  - Visite d'inspection de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec
- Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin
  - Visite de l'équipe ministérielle d'évaluation de la qualité des milieux de vie
  - Visite d'inspection de l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec
- Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin
  - Visite de l'équipe ministérielle d'évaluation de la qualité des milieux de vie

Projets d'organisation du travail : Des projets d'organisation du travail mobilisent les équipes des installations de Montréal. Ces projets visent à rehausser l'implication des préposés aux bénéficiaires au sein des équipes de soins. Ils prévoient notamment l'implantation des rencontres inter quarts, intra quarts et hebdomadaires dans toutes les unités. Au Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin, le projet d'organisation a débuté en 2014-2015 et le déploiement complet dans toutes les 11 unités s'est finalisé cette année. Pour le Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin, le projet d'organisation du travail a débuté en 2015-2016 et se terminera l'an prochain.

Les installations physiques et de sécurité : Au Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin, des travaux ont permis la réfection de la toiture de l'installation ainsi que le réaménagement de la buanderie afin d'éliminer les croisements des linges propres et souillés.

Au Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin, des travaux ont été réalisés pour rénover complètement 14 chambres de résidents, incluant l'installation de nouveaux mobiliers pour les aires communes de l'unité rénovée. Pour toutes les aires communes de cette installation, des travaux de peinture ont été également exécutés. Les travaux d'aménagement de la cour extérieure ont permis de sécuriser le terrain afin de réduire les risques de fugues de résidents vulnérables.

La direction, en collaboration avec les équipes de deux installations de Montréal, a réalisé un intéressant projet de développement durable dans le cadre de la création de jardins communautaires. Ce jardin offre une activité de loisir originale pour les résidents, tout en leur permettant de consommer les fruits et les légumes qu'ils ont contribué à faire pousser.

Un projet spécial pour soutenir l'expérience client : Sous la supervision des conseillères en milieu de vie des trois installations de la région Montréal/Outaouais, des résidents et des membres de familles ont participé à la création d'une vidéo sur l'expérience client. Cette vidéo met en valeur les attentes et les préoccupations des résidents et des familles dans la vie au quotidien d'un centre d'hébergement. Cet outil de communication est utilisé dans le cadre de formation du personnel, lors de l'orientation de nouveaux employés et pour le programme d'accueil des nouveaux résidents.

Gestion des ressources humaines : La direction régionale a complété l'implantation du logiciel PIGE pour la gestion des activités de remplacement du personnel, tant pour la centrale de remplacement des installations de Montréal que pour l'installation de l'Outaouais. Les négociations ont été lancées pour la fusion des accréditations syndicales des installations de Montréal. Le tout s'est conclu par une entente avec la Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec (FIQ) et avec le Syndicat québécois des employées et employés de service (SQEES).

Rehaussement de la qualité de l'hygiène et salubrité : La direction régionale a procédé à une révision des pratiques au Service d'hygiène et de salubrité pour rehausser la propreté du Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin. Les routes de travail ont été revues et de nouveaux équipements ont été acquis. Une révision des descriptions des tâches a été complétée pour l'attribution du nettoyage des zones grises pour la prévention des infections.

Direction des services professionnels

Dr Stefan Cajal, directeur

Effectifs médicaux : Toutes les équipes médicales de nos installations étaient complètes en 2015-2016, à l'exception du Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin, pour laquelle des médecins ont été recrutés, au printemps 2016 seulement et auront leurs privilèges de pratique pour la prochaine année. Nous avons constaté un nombre important de participants à la rencontre annuelle du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP). Cette mobilisation et l'atmosphère conviviale, dans laquelle les rencontres se sont déroulé, nous indiquent que le sentiment d'appartenance des médecins au Groupe Champlain se développe avec une belle adhésion à la vision d'amélioration continue de l'organisation.

Collaboration avec les directions de services : À titre de membre actif du comité de direction et comité de coordination clinique et administrative, le directeur des services professionnels a établi les bases de la collaboration entre les directions régionales et services médicaux. La direction a travaillé étroitement avec la direction de la région de Laval/Laurentides/Lanaudière, afin de mettre en marche le projet de développement des micro-milieux de vie et des clientèles appariées.

Partenaires médicaux avec le réseau : De concert avec le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP). La direction des services professionnels a développé un réseau de contacts avec les directions régionales de médecine générale (DRMG) des différentes régions où sont situées les installations de Groupe Champlain. Des liens ont été également tissés avec les responsables des CISSS et CIUSSS, notamment par des discussions avec les directeurs des services professionnels et les pharmaciens-chefs de ces établissements nouvellement créés.

Direction de la qualité, des pratiques professionnelles et du milieu de vie

Diane Castonguay, directrice

Redéploiement et rehaussement du progiciel Sicheld : Les travaux pour le progiciel ont été complétés pour nos installations : mise à jour des tables de données, formations, création d'équipes locales et régionales de soutien aux utilisateurs. Les informations du plan de soins des résidents sont ainsi colligées dans l'outil permettant d'opérer des plans d'intervention informatisés avec mises à jour des informations, selon les standards reconnus. Cette informatisation permet de répondre aux exigences de conformité des normes de qualité de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ), des visites ministérielles d'appréciation de la qualité des milieux de vie, de l'Agrément et de Planetree.

Colloque « Les soins de longue durée : un accompagnement du début à la fin » : Groupe Champlain a collaboré avec l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM) pour organiser la quatrième édition du colloque, réunissant des intervenants de santé qui œuvrent auprès de la clientèle en soins de longue durée. Des experts de partout au Québec se sont rassemblé à cette occasion, afin de s'inspirer les uns des autres des meilleures pratiques, tant en matière de savoir-faire que de savoir-être. Groupe Champlain était membre du comité scientifique et du comité de coordination de l'événement.

Amélioration continue de l'alimentation et de l'activité repas (ACAAR) : La direction a collaboré étroitement au comité ACAAR pour le développement d'outils de suivi d'indicateurs de qualité. Elle a également produit les analyses et préparé des sondages de satisfaction, en plus de produire des outils d'analyse de processus pour les services alimentaires et les activités de repas.

Démarche d'amélioration continue de la qualité et préparation pour la visite d'Agrément Canada de juin 2016 : En prévision de la visite d'Agrément Canada de juin 2016 pour les quatorze installations de Groupe Champlain, les gestionnaires se sont approprié l'ensemble du processus en s'assurant de l'engagement des membres des équipes au processus d'amélioration des normes et standards évalués dans le cadre de la démarche de l'agrément. Un accompagnement a été assuré pour la coordination des travaux de validation des pratiques organisationnelles requises en lien avec toutes les normes de conformité.

Programme d'accueil et d'intégration du nouveau résident et ses proches
L'accueil et l'intégration d'un nouveau résident avec la participation active de ses proches sont des étapes importantes de la vie en milieu d'hébergement. Dans le cadre de sondage de satisfaction, les clients et leurs proches ont d'ailleurs exprimé des attentes afin que soient améliorées les activités prévues lors et à la suite de l'admission en CHSLD. Un tout nouveau programme a donc été élaboré avec des partenaires internes pour s'assurer qu'il réponde bien aux besoins de la clientèle et de leurs proches : expérimentation, sondages, ajustement du programme, diffusion dans les quatorze installations. L'implantation complète et le suivi de son utilisation dans les services sont prévus en 2016.

Direction de ressources humaines

Caroline Ouellet, directrice

Gestion intégrée de la présence au travail : Groupe Champlain s'est donné comme objectif d'améliorer la stabilité des équipes de travail auprès du résident. Des résultats majeurs ont été obtenus en optimisant et en améliorant les processus en matière de gestion intégrée de la présence au travail. L'approche personnalisée de type coaching utilisée a permis le développement de liens de confiance entre les gestionnaires et les employés. Outre d'assurer la stabilité des équipes en faisant passer le taux d'absentéisme de 8,19% à 7,11%, cette mobilisation a généré des économies de près de 600 000 $ des coûts des absences en assurance salaire.

