Groupe Champlain
SOINS DE LONGUE DURÉE

Un milieu qui entoure

Rapport annuel de gestion

Groupe Champlain

2016-2017

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 2017 11
LES FAITS SAILLANTS 12
4. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION, LES COMITES, LES CONSEILS ET LES INSTANCES CONSULTATIVES 20
CONSEIL D'ADMINISTRATION 20
COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ 20
Recommandations provenant de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services 20
Recommandations du Protecteur du citoyen 21
Recommandations provenant d'autres organismes externes en matière de qualité 21
Recommandations au regard d'évènements sentinelles 21
Rapports trimestriels de la qualité concernant les incidents-accidents 21
COMITÉ DE GESTION DES RISQUES 22
CONSEIL DES MÉDECINS, DENTISTES ET PHARMACIENS (CMDP) 22
COMITÉ DES USAGERS ET COMITÉ CLIENTÈLE 22
COMITÉ DES SOINS INFIRMIERS ET DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES 23
COMITÉ D'ÉTHIQUE CLINIQUE 24
COMITÉ DE PHARMACOLOGIE 25
COMITÉ DE CONTRÔLE ET DE PRÉVENTION DES INFECTIONS 25
COMITÉ MILIEU DE VIE (COMITÉ EXPÉRIENCE CLIENT) 26
COMITÉ DE TRAJECTOIRE D'HÉBERGEMENT 26
5. LES ACTIVITÉS RELATIVES À LA GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ 28
L'AGRÉMENT 28
LA SÉCURITÉ DES SOINS ET DES SERVICES 29
RAPPORTS DU CORONER 31
LES PRINCIPAUX CONSTATS TIRÉS DE L'ÉVALUATION ANNUELLE DE L'APPLICATION DES MESURES DE CONTRÔLE DES USAGERS (ART 118.1 LSSSS) 31
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 35

7. LES RESSOURCES HUMAINES 36
ANNEXE 1 : LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS 37
ANNEXE 2 : LES MEMBRES DES COMITÉS 41

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

Prendre soin - Respect - Dignité

Groupe Champlain vous offre une expérience client de grande qualité pour les personnes vivant dans ses quatorze installations réparties dans différentes régions du Québec. Nous croyons qu'il est primordial de pouvoir vivre une bonne expérience lors d'un séjour dans un milieu d'hébergement, parce que vos conditions de santé nécessitent des services personnalisés et adaptés en respect de votre identité, vos besoins, vos désirs et vos droits.

C'est avec une grande fierté que nous vous présentons le Rapport annuel de gestion de Groupe Champlain pour l'année 2016-2017. À titre de l'une des plus importantes organisations de services d'hébergement et de soins de longue durée au Québec, Groupe Champlain présente un bilan de grandes réalisations qui démontrent, encore une fois, l'engagement extraordinaire de nos équipes envers sa mission d'hébergement, au service de plus de 1 500 clients qui résident dans nos 14 installations.

Une organisation en action

Groupe Champlain a revu son plan d'organisation en 2016-2017. Six directions sont maintenant à l'œuvre pour instaurer un modèle de gestion renouvelé, visant à s'assurer que vous, les clients et leurs proches, soyez constamment au cœur de nos décisions.

Ainsi, nous avons créé une direction ayant la responsabilité directe de la coordination des opérations et de la transformation avec un gestionnaire dédié à une ou deux installations. Cette coordination permet à l'organisation de mettre l'accent sur une gestion toujours plus proche du terrain. Nous misons sur une gestion suscitant la collaboration et la participation active de tous les membres des équipes avec l'implication directe des clients et de leurs proches. L'identification des problèmes, la recherche de solutions, au moment où ils surviennent, sont ainsi plus rapides et des plus concrètes. Le rôle des gestionnaires est valorisé et vise à apporter une contribution directe aux équipes pour cibler les améliorations les plus pertinentes et de s'assurer de les mettre en place. L'organisation a également amorcé le déploiement d'une démarche d'amélioration continue qui, avec l'objectif de bien comprendre l'état actuel d'une période de 24 heures vécue par chaque client, permettra de cibler les pistes d'amélioration les plus significatives pour la clientèle.

Développement de l'expérience client

Depuis quelques années, Groupe Champlain expérimente dans ses quatre installations de la Montérégie/Estrie, le modèle Planetree, ayant reçu une certification internationale qui a reconnu nos milieux de soins pour la qualité de son approche des soins de santé centrés sur la personne. Groupe Champlain a pris la décision, l'an dernier, de déployer le modèle Planetree dans toutes ses autres

installations. Cette démarche est maintenant soutenue par la nouvelle direction de l'expérience client pour un meilleur développement de notre vision centrée sur l'expérience client. Nous avons le souci d'un déploiement harmonieux avec les différentes exigences d'évaluation de la qualité présentes au sein des CHLSD, notamment l'Agrément, les attentes ministérielles et les évaluations des ordres professionnels.

Le développement de l'expérience client passe nécessairement par une écoute active des attentes des clients et de leurs proches. C'est pourquoi nous avons tenu de nombreux groupes de discussion où plus de 100 clients, proches et membres du personnel ont pu s'exprimer sur leurs attentes face aux soins et services offerts. Des éléments concrets ont été retenus en regard de la communication, de la collaboration/consultation, des installations et du climat. Ces constats ont été utiles dans la redéfinition de la structure de participation de la clientèle et des proches, dont le déploiement est prévu pour 2017. Également, cet exercice a donné lieu à la formulation d'une promesse client et de douze comportements attendus du personnel, permettant ainsi de favoriser l'engagement de chaque intervenant à enrichir l'expérience client, tout au long de son parcours d'hébergement. Cette « Promesse client » fera l'objet d'une promotion soutenue dans l'organisation pour la prochaine année.

La qualité des repas et du service alimentaire fait partie des attentes importantes de nos clients et des proches. Nos installations sont en processus d'élaboration d'une offre de menus rehaussée. Notre volonté est de proposer un service d'excellence, qui respecte encore plus le choix et les désirs de chaque client. Créée dans le cadre de la révision organisation de 2016-2017, une direction, dédiée essentiellement à l'hôtellerie, est déjà à pied d'œuvre pour actualiser cette orientation.

Groupe Champlain entend être à la fine pointe de la technologie et améliorer sa communication auprès et pour sa clientèle. L'organisation déploie un canal de télévision communautaire disponible sur la plupart des téléviseurs des installations. Le circuit de communication avec la clientèle en sera grandement facilité. Groupe Champlain a débuté l'installation de l'Internet Wi-Fi dans ses installations afin de permettre aux clients et à leurs proches d'utiliser, entre autres, une tablette ou un ordinateur pour communiquer par vidéo avec leurs êtres chers. Cette nouvelle technologie sera déployée d'ici la fin de l'été 2017.

Qualité, sécurité et amélioration continue

À la suite de la visite des évaluateurs d'Agrément Canada en juin 2016, Groupe Champlain a à nouveau reçu une belle marque de reconnaissance de la qualité de ses soins et services avec **l'attribution d'un agrément avec mention,** accordée pour une durée de quatre ans. Grâce à la mobilisation de notre personnel, les visiteurs ont confirmé que notre organisation a complété le cycle d'Agrément avec un **taux de conformité de 97,4 %** pour les 684 normes évaluées.

À chacun de nos clients et leurs proches, nous nous engageons à offrir des soins de qualité en visant l'excellence au quotidien. C'est pourquoi nous sommes fiers que nos initiatives visant l'amélioration et l'innovation aient largement rayonné au Québec au cours de la dernière année, avec la reconnaissance de la qualité de nos soins et de nos services, de l'excellence de nos opérations et de notre innovation au quotidien.

Groupe Champlain a été convié par le ministre de la Santé et des Services sociaux en 2016-2017, à présenter ses projets et ses expériences concrètes d'amélioration, lors du grand Forum national qui s'est tenu en novembre dernier. Ces présentations, devant de nombreux représentants des CHLSD du Québec, ont été des occasions uniques d'illustrer notre engagement à l'égard de la qualité dans nos milieux de vie. L'équipe ministérielle a également fait une visite de nos centres dans le cadre d'un inventaire des

pratiques d'excellence en soins de longue durée. Elle a pu observer comment nos efforts sont constants pour réaliser les meilleurs choix et établir les meilleures stratégies pour faire face à la complexité des besoins des clients de nos centres d'hébergement.

Par ailleurs, le conseil d'administration a donné son aval au projet de développement de micro-milieux de vie dans toutes ses installations. Un projet pilote d'implantation est en cours au Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers. Ce projet novateur est une réponse aux défis de la cohabitation de clients en hébergement présentant des besoins et des attentes très différents (âge, handicaps physiques, troubles neurocognitifs, besoins médicaux). Chaque micro-milieux de vie offrira une réponse adaptée, selon les caractéristiques des clients regroupés à profil similaire. Cette approche s'inspire à la fois des besoins exprimés par nos clients et des meilleures pratiques pour répondre aux besoins de notre clientèle.

Des investissements importants ont été faits, encore cette année, pour améliorer les aménagements pour notre clientèle, avec un million de dollars en achat d'équipements et de mobiliers et plus de 1,4 M$ en travaux de rénovation et de réfection. Par ailleurs, les besoins importants de réaménagement du Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin ont fait l'objet d'une attention spécifique et des rencontres importantes ont été tenues, avec les autorités du MSSS, pour soumettre un projet important d'amélioration des unités de vie à l'installation.

Des équipes engagées, compétentes, stables et soutenues par une gestion performante

Notre organisation porte une attention particulière à la valorisation du personnel. Nos actions sont globales afin d'agir, tant sur l'expérience employé que sur l'organisation du travail, la stabilisation des équipes, la formation du personnel et la présence au travail.

