



Rapport annuel de gestion

Groupe Champlain

2017-2018

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	6
3. LA PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT ET LES FAITS SAILLANTS	7
PLANIFICATION STRATÉGIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT POUR LES ANNÉES 2016 À 2018.....	8
LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE AU 31 MARS	11
LES FAITS SAILLANTS	12
4. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION, LES COMITÉS, LES CONSEILS ET LES INSTANCES CONSULTATIVES	23
CONSEIL D'ADMINISTRATION	23
COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ	23
Recommandations provenant de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services	23
Recommandations du Protecteur du citoyen	24
Autres recommandations provenant d'autres organismes externes en matière de qualité ...	24
Recommandations au regard d'évènements sentinelles	24
Rapports trimestriels de la qualité concernant les incidents-accidents	24
COMITÉ DE GESTION DES RISQUES	25
CONSEIL DES MÉDECINS, DENTISTES ET PHARMACIENS (CMDP)	25
COMITÉ CLIENTÈLE	26
COMITÉ EXPÉRIENCE CLIENT	27
COMITÉ DE TRAJECTOIRE D'HÉBERGEMENT	28
COMITÉ D'ORIENTATIONS CLINIQUES	29
COMITÉ DE PHARMACOLOGIE	30
COMITÉ DE PRÉVENTION ET DE CONTRÔLE DES INFECTIONS	30
COMITÉ MAIN-D'ŒUVRE (STATÉGIQUE, SYSTÉMIQUE ET OPÉRATIONNEL)	31
5. LES ACTIVITÉS RELATIVES À LA GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ	33
L'AGRÉMENT	33
LA SÉCURITÉ DES SOINS ET DES SERVICES	33
LES ACTIONS ENTREPRISES CONCERNANT LA SURVEILLANCE, LA PRÉVENTION ET LE CONTRÔLE DES INFECTIONS	34
RAPPORTS DU CORONER	35

LES PRINCIPAUX CONSTATS TIRÉS DE L'ÉVALUATION ANNUELLE DE L'APPLICATION DES MESURES DE CONTRÔLE DES USAGERS (ART 118,1 LSSSS)	35
DIVULGATION DES ACTES RÉPRÉHENSIBLES	35
LES PERSONNES MISES SOUS GARDE DANS UNE INSTALLATION	36
L'EXAMEN DES PLAINTES ET LA PROMOTION DES DROITS	37
6. L'APPLICATION DE LA POLITIQUE PORTANT SUR LES SOINS DE FIN DE VIE	39
7. LES RESSOURCES HUMAINES	40
8. ANNEXE 1 : LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS	41
9. ANNEXE 2 : Les membres des comités.....	45

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

Notre promesse client

Je prends soin avec
respect, professionnalisme et attention.

Une année de grands accomplissements aux bénéfices de tous nos clients

Nous avons l'honneur de vous présenter le Rapport annuel de gestion de Groupe Champlain pour l'année 2017-2018. Ce bilan présente une nouvelle fois de grandes réalisations qui sont le fruit de l'engagement extraordinaire de tout le personnel, des gestionnaires, des médecins, des bénévoles et l'ensemble de nos partenaires qui contribuent directement à faire vivre notre promesse client dans le quotidien de chacune de nos treize installations, et ce, pour chacun de nos 1 500 clients.

Symbole de notre engagement, nous avons procédé en 2018 au déploiement et la promotion de notre promesse client qui résume notre engagement en quelques mots simples : « Je prends soin avec respect, professionnalisme et attention ».

L'adhésion générale à cette promesse a été une grande source d'enthousiasme dans tous les secteurs de notre organisation, tant chez le personnel, les gestionnaires, les médecins et nos bénévoles. Les principales réalisations résumées dans le présent rapport annuel sont d'ailleurs de belles et concrètes démonstrations de la détermination de nos équipes à aller constamment au-devant des attentes et besoins de toutes les personnes qui sont accueillies dans nos centres d'hébergement. Nous sommes fiers de pouvoir affirmer que toutes nos pratiques, qu'elles soient d'ordre clinique, administratif ou de gestion, cherchent à se distinguer aux yeux de nos clients en faisant place à l'humanisme et leur sens de la compassion.

Nos efforts ont porté en particulier sur une écoute active et authentique dans la recherche d'améliorations tangibles pour chaque client. Groupe Champlain a ainsi poursuivi ses actions pour recueillir et apprécier l'expérience vécue et exprimée par les clients et les proches. L'an dernier, c'est près de 50 % des clients qui ont partagé leur expérience vécue à l'égard de la vie au quotidien, des services et des soins. Pour les clients qui sont à leur première année de vie dans un centre d'hébergement, c'est à deux reprises que l'organisation mesure son expérience vécue.

Cette rétroaction obtenue de manière continue auprès de notre clientèle nourrit les stratégies d'amélioration déployées par nos équipes. Des stratégies qui s'inscrivent dans le modèle que nous appelons dorénavant le « Modèle Champlain », tant il se démarque actuellement au sein du réseau québécois des soins et des services en hébergement de longue durée. Nos dirigeants, gestionnaires et

intervenants sont d'ailleurs fréquemment invités à différentes conférences ou colloques, notamment le Forum provincial du Ministre, pour parler de notre approche d'amélioration et des innovations réalisées dans nos établissements.

Le Modèle Champlain conjugue deux approches d'amélioration : l'approche Planetree reconnue internationalement en misant sur des milieux de soins de qualité et centrés sur la personne, dont Groupe Champlain a déjà obtenu la certification « Argent » pour ses installations en Montérégie et l'approche de gestion performante qui visent à créer de la valeur aux yeux du client en misant sur l'excellence des opérations, le développement et l'engagement des personnes en supportant des projets d'amélioration, de petite ou grande envergure, identifiés et mis en œuvre sur le terrain des soins et des services. Au cours de la dernière année, notre organisation s'est tout particulièrement engagée dans le développement de leaders dans la gestion de proximité. Inspirés des orientations organisationnelles clairement définies, ces leaders sont appelés à intégrer notre philosophie dans leurs pratiques de gestion et dans des comportements privilégiés qui laissent toute la place à notre promesse client. Des leaders forts, des agents de changement bien appuyés et des équipes engagées sont les ingrédients déterminants du Modèle Champlain.

Le Modèle Champlain a d'ailleurs démontré sa grande efficacité dans le cadre de l'investissement ministériel afin de bonifier les services d'hygiène en CHSLD et pour organiser une offre d'un deuxième bain. En effet, Groupe Champlain a rencontré les attentes ministérielles dans un délai rapide et dans le respect des attentes de sa clientèle. Depuis février 2018, tous les clients, dont les conditions particulières le permettent et qui le désirent, peuvent recevoir un deuxième bain par semaine. Cette offre bonifiée a été rendue possible par une réorganisation optimale du travail afin de s'assurer que les clients puissent en profiter selon leurs attentes et préférences.

Il nous fait plaisir de conclure ce bilan de nos grandes réalisations de l'an dernier en disant un merci particulier à tous ceux qui ont contribué à ces réussites. Groupe Champlain peut compter sur une contribution exceptionnelle d'équipes dévouées à notre clientèle et leurs proches. Que ce soit chez le personnel des soins et services, le personnel de soutien et administratif, les gestionnaires, les médecins et les bénévoles, cette force vive est palpable dans chacune de nos installations et chacun de nos services. Merci pour tout ce vous réalisez pour la clientèle.

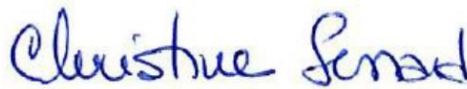
Un merci particulier aussi à nos clients et leurs proches qui nous accorde leur confiance pour mettre en place les meilleures conditions de vie possible lors de leur séjour d'hébergement.

Vous pouvez être assurés de notre respect, professionnalisme et attention en toutes circonstances.



FRANÇOIS CAMPEAU

Président du conseil d'administration



CHRISTINE LESSARD

Présidente-directrice générale

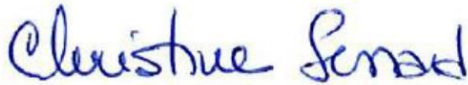
2. LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

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 2017-2018 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 2018.