Gestion du temps supplémentaire et de la main-d'œuvre indépendante : La direction a développé un portrait de la main-d'œuvre de l'organisation soutenant le développement de plans d'action régionaux. Ces actions ont amélioré la planification de l'embauche entraînant ainsi une diminution du temps supplémentaire et du recours à la main-d'œuvre indépendante.

Gestion de l'information : La direction a développé et implanté une vingtaine d'indicateurs de gestion des ressources humaines. Ces indicateurs sont des aides à la décision et permettent non seulement une analyse des problématiques vécues au sein des équipes, mais, en outre, de cibler les interventions et les suivis appropriés.

Soutien des professionnels au sein de l'équipe : La direction s'est assuré de rehausser la présence sur le terrain des professionnels des ressources humaines pour les activités en relations de travail, en dotation-formation et en santé et sécurité du travail. Cette présence accrue assure des échanges de qualité et des interventions rapides avec nos partenaires, qu'ils soient gestionnaires, employés ou représentants syndicaux.

Direction de finances et administration

Josée Lanteigne, directrice

Immobilisations : L'an dernier, Groupe Champlain a réalisé des investissements totalisant 745 000 $ pour l'acquisition d'équipements et de mobiliers. Pour le maintien des actifs appartenant au Groupe Champlain, plus de 600 000 $ ont été investis. Pour les installations, dont la propriété est à la Société Immobilière du Québec (SIQ), une subvention totale de 340 000 $ a permis de réaliser des travaux de maintien d'actifs et de rénovation fonctionnelle. Un nouveau registre des immobilisations a été développé, afin d'assurer un suivi constant et rigoureux des besoins et des investissements dans le parc immobilier de Groupe Champlain. Également, pour la gestion du volet d'entretien curatif des immeubles, la direction a déployé l'application du programme de gestion du maintien des actifs par ordinateurs (GMAO).

Nouveau programme de mesures d'urgence : En collaboration avec l'ensemble des équipes des 14 installations, la direction a coordonné les travaux, afin de doter toute l'organisation d'un programme de mesures d'urgence standardisé. Chaque installation dispose d'un plan de mesures d'urgence à jour, pour lequel un programme de formation a été complété et un calendrier d'exercice en continu a été mis en place.

Soutien à la planification : La direction a produit les analyses et les prévisions financières requises dans le cadre de la démarche d'élaboration du Plan stratégique 2016-2018, adopté par Groupe Champlain. Aussi, la direction a collaboré à la présentation de deux propositions d'affaires innovantes au MSSS.

4. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION, LES COMITES, LES CONSEILS ET LES INSTANCES CONSULTATIVES

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les membres sont :

- François Campeau, président du conseil d'administration
- Anne Côté, administratrice du conseil d'administration
- Marianne Le Roux, administratrice du conseil d'administration

Participation active

En tant qu'établissement privé conventionné, le conseil d'administration de Groupe Champlain n'a pas la même composition prévue aux dispositions régissant les établissements publics. À titre de société privée, les administrateurs sont nommés par l'actionnaire, en l'occurrence Groupe Santé Sedna inc. Les administrateurs désignés comptent plus de 10 ans d'expérience chacun. Leur expérience, leur expertise respective et leur connaissance approfondie de Groupe Champlain permettent une réelle valeur ajoutée aux responsabilités et aux décisions qu'ils ont à prendre pour l'administration des 14 installations du regroupement. Au cours de l'exercice 2015-2016, le conseil d'administration a tenu 8 réunions (6 régulières et 2 spéciales).

Modalités de travail efficientes

Dans le but d'améliorer sa propre performance, le conseil d'administration a apporté au cours de l'exercice 2015-2016, trois changements importants dans ses procédures de travail. Ainsi, l'organisation de l'ordre du jour des réunions a été revue afin de prioriser la discussion sur les dossiers prioritaires et les principaux enjeux de l'établissement. Une séance à huis clos est prévue systématiquement à la fin de chaque réunion afin de permettre une évaluation régulière du fonctionnement de la réunion, de la qualité des dossiers présentés et des discussions qui en ont découlé.

Les réunions du conseil d'administration se tiennent maintenant à tour de rôle dans diverses installations de Groupe Champlain. Les gestionnaires et les employés sont invités à partager le repas du midi avec les administrateurs et à partager avec ceux-ci leurs préoccupations. Ces rencontres d'échange permettent aux administrateurs de bien saisir le climat de chaque installation.

Le conseil d'administrateurs s'est doté d'un code d'éthique et de déontologie des administrateurs. Pour l'année 2015-2016, le conseil d'administration ne dénombre aucun cas traité quant à des manquements à l'égard des principes et des règles établis par ce code. Le code d'éthique et de déontologie se trouve à l'annexe 1 du présent Rapport annuel de gestion.

COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ

Les membres sont :

- François Campeau, président du conseil d'administration
- Anne Côté, membre du conseil d'administration
- Marianne Le Roux, membre du conseil d'administration
- Christine Lessard, présidente-directrice générale de Groupe Champlain
- Isabelle Labrecque, commissaire aux plaintes et à la qualité des services de Groupe Champlain

Relevant du conseil d'administration, le comité de vigilance et de la qualité est responsable, notamment de recevoir et d'analyser les rapports et les recommandations transmis au conseil d'administration et portant sur la pertinence, la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus, le respect des droits des usagers ou le traitement de leurs plaintes.

Au cours de l'année 2015-2016, le Comité de vigilance et de la qualité a reçu et traité les recommandations suivantes :

Recommandations provenant de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

- « Que Groupe Champlain entreprenne une démarche, visant à mieux connaître le profil et les besoins spécifiques de sa clientèle, permettant ainsi de mettre en place une programmation de soins et services mieux adaptés et un milieu de vie plus sécuritaire pour les résidents. »

  Suivis réalisés : Une démarche d'appariement de la clientèle a débuté en 2015. Les travaux ont porté sur :
  - le portrait global et détaillé de la clientèle;
  - le balisage des tendances;
  - la revue des pratiques performantes;
  - le design d'un nouveau modèle d'appariement pour Groupe Champlain;
  - la consultation auprès des partenaires internes et externes.

  Les travaux se poursuivent en 2016.

- « Que Groupe Champlain entreprenne une réflexion sur les moyens à mettre en place pour soutenir, de manière efficace, les familles tout au long de l'évolution de l'état de santé de leur proche. »

  Suivis réalisés : Un programme d'accueil et d'intégration du résident et de ses proches a été élaboré. Un projet expérimental a été mis en place. Le programme final a été présenté à l'ensemble des gestionnaires. La formation du personnel a été offerte dès la fin 2015 et se poursuivra durant l'année 2016. L'implantation du programme à compter d'avril 2016.

- « Que Groupe Champlain entreprenne une réflexion visant à mieux structurer des mécanismes de consultation avec les familles pour aller chercher leur avis sur les services dispensés, susciter des propositions d'amélioration et finalement en faire des partenaires. »

  Suivis réalisés : Une mesure de la satisfaction des familles, lors de participation des familles aux rencontres interdisciplinaires, a été réalisée. En 2015, des échanges, des communications et de la sensibilisation auprès des cadres ont eu lieu concernant l'importance des proches aidants comme partenaires.
  L'orientation « Expérience client », incluant les proches, est intégrée à la planification stratégique 2016-2018.

Recommandations au regard d'événements sentinelles

- En lien avec la dysphagie dont souffrent plusieurs résidents

Suivis réalisés : Un programme dysphagie a été mis en place. Une formation du personnel a été réalisée en lien avec ce nouveau programme. Le suivi continu de ce programme et la problématique de la dysphagie sont assurés par les travaux du comité d'amélioration continue de l'alimentation et de l'activité repas (ACAAR).