Nous poursuivons les projets d'organisation du travail (P.O.T.) qui font une large place à une redéfinition et un renforcement des rôles de tous les intervenants. Nous agissons également pour stabiliser les effectifs par des efforts de recrutement et l'ajout de nouveau personnel. Notre plan de développement des ressources humaines (P.D.R.H.) s'actualise avec des plans de formation dans les secteurs et titres d'emploi priorisés, mais également pour des thématiques critiques en milieu de soins et services de longue durée, comme la prévention de la maltraitance et à la gestion des risques. Nos actions préventives et le soutien aux équipes nous montrent de beaux résultats avec des baisses importantes des accidents de travail et des heures d'absence en assurance salaire.

Nous avons également supporté le renforcement des bonnes pratiques de gestion avec un plan de développement du profil de compétences et de développement professionnel de nos gestionnaires. Tous nos gestionnaires sont appelés à participer à une évaluation de leur profil, à du coaching personnalisé, à des formations et à du co-développement en soutien au développement de la mission et de la vision organisationnelle.

Partenariats avec le réseau

Les défis sont grands avec la réforme de la santé qui est en cours, et ce, dans le contexte du vieillissement de la population, lequel crée une pression énorme sur les besoins de services. Groupe Champlain s'est assuré de garder des communications ouvertes et constantes avec ses partenaires des CISSS et CIUSSS. Nous avons réaffirmé, dans nombre de dossiers majeurs, une volonté d'accentuer les partenariats avec les CISSS-CIUSSS, pour offrir une réponse qui soit la plus adaptée aux besoins de la clientèle de tous les territoires où nous opérons un centre d'hébergement.

Merci pour ces grandes et belles réalisations

Voilà un trop bref sommaire du travail colossal réalisé par la grande équipe de Groupe Champlain au cours de l'année 2016-2017. Ces résultats sont le fruit d'un extraordinaire dévouement et de la grande contribution de tout notre personnel, des gestionnaires, des médecins et des bénévoles. Merci et félicitations à toutes les équipes pour le dynamisme et le professionnalisme dont vous faites preuve quotidiennement pour assurer les meilleurs services qui soient à notre clientèle.

Enfin, un grand merci à vous, clients et proches, pour la confiance que vous nous portez. Par ce bilan annuel, nous désirons exprimer notre engagement à toujours mieux vous desservir. Soyez assurés que vos commentaires sont, pour nous, très précieux afin de mieux connaître vos attentes et vos préoccupations.

FRANÇOIS CAMPEAU

Président du conseil d'administration

CHRISTINE LESSARD

Présidente-directrice générale

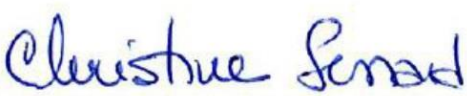
2. LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

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 2016-2017 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 2017.



CHRISTINE LESSARD

Présidente-directrice générale

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

L'établissement

Notre mission

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 sur les services de 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'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD, Art. 83, LSSSS). Au 31 mars 2017, Groupe Champlain comptait 1 448 lits dressés dans ses installations réparties dans neuf régions administratives.

Groupe Champlain comprend les centres d'hébergement et de soins de longue durée 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)

Jusqu'en mai 2016, Groupe Champlain comprenait également le centre de réadaptation suivant :

- PAVILLON SAINTE-MARIE INC. (Saint-Jérôme) – Fin des opérations en mai 2016

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

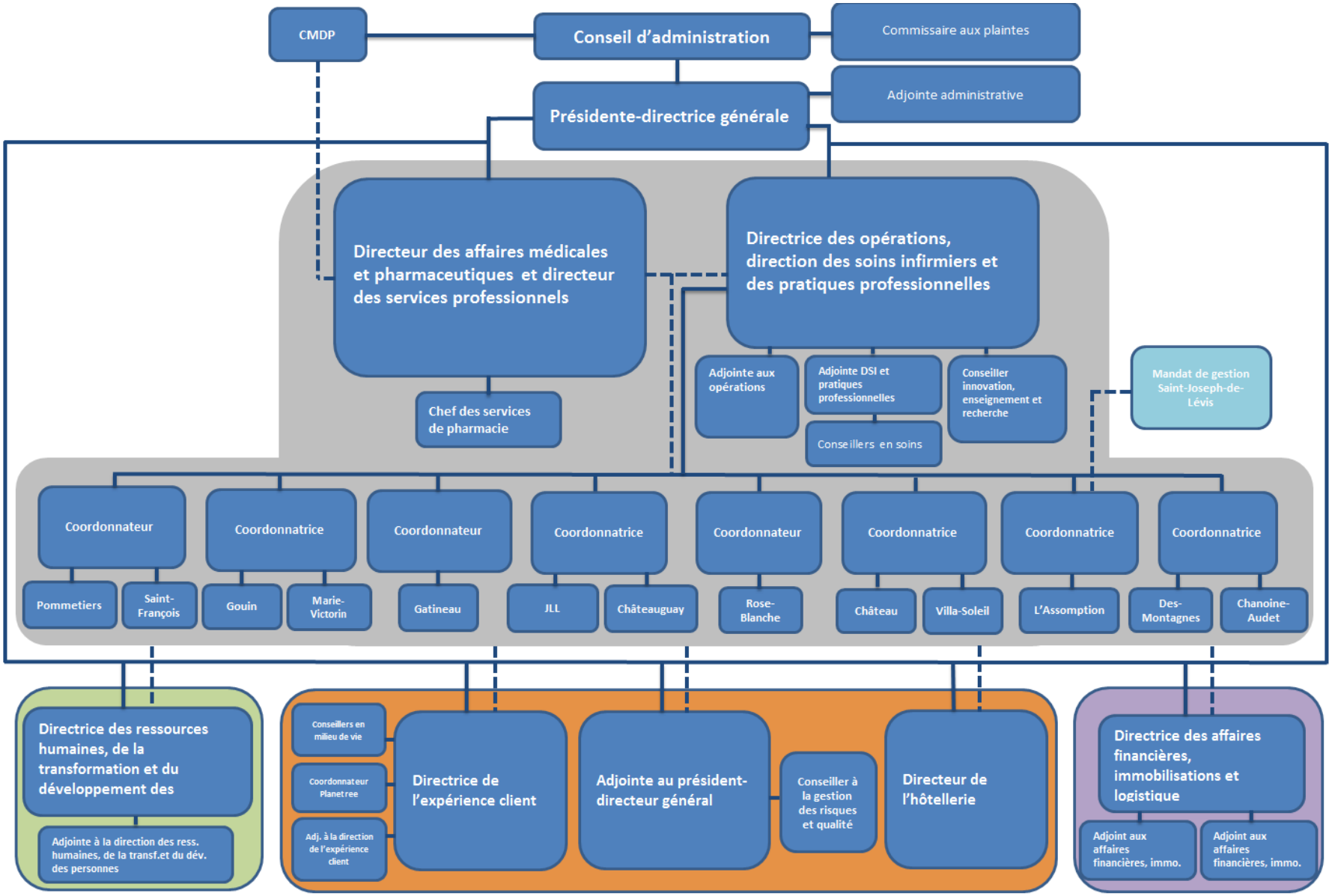
- La bienveillance
- L'excellence et la rigueur
- La cohérence
- L'ouverture
- La transparence

Orientations stratégiques

L'organisation a retenu quatre grandes priorités pour lesquelles des orientations et des objectifs précis ont été établis dans le cadre de la planification stratégique 2016-2018 :

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. 2. Déployer une offre novatrice pour les clientèles vulnérables en vue d'augmenter la spécificité des soins et services. 3. 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	4. 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. 5. 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. 6. Développer l'intelligence d'affaires. 7. 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	8. Développer un nouveau modèle relationnel, avec la clientèle et les proches, basé sur l'expérience vécue, pendant le parcours de vie en hébergement. 9. 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	10. Développer une vision claire et une philosophie de gestion des ressources humaines et faire le virage stratégique. 11. Rehausser notre capacité d'accueil et d'intégration de stagiaires dans toutes les sphères d'activités de l'entreprise et leur assurer une coordination et un encadrement. 12. Rehausser la présence des bénévoles et leur assurer de l'encadrement et du soutien. 13. 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 2017



LES FAITS SAILLANTS

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

Déploiement du modèle de soins et services centré sur l'humain (Planetree)

Pour enraciner son approche centrée sur la personne, Groupe Champlain a confirmé son adhésion en 2017 au réseau international Planetree pour toutes ses installations. Le modèle Planetree est en déploiement dans toute l'organisation. Le modèle Planetree est une partie constituante du modèle intégrateur de la qualité Groupe Champlain et représente un véritable levier pour effectuer un changement de culture au sein de toute l'organisation, afin de faire en sorte que tous les acteurs centrent les décisions, les soins et les services en tenant compte des besoins et souhaits de la clientèle et en partenariat avec celle-ci. Les premiers pas du déploiement du modèle Planetree ont débuté en 2011 dans quatre installations pilotes. Plusieurs initiatives et approches dans l'organisation des services et de la vie quotidienne en sont influencées. Une première étape importante pour étendre ce déploiement a été réalisée en dressant le portrait actuel de l'organisation, notamment par l'évaluation de la santé organisationnelle menée par le Réseau Planetree Québec (RPQ). Cette évaluation a été réalisée, sous forme d'un sondage, pour lequel 56 % du personnel et des médecins ont répondu. Des groupes de discussions, animés de nouveau par le RPQ et formés de la clientèle, du personnel, des médecins et des bénévoles de l'organisation, viendront compléter le portrait dans la prochaine année. Les résultats obtenus seront utilisés pour orienter le plan d'action permettant d'atteindre les standards attendus par le Réseau Planetree.

