centre le cardinal inc.

Rapport annuel
de gestion
2022-2023

Centre Le Cardinal
12900 rue Notre-Dame Est
Montréal (Québec) H1A 1R9

TÉLÉPHONE : (514) 645-2766
TÉLÉCOPIEUR : (514) 640-6267

Numéro de permis 1104 2280

RÉGION 06
C.H.S.L.D. privé conventionné

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2022-2023

JUILLET 2023

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de fiabilité 4

Message de la directrice générale et de la présidente du conseil d'administration 5

Mission, vision, valeurs et services 6

Équipe de gestion 10

Organigramme au 3 avril 2023 10

Faits saillants de l'année 2022-2023 11

- Direction générale 11
- Direction des soins infirmiers et services cliniques 16
- Service alimentaire 26
- Services techniques 27
- Direction des ressources humaines 29
- Direction des ressources financières et informationnelles 32

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services 33

Conseil et comités de l'établissement 33

Résultats des indicateurs de gestion 2022-2023 43

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs 44

États financiers 46

DÉCLARATION DE FIABILITÉ

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité.

Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans ce rapport ainsi que des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion de l'exercice 2022-2023 du Centre Le Cardinal :

- Décrivent fidèlement la vision, la mission, les valeurs, les responsabilités, les activités et les orientations stratégiques de l'établissement;
- Présentent les indicateurs, les cibles et les résultats obtenus;
- Présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables, c'est-à-dire objectives, exemptes d'erreurs et vérifiables et qu'il en va de même pour les contrôles afférents aux données présentées. Ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice terminé le 31 mars 2023.

La directrice générale,

Anne-Marie Cyr

MESSAGE
DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

C'est avec un grand plaisir que nous vous présentons le rapport annuel de gestion 2022-2023.

Dans ce rapport, nous vous présentons nos principales réalisations, des renseignements sur notre établissement, notre clientèle, les faits saillants, les activités des différents comités et les principaux résultats atteints au cours de l'année.

L'année 2022-2023 fut caractérisée par de vastes efforts au niveau de la gestion de la main d'œuvre : attraction, recrutement, intégration, développement des compétences, restructuration des postes, réorganisation du travail, etc. Tous ces moyens mis en place ont permis de rehausser les équipes de travail au niveau d'avant la pandémie de COVID-19 afin d'assurer la qualité et la sécurité des soins et des services aux résidents. Les différentes équipes de travail se sont consolidées dans leur engagement envers les résidents.

Les intervenants se sont déployés à solidifier le milieu de vie et de soins, avec compétence, expertise et bienveillance. Ils ont démontré leur résilience dans les difficultés tout comme leur agilité dans les divers changements. Malgré les nombreuses difficultés rencontrées, nous avons pu réaliser plusieurs activités que vous découvrirez à la lecture de ce rapport.

Devant tout ce dévouement et ces multiples réalisations, il est essentiel de témoigner toute notre gratitude et de remercier l'ensemble des « résidents-partenaires » et de leurs proches, des employés, médecins, bénévoles et gestionnaires pour leur travail acharné ainsi que la confiance témoignée tout au long de l'année. Nous profitons également de l'occasion pour remercier nos partenaires pour leur appui constant tout au long de l'année.

La présidente du Conseil d'administration,

Betty Carey

La directrice générale,

Anne-Marie Cyr

MISSION, VISION, VALEURS ET SERVICES

« Au Centre Le Cardinal,
le résident est à l'avant de
toutes nos interventions »

Situé sur le bord du fleuve St-Laurent, le Centre Le Cardinal est un CHSLD privé conventionné du réseau de la santé. Comptant 174 lits et 225 employés, nos services s'adressent aux adultes en perte d'autonomie, principalement les personnes âgées, qui ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel. Il s'agit d'un endroit sécurisant, bienveillant et spécialisé, qui offre à sa clientèle une prestation de soins et services sécuritaire et de qualité.

NOTRE MISSION

Le Centre Le Cardinal inc. est un centre d'hébergement de soins de longue durée, privé conventionné et a pour mission d'offrir de façon temporaire ou permanente, un milieu de vie substitut, des services d'hébergement et des soins adaptés à des personnes en perte d'autonomie qui ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage et des ressources mises à leur disposition.

NOTRE VISION

Un établissement de référence dans les soins de longue durée, reconnu pour l'excellence de ses soins et services et la qualité de son milieu de vie.

NOS VALEURS

Le Centre Le Cardinal a adopté cinq valeurs organisationnelles qui trouvent leur reflet auprès des résidents qu'il doit desservir. Ces valeurs constituent le fondement de notre code d'éthique. Auprès des résidents, elles se définissent de façon concrète par des actions qui témoignent, en gestes, des comportements attendus.

LA QUALITÉ

La qualité se concrétise par notre quête vers l'excellence, le développement des compétences, la recherche des meilleures pratiques, l'ouverture à l'innovation et la gestion efficiente des ressources humaines, matérielles et financières.

L'ENGAGEMENT

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

LA RECONNAISSANCE

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

LA TRANSPARENCE

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

LA BIENVEILLANCE

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

NOS SERVICES

L'établissement assure un suivi médical sur place, la gestion des médicaments, les soins d'hygiène et certains services de réadaptation. Le CHSLD procure un milieu de vie sain et une ambiance familiale rassurante. Les services offerts dans l'établissement sont très diversifiés. On retrouve, entre autres, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien, de surveillance, des services psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques, médicaux, de physiothérapie et d'ergothérapie. On y offre aussi une panoplie de services de pastorale, de loisir et d'activités diverses. Plusieurs activités sont proposées aux résidents afin de favoriser le maintien de l'équilibre émotionnel et physique de la personne en perte d'autonomie. De manière plus spécifique, les soins et services offerts sont :

Service des soins infirmiers

Chaque unité de vie est constituée d'une équipe d'assistantes-infirmières-chefs, d'infirmières auxiliaires et de préposés aux bénéficiaires qui assurent une continuité de soins et services 24 heures par jour. Ces personnes s'assurent au quotidien de favoriser et maintenir l'autonomie des résidents dans le respect de leur identité, des habitudes de vie et des valeurs. Ces équipes ont le souci d'offrir des services sécuritaires et de qualité.

Service de physiothérapie

Le service de physiothérapie vise la prévention, le maintien ou le rétablissement fonctionnel optimal des capacités des résidents ainsi que le soulagement de la douleur. La physiothérapeute évalue les déficiences et les incapacités de la fonction physique reliée aux systèmes neurologiques, musculosquelettique et cardiorespiratoire.

Service d'ergothérapie

Le service d'ergothérapie a pour but d'aider les résidents en perte d'autonomie fonctionnelle à améliorer et à maintenir leurs capacités physiques et mentales. L'ergothérapeute vise le maintien de l'autonomie de la personne à travers les activités de la vie quotidienne et de son environnement.

Service médical

Deux médecins ayant à leur actif de l'expérience en gériatrie, effectue les visites médicales pour répondre aux besoins des résidents. De plus, en collaboration avec l'équipe des professionnels, ceux-ci participent à certains comités afin de répondre aux besoins réels et actuels des résidents selon son évolution clinique.

Service de pharmacie

Le but de ce service est d'assurer une pharmacothérapie continue et efficace visant la qualité de vie optimale des résidents. La pharmacienne offre au besoin des services-conseils aux résidents sur leur médication. Elle travaille en étroite collaboration avec l'équipe interdisciplinaire.

Service social

La travailleuse sociale aide les résidents et leurs proches à résoudre les problèmes d'ordre émotionnel, familial et social. Elle évalue la dynamique familiale et les besoins du résident et offre le soutien nécessaire afin de promouvoir le bien-être de la clientèle. Elle intervient également dans les situations qui nécessitent l'ouverture d'un régime de protection.

Service de bénévolat

Au Centre Le Cardinal, le bénévolat a pour premier objectif de participer à l'humanisation du milieu de vie des résidents, en complémentarité avec tous les services. Les bénévoles contribuent à l'enrichissement du milieu de vie par leur écoute, leur réconfort et leur approche chaleureuse. L'implication des bénévoles se concrétise par leur soutien au service des loisirs lors des activités et par les visites qu'ils effectuent auprès des résidents esseulés.

Service des loisirs

Une équipe professionnelle composée d'une récréologue et d'une technicienne en loisirs offre aux résidents des activités variées et adaptées par le biais d'une approche humaine et chaleureuse. Les activités proposées ont pour objectifs le bien-être et le plaisir, tout en respectant le rythme et le libre choix du résident.

Service de soutien spirituel

L'intervenant en soins spirituels offre des services qui tiennent compte des croyances et des valeurs des résidents. Cet accompagnement favorise la croissance continue en aidant les résidents et leurs proches à trouver un sens à leur vie et une plus grande sérénité.

Service alimentaire et nutritionniste

Le service alimentaire prépare des repas personnalisés, nutritifs, variés, équilibrés et attrayants qui se veulent conformes aux besoins et attentes de la clientèle. La nutritionniste évalue et s'assure que chaque résident reçoit un apport alimentaire répondant à ses besoins, et ce, afin de maintenir un état nutritionnel optimal. Elle établit un menu qui tient compte des habitudes alimentaires du résident et de son état de santé.

Service d'hygiène et de salubrité

L'équipe d'hygiène et de salubrité assure l'ensemble des activités de nettoyage et de désinfection des diverses surfaces, équipements et locaux afin d'offrir un environnement propre et sécuritaire pour la clientèle.

Service de buanderie

L'équipe du service de buanderie assure l'ensemble des activités d'entretien des vêtements personnels des résidents et de la lingerie et la literie. Les activités de buanderie ont lieu sur place et sont dédiées aux besoins de l'établissement.

