Groupe Champlain
SOINS DE LONGUE DURÉE

Un milieu qui entoure

MEMBRE AFFILIÉ
Réseau PLANETREE Québec

ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA
Driving Quality Health Services
Force motrice de la qualité des services de santé

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2012-2013

Une filiale de Groupe Santé Sedna

Déclaration de fiabilité

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport d'activités de l'exercice 2012-2013 de Groupe Champlain :

- décrivent fidèlement la mission, la vision, les valeurs et les mandats de l'organisation;
- présentent les indicateurs, les cibles et les résultats obtenus;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables, c'est-à-dire objectives, exemptes d'erreurs et vérifiables, et qu'il en va de même pour les contrôles afférents aux données présentées. Ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice terminé le 31 mars 2013.

M L. Ouellet.

Marie-Claude Ouellet
Présidente-directrice générale

La mission du Groupe Champlain

En 2011, le Groupe Champlain a pris la décision d'adhérer au Réseau Planetree Québec. Cette démarche vise l'humanisation des soins et services aux résidents ainsi que l'humanisation des pratiques de gestion. Celle-ci nous est apparue concordante avec notre orientation de devenir des milieux de travail attractifs et stimulants pour le personnel actuel et le personnel de demain de Groupe Champlain.

La mission, la vision et les valeurs qui ont été retenues pour Groupe Champlain sont inspirées des grands principes mis de l'avant par cette démarche centrée sur la personne.

Notre mission

Offrir à des personnes en perte d'autonomie des soins et services de qualité, sécuritaires, qui tiennent compte de la globalité des individus, dans un milieu de vie substitut et en partenariat avec le réseau public.

Nos valeurs

Quatre grandes valeurs organisationnelles sont à la base de nos décisions et constituent le fil conducteur de nos actions. Chacune de ces valeurs se décline en attitudes et comportements attendus tant chez le personnel, les gestionnaires, les médecins, les bénévoles et les dirigeants de l'organisation. Ces valeurs sont :

- **La bienveillance :** Dans le respect du bien-être individuel et collectif, avoir une attitude humaine à l'égard des besoins de chacun afin d'assurer une relation de qualité, empreinte de considération et de professionnalisme;

- **La cohérence :** Assurer un lien logique et continu entre le discours et l'action;

- **L'ouverture :** Accueillir l'autre en favorisant un échange constructif et une action mobilisatrice;

- **La transparence :** Être authentique et communiquer avec justesse, clarté, simplicité, en temps opportun et dans un langage approprié.

Ces valeurs organisationnelles inspirent, au quotidien, la philosophie de soins et services aux résidents, la philosophie de gestion envers le personnel, nos relations entre collègues de travail et avec nos partenaires internes et externes.

Notre vision

Au quotidien, rechercher le mieux-être des résidents, de leur famille et du personnel notamment, en valorisant le potentiel et les talents de chacun.

Volume d'activité consolidé de Groupe Champlain

Groupe Champlain opère à la fin de l'exercice 2012-2013, un total de mille cinq cent cinquante-deux (1552) lits dressés d'hébergement et de soins de longue durée, conformément aux divers permis émis par le Ministère de la Santé et des Services sociaux et les Agences de Santé, et ce, dans neuf (9) régions administratives distinctes. Voir tableau « Données sur la clientèle et les services ». Nous sommes une des plus importantes organisations privées d'hébergement et de soins de longue durée, partenaire du réseau public au Québec.

La structure juridique du Groupe Champlain

Groupe Champlain inc. est une compagnie constituée en vertu de la Partie 1A de la Loi sur les Compagnies. Elle est détenue à part entière par Groupe Santé Sedna. Groupe Champlain est un établissement privé conventionné au sens de la *Loi sur les services de santé et services sociaux* qui regroupe les treize (13) installations suivantes :

- Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin
- Centre d'hébergement Champlain-de-Gatineau
- Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes
- Centre d'hébergement Champlain-de-Châteauguay
- Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers
- Centre d'hébergement Champlain–Jean-Louis-Lapierre
- Centre d'hébergement Champlain-du-Château
- Centre d'hébergement Champlain-de-Saint-François
- Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin
- Centre d'hébergement Champlain-de-la-Rose-Blanche
- Centre d'hébergement Champlain-de-la-Villa-Soleil
- Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet
- Centre d'hébergement Champlain-de-L'Assomption

Enfin, Groupe Santé Sedna a confié au Groupe Champlain la gestion de l'une de ses filiales directes, soit le Centre de réadaptation Pavillon Sainte-Marie inc., étant un centre de réadaptation privé conventionné pour personnes présentant une déficience intellectuelle de la région des Laurentides.

LES RESSOURCES HUMAINES DE L'ÉTABLISSEMENT		
	Exercice en cours	**Exercice antérieur**
Médecins, dentistes et pharmaciens	42	36
Les cadres (en date du 31 mars)		
Temps complet (excluant les personnes en stabilité d'emploi)	67	75
Temps partiel : Nombre de personnes équivalent temps complet (a) (excluant les personnes en stabilité d'emploi)	1 1 (ETC)	2 1 (ETC)
Nombre de cadres en stabilité d'emploi	0	0
Les employé(e)s réguliers (en date du 31 mars)		
Temps complet (excluant les personnes en sécurité d'emploi)	606	587
Temps partiel : Nombre de personnes équivalent temps complet (a) (excluant les personnes en sécurité d'emploi)	867 464 (ETC)	851 479 (ETC)
Nombre d'employé(e)s en sécurité d'emploi	0	0
Les occasionnels		
Nombre d'heures rémunérées au cours de l'exercice	454 662	475 726
Équivalents temps complet (b)	250	259
(a) L'équivalence temps complet se calcule de la façon suivante pour les cadres et les employé(e)s réguliers Nombre d'heures de travail selon le contrat de travail divisé par : Nombre d'heures de travail d'un(e) employé(e) 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 : 1826 heures		

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012-2013

Les enjeux liés à l'hébergement des personnes en grande perte d'autonomie sont d'année en année plus importants. Le vieillissement de la population et l'alourdissement des besoins de la clientèle qui en découle accentuent la pression constante sur les services à offrir, et ce, dans un contexte où les ressources sont limitées. Les défis à relever par toutes les équipes de travail sont nombreux et demandent à chacun de se mobiliser pour maintenir et améliorer la qualité des services offerts aux résidents.

L'année 2012-2013 a été une année importante sur le plan de l'organisation juridique de nos installations. Ainsi, depuis le 1er avril 2013, treize (13) des quatorze (14) installations font officiellement partie de l'entité juridique « Groupe Champlain ». Ce changement se traduit aussi dans la présentation du présent rapport annuel de gestion. Nous l'avons préparé de façon à refléter notre volonté de faire de Groupe Champlain un seul établissement où les services sont de grande qualité et où les divers programmes sont appliqués dans toutes les installations.

C'est notamment dans cette perspective qu'au cours de l'année, la Direction des services cliniques et des services aux résidents a mis l'accent sur la consolidation de la structure des comités transversaux favorisant ainsi la mise en commun des forces émergentes des quatorze (14) installations. Elle a travaillé à l'élaboration du « Cadre de gestion intégrée de la qualité », suivi d'une consultation auprès des membres du personnel dans le but d'élaborer un programme de gestion intégrée de la qualité et de la performance.

Deux autres développements ont également permis d'assurer la qualité des interventions et des services aux résidents. Le premier, la structuration du processus de gestion des risques Groupe Champlain a permis de réviser les rôles et responsabilités de chacun, les procédures et les outils. Le deuxième, le dossier d'éthique clinique, progresse bien avec notamment la mise en place et la diffusion d'une structure, d'un cadre de référence et d'une politique en éthique clinique.

LA QUALITÉ DES SERVICES AU CŒUR DE NOTRE ACTION

Au chapitre de l'amélioration continue de la qualité des services, il faut souligner une étape charnière de notre démarche par la visite d'Agrément Canada en mai 2012. À cet égard, sous le leadership de la Direction des services cliniques et des services aux résidents (DSCSR) tous les gestionnaires, employé(e)s, médecins et professionnel(le)s ont travaillé en collaboration et détermination pour répondre à toutes les normes de qualité. Ce travail d'équipe exemplaire a porté fruit puisque Groupe Champlain s'est vu décerner **l'Agrément avec mention d'honneur.**

Plusieurs actions posées ont permis en 2012-2013 de poursuivre l'amélioration de la qualité des soins et des services aux résidents.

Soulignons l'implantation de meilleures pratiques découlant de données probantes relatives aux choix et à l'utilisation des fournitures médicales; la consolidation du concept « milieu de vie » par une implication de plus en plus importante des familles; la consolidation du programme de soutien aux proches aidants dans toutes les régions et l'implantation du cadre de référence portant sur les unités prothétiques.

L'alimentation au cœur de la qualité

Groupe Champlain poursuit son orientation de rehaussement de la qualité et de la satisfaction de la clientèle, plus particulièrement au niveau de l'activité repas. L'actualisation de la politique alimentaire se fait par l'implantation dans deux (2) régions soit Laval – Laurentides – Lanaudière et Montérégie – Estrie, du nouveau menu Champlain. Ainsi la DSCSR avec la collaboration d'une chargée de projet, des chefs des services alimentaires régionaux et des professionnel(le)s concernés, s'assure de l'application de la *Politique pour une saine alimentation* (MSSS), de l'implantation et de l'évaluation du nouveau Menu Groupe Champlain. La démarche se poursuivra en 2013-2014 dans les régions Québec – Chaudière/Appalaches et Montréal – Outaouais.

De plus dans la région Québec – Chaudière/Appalaches, une formation a été dispensée au personnel des services alimentaires et des services cliniques sur les textures alimentaires grâce à une subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Notons que le nouveau menu Champlain est composé de recettes standardisées, qui ont permis de rehausser l'offre alimentaire aux résidents. Des sondages de satisfaction faits sur une base régulière permettent de valider le taux de satisfaction des résidents et d'apporter les ajustements appropriés.