La Promesse client : en continuité avec la mission, vision, valeurs

Plus de 100 clients, proches et membres du personnel ont participé à des groupes de discussion au cours de la dernière année, afin de mieux connaitre leurs attentes face aux soins et services offerts. Cette démarche qui s'appuie sur une approche de participation en cohérence avec le modèle intégrateur Champlain, démarque la volonté organisationnelle de favoriser le partenariat de la clientèle dans les orientations et décisions. Cet exercice a donné lieu à la formulation d'une promesse client et 12 comportements associés, permettant ainsi de favoriser l'engagement de chaque intervenant à enrichir l'expérience client, tout au long de son parcours d'hébergement. Cette Promesse client fera l'objet d'une promotion soutenue dans l'organisation dans la prochaine année.

Également, de nouveaux indicateurs inspirés d'un modèle reconnu dans les bonnes pratiques de gestion ont été spécifiquement développés pour assurer une mesure systématique de l'expérience client tout au cours du parcours d'hébergement (l'accueil, le parcours tout au long du séjour, l'expérience en fin de vie, le niveau de confiance de la clientèle) :

- Sondages par téléphone ou en présence réalisés tout au long de l'hébergement;
- Tournées d'observation, sondages en temps réel et « photovoix » pour évaluer les espaces de vie et la restauration;
- Focus group;
- Suivi des insatisfactions.

Cette sélection d'indicateurs et le suivi des résultats disponibles à chaque période servent d'outils d'aide à la décision afin d'orienter les actions pour ajouter de la valeur aux yeux de la clientèle.

Micro-milieux de vie

Groupe Champlain a débuté le développement graduel dans ses installations de micro-milieux permettant des regroupements de clients ayant des besoins et des caractéristiques semblables sur de mêmes unités de vie. Il s'agit d'un projet novateur et mobilisateur faisant partie des priorités organisationnelles pour son déploiement dans toutes les installations. Ce projet est une réponse aux défis de la cohabitation de clients en hébergement, présentant une importante mixité et une complexité de besoins (âge, handicaps physiques, troubles neurocognitifs, besoins médicaux). Cette cohabitation peut notamment être une source de perturbations pour la clientèle et un défi constant pour le personnel soignant appelé à intervenir dans le milieu de vie. Pour chaque micro-milieu de vie et selon les caractéristiques des clients regroupés, une programmation particulière sera développée pour rehausser et adapter l'offre de services. En conséquence, l'organisation du travail sera revue, la formation du personnel sera spécifiquement centrée sur le profil de la clientèle desservie et l'aménagement de l'unité de vie sera mieux adapté. Cette approche qui vise à mieux répondre aux besoins exprimés de notre clientèle s'inspire à la fois des connaissances géronto-gériatriques les plus à jour et des meilleures pratiques. Elle représente la voie d'avenir pour l'organisation des services en milieu d'hébergement et de soins longue durée.

Au 31 mars 2017, un projet pilote d'implantation était en cours au Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers, englobant :

- Une équipe de projet composée des cochargés de projet, soit le conseiller à l'innovation, l'enseignement et à la recherche et le coordonnateur des opérations et de la transformation de l'installation;
- Des comités de type stratégique, systémique et opérationnel;
- Un plan de communication déployé auprès des différents acteurs au projet (clients et leurs proches, comité des résidents, employés, partenaires syndicaux et médecins, direction des services aux personnes âgées du CISSS de Montérégie-Est);
- Deux micro-milieux en cours d'organisation;
- La diffusion de l'information sur ce nouveau modèle par :
    - Des rencontres de présentation du modèle à nos partenaires de deux directions de service aux personnes âgées des CISSS-CIUSSS;
    - Un premier article sur les micro-milieux adaptés, soumis et accepté pour publication;
    - Une présentation du modèle des micro-milieux adaptés au Colloque sur le mieux-être des aînés;
    - Un exposé du modèle et du projet de déploiement présenté au ministère de la Santé et des Services sociaux.

Saine nutrition et promotion du plaisir de l'alimentation pour les clients dans toutes nos installations

Groupe Champlain a poursuivi des efforts constants pour s'assurer d'une saine nutrition des clients dans toutes ses installations et, surtout, de promouvoir le plaisir de bien manger. À cet égard, l'activité repas a fait l'objet d'une attention particulière dans toutes les installations pour amorcer l'amélioration de l'expérience client, notamment par l'ajout de tables adaptées aux besoins de la clientèle, la décoration et l'ambiance générale des salles à manger. La normalisation de la prise de suppléments alimentaires s'est étendue à l'ensemble du menu Groupe Champlain.

Également, deux installations de Québec, le Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes et le Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet ont développé un projet de présence accrue et de

révision du rôle des professionnels lors des repas des clients, assurant ainsi une plus grande sécurité et qualité de suivis, et aussi des occasions de formation en direct pour le personnel.

La sécurité alimentaire pour la clientèle dysphagique demeure une priorité, car cette problématique est en croissance. Des capsules de formation auprès du personnel se sont poursuivies tout au long de l'année.

Actualisation des outils de communication

Étant des outils stratégiques de communication pour favoriser le dialogue entre l'établissement, ses employés, ses clients et leurs proches, et ses collaborateurs, le site Internet fait actuellement l'objet d'une refonte complète et le journal interne a été actualisé. Cette démarche d'actualisation des outils d'échange et d'information s'inscrit dans une volonté de refléter la mission et les orientations de l'établissement. Les travaux ont été réalisés avec le soutien du service de communication du Groupe Santé Sedna, en étroite collaboration avec les différentes directions de l'établissement pour l'élaboration des contenus.

Le nouveau Journal Champlain se veut vivant, dynamique et à l'image de notre organisation. Il a été repensé afin d'y inclure des sections et des rubriques qui permettent la participation des clients, des directions et de tous les services, afin de rendre compte notamment des différents projets et dossiers en lien avec notre orientation axée sur l'expérience client.

De son côté, le nouveau site Internet constituera un outil de référence essentiel pour la population qui désire connaître nos installations, les différents soins et services offerts par l'établissement, les projets novateurs mis en place et notre approche d'accueil et d'intégration pour les nouveaux clients. La plateforme constituera également un outil intéressant pour les chercheurs d'emploi, afin de puiser des informations et conseils quant à nos offres et principaux domaines d'emploi. Le lancement est prévu à l'automne 2017.

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

Reconnaissance par le Ministre des pratiques exemplaires et des projets innovants de Groupe Champlain

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a reconnu des pratiques exemplaires de Groupe Champlain en matière de personnalisation des soins. Le Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes s'est notamment illustré avec trois autres CHSLD au Québec, pour les nombreuses initiatives d'amélioration continue implantées depuis sa création en 2005, pour offrir un milieu de vie de qualité à la clientèle. Cette reconnaissance a donné lieu à une visite de la part de l'adjointe parlementaire du ministre de la santé et de la députée de la circonscription, de même qu'une déclaration à l'Assemblée nationale.

Dans cette foulée, le premier Forum des meilleures pratiques en CHSLD, auquel tous les présidents-directeurs généraux des CISSS et CIUSSS ont été conviés, a été l'occasion de mettre en lumière des réalisations qui enrichissent le parcours de vie en hébergement, dès l'accueil et jusqu'à la fin de vie. Deux représentantes de Groupe Champlain (mesdames Sophie Barsetti et Isabelle Labrecque) ont

prononcé la conférence d'ouverture de ce forum avec le docteur Philippe Voyer, laquelle portait sur la personnalisation des services en CHSLD. Ce forum avait pour but de démontrer les meilleures pratiques en centres d'hébergement et permettre au MSSS d'établir des orientations et les actions les plus probantes à déployer dans tout le réseau d'hébergement du Québec.

Transition durant la révision de la structure organisationnelle

Du 1er avril 2016 au 31 août 2016, Groupe Champlain s'est assuré de la mise en place de la nouvelle structure organisationnelle qui est devenue effective au 1er octobre 2016. Depuis cette date, six nouvelles directions travaillent en partenariat, afin d'assurer la responsabilité de la prestation des soins et services. Il s'agit de la Direction des opérations et la Direction des soins infirmiers et des pratiques professionnelles ainsi que la Direction des affaires médicales et pharmaceutiques et la Direction des services professionnels qui agissent en cogestion au niveau clinique, la Direction de l'expérience client, la Direction des ressources humaines et de la transformation des personnes, la Direction de l'Hôtellerie et la Direction des affaires financières, immobilisations et logistique.

Ces directions ont la responsabilité d'assurer des soins et services de qualité, de sécurité et en continuité à notre clientèle des 13 installations.

La nouvelle structure organisationnelle a permis l'appropriation d'un fonctionnement modernisé sous tous ses aspects à partir d'une planification organisationnelle triennale, tel la création d'un modèle Groupe Champlain intégrant les approches Planetree et de gestion Lean et la mise en place d'une salle de pilotage, pour une revue de performance mensuelle par le comité de direction et l'implantation d'un agenda corporatif. Ce faisant, la continuité a aussi été assurée dans les dossiers déjà en cours.

Relocalisation de la clientèle hébergée au 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, débuté en 2015-2016, a nécessité d'importants travaux de planification, afin que l'orientation des clients vers de nouvelles ressources d'hébergement s'effectue avec humanité et respect pour les clients et leurs proches et assure un milieu de vie qui soit le mieux adapté possible aux profils de besoins de chacun.

Déploiement du modèle de gestion Champlain

Groupe Champlain a poursuivi la mise en place et l'adaptation d'un modèle de gestion Lean appliqué à la réalité des services d'hébergement et de l'organisation (Modèle Champlain). Les travaux ont notamment mené à deux cartographies organisationnelles importantes avec la participation directe des gestionnaires et des membres des équipes :

- Une cartographie des mécanismes internes de collaboration et de concertation, dont les conclusions ont amené la révision de ces mécanismes inclus au plan d'organisation.
- Une cartographie du parcours d'hébergement du client ayant permis de mieux comprendre les activités critiques liées à notre offre de soins et services, tout au long du 24 heures, afin d'identifier les activités sans valeur ajoutée pour la clientèle, d'optimiser les processus et l'organisation du travail, une prémisse à l'implantation du système de gestion avec les gestionnaires et les équipes de travail.