Service des installations matérielles

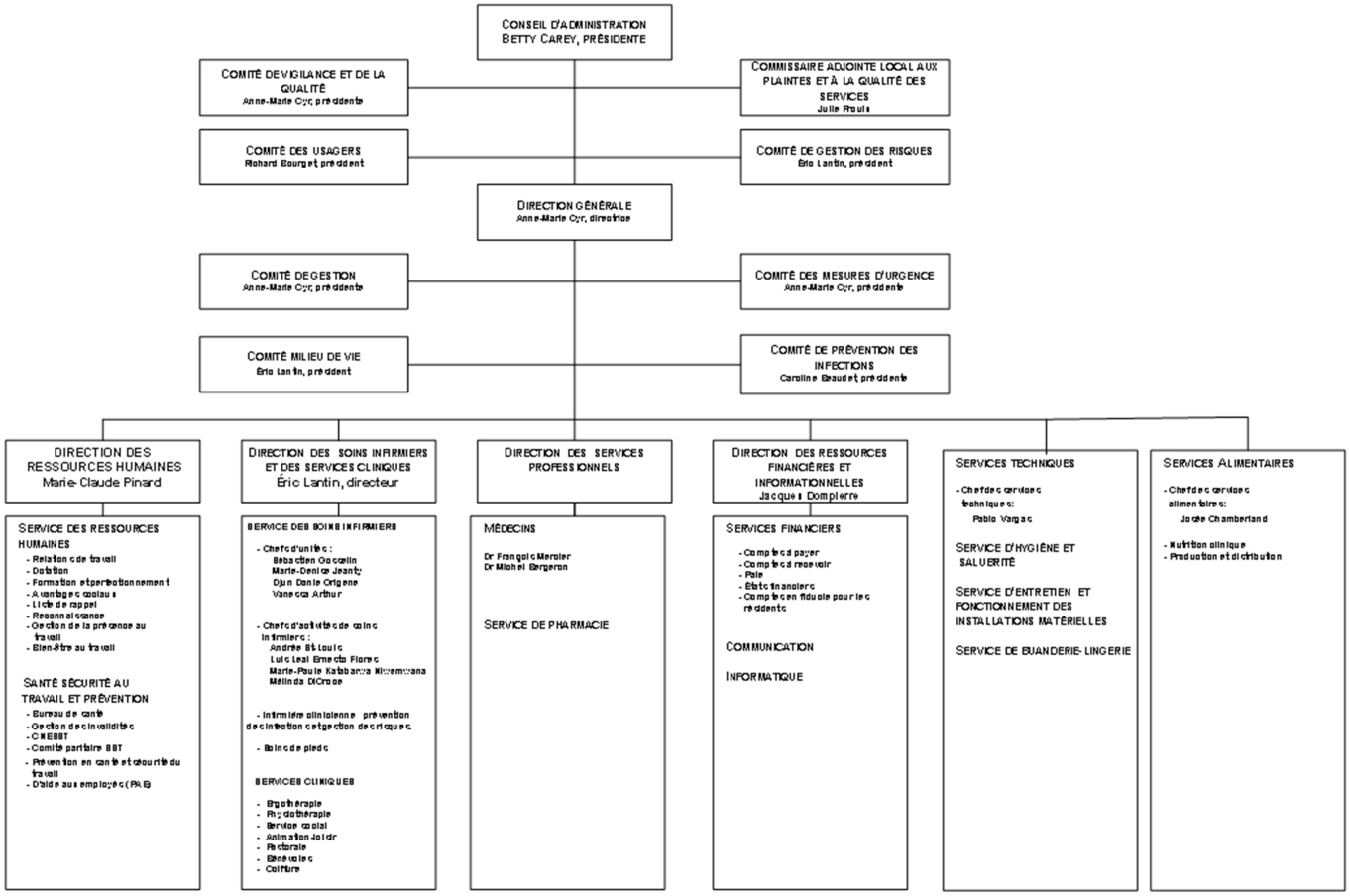
L'équipe des installations matérielles assure les activités d'entretien préventif et correctif des équipements et du bâtiment afin d'offrir un environnement sécuritaire et adéquat.

L'ÉQUIPE DE GESTION

En avril 2023, l'équipe de gestion était composée des membres suivants :

- Mme Anne-Marie Cyr, directrice générale
- Mme Marie-Claude Pinard, directrice des ressources humaines
- M. Éric Lantin, directeur des soins infirmiers et services cliniques
- M. Jacques Dompierre, directeur des ressources financières et informationnelles
- Mme Josée Chamberland, chef des services alimentaires
- M. Pablo Vargas, chef des services techniques
- Mme Vanessa Arthur, chef d'unités de vie
- Mme Marie Denise Jeanty, chef d'unités de vie
- Mme Djun Danie Origène, chef d'unités de vie
- M. Sébastien Gosselin, chef d'unités de vie
- M. Luis Leal Flores, chef d'activités
- Mme Andrée St-Louis, chef d'activités
- Mme Mélinda DiCroce, chef d'activités
- Mme Marie-Paule Katabarwa Niwemwana, chef d'activités

ORGANIGRAMME, AVRIL 2023



FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2022-2023

Direction générale

En 2022-2023, il y a eu des changements importants à l'équipe de direction. En effet, l'organisation a accueilli et intégré des nouvelles personnes aux postes de directrice des ressources humaines et directeur des ressources financières et informationnelles. De plus, le poste de directrice des services techniques a été remanié et un nouveau poste de chef des services alimentaires a été créé. De plus, l'établissement a accueilli de nouveaux gestionnaires aux soins infirmiers et services cliniques, afin de pourvoir des postes vacants. Au 3 avril 2023, douze des quatorze gestionnaires avaient moins de deux ans de service pour le Centre Le Cardinal. Ce renouveau de l'équipe de gestion permet d'établir des bases solides pour la poursuite du plan stratégique 2022-2027.

L'année 2022-2023 a aussi permis au Centre Le Cardinal de rouvrir tous les lits qui avaient été fermés, soit en raison de la pandémie de COVID-19, soit en raison de projets de rénovations. L'ouverture de tous les lits et l'accueil de nouveaux résidents a nécessité l'embauche massive de nouveaux employés ; le nombre d'employés total a grimpé de 20,1% au cours de l'année. L'augmentation du nombre de résidents a aussi requis une réorganisation des plans de travail de tous les secteurs d'activité afin d'être mieux adaptés au volume de travail à effectuer. En effet, les rôles et responsabilités ont été revus afin de s'assurer que les différentes tâches soient effectuées par les bonnes personnes. De plus, les structures de postes ont dû être revues afin d'être mieux coordonnées à la réalité des travailleurs afin d'offrir des postes attrayants aux anciens comme aux nouveaux employés.

Les plans de formation et de développement des employés ont aussi été renouvelés afin de soutenir l'appropriation des connaissances, tant par les nouveaux que les anciens employés. Plusieurs formations n'avaient pas été données depuis la pandémie et elles ont été reprises au cours de l'année. Différents projets d'amélioration ont été déployés, notamment l'implantation d'un déjeuner servi en mode hybride sur les unités de vie. Les employés et les gestionnaires ont poursuivi le travail en partenariat avec les résidents et leurs proches, tant au niveau des communications aux résidents et à leurs proches, de l'élaboration des plans d'intervention interprofessionnelle que du partage des savoirs et des décisions.

Tout au cours de l'année, l'établissement s'est aussi assuré de faire le suivi rigoureux des mesures sanitaires ainsi que l'application des consignes ministérielles. La reprise des activités a constitué en soit en défi majeur puisque plusieurs activités ou projets ont dû être suspendus en raison des mesures sanitaires découlant des éclosions dans le milieu de vie.

De plus, deux vastes projets de rénovations fonctionnelles ont été pilotés au cours de l'année, soit la rénovation complète de onze chambres de résidents, la construction d'une nouvelle chambre ainsi que le changement complet du système d'alarme pour les incendies.

Finalement, le défi constant au Centre Le Cardinal est de créer un milieu de vie chaleureux, stimulant et enrichissant tout en tenant compte des réalités d'un milieu de soins, des orientations ministérielles et du contexte sanitaire. Chaque année, nous poursuivons les efforts entrepris ainsi que le développement de nouvelles connaissances et compétences des intervenants, afin de répondre de façon optimale aux besoins de la clientèle et d'assurer la qualité et la sécurité des soins et services.

PLAN STRATÉGIQUE 2022-2027
RÉALISATION DES PLANS OPÉRATIONNELS

Enjeu et objectifs stratégiques	Principales réalisations 2022-2023
Milieu de vie accueillant et stimulant - Actualiser l'approche milieu de vie - Développer davantage le potentiel du micromilieu - Adapter les lieux physiques de l'environnement - Intégrer la politique d'hébergement et de soins et services de longue durée - S'adapter aux besoins récréatifs de la clientèle	- Reprise des activités de promotion du milieu de vie au sein de l'établissement - Promotion de la bientraitance et de la tolérance zéro à la maltraitance - Adaptation de la programmation de loisirs et reprise des activités de grand groupe - Projets de rénovations permettant l'accès à douze chambres privées complètement rénovées - Embauche d'une ressource dédiée à la valorisation du potentiel du micromilieu - Mise à jour de toutes les histoires de vie des résidents - Révision des plans de travail selon la structure de poste pour s'assurer d'une adaptation optimale aux besoins des résidents
Collaboration et partenariat : - Développer des liens de collaboration avec de nouveaux partenaires - Concrétiser l'approche résident et famille partenaire - Poursuivre la participation des familles et résidents aux décisions - Promouvoir le travail interprofessionnel	- Poursuite des comités organisationnels où siègent des résidents - Participation des résidents aux processus de dotation et d'embauche des préposés aux bénéficiaires et élargissement à d'autres titres d'emploi - Reprise du programme de résident accueillant - Reprise de l'implication communautaire dans le déploiement de différentes activités (vélo, jardinage, etc.) - Formation continue sur l'approche du résident-proche partenaire - Poursuite des rencontres interprofessionnelles avec des résidents et leurs proches en mode présentiel - Implantation de tableaux d'orientation dynamiques sur les unités de vie
Standards d'excellence : - Assurer une prestation de soins et de services sécuritaire, de qualité et performante - Ajuster nos pratiques professionnelles en fonction des besoins plus complexes de la clientèle - Répondre aux normes et exigences en hébergement - Optimiser l'utilisation des ressources humaines, matérielles et financières	- Assurer l'application des consignes sanitaires selon l'évolution de la situation sanitaire locale et régionale et appliquer les standards de qualité en prévention et contrôle des infections - Offrir de la formation continue en prévention et contrôle des infections - Ajustement des pratiques professionnelles selon les normes des différents ordres professionnels et les données probantes afin d'optimiser le travail de chacun dans la répartition des responsabilités - Intégration des plans d'amélioration dans un plan maître partagé afin de suivre l'évolution de toutes les améliorations découlant des audits - S'assurer de l'appropriation des trousses d'outils en prévention et contrôle des infections - Déployer des trousses d'outil en prévention et traitement des plaies et former le personnel en fonction des bonnes pratiques - S'assurer de la conformité aux recommandations ministérielles et de l'Institut National de Santé Publique - Évaluation de la conformité aux normes de qualité et aux pratiques requises d'Agrément Canada - Révision de la matrice des risques potentiels et du plan de sécurité des résidents et mise sur pied des correctifs - Réalisation des audits de qualité selon le calendrier d'audit établi.