- En lien avec la sécurité des accès à l'établissement

  Suivis réalisés : Une revue complète de toutes les issues de sécurité des installations de Groupe Champlain a été complétée. L'état de situation a été déposé au comité de vigilance et de la qualité pour lequel a un suivi a été assuré jusqu'à la conformité des travaux.

- En lien avec la tentative de suicide

  Suivis réalisés : Un programme d'évaluation du risque suicidaire a été développé et déployé. Une formation des intervenants a été réalisée.

Rapports trimestriels de la qualité concernant les incidents-accidents

- Le comité reçoit et analyse les rapports trimestriels des rapports d'incidents et accidents déclarés dans les installations de Groupe Champlain.

  Suivis réalisés :
  - Erreurs de médicaments (omission et saisie) : l'analyse du circuit Lean du médicament et la démarche d'amélioration ont contribué à diminuer le nombre d'erreurs. Le déploiement des recommandations découlant du Lean Circuit du médicament est poursuivi;
  - Chutes : les démarches de rehaussement Sicheld permettent aux préposés aux bénéficiaires d'avoir un plan de travail informatisé ciblant les résidents à risque de chute, ainsi que les mesures de protection à utiliser;
  - Programme prévention des chutes : déploiement de formation aux soins infirmiers et de réadaptation.

Autres rapports et recommandations

- Un « tableau de suivi des recommandations qualité des organismes externes » et le plan de sécurité sont déposés deux fois par année au comité de vigilance et de la qualité et au comité de direction. Le cadre de référence de gestion intégrée de la qualité en fait mention.

  Les recommandations d'organismes externes (OIIQ, OPPQ, MAPAQ, Protecteur du citoyen, etc.) reçues et analysées suscitent un plan d'amélioration. Des d'actions ont été posées, notamment sur les aspects suivants :
  - Déploiement d'un outil d'évaluation post-chute;
  - Outils et pratiques concernant le protocole de contention;
  - Formation et coaching en ce qui a trait à la gestion des médicaments.

COMITÉ DE GESTION DES RISQUES

Le comité de gestion des risques de Groupe Champlain est un comité stratégique, mandaté par le comité de direction, composé des directeurs adjoints aux soins et services, du coordonnateur des services

techniques et de deux membres de la direction de la qualité, des pratiques professionnelles et du milieu de vie, en plus d'invités, selon le sujet discuté. Le comité a tenu dans la dernière année cinq rencontres. Mentionnons également que chacune des installations disposent d'un comité local de gestion des risques.

Tel que défini dans son mandat, le comité a reçu et a analysé plusieurs rapports portant sur la qualité et la sécurité des soins et services. Le comité a également assuré un suivi de l'ensemble des indicateurs de sécurité inclus dans les rapports trimestriels concernant les infections nosocomiales, les chutes, la médication, les événements sentinelles, les plaies de pression et les mesures de contrôle. Le comité a notamment réalisé les activités suivantes :

- Analyses approfondies : Deux analyses des événements sentinelles ont été présentées. Des recommandations ont été émises et un plan d'action a été élaboré et actualisé, afin de mettre en place des mesures pour prévenir la récurrence. Le rapport et le suivi des travaux ont été présentés aux membres du conseil d'administration;
- Analyses prospectives : Une révision du protocole de contention a été réalisée en collaboration avec des membres de la réadaptation et des soins infirmiers;
- Révision des procédures de déclaration et de divulgation;
- Révision des indicateurs de qualité et de sécurité;
- Élaboration d'un programme de prévention des conduites suicidaires;
- Révision de la procédure en cas de décès d'un résident;
- Élaboration d'une procédure sur les avis, alertes, recommandations et rappels;
- Révision de la procédure sur les médicaments à risques et à niveau d'alerte élevée;
- Suivi du plan de sécurité 2013-2015.

*Une liste complète des membres est disponible à l'annexe 2.

CONSEIL DES MÉDECINS, DENTISTES ET PHARMACIENS (CMDP)

Le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) de Groupe Champlain est constitué des membres suivants :

- 38 médecins actifs permanents (incluant le directeur des services professionnels);
- 5 pharmaciens associés permanents;
- 1 dentiste associé permanent;
- 1 pharmacien-chef permanent;
- 1 pharmacienne clinicienne.

Les affaires courantes du CMDP sont assurées par un comité exécutif qui s'est réuni à quatre reprises au cours de l'année. L'assemblée du CMDP a tenu sa réunion semi-annuelle le 29 mai 2015. La rencontre annuelle a eu lieu le 14 novembre 2015, au cours de laquelle une formation sur l'oncologie gériatrique a été donnée par le Dr Mustapha Tehfe, Hémato-oncologue au CHUM.

La préparation pour la visite d'Agrément 2016 a fait l'objet de plusieurs rencontres portant sur la qualité des soins et services et les normes spécifiques à la pratique médicale.

COMITÉ DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS

Groupe Champlain s'est doté d'une nouvelle structure de comités des usagers en 2014; en plus du comité des usagers et de résidents pour tout le regroupement, un comité des usagers pour chacune des

quatre (4) régions a été créé.

Chaque installation compte un comité de résidents, soit 14 comités au total pour Groupe Champlain. Les comités de résidents sont supportés par les conseillères en milieu de vie de leur région au besoin.

Ce modèle a été mis en expérimentation pour deux (2) ans. En 2015, un sondage a été réalisé auprès des membres pour valider l'appréciation de ce fonctionnement après la première année d'expérimentation. Les conclusions étaient favorables à la poursuite de cette structure.

En 2015, les consultations des comités des usagers et de résidents concernaient :

- Le programme d'accueil des nouveaux résidents et des proches;
- La procédure de divulgation et satisfaction concernant la divulgation d'événements particuliers auprès des familles;
- Le sondage de satisfaction de la clientèle.

*Une liste complète des membres est disponible à l'annexe 2.

COMITÉ DE GESTION INTÉGRÉE DE LA QUALITÉ

Le comité de gestion intégrée de la qualité est un comité stratégique mandaté par le comité de direction, composé des directeurs adjoints aux soins et services, de la coordonnatrice Planetree, d'un représentant du CMD, des directeurs régionaux et d'invités. Le comité a tenu dans la dernière année quatre (4) rencontres.

Tel que défini dans son mandat, le comité a reçu et analysé plusieurs rapports portant sur la qualité et la sécurité des soins et services. Le comité a assuré un suivi des travaux menés dans le cadre de la démarche d'Agrément.

Le comité a notamment réalisé les activités suivantes :

- Coordonner la démarche de validation des pratiques en lien avec les normes en préparation de la visite Agrément Canada;
- Mesure de la satisfaction des résidents et des proches; satisfaction globale, satisfaction des repas et satisfaction des rencontres interdisciplinaires;
- Mesure auprès du personnel de la sécurité et la qualité de vie au travail dans le cadre de la démarche d'Agrément;
- Cadre de référence sur la gestion intégrée de la qualité et de la sécurité qui décrit la structure de gestion et de suivi des activités de développement de la qualité et de la sécurité dans l'organisation.

*Une liste complète des membres est disponible à l'annexe 2.

COMITÉ DES SOINS INFIRMIERS

Le comité de soins infirmiers est un comité stratégique d'orientations cliniques mandaté par le comité de direction. Il est composé des directrices adjointes aux soins et aux services, des conseillères aux soins infirmiers et d'invités, au besoin, tel le pharmacien-chef. Le comité s'est réuni à quatre reprises durant l'année.