Un colloque France-Québec

Le développement de la qualité des services ne peut pas se réaliser dans un milieu refermé sur lui-même. C'est pourquoi depuis plusieurs années, Groupe Champlain travaille avec différents partenaires pour s'assurer de demeurer à la fine pointe des connaissances et des pratiques en matière de soins et de services aux personnes en grande perte d'autonomie. Ainsi un projet important, qui sera réalisé en 2013, a été l'organisation d'un colloque en gérontogériatrie France-Québec, en partenariat avec le Centre de recherche de l'Institut universitaire gériatrique de Montréal. D'autres projets de recherche dans d'autres secteurs d'activités tels que la gestion du changement et le transfert des connaissances sont en cours en partenariat avec des doctorants de l'Institut universitaire gériatrique de Montréal et de l'Institut universitaire gériatrique de Sherbrooke.

Le Réseau Planetree

En 2011-2012, une décision importante, voire stratégique, a été prise soit d'adhérer à Réseau Planetree Québec, organisme issu d'un réseau international qui collabore et se soutient dans le développement d'une culture de soins, de services et de gestion axée sur l'humain. Le Réseau Planetree Québec prône des valeurs d'ouverture, d'innovation et de partage; des valeurs humanistes qui sont inspirantes et adaptées à notre mission.

Pour Groupe Champlain, c'est un engagement à poursuivre notre chemin vers de meilleures pratiques tant sur le plan des services aux résidents que sur le plan de la gestion des ressources.

Une première expérimentation de l'implantation des dix (10) composantes Planetree a débuté dans la région Montérégie – Estrie dès le printemps 2012. Le plan d'action prévoyait la révision des valeurs organisationnelles par l'équipe de direction, l'élaboration d'un plan de communication, la réalisation d'un diagnostic organisationnel, le lancement de l'adhésion au modèle par un « Flashmob » le 22 septembre 2012, la formation du personnel d'encadrement, la mise en place du comité de pilotage et la sélection des maîtres-animateurs. Le travail progresse selon la planification prévue. Dans un premier temps, la Direction régionale Montérégie – Estrie a pris ce dossier en main. Le modèle Planetree sera implanté progressivement dans toute notre organisation au cours des prochaines années.

L'équipe de la Direction des ressources humaines s'est aussi engagée dans la démarche Planetree et a posé ses premiers gestes en affichant, à l'entrée de la direction, les dix (10) composantes Planetree et en invitant la coordonnatrice Planetree à venir présenter la démarche ainsi que chacune des composantes. De plus, en mars 2013, le Centre d'hébergement Champlain-de-la-Rose-Blanche situé à Sherbrooke a été désigné pour être une installation visitée lors du Congrès international Planetree qui aura lieu en octobre 2013**.**

LES RESSOURCES HUMAINES UN ENJEU CLÉ!

De plus en plus, l'enjeu des ressources humaines représente un défi important. Le recrutement, la rétention du personnel, la formation et le perfectionnement demeurent au cœur de nos stratégies d'actions.

Recrutement et rétention

Le recrutement et la rétention des employé(e)s demeurent des incontournables. Nous poursuivons nos actions dans le cadre de l'attraction et de la rétention de la main-d'œuvre, particulièrement auprès des infirmier(ère)s, des infirmier(ère)s auxiliaires, des préposé(e)s aux bénéficiaires et des professionnel(le)s en réadaptation. Pour y parvenir, plusieurs activités ont été réalisées afin de faire connaître notre organisation et d'attirer de futurs employé(e)s. Entre autres, le partenariat de formation avec les écoles professionnelles s'est poursuivi afin de créer des cohortes de préposé(e)s aux bénéficiaires qui effectuent une alternance travail-études. Nous avons également établi un partenariat avec le Collège de Maisonneuve afin de permettre à des infirmier(ère)s auxiliaires du Groupe Champlain de devenir infirmier(ère)s autorisé(e)s. Ces programmes permettent donc au Groupe Champlain de travailler sur des solutions concrètes afin de faire connaître notre organisation et d'attirer, de développer et retenir des employé(e)s dans ce contexte de pénurie marquée. De plus, nous avons participé à divers salons de l'emploi. Par ailleurs, un projet « Lean » a été initié afin de réviser l'ensemble du processus d'embauche. Celui-ci sera actualisé en 2013-2014.

Nous avons procédé à la révision des exigences pour le personnel de bureau, dans le but d'adapter celles-ci à la réalité du marché de l'emploi, aux besoins de l'organisation et d'assurer une uniformité dans le processus de recrutement.

Un comité de travail composé d'une conseillère en gestion des ressources humaines, de gestionnaires et d'une infirmière clinicienne a été mandaté pour développer un programme d'accueil pour le nouveau personnel ou le personnel en période d'essai sur un nouveau poste et un programme d'intégration pour les préposé(e)s aux bénéficiaires (PAB). Ce programme a pour but de leur offrir un encadrement professionnel en leur assurant, dès le départ, un suivi personnalisé qui favorisera une intégration harmonieuse. Ce programme d'accueil comprend notamment un programme de parrainage pour les nouveaux PAB afin de favoriser une meilleure rétention. Les travaux se poursuivront dans la prochaine année.

Programmes et obligations gouvernementales

Le dossier d'équité salariale et ses diverses phases ont encore fait partie des activités à réaliser, et ce, tant pour le personnel syndiqué que pour le personnel d'encadrement. La phase du maintien de l'équité salariale du personnel d'encadrement se poursuivra l'an prochain. Suite au dépôt du bilan de la Commission des droits de la personne, le programme « Accès à l'égalité en emploi » sera développé et transmis au plus tard le 3 janvier 2014.

Fusion juridique

L'année 2012-2013 aura servi à planifier la fusion juridique au 1er avril 2013. Plusieurs rencontres de mise en place ont été réalisées et de nombreux liens ont été établis avec les divers partenaires : syndicats, Commission des relations de travail, CARRA, etc. Au cours de la prochaine année, les défis seront nombreux afin de déployer le volet technique de cette fusion. De plus, considérant cette fusion, un exercice de négociation des vingt-six (26) matières locales sera à réaliser dans deux (2) régions, possiblement à compter de l'automne 2013.

Relations de travail

L'équipe des conseillers en gestion des ressources humaines a développé une formation sur le processus d'enquête dans le cadre des mesures disciplinaires et celle-ci sera déployée en 2013.

Gestion de l'appréciation du rendement

Malgré l'existence d'un programme d'appréciation du rendement pour le personnel d'encadrement, nous avons révisé celui-ci dans le but de le bonifier et de l'adapter aux orientations stratégiques et valeurs de l'organisation.

Gestion des compétences

Dans le cadre de la formation continue du personnel d'encadrement, nous avons offert les deux formations suivantes : ① Le métier de gestionnaire : une question de changement et ② Le gestionnaire en mouvement, engagé et efficace. De plus, nous continuons d'offrir aux personnes salariées le plan de formation comme prévu dans les plans triennaux (PDRH) de chacune des directions régionales.

Santé et sécurité du travail

La santé et la sécurité des employé(e)s étant au cœur de nos préoccupations, nous avons remis sur pied le comité annuel des formateurs du « Programme de Déplacements Sécuritaires des Bénéficiaires » *(PDSB).* Le rôle attribué aux formateurs PDSB et aux agents de suivi dans chacune des installations a été clarifié et communiqué, et ce, dans le but de diminuer les accidents de travail.

Gestion du changement

L'équipe des ressources humaines a continué d'offrir son soutien dans les dossiers d'amélioration du climat de travail et comme partenaire dans les projets organisationnels liés à la gestion du changement, tels que le menu Groupe Champlain et la démarche Planetree.

Dans le cadre des comités paritaires nationaux FSSSCSN et FIQ (SQEES et SCFP) relatifs aux personnes salariées œuvrant auprès des résidents en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), certains membres de l'équipe des ressources humaines seront membres du comité stratégique, pour les deux projets pilotes qui ont été retenus.

Amélioration continue de la qualité

L'implantation du mode de gestion informatisé des horaires et des listes de rappel s'est terminée comme prévu à la fin du mois de juin 2012. Celle-ci a permis d'éliminer complètement l'utilisation des « horaires papier » et la confection des horaires se fait désormais de façon informatisée, dans les quatorze (14) installations de Groupe Champlain.

Dans la poursuite de l'amélioration continue de la qualité des services et le développement de produits, de nouvelles politiques, procédures et programmes de gestion ont été mis en place dont :

- La politique d'utilisation des médias sociaux;
- La politique et procédure sur le port de chaussures de sécurité;
- La procédure relative à l'accueil et à l'intégration du personnel d'encadrement;
- Le programme de reconnaissance des années de service;
- La procédure – responsabilisation du personnel relativement à l'approbation des heures travaillées;
- La procédure de vaccination contre le virus de l'influenza pour les employés, les médecins, les bénévoles, les stagiaires, les entreprises d'impartition et le personnel d'agence;

- La procédure relative à la gestion de l'absence des employés présentant des symptômes de gastroentérite pendant une période d'éclosion de gastroentérite.

Diminution du nombre d'heures effectuées par de la main-d'œuvre indépendante

Le défi de la disponibilité des ressources humaines demeure prioritaire dans toutes les installations de Groupe Champlain. Pour diminuer le recours à la main-d'œuvre indépendante (MOI), la région Québec – Chaudière/Appalaches a travaillé sans relâche en mettant en place les actions suivantes :

- La participation à un projet de recherche sur le transfert des connaissances aux nouveaux PAB;
- La diversification de nos offres de stages;
- Le recrutement de façon continue;
- L'expérimentation de nouvelles mesures de rétention de notre personnel;
- La diversification et la multiplication de moyens de reconnaissance.

Un projet intéressant a été instauré dans la région Montérégie – Estrie soit l'association avec une commission scolaire pour la formation de préposé(e)s aux bénéficiaires dédié(e)s pour nos installations dans le cadre d'un programme travail-études, incluant un contrat d'embauche initial. Cette stratégie gagnante a permis de diminuer de 31,2% les heures effectuées par de la main-d'œuvre indépendante dans cette région.