Attraction et augmentation de la présence au travail : - Augmenter l'attraction - Augmenter la présence au travail - Optimiser les rôles et responsabilités - Développer les compétences	- Déployer de nouveaux moyens d'attraction des employés avec des nouveaux sites d'affichage, le renouvellement du site Web, etc. - Effectuer de l'embauche massivement, afin de rehausser de 20% le nombre d'employés en un an - Revoir la gestion des dossiers d'absentéisme chroniques et favoriser un retour au travail rapide, diminution de 40% le nombre de dossiers actifs à la fin de l'année - Revoir les affichages des postes et s'assurer de mettre en valeur les éléments attractifs de notre établissement - Sollicitation de plusieurs employés provenant de la main d'œuvre indépendante à s'engager pour l'établissement - Revoir toute la structure de poste des préposés aux bénéficiaires et des infirmières auxiliaires afin d'avoir des postes attractifs et stables pour les employés - Poursuivre le développement des employés dans tous les secteurs
Communication et rayonnement : - Améliorer les communications internes et externes - Optimiser l'utilisation des technologies de l'information - Développer des systèmes de communications et d'informations soutenant les pratiques cliniques et de gestion - Promouvoir les droits des résidents	- Participation aux rencontres de partenariat avec le CIUSSS de l'Est-de-l'île-de-Montréal et avec l'Association des Établissements Privés Conventionnés - Préparer une campagne de célébration pour les 50 ans du Centre Le Cardinal - Déploiement d'une page Facebook et Linked pour le Centre Le Cardinal et promotion de celles-ci auprès des gestionnaires, employés, résidents, visiteurs et partenaires - Utilisation progressive d'Office 365 afin de favoriser un partage sécurisé des différents documents organisationnels et outils de gestion - Adaptation de l'utilisation du courriel pour les communications internes et les communications aux employés et aux visiteurs - Reprise des partenariats avec des maisons d'enseignement - Rédaction et publication d'articles sur la promotion des droits des résidents - Application de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes et rehaussement du partenariat avec le CIUSSS partenaire

AGRÉMENT CANADA

La dernière visite d'Agrément au Centre Le Cardinal a eu lieu du 22 au 24 novembre 2021. Lors de cette visite, le Centre Le Cardinal s'est mérité un Agrément avec mention d'honneur, répondant à 99,1% des normes de qualité et à 100% des pratiques organisationnelles requises et des critères à priorité élevée. Les deux visiteurs ont, entre autres, souligné la qualité des partenariats permettant de promouvoir la santé, les services et les soins optimaux, basés sur la collaboration, l'ouverture d'esprit, la flexibilité, le respect et une communication transparente à tous les niveaux. Les visiteurs ont aussi souligné la grande satisfaction exprimée par les résidents et les familles à l'égard des services reçus ainsi que leur sentiment de sécurité. La participation des résidents et des proches au bon fonctionnement du Centre a aussi été mise en évidence. Les visiteurs n'ont émis aucune recommandation et les quelques pistes d'amélioration qui ont été soulignées ont été parachevées en cours d'année.

Au cours de la dernière année, les gestionnaires ont débuté leur processus d'appropriation des normes d'Agrément pour le processus 2022-2025. En effet, le programme Qmentum a été renouvelé. Les gestionnaires ont déjà élaboré un plan d'action afin de mettre en place les différentes étapes du processus d'agrément.

SUIVI DE LA VISITE MINISTÉRIELLE

La dernière visite ministérielle portant sur les constituants d'un milieu de vie a eu lieu les 8 et 9 octobre 2019. L'ensemble des objets d'amélioration qui avaient été soulevés lors de cette visite a été pris en compte et déployé conformément.

Au cours de l'année 2022-2023, le Centre Le Cardinal a reçu deux visites ministérielles d'évaluation portant sur la vigie dans le cadre des suivis du respect des directives ministérielles à l'égard des personnes proches aidantes, de la prévention du déconditionnement, des soins et services aux résidents et de l'environnement physique. Ces visites ont eu lieu en septembre 2022 et mars 2023. Lors de cette visite, les évaluatrices ont souligné la qualité du milieu de vie, l'adaptation de l'établissement en matière de reprise des activités, de prévention du déconditionnement et des mesures de prévention et de contrôle des infections. Tous les éléments évalués étaient atteints.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

La dernière évaluation de la satisfaction des soins et des services reçus s'était déroulée à l'hiver 2021 et la compilation des questionnaires démontrait que 90% des répondants étaient satisfaits des soins et services reçus. Le plan d'amélioration découlant de ce sondage a été complété.

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité des services offerts aux résidents, des sondages d'évaluation de la satisfaction des résidents nouvellement admis et des proches des résidents ayant eu une situation de fin de vie ont été déployés et évalués trimestriellement. Le taux moyen de satisfaction à ces sondages est à 81%. À chaque trimestre, les améliorations requises sont identifiées et communiquées aux équipes concernées.

ACTIVITÉS D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

Tout au long de l'année, les comités de gestion de la qualité se sont réunis pour poursuivre les activités d'amélioration continue de la qualité. De nombreuses révisions ont été faites en tenant compte des orientations ministérielles, des standards de qualité, des données probantes et des meilleures pratiques. Vous pourrez prendre connaissance des nombreuses réalisations dans la section qui présente les comités de l'établissement.

APPLICATION DE LA POLITIQUE DE DIVULGATION DES ACTES RÉPRÉHENSIBLES

Le tableau suivant présente les données pour 2022-2023

Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics	Nombre
Nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations.	0
Nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues.	0
Nombre de divulgations auxquelles il a mis fin en application de la loi.	0
Nombre de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi.	0
Nombre de motifs vérifiés par le responsable du suivi qui se sont avérés fondés.	0
Nombre de divulgations fondées (au moins un motif fondé).	0
Nombre de transmission par le responsable du suivi des divulgations au Commissaire à la lutte contre la corruption des renseignements portés à sa connaissance qui peuvent faire l'objet d'une dénonciation.	0

RÉNOVATIONS FONCTIONNELLES MINEURES

Au cours de la dernière année, le Centre Le Cardinal a mené un vaste chantier de rénovation qui avait débuté en mars 2021, afin de rénover onze chambres privées et de construire une nouvelle chambre privée. Ces travaux se sont terminés en février 2023, donnant accès à des chambres privées rénovées à quatorze résidents. De plus, un nouveau système d'alarme incendie a été installé au cours de l'été 2022, avec une fonctionnalité complète en novembre 2022. Ce nouveau système permet à l'établissement d'être aux dernières normes de qualité au niveau de la prévention des incendies.

De plus, le Centre le Cardinal a identifié six projets de rénovations fonctionnelles pour l'année 2023-2024, en collaboration avec les résidents partenaires et selon les priorités ministérielles, afin de poursuivre l'amélioration du milieu de vie des résidents. Un projet de rehaussement des capacités de climatisation des unités de vie est aussi en cours.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF EN 2022 PAR CATÉGORIE DE PERSONNEL

	Nombre d'emplois au 31 mars 2022			Nombre d'ETC en 2021-2022		
	2022	2022 COVID	2022 Total	2022	2022 COVID	2022 Total
1. Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	38	1	39	31	1	32
2. Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	127	6	133	116	4	120
3. Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	4	1	5	6	-	6
4. Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	9	-	9	6	-	6
6. Personnel d'encadrement	15	-	15	12	-	12
Total	**193**	**8**	**201**	**172**	**5**	**177**

Nombre d'emplois = Nombre d'emplois occupés dans le réseau au 31 mars de l'année concernée et ayant au moins une heure, rémunérée ou non, dans les trois mois suivant la fin de l'année financière. Les personnes qui, au 31 mars, occupent un emploi dans plus d'un établissement sont comptabilisées pour chacun de ces emplois.

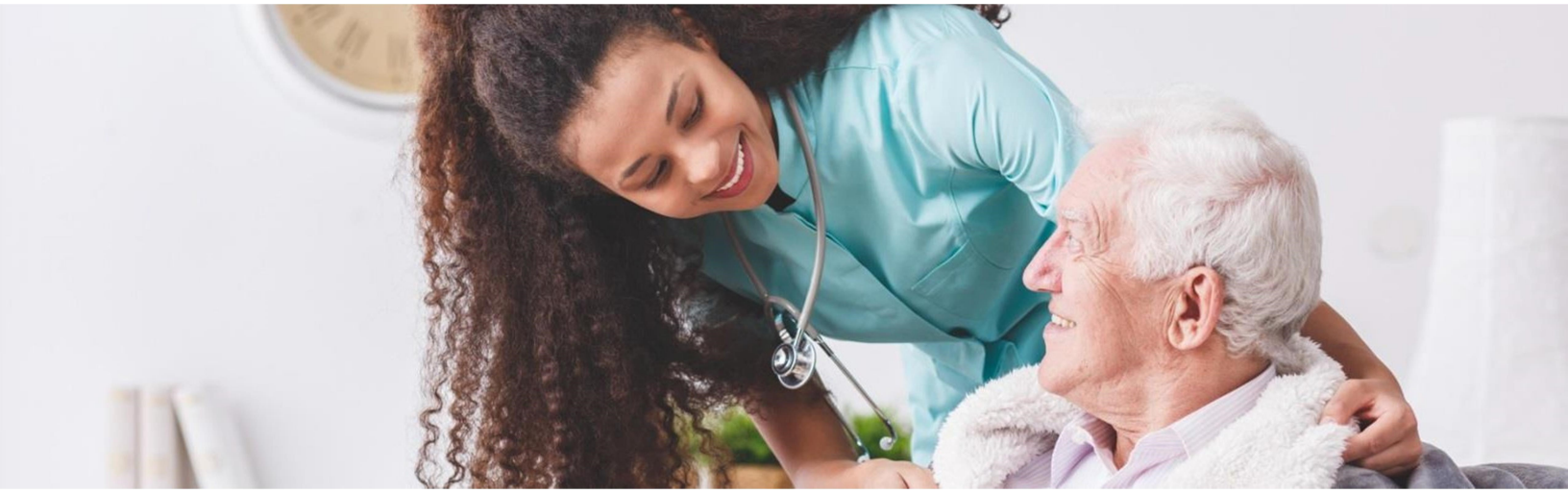
Nombre d'équivalents temps complet (ETC) = L'équivalent temps complet permet d'estimer le nombre de personnes qui aurait été nécessaires pour effectuer la même charge de travail, à l'exclusion des heures supplémentaires payées, si tous avaient travaillé à temps complet. C'est le rapport entre le nombre d'heures rémunérées, ce qui inclut les jours de vacances, les jours fériés et autres congés rémunérés, ainsi que les heures supplémentaires prises en congé compensé, et le nombre d'heures du poste pour une année, lequel tient compte du nombre de jours ouvrables dans l'année.