Le comité a notamment réalisé les activités suivantes :

- Révision et actualisation du protocole sur les pratiques relatives à la postexposition au sang et aux liquides biologiques;

- Actualisation des pratiques sur la gestion des médicaments et des déchets cytotoxiques;
- Mise à jour des tables du progiciel clinico-administratif Sicheld, formation et rehaussement des connaissances des intervenants aux soins Région Québec/Chaudière-Appalaches (3 installations), de la région de Montréal/Outaouais (3 installations) et de la région de la Montérégie/Estrie (1 installation);
- Évaluation de l'implantation du programme de soins de peau et de plaies;
- Élaboration d'un protocole sur les soins d'hygiène bucco-dentaire;
- Élaboration et actualisation du programme santé mentale prévention du suicide.

*Une liste complète des membres est disponible à l'annexe 2.

COMITÉ D'ÉTHIQUE CLINIQUE

Le comité d'éthique clinique est composé d'un médecin, de représentants du comité de direction, de gestionnaires, de professionnels, d'employés, de familles, de bénévoles et d'une éthicienne.

Au cours de l'année 2015-2016, les membres du comité d'éthique clinique ont tenu trois réunions, conformément aux dispositions prévues par leurs règlements et guide de fonctionnement. Le thème ayant fait l'objet de discussions et d'un avis éthique a porté sur la sexualité et l'intimité des résidents.

Le registre de consultation en éthique clinique pour l'année 2014-2015 affiche deux consultations effectuées. Même si les équipes multidisciplinaires dans les installations arrivent à résoudre à l'interne les dilemmes éthiques vécus, le comité d'éthique clinique entend accroître sa visibilité dans les installations, afin de faciliter les demandes de consultation.

Les membres du comité d'éthique clinique ont bénéficié d'une formation portant sur les rôles et responsabilités du comité d'éthique clinique.
*Une liste complète des membres est disponible à l'annexe 2.

COMITÉ DE PHARMACOLOGIE

Au cours de l'année 2015, le comité de pharmacologie a fait l'objet d'une restructuration à la suite des changements survenus dans l'organisation, notamment l'arrivée du nouveau directeur des services professionnels et du pharmacien-chef, ainsi que l'ajout du poste de pharmacienne adjointe clinique au pharmacien-chef. Ce faisant, une seule rencontre s'est tenu en octobre 2015. Un plan pour la prochaine année a alors été établi. En effet, le comité de pharmacologie se réunira dorénavant quatre fois par année, et ce, à compter de l'année 2016.

Le comité a notamment réalisé les activités suivantes :
- Révision de règles d'utilisation. A titre d'exemple, la mise à jour de la fonction rénale annuelle au dossier des résidents : l'utilisation des multivitamines pour la santé oculaire;
- Revue et analyse et rapport d'analyse des demandes de médicaments hors liste et médicaments d'exception pour l'année 2015 :
    - Adoption d'un nouveau formulaire de demande d'utilisation de médicaments hors liste et d'exception, afin d'optimiser l'analyse des demandes par le pharmacien-chef et d'assurer un meilleur suivi de ces dernières par les médecins traitants et pharmaciens.

*Une liste complète des membres est disponible à l'annexe 2.

COMITÉ DE CONTRÔLE ET DE PRÉVENTION DES INFECTIONS

Le comité de contrôle et de prévention des infections est un comité consultatif mandaté par le comité de gestion des risques. Il est composé de la coordonnatrice aux programmes de soins infirmiers, des conseillères en soins, du chef de service santé et sécurité au travail et du coordonnateur de services techniques. Le comité s'est réuni à quatre reprises.

Le comité a notamment réalisé les activités suivantes :

- Rappels d'informations sur l'hygiène des mains, les pratiques de base et les précautions additionnelles;
- Audit sur l'hygiène des mains dans toutes les installations :
  - Groupe Champlain est membre de la Campagne canadienne de l'hygiène des mains. De plus, l'établissement évalue annuellement des critères de conformité en hygiène des mains, et s'assure ainsi de répondre à la pratique organisationnelle requise d'Agrément Canada. Ces audits se sont déroulé, de décembre 2015 à février 2016, dans les installations de Groupe Champlain;

- Campagne de vaccination saisonnière contre l'influenza :
  - La campagne de vaccination saisonnière a débuté dès le mois d'octobre 2015;
- Élaboration d'un guide d'entretien préventif et de désinfection des petits équipements aux soins;
- Élaboration d'une politique sur la vaccination contre le pneumocoque;
- Révision du mandat du comité de prévention des infections.

*Une liste complète des membres est disponible à l'annexe 2.

COMITÉ MILIEU DE VIE

Le comité milieu de vie est un comité consultatif mandaté par le comité de direction. Il est composé du conseiller à la qualité et à l'interdisciplinarité et des conseillères en milieu de vie. Le comité a tenu trois rencontres durant l'année.

Le comité a notamment réalisé les activités suivantes :

- Contribution à l'élaboration et à l'implantation du programme d'accueil et d'intégration des résidents et des proches de Groupe Champlain;
- Réalisation d'un état de situation du milieu de vie dans toutes les installations;
- Participation et contribution aux activités de préparation de la quatrième édition du colloque IUGM-GC intitulé : « Les soins de longue durée : un accompagnement du début à la fin ».

*Une liste complète des membres est disponible à l'annexe 2.

COMITÉ D'INTERVENANTS EN RÉADAPTATION

Le comité d'intervenants en réadaptation est un comité consultatif mandaté par le comité de direction. Il est constitué du conseiller à la qualité et à l'interdisciplinarité, et de représentants de la réadaptation (technicienne en réadaptation physique, physiothérapeute, ergothérapeute) de chaque région. Le comité a tenu quatre rencontres durant l'année.

Le comité a notamment réalisé les activités suivantes :

- Contribuer à la consolidation de l'application du Programme de prévention des chutes de Groupe Champlain;

- Collaborer à la validation des travaux du sous-comité de travail en lien avec l'analyse prospective sur le processus d'application des mesures de contrôle;
- Élaborer un projet d'offre de services en réadaptation de Groupe Champlain, en harmonisant les pratiques cliniques et administratives;
- En 2015, la composition du comité a été revue en lien avec le mandat initial.

*Une liste complète des membres est disponible à l'annexe 2.

COMITÉ DES NUTRITIONNISTES

Le comité des nutritionnistes est un comité consultatif mandaté par le comité Amélioration continue de l'alimentation et de l'activité repas (ACAAR). Il est constitué de la Coordonnatrice aux programmes de soins infirmiers et des nutritionnistes. Le comité a tenu cinq rencontres durant l'année.

Le comité a notamment réalisé les activités suivantes :

- Collaboration au programme de dysphagie, formation aux cuisiniers et préposés aux services alimentaires;
- Poursuite des travaux en ce qui concerne l'amélioration continue des repas;
- Évaluer la pratique en matière d'utilisation des suppléments nutritionnels.

*Une liste complète des membres est disponible à l'annexe 2.

5. LES ACTIVITÉS RELATIVES À LA GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ

L'AGRÉMENT

Les travaux se sont terminés en 2015, pour l'ensemble des non-conformités des suivis de la visite du dernier Agrément :

- Mesures d'urgence : la révision du programme de mesures d'urgence a été finalisée. Des calendriers de formations et d'exercices pour chaque région ont été élaborés et une communication à la famille a été envoyée;
- Médicaments à risque et à alerte élevés;
- Partenariats collaborations avec la communauté;
- Révision des membres du conseil d'administration;
- Politiques et procédures sur les objets pointus et tranchants;
- Évaluation des rencontres interdisciplinaires;
- Politique et vaccins pour le personnel et les résidents.

Les équipes des quatorze installations ont poursuivi l'année durant leur préparation de la visite d'Agrément de juin 2016. Les gestionnaires se sont approprié l'ensemble du processus en s'assurant de l'engagement des membres des équipes au processus d'amélioration des normes et standards évalués.