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 treize installations faisant partie du réseau public de santé et des services sociaux, à titre de centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD, Art. 83, LSSSS). Au 31 mars 2018, Groupe Champlain comptait 1448 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 (Belœil)
- 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)

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 humanité 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

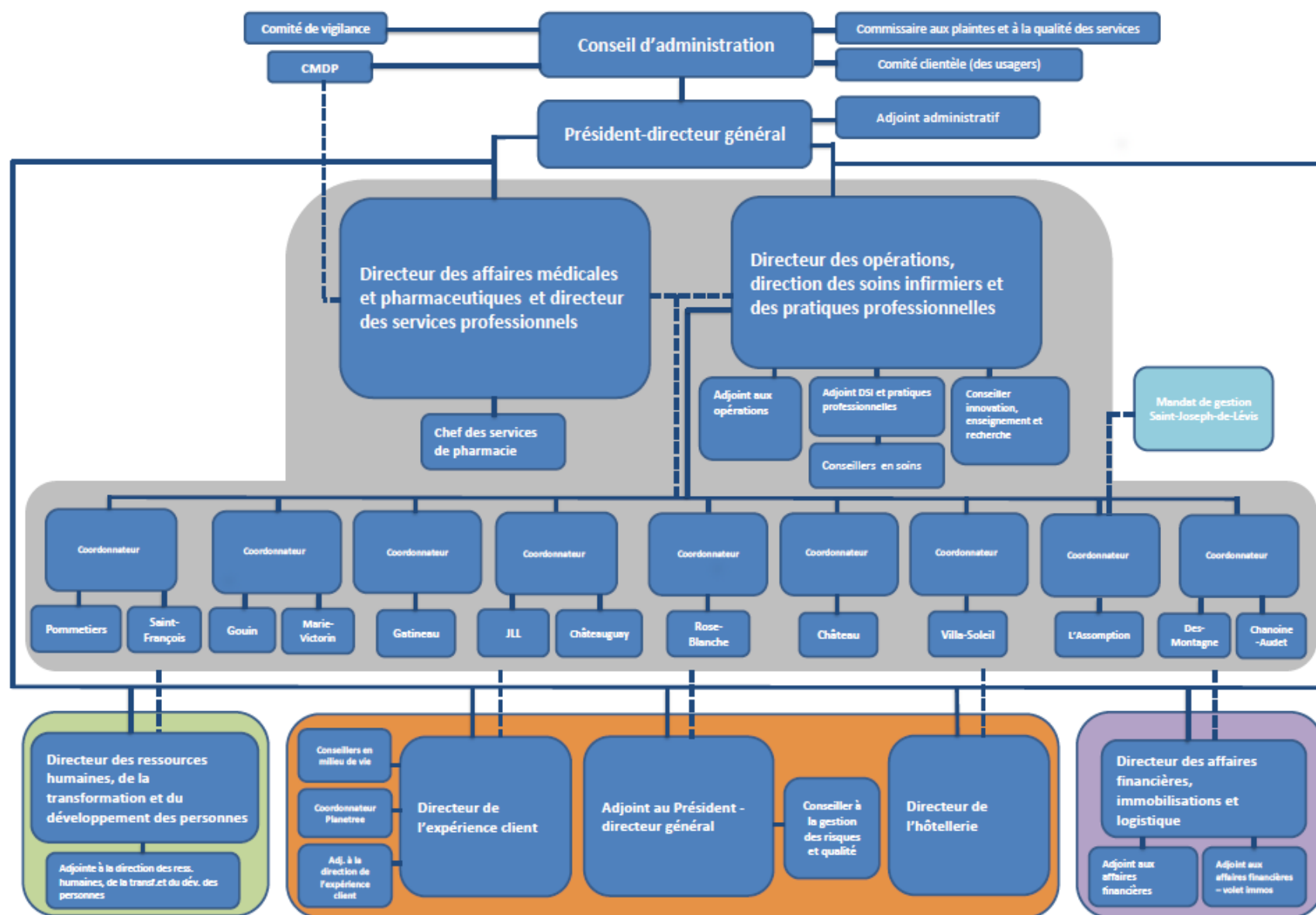
L'organisation a retenu quatre grandes priorités pour lesquelles des orientations et des objectifs précis ont été établis dans le cadre de la planification stratégique 2016-2018 :

PRIORITÉS	ORIENTATIONS	OBJECTIFS
Nouveau modèle d'affaires	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 treize installations.

Nouveau cycle de planification 2019-2023

Groupe Champlain a complété le cycle de sa planification stratégique 2015-2018. Un bilan des grandes réalisations et l'évaluation de l'atteinte des cibles prévues à ce plan ont servi d'assises pour lancer une nouvelle démarche organisationnelle en prévision de l'adoption d'une planification quinquennale en 2018-2019. L'adoption de la nouvelle planification est prévue pour juin 2018.

LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE AU 31 MARS



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 de la promesse client

Groupe Champlain a formulé en quelques mots simples et concrets une promesse client qui traduit les attentes de la clientèle à l'égard du personnel, des médecins et des bénévoles de l'établissement. Cette promesse client a fait l'objet d'une promotion soutenue pour susciter une adhésion large dans toute l'organisation :

- diffusion mensuelle d'un des douze comportements attendus issus de la promesse client;
- divers objets promotionnels offerts au personnel (mousse désinfectante, aromathérapie, épinglettes);
- réalisation de douze capsules vidéos pour chaque comportement attendu associé à la promesse client, avec la participation de douze membres du personnel ambassadeurs de la promesse client et dix clients. Ces capsules vidéos sont utiles pour assurer la promotion de la promesse client lors d'activités mensuelles auprès des employés et dans le cadre du programme d'accueil des employés.

Un sondage a été réalisé à mi-parcours du déploiement pour connaître le niveau d'implantation. Les résultats démontraient que 90 % des répondants connaissaient la promesse client et 49 % observaient des changements favorables découlant de la promesse.

L'implantation du Modèle Champlain : le leadership créateur de valeur aux yeux du client

Groupe Champlain a poursuivi l'intégration de son modèle de gestion de la transformation, dont le cadre conceptuel et méthodologique qui soutient la création de valeur aux yeux du client. Ce modèle intégrateur fait place aux deux approches auxquelles Groupe Champlain adhère : l'approche Lean et l'approche promue par le Réseau Planetree. Le Modèle Champlain cherche à créer de la valeur aux yeux du client en s'assurant que les actions et les décisions soient tournées vers l'atteinte de l'excellence opérationnelle, à chaque moment du quotidien du client, aux moments forts de la journée, aux activités clés, afin que le « 24 heures » soit normalisé, avec le moins de perturbations pour le client.

Pour poursuivre les efforts d'implantation du Modèle Champlain, l'année 2017-2018 a vu d'importantes réalisations :

- site pilote à Châteauguay pour l'implantation complète des éléments structurants du système de gestion pour s'assurer que le déploiement Groupe Champlain soit un succès (prévoir l'imprévisible);
- accompagnement des gestionnaires afin qu'ils développent les habiletés de gestion de proximité;
- soutien aux équipes par le gestionnaire afin d'identifier les problématiques (du « 24 heures » du client) et identifier les solutions concrètes à mettre en place en équipe (gains et réussites rapides);

- optimisation des liens transversaux en maximisant les occasions de travail en interdisciplinarité (équipe de soins, hygiène et salubrité, hôtellerie, ergothérapie, physiothérapie, ressources humaines, etc.) par la mise en place d'éléments structurants ;
- réunions multidisciplinaires quotidiennes de 15 minutes par chacune des unités de soins et réunions multidisciplinaires hebdomadaires de 60 minutes pour chacune des installations; ordres du jour standardisés, salles de pilotage avec indicateurs de résultats affichés et accessibles à tous sur les unités de soins (en cours de déploiement); méthode terrain d'approche de résolution de problèmes (Gemba).

Les améliorations à apporter au niveau des services médicaux afin de rehausser l'expérience client ont été identifiées. Des activités de communication ont eu lieu afin d'informer les médecins des orientations en matière d'expérience client. Il y a notamment eu présentation de la promesse client aux médecins par les coordonnateurs des installations.

Des projets à valeur ajoutée aux yeux de la clientèle

L'établissement a soutenu la réalisation de projets concrets pour animer la vie des clients tout au long de leurs parcours d'hébergement :

- concerts donnés par la Société pour les arts en milieu de santé – SAMS (deux par installation par année) ;
- programme de bien-être en partenariat (zoothérapie, musique et mémoire); Défi des 1500 visites (pour une deuxième année consécutive) : 91 % de la clientèle a pu bénéficier d'au moins une visite de qualité dans le temps des fêtes par le personnel, les gestionnaires, les bénévoles et leurs proches, ce qui représente une augmentation de 7 % par rapport à l'année précédente;
- offre spécialisée de services de massothérapie dans sept installations;
- projet pilote en domotique en développement au Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin;
- repas à thèmes offerts en collaboration avec les services d'animation et la Direction de l'hôtellerie.

Soutien à la participation des clients et leurs proches

Groupe Champlain désire assurer le développement de l'expérience client en mettant à contribution les clients et leurs proches dans tous les aspects de l'organisation, tant au niveau opérationnel, systémique que stratégique. Leur participation directe et effective est un gage de succès et contribue à l'identification et à la réalisation d'améliorations de manière continue :

- représentativité des usagers dans les comités d'établissement a été révisée afin de garantir leur contribution à différents niveaux de l'organisation :
 - comités d'usagers : chaque installation a son propre comité des usagers ;
 - comité clientèle : Groupe Champlain a été institué pour assurer la représentation des clients de toutes les installations auprès de la haute direction et du conseil d'administration ;
 - comité clientèle aviseur au conseil d'administration : ce sous-comité du Comité clientèle collabore à la définition des enjeux stratégiques de l'expérience client à titre consultatif auprès du conseil d'administration, et contribue activement à la réalisation des orientations de l'organisation en matière d'expérience client.

- participation aux comités d'amélioration continue traitant de Planetree et du milieu de vie dans les installations;
- participation aux dégustations des menus été et hiver;
- participation aux groupes de discussion (portrait organisationnel, planification stratégique 2019-2023), entrevues d'embauche;
- consultation dans le cadre de travaux de réfection visant à offrir un environnement accueillant, chaleureux et adapté, notamment pour les halls, les chambres et les aires communes.

Développement de la visibilité du « Service Plus » pour le service alimentaire

En collaboration étroite avec la Direction de l'expérience client, la Direction de l'hôtellerie a développé et mis en place un programme « Service Plus » qui offre une palette d'options aux clients, leurs aidants, leurs familles, et leurs employés pour agréementer leur quotidien en centre d'hébergement :

- menu traiteur : service de traiteur sur demande, tant pour les clients, leurs familles, mais aussi les employés et gestionnaires de l'établissement;
- panier à découvrir : vente de produits faits maison offerts sous forme d'ensemble-cadeau;
- calendrier des activités : planification de soirées à thème pour les clients et leurs proches;
- offre de produits saisonniers faits maison : tarte, tourtes, pâtés;
- plats à emporter.