Direction des soins infirmiers et services cliniques

C'est avec plaisir que la direction des soins infirmiers et services cliniques présente ses faits saillants 2022-2023 qui traduisent la grande volonté de l'équipe pour l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et services offerts aux résidents et à leurs proches.

Au cours de l'année, la poursuite de notre engagement à travailler avec les résidents et les familles tout en respectant les directives du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), de l'Institut National d'Excellence en Santé et Services sociaux (INESSS) et les recommandations de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) a été au cœur de nos actions quotidiennes tout au long de l'année.

Nos équipes ont toujours été motivées par le bien-être des résidents, leurs besoins spécifiques et par l'atteinte de standards d'excellence de la pratique clinique. D'ailleurs, l'obtention en 2021 d'une accréditation avec mention d'honneur d'Agrément Canada témoigne de notre souci d'amélioration continue et d'excellence dans les soins et services dans l'établissement. Les faits saillants 2022-2023 de la Direction des soins infirmiers et services cliniques vous permettront de constater l'ensemble des réalisations portées par les équipes, et l'implication constante de nos équipes.



MOUVEMENTS DE LA CLIENTÈLE

Voici le portrait des mouvements de la clientèle entre le 1er avril 2022 et le 31 mars 2023 :

	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Admission	91	96	28	71
Décès	72	58	84	59
Départ	4	1		9

STATISTIQUES

Admissions-décès-départs

Une amélioration de la situation pandémique 2022-2023 a permis de compléter l'occupation de l'unité de soins 1A qui avait été transformée depuis l'année 2020-2021 en zone rouge afin de répondre aux besoins de la situation pandémique. Au cours de l'année 2022-2023, nous avons eu un total de 91 admissions, cinq départs vers d'autres établissements ou ressources et 72 décès.

Répartition des admissions et départs	Admissions	Départs
Centre hospitalier	36	0
CHSLD	15	2
Résidence intermédiaire (RI)	23	1
Domicile et Résidence pour personnes âgées (RPA)	17	2

Transferts

Afin de favoriser un milieu de vie plus adéquat pour la clientèle, plusieurs transferts internes ont été nécessaires afin de procéder à l'octroi des chambres plus adaptées pour les besoins des résidents ou répondant à leurs choix, particulièrement pour les résidents admis en chambre semi-privée et désirant obtenir une chambre privée.

Nombre de résidents

Au 31 mars 2023, on comptait 43 hommes et 126 femmes pour un total de 169 résidents. La moyenne d'âge des résidents est de 85,5 ans.

SOINS DE FIN DE VIE

RÉALISATIONS

- Formation des intervenants sur les soins de fin de vie,
- Accompagnement individuel des équipes lors de soins en fin de vie.

BILAN SOINS ET ACCOMPAGNEMENT EN FIN DE VIE

BILAN SOINS ET ACCOMPAGNEMENT EN FIN DE VIE	2022-2023	2021-2022
Personne en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs	72	57
Sédations palliatives continues administrées	0	0
Demandes d'aide médicale à mourir formulées	0	0
Demandes d'aide médicale à mourir administrées	0	0
Demandes d'aide médicale à mourir non administrées ainsi que les motifs	0	0

COMMUNICATION AVEC LES FAMILLES

En début d'année, une ressource a été affectée aux relations avec les familles afin de les informer et de les diriger vers les bonnes personnes, ou de leur donner les bonnes informations, et ce, de façon régulière sur les sujets suivants :

- Directives ministérielles et de l'établissement;
- État de situation concernant la vaccination COVID-19;
- Résultats de dépistage systématique COVID-19 de leur proche;
- Bris et remplacement d'effets personnels, s'il y a lieu;
- Organisation de rencontre virtuelle ou en présence avec le médecin, organisation des rencontres interdisciplinaires;
- Transferts de chambre, s'il y a lieu;
- Soutien lors des transferts de chambres.

En cours d'année, ayant comblé les postes vacants au niveau de la gestion clinique, ces suivis ont été repris par les infirmières sur les unités de vie et les gestionnaires cliniques. Tous les appels ont été inscrits au dossier du résident. Les statistiques de la gestion des plaintes font témoin de cette appréciation. Aucune plainte des résidents et des familles n'a été reçue durant l'année relativement à ces suivis.

ACTIVITÉS DES LOISIRS ET DU BÉNÉVOLAT

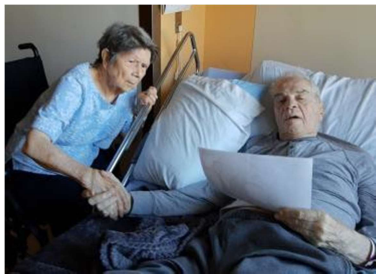
Pour une troisième année, les mesures sanitaires ont modulé l'offre de service des loisirs. Les contraintes liées aux mesures sanitaires ont à nouveau été présentes. À quelques reprises, le service des loisirs a dû adapter, annuler, reporter ou modifier les activités offertes aux résidents.

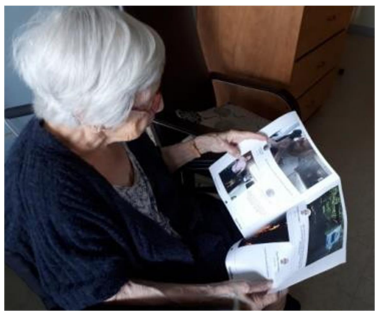
Toutefois, l'équipe des loisirs a, durant l'année 2022-2023, poursuivi le développement de son service. De nouvelles activités ont été offertes à la clientèle de l'établissement, dont les sorties extérieures dans les différents parcs de la SÉPAQ. De plus, depuis novembre 2022, la programmation a été revue afin d'intégrer davantage d'animation sur les unités de vie. Ceci permet de toucher à une clientèle plus réfractaire à sortir de l'étage. Cela permet également d'égayer le milieu de vie des résidents et d'inciter les employés à faire de même en animant de courtes activités.

L'année 2022-2023 a été aussi un pas vers la diffusion via la technologie puisque le Centre Le Cardinal a maintenant un compte Facebook. Plusieurs informations concernant les loisirs y seront diffusées.

Voici donc les faits saillants du service des loisirs et du bénévolat…

« Les familles et les proches des résidents, un lien à préserver. »





Le début du printemps a été réfréné par la présence d'éclosions sur les unités de vie et beaucoup de spectacles et d'animations ont eu lieu en virtuel. Cependant, le service des loisirs a pu offrir aux unités non concernées des activités de groupe variées. Ce n'est qu'au mois de juin que les programmations « régulières » ont repris et que l'ensemble des résidents a pu se réunir à nouveau. De nouvelles éclosions en cours d'année ont obligé l'équipe à faire preuve d'une grande agilité pour revoir l'offre de service tout au long de l'année.

L'équipe a tout de même pu observer un retour à la normale, avec la présence de plusieurs membres de familles lors des activités. En effet, pour la première fois depuis le début de la pandémie, les membres de famille ont pu se joindre à la fête de Noël de 2022 et déguster une savoureuse collation en compagnie de leur proche hébergée.

LES STATISTIQUES EN LOISIRS

La participation des résidents

Voici, illustrée dans le tableau suivant, la compilation du temps vécu-loisir par nos résidents calculée en minutes du 1eravril 2022 au 31 mars 2023 :

Mois	2019-2020 *Avant la pandémie*	2020-2021 *1ère année de la pandémie*	2021-2022 *2e année de la pandémie*	2022-2023 *3e année de la pandémie*
Avril	91 155	9 750	7 870	49 930
Mai	100 255	13 115	19 725	60 280
Juin	125 101	13 665	24 942	96 890
Juillet	120 137	17 545	59 100	142 170
Août	142 710	25 070	71 950	112 635
Septembre	101 040	24 760	67 230	55 575
Octobre	97 720	7 190	36 250	51 330
Novembre	99 495	6 433	36 325	60 120
Décembre	88 625	20 199	37 485	85 610
Janvier	77 025	8 745	17 525	48 950
Février	87 560	17 300	32 080	32 665
Mars	42 040	17 300	62 645	63 150
TOTAL	**1 172 863**	**181 072**	**473 127**	**840 355**

Il est possible de constater une nette augmentation du temps vécu en loisirs par les résidents depuis les deux dernières années. Ces données indiquent clairement un retour graduel vers la normalité, pour le plus grand bonheur de tous! En effet, seulement 300 000 minutes nous séparent du temps vécu-loisir prépandémie.

Nombre de participations aux activités

Les résidents participent aux activités de loisirs selon leur choix parmi la programmation proposée. Voici un tableau qui démontre le taux de participation aux activités de loisirs pour l'année :

	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Nombre de participations aux activités	15 283	8 689	7467

Participations autres que les résidents

Le service des loisirs intègre les membres de famille, des citoyens de la communauté et des stagiaires, pour rendre le milieu de vie plus dynamique. Voici un portrait de la participation, calculée en nombre de participation et en temps vécu-loisirs en minutes:

		2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Communauté (écoles, CRP Les Relevailles, Scouts, etc.)	Nombre de participation	498	5	19	102
	Temps vécu-loisirs (minutes)	7963	120	360	1420
Projet d'intégration du Programme DI-TSA	Nombre de participation	206	95	198	219
	Temps vécu-loisirs (minutes)	21031	5 660	15076	19 280
Employés	Nombre de participation	436	609	802	816
	Temps vécu-loisirs (minutes)	7055	3060	5 315	*6825*
Familles	Nombre de participation	1 695	1 419 (appels)	601	1225
	Temps vécu-loisirs (minutes)	32204	10666	10 630	20 150
Stagiaires	Nombre de participation	331	196	258	*184*
	Temps vécu-loisirs (minutes)	18595	8205	14 805	10 130

Les données obtenues indiquent également une hausse de l'implication de la communauté générale comparativement aux années précédentes. Les familles ont doublement été présentes lors des activités de cette année comparativement à l'année dernière et nous avons plus que triplé le temps de participation des membres de la communauté.