LA SÉCURITÉ DES SOINS ET DES SERVICES

Des actions ont été réalisées pour promouvoir de façon continue la déclaration et la divulgation des incidents/accidents. Nous constatons une excellente culture de déclaration au Groupe Champlain. Il s'agit d'une condition essentielle pour une saine gestion des risques dans la prestation des soins et des services et prévenir efficacement des incidents et accidents.

Au cours de l'année, des améliorations importantes ont été apportées aux rapports trimestriels, notamment en ventilant bien les indicateurs, selon leur nature (chutes, plaies, mesures de contrôle). De nouveaux indicateurs en lien avec les mesures d'urgence ont été intégrés. Ces indicateurs sont distingués par unité service pour permettre aux gestionnaires de cibler les pistes d'amélioration.

Par nature d'incidents et accidents, des suivis ont été réalisés au comité de vigilance :

- Erreurs de médicaments (omission et saisie) : l'analyse du circuit Lean du médicament et la démarche d'amélioration ont contribué à diminuer le nombre d'erreurs. Nous poursuivons le déploiement des recommandations découlant du Lean Circuit du médicament;
- Chutes : les démarches de rehaussement Sicheld permettent aux préposés aux bénéficiaires d'avoir un plan de travail informatisé, ciblant les résidents à risque de chute, ainsi que les mesures de protection à utiliser;
- Programme prévention des chutes : déploiement de formation aux soins infirmiers et réadaptation.

L'organisation a poursuivi ses actions pour promouvoir la divulgation. Un questionnaire a été remis aux familles pour évaluer les pratiques de divulgation, partout dans Groupe Champlain, selon les lignes directrices de l'Institut canadien sur la sécurité des patients (ICSP). Les résultats ont été diffusés au personnel et aux gestionnaires concernés. Des capsules de formation ont été développées et diffusées

aux gestionnaires et au personnel afin de promouvoir les bonnes pratiques, et la procédure de divulgation de l'établissement a été révisée par la suite à des fins de précisions.
Les correctifs mis en place pour appliquer les recommandations suivant des enquêtes du coroner :

- Deux rapports de coroner sans recommandation ont été acheminés au Groupe Champlain, concernant des obstructions respiratoires. Un plan d'action a été élaboré, actualisé et partagé avec les membres du comité de gestion des risques chaque trimestre.

LES PRINCIPAUX CONSTATS TIRÉS DE L'ÉVALUATION ANNUELLE DE L'APPLICATION DES MESURES DE CONTRÔLE DES USAGERS (ART 118.1 LSSSS)

Les constats tirés suivant l'analyse prospective de l'établissement sont :

- Une ambiguïté concernant la comptabilisation des mesures de contrôle et des mesures alternatives;
- Un rappel requis aux équipes concernant la surveillance à effectuer, même si la contention est à la demande du résident pour sa sécurité;
- La non-application du protocole concernant la réévaluation de la mesure de contrôle au moyen du formulaire approprié;
- Une formation non harmonisée au personnel concerné.

Une révision complète du protocole de contention a été réalisée. Également, des outils d'évaluation harmonisés ont été déployés dans toutes les installations.

LES PERSONNES MISES SOUS GARDE DANS UNE INSTALLATION

Pour l'année 2015-2016, aucune garde provisoire ou garde en établissement n'a été requise dans les installations de Groupe Champlain.

L'EXAMEN DES PLAINTES ET LA PROMOTION DES DROITS

Isabelle Labrecque, Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Nommée par le conseil d'administration, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable, envers ce dernier, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes et de leurs insatisfactions. À ce titre, elle reçoit l'ensemble des plaintes des usagers, y compris les plaintes médicales qui sont ensuite transférées au médecin examinateur. Elle peut aussi intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il y a des motifs raisonnables à croire que les droits d'un usager ne sont pas respectés.

Conformément à l'article 33.10 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSS), la commissaire produit un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers, de même que le respect de leurs droits. Ce rapport intègre également le bilan de ses activités ainsi que le rapport du médecin examinateur et du comité de révision, comme prévu à l'article 76.11 de la LSSS.

Les faits saillants

Durant l'année 2015-2016, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services est intervenue dans 100 dossiers, ce qui représente une augmentation de 32 % comparativement à l'année 2014-2015.

RÉPARTITION DES DOSSIERS

	PLAINTE	INTERVENTION	ASSISTANCE	CONSULTATION	TOTAL
2014-2015	35	12	22	7	76
2015-2016	**30**	**9**	**29**	**32**	**100**

De ce nombre, deux dossiers conclus en 2014-2015 et un dossier conclu en 2015-2016 ont fait l'objet d'une demande de seconde analyse par le protecteur du citoyen.
Aucun dossier n'a été transféré au médecin examinateur pour l'année 2015-2016.
Pour l'ensemble des dossiers, 135 motifs d'insatisfaction ont été analysés. Ceux-ci sont regroupés en six grandes catégories.

PRINCIPAUX MOTIFS D'INSATISFACTION				
	PLAINTE ET INTERVENTION		ASSISTANCE ET CONSULTATION	
	2014 - 2015	**2015 - 2016**	2014 - 2015	**2015 - 2016**
Accessibilité	3	**2**	3	**1**
Aspect financier	2	**1**	1	**2**
Droits particuliers	3	**7**	0	**6**
Organisation du milieu et ressources matérielles	17	**16**	6	**15**
Relations interpersonnelles	22	**16**	11	**14**
Soins et services dispensés	16	**23**	4	**32**
Total	63	**65**	25	**70**

N.B. Un dossier peut porter sur plus d'un motif.

Recommandations formulées à la suite de l'analyse des motifs d'insatisfaction

À la suite de l'analyse des motifs d'insatisfaction pour l'année 2015-2016, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a formulé trois recommandations systémiques au Groupe Champlain.

Recommandation 1 : Bien que des mesures soient mises en place pour prévenir et contrôler les infections, il arrive tout de même que des éclosions de grippe ou de gastro-entérite surviennent à l'occasion. Dans un tel cas, les installations de Groupe Champlain peuvent prendre la décision de restreindre les visites aux résidents ou exceptionnellement, de procéder à la fermeture temporaire d'un étage ou de l'installation. Toutefois, les motifs d'insatisfaction portés à l'attention de la commissaire ainsi que les objets de demandes de consultation témoignent du fait que les critères de fermeture et d'encadrement des visites aux résidents ne sont pas harmonisés.

Les centres d'hébergement et de soins de longue durée ont le devoir d'offrir aux résidents des soins et services de qualité, dans un environnement sécuritaire et dans le respect de leurs droits. C'est pourquoi la recommandation suivante est formulée :

- **Rédiger une procédure afin d'établir des critères et des mesures applicables à l'encadrement des visites aux résidents dans un contexte d'éclosion et y clarifier les motifs justifiant une décision de fermeture s'assurant ainsi que cette mesure en est une d'exception.**

Recommandations 2 et 3 : Dans la dernière année, une grande part des insatisfactions portées à l'attention de la commissaire témoignent de la volonté des résidents ou de leur représentant d'être informé rapidement de l'évolution de l'état de santé ou de tout incident et accident survenu, de pouvoir donner leur avis et de participer aux décisions qui les concernent. Les intervenants doivent de ce fait être sensibilisés et considérer cette volonté dans la prestation des soins et services.