Les Immobilisations

Groupe Champlain a réalisé au cours de l'année des investissements de plus de 1.1 million de dollars pour l'achat d'équipements et mobiliers, ainsi que pour les bâtiments.

De plus, dans les installations opérées par Groupe Champlain appartenant à la Société Immobilière du Québec (SIQ), une subvention de 1 182 000$ a permis de réaliser des travaux de maintien d'actifs et de rénovation fonctionnelle (sécurité). Les principaux investissements ont été effectués dans deux installations : Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin et Centre d'hébergement Champlain-du-Château. Le programme de gestion du maintien des actifs par ordinateurs est fonctionnel et utilisé dans toutes les installations pour l'entretien curatif des immeubles.

L'approvisionnement et logistique

Au cours de l'année 2016-17, le service d'approvisionnement a étendu l'utilisation d'un système informatique à l'ensemble des installations et il s'est assuré que celui-ci soit utilisé pour le cycle complet de l'approvisionnement : commande, réception et facturation. La gestion de l'ensemble des contrats de toutes les installations a été centralisée afin de profiter d'un meilleur pouvoir d'achat et de simplifier la gestion de ceux-ci.

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

Le projet d'organisation du travail de Groupe Champlain remarqué

Le projet d'organisation du travail initié par Groupe Champlain a également été présenté comme meilleure pratique dans le cadre du Forum ministériel sur les meilleures pratiques en CHSLD. Ce projet, initié et en continu dans les installations de Montréal, de Gatineau et de la Montérégie, vise la saine gestion par la révision du fonctionnement quotidien des équipes de soins et l'implication des employés sur les unités de vie, notamment par : 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 s'est poursuivi en 2016-2017. Également, un rapport d'évaluation et de transition a été préparé pour les autres installations de Groupe Champlain.

Saine gestion des ressources humaines

La valorisation du personnel œuvrant dans tous les secteurs d'activités de Groupe Champlain a mené à des actions concrètes tout au long de l'année. Ainsi, la révision de l'organisation du travail s'est poursuivie dans chacune des installations, afin que chacun des intervenants soit en mesure de jouer pleinement son rôle.

De même, les efforts en vue de stabiliser les effectifs se sont poursuivis, surtout pour les infirmières et les préposés aux bénéficiaires. L'intensification de l'embauche demeure l'action prioritaire pour diminuer au maximum l'utilisation de la main-d'œuvre indépendante et du temps supplémentaire. Tout particulièrement, l'établissement s'est assuré de l'ajout en effectifs, selon les engagements pris à la suite

du Forum ministériel sur les bonnes pratiques en CHSLD. Les gains importants ont été réalisés pour réduire le manque de main-d'œuvre dans l'ensemble des secteurs, mais il demeure difficile de trouver du personnel pour la liste de rappel pour les titres d'emploi de cuisinier et de préposé à l'entretien ménager.

Des travaux ont débuté afin d'accueillir des infirmières praticiennes dans notre organisation. Des liens ont été amorcés, à cette fin, avec les CISSS, de même qu'avec certains médecins ayant manifesté un intérêt pour ce nouveau type de collaboration.

Des résultats pour la gestion intégrée de la présence au travail

Groupe Champlain montre une diminution des accidents du travail, ayant passé de 152 en 2015-2016 à 118 pour la dernière année. Une des mesures importantes est la révision de l'organisation du travail au sein du service de santé et sécurité au travail, ce qui a permis de dédier une technicienne en prévention à la mise en place des mesures correctives et préventives, et ce, en collaboration étroite avec les équipes.

Par ailleurs, Groupe Champlain montre aussi une diminution des heures d'absence en assurance salaire passant d'un taux de 7,11 % à 6,16 %, générant ainsi des économies de près de 500 000$.

Efforts soutenus pour le plan de développement des ressources humaines

L'établissement a offert un grand nombre de formations visant le rehaussement des compétences, selon son plan de développement des ressources humaines (PDRH) :

- 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 ceux qui ont été révisés, notamment : Mesures d'urgence, réanimation cardio-respiratoire, manœuvre de Hemlich, hygiène des mains, dysphagie, précautions pour médicaments cytotoxiques, programme d'accueil, mesures de contrôle, etc.;
- Une place importante a également été consacrée à la formation sur la prévention de la maltraitance et la gestion des risques;
- Le déploiement du rehaussement des compétences des infirmières a été réalisé, tel qu'exigé par le ministère, en offrant une formation sur l'évaluation de la condition physique et mentale de la personne (formation de 25 heures) :
    - 7 coachs cliniques ont été formés avant le 31 mars 2016;
    - 18 infirmières assistantes du supérieur immédiat ont déjà reçu la formation;
    - Suivi post formation avec accompagnement.
- La formation d'une équipe de mentors en soins de fin de vie a été assurée, constituée de préposés aux bénéficiaires et des infirmières auxiliaires, lesquels formeront à leur tour leurs pairs (4 heures/intervenants). Également, une planification est en cours pour une formation offerte aux infirmières pour la prise en charge de la clientèle en fin de vie;
- Le déploiement du rehaussement des compétences de 80 infirmières auxiliaires à la thérapie intraveineuse;
- En lien avec la philosophie de gestion dont s'est dotée l'organisation et qui s'appuie sur des pratiques de gestion rigoureuses, un plan de développement du profil de compétences et de développement professionnel des gestionnaires a été élaboré et déployé. Il comprend une

évaluation psychométrique des compétences, une offre de coaching personnalisé, la participation à des groupes de co-développement pour chacun des gestionnaires;

- Dans le cadre de la révision organisationnelle et de la transformation de la Direction des ressources humaines, 80 heures de formation ont été développées et dispensées, par les gestionnaires RH, au personnel de cette direction afin de les aider à mieux intégrer leurs nouvelles fonctions.
- La mise en place des laboratoires de formation soins (Chanoine-Audet réalisé et Villa-Soleil) a été assurée.
- Pour les soins d'hygiène, les soins buccodentaires, les mesures de contrôle et pour le programme PDSB, le rehaussement des compétences des préposés aux bénéficiaires a débuté dans certaines installations et se poursuivra au cours de l'année 2017-2018.

Une équipe médicale mobilisée

Toutes les équipes médicales requises dans les installations de Groupe Champlain étaient complètes en 2016-2017 et aucun bris de service n'est survenu. L'établissement compte un bon nombre de médecins œuvrant au sein de l'organisation depuis plusieurs années et qui sont très dévoués auprès de la clientèle. L'équipe médicale se retrouve toutefois en nécessité de recrutement de nouveaux médecins et l'organisation doit se rendre attractive et promouvoir le travail en CHSLD. Une opportunité de recrutement pour l'établissement a été créée par l'accueil de stagiaires médecins dans le cadre d'un projet spécial Québec-France.

Une collaboration entre les équipes médicales de Groupe Champlain et celles du Centre Anna-Laberge et de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont s'est mise en place pour pallier au manque de médecins disponibles pour administrer l'aide médicale à mourir. Il s'agit d'un bel exemple de partenariat qui continue de se développer avec les nouveaux acteurs du réseau à la suite de l'adoption de la loi 10 et de la réorganisation des services qui s'en est suivie.

Le sentiment d'appartenance continue de croître à l'intérieur de l'équipe médicale. Lors de la réunion annuelle du CMDP de Groupe Champlain, les médecins et pharmaciens ont eu droit à une formation spéciale sur l'approche de soins de fin de vie en compagnie du Dr Marcel Arcand (aide médicale à mourir et sédation palliative). Également, la présence soutenue de la présidente-directrice générale et du président du conseil d'administration à la réunion annuelle du CMDP a incité et inspiré les membres à adhérer à la vision de Groupe Champlain en matière d'expérience client.

Une emphase de collaboration et de rapprochement entre les pratiques médicales et des soins infirmiers a été mise de l'avant en début de l'année 2017, afin de renforcer la collaboration entre les deux disciplines. Soulignons que la participation du directeur des affaires médicales, pharmaceutiques et des services professionnels aux rencontres des comités des opérations cliniques a facilité le travail de cogestion entre les deux directions.

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

Groupe Champlain a obtenu un taux de conformité de 97,4 %, et un statut agréé avec mention accordé par Agrément Canada

La visite d'Agrément Canada s'est tenue en juin 2016. Fiers de montrer leur savoir, savoir-faire et savoir-être, les employés se sont investis dans les travaux nécessaires aux mises à jour et à la cueillette de preuves de la conformité de leurs pratiques en prévision de cette visite. C'est avec une grande satisfaction qu'ils ont reçu la décision des visiteurs de l'attribution d'un **agrément avec mention**. D'ailleurs, les visiteurs ont notamment souligné la culture de soins centrés sur le client et ses proches et l'engagement de tous les acteurs dans l'amélioration continue des soins et services.

Suivi des visites ministérielles réalisées en 2016-2017

Quatre installations de Groupe Champlain ont reçu la visite de l'équipe ministérielle pour l'appréciation de la qualité de services en CHSLD. Des plans d'action ont été mis en place pour apporter les correctifs appropriés aux recommandations formulées à la suite de ces visites :

- Le Centre d'hébergement Champlain-de-l'Assomption : 1 recommandation à la suite de la visite du 12 juillet 2016;
- Le Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers : 6 recommandations à la suite de la visite du 6 et 7 septembre 2016;
- Le Centre d'hébergement Champlain-de-Saint-François : 4 recommandations à la suite de la visite du 13 septembre 2016;
- Le Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin : 8 recommandations à la suite de la visite du 15 et 16 février 2017.