LES RESSOURCES HUMAINES EN LOISIRS

Les ressources humaines, essentiellement composées d'étudiants d'été, de stagiaires et de bénévoles, sont un atout précieux pour déployer l'offre de service de loisirs auprès de la clientèle.

Emplois d'été Canada

Grâce au programme fédéral Emplois d'été Canada, nous avons pu faire l'embauche de 3 étudiantes à titre d'animatrice en interventions loisirs.

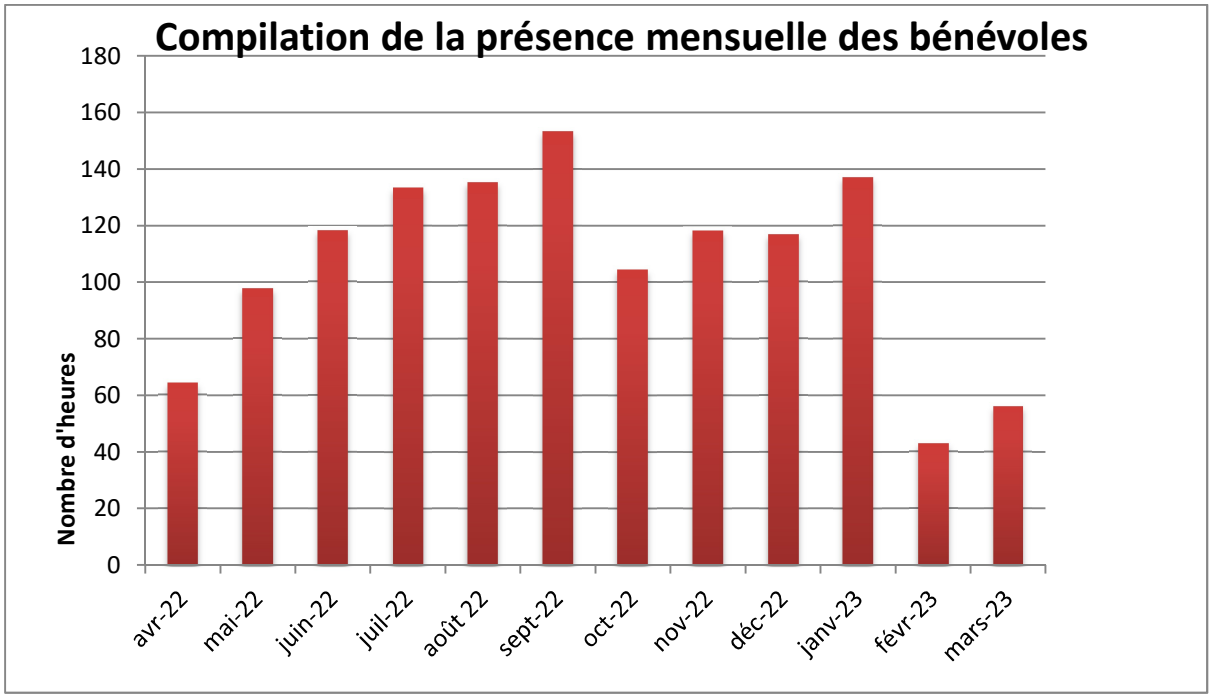
Emploi	Étudiants	Nombre de semaines	Nombre d'heures
Poste d'animateurs en interventions loisirs pour personnes âgées	3 étudiants	8 semaines	280 heures
		11 semaines	385 heures
		11 semaines	385 heures
Total		**30 semaines**	**1050 heures**

Les bénévoles

Les bénévoles ont activement poursuivi leur implication auprès de la clientèle. La meilleure connaissance de la maladie, l'accessibilité au vaccin et le relâchement des mesures sanitaires sont des facteurs qui ont permis de les revoir en grand nombre. Voici un portrait comparatif avec l'année précédente :

Années :	2021-2022	2022-2023
Nombre d'heures	695 heures	1306 heures
Nombre de bénévoles	19 bénévoles	33 bénévoles

Avec 14 bénévoles de plus que l'an passé, il y a eu une augmentation 611 heures de temps bénévole.



LES SUBVENTIONS AU SERVICE D'ANIMATION-LOISIRS BÉNÉVOLAT

Afin de réaliser des activités de grande envergure, ou tout simplement pour créer des aménagements adaptés pour les activités de loisirs, des subventions sont demandées pour poursuivre le développement du service des loisirs, en plus de recueillir les sommes amassées avec le recyclage des canettes (359$).

Subventions :	Utilisations :	Montant
Fête nationale du Québec	Spectacles et animations	200$
Fondation Laure Gaudreau	Glacière sur roues et un nouveau chariot à café.	475$
Sorties de Rêve (Fondation Vigi-Santé)	Spectacle, achat de décorations de Noël et ferme mobile.	7500$
Soutien à l'action bénévole	Spectacle et animations	1325$
Chevaliers de Colomb	Achat de décoration thématique pour les unités.	700$
Emplois été Canada	Embauche de 3 étudiant(e)s à temps plein durant 10 semaines.	18 641$
FQLI	Location d'autobus et programme population vie active.	5131$
	TOTAL :	**28 841$**

LES PARTENARIATS AVEC LA COMMUNAUTÉ

Tout au long de l'année 2022-2023, l'équipe d'animation-loisirs et bénévolat a développé et maintenu des collaborations et partenariats avec les proches aidants et la communauté.

Service de la culture de l'Arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles

Pour une troisième année, le service de la culture de l'arrondissement Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles a rehaussé la programmation estivale en offrant gracieusement le spectacle intitulé « Danser : donner ».

C'est dans une ambiance festive que les résidents ont suivi le rythme avec les pieds et les mains le 28 juin 2022.

Éco de la Pointe-aux-Prairies

Durant le printemps 2022, l'équipe de l'éco de la Pointe-aux-Prairie a su relever les défis afin de permettre à nos aînés de réaliser leur potager à partager. Les ateliers de semis ont pu se réaliser en compagnie des jeunes de l'École Marc-Laflamme Le Prélude. Nous avons donc encore cette année, préservé notre collaboration intergénérationnelle.

L'éco a également permis d'offrir un atelier sur la récolte de semences et un autre sur les plantes médicinales.

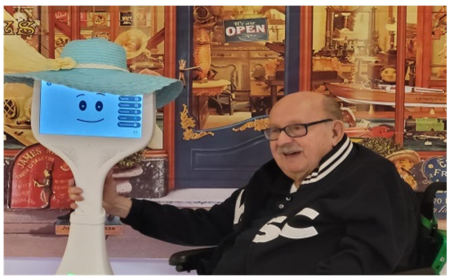
Parlons politique!

Les résidents ont eu la chance d'échanger avec M. Jocelyn Desjardins, Mme Chantal Rouleau et Mme Byanca Jeune afin d'éclaircir leur choix en vue des prochaines élections.

Caisse Desjardins de Pointe-Aux-Trembles

Pour la toute première fois, les membres de l'équipe de la Caisse Desjardins ont fabriqué et distribué de magnifiques cartes de Noël pour nos résidents. Ils comptent bien poursuivre leur engagement sous d'autre forme durant la prochaine année.

Eugeria



Eugeria est une boutique qui a pour mission de conseiller d'informer et de trouver des produits et services permettant aux aidants de Canadiens atteints de maladie d'Alzheimer de trouver des solutions pratiques.

Le centre le Cardinal a eu la chance de les recevoir à quelques reprises dans le but de tester du nouveau matériel. Nous avons entre autres essayé Cutii, un robot-compagnon pour l'aide à l'animation et à la vie sociale auprès de personnes âgées en résidence ainsi que HUG, un compagnon sensoriel conçu pour apporter du réconfort. Comme HUG a été très populaire auprès de la clientèle, l'équipe des loisirs en a fait l'acquisition au mois de mars 2023.

PARTAGE INTERGÉNÉRATIONNEL

Le volet des activités intergénérationnelles s'est poursuivi avec l'école primaire et secondaire Marc-Laflamme Le Prélude où plusieurs rencontres avec les résidents ont eu lieu dans le cadre d'une activité (ex. : sortie au centre de quille, semis, jeux d'adresse). Cet échange intergénérationnel se poursuivra en 2023-2024.

De plus, nous avons reçu les scouts lors d'une soirée de « contes et chansons » pour la Saint-Jean-Baptiste ainsi que pour une distribution de cartes de Noël fabriquées de leurs mains.

LES ACTIVITÉS NOVATRICES ET DES ANIMATIONS QUI SE DÉMARQUENT

Tout au long de l'année 2022-2023, l'équipe d'animation-loisirs et bénévolat a développé des activités novatrices ou a assuré la mise en place d'animations spéciales.

Sortie extérieure

Une toute nouvelle subvention nous a été offerte par la FQLI au printemps dernier. En collaboration avec le ministère de l'Éducation, « *Transport pour le plein air* » vise à favoriser la pratique d'activités de plein air au moyen d'une aide financière destinée au transport.

Nous avons donc pu amener les résidents en septembre au parc de la Rivière-des-mille-Îles et en octobre au parc des Îles-de-Boucherville pour une magnifique randonnée automnale.

Café thématique

En plus du Café exotique de Pâques avec « Éducazoo », où les résidents ont pris leur café en compagnie d'animaux à poil et à plumes, il y a eu tout au long de l'été, plusieurs nouveaux cafés thématiques. En effet, le « Saloon café », le « Tiki-bar café » ainsi que « Le café à tomber dans les pommes » ont offert aux résidents un menu de boissons diversifiées rempli de saveurs et de nouveautés. De plus, avec de la nouvelle décoration et des accessoires, c'était comme si nous y étions!

Test de goût : dégustation de collation

Avec la collaboration du service alimentaire, un test de goût pour de nouvelles collations au centre d'hébergement a été organisé pour les résidents.

Ils devaient goûter et attribuer une note à l'aide d'un tableau en pointant le symbole.