Offre du 2^e bain à la clientèle hébergée en CHSLD

En 2017-2018, le MSSS a procédé à des investissements importants dans l'ensemble des CHSLD du Québec pour bonifier les services d'hygiène et pour organiser une offre d'un deuxième bain. Groupe Champlain a rencontré les attentes ministérielles dans un délai rapide et dans le respect des attentes de sa clientèle. Depuis février 2018, tous les clients, dont les conditions particulières le permettent et qui le désirent, peuvent recevoir un deuxième bain par semaine. Les résultats évalués du déploiement de l'offre de service améliorée démontrent qu'en moyenne, entre 60 % et 65 % de notre clientèle souhaite recevoir et reçoivent un deuxième bain chaque semaine. Ce pourcentage peut varier toutefois dans le temps, car nous travaillons avec la préférence de la clientèle et qu'ils leur arrivent de changer d'idée. Il peut arriver également que le client ne soit pas disposé (malade, désorganisé, préfère aller à une activité, etc.) à recevoir le service au moment où il avait été convenu. Cette offre bonifiée a été rendue possible par une réorganisation optimale du travail afin de s'assurer que les clients qui désiraient ce bain additionnel puissent en profiter selon leurs attentes et préférences. Pour chacune de nos installations, l'établissement a développé des plans de contingence afin d'assurer le service du deuxième bain avec la disponibilité de membres du personnel en nombre suffisant.

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

Développement des micro-milieus de vie adaptés

Groupe Champlain a poursuivi le déploiement de son nouveau modèle d'organisation des soins et services adaptés, au bénéfice d'une clientèle regroupée par profil clinique présentant des similitudes et qui bénéficie d'une programmation de soins et services adaptés. L'organisation de la vie dans nos CHSLD en micro-milieus de vie adaptés s'inspire à la fois des besoins exprimés par les clients, des connaissances

géronto-gériatriques les plus à jour, des meilleures pratiques pour améliorer la réponse aux besoins de la clientèle.

Cette approche innovatrice d'organisation des milieux de vie a été expérimentée avec succès dans plusieurs installations, mais tout particulièrement, par son importance et son envergure, lors de la mise en place du projet pilote au Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers.

Les résultats obtenus démontrent que les micro-milieus permettent de mieux répondre aux besoins des clients et améliorent l'approche de soins et de services personnalisée. Les résultats sont concrets pour les clients et leurs proches : meilleur confort, plus de sécurité, meilleure cohabitation de tous, diminution de l'anxiété et de l'agressivité et, découlant, la réduction de la médication associée à ces problématiques. Ces résultats probants nous incitent à poursuivre dans cette voie. La démarche est évolutive par les améliorations à notre méthodologie d'implantation des micro-milieus dans l'ensemble des installations, mais aussi par le raffinement de notre approche pour tenir compte des réalités spécifiques de la clientèle et des milieux.

Le développement des micro-milieus est un projet majeur d'amélioration pour lequel l'équipe médicale a apporté une contribution importante. L'exercice d'appariement de la clientèle (associer les clients au micro-milieu de vie correspondant à son profil de besoins) comporte en effet, un volet portant sur l'évaluation des besoins médicaux qui a profité de la collaboration étroite des médecins du Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers, dans le cadre du projet pilote réalisé dans cette installation. Une bonne communication a été assurée auprès des médecins de l'installation tout au long de la mise en place du projet pilote. Également, l'état d'avancement du projet a été présenté à l'assemblée générale annuelle du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, de même que l'annonce que le programme sera élargi à d'autres installations du Groupe Champlain en 2018-2019.

Déploiement de l'approche Planetree

Le modèle Planetree, en déploiement continu dans l'organisation, est un élément clé du Modèle Champlain. Planetree 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 des souhaits de la clientèle et en partenariat avec celle-ci. Le client sera ainsi toujours au cœur de nos actions grâce à une approche de soins, de services et de gestion qui s'assure toujours d'être tournée, d'abord et avant tout, vers l'humain. Des réalisations importantes ont concrétisé cette intention forte de notre organisation :

- évaluation de la santé (taux de réponse du personnel et des médecins : 56 %) et du portrait organisationnel mené par le Réseau Planetree Francophone (près de 125 participants : employés, clientèle, médecins et bénévoles) d'où découle un plan d'action à la lumière des recommandations émises;
- démystification et recrutement d'ambassadeurs et de formateurs Planetree réalisés via une tournée par la coordonnatrice Planetree et un kiosque à la semaine santé mieux-être dans toutes les installations (plus de 1000 employés rencontrés et plus de 150 ont présenté un intérêt pour devenir des ambassadeurs/formateurs Planetree);
- formation portant sur les relations interpersonnelles donnée par plus de 30 formateurs et qui a rejoint plus de 1200 employés;
- présentation au Symposium Art et Vieillesse à l'UQAM pour les projets d'art-thérapies réalisés dans différentes installations;

- Démarche débutée pour une demande de certification internationale prévue pour 2019.

Une culture de la mesure pour soutenir l'expérience client

La direction de l'expérience client a été mandatée pour implanter et mesurer l'expérience vécue par le client, tout au long de son parcours d'hébergement afin de créer de la valeur à ses yeux. Des indicateurs précis inspirés par « The Health Foundation » et des sources provenant d'établissements de santé américains reconnus pour la qualité de leurs services et la fidélisation de leur clientèle, ont été identifiés pour mesurer l'expérience client dès l'accueil, jusqu'à la fin du parcours d'hébergement. Le réseau Planetree international a également inspiré le développement des indicateurs spécifiques à la réalité de la clientèle de Groupe Champlain.

Les résultats disponibles à toutes les périodes permettent de soutenir en continu le système de gestion et servir d'aide à la décision pour identifier les ajustements requis et faire ainsi une réelle différence dans le vécu de la clientèle.

En 2017-2018, après une première année d'implantation des indicateurs expérience client, plus de 800 clients ont été interrogés quant à leur expérience vécue. Il s'agit d'une augmentation de 27 % en comparaison avec la méthodologie précédemment utilisée qui consistait à sonder la satisfaction une fois tous les deux ans. Avec l'instauration de ces nouveaux indicateurs, il est maintenant prévu que chaque client contribue à l'évaluation de son expérience minimalement deux fois pendant la première année de son hébergement.

Amélioration des installations

Groupe Champlain a élaboré et mis en place un plan de maintenance uniformisé pour l'ensemble de ses installations, afin d'offrir un service client de qualité et de répondre aux mesures d'amélioration ciblées à la suite des visites ministérielles d'appréciation.

Au chapitre des investissements pour les installations détenues par Groupe Champlain, plus de 1 442 000 \$ ont été réalisés, dont 890 000 \$ en maintien des actifs des bâtiments et 554 000 \$ en équipements et mobiliers. C'est plus de 30 projets qui ont été réalisés pour le maintien des actifs.

Pour les installations opérées par Groupe Champlain, mais de propriété publique, l'établissement a obtenu un financement de 3,5 millions de dollars pour les projets de maintien d'actifs et rénovation fonctionnelle. Les projets suivants ont été réalisés avec cette enveloppe :

- réaménagement d'une aile complète d'une unité de vie du Centre d'hébergement Champlain-Marie-Victorin (600 000 \$);
- réalisation de projets visant la réfection ou l'amélioration du chauffage, la ventilation et l'air conditionné (CVAC) dans les installations, notamment avec la mise en place d'un programme centralisé de régulation des systèmes CVAC (700 000 \$);
- remplacement du système d'appel de garde : Centre d'hébergement Champlain-Marie-Victorin (350 000 \$);
- remplacement des gicleurs : Centre d'hébergement Champlain-Châteauguay (900 000 \$) et Centre d'hébergement Champlain-de-L'Assomption (750 000 \$);
- divers autres projets (300 000 \$).

Deux installations ont fait l'objet d'un rafraîchissement majeur de la peinture des chambres des clients pour un investissement total de 100 000 \$: Centre d'hébergement Champlain—Marie-Victorin et Centre d'hébergement Champlain—Jean-Louis-Lapierre.

Début des travaux pour la mise en place d'un nouveau modèle de service de pharmacie

La direction de Groupe Champlain a initié une démarche d'analyse de la situation et des options de transformation du service de pharmacie pour toutes les installations. À la lumière de ces analyses, des changements dans les dessertes de services et des partenariats sont à l'étude avec les services de pharmacies des autres établissements et des pharmacies impartitrices. Ces travaux se poursuivront en 2018-2019 pour mettre en place un nouveau modèle de service de pharmacie.

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

Priorité à l'attraction et la rétention

Des efforts importants ont été faits pour accroître la visibilité de Groupe Champlain. Une page carrière sur le site web et l'utilisation dynamique des médias sociaux (Facebook et LinkedIn) ont généré de très bons résultats : hausse du nombre de candidats postulants, hausse de notre potentiel de recrutement, meilleur ciblage des candidats potentiels.

Cette plus grande visibilité soutient notre embauche en continu et est maintenant bien intégrée dans les pratiques des ressources humaines. Ceci nous permet de stabiliser davantage les effectifs auprès des clients.

Des difficultés d'attraction pour les infirmières et les préposés aux bénéficiaires toutefois dans un environnement hautement compétitif. Cependant, Groupe Champlain tire très bien son épingle du jeu en demeurant un milieu de travail attractif qui se distingue et en rencontrant ses cibles d'embauche.