La Fondation Groupe Champlain devient Nos aînés, nos amours

En vue de soutenir Groupe Champlain dans le développement d'approches novatrices pour agrémenter la vie des personnes en grande perte d'autonomie en situation d'hébergement, la Fondation Groupe Champlain a renouvelé son nom, son image et clarifié son statut, sa mission et sa vision. Nos aînés, nos amours a vu le jour et porte fièrement la devise « Entretenir l'étincelle » et s'affiche dorénavant comme suit : un organisme accomplissant ses propres activités de bienfaisance à l'aide d'intermédiaires. Le temps d'expérimenter les premières réalisations, Groupe Champlain se prêtera pour les premières années comme intermédiaire.

Un poste de directeur général entièrement dédié à la cause a été créé et doté pour assurer son démarrage, réviser la gouvernance et débuter les activités de collectes de fonds. Un site web est maintenant en ligne www.nosainesnosamours.ca.

Colloque « Les soins de longue durée : défis et passions »

À titre de partenaire Doctorat, Groupe Champlain collabore pour une troisième année à la réalisation de ce colloque biennal destiné aux intervenants en santé, principalement les préposés aux bénéficiaires, qui œuvrent auprès de la clientèle hébergée. Pour préparer le prochain colloque qui se tiendra en 2017, Groupe Champlain est membre du comité scientifique et plusieurs conférenciers et animateurs d'ateliers y sont issus.

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
- Johanne Brien, administratrice et secrétaire du conseil d'administration
- Anne Beauchamp, administratrice du conseil d'administration
- Guillaume Journel, administrateur du conseil d'administration

En ce qui concerne le code d'éthique et de déontologie applicable aux membres du conseil d'administration, aucun cas ne fut traité et aucun manquement constaté au cours de l'année.

COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ

Les membres sont :

- François Campeau, président du conseil d'administration
- Johanne Brien, vice-présidente du conseil d'administration
- Guillaume Journel, membre du conseil d'administration
- Anne Beauchamp, membre du conseil d'administration et présidente du comité
- Christine Lessard, présidente-directrice générale de Groupe Champlain
- Isabelle Labrecque, commissaire aux plaintes et à la qualité des services de Groupe Champlain

Le comité de vigilance et de la qualité est responsable, principalement, d'assurer auprès du conseil d'administration, le suivi des recommandations du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur du citoyen relativement aux plaintes qui ont été formulées ou aux interventions qui ont été effectuées conformément aux dispositions de la LSSSS ou de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

Ce comité est également responsable de coordonner l'ensemble des activités des autres instances mises en place au sein de l'établissement pour exercer des responsabilités relatives aux rapports et recommandations transmis au conseil d'administration sur les éléments suivants :

- La pertinence, la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus;
- Le respect des droits des usagers;
- Le traitement des plaintes des clients et de leurs proches.

Au cours de l'année 2016-2017, 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

Des rapports anonymisés des plaintes et des interventions conclues, incluant les recommandations et les suivis effectués par le commissaire, ont été présentés et adoptés par les membres du comité. Ces

rapports incluent certaines recommandations à portée systémique formulées par le commissaire à différentes instances et directions de l'établissement, en lien avec les éléments suivants :

- L'encadrement des visites dans un contexte d'éclosion;
- Le respect des droits des clients dans les décisions qui les concernent;
- L'information transmise lors de la survenue d'un incident ou accident.

Recommandations du Protecteur du citoyen

Trois recommandations en provenance du Protecteur du citoyen formulées en cours d'année ont fait l'objet d'un plan d'amélioration et d'un suivi concernant les éléments suivants :

- L'importance de communiquer toute information clinique pertinente relative aux résidents et de participer à leurs suivis;
- L'amélioration de la qualité de la surveillance clinique des clients notamment au regard de la détection des signes et des symptômes lors de la dispensation des soins d'hygiène;
- La consignation au dossier du client de toute information ou observation rapportée par les préposés concernant son état.

Recommandations provenant d'autres organismes externes en matière de qualité

Un tableau de suivi des recommandations qualité des organismes externes est déposé lors de chaque rencontre du comité de vigilance et de la qualité pour analyse et discussion. Les membres ont pu s'assurer du suivi des recommandations formulées dans le cadre des visites d'évaluation de la qualité du milieu de vie, des organismes d'inspections professionnelles et de celles contenues au rapport de la dernière visite d'Agrément Canada.

Recommandations au regard d'évènements sentinelles

Un rapport trimestriel des événements sentinelles incluant les recommandations retenues et leur suivi est présenté et analysé au comité. Pour l'année visée, les principaux suivis réalisés ont concerné les thématiques suivantes :

- La prévention et gestion des comportements d'abus;
- Le matériel à utiliser pour la prévention des chutes;
- Les mécanismes de communication pour la gestion des avis, alertes et rappels.

Rapports trimestriels de la qualité concernant les incidents-accidents

Le comité reçoit et analyse de plus les rapports trimestriels de l'établissement qui incluent des indicateurs de qualité en lien avec les données issues des rapports d'incidents et accidents, l'application des mesures de contrôle, la prévention et le contrôle des infections, les mesures d'urgence et la violence en milieu de travail. Au cœur des préoccupations du comité, des indicateurs liés à l'expérience client ont été ajoutés au rapport en cours d'année. Le contenu du rapport trimestriel est revu annuellement suivant les discussions avec les membres du comité.

COMITÉ DE GESTION DES RISQUES

En respect de l'article 183.2 de la LSSS, le comité de gestion des risques a pour mandat de rechercher, développer et promouvoir des moyens visant à identifier et analyser les risques d'incident ou d'accident en vue d'assurer la sécurité des usagers. Il doit également s'assurer qu'un soutien soit apporté à la victime et à ses proches, et voir à la mise en place d'un système de surveillance incluant la constitution d'un registre local des incidents et des accidents aux fins d'analyse de leurs causes, et recommander au conseil d'administration la prise de mesures visant à prévenir la récurrence de ceux-ci ainsi que la prise de mesures de contrôle, s'il y a lieu.

Les principales réalisations :

- Révision des procédures de déclaration, de divulgation et de gestion d'un événement sentinelle en collaboration avec des représentants de clients;
- Élaboration d'une procédure avec registre de vérification pour le matériel de la trousse d'urgence;
- Formation de vigie destinée aux gestionnaires et pour le personnel en lien avec la gestion des risques;
- Révision et suivi des indicateurs de qualité et de sécurité;
- Révision de la procédure sur les médicaments à risques et à niveau d'alerte élevé;
- Mise à jour du plan qualité et sécurité 2016-2018 et actualisation de la cartographie des risques;
- Élaboration d'un plan de traitement des risques concernant deux risques à criticité élevée;
- Suivi du plan d'amélioration du bilan comparatif des médicaments;
- Développement et déploiement d'un nouveau module de formation avec évaluation des connaissances pour le personnel et les gestionnaires en lien avec la gestion des risques.

*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 :

- 39 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 trois reprises au cours de l'année. L'assemblée du CMDP a tenu sa réunion semi-annuelle le 5 mai 2016. La rencontre annuelle a eu lieu le 12 novembre 2016, au cours de laquelle une formation sur l'utilisation appropriée des médicaments en CHSLD et l'approche face à une demande d'aide médicale à mourir par le Dr Marcel Arcand, a été intégrée à cette rencontre.

COMITÉ DES USAGERS ET COMITÉ CLIENTÈLE

En cohérence avec la mise en place du nouveau plan d'organisation, la structure des comités des usagers mise en place en 2014 a été abolie. Chaque installation compte dorénavant un comité des usagers pour un total de 13 comités des usagers pour Groupe Champlain. Les comités des usagers sont accompagnés par les partenaires à l'expérience client et au milieu de vie qui agissent à titre de répondant.

Le comité des usagers/résidents qui existait avec la structure antérieure a été aboli et remplacé par une instance organisationnelle désignée « Comité clientèle ». Cette nouvelle instance est composée d'un représentant désigné de chaque comité des usagers, le plus souvent le président, et de trois autres représentants de la clientèle. Le comité est coordonné par la direction de l'expérience client et vise à assurer la représentation des clients de toutes les installations auprès de la haute direction et du conseil d'administration. Il représente un canal d'informations, de consultation et un lieu de partenariat privilégié entre la direction générale et les 13 comités des usagers. Il assure, en outre, un lien fonctionnel de coordination et d'harmonisation entre les 13 comités des usagers de l'organisation.

Le comité clientèle a tenu dans la dernière année : 6 rencontres régulières, 2 rencontres spéciales et une rencontre annuelle.

Le partenariat avec la clientèle étant fortement privilégié et encouragé, les représentants des comités des usagers ont été à maintes reprises sollicités pour contribuer à la révision, la mise en place de programmes, procédures ou autres. En outre, les différentes directions les invitent à intégrer les comités à l'échelle organisationnelle, qu'ils soient de nature stratégique, systémique ou opérationnelle, et ce, afin de s'assurer que la voix du client soit entendue dans les différents niveaux de l'organisation.

Les consultations, avis demandés et participations en 2016 regroupent les activités suivantes :

- Sondages de l'expérience d'accueil, du parcours de séjour et de fin de vie;
- Politique de lutte contre la maltraitance envers la clientèle;
- Penser une résidence du futur;
- Promesse client;
- Choix de palettes de couleurs pour aires communes et chambres;
- Projets de commercialisation;
- Partenariat des proches;
- Programme et dépliant dans le cadre de la fin de vie;
- Processus d'appréciation de la contribution des gestionnaires.

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

COMITÉ DES SOINS INFIRMIERS ET DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Comité d'orientations cliniques mandaté par le comité de direction, il est composé de l'adjointe aux soins infirmiers et des pratiques professionnelles, des conseillères aux soins infirmiers et, au besoin, d'invités tel que le pharmacien-chef. Les professionnels se sont réunis pour réviser l'organisation de leur travail, et élaborer un plan d'action afin de maximiser leur présence auprès de la clientèle pour mieux répondre aux attentes dans un délai plus court.

Trois rencontres en soins infirmiers et deux rencontres des professionnels se sont tenues durant l'année 2016-2017.