Les efforts se poursuivent dans toutes les régions de façon à limiter le recours à la main-d'œuvre indépendante et ainsi assurer le plus possible la continuité des services auprès des résidents.

LES DÉFIS LIÉS AUX RESSOURCES FINANCIÈRES ET À L'ADMINISTRATION

Un des principaux mandats de la Direction des finances et de l'administration est d'assurer l'efficacité et l'efficience dans nos modes de fonctionnement. Cela représente des défis importants, car les ressources sont limitées et les coûts de production des services augmentent ainsi que les exigences au niveau de la performance. L'équipe de la Direction a su mener en 2012-2013 une série de dossiers nécessaires à la saine gestion de notre organisation, et ce, toujours dans la perspective d'améliorer la qualité des services aux résidents. Soulignons à cet effet quelques actions importantes :

- Le support dans la poursuite de l'implantation du menu standardisé;
- Le support dans l'implantation et la consolidation du projet de gestion informatisée des horaires et des listes de rappel;
- Le début de l'implantation du logiciel de gestion de maintien des actifs assisté par ordinateur (GMAO). Le volet d'entretien préventif est amorcé;
- L'actualisation des étapes préalables à la fusion juridique de toutes les filiales de Groupe Champlain prévue pour le 1er avril 2013;
- La poursuite de la démarche Lean avec un projet d'amélioration des processus de dotation;

- L'investissement de plus de 1.6M$ dans le maintien de nos actifs et le remplacement d'équipements. Soulignons aussi un investissement important qui a permis de se doter de lits électriques pour l'ensemble de nos résidents. De plus, nous avons exécuté des travaux de l'ordre de 2 074 404$ pour le maintien d'actifs et de rénovation fonctionnelle dans les immeubles où nous sommes locataires et dont la propriété est à la SIQ (Société immobilière du Québec);
- L'élaboration d'un plan directeur de maintien des actifs 2013-2018 qui nous permettra de planifier et organiser nos travaux de maintien des actifs pour les cinq (5) prochaines années.

LES EFFECTIFS MÉDICAUX

Les effectifs médicaux demeurent toujours un défi important. Il est difficile de recruter des médecins au sein des centres d'hébergement de soins de longue durée. Dans la région de Montréal, la situation est très préoccupante notamment au Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin où une pénurie sévère de médecins a entraîné une rupture des services médicaux aux résidents et un arrêt temporaire des admissions. La fermeture de plus de trente (30) lits d'hébergement a été nécessaire au cours de l'année 2012-2013.

Les démarches intensives de recrutement et de plus multiples interventions auprès des CSSS partenaires du territoire et de l'Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal ont été réalisées autant pour sensibiliser nos partenaires sur la situation que pour les inciter à nous supporter dans notre recrutement. À l'été 2012, le Centre d'Hébergement Champlain–Marie-Victorin a accueilli deux (2) médecins pour une période de six (6) mois afin d'assurer le soutien médical aux cent cinquante (150) résidents orphelins et assurer la réouverture des lits d'hébergement.

Il est important cependant de souligner qu'après de multiples efforts, la situation est différente dans la région de Québec – Chaudière/Appalaches où l'équipe médicale est complète. Il n'y a plus aucun résident orphelin dans les installations de la région. La situation est similaire pour les quatre (4) installations de la région Laval – Lanaudière – Laurentides où le recrutement médical a été fructueux et a permis de combler tous les postes disponibles.

LES FAITS SAILLANTS
DIRECTION RÉGIONALE QUÉBEC – CHAUDIÈRE/APPALACHES

L'événement rassembleur de l'année dans la région a été incontestablement notre participation au Marathon des Deux Rives auquel plus de trente (30) employé(e)s ont participé. Cette activité a permis d'amasser un montant de 4 600$ au profit des loisirs des résidents des trois (3) installations. La deuxième édition à l'été 2013 *« Je marche, je cours : pour moi et ma santé, avec vous, mes collègues et pour vous, chers résidents* » promet déjà!

Le lancement de la programmation des activités physiques qui se veut variée et en réponse aux différents besoins des résidents a été réalisé au Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes. De plus, la salle d'activités physiques appelée salle *Généraction* a été entièrement revampée avec en toile de fond une fresque réalisée collectivement avec les résidents, le personnel, les familles et les petits du CPE La Ribambelle des Souriceaux.

La constitution des comités « fin de vie » dans chaque installation a permis de bonifier notre offre de service en la matière. Une mention spéciale est attribuée au comité du Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet de même qu'à toute l'équipe soignante qui se sont particulièrement distingués en faisant preuve d'innovation, de créativité et par la qualité de leur accompagnement dans le cadre de la fin de vie.
Les deux (2) unités prothétiques du Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes et du Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet ont formé des comités très actifs afin de s'approprier le cadre de référence de Groupe Champlain et de se doter d'éléments de programmation en vue de bonifier l'offre de service dans ces unités spécifiques. À ces travaux, s'est greffé le projet « Viens que je te raconte » qui a consisté à réaliser de jolis cadres de type « biographies-photos » accrochées à l'entrée des chambres des résidents de ces unités afin de leur permettre de mieux se repérer.

En dépit des résultats très appréciables obtenus avec les travaux de rénovations fonctionnelles réalisés il y a trois (3) ans au Centre d'hébergement Champlain-de-L'Assomption, il n'en demeure pas moins que cette installation aura cinquante (50) ans en 2014. Soucieux d'offrir un milieu de vie qui soit adapté aux résidents que nous hébergeons, nous avons déposé une étude de besoins à l'Agence de santé de Chaudière-Appalaches à l'automne 2012 en vue d'obtenir l'approbation de réaliser un plan fonctionnel et technique.

L'amélioration du milieu de vie, c'est d'ajouter de la variété à la programmation d'activités et c'est aussi de doter les résidents d'espaces de vie répondant davantage à leurs besoins. Les belles nouveautés de l'année 2012-2013 :

- Aménagement d'une terrasse extérieure au Centre d'hébergement Champlain-de-L'Assomption;
- Aménagement d'une porte menant directement au Jardin des aînés au Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes;
- Activités de lecture animée « *Les rendez-vous du livre* » grâce à un partenariat avec l'organisme communautaire Echolivre au Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet;
- Mise sur pied de l'activité « *Cerveau Actif* » au Centre d'hébergement Champlain-de-L'Assomption grâce à un nouveau partenariat avec la Commission scolaire Beauce-Etchemins qui favorise le maintien des habiletés intellectuelles des résidents;
- Visites d'amitié avec des bénévoles à quatre pattes (ce sont des chiens accompagnés de leur maître) au Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet.

Finalement, soulignons l'acquisition de nouveaux équipements pour contrer les chutes notamment dix (10) lits à profil bas au Centre d'hébergement Champlain-de-L'Assomption.

LES FAITS SAILLANTS
DIRECTION MONTRÉAL – OUTAOUAIS

Les deux (2) installations de Montréal ont été visitées lors des visites d'Agrément Canada à Groupe Champlain. Le Ministère a aussi fait une visite d'appréciation de la qualité au Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin.

L'année 2012-2013 a été la première année complète de la direction régionale Montréal – Outaouais. À ce titre, les travaux pour développer une approche régionale intégrée se sont poursuivis. Cependant, ceux-ci ont été ralentis par le départ de cinq (5) gestionnaires, dont le directeur adjoint aux soins et services. Ces départs ont aussi fragilisé le fonctionnement des installations concernées.

Conséquemment, un effort de recrutement intensif du personnel soignant et du personnel d'encadrement a été consenti pour combler les postes vacants et réduire ainsi les coûts de la main-d'œuvre indépendante. Il faut souligner que les mêmes efforts ont été mis au Centre d'hébergement Champlain-de-Gatineau qui fait face aux mêmes difficultés de recrutement et de rétention du personnel soignant.

Nous avons procédé au regroupement des deux (2) centrales de remplacement de Montréal au Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin. De plus, un mandat d'accompagnement a été confié au chef des activités administratives de la région de Montréal pour effectuer une réorganisation de la centrale de remplacement au CHSLD St-Joseph de Lévis, propriété de Desjardins Sécurité financière.

Nous avons poursuivi divers travaux de rénovation au Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin. Par ailleurs, les démarches auprès de l'Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal, entreprises, depuis quelques années pour assurer une relocalisation de l'installation dans des locaux adéquats se sont aussi poursuivies.

Dans la perspective d'améliorer le confort des résidents et de faciliter le travail des équipes soignantes, nous avons procédé à l'achat de cent cinq (105) lits électriques au Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin et de quarante (40) lits au Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin.

D'importants travaux de réorganisation du service alimentaire ont été réalisés afin de standardiser les recettes et implanter les outils informatiques requis au bon fonctionnement du service.

Finalement, soulignons une décision prise par le CSSS de Papineau qui a décidé de fermer progressivement dix (10) lits en places achetées au Centre d'hébergement Champlain-de-Gatineau. À la fin de l'année, seulement sept (7) de ces lits étaient encore occupés.

LES FAITS SAILLANTS
DIRECTION RÉGIONALE LAVAL – LAURENTIDES – LANAUDIÈRE

Un programme de formation qui s'adressait aux infirmier(ère)s, infirmier(ère)s auxiliaires et préposé(e)s aux bénéficiaires a été déployé pour mieux adapter nos services à la réalité et aux besoins des résidents.

Nous avons procédé à une mise à jour importante du parc d'équipement et de nos infrastructures et nous avons poursuivi les discussions avec les Agences régionales de la Santé et des Services sociaux des régions de Laval et des Laurentides pour les projets de relocalisation du Centre d'hébergement Champlain-de-Saint-François et du Centre de réadaptation Pavillon Sainte-Marie inc.