La qualité des communications et des informations portées à la connaissance des résidents ou de leur représentant contribue, assurément, à établir et maintenir un lien de confiance avec les installations et aussi à se sentir en sécurité. C'est pourquoi les recommandations suivantes sont formulées :

- **Prendre les mesures nécessaires afin de respecter les droits des résidents ou de leur représentant légal à participer aux décisions qui les concernent, incluant le droit à consentir ou non aux soins, avant que celles-ci ne soient prises et que les plans d'intervention ne soient élaborés.**

- **S'assurer que les résidents ou leur représentant légal soient informés, le plus rapidement possible, de la survenue d'un incident ou accident, des circonstances entourant l'évènement ainsi que des mesures correctives mises en place pour éviter la récurrence.**

Promotion du régime d'examen des plaintes

En plus de recevoir et d'examiner les plaintes concernant les soins et services offerts dans les installations de Groupe Champlain, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services voit à la promotion du régime d'examen des plaintes et à la diffusion de l'information sur les droits et les obligations des usagers.

Moyens pour la population d'accéder au rapport annuel de la commissaire

Vous pouvez consulter le rapport annuel 2015-2016, sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services, sur le site internet de Groupe Champlain au www.groupechamplain.qc.ca

Le rapport est également disponible pour toute personne qui en formule la demande au bureau de la commissaire au 7150, rue Marie-Victorin, Montréal (Québec) H1G 2J5 ou par téléphone au 1 888 999-7484.

6. L'APPLICATION DE LA POLITIQUE PORTANT SUR LES SOINS DE FIN DE VIE

Des comités de travail avec mandats précis ont été mis en place au cours de l'année : comité de pilotage, comité de protocoles médicaux, comité interdisciplinaire (soins et services cliniques), comité expérience client (interdisciplinaire).

Plusieurs activités de sensibilisation et de consultation ont été réalisées en soutien aux travaux des comités : comité des usagers, comité de professionnels et intervenants psychosociaux, conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, partenaires externes CIUSSS-CISSS, comité d'éthique clinique. Des ajustements ont été apportés au code d'éthique de l'établissement pour tenir compte de l'application de la politique portant sur les soins de fin de vie. Les procédures sont disponibles dans l'établissement pour avoir recours à la politique. Les comités poursuivront leurs travaux en 2016-2017. Notamment, une révision du programme Soins fin de vie au Groupe Champlain est en cours. Une consultation est planifiée pour l'été 2016 et le dépôt final pour adoption en septembre 2016.

En 2015-2016 :

- Une demande pour sédation palliative continue en CHSLD a été traitée.
- Aucune demande pour l'aide médicale à mourir n'a été reçue.

7. LES RESSOURCES HUMAINES

Les ressources humaines de l'établissement

	Exercice en cours	Exercice antérieur
Médecins, dentistes et pharmaciens	37	38
Les cadres (en date du 31 mars)		
Temps complet (excluant les personnes en stabilité d'emploi)	60	68
Temps partiel : Nombre de personnes équivalent temps complet (a) (excluant les personnes en stabilité d'emploi)	6 2.00 (ETC)	3 1.80 (ETC)
Nombre de cadres en stabilité d'emploi	0	0
Les employés réguliers (en date du 31 mars)		
Temps complet (excluant les personnes en sécurité d'emploi)	553	573
Temps partiel : Nombre de personnes équivalent temps complet (a) (excluant les personnes en sécurité d'emploi)	861 483.70 (ETC)	877 486.79 (ETC)
Nombre d'employés en sécurité d'emploi	0	0
Les occasionnels		
Nombre d'heures rémunérées au cours de l'exercice	505 116	501 170
Équivalents temps complet (b)	275.42	274.31
(a) L'équivalence temps complet se calcule de la façon suivante pour les cadres et les employés réguliers Nombre d'heures de travail selon le contrat de travail divisé par : Nombre d'heures de travail d'un employé à temps complet du même corps d'emploi		
(b) L'équivalence temps complet se calcule de la façon suivante pour les occasionnels : Nombre d'heures rémunérées : Divisé par : 1827 ou 1834 (année bissextile)		

LA GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS

En vertu de la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux publics ainsi que des sociétés d'État (LGCE), Groupe Champlain a respecté la cible qui lui était allouée afin de réduire de 1% les heures rémunérées en 2015-2016 par rapport à l'année 2014-2015. Les tableaux suivants présentent le niveau d'effectifs et sa répartition par catégorie d'emploi, et ce, pour les deux années.

Tableau 1 : Niveau d'effectifs au Groupe Champlain (excluant Pavillon Sainte-Marie)

11044682 - Groupe Champlain Inc.		**Comparaison de 2014-2015 à 2015-2016**				
Sous-catégorie d'emploi déterminée par le SCT	**Valeurs observées**	**Heures travaillées**	**Heures supplém.**	**Total heures rémunérées**	**Nbre ETC**	**Nbre individus**
1 - Personnel d'encadrement	2014-15	122 401	21	122 421	67	83
	2015-16	118 761	8	118 768	65	79
	Variation	(3,0 %)	(63,8 %)	(3,0 %)	(3,0 %)	(4,8 %)
2 - Personnel professionnel	2014-15	57 732	113	57 845	32	51
	2015-16	57 197	61	57 258	32	57
	Variation	(0,9 %)	(46,1 %)	(1,0 %)	(0,6 %)	11,8 %
3 - Personnel infirmier	2014-15	575 924	31 426	607 351	311	462
	2015-16	584 409	34 090	618 499	316	474
	Variation	1,5 %	8,5 %	1,8 %	1,4 %	2,6 %
4 - Personnel de bureau, technicien et assimilé	2014-15	1 452 731	69 461	1 522 192	800	1 219
	2015-16	1 425 910	57 789	1 483 699	786	1 197
	Variation	(1,8 %)	(16,8 %)	(2,5 %)	(1,8 %)	(1,8 %)
5 - Ouvriers, personnel d'entretien et de service	2014-15	369 340	5 954	375 294	189	332
	2015-16	367 964	4 691	372 655	189	337
	Variation	(0,4 %)	(21,2 %)	(0,7 %)	(0,2 %)	1,5 %
6 - Étudiants et stagiaires	2014-15					
	2015-16					
	Variation					
Total du personnel	**2014-15**	**2 578 128**	**106 975**	**2 685 102**	**1 400**	**2 066**
	2015-16	**2 554 241**	**96 638**	**2 650 879**	**1 388**	**2 068**
	Variation	**(0,9 %)**	**(9,7 %)**	**(1,3 %)**	**(0,9 %)**	**0,1 %**

Tableau 2 : Niveau d'effectifs au Pavillon Sainte-Marie

12979662 - Pavillon Ste-Marie Inc.		Comparaison de 2014-2015 à 2015-2016				
Sous-catégorie d'emploi déterminée par le SCT	Valeurs observées	Heures travaillées	Heures supplém.	Total heures rémunérées	Nbre ETC	Nbre individus
1 - Personnel d'encadrement	2014-15	4 489	1	4 490	2	5
	2015-16	6 816	0	6 816	4	4
	Variation	51,9 %	(100,0 %)	51,8 %	51,9 %	(20,0 %)
2 - Personnel professionnel	2014-15					
	2015-16	392	0	392	0	1
	Variation					
3 - Personnel infirmier	2014-15	21 875	592	22 467	12	17
	2015-16	21 505	627	22 132	12	17
	Variation	(1,7 %)	5,9 %	(1,5 %)	(1,5 %)	0,0 %
4 - Personnel de bureau, technicien et assimilé	2014-15	137 954	5 184	143 138	74	116
	2015-16	134 134	6 007	140 141	73	108
	Variation	(2,8 %)	15,9 %	(2,1 %)	(2,2 %)	(6,9 %)
5 - Ouvriers, personnel d'entretien et de service	2014-15	22 819	224	23 043	12	26
	2015-16	21 998	467	22 465	11	24
	Variation	(3,6 %)	108,2 %	(2,5 %)	(3,6 %)	(7,7 %)
6 - Étudiants et stagiaires	2014-15					
	2015-16					
	Variation					
Total du personnel	**2014-15**	**187 136**	**6 001**	**193 138**	**100**	**158**
	2015-16	**184 846**	**7 101**	**191 947**	**99**	**150**
	Variation	**(1,2 %)**	**18,3 %**	**(0,6 %)**	**(0,7 %)**	**(5,1 %)**

ANNEXE 1: LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS

1. Contexte

À titre de Centre d'hébergement et de soins de longue durée, la Compagnie doit, au terme de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* se doter d'un code d'éthique et de déontologie des administrateurs.