Les programmes d'accueil et d'intégration du personnel, de même que celui portant sur la reconnaissance, ont été révisés après une large consultation auprès des employés, des partenaires syndicaux, de même que de certaines instances de la clientèle. Ces programmes sont autant de leviers permettant de fidéliser nos employés et agir concrètement sur la rétention de gens de talent.

Infirmier praticien (IPS) à Groupe Champlain : un atout à la qualité des soins

Dans le cadre d'un partenariat avec le CISSS de Chaudière-Appalaches et l'implication des médecins de l'installation de Chanoine-Audet, Groupe Champlain a reçu son premier infirmier praticien en gériatrie, le 9 avril 2018, à l'installation de la rive-sud de Québec.

Cet infirmier praticien spécialisé possède une grande expérience clinique spécifique en gériatrie et est déjà un actif important pour les équipes de soins et services. Par sa pratique clinique élargie lui permettant de prescrire des tests diagnostiques et des traitements, l'IPS agit comme un complément essentiel à l'équipe médicale et de soins, aux besoins de plus en plus complexes de la clientèle hébergée.

Des résultats pour la gestion intégrée de la présence au travail

Les données préliminaires connues à ce jour, pour l'année 2017-2018, montrent une hausse du ratio d'assurance salaire comparativement à 2016-2017. Cette hausse, dont les causes sont multifactorielles, a justifié la mise en place d'un plan d'action qui se poursuivra en 2018-2019.

La révision de la structure de fonctionnement et des mandats des comités paritaires en santé et sécurité du travail (CPSST) a permis, dans chacune des installations, une prise en charge collective de différents risques associés au travail. Cependant, au cours de la prochaine année, des effets significatifs sont attendus comme résultats des actions pour agir sur les accidents avec perte de temps et à la gravité des blessures. À ce jour, les données de Groupe Champlain démontrent un suivi étroit de la performance au niveau des accidents de travail pour 118 accidents avec perte de temps, soit le même nombre que l'an dernier.

Développement des compétences professionnelles pour tous les titres d'emploi

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 pour la réalisation des projets organisationnels majeurs prévus à la planification stratégique, notamment Planetree, Mesures d'urgence, RCR, Hemlich, hygiène des mains, dysphagie, précautions pour médicaments cytotoxiques, programme d'accueil, mesures de contrôle.

Suite à la dernière négociation de la convention collective nationale, il a été convenu de la nécessité de mettre sur pied une formation pour les infirmières sur l'évaluation de la condition physique et mentale de la personne symptomatique. Ce beau projet de rehaussement des connaissances des infirmières a permis de former plus de 80% de nos infirmières au cours de la dernière année et ainsi améliorer la qualité des soins offerts.

Une place importante a été consacrée à la formation sur les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD), afin de mieux comprendre et intervenir auprès de notre clientèle.

Par ailleurs, de la formation a été offerte aux gestionnaires pour favoriser l'intégration des 20 pratiques de gestion, pour stimuler un style de gestion transformationnel et en recherche de solutions avec leurs équipes de travail respectives. Ainsi, chacun des gestionnaires a pu bénéficier de 10 heures de coaching personnalisé, en plus de participer activement à des groupes de co-développement.

Mobilisation de l'équipe médicale

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 de l'Hôpital 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 CMDP a accueilli deux conférenciers de renom pour traiter de sujet d'intérêt pour l'évolution de leur pratique :

- Docteur Fernand Turcotte, professeur émérite de l'Université Laval, spécialiste et auteur d'ouvrages sur la médecine préventive — Conférence sur le surdiagnostic;
- Madame Caroline Sirois, pharmacienne, pharmaco-épidémiologiste, professeure agrégée au Département de médecine sociale et préventive de la Faculté de médecine de l'Université Laval, chercheuse au Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec et chercheuse associée à l'Institut national de santé publique du Québec — Conférence sur la surprescription chez les clients en CHSLD.

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

Transformation de l'offre et de l'organisation du service alimentaire

L'année 2017-2018 a été une année importante de réalisations pour le service alimentaire dans l'ensemble des installations. Le menu a été revu complètement, en accord avec les demandes de la clientèle, afin que l'offre repas soit rehaussée en goût, saveur et variété, avec l'attention constante que les mets soient adaptés aux goûts de la clientèle. Mais cette préoccupation d'offrir des plats savoureux est couplée avec une volonté d'offrir un service de repas animé, vivant et brisant la vie institutionnelle. Par exemple, pour souligner les occasions spéciales, chaque mois est marqué par la proposition de menus thématiques. Le service alimentaire propose ainsi des desserts, des brunchs et des soupers inspirés des traditions d'antan et des talents des cuisiniers de Groupe Champlain. Avec la contribution du service des loisirs, ces occasions donnent le ton à la fête afin que chaque personne, en famille, entre amis, puisse se rassembler et vivre des moments de plaisirs.

Des améliorations ont été apportées aux aliments à texture modifiée que requièrent plusieurs clients hébergés en CHSLD. Un suivi de la satisfaction est assuré, afin d'apporter les ajustements nécessaires de manière continue, pour rencontrer les attentes et les besoins de la clientèle.

La sécurité des aliments a fait l'objet d'une attention particulière afin de maintenir des standards de sécurité et de qualité élevés, notamment par des actions pour renforcer la sensibilisation, la formation et la responsabilisation de tout le personnel à l'égard du respect des règles d'hygiène, de salubrité et de sécurité au travail.

Le service alimentaire a également revu son fonctionnement :

- mise en place d'une politique claire du service alimentaire auprès des employés, des coordonnateurs, du comité de direction et conseil d'administration;

- assignation pour le chef de production d'une mission terrain et organisationnelle ;
- mise en place d'un cadre avec des objectifs précis, en lien à la gouvernance, à l'expérience client, au développement des affaires et à la main-d'œuvre du Groupe Champlain.

Au chapitre de la gestion des ressources humaines, matérielles et financières, la Direction de l'hôtellerie s'est assuré d'une gestion performante au quotidien, notamment par :

- révision de la structure d'encadrement pour garantir une gestion de proximité aux employés de plancher ;
- travail étroit avec les ressources humaines pour fournir en suffisance une liste de rappel pour les remplacements, les départs ponctuels ou définitifs du personnel ;
- développement des ressources de communication pour une résolution de problème rapide ;
- responsabilisation du personnel par la création d'un chef d'équipe par résidence ;
- suivi amélioré des per diem de dépenses ;
- sensibilisation du personnel sur les achats ;
- contrôle des pertes ou surplus de productions.

Stratégie visant la diminution du recours aux antipsychotiques au sein de Groupe Champlain

Groupe Champlain adhère aux objectifs ministériels visant à réduire l'utilisation des antipsychotiques, encourageant le recours à des approches non pharmacologiques. Les guides publiés par l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) en décembre ont servi de base en préparation du nouveau programme de Groupe Champlain. La démarche a été présentée aux médecins et aux pharmaciens à l'occasion de l'assemblée générale annuelle du CMDP en vue d'élaborer et d'implanter le nouveau programme en cours d'année.

La recherche des meilleures pratiques a été réalisée pour examiner ce qui se fait ailleurs en matière de programme visant la diminution de l'utilisation des antipsychotiques. Un premier document présentant les étapes à réaliser pour mettre en place un plan de surveillance de l'utilisation des antipsychotiques a été élaboré en collaboration avec les médecins du Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin. Une grille de suivi des antipsychotiques a également été développée et son utilisation a débuté en projet pilote à ce même centre.

Du nouveau à la Fondation

Groupe Champlain a soutenu la revitalisation de la Fondation *Nos aînés, nos amours* avec un directeur général dédié pour en assurer son développement, tant pour ses sollicitations que pour le rayonnement d'œuvres et de bienfaits pour la clientèle :

- promotion du nouveau site Internet : www.nosainesnosamours.ca et accentuation de la présence dans les réseaux sociaux ;
- nouveaux outils promotionnels en fonction de la nouvelle image ;
- lancement officiel auprès de la communauté d'affaires — amis de Groupe Champlain ;
- gouvernance renouvelée avec la formation d'un conseil d'administration composé d'administrateurs avec compétences de haut niveau ;
- formation de plusieurs comités pour soutenir les activités de financement et favoriser la réalisation de projets innovants et à valeur ajoutée pour la clientèle ;

- réalisation de la première campagne de financement « Les p'tits cœurs » à l'occasion de la Saint-Valentin;
- lancement de la campagne interne de financement auprès du personnel et des médecins.

Partenariat avec la SAMS

Groupe Champlain a poursuivi sa collaboration avec la Société pour les Arts en milieux de santé (SAMS), plus grand réseau de musiciens professionnels bénévoles du Québec, afin d'offrir à sa clientèle plusieurs concerts au sein même de ses installations. Ceci permet aux clients d'avoir accès à des concerts musicaux de haute qualité dans leur milieu de vie.

Canal de télé communautaire Groupe Champlain

Une chaîne de télé communautaire a été mise en place dans toutes les installations afin d'offrir à la clientèle un mode de communication vivant et dynamique. La chaîne diffuse un contenu sur mesure pour la clientèle et elle est disponible à l'accueil, dans les chambres des résidents et les lieux communs (salon, salle à manger). Le Canal Champlain met de l'avant la vie de nos clients, les activités, l'horaire des services, le menu de la semaine, des messages d'intérêts et des événements marquants.