L'actualisation des programmes « Milieu de vie » est à souligner en mettant une emphase particulière sur le dynamisme des comités « milieu de vie » et des comités des résidents/usagers des quatre (4) installations. Le partenariat établi entre la direction et les membres des comités dont l'action vise le mieux-être des résidents est très positif et porteur de sens.

Les ressources bénévoles, en nombre de plus en plus important dans nos milieux, contribuent au rayonnement de la qualité de nos interventions. Les programmes de loisirs et les ressources bénévoles nous distinguent et sont très appréciés par la clientèle.

LES FAITS SAILLANTS
DIRECTION RÉGIONALE MONTÉRÉGIE – ESTRIE

Suite à un sondage sur la satisfaction de la clientèle effectué en octobre 2012, deux (2) installations démontrent une augmentation du niveau de satisfaction globale pour les résidents. Au Centre d'hébergement Champlain-de-la-Rose-Blanche le taux de satisfaction des résidents est passé de 80% à 82% entre 2010 et 2012. Au Centre d'hébergement Champlain-de-Châteauguay, on observe une augmentation de 80% à 86% de la satisfaction globale des résidents et de 76% à 78% pour les familles.

Par ailleurs, deux (2) de nos installations présentent une baisse du taux de satisfaction globale des résidents. Au Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers, ce résultat passe de 82% en 2010 à 74% en 2012 pour les résidents et de 85% à 77% pour les familles. Au Centre d'hébergement Champlain–Jean-Louis-Lapierre, une diminution de la satisfaction globale des résidents est également notée.

À partir des résultats obtenus dans chaque installation, des plans d'action partagés avec l'ensemble des parties impliquées sont mis en œuvre pour mieux répondre aux besoins des résidents, et ce, même dans les milieux où le taux de satisfaction est à la hausse.

Le programme de prévention des chutes, qui n'avait pas encore été déployé en Montérégie, l'a été en 2012-2013. En plus de former 80% des employé(e)s, comme prévu au plan de formation annuel, deux (2) mesures imprévues ont soutenu la mise en place de ce programme : l'achat d'une cinquantaine (50) de lits à profil bas en décembre 2012 et l'embauche d'une physiothérapeute régionale, également en décembre 2012.

Deux (2) mesures sont venues supporter l'objectif de s'approprier et d'appliquer le programme de gestion du comportement perturbateur soit l'embauche d'une psychoéducatrice en juillet 2012 qui nous a permis de donner une formation de 7,25 heures à 85% des employé(e)s de deux (2) installations sur trois (3) en Montérégie.

L'implantation du cadre de référence portant sur les unités prothétiques s'est poursuivie en 2012-2013. Nous visons toujours à réduire l'écart entre les éléments de programmation contenus dans le cadre de référence Groupe Champlain avec la situation actuelle. L'implantation évolue différemment d'une unité à l'autre. De plus, il faut souligner que l'unité prothétique du Centre d'hébergement Champlain-de-Châteauguay sera maintenue, et ce, suite aux nouvelles balises pour l'admission des personnes aînées en grande perte d'autonomie en CHSLD, rédigées le 17 décembre 2012 par le MSSSS.

Le nombre de bénévoles a augmenté de près d'une dizaine de personnes pendant l'année 2012-2013. Le guide d'accueil encadrant leur arrivée a été amélioré. Le nombre et le type d'activités de reconnaissance pour ces partenaires, si précieux, ont été revus. Finalement, de la formation est maintenant planifiée pour les bénévoles dans chaque site.

Centre d'hébergement Champlain-de-la-Rose-Blanche

- En novembre 2012, un nouveau programme des travailleurs a débuté. Il permet à des résidents, préalablement sélectionnés, d'effectuer des tâches en hygiène et salubrité, au service alimentaire ou encore à l'accueil, en étant rémunérés. Ce programme permet de développer le maximum d'autonomie chez la clientèle et prépare celle-ci à un retour potentiel sur le marché du travail.

Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers

- Le taux de roulement du personnel est préoccupant en 2012-2013. Celui-ci est de 16,54% alors que le taux de roulement moyen du groupe Champlain est de 5,97%. Un plan d'action est élaboré à partir des commentaires recueillis lors des entrevues de départ.
- Depuis le mois de novembre 2012, suite à une entente de service avec le CRDI de la Montérégie-Est, douze (12) personnes, atteintes de déficience intellectuelle, travaillent au service alimentaire et en hygiène et salubrité du lundi au vendredi.
- À l'automne 2012, nous avons ajouté jusqu'à huit (8) lits en surcapacité, pour mieux répondre au besoin du territoire.

Centre d'hébergement Champlain-de-Châteauguay

- L'Implantation du mode de distribution des repas en vrac a été finalisée en novembre 2012, ce qui uniformise ce mode de distribution pour toute la région de la Montérégie – Estrie.
- Des travaux importants tant pour la sécurité que pour embellir le milieu de vie ont été réalisés : un plan d'eau a été aménagé et un trottoir a été remplacé afin d'offrir un environnement favorisant les promenades extérieures, trois (3) salles à manger ont été rénovées sur les étages et le salon Champlain a été amélioré.
- Notons la nomination d'un nouveau président du comité des résidents qui offre une très belle collaboration notamment par son implication dans la démarche Planetree.

Centre d'hébergement Champlain–Jean-Louis-Lapierre

- Des améliorations sont à apporter au secteur hygiène et salubrité suite à plusieurs commentaires exprimés par les familles des résidents. Une attention particulière sera portée à cet objectif d'amélioration en 2013-2014.
- Des améliorations ont été apportées à l'environnement physique de l'installation. Soulignons à cet égard la réorganisation du 3e étage, la décoration des salles d'eau et la transformation de l'une d'entre elles en salle de douches.
- Deux (2) moyens de stimulation des résidents ont été développés en 2012-2013. Tout d'abord, un chien de réadaptation a été embauché en mai 2012. Celui-ci aide à la marche d'une dizaine de résidents. Ce chien permet l'amélioration du patron de marche ce qui augmente la motricité de la personne et favorise son autonomie. Ensuite, une salle Snoezelen a été inaugurée le 8 mars 2013. Elle permettra aux résidents et au personnel de vivre des moments de stimulation ou de méditation. Une salle Snoezelen est un espace dédié, apaisant et stimulant conçu pour stimuler les sens notamment par le biais d'effets lumineux, de jeux de couleurs, de sons, de musique, de parfums, etc.

L'année 2012-2013 fut une année charnière où plusieurs actions et décisions stratégiques ont été prises. L'obtention de l'Agrément avec mention d'honneur, l'intégration juridique de treize (13) de nos quatorze (14) installations dans une perspective de former une seule et grande organisation centrée sur la qualité des services aux résidents, l'implantation du modèle Planetree et surtout les nouvelles valeurs organisationnelles véhiculées au sein du Groupe sont des exemples du travail réalisé pour préparer un avenir prometteur.

Groupe Champlain**,** c'est avant tout une grande équipe qui se mobilise pour offrir des services de qualité. Merci **sincère** à tou**s les employé(e)s, les médecins, les gestionnaires et aux** bénévoles qui, par leur présence, contribuent au mieux-être **quotidien** des résidents et de leur famille**.**

Marie-Claude Ouellet
Présidente-directrice générale

Le Groupe Champlain en action

COMITÉ PORTEUR DU DOSSIER AGRÉMENT

Les activités du Comité porteur du dossier Agrément se sont intensifiées au printemps 2012 avec la tenue de trois (3) rencontres afin de coordonner les activités de préparation à la visite d'Agrément Canada qui a eu lieu du 13 au 18 mai 2012.

La principale réalisation des membres du comité a été de finaliser les cartables de preuves de conformité et de coordonner avec succès la visite d'Agrément Canada dans dix (10) des quatorze (14) installations de Groupe Champlain:

- Région de Montréal : C.H.C. Gouin et Marie-Victorin
- Région de Laval – Laurentides – Lanaudière : C.H.C. de-la-Villa-Soleil, St-François, du-Château et Pavillon Sainte-Marie
- Région de Montérégie – Estrie : C.H.C. des-Pommetiers, de-Châteauguay, de-la-Rose-Blanche et Jean-Louis-Lapierre.

Cette visite et le suivi postvisite effectués par l'équipe de la Direction des services cliniques et des services aux résidents ont permis d'obtenir en octobre 2012 un agrément avec mention d'honneur, soit la plus haute distinction décernée par Agrément Canada, avec une conformité à 100% des pratiques organisationnelles requises (POR) et à 99% des critères de normes évaluées. En février 2013, Agrément Canada a prolongé d'une année ce statut, soit jusqu'en mai 2016 étant donné *le rendement élevé et l'engagement continu de Groupe Champlain à l'égard de l'amélioration de la qualité.*

COMITÉ DE GESTION INTÉGRÉE DE LA QUALITÉ

Le *Cadre de gestion intégrée de la qualité Groupe Champlain*, élaboré au printemps 2012, a été adopté par le conseil d'administration le 8 mai 2012. Afin de mettre en place une structure permanente de gestion intégrée de la qualité permettant d'actualiser les éléments du cadre de référence et du programme à venir, le comité porteur du dossier Agrément a été dissout pour devenir LE **COMITÉ DE GESTION INTÉGRÉE DE LA QUALITÉ GROUPE CHAMPLAIN** le 15 août 2012.

Durant l'année, trois (3) rencontres ont été tenues afin de faire les suivis de la visite d'Agrément, de poursuivre en continu les activités d'amélioration de la qualité, de s'approprier les concepts de gestion intégrée de la qualité et mettre en place les assises pour définir le mandat du comité, la structure optimale et les outils nécessaires au développement et à la mise en œuvre de son programme.