Au-delà de cette stricte obligation légale, l'adoption d'un tel code d'éthique s'inscrit dans la volonté de la Compagnie de se doter de meilleures pratiques d'affaires qui guident toute entreprise privée soucieuse d'efficience, et de performance.

De plus, la Compagnie estime qu'un tel code garantit la transparence, l'intégrité et la qualité de sa gestion, que commande son partenariat avec le secteur public.

2. Objet

Le présent code d'éthique a pour objet d'établir les principes et règles auxquels sont assujettis les administrateurs de la Compagnie dans l'exercice de leurs fonctions et responsabilités.

3. Champs d'application

3.1. Le présent code d'éthique et de déontologie s'applique aux administrateurs de la Compagnie.

3.2. Il s'applique également au président-directeur général de la Compagnie. En conséquence aux fins d'application du présent code, le terme «administrateur» signifie également le président-directeur général.

4. Honnêteté et intégrité

4.1. L'administrateur doit se comporter avec honnêteté, intégrité et loyauté, avec l'objectif constant de servir les intérêts de la Compagnie.

4.2. L'administrateur doit faire preuve de prudence, de diligence et agir au meilleur de sa compétence dans l'exécution de son mandat.

4.3. L'administrateur doit éviter toute situation de corruption et de fraude et n'accepter aucune faveur ou avantage significatif pour lui-même ainsi que pour tout membre de sa famille immédiate.

4.4. L'administrateur ne doit pas confondre les biens de la Compagnie avec son bien et ne peut utiliser lesdits biens pour ses fins personnelles ou pour celles de tout membre de sa famille immédiate (conjoint, enfants).

5. Discrétion et prudence

5.1. L'information et la documentation fournies à l'administrateur dans l'exercice de ses fonctions sont confidentielles de même que les délibérations lors des séances de travail ou réunions du conseil d'administration.

5.2. L'administrateur a le devoir de respecter cette règle de confidentialité et de prendre les mesures nécessaires pour conserver l'information confidentielle, notamment en ne révélant d'aucune façon la substance de ce qui est porté à sa connaissance, à moins que le conseil d'administration de la Compagnie n'en décide autrement.

5.3. L'administrateur qui a cessé d'exercer sa fonction au sein du conseil d'administration doit respecter la confidentialité de tout renseignement, débat, discussion auxquels il a participé et qui avait un caractère confidentiel.

6. Loyauté

6.1. L'administrateur a notamment le devoir de ne pas se servir de son poste pour utiliser ou obtenir des biens ou de l'information privilégiée à des fins personnelles ou pour l'avantage de tout membre de sa famille immédiate.

6.2. L'administrateur doit, en acceptant le mandat qui lui est confié, reconnaître les exigences des disponibilités qui y sont afférentes. L'administrateur a notamment le devoir d'être présent de façon assidue aux réunions du conseil d'administration convoquées et d'y participer de façon active.

6.3. L'administrateur ne doit pas utiliser ou communiquer à un tiers une information privilégiée obtenue dans l'exercice de leurs fonctions dans le but d'en retirer un avantage pour lui-même ou tout membre de sa famille immédiate (conjoint, enfants).

7. Conflits d'intérêts

7.1. L'administrateur doit éviter de se placer en situation réelle, apparente ou potentielle de conflit d'intérêts susceptible de compromettre l'indépendance et l'impartialité nécessaire à l'exécution de ses fonctions.

7.2. L'administrateur doit dénoncer au conseil d'administration tout intérêt direct ou indirect dans une entreprise, susceptible de le mettre en conflit entre son intérêt personnel et celui de la Compagnie incluant toute charge d'administration (ou dirigeant) dans une entreprise autre qu'une entreprise liée avec la Compagnie.

7.3. L'administrateur doit s'abstenir de siéger ou de participer à toute délibération ou décision lorsqu'une question porte sur une entreprise dans laquelle il a des intérêts directs ou indirects.

7.4. L'administrateur a notamment le devoir de s'abstenir de transiger de quelque manière avec la Compagnie à moins d'une autorisation expresse du conseil d'administration.

7.5. Sauf dans les cas dûment autorisés par le conseil d'administration, la Compagnie ne permet pas que son nom soit utilisé à des fins qui sont étrangères à ses activités.

7.6. L'administrateur a notamment le devoir de s'abstenir de toute sollicitation en mentionnant son poste au sein de la Compagnie, sauf avec l'autorisation du conseil d'administration ou du Président dudit conseil.

7.7. L'administrateur ou tout membre de sa famille immédiate n'accepte aucun don ou legs d'un usager alors que ce dernier reçoit des services dans un établissement de la Compagnie.

8. Respect

8.1. L'administrateur doit respecter la loi, les règlements, les politiques et autres directives de la Compagnie.

9. Mesures d'application

9.1. Dès son entrée en fonction, l'administrateur doit s'engager à respecter le présent code et signer à cet effet l'annexe I du présent document (engagement personnel).

9.2. Dans les soixante (60) jours de sa nomination, l'administrateur doit déclarer ses intérêts en complétant, en signant et en remettant au Président du conseil d'administration l'annexe II du présent document (déclaration des intérêts). Quant au Président du conseil d'administration, il remettra sa déclaration d'intérêt à la Secrétaire de la Compagnie. Cette déclaration doit être amendée par l'administrateur si un élément nouveau doit y être ajouté ou retranché.

9.3. Le Président du conseil d'administration remet les déclarations reçues à la Secrétaire de la Compagnie qui les conserve et les tient à sa disposition.

9.4. De plus, la Secrétaire de la Compagnie avise le Président du conseil d'administration de tout manquement aux obligations prévues dès qu'elle en a connaissance.

9.5. Les déclarations remises sont traitées de façon confidentielle.

10. Sanction

10.1. Sur conclusion que l'administrateur a contrevenu au présent code, le Président du conseil d'administration en informe l'actionnaire qui a désigné l'administrateur concerné.

11. Entrée en vigueur

11.1. Le présent Code d'éthique et de déontologie entre en vigueur à la date d'adoption par le conseil d'administration.

11.2. Le Président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologies par les administrateurs.

ANNEXE 2 : LES MEMBRES DES COMITÉS COORDONNÉS PAR LA DIRECTION DE LA QUALITÉ, DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES ET DU MILIEU DE VIE

Comité de gestion des risques

Les membres sont :

- Véronique Lavallée, conseillère à la gestion des risques et à la qualité
- Diane Castonguay, directrice de la qualité, des pratiques professionnelles et du milieu de vie
- Marie-Josée Beaudry, directrice adjointe aux soins et services Montréal/Outaouais
- Guylaine Soucy, directrice adjointe aux soins et services Québec/Chaudière-Appalaches
- Dominique Bélisle, directrice adjointe aux soins et services Laval/Laurentides/Lanaudière
- Geneviève Beaudet, directrice adjointe aux soins et services Montérégie/Estrie

Comité des usagers et de résidents

Les membres sont :

- Jean-Pierre Audet, président du comité des usagers région Montérégie/Estrie et comité de résidents du Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers
- Claudette Grondines, présidente du comité des usagers région Montréal/Outaouais et comité de résidents du Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin
- Jean-Maurice Savard, président du comité des usagers région Québec/Chaudière-Appalaches et comité de résidents du Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet
- Jeannine Lapierre, personne ressource du comité des usagers Laval/Laurentides/Lanaudière et comité de résidents du Centre d'hébergement Champlain-de-la-Villa-Soleil
- Diane Castonguay, répondante des comités des usagers et de résidents GC, directrice de la qualité, des pratiques professionnelles et du milieu de vie