Gala méritas

C'est en novembre 2022 qu'a eu lieu la toute première édition du gala méritas du centre le Cardinal. Le gala avait pour but de mettre à l'honneur des résidents qui se sont démarqués dans la dernière année.

Les employés de chaque unité n'ont pas été mis de côté, car eux aussi ont obtenu un certificat de reconnaissance pour leurs soins et services exemplaires.

Partage d'expertise lors du symposium du loisir en institution

Depuis plusieurs années, l'équipe du service des loisirs et du bénévolat du Centre Le Cardinal met beaucoup d'emphase pour créer des ambiances originales et magiques pour les fêtes d'Halloween et de Noël. Ce sont deux thématiques qui nous permettent de créer un univers unique qui stimulent l'imaginaire des aînés et qui les replongent dans la joie et l'émerveillement. La pandémie a incité à se surpasser pour créer une ambiance féérique dans la cour qui avait pour objectif d'inciter les familles à emprunter les sentiers avec leurs parents.

Puisque ce parcours lumineux a suscité beaucoup de curiosité et d'émerveillement de la part des autres intervenants en loisirs à travers la province, l'équipe des loisirs a présenté une conférence (une ambiance WOW, comment la créer) au Symposium du loisir les 6 et 7 octobre 2022. Commandites, alliances, et la planification, sont quelques-unes des astuces qui ont été partagées lors de cette conférence.

Bar Banana split

C'est sous la thématique du film « Grease », que l'équipe des loisirs s'est vêtu de manteau de « Pink ladies » le 1er avril 2022, pour offrir aux résidents un banana split.

Les tables de la salle des loisirs étaient décorées de vieux vinyles avec de la musique tirée de la comédie musicale.

Les résidents étaient heureux de les déguster !

Journée mondiale du lait

Le 1er juin 2022 était le 22e anniversaire de la journée mondiale du lait.

Dans le but de mettre à l'honneur les produits laitiers, le service des loisirs a organisé un après-midi smoothies en plus de la visite d'une ferme laitière avec les lunettes de réalité virtuelle.

Escale vers les Caraïbes

La programmation du mois de juillet a été haute en couleur et nous a fait faire un voyage culturel à Hawaï et à Tahiti ! En plus d'un spectacle de musique avec l'instrument traditionnel le « Steel pan », les résidents ont eu droit à un magnifique spectacle de danse en compagnie de la troupe « RA'IHIVA ».

Les oiseaux d'ici les connaissez-vous?

Les étudiants d'été ont travaillé sur la création d'un parcours découverte. Le parcours a été installé dans la cour arrière pour se familiariser avec les oiseaux qui visitent la superbe cour au bord du fleuve. Le parcours est composé de 21 panneaux informatifs sur les oiseaux d'ici. De plus, un code QR donne accès aux chants des oiseaux. Nous allons certainement le répéter l'expérience à l'été 2023!

Épluchette de blé d'Inde

Le 10 août avait lieu l'épluchette de blé d'Inde. Les résidents ont pu savourer de délicieux maïs sucrés.

Halloween : un parcours lumineux et animé pour célébrer la fête

Grâce à l'argent récolté lors de l'encan annuel, l'équipe des loisirs et des bénévoles a pu faire l'achat de gonflables, de décors et de lumières pour créer une belle ambiance d'Halloween dans la cour. Cette année, ils ont travaillé sur l'agrandissement du parcours lumineux. En effet, des lumières et des gonflables ont été ajoutés afin d'élargir le sentier pour le rendre encore plus spectaculaire !

Le temps des fêtes!

La féérie du temps des fêtes s'est fait ressentir au centre grâce aux décorations de Noël sur chacune des unités ainsi que dans la salle des loisirs. C'est avec un immense plaisir que les résidents ont pu célébrer le temps des fêtes en compagnie de leur famille. Sous la charmante voix de notre artiste invité Eddy Mourra, ils ont pu déguster un succulent dessert offert par le service alimentaire. Danse et sourire étaient également au rendez-vous.

Les cadets de la marine, les élèves de l'école primaire L'Arc-En-Ciel et les membres de la Caisse Desjardins de Pointe-aux-Trembles ont concocté de leurs mains des cartes de Noël. Plus de 400 cartes ont été remises aux résidents. Ce merveilleux geste de générosité fut grandement apprécié de tous.

La tournée musicale du père Noël et de ses lutins a pu être réalisée sur l'ensemble des unités pour venir égayer les résidents le 24 décembre dernier. Les résidents ont tous reçu le célèbre calendrier du centre Le Cardinal offert par le comité des usagers et arborant des photographies des résidents dans leur milieu.

STAGIAIRES

La direction des soins infirmiers et services cliniques du Centre Le Cardinal a accueilli plusieurs stagiaires de différents domaines d'études en cours d'année. Nous avons accueilli des stagiaires du programme d'Assistance à la personne en établissement et à domicile (APED), en travail social et en technique d'éducation spécialisée.

	Nombre d'étudiants	Milieux d'enseignement
APED	116 (+ 43 % avec 2021-2022)	École des métiers des Faubourgs
Travail social	1	Université du Québec à Montréal
Technicien en éducation spécialisée	3	Cégep Marie-Victorin
Réinsertion en milieu de travail	1	École Marc-Laflamme/Le Prélude
Total :	121	

Service alimentaire

L'équipe du service alimentaire a débuté l'année avec plusieurs départs à la retraite, nécessitant une grande vague d'embauche. La venue de nouveaux employés a chamboulé les pratiques au service alimentaire en raison de l'intégration de nouveaux employés moins habitués et moins efficients dans la multitude de tâches à effectuer. L'été 2022 a été éprouvant en raison de la grande instabilité du personnel et du faible taux de rétention des nouveaux venus. À la lumière de cette situation préoccupante pour la pérennité des services, des démarches ont été entamées afin de rehausser la rétention des employés, de stabiliser les équipes de travail et de revoir l'orientation et l'intégration des nouveaux employés. De plus, un vaste projet de refonte de la structure des postes des préposés aux services alimentaires était en préparation à la fin de l'année 2022-2023.

De plus, le départ d'un cuisinier à l'automne a créé un vide dans la structure de poste des cuisiniers. Bien que l'équipe soit toujours incomplète, les cuisiniers en place ont revu leur organisation du travail afin de continuer de répondre aux besoins des résidents en offrant des mets de qualité, et ce, sans relâche. Afin de pallier aux manques potentiels de cuisiniers pour les vacances ou en cas d'absence, des plans de contingence ont été mis en place, les menus ont été adaptés et des menus d'urgence ont été préparés. De plus, des préposés au service alimentaire ont été formés comme aides-cuisiniers afin de pallier aux manques. Des démarches se font aussi en continu avec des écoles de cuisine afin de devenir un centre de stage, facilitant ainsi le recrutement s'il y a lieu.

Au cours de l'année 2022, en dépit des contraintes, nous avons revu la variété des légumes offerts au repas afin d'éviter la redondance et d'ajouter de la couleur vitaminée à nos assiettes. D'ailleurs chaque cycle de menus est revu avec le comité des usagers, et nous identifions ensemble les repas à ajouter ou à enlever.

Durant l'année 2021-2022, nous avions déployé un projet pilote de déjeuner avec une livraison en mode hybride pour les résidents d'une unité. Ce projet s'étant avéré un succès, nous l'avons déployé sur toutes les unités au courant du printemps 2022 : les résidents peuvent maintenant manger des rôties chaudes et fraîchement grillées. Ce projet est maintenant bien implanté sur toutes les unités de vie et des audits mensuels nous permettent de réaligner les équipes sur l'organisation du travail afin d'obtenir un service optimal pour les résidents. Il s'agit d'une belle démonstration du partenariat entre différents services, afin que les souhaits des résidents soient au-devant de nos préoccupations. De plus, une interruption planifiée de l'électricité nous a permis de tester un menu continental en substitution, mais nous avons surtout pu constater que le déjeuner hybride est possible avec la génératrice. Cet exercice aura rassuré tout le monde et amené une touche de nouveauté pour les résidents.

Nous continuons de déployer beaucoup de créativité autour des repas thématiques en concoctant des menus plus festifs avec des desserts gourmands, tel que le sapin de Noël au chocolat, les profiteroles ou même le pouding choco-chia. Le financement annuel et récurrent pour l'amélioration de l'activité repas a été d'un grand soutien pour différents projets d'amélioration.

Le bien-être des résidents et l'amélioration continue des repas nous tiennent à cœur. Notre mission principale consiste à offrir des mets savoureux et nutritifs pour tous les repas et collations. En plus d'être un élément essentiel au maintien et rétablissement de la santé, l'alimentation constitue l'un des grands plaisirs de la vie. Et c'est encore plus vrai pour les résidents, pour qui cette activité a une grande importance. Pour les résidents, les repas sont souvent synonymes de souvenirs agréables et réveillent une mémoire émotive riche. Le service alimentaire met donc tout en œuvre pour faire rimer plaisir et santé !

NUTRITION CLINIQUE

L'équipe de nutrition clinique, composée de la diététiste et de la technicienne, a atteint son rythme après une période d'adaptation suite à l'ajout du poste de technicienne l'an dernier. Lors de l'admission, les résidents sont rapidement rencontrés pour compléter leurs préférences et choisir les plats souhaités. Si le résident a de la difficulté à identifier son mets préféré, une copie du menu est remise à ses proches qui nous l'acheminent pour ajuster ses choix. Tout au long du cycle et au changement de menus, les résidents sont invités à faire part de leurs préférences et peuvent changer leur repas en contactant le service de nutrition.

En 2023, le service de nutrition clinique a répondu à plus de 547 requêtes. L'équipe de nutrition clinique travaille en étroite collaboration avec l'équipe interprofessionnelle afin d'accompagner les équipes des soins infirmiers qui sont auprès des résidents tous les jours. Les menus offerts sont équilibrés et variés en fonction des goûts des résidents et de leurs habitudes alimentaires, tout en convenant à leur état de santé. De plus, le service de nutrition rédige des articles dans le bulletin Le Point Cardinal, prépare et anime le mois de la nutrition et collabore avec l'équipe des loisirs pour déployer des journées thématiques dans l'établissement.