Dans le cadre du processus consultatif et participatif en cours pour améliorer le *Programme intégré de la qualité et de la sécurité Groupe Champlain* (PIQS), la conseillère à la qualité et à l'interdisciplinarité a mené une vaste tournée afin de *sensibiliser, informer, consulter, impliquer et mobiliser* l'ensemble des acteurs concernés à la mise en œuvre du cadre de référence et à la refonte de son programme pour

devenir le *Programme de gestion intégrée de la qualité Groupe Champlain.* Voici un résumé de cette démarche innovante :

- Diffusion du *Cadre de référence* et du *Modèle de gestion intégrée de la qualité Groupe Champlain* – équipe de direction et directeurs adjoints aux soins et services (avril et mai 2012);
- Adoption du *Cadre de référence de gestion intégrée de la qualité Groupe Champlain* par le Conseil d'administration de Groupe Champlain (8 mai 2012);
- Dissolution du *Comité porteur du dossier Agrément* et tenue du premier *Comité de gestion intégrée de la qualité Groupe Champlain* (15 août 2012);
- Consultations effectuées :

  - C.A. et comité de vigilance et de la qualité (23 août 2012)
  - Commissaire locale aux plaintes et à la qualité (6 septembre 2012)
  - Comité de direction (27 septembre 2012)
  - Assemblée annuelle du CMDP (6 octobre 2012)
  - Comité de gestion intégrée de la qualité (1er novembre 2012)
  - Personnel de l'ensemble des quatorze (14) installations et du siège social dans le cadre de focus groups tenus lors de la tournée de la PDG (novembre à décembre 2012). Un rapport présentant les principaux constats et recommandations a été produit et diffusé auprès des instances concernées à l'hiver 2013
  - Comités de gestion régionaux (décembre 2012 à avril 2013)

Parallèlement à ces activités, la réflexion s'est poursuivie au sujet de la structure optimale pour une gestion intégrée de la qualité dans une vision de qualité performance. Différents outils de gestion intégrée de la qualité ont été proposés, adoptés ou mis à l'essai, notamment le *Rapport trimestriel de gestion intégrée de la qualité* (produit par la conseillère à la gestion des risques et à la qualité), le *Tableau de suivi des recommandations qualité*, la *Fiche projet* et la *Fiche d'amélioration continue de la qualité*. De plus, des travaux ont été réalisés par l'équipe de la DSCSR dans le but de créer un tableau de bord de gestion intégré de la qualité et de la performance Groupe Champlain d'ici la fin de l'année 2013.

COMITÉ DE GESTION DES RISQUES

Le Comité de gestion des risques Groupe Champlain, composé des directeurs adjoints aux soins et services et de deux (2) membres de la direction des services cliniques et des services aux résidents, a tenu dans la dernière année six (6) rencontres.

Réalisations

Comme 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 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 et les mesures de contrôle.

Analyses approfondies : deux (2) analyses approfondies suivant un événement sentinelle 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.

Analyses prospectives : l'analyse prospective sur le mode de distribution des repas en vrac s'est poursuivie cette année. Les membres du comité ont élaboré et actualisé un plan d'action en collaboration avec les membres du Comité mode de distribution en vrac Groupe Champlain – pratiques exemplaires, afin de trouver des façons d'améliorer le processus et de le rendre plus sécuritaire.

Une deuxième analyse prospective sur l'administration et le retrait des timbres de nitroglycérine a débuté au printemps 2013. Les travaux se poursuivront jusqu'à l'automne 2013 dans le cadre d'une démarche *Lean* sur le circuit du médicament.

Élaboration et révision des procédures et règlements en gestion des risques

Le conseil d'administration a adopté la révision du Règlement portant sur les règles de fonctionnement du comité de gestion des risques en conformité avec la LSSS. Un projet de procédure concernant les analyses approfondies a été déposé et adopté par les membres, afin de clarifier la chaîne de communication et le processus d'analyse lors d'événements sentinelles. La procédure de déclaration des incidents et accidents a par ailleurs été révisée en concordance avec la procédure sur les analyses approfondies.

Le développement de liens avec les comités partenaires

Le comité de gestion des risques a collaboré avec plusieurs comités. Voici les réalisations de certains comités partenaires :

Le comité des répondants à la gestion des risques

Ce comité est formé de personnes désignées dans chaque installation dont l'une des fonctions est d'assurer l'harmonisation des activités de gestion des risques. Les travaux seront poursuivis en 2013-2014 sur les processus de saisie des indicateurs de sécurité pour en rehausser la validité, la fiabilité et l'accessibilité.

Le sous-comité d'analyse prospective sur les chutes

Les membres ont collaboré à la réalisation du plan d'action de l'analyse prospective sur les chutes (2010-2011) et ont travaillé sur la révision et l'élaboration d'outils afin d'améliorer les stratégies de prévention des chutes.

LE COMITÉ HYGIÈNE ET SALUBRITÉ

Les chefs des services techniques de chaque région, en collaboration avec le comité de prévention des infections Groupe Champlain, ont travaillé sur le processus d'attribution des responsabilités des « zones grises » pour s'assurer que tout le matériel et toutes les surfaces soient soumis au mode de nettoyage et de désinfection requis. Les travaux concernant l'application de ce processus d'attribution seront poursuivis en 2013-2014.

Les initiatives en gestion des risques 2012-2013

Parmi les activités réalisées relativement à la sécurité, voici les principales initiatives :

- Réalisation de deux (2) analyses prospectives;
- Campagne de sensibilisation sur la prévention des chutes en avril 2012;
- Tenue d'une semaine de la sécurité des résidents en octobre 2012;
- Campagne de sensibilisation à la médication en février 2013;
- Soulignement des bons coups en matière de sécurité (ponctuel).

Recommandations et priorités en matière de gestion des risques 2013-2014

- Présenter, diffuser et valider le cadre de référence en gestion intégrée des risques;
- Réviser les outils de suivi des événements sentinelles;
- Poursuivre les travaux d'intégration des indicateurs de sécurité dans nos systèmes d'information;
- S'assurer de la mise en place des actions ciblées découlant de la démarche Lean en vue d'améliorer les processus liés à la médication;
- Assurer le suivi de la conformité par rapport aux normes ciblées par Agrément Canada.

COMITÉ D'ÉTHIQUE CLINIQUE

L'année 2012-2013 a permis la mise en œuvre du *Cadre de référence en matière d'éthique* et de la *Politique de gestion de l'éthique clinique Groupe Champlain*.

Suite à la première rencontre du Comité d'éthique clinique Groupe Champlain tenue le 23 mars 2012, un programme de formation a été monté par la conseillère à la qualité et à l'interdisciplinarité en collaboration avec une consultante en éthique. Une *Fiche de consultation* ainsi qu'un *Registre de consultation en éthique* ont été créés afin de faciliter la collecte de données et le suivi des consultations et des démarches en éthique clinique. Un cartable *Éthique clinique Groupe Champlain* a été monté regroupant l'ensemble de la documentation pertinente ainsi que les fiches de consultations effectuées.

Le 27 avril 2012 a marqué le lancement officiel des activités de formation et d'accompagnement du Comité d'éthique clinique avec la tenue d'une formation pour l'ensemble du personnel. Près de soixante (60) personnes ont été formées. La formation a fait l'objet d'un tournage en modules afin de la rendre accessible à tout le personnel pour formation ou rappels ultérieurs.

En mai 2012, une édition spéciale du *Carnet de Champlain* a permis la diffusion du lancement officiel des activités du Comité d'éthique clinique.

Au cours de l'année 2012-2013, un total de treize (13) consultations en éthique clinique ont été effectuées. Trois (3) consultations ont interpellé la consultante en éthique. Une (1) consultation a requis l'avis légal d'une avocate spécialisée. Deux (2) consultations ont nécessité la participation de la conseillère à la qualité et à l'interdisciplinarité à une rencontre interdisciplinaire, dont l'une avec l'accompagnement de la consultante en éthique.

Les treize (13) consultations se sont réparties selon les thèmes suivants :

Thème	Nombre de consultations
Consentement au soin	3
Contention	3
Sécurité – sorties extérieures des résidents	3
Comportement agressif d'un résident envers un autre résident	1
Refus de traitement	1
Aptitude du répondant	1
Absence de dilemme éthique – nécessité d'une réévaluation clinique	1

Aucune consultation n'a nécessité la tenue d'une délibération au Comité d'éthique clinique.

COMITÉ MILIEU DE VIE

Le Comité milieu de vie Groupe Champlain a tenu quatre (4) rencontres durant la dernière année.

De manière à favoriser la cohérence des objectifs du comité avec les *Objectifs opérationnels Groupe Champlain*, les objectifs annuels ont été reportés sur l'année calendrier. Dans cette transition, les objectifs suivants portant sur la période d'avril à décembre 2012 ont été atteints :

- Finaliser ou consolider l'implantation du *Programme de soutien aux familles* dans toutes les installations. Rapport *Bilan des rencontres – Programme de soutien aux proches de personnes hébergées en CHSLD* (décembre 2012);
- Consolider l'approche milieu de vie en suscitant l'engagement et l'implication des familles dans l'animation des milieux de vie et la stimulation des résidents – dépliant *L'engagement, l'implication et la participation des familles : On y croit !* (mai 2012).

Les objectifs annuels 2013 (année calendrier s'échelonnant jusqu'au 31 décembre 2013) en cours de réalisation :

- Contribuer à la formation et à l'évaluation de l'approche relationnelle pendant les repas;

- Participer ou contribuer aux activités de préparation et à la tenue du *Colloque IUGM-Groupe Champlain : Les soins de longue durée Entourer, innover* (14-15 novembre 2013);
- Contribuer à l'élaboration du *Programme d'accueil et d'intégration des résidents et des proches Groupe Champlain* et à l'amélioration continue du *Programme de soutien aux proches;*
- Définir les indicateurs milieu de vie et les mécanismes pour en assurer le suivi;
- Élaborer des politiques, procédures ou balises concernant la gestion des biens, la présence des animaux et les élections.

De plus, les membres du comité ont tenu des activités pour la semaine de la confidentialité. Finalement, elles ont eu la responsabilité de la tenue et du suivi du sondage bisannuel de satisfaction des résidents et des familles.