Rayonnement de l'expertise de Groupe Champlain

Des représentants de Groupe Champlain ont participé activement à des événements, des conférences, des colloques et des publications du réseau de la santé pour présenter ses expériences innovantes en matière de soins et services en milieu d'hébergement :

- conférence sur les micro-milieus au colloque organisé par la revue « *Le Point en santé* »
- voyage d'échange avec le consortium Sedna en France et Belgique pour la visite d'établissements d'hébergement ;
- présentation du projet de développement des micro-milieus de vie à l'OIIQ ;
- colloque sur le mieux-être des aînés 2018 (MSSS):
 - conférence d'ouverture *Le virage client/Réflexion sur les enjeux et stratégies pour une approche intégrée* ;
 - participation à la table ronde sur l'amélioration des services alimentaires
 - tenue de kiosques thématiques.
- partenaire au colloque de l'IUGM 2017 « *Les soins de longue durée : défis et passions* », notamment avec la participation au comité scientifique et pour plus de dix présentateurs aux ateliers et conférences ;
- séances d'affiches et conférence au Congrès international Planetree ;
- conférence prononcée au *Symposium Art et vieillissement* (UQAM) ;
- prix reçu au concours des meilleurs vidéos au Congrès International Planetree à Baltimore
- partenaire au 3^e Salon de l'engagement citoyen (Montréal) ;
- finaliste au concours *L'amitié n'a pas d'âge* dans la catégorie « Lecture et écriture » ;
- articles divers dans des revues spécialisées, dont *La Gérotoise*.

Amélioration pour la gestion des approvisionnements et de la logistique

Groupe Champlain a débuté le déploiement de la plate-forme Virtuo pour la gestion des activités d'entretien et de réparation. En 2017-2018, sept installations visées sur treize ont accès à la plate-forme. Le processus d'approvisionnement est maintenant uniforme et structuré pour l'ensemble des établissements du Groupe Champlain et intégré à la plateforme Virtuo. La formation et le coaching ponctuel des utilisateurs ont été réalisés. Le déploiement de la plate-forme se poursuivra cette année.

Également, la gestion de tous les contrats de Groupe Champlain est maintenant centralisée, générant ainsi des économies de performance substantielles. La direction des affaires financières, des immobilisations et logistique apporte un soutien pour l'analyse et la gestion pour tous les contrats de Groupe Champlain. Cette gestion assure un suivi performant avec des recommandations et alertes pour environ 300 ententes inscrites à la plate-forme Virtuo et plus de 240 contrats en périphérie.

Harmonisation et optimisation de la gestion financière, immobilière et logistique

Plusieurs travaux des réorganisations, d'harmonisation et d'optimisation des processus ont été réalisés pour assurer une gestion performante de l'ensemble des secteurs de la Direction des affaires financières, immobilisations et logistique. La structure de gestion aux immobilisations et services techniques a été revue à la suite de la restructuration organisationnelle. Une révision complète de la charte comptable a été complétée pour l'ensemble de Groupe Champlain afin de tenir compte de la réorganisation des directions. Les gestionnaires de chaque direction disposent de nouveaux rapports de gestion, en conformité avec la réorganisation de Groupe Champlain, notamment soutenu par la publication d'indicateurs et de per diem de dépenses ciblés pour les suivis prioritaires.

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

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les membres sont :

- François Campeau, président du conseil d'administration
- Johanne Brien, secrétaire
- Anne Beauchamp
- Guillaume Journal

Le conseil d'administration a tenu quatre rencontres au cours de l'année 2017-2018.

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

Le Comité de vigilance et de la qualité est responsable, principalement, d'assurer auprès du conseil d'administration, le suivi des recommandations de la 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.

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

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

Au cours de l'année 2017-2018, le Comité de vigilance et de la qualité a reçu et traité les recommandations suivantes :

Des rapports anonymisés des plaintes et des interventions conclues, incluant les recommandations et les suivis effectués par la commissaire, ont été présentés et adoptés par les membres du comité. Ces rapports incluent les recommandations formulées par la commissaire auprès de différentes instances et directions de l'établissement en lien avec les motifs suivants :

- soins et services dispensés;
- relations interpersonnelles;
- l'organisation du milieu et les ressources matérielles.

Recommandations du Protecteur du citoyen

Aucune plainte n'a été adressée au Protecteur du citoyen.

Autres 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. Pour 2017-2018, 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 réalisées en 2016-17, de celles contenues au rapport de visite d'Agrément Canada de 2016 et des recommandations formulées par des organismes d'inspections professionnelles dont le MAPAQ qui a effectué la visite de quatre installations. Les principaux éléments de recommandations du MAPAQ concernent la conformité des températures et la présence d'un registre pour le personnel affecté à la préparation des produits ou au lavage ou au nettoyage du matériel et des équipements en contact avec les produits. Des activités de contrôles ont été déployées pour assurer le maintien de la température et le registre du personnel exigé a été élaboré et déployé.

Recommandations au regard d'évènements sentinelles

Un rapport trimestriel des évènements sentinelles incluant les recommandations retenues et leur suivi est présenté et analysé au comité. Pour l'année 2017-2018, les principaux suivis réalisés étaient en lien avec les thématiques suivantes :

- la prévention et gestion des comportements d'abus;
- la gestion des médicaments à risque élevée;
- la prévention et gestion des chutes.

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 l'expérience client, 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. Le contenu du rapport trimestriel est revu annuellement suivant les discussions avec les membres du comité.

Les principaux indicateurs qui ont fait l'objet de suivis avec le Comité de vigilance et de la qualité sont :

- les chutes avec conséquences graves;
- les blessures d'origine inconnue;
- les évènements ou cas de suspicion d'abus et d'agression;

- l'évolution des indicateurs liés à l'expérience client (accueil, parcours d'hébergement, fin de vie, niveau de confiance).

COMITÉ DE GESTION DES RISQUES

Dans le respect de l'article 183.2 de la LSSSS, 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 des causes des incidents, et accidents et recommander au conseil d'administration la prise de mesures visant à prévenir la récurrence de ces incidents et accidents ainsi que la prise de mesures de contrôle, s'il y a lieu.

Les principales réalisations du Comité de gestion des risques en 2017-2018 sont :

- la révision du processus d'avis/alerte avec la définition des rôles, des responsabilités et ses éléments de traçabilité à consigner ;
- la révision de la procédure médication à niveau de risque et d'alerte élevé ;
- la collaboration au développement d'outils liés à la prévention des chutes par la participation à un groupe de travail ministériel sur la sécurité des soins et des services ;
- la réalisation d'une analyse prospective liée aux blessures d'origine inconnue ;
- la mise à jour et le suivi du plan qualité et sécurité 2016-2018 ;
- l'élaboration de rapports trimestriels dynamiques avec possibilités de ventiler les résultats ;
- l'élaboration d'une plateforme pour assurer l'excellence opérationnelle (agenda de coordination, indicateurs, plan d'amélioration, plateforme d'échanges et de partage des connaissances) ;
- la mise en place de capsules, des mises en situation, quizz mensuel pour rappeler et évaluer les bonnes pratiques en gestion des risques.

*Une liste complète des noms 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 affaires médicales et pharmaceutiques et directeur des services professionnels) ;
- 5 pharmaciens associés permanents ;
- 1 dentiste associé permanent ;
- 1 pharmacien-chef permanent ;
- 1 pharmacienne clinicienne.

Les affaires courantes du CMDP sont assurées par un comité exécutif qui s'est réuni à quatre reprises en 2017-2018. L'assemblée du CMDP a tenu sa rencontre annuelle le 4 novembre 2017, au cours de laquelle deux conférenciers de renom ont fait des présentations très appréciées des membres :

- Docteur Fernand Turcotte, professeur émérite de l'Université Laval, spécialiste et auteur d'ouvrage sur la médecine préventive — Conférence sur le surdiagnostic;
- madame Caroline Sirois, pharmacienne, pharmaco-épidémiologiste, professeure agrégée au Département de médecine sociale et préventive de la Faculté de médecine de l'Université Laval, chercheuse au Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec et chercheuse associée à l'Institut national de santé publique du Québec — Conférence sur la surprescription chez les clients en CHSLD.

COMITÉ CLIENTÈLE

Groupe Champlain a revu sa structure organisationnelle des comités et instances pour sa clientèle. Depuis le 1^{er} avril 2017, un nouveau Comité clientèle a été constitué pour assurer le lien et l'harmonisation entre les comités des usagers institués pour chacun des treize centres d'hébergement de Groupe Champlain, la direction de l'établissement et le conseil d'administration.

Ses responsabilités sont :

- prendre connaissance des résultats des sondages et autres mesures de satisfaction de l'expérience client, les analyser et proposer des pistes d'amélioration;
- être à l'affût des besoins et attentes des clients et leurs proches;
- être à l'écoute et prendre en considération les rétroactions des différentes instances représentant la clientèle (comités des usagers ou autres comités opérationnels);
- participer à deux rencontres du conseil d'administration annuellement;
- émettre et déposer, sur une base annuelle, un rapport au conseil d'administration faisant état des enjeux et proposant des recommandations dans une perspective de donner de la valeur à l'expérience client vécue par les clients et leurs proches.