Comité de gestion intégrée de la qualité

Les membres sont :

- Diane Castonguay, directrice de la qualité, des pratiques professionnelles et du milieu de vie
- Véronique Lavallée, conseillère à la gestion des risques et à la qualité
- Hélène Fortin, directrice régionale Montréal/Outaouais
- Sophie Barsetti, directrice régionale Québec/Chaudière-Appalaches
- Denise Henry, directrice régionale Montérégie-Estrie
- Huguette Bleau, directrice régionale Laval/Laurentides/Lanaudière
- Marie-Josée Beaudry, directrice adjointe aux soins et services Montréal/Outaouais
- Guylaine Soucy, directrice adjointe aux soins et services Québec/Chaudière-Appalaches
- Dominique Bélisle, directrice adjointe aux soins et services Laval/Laurentides/Lanaudière
- Geneviève Beaudet, directrice adjointe aux soins et services Montérégie/Estrie

Comité des soins infirmiers

Les membres sont :

- Johanne Vallée, coordonnatrice aux programmes de soins infirmiers
- Diane Castonguay, directrice de la qualité, des pratiques professionnelles et du milieu de vie
- Marie-Josée Beaudry, directrice adjointe aux soins et services Montréal/Outaouais

- Guylaine Soucy, directrice adjointe par intérim aux soins et services Québec/Chaudière-Appalaches
- Dominique Bélisle, directrice adjointe par intérim aux soins et services Laval/Laurentides/ Lanaudière
- Geneviève Beaudet, directrice adjointe aux soins et services Montérégie/Estrie
- Marie-St-Sure Bien-Aimé, conseillère aux soins s'occupant du Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin et du Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin
- Véronique Morissette, coordonnatrice clinico-administrative + coordonnatrice aux soins s'occupant de Gatineau
- Josée Proulx, ASI ayant un mandat d'aider la conseillère aux soins de Gatineau 2 jours/semaine
- Sylvie St-Laurent, coordonnatrice clinico-administrative du Centre d'hébergement Champlain-de-la-Rose-Blanche
- Josée Mireault, conseillère aux soins du Centre d'hébergement Champlain-de-la-Rose-Blanche
- Liliana Anusca, conseillère aux soins s'occupant Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin et du Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin
- Mélissa Beauchesne, conseillère aux soins s'occupant des trois installations de Laval/Laurentides/Lanaudière
- Lise Bérubé, conseillère aux soins du Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet
- Claudie Larochelle, conseillère aux soins du Centre d'hébergement Champlain-de-L'Assomption
- Johanne Choquette, conseillère aux soins s'occupant des trois installations de Montérégie/Estrie
- Mme Marie-Ève Mc Neil, conseillère aux soins du Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes

Comité d'éthique clinique

Les membres sont :

- Diane Castonguay, directrice de la qualité, des pratiques professionnelles et du milieu de vie – représentante du comité de direction
- Marie-Josée Beaudry, directrice adjointe aux soins et services, région Montréal/Outaouais – représentante des cadres
- Dr Magalie D'Haïti, médecin, région Montréal/Outaouais – représentante des médecins
- Nathalie Côté, conseillère en milieu de vie région Montréal – représentante des professionnels
- Annie Tremblay, conseillère en milieu de vie-travailleuse sociale, région Québec/Chaudière-Appalaches – représentante des employés
- Louise Bernatchez, chef d'unité au Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes
- Jacinthe Denis, représentante des familles et population
- Catherine Rodrigue, éthicienne

Comité de pharmacologie

Les membres sont :

- Gilles Trottier, pharmacien-chef
- Dr Stefan Cajal, directeur des services professionnels
- Mélanie Giroux, pharmacienne adjointe clinique au pharmacien-chef
- Dr Johanne Garceau, médecin région Montréal/Outaouais

Comité de contrôle et de prévention des infections

Les membres sont :

- Johanne Vallée, coordonnatrice aux programmes de soins infirmiers
- Liliana Anusca, conseillère aux soins s'occupant du Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin et du Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin
- Marie-St-Sure Bien-Aimé, conseillère aux soins s'occupant du Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin et du Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin
- Véronique Morissette, coordonnatrice clinico-administrative + coordonnatrice aux soins s'occupant de Gatineau
- Josée Proulx, ASI ayant un mandat d'aider la conseillère aux soins de Gatineau 2 jours/semaine
- Johanne Choquette, conseillère aux soins s'occupant des trois installations de Montérégie/Estrie
- Sylvie St-Laurent, coordonnatrice clinico-administrative + conseillère aux soins du Centre d'hébergement Champlain-de-la-Rose-Blanche
- Stéphane Audet, ASI s'occupant de la prévention des infections du Centre d'hébergement Champlain-de-la-Rose-Blanche
- Mélissa Beauchesne, conseillère en soins s'occupant pour la prévention des infections du Centre d'hébergement Champlain-de-la-Villa-Soleil et du Centre d'hébergement Champlain-du-Château
- Layal Abou Chacra, conseillère en prévention des infections provenant du CIUSSS de Laval s'occupant du Centre d'hébergement Champlain-de-St-François
- Lise Bérubé, conseillère aux soins du Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet
- Mme Marie-Ève Mc Neil, conseillère aux soins au Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes
- Claudie Larochelle, conseillère aux soins au Centre d'hébergement Champlain-de-L'Assomption
- Christine Labrie, conseillère en prévention des infections provenant du CIUSSS de Québec-Nord et s'occupant du Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes

Comité milieu de vie

Les membres sont :

- Diane Castonguay, directrice de la qualité, des pratiques professionnelles et du milieu de vie
- Nathalie Côté, conseillère en milieu de vie au Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin et au Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin
- Marie-Solange Vittecoq, conseillère en milieu de vie pour le Centre d'hébergement Champlain-de-Gatineau (en remplacement du congé de Geneviève Ramsay)
- Annie Tremblay, conseillère en milieu de vie pour Québec/Chaudière-Appalaches
- Laurie Bouchard, conseillère en milieu de vie pour Laval/Laurentides/Lanaudière
- Monica Pitre, conseillère en milieu de vie pour Montérégie/Estrie

Comité d'intervenants en réadaptation

Les membres sont :

- Johanne Vallée, coordonnatrice aux programmes de soins infirmiers
- Sylvie Archambault, ergothérapeute au Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers
- Jennifer Davis, physiothérapeute au Centre d'hébergement Champlain-de-Gatineau
- Lise Goyer, ergothérapeute au Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin
- Myriam Asselin, ergothérapeute au Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes
- Michèle Jacques, ergothérapeute au Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet

- Peggy Plante, technicienne en réadaptation physique au Centre d'hébergement Champlain-du-Château
- Myriam Dumont, technicienne en réadaptation physique au Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers

Comité des nutritionnistes

Les membres sont :

- Johanne Vallée, coordonnatrice aux programmes de soins infirmiers GC
- Stéphanie Hudon, nutritionniste pour Montréal/Outaouais
- Marie-Josée Perrault, nutritionniste pour Montérégie/Estrie
- Cynthia Chabot, diététiste pour Montréal/Outaouais
- Nadine Poirier, nutritionniste pour Montréal/Outaouais
- Andréa Hamel, nutritionniste pour Québec/Chaudière-Appalaches (en congé)
- Émilie Prévost, nutritionniste pour Québec/Chaudière-Appalaches (remplacement d'Andréa Hamel)
- Catherine Lafond, nutritionniste pour Montérégie/Estrie (en congé)
- Valérie Marcoux, diététiste pour Laval/Laurentides/Lanaudière (en congé)