CONSEIL DES MÉDECINS, DENTISTES ET PHARMACIENS

Sous la présidence du Dr Claude Clément, les membres du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) se sont rencontrés en assemblée générale le 6 juin 2012 et en assemblée générale annuelle les 5, 6 et 7 octobre 2012.
Le comité exécutif s'est réuni à quatre (4) reprises :

- 17 avril 2012
- 18 juillet 2012
- 8 octobre 2012
- 26 novembre 2012

Une attention particulière fut donnée aux résultats de la visite d'Agrément Canada.

Effectifs médicaux

Les activités entourant le recrutement médical sont demeurées un point stratégique des tâches du président du CMDP au cours de la dernière année.

Certains postes furent comblés en cours d'année 2012 :

- Cinq (5) médecins actifs se sont joints au Groupe;
- Trois (3) médecins associés se sont joints au Groupe, dont un temporairement, en réponse à de la surcapacité;
- Quatre (4) médecins associés se sont joints à nos effectifs réduits du CHSLD Villa Soleil après entente avec la DSP de l'hôpital Hôtel-Dieu de St-Jérôme et du CSSS de St-Jérôme, pour une période de dépannage;
- Un (1) dentiste s'est joint au CMDP;
- Un (1) pharmacien s'est également joint au CMDP;
- Nous comptons six (6) démissions de membres actifs au cours de l'année 2012, un (1) retrait temporaire (congé de maternité) et une (1) démission d'un membre associé consultant;
- Actuellement, il nous manque treize (13) médecins pour compléter notre équipe médicale optimale.

Le président du CMDP a été en lien avec la direction des services cliniques et des services aux résidents sur les dossiers suivants :

- Remplacement temporaire;
- Recrutement médical;
- Révision des règlements de régie interne du CMDP;
- Situation clinique particulière (influenza);
- Dossier pharmacie;
- Planification des rencontres du CMDP :
  - Comité exécutif
  - Réunions générale et annuelle
  - Comité d'examen des titres
  - Comité de l'acte médical
  - Comité pharmaco

Dr Claude Clément, MD
Président du conseil des médecins, pharmaciens
et dentistes Groupe Champlain

COMITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE

Le comité s'est réuni à cinq (5) reprises durant l'année.

Plusieurs dossiers ont retenu l'attention dont :

- L'établissement d'une liste révisée des produits de soins de peau et de plaies;
- L'élaboration d'une procédure pour harmoniser les listes d'évacuation;
- L'introduction de l'application Vigilance Santé;
- L'enclenchement de la démarche de révision des profils médicaments, dans le but d'optimiser la médication prescrite aux résidents;
- Le suivi des plans d'action suite aux audits : PII, PTI, gestion de la douleur et gestion des médicaments;
- L'identification d'agents multiplicateurs pour déployer la formation sur les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD).

En début d'année, le comité a pris la décision d'inclure les conseillères cliniques et cliniciennes au comité. De plus, à compter de l'an prochain, le comité de soins de longue durée deviendra un comité fonctionnel consultatif regroupant les conseillères cliniques ainsi qu'un des directeurs adjoints aux soins et aux services.

COMITÉ DE PRÉVENTION DES INFECTIONS

Le Comité de prévention des infections Groupe Champlain a tenu six (6) rencontres.

Bilan des activités

La collaboration CSSS / Groupe Champlain s'est poursuivie, particulièrement dans les régions de Québec et Laval. Voici les activités qui ont eu lieu en 2012-2013 :

- Programme de prévention et contrôle des infections (PPCI) Groupe Champlain;
- Campagne canadienne d'hygiène des mains;
- Audit sur l'hygiène des mains dans toutes les installations;
- Campagne de vaccination saisonnière contre l'influenza.

Objectifs spécifiques 2013-2014

- Assurer la mise en place de la **Campagne canadienne d'hygiène des mains**;
- Assurer la tenue de la **Campagne de vaccination saisonnière contre l'influenza**;
- Collaborer au suivi du dossier des **zones grises**;
- Présenter un projet de procédure pour la désinfection **des bains**;
- Élaborer une procédure sur **l'hygiène des mains, les ongles artificiels, vernis à ongles et bijoux**;
- Collaborer avec la gestionnaire de risques Groupe Champlain au développement **d'indicateurs PCI** validés et s'assurer que les indicateurs puissent être définis afin d'être comparables;
- Élaborer un **gabarit pour le bilan** suivant une **éclosion**;
- Mise à jour des **affichettes en précautions additionnelles**;
- Assurer le suivi des pratiques organisationnelles requises **(POR)** d'Agrément Canada en matière de prévention et contrôle des infections.

COMITÉ DE RÉADAPTATION

Le Comité de réadaptation Groupe Champlain a tenu quatre (4) rencontres durant la dernière année.

De manière à favoriser la cohérence des objectifs du comité avec les *Objectifs opérationnels Groupe Champlain*, les objectifs annuels ont été reportés sur l'année calendrier. Dans cette transition, des objectifs suivants portant sur la période d'avril à décembre 2012 ont été atteints :

- Contribuer à l'harmonisation des pratiques cliniques et administratives en réadaptation des installations du Groupe Champlain;
- Contribuer à la mise en œuvre du *Programme de prévention des chutes Groupe Champlain*.

Les objectifs annuels 2013 (année calendrier s'échelonnant jusqu'au 31 décembre 2013) sont en cours de réalisation :

- Contribuer à la consolidation de l'application du *Programme de prévention des chutes Groupe Champlain* : Poursuivre les activités d'implantation et de consolidation, suivi des travaux du sous-comité de travail analyse prospective sur la prévention des chutes, participation à la *Campagne de sensibilisation annuelle sur les risques et la prévention des chutes* (avril 2013);
- Contribuer à l'implantation du *Programme de dysphagie Groupe Champlain* (ergothérapeutes) : former le personnel en collaboration avec les nutritionnistes et conseillères;
- Finaliser les travaux Sicheld-Contention et contribuer aux travaux de l'analyse prospective 2013 – *Processus d'application des mesures de contrôle et d'isolement* (à confirmer pour l'automne 2013);
- Poursuivre les travaux d'harmonisation des pratiques cliniques et administratives en réadaptation : Développer un cadre de référence, des politiques et procédures en réadaptation (prérequis : obtention d'heures cliniques).

En octobre 2012, le mandat du comité a été révisé pour inclure la tenue d'une *Journée thématique annuelle par discipline* ayant comme objectif d'améliorer et d'harmoniser les pratiques par l'échange et le partage d'information et de connaissances entre les intervenants d'une même discipline (ergothérapie, physiothérapie).

À la demande du Comité de gestion des risques Groupe Champlain, les membres du comité ont été également impliqués dans les travaux de finalisation de la *Grille de vérification du fonctionnement des systèmes électroniques de prévention des chutes*, la procédure d'utilisation ainsi que les logigrammes d'installation et de retrait de ces systèmes.

Les membres du comité de réadaptation ont également été informés et consultés en continu sur les travaux de différents comités de travail. Plusieurs d'entre elles ont également participé aux travaux de ces comités, notamment le Comité dysphagie et le sous-comité de travail analyse prospective sur la prévention des chutes.

COMITÉ DES NUTRITIONNISTES

Le Comité des nutritionnistes Groupe Champlain a tenu quatre (4) rencontres durant la dernière année.

De manière à favoriser la cohérence des objectifs du comité avec les *Objectifs opérationnels Groupe Champlain*, les objectifs annuels ont été reportés sur l'année calendrier. Dans cette transition, des objectifs suivants portant sur la période d'avril à décembre 2012 ont été atteints :

- Contribuer à la finalisation du *Programme de dysphagie Groupe Champlain* et à la préparation de la formation et de la diffusion dans les installations;
- Évaluer les valeurs nutritives et la rhéologie du *Menu Groupe Champlain.* Concernant la rhéologie, il a été convenu qu'elle devait faire l'objet d'une évaluation continue durant l'implantation du Menu dans chaque nouvelle installation afin d'assurer une conformité des textures. Cet objectif a donc été reconduit pour l'année 2013.

Les objectifs annuels 2013 (année calendrier s'échelonnant jusqu'au 31 décembre 2013) sont atteints ou en cours de réalisation :

- Contribuer à l'implantation du *Programme de dysphagie Groupe Champlain* : Former le personnel en collaboration avec les ergothérapeutes et conseillères;
- Contribuer à la réussite de l'implantation du *Menu Groupe Champlain* : Élaborer les balises du Menu concernant le respect de la Politique alimentaire et poursuivre les travaux d'évaluation du Menu concernant l'aspect, les valeurs nutritives et la rhéologie;
- Contribuer à l'élaboration d'une *Procédure sur l'administration de suppléments nutritionnels Groupe Champlain*;
- Contribuer au développement de balises Groupe Champlain concernant l'épaississement des liquides avec des recommandations de produits et de pratiques;
- Contribuer à la finalisation du *Protocole gastroentérite Groupe Champlain*.

Les membres du comité de nutritionnistes ont été également informés et consultés en continu sur les travaux de différents comités de travail. Plusieurs d'entre elles ont également participé aux travaux de ces comités, notamment le *Comité dysphagie*, le *Comité Vrac Pratiques exemplaires* et le *Comité analyse prospective sur la sécurité du mode de distribution alimentaire en vra*c.

COMITÉ DES CHEFS DES SERVICES ALIMENTAIRES

Le *Comité des chefs des services alimentaires Groupe Champlain* a tenu quatre (4) rencontres durant la dernière année.

Les objectifs annuels 2012 établis sur l'année calendrier (1er janvier 2012 au 31 décembre 2012) ont été atteints sauf l'un reporté puis finalement annulé l'année suivante :

- Uniformisation des prix entre les installations (cafétéria) – Entente sur une grille tarifaire harmonisée et proposition de plan d'action;
- Revue de la répartition des ETC par installation – Tableau;
- Extraire la cafétéria du per diem des denrées alimentaires – Report puis annulation l'année suivante en raison de difficultés d'opérationnalisation.