Principaux travaux réalisés :

- Comité de soins infirmiers :
    - Révision et actualisation de la procédure sur les niveaux de soins et organisation de la formation du personnel concerné afin d'harmoniser les pratiques avec le nouveau formulaire du MSSS;
    - Révision du protocole d'application sur les mesures de contrôle;

    - Révision de la procédure sur le bilan comparatif des médicaments;
    - Élaboration et diffusion d'un dépliant sur les soins d'hygiène;
    - Élaboration d'une formation et d'un audit sur les soins d'hygiène;
    - Élaboration d'une procédure pour les glycomètres de type hôpital;
    - Mise en place d'un projet pilote dans le logiciel Sicheld pour la compilation et le suivi des plaies de pression;
    - Élaboration d'un plan d'accueil et d'orientation pour les candidates à la profession d'infirmières auxiliaires (CEPIA);
    - Élaboration d'un guide sur les textures et les consistances modifiées (pour les proches des clients);
    - Élaboration de la politique, des procédures, des protocoles reliés à la fin de vie;
- Comité de réadaptation :
    - Sous la structure organisationnelle antérieure, le comité d'intervenants en réadaptation Groupe Champlain était un comité consultatif Groupe Champlain. Le comité a tenu quatre rencontres durant l'année. Il était constitué d'une coordonnatrice aux programmes de soins infirmiers et de représentants de la réadaptation (technicienne en réadaptation physique, physiothérapeute, ergothérapeute);
    - Le comité a notamment réalisé les activités suivantes :
        - Harmonisation des pratiques cliniques et administratives du service de réadaptation et élaboration d'un guide de gestion.
        - Élaboration d'un plan d'action afin d'optimiser chacun leur rôle et favoriser une augmentation de leur présence sur les unités de soins afin de contribuer au bien-être de la clientèle.
- Comité des nutritionnistes :
    - Sous la structure antérieure, le comité des nutritionnistes Groupe Champlain était un comité consultatif mandaté par le comité de direction. Il était constitué d'une 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 :
        - Contribution à la réussite de la consolidation du Menu Groupe Champlain;
        - Implantation des produits épaissis en cuisine et évaluation de la qualité des produits épaissis;
        - Évaluation de la pratique recommandée en matière d'utilisation des suppléments nutritionnels;
        - Contribution à l'amélioration des mets et produits enrichis maison;
        - Harmonisation des pratiques quant aux interventions nutritionnelles;
        - Élaboration d'un plan d'action afin d'optimiser chacune leur rôle et favoriser une augmentation de leur présence sur les unités de soins afin de contribuer au bien-être de la clientèle.

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

COMITÉ D'ÉTHIQUE CLINIQUE

Le Comité d'éthique clinique a notamment reçu deux demandes de consultation au cours de l'année 2016-2017. Le comité d'éthique clinique a principalement concentré ses activités en émettant un avis au regard de « La vie et l'activité sexuelle des personnes hébergées ».

Dans le contexte de la mise en place du nouveau plan d'organisation, le cadre de référence en matière d'éthique clinique est en processus de révision, lequel prévoira une approche éthique plus globale qui intègrera notamment l'éthique clinique. Avec la mise à jour du cadre de référence, le comité d'éthique entend accroître sa visibilité dans les installations afin de faciliter les demandes de consultations.

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

COMITÉ DE PHARMACOLOGIE

Au cours de l'année 2016-2017, le comité de pharmacologie a poursuivi ses activités en se réunissant à quatre reprises afin d'assumer les fonctions en vertu du Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements.

Le comité a notamment réalisé les activités suivantes :

- Évaluation des demandes d'ajouts de médicaments au formulaire de Groupe Champlain et approbation de l'utilisation de médicaments d'exception ou hors liste RAMQ-établissement;
- Revue des statistiques d'utilisation des antipsychotiques afin de proposer des médicaments de surveillance de leur utilisation (projet en cours);
- Révision des classes pharmacologiques menant à des recommandations de substitutions automatiques (adoptées lors du CMDP de novembre 2016);
- Recommandations pour la procédure de manipulation des médicaments et déchets cytotoxiques (antinéoplasiques) et/ou dangereux (adoptées lors du CMDP de novembre 2016);
- Recommandations émises pour la procédure de gestion des opiacés injectables à forte concentration;
- Recommandations d'une procédure pour la mise à jour annuelle de la clairance de la créatinine (adoptées lors du CMDP de novembre 2016);
- Recommandations émises pour la gestion des héparines non fractionnées et de faibles poids moléculaires selon la pratique organisationnelle requise (POR) d'Agrément Canada (adoptées lors du CMDP de mai 2016);
- Révision des ordonnances individuelles et collectives (projet en cours);
- Suivi de la pharmacovigilance (avis de Santé Canada/ruptures d'approvisionnements notamment).

*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 direction. Le comité a tenu trois rencontres durant l'année.

Les principales réalisations sont :

- Révision du protocole sur l'approche nutritionnelle lors d'éclosion de gastro-entérite;
- Mise en place d'un projet pilote sur la prévention des infections avec l'utilisation d'un chariot dédié pour les préposés aux bénéficiaires;
- Capsules d'information 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 déroulés d'octobre à janvier dans toutes les installations de Groupe Champlain;

- Campagne de vaccination saisonnière contre l'influenza : Début dès octobre 2016. Taux de vaccination moyen pour Groupe Champlain de 84 % pour les clients et de 38 % pour les employés.

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

COMITÉ MILIEU DE VIE (COMITÉ EXPÉRIENCE CLIENT)

Le comité Milieu de vie a été transformé au cours de l'année et suite à la révision du plan d'organisation. Il a été renommé comité Expérience client. Ce comité consultatif mandaté par le comité de direction est composé des partenaires à l'expérience client et du milieu de vie des installations, de la coordonnatrice Planetree et de la directrice de l'expérience client.

Les principales réalisations ou dossiers traités au cours de 2006-2017 sont :

- Défi des 1500 visites : engagement de l'organisation à faire que chaque client de Groupe Champlain puisse bénéficier d'au moins une visite personnalisée pendant la période des fêtes. Chaque gestionnaire s'est engagé personnellement à relever ce défi;
- Activités en collaboration avec les comités des usagers des installations pour souligner la journée pour contrer la maltraitance (15 juin);
- Activités tenues dans les installations pour souligner la semaine de la confidentialité (20 au 26 novembre);
- Sensibilisation des bénévoles des installations pour prévenir toute situation de maltraitance envers les personnes hébergées.

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

COMITÉ DE TRAJECTOIRE D'HÉBERGEMENT

Le comité de trajectoire d'hébergement a une vocation stratégique quant à la planification de ses objectifs annuels (2 fois par année) et de ses activités systémiques et opérationnelles (8 fois par année). Il a pour mandat de coordonner l'ensemble des activités des installations incluant la mobilisation des ressources humaines pour se centrer sur l'expérience client et l'amélioration continue des activités de soins et de services tout au long de la trajectoire d'hébergement.

Sous la responsabilité en cogestion de la direction des opérations et la direction des soins infirmiers et des pratiques professionnelles, et de la direction des affaires médicales et pharmaceutiques et la direction des services professionnels, le comité est composé des directeurs, des adjointes, du conseiller-cadre à l'innovation, l'enseignement et la recherche, des coordonnateurs des opérations et de la transformation, ainsi que d'un membre de chacune des directions de soutien, car le modèle se veut une structure agissant en transversalité. Dans chacune des installations, ce comité se traduit sous forme d'un comité d'amélioration continue mensuel.

Le comité se réunit mensuellement depuis octobre 2016.

Les principales réalisations sont :

- Uniformisation de l'offre de services, la structure organisationnelle étant passée de quatre régions à 13 installations;
- Appropriation du nouveau rôle et des nouvelles fonctions du coordonnateur des opérations et de la transformation;

- Intégration du modèle Groupe Champlain, issu de l'intégration des approches Planetree et de gestion Lean;
- Déploiement du modèle de gestion, incluant le suivi de performance des indicateurs;
- Prise en charge du service d'hygiène et salubrité;
- Suivis de l'offre clinique de qualité, sécuritaire et en continu;
- Relations et suivis de nos contacts avec nos différents partenaires externes.

*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

La visite d'Agrément Canada s'est tenue en juin 2016. L'établissement a obtenu un taux de conformité de 97,4 % et un **statut agréé avec mention** lui a été décerné. D'ailleurs, les visiteurs n'ont pas été sans remarquer la culture de soins centrés sur le client et ses proches et l'engagement de tous les acteurs dans l'amélioration continue de nos soins et services.

Un total de 14 critères (sur 684 évalués) et un test de conformité secondaire qui se rattache à une pratique organisationnelle requise (POR) en lien avec la violence en milieu de travail n'ont pas été atteints.

Suivi attendu

Un suivi a été demandé d'ici octobre 2017 par Agrément Canada, pour démontrer la conformité de l'établissement au test de conformité secondaire et maintenir le statut décerné. Des mesures de suivi ont été réalisées à ce jour et se poursuivront afin de se conformer aux meilleures pratiques et rencontrer les exigences d'Agrément Canada.

Autres mesures de suivi

Les 14 critères non conformes font état d'un plan d'action dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue. Ces critères concernent entre autres :

- L'élaboration d'un processus pour le choix des lignes directrices;
- La planification des services en collaboration avec les clients et la communauté élargie;
- La vérification de la concentration des désinfectants au moyen des tests de bandelettes;
- La mise à jour du plan de communication organisationnel;
- L'implication des clients dans la définition des titres de compétence et du plan de formation du personnel.