Services techniques

SERVICE D'HYGIÈNE ET SALUBRITÉ

Le service d'hygiène et salubrité a pour principales fonctions le nettoyage, la désinfection et le maintien de la propreté de l'environnement physique, incluant les chambres des résidents. Le personnel entretient les surfaces en respectant les techniques, les normes et les fréquences recommandées par les données probantes. Le service d'hygiène et salubrité joue un rôle majeur lorsqu'il s'agit de limiter la transmission des infections dans le milieu, étant responsable de l'entretien des surfaces et de l'équipement, et ce, tant lors de pandémie et d'éclosion qu'en période normale.

La reprise des activités délestées par la pandémie ainsi que l'augmentation du taux d'occupation et donc de roulement des résidents a eu un impact direct sur ce secteur. Le nombre important d'admission et de désinfection à effectuer a obligé le personnel à fournir un effort soutenu afin de pallier aux demandes et exigences. Les équipes ont démontré agilité et générosité dans leur quotidien. Particulièrement en début d'année, la grande pénurie de main-d'œuvre a forcé les équipes à travailler en dessous des effectifs requis, ce qui a eu des impacts sur le service sur les unités de vie. En ce sens, le chef de service devait réorganiser quotidiennement les routes de travail afin d'assurer les services essentiels et d'offrir un environnement propre et sécuritaire pour les résidents, les visiteurs et le personnel.

De plus, les multiples éclosions dans notre milieu de vie, ainsi que les admissions afin d'atteindre un taux d'occupation complet, ont entraîné plus de 590 requêtes de désinfections terminales au cours de l'année 2022-2023, ce qui est nettement au-delà ces désinfections effectuées avant la pandémie – le nombre approximatif était à 178 en 2019-2020.

En fin d'année, la stabilité accrue des équipes a permis de reprendre le suivi des tâches mensuelles et annuelles, améliorant ainsi significativement la qualité des services globaux. De plus, cette stabilité a permis de reprendre les évaluations de l'environnement et ainsi constater que les aménagements pandémiques ont vivement abîmé les surfaces des planchers. Un projet de rénovation et de réparations des planchers dans tout l'établissement est prévu pour 2023-2024 afin de pallier à cet enjeu.

SERVICE DE BUANDERIE-LINGERIE

Dans le but d'assurer une prestation de travail sécuritaire, les préposés à la buanderie sont responsables de l'entretien des vêtements des résidents, de la lingerie et de la literie. Toute la buanderie est effectuée sur place, par du personnel dédié et dévoué. Le personnel de ce secteur doit s'assurer de la propreté afin de minimiser les risques d'infection, et ce, encore plus en période de COVID-19 ou d'éclosion. En effet, lors d'éclosion, le nettoyage des équipements de protection individuelle (jaquettes) nécessite une surcharge de travail pour les employés de ce secteur ; comme l'établissement a mis plusieurs mesures préventives en place cette année pour réduire la propagation des infections, il est arrivé à plusieurs reprises que le service de buanderie accuse un certain retard. L'équipe a fourni un grand travail en dépassant le poids habituel du lavage en raison des équipements de protection, des guenilles, des vadrouilles, etc. Un réaménagement des tâches ainsi que le soutien des employés de l'hygiène et salubrité au besoin, a permis de rattraper les surcharges de travail.

SERVICE DES INSTALLATIONS MATÉRIELLES

Ce service est toujours sollicité lors de l'exécution des travaux, des projets majeurs touchant la sécurité des résidents, du maintien des actifs, des rénovations fonctionnelles mineures et autres rénovations. Le bon fonctionnement des équipements et du matériel est primordial pour assurer une qualité de soins et services à la clientèle, et ce, dans un environnement sain et sécuritaire.

Ce secteur d'activités a répondu à 4395 requêtes de service tout au long de l'année. Les requêtes de service sont compilées promptement afin d'en effectuer le suivi et de résoudre les problématiques. Durant l'année 2022-2023, il est prévu d'implanter un nouveau système de gestion des requêtes de travail et d'entretien préventif, afin d'en faciliter la gestion. L'année 2022-2023 a aussi permis de poursuivre l'ensemble du programme d'entretien préventif des équipements et des systèmes électromécaniques de l'établissement, certains entretiens avaient dû être cessés en raison de la pandémie. De plus, plusieurs réparations et entretiens des différents systèmes ont été effectués au cours de l'année, découlant des inspections préventives.

Tous les ans, le Centre le Cardinal présente des projets de rénovations fonctionnelles mineures afin de continuer à améliorer le milieu de vie de la clientèle hébergée. Au cours de la dernière année, le service des installations matérielles a supporté les différents travaux de rénovations fonctionnelles qui avaient été approuvés lors des années antérieures, soit la rénovation complète de onze chambres privées, nécessitant une cloison temporaire sur une unité de vie, la construction d'une nouvelle chambre privée dans un espace vacant et le remplacement complet du système d'alarme incendie. Un autre projet de rénovation fonctionnelle est aussi en cours au niveau du remplacement des unités de climatisation.

De plus, le service des installations matérielles a collaboré à identifier les projets de rénovations fonctionnelles pour l'année 2023-2024, dans les limites du budget accordé par le Ministère de la Santé et des Services sociaux. Ces multiples projets nécessiteront un suivi étroit afin d'en assurer la gestion rigoureuse au cours de la prochaine année.

Le service d'installation matérielle est toujours soucieux de la sécurité des résidents, des visiteurs et des employés. Les procédures et les protocoles sont fréquemment mis à jour et adaptés pour répondre aux données probantes ainsi qu'au contexte changeant. Le bon fonctionnement des équipements et du matériel est primordial pour assurer une prestation de soins et services sécuritaire. Des mécanismes de surveillance et de suivi de la qualité et de sécurité du bâtiment sont maintenus par des tournées environnementales fréquentes.

L'entretien préventif est effectué rigoureusement sur tous les équipements, conformément à la durée de vie des équipements, aux recommandations des fournisseurs et à des contrats de service, afin de prévenir tout risque de désuétude précoce. Les réalisations apportées tout au long de l'année dans ce secteur contribuent au maintien d'une offre de soins et services sécuritaires et de qualité pour les résidents et le personnel ainsi qu'à l'amélioration de leur environnement physique.

Direction des ressources humaines

Au cours de l'année 2022-2023, il y a eu beaucoup de mouvement au sein de l'équipe de la direction des ressources humaines, avec une rotation importante au poste de direction, nécessitant le travail de personne intérimaire à différents moments de l'année. De plus, certains postes de cette direction étaient vacants en début d'année, nécessitant des efforts importants de recrutement afin de pourvoir les postes et stabiliser l'offre de service. Des plans de contingence ont été mis en place et les membres présents de l'équipe ont redoublé d'efforts pour répondre aux besoins et aux demandes.

Cette direction a aussi été vivement sollicitée au cours de l'année dans deux projets majeurs. D'une part, l'établissement a fait un exercice majeur de revoir l'entièreté de la structure des postes des préposés aux bénéficiaires et des infirmières auxiliaires, sur tous les quarts de travail. Les objectifs de cette démarche étaient non seulement d'assurer la disponibilité de postes attractifs pour les employés, mais aussi de favoriser une dotation mieux équilibrée des employés entre les unités de vie et selon les besoins des résidents. Cet exercice a nécessité un énorme travail de la direction des ressources humaines ainsi que des réajustements en cours d'année afin d'arriver à la structure actuelle qui répond aux besoins des résidents et des employés.

D'autre part, la direction des ressources humaines, en collaboration avec les autres directions et services ainsi que les résidents partenaires, a fait un effort majeur de dotation. En effet, les effectifs en fin d'année étaient à 20% plus élevés que l'an dernier, ce qui constitue un accomplissement de taille considérant la pénurie de main-d'œuvre et le taux de rotation du personnel dans le réseau de la santé. L'embauche massive d'employés a permis de combler les postes vacants dans plusieurs services et directions, ce qui augmente la stabilité du personnel ainsi que la qualité des soins et services. Les absences sont maintenant remplacées par du personnel régulier, facilitant le suivi clinique des résidents. Bien que des ajustements aient été effectués aux programmes d'accueil et d'orientation des nouveaux employés, afin de s'adapter au volume important d'embauche, une refonte de ces programmes est prévue au cours de la prochaine année, à la lumière des apprentissages de la dernière année.

De plus, malgré la rotation des employés au sein de la direction des ressources humaines, l'établissement a débuté une gestion plus serrée des dossiers d'absentéisme. En effet, le nombre de dossiers actifs en assurance salaire et en CNESST a diminué de 40% entre le début et la fin de l'année 2022-2023, ce qui est significatif pour la présence au travail des employés réguliers.

Finalement, le Centre Le Cardinal valorise des valeurs de bienveillance, de reconnaissance et de transparence dans toutes ses relations internes et externes, incluant la relation avec les partenaires syndicaux. Au cours de l'année, malgré les vastes chantiers au niveau de la structure des postes, la relation avec les partenaires syndicaux est demeurée positive et constructive, pour le bien-être global des employés de l'établissement. La relation positive avec les partenaires a aussi permis d'assurer un suivi des griefs actifs, permettant d'en diminuer l'incidence au cours de l'année.

DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Au cours de l'année 2022-2023, malgré les multiples éclosions et les restrictions sanitaires, la formation et le développement des employés s'est poursuivi afin d'assurer le maintien des compétences essentielles pour offrir des soins et services de qualité. Au total, 1141 heures de formation ont été dispensées. Celles-ci portaient, entre autres sur :

- La sécurité des résidents,
- Les pratiques de prévention et contrôle des infections,
- L'outil RADAR en matière de PCI,
- La prévention et les soins des plaies,
- La vaccination contre la grippe saisonnière et la COVID-19,

- L'usage du masque N95 et l'ajustement de celui-ci (Fit-test),
- La gestion de la douleur,
- La réanimation cardio-respiratoire,
- L'hygiène des mains,
- L'évaluation clinique des résidents,
- L'installation et le retrait des équipements de protection individualisés,
- Le rangement sécuritaire des produits,
- Le plan des mesures d'urgence,
- La brigade d'intervention d'urgence,
- L'activité repas et les constituants d'un milieu de vie,
- Le positionnement à l'alimentation,
- La nomenclature des liquides épaissis,
- La prévention des chutes et la réduction des blessures,
- Les symptômes de la COVID-19,
- L'accompagnement et les soins en fin de vie,
- La gestion du climat de travail et des personnalités atypiques au travail,
- L'utilisation de Logibec,
- L'utilisation optimale d'Office 365,
- Les notes au dossier du résident,
- Le SP3 informatisé et le constat de décès,
- Les prélèvements sanguins et les cultures bactériennes et virales.