Les objectifs annuels 2013 (année calendrier s'échelonnant jusqu'au 31 décembre 2013) sont atteints ou en cours de réalisation :

- Implanter l'uniformisation des prix de vente à la cafétéria (avril 2013);
- Contribuer à la réussite de l'actualisation de l'implantation du Menu Groupe Champlain (en continu);
- Harmoniser les pratiques relatives à la vente de services alimentaires externes – État de situation et lignes directrices communes;
- Identifier les dépenses affectant les per diem alimentaires afin d'augmenter l'efficience de la production de l'offre alimentaire – Invitation et consultation d'un conseiller en finances et production d'indicateurs financiers éclatés.

Les membres du Comité des chefs des services alimentaires ont été impliqués dans les activités du *Comité stratégique de pilotage Menu Groupe Champlain*, dans le suivi du projet pilote d'implantation dans la région de Laval – Laurentides – Lanaudière et dans les activités de préparation et d'implantation dans toutes les régions. Dans ce cadre, ils ont participé à la définition des processus encadrant les pratiques relatives au Menu Groupe Champlain. Ils ont défini l'offre alimentaire du Menu des fêtes et des collations offertes à Groupe Champlain. Les membres se sont également entendus sur une modalité d'*audit hygiène et salubrité alimentaire* interne à mettre en application de manière statutaire en 2013.

Les membres du comité ont également été informés et consultés en continu sur les travaux de différents comités consultatifs ou comité de travail en lien avec l'offre alimentaire, tels que le *Comité des nutritionnistes* et le *Comité de dysphagie*. Plusieurs membres ont également participé aux travaux du *Comité Vrac Pratiques exemplaires* et le *Comité analyse prospective sur la sécurité du mode de distribution alimentaire en vrac*. Finalement, ils ont contribué aux travaux du *Comité Hygiène et salubrité* sur les zones grises.

COMITÉ DES USAGERS

L'année 2012 a permis aux membres du comité de mieux se connaître et ainsi utiliser les forces de chacun afin d'atteindre ses objectifs. Avec la collaboration de certains intervenants clés, nous avions comme priorité d'être plus présents auprès de résidents isolés qui ont rarement des visiteurs, et de les réunir avec d'autres résidents vivant cette même situation.

Une autre priorité du comité des usagers est l'accueil de nouveaux résidents : les membres du comité visitent tous les nouveaux résidents à leur arrivée.

Le comité entreprend cette nouvelle année avec enthousiasme et continuera d'être au service des résidents et leur famille en étant à leur écoute et en leur assurant son entière disponibilité.

Claudette Noël

Claudette Noël
Présidente du comité des usagers

RAPPORT ANNUEL DE LA COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES 2012-2013

Les activités liées au régime de traitement des plaintes :

Quatre-vingt-onze (91) dossiers ont été ouverts par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services en 2012-2013 :

- Quarante-cinq (45) dossiers de plaintes (49%)
- Cinq (5) dossiers d'interventions (6%)

- Trente et un (31) dossiers d'assistances (34%)
- Dix (10) dossiers de consultations (11%)

En 2012-2013, le nombre de dossiers a diminué de 9%. Contrairement aux autres types de dossiers, ce sont les dossiers d'assistance qui ont augmenté passant de vingt et un (21) à trente et un (31). Des dossiers ont été ouverts dans dix (10) des quatorze (14) installations de Groupe Champlain.

Soixante-douze (72) motifs de plaintes et d'interventions ont été soumis à l'analyse 83% des dossiers n'ont pas nécessité de mesures, les correctifs ayant été apportés au besoin dès le dépôt de la plainte ou de l'intervention.

Les objets de plaintes et d'interventions ont été regroupés selon les catégories suivantes : les soins et services dispensés (53%), l'organisation du milieu et des ressources matérielles (31%), les relations interpersonnelles (13%), les droits particuliers (2%) et l'accessibilité (1%).

Les installations ont pris des engagements dans 16% des dossiers et la commissaire a émis des recommandations (1%) concernant les soins et services dispensés au résident :

- Que l'établissement s'assure du suivi de l'implantation du « Cadre de référence en matière d'interdisciplinarité » de Groupe Champlain, particulièrement en ce qui concerne le respect de la tenue de la rencontre annuelle de l'équipe interdisciplinaire pour chacun des résidents;
- Que l'établissement s'assure de l'application adéquate du « Protocole d'application des mesures de contrôle, isolement et contention » de Groupe Champlain en matière de prise de décision par l'ensemble de l'équipe interdisciplinaire qui inclut les résidents et les familles dans la décision.

À la fin de l'année, la majorité des engagements et des recommandations ont été réalisés pour l'ensemble des installations :

- Deux (2) dossiers ont été ouverts par le bureau du Protecteur du citoyen et ont été fermés par la suite;
- Un (1) dossier est actuellement en traitement par le médecin examinateur.

Le comité de vigilance et de la qualité :

Le comité de vigilance et de la qualité de Groupe Champlain a siégé à quatre (4) reprises. Lors de ces rencontres, les objets de plaintes, les conclusions et les engagements des établissements et les recommandations émises par la commissaire ont été présentés et analysés par ses membres.

Les activités liées à l'organisation et à la promotion du régime des plaintes :

La promotion du régime est faite à l'aide d'affiches et de dépliants et lors de différentes rencontres avec les résidents, les familles et les employé(e)s. La commissaire travaille aussi en collaboration avec les comités d'usagers/résidents des différentes installations.

Activités liées à la promotion des droits des résidents :

En 2012-2013, la commissaire a entrepris une tournée des installations sur le thème « **Le droit à l'information** ». Destinées aux employé(e)s des installations, ces rencontres veulent les sensibiliser sur la nécessité de bien informer les familles et les résidents et reprennent certains éléments concernant le droit à la confidentialité, la dignité et le droit à la vie privée. À l'automne 2012, trois (3) installations de la région de Laval – Laurentides – Lanaudière ont été visitées et l'exercice se poursuivra en 2013-2014.

Conclusion :

De façon générale, depuis son entrée en vigueur, le régime d'examen des plaintes permet d'avoir une lecture assez précise des difficultés vécues dans l'ensemble des installations, mais aussi des progrès réalisés. Pensons aux éléments suivants par exemple :

- Suite à la réorganisation des services effectués au cours des deux dernières années dans plusieurs installations, le nombre de plaintes concernant le manque de personnel sur l'heure du souper des résidents a diminué de façon marquée;
- Cette année, dans plusieurs dossiers, les engagements pris lors des rencontres de l'équipe interdisciplinaire ont permis de faire des ententes entre les familles et les intervenants et surtout d'en assurer le suivi;
- La révision du processus d'accueil et d'admission qui se fait actuellement dans l'organisation devrait éviter plusieurs problématiques; manque d'information sur les soins et services disponibles et leurs limites, le où, quand et comment…;
- L'arrivée de nouveaux médecins a permis de rassurer les résidents, les familles, mais aussi les intervenants.

Les défis restent nombreux. Comment assurer une prestation de soins et de services qui soit reconnue et appréciée? Par le petit geste au quotidien qui ne coûte rien, qui fait preuve d'attention envers le résident : le bonjour du matin, la préoccupation de s'assurer que le résident a tout ce qu'il lui faut au moment de quitter la chambre, le souci de protéger ses biens personnels en faisant attention à ses vêtements, la réponse la plus rapide possible quand il a besoin d'assistance et bien d'autres… En ce sens, les nouvelles valeurs organisationnelles de Groupe Champlain qui sont la Bienveillance, la Cohérence, l'Ouverture et la Transparence (BCOT) deviennent un soutien à la qualité des relations et des services dispensés. « L'humanisation » des soins permet de passer à travers bien des difficultés. C'est ce qui a été entrepris par Groupe Champlain et qui amènera un milieu de vie et de travail plus vivant. Cela n'éliminera pas les plaintes et les insatisfactions, mais cela créera un climat plus favorable pour les traiter.

Hélène Poirier
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
Groupe Champlain
Mai 2013

DONNÉES SUR LA CLIENTÈLE ET LES SERVICES

Groupe Champlain

Nombre de lits au 31 mars

	Champlain–Marie-Victorin	Champlain-de-Gouin	Champlain-des-Pommetiers	Champlain-de-Châteauguay	Champlain – Jean-Louis-Lapierre	Champlain-de-la-Rose-Blanche	Champlain-des-Montagnes	Champlain – Chanoine-Audet	Champlain-de-L'Assomption	Champlain-de-Gatineau	Champlain-de-Saint-François	Champlain-de-la-Villa-Soleil	Champlain-du-Château	Pavillon Sainte-Marie inc.	Total Groupe Champlain
Budget 2012-2013															
Nombre de lits au permis															
Hébergement permanent	314	93	132	105	76	60	96	96	96	96	53	154	64	100	1535
Hébergement temporaire	15											2			17
Total	**329**	**93**	**132**	**105**	**76**	**60**	**96**	**96**	**96**	**96**	**53**	**156**	**64**	**100**	**1552**
Nombre de lits dressés															
• Permanents	270	93	141	107	85	60	105	96	96	120	53	166	67	90	**1549**
• Temporaires	10											2			**12**
Total	**280**	**93**	**141**	**107**	**85**	**60**	**105**	**96**	**96**	**120**	**53**	**168**	**67**	**90**	**1561**
Taux d'occupation	**92,65%**	**98,40%**	**99,63%**	**99,73%**	**99,81%**	**98,71%**	**99,35%**	**99,62%**	**95,86%**	**99,91%**	**99,27%**	**99,27%**	**99,66%**	**82,99%**	
Admissions	**233**	**27**	**81**	**49**	**42**	**9**	**25**	**39**	**52**	**55**	**34**	**127**	**25**	**0**	
Départs	**171**	**8**	**43**	**18**	**17**	**7**	**5**	**2**	**14**	**8**	**17**	**85**	**5**	**0**	
Décès	**63**	**19**	**37**	**31**	**24**	**2**	**22**	**38**	**43**	**51**	**18**	**43**	**20**	**9**	
Ratios professionnels / non professionnels	**41/59**	**43/57**	**39/61**	**41/59**	**42/58**	**42/58**	**48/52**	**37/63**	**40/60**	**45/65**	**42/58**	**38/62**	**42/58**	**n/a**	