ÉVOLUTION DE LA CONFORMITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT AU PROCESSUS D'ACCRÉDITATION

VISITE	NOMBRE D'INSTALLATIONS VISITÉES	TAUX DE CONFORMITÉ	NOMBRE DE CRITÈRES ÉVALUÉS	NOMBRE DE CRITÈRES NON CONFORMES	NOMBRE DE POR NON CONFORMES
2009	8	94%	491	31	2
2012	10	98,7%	610	10	0
2016	**13**	**97,4%**	**684**	**14**	**1 test de conformité non atteint pour une POR**

LA SÉCURITÉ DES SOINS ET DES SERVICES

La déclaration et divulgation des incidents et accidents

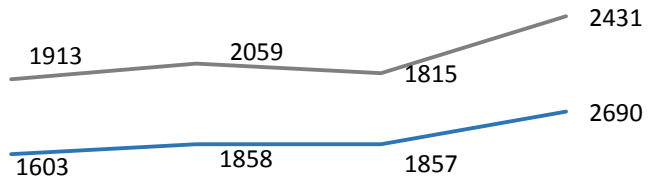
Afin de promouvoir et d'améliorer nos pratiques de déclaration et de divulgation des incidents et accidents, l'équipe de la gestion des risques et de la qualité a contribué aux activités suivantes :

- Révision du questionnaire remis aux clients et à leurs proches concernant leur appréciation du parcours d'hébergement pour évaluer de façon continue leur point de vue en regard de nos pratiques de divulgation;
- Élaboration et réalisation d'activités de formation pour les nouveaux employés;
- Réalisation de séances de formation continue sur la déclaration des incidents et accidents offertes au personnel et aux gestionnaires.

Suivi du système local de surveillance des incidents-accidents

En 2016-2017, 8 008 événements ont été déclarés, avec une légère diminution de 2,5 % par rapport à l'année précédente.

Évolution des déclarations d'incidents/accidents



	T1	T2	T3	T4
2015-2016	1913	2059	1815	2431
2016-2017	1603	1858	1857	2690

La majorité des déclarations se retrouvent dans la catégorie des événements liés à l'administration des médicaments ainsi que dans la catégorie liée aux chutes, dans une proportion respective de 19,8 % et de 46,2 %.

Outre ces deux principales catégories, des événements ont également été déclarés en lien avec les traitements (0,48%), les agressions physiques entre clients (1,02 %), le matériel (0,77%), les effets personnels (2,31%), les blessures d'origine inconnue (8,62%).

La majorité des incidents/accidents déclarés (86,7%) n'ont pas eu de conséquence pour les clients, 12,2% ont été à l'origine de conséquences mineures et temporaires n'exigeant que des interventions non spécialisées, alors que 1,1% ont été à l'origine de conséquences graves ou permanentes.

Répartition des déclarations d'incidents/accidents par thématique pour 2016-2017

Chute	46,2%
Diète	1,6%
Médicaments	19,9%
Traitement	0,5%
Laboratoire	0,1%
Bâtiment	0,1%
Effet personnel	2,3%
Équipement	0,4%
Matériel	0,8%
Agression	4,1%
Autre	24,0%

Suivi des événements sentinelle et événements significatifs

Au total, 17 événements ont fait l'objet d'une analyse approfondie suite à l'identification ou la réalisation d'un risque dans la prestation de soins et services et pour lesquelles des mesures pour éviter la récurrence ont été prises.

Ces événements ont été revus avec les membres du comité de gestion des risques et les gestionnaires de l'ensemble des installations afin d'identifier les sources de défaillance et de mettre en place des mesures préventives pour éviter la récurrence. Un plan d'action rigoureux assorti de mesures de suivi régulier encadre chacun des événements sentinelle pour lequel un suivi est réalisé à chaque rencontre du comité de gestion des risques.

Voici les principales recommandations qui se dégagent des revues d'événements :

- Revoir les doubles vérifications indépendantes obligatoires pour les opiacés;
- S'assurer de la tenue d'une rencontre interdisciplinaire suite au soin de confort;
- Revoir et détailler la chaîne de communication pour les gestionnaires de garde;
- Rappeler aux gestionnaires la possibilité d'avoir une curatelle temporaire en cas d'urgence;
- Effectuer un rappel aux équipes concernant l'application du protocole de détresse respiratoire;
- Habiliter les gestionnaires et le personnel sur les étapes à suivre lors d'événements d'abus ou de suspicion d'abus;
- S'assurer que l'ensemble des installations ait accès à un pharmacien en dehors des heures d'ouverture de la pharmacie;
- Dispenser des formations et réaliser des audits sur les soins d'hygiène.

RAPPORTS DU CORONER

L'établissement est en attente de deux rapports pour des événements survenus au cours de l'exercice financier 2016-2017.

Les recommandations de rapports de coroner consécutifs à des événements survenus dans d'autres organisations sont également analysées afin d'en vérifier la pertinence pour l'établissement et si nécessaire, mettre en place des mesures préventives afin de minimiser le risque.

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

L'analyse de l'application des mesures de contrôle des clients est assurée par le Comité de gestion des risques Groupe Champlain et le comité de chacune des installations de l'établissement. Un suivi des déclarations en lien avec les mesures de contrôle est réalisé, de même qu'un suivi du taux de clients porteurs d'une mesure de contrôle.

Des actions significatives ont été poursuivies visant l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle. Les points suivants sont à souligner :

- Taux moyen de clients avec mesures de contrôle de 8 % comparativement à 10 % pour 2015-2016;
- Achat de plusieurs lits à profil bas pour réduire les recours aux contentions;
- Inventaire complet du matériel de contention utilisé et disponible pour assurer la sécurité;
- Mise en place d'un comité de travail ad hoc pour réviser les processus établis dans une optique d'amélioration continue, le protocole de mesures de contrôle dans le cadre d'une analyse prospective. Des modules de formation ont été élaborés et offerts au personnel par la suite. Des audits sont prévus à l'automne 2017 pour mesurer la conformité des processus révisés.

LES PERSONNES MISES SOUS GARDE DANS UNE INSTALLATION

	Centre d'hébergement Champlain-de-la-Rose-Blanche	Centre d'hébergement Champlain-Marie-Victorin
Nombre de mises sous garde préventive appliquées	0	0
Nombre d'usagers différents mis sous garde préventive	0	0
Nombre de demandes (requêtes) de mises sous garde provisoire présentées au tribunal par l'établissement au nom d'un médecin ou d'un autre professionnel qui exerce dans ses installations	Sans objet	Sans objet
Nombre de mises sous garde provisoire ordonnées par le tribunal et exécutées	0	0
Nombre d'usagers différents mis sous garde provisoire	0	0
Nombre de demandes (requêtes) de mises sous garde en vertu de l'article 30 du Code civil présentées au tribunal par l'établissement	Sans objet	Sans objet
Nombre de mise sous garde autorisée par le tribunal en vertu de l'article 30 du Code civil et exécutées (incluant le renouvellement d'une garde autorisée)	7	3
Nombre d'usagers différents mis sous garde autorisée par le tribunal en vertu de l'article 30 du code civil (incluant le renouvellement d'une garde autorisée)	7	3
Nombre d'usagers différents mis sous garde au cours de la période du 1er avril au 31 mars de l'année, peu importe le type ou le nombre de gardes auxquels il a été soumis	7	3

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 de 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 tel que prévu à l'article 76.11 de la LSSS.

Faits saillants du rapport annuel de la commissaire 2016-2017

Durant l'année 2016-2017, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services est intervenue dans 138 dossiers, ce qui représente une augmentation de 38% comparativement à l'année 2015-2016.

RÉPARTITION DES DOSSIERS

	PLAINTE	INTERVENTION	ASSISTANCE	CONSULTATION	TOTAL
2015-2016	30	9	29	32	100
2016-2017	**41**	**11**	**53**	**33**	**138**

De ce nombre, 1 dossier conclu en 2015-2016 et 1 dossier conclu en 2016-2017 ont fait l'objet d'une demande de seconde analyse par le Protecteur du citoyen. De plus, le Protecteur du citoyen a ouvert deux dossiers d'intervention conformément à l'article 20 de Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

Trois dossiers de plainte relatifs à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien ont été transférés au médecin examinateur pour l'année 2016-2017.

On dénombre 176 motifs d'insatisfaction analysés pour l'ensemble des dossiers. Ceux-ci sont regroupés en six grandes catégories.

PRINCIPAUX MOTIFS D'INSATISFACTION		
	2015-2016	**2016-2017**
Accessibilité	3	**9**
Aspect financier	3	**9**
Droits particuliers	13	**20**
Organisation du milieu et ressources matérielles	31	**47**
Relations interpersonnelles	30	**29**
Soins et services dispensés	55	**62**
Total	135	**176**

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

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 du 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 2016-2017 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

Les rapports sur l'application de la politique de l'établissement portant sur les soins de fin de vie de 2016-2017 indiquent les données suivantes :

En 2015-2016, pour la période du 10 décembre 2015 au 9 juin 2016 :

- Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs : 0
- Nombre de demandes pour sédation palliative continue en CHSLD administrées : 1
- Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées : 1
- Nombre d'aides médicales à mourir administrées : 1
- Nombre d'aides médicales à mourir NON administrées : 0

En 2016-2017, pour la période du 10 juin 2016 au 9 décembre 2016 :

- Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs : 0
- Nombre de demandes pour sédation palliative continue en CHSLD administrées : 1
- Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées : 1
- Nombre d'aides médicales à mourir administrées : 1
- Nombre d'aides médicales à mourir NON administrées : 0

Les données présentées dans le rapport annuel de gestion de 2015-2016 concernent la période du 10 décembre 2015 au 9 juin 2016.