En 2017-2018, le Comité Clientèle s'est réuni à sept reprises, incluant une présentation au conseil d'administration de Groupe Champlain. Dans ses travaux, le Comité clientèle a joué un rôle actif pour favoriser l'apport, les avis et la participation de la clientèle et de ses représentants, notamment :

- information et demande d'avis : rapports trimestriels de qualité, Canal Champlain, nouveau règlement concernant les modalités d'utilisation des mécanismes de surveillance, traduction des menus, tarification câblodistribution;
- thématiques ayant fait l'objet de consultations :
 - outils d'indicateurs lors de l'implantation en 2017 et de leur révision en 2018 ;
 - politiques sur le tabac, sur la violence au travail ;
 - projet expérience client (musique et mémoire) ;
 - rénovation des accueils, aires de vie, chambres (plans et/ou couleurs) ;
 - reconnaissance aux bénévoles ;
 - cadeaux d'accueil à la clientèle ;
 - description de fonctions et profil de compétences de plusieurs titres d'emplois cliniques,
 - appréciation du Journal Champlain ;
 - programme structure de participation ;
 - règlement sur les mesures de contrôles et contentions, feuillets d'information sur les textures ;

- guide sur l'approche nutritionnelle lors d'une gastro-entérite, procédure relative à l'utilisation de la fouille et de la saisie à l'égard des clients ;
- procédure pour la chaleur accablante.
- Comités et activités ayant permis la participation du Comité clientèle :
 - comité de zoothérapie ;
 - comités systémiques et stratégiques des directions ;
 - activité de dégustation des nouveaux mets prévus dans les menus d'été et d'hiver ;
 - comité pour l'établissement d'un cadre de règles de fonctionnement pour les comités des usagers ;
 - comité calendrier Groupe Champlain pour la clientèle ;
 - focus group portrait organisationnel Planetree et planification stratégique 2019-2023 ;
 - comité d'amélioration continue Planetree/milieu de vie et Bons coups Planetree ;
 - comité de gestion des risques.
- Partenariats et collaborations:
 - journée mondiale de la lutte contre la maltraitance ;
 - rédaction d'articles dans chaque parution du Journal Champlain ;
 - entrevues de sélection ;
 - défis des 1500 visites;
 - présentations dans des colloques et conférences avec des employés de Groupe Champlain.
- Formation :
 - colloques et conférences, Planetree.

Pour le représenter au sein du conseil d'administration, le Comité clientèle a mandaté un Comité aviseur composé de trois de ses représentants. Dans ses avis au conseil d'administration, il fait la promotion d'une culture de soins et de services centrés sur la clientèle et agit à titre de voix officielle de celle-ci auprès du conseil d'administration quant à la pertinence, la qualité, la sécurité et l'efficacité des soins et services dispensés. Il contribue à la détermination des enjeux stratégiques au regard de l'expérience client et collabore à la réalisation des orientations de l'organisation en cette matière.

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

COMITÉ EXPÉRIENCE CLIENT

Le Comité expérience client a pour mandat de guider et de soutenir l'organisation dans l'actualisation de sa vision en regard de l'enrichissement de l'expérience du client tout au long de parcours de vie dans le centre d'hébergement. Il assure la vigie quant à la cohérence des orientations et des activités avec la vision de l'expérience client. À partir d'observations et d'analyses, il émet des recommandations en matière d'orientation que doit prendre l'organisation.

Le comité s'est tenu à huit reprises durant l'année 2017-2018.

Les grands dossiers et réalisations du Comité expérience client :

- déploiement sur douze mois de la promesse client et des douze comportements attendus (plan de communication, outils promotionnels, réalisation d'une capsule vidéo) et planification des stratégies d'ancrage en 2018-2019 (année 2) :
 - déploiement Planetree dans toute l'organisation;
 - planification, coordination, communication et diffusion du portrait et santé organisationnelle ;
 - Planetree : formation de trente-cinq formateurs et à l'ensemble des gestionnaires et du personnel ;
 - mise en place des comités d'amélioration continue Planetree-milieu de vie et de la ritualisation des bons coups Planetree ;
 - planification de la rencontre annuelle du réseau Planetree francophone, participation dans le cadre de la semaine de santé bien-être (tenue d'un kiosque de démystification).
- mise en place de mesures structurantes pour susciter le partenariat de la clientèle au niveau opérationnel, systémique et stratégique ;
- coordination de Services Plus et mise en place de nouveaux services à la clientèle ;
- déploiement d'indicateurs et de processus permettant de mesurer l'expérience client tout au long du parcours de séjour, avec une révision des indicateurs prévue après la suite de la première année;
- coordination du Défi des 1500 visites (deuxième édition);
- soutien aux autres directions en vue de favoriser l'intégration harmonisée et cohérente d'une culture organisationnelle qui soit orientée sur la création de valeur aux yeux du client (p. ex. programme bien-être (zoothérapie), mise en place d'un répertoire harmonisé pour la préparation et le suivi des visites d'appréciation de la qualité des milieux de vie (MSSS), micro-milieus, PDRH, cartes de condoléances traduites en deux langues, révision et élaboration de programmes, politiques et procédures, activités de reconnaissance lors de la semaine de l'action bénévole, implantation du Canal Champlain) ;
- accompagnement aux comités des usagers, clientèle et aviseur ;
- sensibilisation et formation pour contrer la maltraitance ;
- révision du cadre de référence en éthique et du cadre de bénévoles;
- collaboration à la relance de la Fondation Nos aînés, nos amours (recrutement d'un DG et de cinq nouveaux membres externes pour le conseil d'administration de la fondation, réalisation d'une première campagne des petits cœurs, lancement de la campagne de financement interne) ;
- planification et coordination en collaboration avec la direction des affaires financières, immobilisations et logistique de la réalisation d'aires d'accueil portant la signature Champlain.

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

COMITÉ DE TRAJECTOIRE D'HÉBERGEMENT

Le Comité de trajectoire d'hébergement a une vocation stratégique d'excellence opérationnelle et assume la coordination des activités cliniques, auxiliaires et administratives afin de concerter tous les acteurs autour de l'amélioration continue des activités de soins et services durant la trajectoire d'hébergement du client, de l'accueil à la fin de vie.

Sous la responsabilité de la Direction des opérations, des soins infirmiers et des pratiques professionnelles, le comité est composé des directeurs, des adjoints (ou un représentant) de toutes les directions soutien, de coordonnateurs des opérations et de la transformation.

Durant l'année 2017-2018 se sont tenues huit réunions.

Ces rencontres ont permis :

- d'assurer la réalisation des objectifs liés à la planification stratégique de la Direction 2017-2018;
- de favoriser la consolidation de la structure de la Direction des opérations, des soins infirmiers et des pratiques professionnelles;
- de consolider l'intégration du Modèle Champlain auprès de l'équipe de gestion de la direction incluant le suivi de performance des indicateurs;
- de convenir des activités clés du parcours d'hébergement de notre clientèle, consensus essentiel à la réussite de l'implantation du système de gestion auprès des gestionnaires de premier niveau et des équipes;
- de consolider les partenariats transversaux internes intrinsèquement liés à la qualité des soins et des services;
- d'assurer le suivi de la qualité de l'implantation de la promesse client dans l'ensemble de nos installations.

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

COMITÉ D'ORIENTATIONS CLINIQUES

Le Comité d'orientations cliniques est mandaté par le Comité de direction. Il est composé de la directrice des opérations, soins infirmiers et pratiques professionnelles, du directeur des affaires médicales et pharmaceutiques et directeur des services professionnels, de l'adjointe aux soins infirmiers et pratiques professionnelles, des conseillers aux soins infirmiers, de professionnels de l'équipe interdisciplinaire, du pharmacien-chef et d'un médecin et d'invités si requis.

Le mandat de ce comité a été revu en 2017-2018 et a pour principale fonction de recommander les meilleures pratiques au niveau des soins infirmiers et d'assistance et des pratiques professionnelles. Il assure une veille des enjeux et des défis auxquels doit faire face l'organisation dans la réalisation de sa mission. En proposant des orientations, des projets et même des outils cliniques permettant d'y répondre, ce comité permet le partage d'une même vision interdisciplinaire et des actions qui en découlent.

Quatre rencontres du Comité clinique se sont tenues durant l'année 2017-2018.

Principaux travaux réalisés au cours de l'année :

- audit de l'implantation du protocole d'application sur les mesures de contrôle;
- renforcement de la diffusion du dépliant sur les soins d'hygiène;
- audit sur les soins d'hygiène;
- révision de la procédure en situation de chaleur accablante;
- révision des ordonnances collectives suivantes : Nitro, Graval, traitement de la constipation, Épinéphrine et Tamiflu;

- coordination et dispensation de la formation visant le rehaussement des compétences infirmières sur l'évaluation physique et mentale du client;
- révision de la procédure en cas d'altération de l'état nutritionnel.

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

COMITÉ DE PHARMACOLOGIE

Au cours de l'année se sont tenues trois réunions du Comité de pharmacologie.

Les principaux dossiers traités par ce comité en 2017-2018 sont :

- approbation de l'utilisation de médicaments d'exception ou hors liste RAMQ-établissement et compilation des demandes pour l'année 2017-2018;
- évaluation des demandes de nouveaux médicaments;
- révision des classes pharmacologiques;
- réponses aux demandes de recommandations à l'intention du Comité de pharmacologie (révision de formulaires, recommandations quant aux procédures de Groupe Champlain, etc.);
- révision des listes de médicaments disponibles dans la pharmacie de dépannage (projet en cours);
- révision de protocoles, notamment les protocoles associés à certaines ordonnances collectives;
- règles d'utilisation de médicaments (DPh-DC01), notamment la mise à jour de la section «Ajustement des doses de médicaments ciblés selon l'estimation de la clairance de la créatinine»;
- revue d'utilisation de médicaments : aucune revue détaillée pour l'année 2017-2018, mais revue des statistiques d'utilisation des inhibiteurs du DPP-4 et des inhibiteurs de l'acétylcholinestérase afin d'étudier leur statut au formulaire des médicaments de Groupe Champlain;
- révision de trois ordonnances individuelles et collectives : l'administration de la nitroglycérine; le dimenhhydrinate lors de nausées ou de vomissements; les médicaments et les traitements lors de constipation;
- pharmacovigilance :
 - suivi des réactions indésirables, avis de Santé Canada et ruptures d'approvisionnements;
 - suivi des capsules «InfoVigilance» de Santé Canada pour l'année 2017-2018;
 - développement de la procédure DPh-P20 Gestion d'une rupture d'approvisionnement complète d'un médicament donné.