Indicateurs

	Champlain–Marie-Victorin	Champlain-de-Gouin	Champlain-des-Pommetiers	Champlain-de-Châteauguay	Champlain – Jean-Louis-Lapierre	Champlain-de-la-Rose-Blanche	Champlain-des-Montagnes	Champlain–Chanoine-Audet	Champlain-de-L'Assomption	Champlain-de-Gatineau	Champlain-de-Saint-François	Champlain-de-la-Villa-Soleil	Champlain-du-Château	Pavillon Sainte-Marie inc.
Indicateur 3.1 : Ratio entre nombre d'heures en assurance salaire et le nombre d'heures travaillées														
Résultats 2012-2013	5,96%	3,47%	6,52%	6,24%	5,14%	8,05%	9,85%	10,21%	5,58%	11,27%	15,82%	8,08%	6,09%	14,03%
Cible 2012-2013	6,21%	8,04%	0,00%	5,96%	5,96%	n/d	n/d	8,00%	8,00%	n/d	9,01%	n/d	n/d	n/d
Résultats 2011-2012	6,21%	10,66%	8,34%	7,13%	6,36%	7,67%	4,78%	8,75%	8,70%	7,97%	11,97%	6,14%	6,41%	6,21%
Cible 2011-2012	5,53%	8,04%	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	8,10%	9,50%	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Indicateur 3.5 : Pourcentage des heures supplémentaires travaillées par le personnel infirmier														
Résultats 2012-2013	5,62%	10,58%	4,02%	8,00%	3,46%	2,86%	2,30%	3,83%	3,35%	1,90%	2,45%	4,63%	4,42%	5,61%
Cible 2012-2013	5,73%	10,81%	n/d	3,51%	3,51%	4,60%	n/d	4,00%	4,00%	n/d	2,05%	n/d	n/d	n/d
Résultats 2011-2012	6,29%	8,07%	2,83%	4,33%	4,61%	3,05%	3,99%	4,14%	3,90%	3,27%	1,53%	2,71%	2,29%	0,46%
Cible 2011-2012	3,69%	11,10%	n/d	n/d	n/d	n/d	4,09%	4,09%	2,84%	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Indicateur 3.6: Pourcentage de recours à la main-d'œuvre indépendante en personnel infirmier														
Résultats 2012-2013	21,26%	14,18%	5,10%	12,62%	6,22%	9,04%	26,28%	1,32%	0,49%	22,29%	14,47%	9,99%	8,91%	9,73%
Cible 2012-2013	26,50%	18,77%	n/d	14,90%	14,90%	13,42%	n/d	0,25%	,25%	n/d	38,44%	n/d	n/d	n/d
Résultats 2011-2012	24,82%	9,17%	10,72%	17,65%	13,83%	8,57%	12,69%	0,63%	0,17%	24,04%	28,51%	8,61%	7,12%	2,11%
Cible 2011-2012	34,58%	19,62%	n/d	n/d	n/d	22,30%	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Indicateur 1.1.11 : Nombre d'infirmières (ETP) affectées au programme de prévention des infections nosocomiales au CHSLD														
Résultats 2012-2013	0,8	0,67	1	.98	0,89	1	n/a	1,04	1,04	0,99	n/a	0,99	n/a	n/a
Cible 2012-2013	1,12	0,37	0,53	0,42	0,3	0,24	0,38	0,38	0,38	0,38	0,21	0,62	0,27	n/a
Résultats 2011-2012	0,8	0,67	1,69	1,64	1,02	1	n/a	1,04	1,04	0,99	n/a	0,99	n/a	n/a
Cible 2011-2012	1,12	0,37	0,53	0,42	0,3	0,24	0,38	0,38	0,38	0,38	0,21	0,62	0,27	n/a
Indicateur 1.3.3 : Nombre moyen d'heures travaillées par jour de présence en soins infirmiers et d'assistance dans les CHSLD														
Résultats 2012-2013	3,13	2,75	3,08	2,58	2,53	2,85	2,91	2,84	3,14	2,31	2,69	2,95	2,90	3,14
Cible 2012-2013	n/d	n/d	n/d	3,00	3,00	n/d	n/d	3,05	3,00	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Résultats 2011-2012	2,93	2,73	3,14	2,61	2,48	2,77	2,99	3,05	3,01	2,30	2,67	2,96	2,94	3,44
Cible 2011-2012	3,00	3,00	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	3,06	3,06	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Indicateur 1.3.4 : Nombre moyen d'heures travaillées par jour de présence en services professionnels dans les CHSLD														
Résultats 2012-2013	0,25	0,14	0,32	0,24	0,16	0,28	0,21	0,17	0,24	0,21	0,18	0,17	0,23	n/a
Cible 2012-2013	n/d	n/d	n/d	0,23	0,23	n/d	n/d	0,23	0,23	n/d	n/d	n/d	n/d	n/a
Résultats 2011-2012	0,25	0,14	0,31	0,22	0,21	0,34	0,20	0,23	0,29	0,20	0,21	0,15	0,19	n/a
Cible 2011-2012	0,23	0,23	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	0,23	0,23	n/d	n/d	n/d	n/d	n/a

ANNEXE I

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 II

LISTE DES ADMINISTRATEURS

Michel Clair, *Président*
François Campeau, *Administrateur*
Anne Côté, *Secrétaire*

LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ DE DIRECTION AU 31 MARS 2013

- **Marie-Claude Ouellet**, Présidente-directrice générale
- **Dr Claude Clément**, Coordonnateur des services professionnels
- **Josée Lanteigne**, Directrice des finances et de l'administration
- **Diane Castonguay**, Directrice des services cliniques et services aux résidents
- **Pauline Gilbert**, Directrice des ressources humaines
- **Hélène Fortin**, Directrice régionale Montréal – Outaouais
- **Anne Beauchamp**, Directrice régionale Montérégie – Estrie
- **Sophie Barsetti**, Directrice régionale Québec – Chaudière/Appalaches
- **Marc P. Desjardins**, Directeur régional Laval – Laurentides – Lanaudière

ANNEXE III

LISTE DES DIRECTIONS RÉGIONALES & DES INSTALLATIONS

Région Montréal – Outaouais
Directrice régionale : Hélène Fortin

***À NOTER QUE LE NOMBRE DE LITS PAR INSTALLATION CORRESPOND AU NOMBRE DE LITS AU PERMIS :**

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN–MARIE-VICTORIN
Nombre de Lits : 329
7150, rue Marie-Victorin
Montréal (Québec) H1G 2J5

Téléphone : (514) 324-2044
Télécopieur : (514) 324-8227

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-GOUIN
Nombre de Lits : 93
4445, boul. Henri-Bourassa Est
Montréal (Québec) H1H 5M4

Téléphone : (514) 327-6209
Télécopieur : (514) 327-9912

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-GATINEAU
Nombre de Lits : 96
510, boul. Lavérendrye Est
Gatineau (Québec) J8P 8B4

Téléphone : (819) 669-7331
Télécopieur : (819) 669-7301

Région Montérégie – Estrie
Directrice régionale : Anne Beauchamp

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-CHÂTEAUGUAY
Nombre de Lits : 96
210, rue Salaberry Sud
Châteauguay (Québec) J6K 3M9

Téléphone : (450) 699-1694
Télécopieur : (450) 699-1696

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN–JEAN-LOUIS-LAPIERRE
Nombre de Lits : 72
199, rue St-Pierre
St-Constant (Québec) J5A 2N4

Téléphone : (450) 632-4451
Télécopieur : (450) 632-8650

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DES-POMMETIERS
Nombre de Lits : 132
350, rue Serge-Pepin
Beloeil (Québec) J3G 0C3

Téléphone : (450) 464-7666
Télécopieur : (450) 464-4144

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-LA-ROSE-BLANCHE
Nombre de Lits : 60
60, rue Jean-Maurice
Sherbrooke (Québec) J1G 1V5

Téléphone : (819) 348-8888
Télécopieur : (819) 348-0009

Région de Laval – Laurentides – Lanaudière
Directeur régional : Marc P. Desjardins

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-SAINT-FRANÇOIS
Nombre de Lits : 53
4105, boul. Masson
Laval (Québec) H7B 1B6

Téléphone : (450) 666-6541
Télécopieur : (450) 666-1601

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-LA-VILLA-SOLEIL
Nombre de Lits : 156
825, rue Mélançon
St-Jérôme (Québec) J7Z 4L1

Téléphone : (450) 432-3100
Télécopieur : (450) 432-3151

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DU-CHÂTEAU
Nombre de Lits : 64
1231, Dr Olivier M. Gendron
Berthierville (Québec) J0K 1A0

Téléphone : (450) 836-6241
Télécopieur : (450) 836-4013

PAVILLON SAINTE-MARIE INC.
Nombre de Lits : 100
45, rue du Pavillon
St-Jérôme (Québec) J7Y 3R6

Téléphone : (450) 438-3583
Télécopieur : (450) 438-7481

Région Québec – Chaudière/Appalaches
Directrice régionale : Sophie Barsetti

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DES-MONTAGNES
Nombre de Lits : 96
791, rue Sherwood
Charlesbourg (Québec) G2N 1X7

Téléphone : (418) 849-1891
Télécopieur : (418) 849-1892

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-L'ASSOMPTION
Nombre de Lits : 96
16750, boul. Lacroix
St-Georges (Beauce) (Québec) G5Y 2G4

Téléphone : (418) 228-2041
Télécopieur : (418) 228-9366

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN–CHANOINE-AUDET
Nombre de Lits : 96
2155, chemin du Sault
St-Romuald (Québec) G6W 2K7

Téléphone : (418) 834-5322
Télécopieur : (418) 834-5754