7. LES RESSOURCES HUMAINES

Les ressources humaines de l'établissement

	Exercice 2016-2017	Exercice 2015-2016
Médecins, dentistes et pharmaciens	**38**	37
Les cadres (en date du 31 mars)		
Temps complet (excluant les personnes en stabilité d'emploi)	**63**	60
Temps partiel : Nombre de personnes équivalent temps complet (a) (excluant les personnes en stabilité d'emploi)	**2** **1,30 (ETC)**	3 2 (ETC)
Nombre de cadres en stabilité d'emploi	**2**	0
Les employés réguliers (en date du 31 mars)		
Temps complet (excluant les personnes en sécurité d'emploi)	**562**	553
Temps partiel : Nombre de personnes équivalent temps complet (a) (excluant les personnes en sécurité d'emploi)	**464,92**	483,70
Nombre d'employés en sécurité d'emploi	**0**	0
Les occasionnels		
Nombre d'heures rémunérées au cours de l'exercice	**436 332**	505 116
Équivalents temps complet (b)	**238,82**	275,42
(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)		
Note : L'écart au niveau des ressources humaines occasionnelles relativement à l'exercice antérieur s'explique par la fermeture du Pavillon Sainte-Marie en mai 2016.		

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

Comité de gestion des risques

Les membres sont :

- Véronique Lavallée, adjointe à la présidente-directrice générale
- Arnaud Guibert, conseiller à la qualité et à la gestion des risques
- Dr Stefan Cajal, directeur des affaires médicales et pharmaceutiques et directeur des services professionnels
- Jérémie Chevrier, chef du service de relations au travail
- Mélanie Giroux, pharmacienne – adjointe clinique au pharmacien-chef
- Nadia Idir, adjointe à la direction des opérations
- Robert Mathieu, coordonnateur des services techniques
- Monica Pitre, coordonnatrice Planetree
- Johanne Vallée, adjointe à la direction des soins infirmiers et des pratiques professionnelles

Comité clientèle

Les membres sont :

- Suzanne Anctil, présidente du comité des usagers du Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes
- Louise Beaudoin, présidente du comité des usagers du Centre d'hébergement Champlain-de-la-Rose-Blanche
- Claudette Grondines, présidente du comité des usagers du Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin
- Nicole Huard, présidente du comité des usagers du Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin
- Jeannine Lapierre, personne ressource du comité des usagers du Centre d'hébergement Champlain-de-la-Villa Soleil
- Michel Marois, président du comité des usagers du Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers
- Hélène Patenaude, présidente du comité des usagers du Centre d'hébergement Champlain-de-Châteauguay
- Colette Rodrigue, présidente du comité des usagers du Centre d'hébergement Champlain-de-L'Assomption
- Sylvie Russell, présidente du comité des usagers du Centre d'hébergement Champlain–Jean-Louis-Lapierre
- Jean-Maurice Savard, président du comité des usagers du Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet
- Carmen Thauvette, présidente du comité des usagers du Centre d'hébergement Champlain-de-Gatineau
- Najwa Ashkar, fille d'une cliente du Centre d'hébergement Champlain-de-Châteauguay
- Johanne Bédard, fille d'une cliente du Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes
- Micheline Côté, cliente du Centre d'hébergement Champlain-de-la-Villa Soleil
- Robert Danis, client du Centre d'hébergement Champlain-de-la-Villa Soleil
- Sophie Barsetti, répondante du comité clientèle, directrice de l'expérience client.

Comité des soins infirmiers

Les membres sont :

- Johanne Vallée, adjointe à la direction des soins infirmiers et des pratiques professionnelles
- Liliana Anusca, conseillère aux soins au Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin et au Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin
- Mélissa Beauchesne, conseillère aux soins au Centre d'hébergement Champlain-de-la-Villa Soleil, au Centre d'hébergement Champlain-de-Saint-François et au Centre d'hébergement Champlain-du-Château
- Lise Bérubé, conseillère aux soins au Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet
- Johanne Choquette, conseillère aux soins au Centre d'hébergement Champlain-de-Châteauguay, au Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers et au Centre d'hébergement Champlain–Jean-Louis-Lapierre
- Josée Mireault, conseillère aux soins au Centre d'hébergement Champlain-de-la-Rose-Blanche
- Josée Proulx, ASI ayant un mandat d'aider la conseillère aux soins du Centre d'hébergement Champlain-de-Gatineau deux jours/semaine

Comité de réadaptation

Les membres sont :

- Johanne Vallée, adjointe à la direction des soins infirmiers et des pratiques professionnelles
- Sylvie Archambault, ergothérapeute au Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers
- Myriam Asselin, ergothérapeute au Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes
- Jennifer Davis, physiothérapeute au Centre d'hébergement Champlain-de-Gatineau
- Myriam Dumont, technicienne en réadaptation physique au Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers
- Peggy Plante, technicienne en réadaptation physique au Centre d'hébergement Champlain-du-Château
- Catherine Poulin, ergothérapeute au Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes

Comité des nutritionnistes

Les membres sont :

- Johanne Vallée, adjointe à la direction des soins infirmiers et des pratiques professionnelles
- Cynthia Chabot, nutritionniste au Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin et au Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin
- Andréa Hamel, nutritionniste au Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes, au Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet et au Centre d'hébergement Champlain-de-L'Assomption
- Stéphanie Hudon, nutritionniste au Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin et au Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin
- Valérie Marcoux, diététiste au Centre d'hébergement Champlain-de-la-Villa Soleil, au Centre d'hébergement Champlain-de-Saint-François et au Centre d'hébergement Champlain-du-Château
- Marie-Josée Perrault, nutritionniste au Centre d'hébergement Champlain-de-Châteauguay, au Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers et au Centre d'hébergement Champlain–Jean-Louis-Lapierre

- Amélie Tremblay, nutritionniste au Centre d'hébergement Champlain-de-Gatineau

Comité d'éthique clinique

Les membres sont :

- Dr Magalie D'Haïti, médecin au Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin – représentante des médecins
- Nathalie Côté, conseillère au Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin et au Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin – représentante des professionnels
- Annie Tremblay, conseillère en milieu de vie-travailleuse sociale au Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes, au Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet et au Centre d'hébergement Champlain-de-L'Assomption – 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 :

- Mélanie Giroux, pharmacienne – adjointe clinique au pharmacien-chef
- Gilles Trottier, pharmacien-chef
- Dr Stefan Cajal, directeur des affaires médicales et pharmaceutiques et directeur des services professionnels
- Dre Valérie Chrétien, médecin au Centre d'hébergement Champlain–Jean-Louis-Lapierre
- Dre Johanne Garceau, médecin au Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin

Comité de contrôle et de prévention des infections

Les membres sont :

- Johanne Vallée, adjointe à la direction des soins infirmiers et des pratiques professionnelles
- Liliana Anusca, conseillère aux soins au Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin et au Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin
- Mélissa Beauchesne, conseillère en soins s'occupant de la prévention des infections au Centre d'hébergement Champlain-de-la-Villa Soleil, au Centre d'hébergement Champlain-de-Saint-François et au Centre d'hébergement Champlain-du-Château
- Lise Bérubé, conseillère aux soins au Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet
- Véronique Boulanger, conseillère en prévention des infections provenant du CIUSSS de Laval s'occupant du Centre d'hébergement Champlain-de-Saint-François
- Johanne Choquette, conseillère aux soins au Centre d'hébergement Champlain-de-Châteauguay, au Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers et au Centre d'hébergement Champlain–Jean-Louis-Lapierre
- Christine Labrie, conseillère en prévention des infections provenant du CIUSSS de Québec-Nord et s'occupant du Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes
- Josée Mireault, conseillère aux soins au Centre d'hébergement Champlain-de-la-Rose-Blanche
- Josée Proulx, ASI ayant un mandat d'aider la conseillère aux soins du Centre d'hébergement

Champlain-de-Gatineau deux jours/semaine

Comité milieu de vie (Comité Expérience client)

Les membres sont :

- Laurie Bouchard, partenaire à l'expérience client et au milieu de vie au Centre d'hébergement Champlain-de-la-Villa-Soleil, au Centre d'hébergement Champlain-du-Château et au Centre d'hébergement Champlain-de-Saint-François
- Nathalie Côté, partenaire à l'expérience client et au milieu de vie au Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin et au Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin
- Monica Pitre, coordonnatrice Planetree et partenaire à l'expérience client et au milieu de vie au Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers, au Centre d'hébergement Champlain-de-la-Rose-Blanche et au Centre d'hébergement Champlain-de-Châteauguay
- Geneviève Ramsay, partenaire à l'expérience client et au milieu de vie au Centre d'hébergement Champlain-de-Gatineau
- Annie Tremblay, partenaire à l'expérience client et au milieu de vie au Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes, au Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet et au Centre d'hébergement Champlain-de-L'Assomption
- Sophie Barsetti, directrice de l'expérience client

Comité trajectoire d'hébergement

Les membres sont :

- Huguette Bleau, directrice des opérations et directrice des soins infirmiers et des pratiques professionnelles
- Johanne Vallée, adjointe à la direction des soins infirmiers et des pratiques professionnelles
- Nadia Idir, adjointe à la direction des opérations
- Dr Stefan Cajal, directeur des affaires médicales et pharmaceutiques et directeur des services professionnels
- Francis Etheridge, conseiller-cadre à l'innovation, l'enseignement et la recherche
- Hélène Drapeau, coordonnatrice des opérations et de la transformation au Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes et au Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet
- Annie Girard, coordonnatrice des opérations et de la transformation au Centre d'hébergement Champlain–Jean-Louis-Lapierre et au Centre d'hébergement Champlain-de-Châteauguay
- Julie Leroux, coordonnatrice des opérations et de la transformation au Centre d'hébergement Champlain-du-Château et au Centre d'hébergement Champlain-de-la-Villa-Soleil
- Louise Létourneau, coordonnatrice des opérations et de la transformation au Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin et au Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin
- Juan Marco, coordonnateur des opérations et de la transformation par intérim au Centre d'hébergement-Champlain-des-Pommetiers et au Centre d'hébergement Champlain-de-Saint-François
- Simon Mercier, coordonnateur des opérations et de la transformation au Centre d'hébergement Champlain-de-la-Rose-Blanche
- Guylaine Parent, coordonnatrice des opérations et de la transformation au Centre d'hébergement Champlain-de-L'Assomption