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

COMITÉ DE PRÉVENTION ET DE CONTRÔLE DES INFECTIONS

Le Comité de prévention et de contrôle des infections est mandaté par le comité de direction.

Durant l'année 2017-2018 se sont tenues quatre rencontres du Comité de prévention et de contrôle des infections.

Les principales réalisations sont :

- élaboration et diffusion d'une formation PCI adaptée pour le personnel des services auxiliaires;
- révision de la procédure de gestion des éclosions et des grilles de surveillance;
- campagne annuelle sur l'hygiène des mains et kiosques d'informations sur la PCI et la vaccination saisonnière;

- révision de la procédure de gestion du linge souillé ;
- élaboration du protocole sur les entérobactéries productrices de carbapénémases (EPC) et les bacilles à Gram négatif multirésistants (BGNMR).

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

COMITÉ MAIN-D'ŒUVRE (STATÉGIQUE, SYSTÉMIQUE ET OPÉRATIONNEL)

Les membres du comité clientèle sont :

Comité opérationnel :

- Directrice des ressources humaines — TDP
- Adjointe à la direction DRHTDP
- Chef de service au développement et soutien à la gestion
- Chef de service relations au travail
- Chef de service Expérience employé
- Chef de secteur Expérience employé
- Conseillère cadre au développement professionnel et organisationnel

Comité systémique :

- Adjoint aux immobilisations
- Adjointe aux opérations
- Adjoint expérience client
- Conseiller cadre à la qualité et gestion des risques
- Adjoint DAFIL
- Directeur de l'Hôtellerie

Comité de développement professionnel

- Directrice des ressources humaines — TDP
- Adjointe à la direction RHTDP
- Chef de service au développement et soutien à la gestion
- Adjointe aux pratiques professionnelles
- Adjoint DAFIL
- Coordinatrice Planetree
- Représentant(s) des résidents
- Partenaires RH
- Représentants syndicaux
- Conseillère en soins infirmiers
- Adjointe à la PDG
- Directeur de l'Hôtellerie
- Conseillère cadre au développement professionnel et organisationnel

Comité stratégique

- Directrice des ressources humaines — TDP
- Adjointe à la direction DRHTDP
- Chef de service au développement et soutien à la gestion

- Adjointe aux opérations
- Conseiller cadre à l'innovation l'enseignement et recherche
- Adjointe aux pratiques professionnelles
- Adjointe à la direction de l'expérience client
- Adjoint à la DAFIL
- Directeur de l'Hôtellerie
- Représentant(s) des résidents
- Conseiller RH de l'AEPC
- Représentants des syndicats
- Représentant des établissements d'enseignement (2018)
- Chef de service expérience employé
- Chef de service relations au travail
- Chef de secteur liste de rappel
- Conseillère cadre au développement professionnel et organisationnel

Le comité de main d'œuvre a pour mandat d'assurer la planification, le déploiement, le contrôle et l'ajustement des opérations reliées aux ressources humaines. Le comité de main d'œuvre est une instance de gestion stratégique, systémique et opérationnelle selon les besoins, selon les sujets abordés et en respect au cycle de gestion.

Au niveau opérationnel, le comité a la responsabilité d'assurer les opérations sur les enjeux stratégiques de la direction et de l'organisation. Il a assuré le suivi et priorise les dossiers et des plans d'action concernant la main-d'œuvre. Sur le plan systémique, il s'est assuré de l'alignement des dossiers à caractère systémique des différentes directions avec la planification stratégique RH. Pour le développement professionnel, il a confirmé les formations et les moyens à privilégier, et ce, dans le respect des engagements financiers du plan de développement et selon l'analyse des écarts. Il s'est assuré de réajuster le plan de développement professionnel selon le contexte et les enjeux de l'organisation.

Finalement, le comité de la main-d'œuvre dans son volet stratégique a pour mandat d'être un système d'aide à la décision qui observe et analyse l'environnement scientifique, technique, technologique et les impacts présents et futurs pour en déduire les menaces et les opportunités de développement. Il a assuré une vigie quant à la cohérence des orientations et activités de l'expérience employé et l'expérience client. À la suite de ces observations, de la vigie et de l'identification des menaces et opportunités, le comité stratégique a fait des recommandations ou des avis sous forme écrite à la Direction des ressources humaines, de la transformation et du développement des personnes ou au comité de direction, selon les thèmes suivants :

- pour favoriser une expérience employé d'excellence ;
- pour favoriser l'acquisition et la fidélisation de talents ;
- pour favoriser le développement et le maintien des compétences professionnelles ;
- pour favoriser la reconnaissance pour l'ensemble du personnel ;
- pour favoriser le mieux-être au travail notamment en matière de conciliation travail — vie personnelle.

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

L'AGRÉMENT

À l'automne 2017, l'établissement a effectué le suivi exigé par Agrément Canada afin démontrer la conformité à un test de conformité secondaire en lien avec la violence en milieu de travail pour maintenir le statut décerné.

L'établissement veille à l'application de son plan qualité et sécurité afin d'assurer les meilleures pratiques et rencontrer les exigences d'Agrément Canada.

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 :

- suivi des résultats des indicateurs liés à l'expérience client en regard de nos pratiques de divulgation;
- révision du matériel de formation pour les nouveaux employés et gestionnaires.

Suivi du système local de surveillance des incidents-accidents et répartition des principaux évènements par indice de gravité pour 2017-2018

La majorité des déclarations se retrouvent dans la catégorie des évènements liés à l'administration des médicaments ainsi qu'aux chutes, dans une proportion respective de 22,6 % et de 43,45 %. Outre ces deux principales catégories, des évènements ont également été déclarés en lien avec les traitements (1 %), les agressions physiques entre résidents (3,55 %), le matériel (1,03 %), les effets personnels (2,56 %), les blessures d'origine inconnue (7,4 %). La majorité des incidents/accidents déclarés (88,8 %) n'ont pas eu de conséquences pour les clients, 10,6 % ont été à l'origine de conséquences mineures et temporaires n'exigeant que des interventions non spécialisées, alors que 0,5 % ont été à l'origine de conséquences graves ou permanentes.

Principaux types d'incidents (indices de gravité A et B)

Type de risque	Nombre	Pourcentage (type d'incident/total d'évènements A et B)
Médicament	398	29,7 %
Autre (blessure d'origine inconnue, situation à risque, etc.)	329	24,6 %
Chute	297	22,2 %

Principaux types d'accidents (indices de gravité C et I)

Type de risque	Nombre	Pourcentage (type d'accident/total d'évènements C et I)
Chute	3032	43,4 %
Autre	1590	22,7 %
Médicament	1469	21 %

En lien avec les principaux risques d'incidents et d'accidents identifiés, les mesures suivantes ont été mises en place :

- révision de la procédure de médication à niveau de risque et d'alerte élevé;
- développement d'outils liés à la prévention des chutes par la participation à un groupe de travail ministériel sur la sécurité des soins et des services;
- réalisation d'audit pour évaluer la conformité des pratiques du programme de prévention des chutes;
- réalisation d'une analyse prospective liée aux blessures d'origine inconnue.

LES ACTIONS ENTREPRISES CONCERNANT LA SURVEILLANCE, LA PRÉVENTION ET LE CONTRÔLE DES INFECTIONS

- des audits sur l'hygiène des mains ont été réalisés dans toutes les installations. Les résultats ont été diffusés aux gestionnaires et au personnel, et un plan d'action a été élaboré pour s'assurer du respect des bonnes pratiques;
- une campagne annuelle sur l'hygiène des mains a eu lieu pour sensibiliser et rappeler les bonnes pratiques;
- une campagne annuelle de vaccination pour les clients et le personnel a été organisée. Dans le cadre de cette campagne, différents moyens ont été mis en place dont des capsules d'information, des vidéos de formation, des rencontres sur les unités de soins, etc. ;
- des formations ont été offertes aux membres du personnel tout au cours de l'année, notamment l'hygiène des mains, la prévention des infections et des capsules d'information sur le protocole post exposition aux liquides biologiques;
- la gestion des éclosions s'est déroulée activement. Lors d'éclosions de gastro-entérite et d'influenza, les équipes ont produit un bilan sommaire de la situation. Ces bilans documentent les interventions réalisées et les recommandations émises dans une perspective d'amélioration continue ;
- un protocole sur les **entérobactéries productrices de carbapénémase (EPC)** a été élaboré et sera diffusé au cours de l'année 2018-2019 ;
- des travaux pour la révision du programme de prévention et de contrôle des infections ont été entamés et seront poursuivis au cours de la prochaine année.

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)

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 6 %, comparativement à 8 % pour 2016-2017;
- suivant la révision du protocole sur les mesures de contrôles en 2016/2017, des audits ont été réalisés en 2017-2018 pour vérifier l'application des dispositions et des plans d'amélioration ont été élaborés.

L'analyse de l'application des mesures de contrôle des clients est assurée par le Comité de gestion des risques de Groupe Champlain et les comités d'amélioration continue de chacune des installations de l'établissement. Un suivi des déclarations en lien avec les mesures de contrôle est réalisé, de même que le taux de clients porteur d'une mesure de contrôle.

DIVULGATION DES ACTES RÉPRÉHENSIBLES

En vertu de l'article 25 de La Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles, l'établissement est tenu de rendre compte de la divulgation d'actes répréhensibles par les employés dans son rapport annuel.

- Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations : AUCUN
- Le nombre de divulgations auxquelles il a été mis fin en application du paragraphe 3° de l'article 22; AUCUN
- Le nombre de divulgations fondées : AUCUN
- Le nombre de divulgations réparti selon chacune des catégories d'actes répréhensibles visées à l'article 4 : AUCUN
- Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 : AUCUN

LES PERSONNES MISES SOUS GARDE DANS UNE INSTALLATION

2017-2018	Marie-Victorin	Rose-Blanche
Nombre de mises sous garde préventive appliquée	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 ces 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 mises sous garde autorisée par le tribunal en vertu de l'article 30 du Code civil et exécutées (incluant le renouvellement d'une garde autorisée)	1	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)	1	3
Nombre d'usagers différents mis sous garde au cours de la période du 1 ^{er} avril au 31 mars de l'année, peu importe le type ou le nombre de gardes auxquels il a été soumis.	1	3

L'EXAMEN DES PLAINTES ET LA PROMOTION DES DROITS

Claire St-Louis Marcouiller, 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 comme prévu à l'article 76.11 de la LSSS.

Faits saillants du rapport annuel de la commissaire 2017-2018

Au cours de l'année 2017-2018, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services est intervenue dans 84 dossiers.

RÉPARTITION DES DOSSIERS

	PLAINTES	INTERVENTION	ASSISTANCE	CONSULTATION	TOTAL
2016-2017	41	11	53	33	138
2017-2018	32	15	23	14	84

Toutes les demandes présentées étaient recevables. Le nombre de dossiers de plainte a légèrement diminué au cours de l'année 2017-2018. Le nombre de dossiers d'intervention a connu une augmentation, et ce, en raison des dossiers ayant trait à des situations de maltraitance ou de suspicion de maltraitance, lesquelles doivent être systématiquement signalées à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*. En ce qui concerne les dossiers d'assistance et de consultation, on constate qu'ils ont diminué d'environ de la moitié.

Un dossier de plainte relatif à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin a été transféré au médecin examinateur.

Pour l'ensemble des 84 dossiers, 115 motifs ou objets d'insatisfaction ont été analysés. Ceux-ci sont regroupés en 6 grandes catégories.

PRINCIPAUX MOTIFS D'INSATISFACTION

	2016-2017	2017-2018
Accessibilité	9	0
Aspect financier	9	4
Droits particuliers	20	19
Organisation du milieu et ressources matérielles	47	25
Relations interpersonnelles	29	26
Soins et services dispensés	62	41
Total	176	115

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 locale aux plaintes et à la qualité des services

Vous pouvez consulter le rapport annuel 2018-2019 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 aux plaintes et à la qualité des services 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 2017-2018 indiquent les données suivantes :

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

7. LES RESSOURCES HUMAINES

Les ressources humaines de l'établissement

	Exercice 2017-2018	Exercice 2016-2017
Médecins, dentistes et pharmaciens	39	38
Les cadres (en date du 31 mars)		
Temps complet (excluant les personnes en stabilité d'emploi)	54	63
Temps partiel : Nombre de personnes équivalent temps complet (a) (excluant les personnes en stabilité d'emploi)	2 1,30 (ETC)	2 1,30 (ETC)
Nombre de cadres en stabilité d'emploi	1	2
Les employés réguliers (en date du 31 mars)		
Temps complet (excluant les personnes en sécurité d'emploi)	577	562
Temps partiel : Nombre de personnes équivalent temps complet (a) (excluant les personnes en sécurité d'emploi)	461,30	464,92
Nombre d'employés en sécurité d'emploi	0	0
Les occasionnels		
Nombre d'heures rémunérées au cours de l'exercice	435987,45	436332,00
Équivalents temps complet (b)	238,63	238,82
(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.		

8. 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 ses 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'intérêts 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 déontologie par les administrateurs.

9. ANNEXE 2 : Les membres des comités

Comité de vigilance

Les membres sont :

- François Campeau, membre du conseil d'administration et président du conseil d'administration
- Johanne Brien, membre du conseil d'administration et secrétaire
- Guillaume Journal, membre du conseil d'administration
- Anne Beauchamp, membre du conseil d'administration et présidente du comité
- Christine Lessard, présidente-directrice générale de Groupe Champlain
- Claire St-Louis Marcouiller, commissaire aux plaintes et à la qualité des services de Groupe Champlain

Comité de gestion des risques

Les membres sont :

- Véronique Lavallée, adjointe à la présidente-directrice générale — Direction générale
- Arnaud Guibert, conseiller-cadre à la qualité et à la gestion des risques — Direction générale
- Nadia Idir, adjointe aux opérations — Direction des opérations, des soins infirmiers et des pratiques professionnelles
- Johanne Vallée, adjointe aux soins infirmiers et aux pratiques professionnelles — Direction des opérations, des pratiques professionnelles et des soins infirmiers
- Dr Stefan Cajal, directeur de la Direction des affaires médicales et pharmaceutiques et directeur des services professionnels
- Isabelle Labrecque, adjointe à la Direction de l'expérience client
- Mélanie Giroux, pharmacienne adjointe clinique au pharmacien-chef — Direction des affaires médicales et pharmaceutiques
- (Siège vacant) — représentant de la Direction des ressources humaines, de la transformation et du développement des personnes
- Robert Mathieu, adjoint à la Direction des affaires financières, immobilisations et logistique — volet immobilisations
- (Siège vacant) — représentant de la clientèle

Comité clientèle

Les membres sont :

- Claudette Grondines, présidente du Comité des usagers du C.H.C.–Marie-Victorin
- Brigitte Harvey, présidente du Comité des usagers du C.H.C.-des-Pommetiers
- Hélène Patenaude, présidente du Comité des usagers du C.H.C.-de-Châteauguay
- Jeannine Z. Lapierre, personne-ressource pour le Comité des usagers du C.H.C.-de-Saint-François et C.H.C.-de-la-Villa-Soleil
- Claire Gendron, présidente du Comité des usagers du C.H.C.–Chanoine-Audet
- Suzanne Anctil, présidente du Comité des usagers du C.H.C.-des-Montagnes
- Colette Rodrigue, présidente du Comité des usagers du C.H.C.-de-L'Assomption
- Sylvie Russel, présidente du Comité des usagers du C.H.C.–Jean-Louis-Lapierre
- Lucie Nadeau, vice-présidente du Comité des usagers du C.H.C.–Jean-Louis-Lapierre

- Suzan Houde, présidente du comité des usagers du C.H.C.-du-Château
- Gisèle Plouffe, présidente du comité des usagers du C.H.C.-de-Gatineau
- Louise Beaudoin, présidente du comité des usagers du C.H.C.-de-la-Rose-Blanche
- Micheline Côté, présidente intérimaire du comité des usagers du C.H.C.-de-la-Villa-Soleil
- Nicole Huard, présidente du comité des usagers du C.H.C.-de-Gouin
- Robert Danis, client au C.H.C.-de-la-Villa-Soleil
- Johanne Bédard, fille d'une cliente au C.H.C.-des-Montagnes
- (Accompagnatrice) Sophie Barsetti, directrice de l'expérience client

Les représentants du Comité clientèle aviseur au sein du conseil d'administration sont :

- Claudette Grondines, présidente du Comité des usagers du C.H.C.–Marie-Victorin
- Robert Danis, client au C.H.C.-de-la-Villa-Soleil
- Jeannine Z. Lapierre, personne-ressource pour les comités des usagers du C.H.C.-Saint-François et C.H.C.-de-la-Villa-Soleil

Comité expérience client

Les membres sont :

- Sophie Barsetti, directrice de l'expérience client
- Isabelle Labrecque, adjointe à la Direction de l'expérience client
- Monica Pitre, coordonnatrice Planetree
- Nathalie Côté, partenaire expérience client et milieu de vie
- Monia Depeault, partenaire expérience client et milieu de vie
- Corinne Ferrié, partenaire expérience client et milieu de vie
- Alain Cormier, partenaire expérience client et milieu de vie
- Jasmine Cardinal, partenaire expérience client et milieu de vie

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

Comité d'orientations cliniques

Les membres sont :

- Huguette Bleau, directrice des opérations et directrice des soins infirmiers et des pratiques professionnelles
- Dr Stefan Cajal, incluant le directeur des affaires médicales et pharmaceutiques et directeur des services professionnels
- Johanne Vallée, adjointe aux soins infirmiers et pratiques professionnelles
- Anne-Marie Boudreau, conseillère en soins infirmiers
- Johanne Choquette, conseillère en soins infirmiers
- Suzanne Tanguay, conseillère en soins infirmiers
- Vanessa Grammont, conseillère en soins infirmiers
- Lise Bérubé, conseillère en soins infirmiers
- Samuel Fortin, conseiller en soins infirmiers
- Josée Mireault, conseillère en soins infirmiers
- Isabelle Labrecque, adjointe à la direction de l'expérience client
- Candice Leduc-Robertson, chef de service Développement et soutien à la gestion Direction des ressources humaines, de la transformation et du développement des personnes
- Gilles Trottier, pharmacien-chef
- Mélanie Giroux, pharmacienne adjointe clinique au pharmacien-chef

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 prévention et de contrôle 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