Le Centre Le Cardinal a aussi adhéré au programme de formation de Philippe Voyer afin de mieux soutenir la formation du personnel infirmier. De plus, l'accès en tant que partenaire à l'environnement numérique d'apprentissage du MSSS est un atout important dans le déploiement de plusieurs formations.

DOTATION

Chaque année, des efforts importants sont déployés afin d'attirer des candidats à l'emploi et doter l'organisation de personnel compétent et engagé envers les résidents. Les données de la dernière année démontrent les efforts importants dédiés à cette activité au cours de l'année.

STATISTIQUES	2022-2023 N	2021-2022 N	2020-2021 N	2019-2020 N
✓ Entrevues	378	88	87	60
✓ Nombre d'embauches réalisées	127	47	41	44
✓ Nombre d'employés demeurés à l'emploi après une année	75	30	33	26
✓ Nombre d'employés ayant quitté au cours de l'année	86	58	56	47
INDICATEURS	**2022-2023**	**2021-2022**	**2020-2021**	**2019-2020**
✓ Taux de rétention des nouveaux employés	59%	64%	80%	60%
✓ Taux de roulement annuel	34%	27%	20%	7%

INDICATEURS

Les indicateurs suivants sont évalués par l'équipe de gestion de manière trimestrielle ; voici le bilan annuel de ces importantes données.

INDICATEURS	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Ratio entre le nb d'heures en assurance salaire et le nb d'heures travaillées	7,9%	6,5%	10,6%	9,2%
Pourcentage des heures supplémentaires travaillées par les infirmières	5,85%	8,85%	8,9%	6,0%
Pourcentage de recours à la main-d'œuvre indépendante par les infirmières	35,4%	58,0%	46,8%	21,0%
Pourcentage de recours à la main-d'œuvre indépendante par les infirmières auxiliaires	12,2%	1,17%	13,6%	4,2%
Pourcentage de recours à la main-d'œuvre indépendante par les préposés aux bénéficiaires	2,7%	0,94%	3,2%	2,1%
Taux global de recours à la main-d'œuvre indépendante	9,04%	7,49%	8,81%	7,58%
Ratio de présence au travail	88,7%	89,2%	85,2%	84,9%

GRIEFS SONT RÉPARTIS COMME SUIT :

Syndicat	Nombre de griefs déposés en 2021-2022	Griefs actifs 31/03/2022	NB de griefs réglés
SQEES (FTQ)	19	8	49
PSSU (FIQ)	2	2	6

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL INVALIDITÉ-MALADIE

La gestion de la présence au travail demeure une priorité pour le Centre Le Cardinal. La présence au travail favorise non seulement la santé des employés, mais aussi la stabilité des personnes présentes auprès des résidents. La qualité des soins et des services offerts en est ainsi améliorée. Pour les employés absents en raison d'accidents de travail, nous travaillons en étroite collaboration avec la mutuelle APCHQ Solution Santé Sécurité et avec les experts désignés, afin de favoriser des retours au travail positifs tant pour les employés que l'organisation.

Type d'absence	Nombre en début de période financière	Nombre en fin de période financière	Dossiers ouverts en 2022-2023
Assurance salaire	24	13	16
CNESST incluant les assignations temporaires	15	10	15
Retrait préventif	1	4	4
Congé de maternité / parental	3	4	7

* Ces données excluent les absences liées à une contamination à la COVID-19 ou un isolement préventif en raison des mesures sanitaires en vigueur.

Direction des ressources financières et informationnelles

La Direction des ressources financières et informationnelles est responsable de l'informatique, de la téléphonie, des ressources financières et de la paie. La direction des ressources financières et informationnelles a été tenue de revoir l'organisation de ses activités au cours de l'année en raison d'une pénurie d'employés dans un poste clé de ce service. Dans le cadre de son mandat, voici les principales réalisations.

RESSOURCES FINANCIÈRES

- Compilation et reddition de compte en lien avec les coûts additionnels occasionnés par la pandémie et suivi budgétaire en lien avec les dépenses pandémie, afin d'assurer la rigueur des assignations budgétaires de manière conforme aux pratiques recommandées,
- Suivi des mesures mises en place pour la rémunération des employés, en lien avec les différents arrêtés ministériels découlant de la pandémie,
- Mise en place des primes et dispositions découlant des nouvelles conventions collectives nationales pour les employés et les cadres,
- Paiement des montants forfaitaires et de la rétroactivité salariale suite aux signatures des conventions collectives nationales,
- En collaboration avec les gestionnaires et les membres de l'équipe, suivi rigoureux des finances, tout en respectant les crédits budgétaires alloués par le MSSS.

UTILISATION DES RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES PAR PROGRAMME

Les renseignements suivants ont été transmis au ministère de la Santé et des Services sociaux et sont inclus au rapport financier annuel 2022-2023 (AS-471) de l'établissement. Un sommaire des informations afférentes aux états financiers et à l'analyse des résultats des opérations est présenté dans le tableau ci-dessous.

Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variations des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	Écart	%
Programme services						
Soutien à l'autonomie des personnes âgées	13 111 745	56,5%	14 661 671	60,8%	1 549 926	11,8%
Santé physique	263 070	1,13%	275 836	1,14%	12 766	4,85%
Programme soutien						
Administration	1 401 510	6,04%	1 403 684	5,8%	2 174	0,16%
Soutien aux services	5 396 346	23,3%	3 899 760	16,2%	-1 496 856	-27,7%
Gestion des bâtiments et des équipements	3 021 716	13,0%	3 887 087	16,1%	865 371	28,6%
Total	23 194 387	100%	24 128 038	100%	933 651	4,03%

* Écart entre les dépenses de l'année antérieure et celles de l'année financière terminée.
** Résultat de l'écart divisé par les dépenses de l'année antérieure.

Le rapport annuel (AS-471) est disponible sur le site internet www.centrelecardinal.com pour consultation, conformément aux articles 295 et 395 de la Loi sur les services de santé et services sociaux.

ÉTAT DU SUIVI DES RÉSERVES, COMMENTAIRES ET OBSERVATIONS ÉMIS PAR L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Il n'y a aucun suivi des réserves, commentaires et observations émis par l'auditeur indépendant à la page 140 du rapport AS-471.

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

- Poursuivre la mise à niveau du système d'exploitation des postes de travail de Windows 7 vers Windows 10,
- Achat de nouveaux postes de travail pour les postes nouvellement créés,
- Rehaussement des postes de travail temporaires dans les salles communes afin de reprendre les activités de formation continue ainsi que les rencontres virtuelles,
- Installation du logiciel Antidote sur plusieurs nouveaux postes de travail.

Depuis la pandémie, l'implantation de ressources opérationnelles fonctionnelles et efficientes est au premier plan de l'offre de soins et de services de qualité pour les résidents. Ces dernières permettent non seulement d'assurer un partenariat de qualité avec les intervenants externes et internes, mais aussi de faciliter l'accès aux données cliniques et de gestion, permettant ainsi la meilleure prise de décision, dans les meilleurs délais.

COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Le CIUSSS de l'Est-de-l'île-de-Montréal assure le suivi des plaintes des résidents ou de leurs proches. Le partenariat avec les intervenants du CIUSSS est basé sur une collaboration et un objectif mutuel de réponse aux besoins des résidents et d'amélioration continue. Les résidents, leurs proches ou la population qui désireraient accéder aux informations distinctes concernant le Centre Le Cardinal en matière d'examen des plaintes peuvent le faire en consultant le rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes du CIUSSS de l'Est-de-l'île-de-Montréal. L'extrait de ce rapport qui traite des éléments pertinents au Centre Le Cardinal est aussi disponible sur le site Internet de l'établissement.

CONSEIL ET COMITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT

Malgré la pandémie, les activités des comités de qualité se sont poursuivies. Au courant de l'année 2022-2023, nous avons poursuivi notre démarche d'amélioration continue de la qualité. L'ensemble des mandats ainsi que des membres des différents comités organisationnels a été revu afin d'assurer l'efficience des comités et d'optimiser leur impact sur la qualité des soins et des services.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'établissement étant un établissement privé conventionné, le conseil d'administration est composé des actionnaires.

COMITÉ VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ

Le comité a tenu trois rencontres en 2022-2023. Une représentante du conseil d'administration, la directrice générale, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ainsi qu'une représentante de la direction de la qualité et de l'éthique du CIUSSS de l'Est-de-l'ile-de-Montréal siègent sur ce comité. Les principaux dossiers traités sont les rapports de gestion des risques, les rapports de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, les rapports du coroner, les mesures d'urgence, le suivi des visites ministérielles, le suivi des visites d'agrément, les sondages de satisfaction, les suivis des recommandations des différentes instances, etc.

Au cours de l'année 2022-2023, le comité de vigilance et de la qualité n'a émis aucune recommandation à l'établissement et n'a pas été tenu de donner suite à des recommandations de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, du protecteur du citoyen, du coroner ou d'un ordre professionnel. Des améliorations ont été discutées en lien avec le nouvel outil développé pour l'intégration des plans opérationnels et d'amélioration ainsi que des suivis des instances externes ou données probantes.

COMITÉ DE GESTION

Le comité a tenu 14 rencontres cette année. La directrice générale, le directeur des soins infirmiers et services cliniques, la directrice des services techniques, la directrice des ressources humaines, la directrice des ressources financières et informationnelles, le chef de secteur des services techniques, la chef des services alimentaires et les chefs d'unités de vie siègent sur ce comité. Le but principal de ce comité est de planifier, organiser, contrôler et évaluer les activités organisationnelles et en assurer un suivi rigoureux.

RÉALISATIONS

- Utilisation des indicateurs clés pour mesurer le rendement en matière de qualité de l'organisme par rapport aux buts et aux objectifs convenus;
- Acheminement des rapports trimestriels sur la sécurité des usagers au conseil d'administration;
- Mise en place des mesures sur la consolidation du travail d'équipe dans l'organisation;
- Reddition de compte ministérielle;
- Suivi des indicateurs en ressources humaines, de l'état des embauches et de l'indicateur trimestriel portant sur la violence au travail;
- Suivi de la visite d'Agrément Canada en 2021 et des diverses recommandations des entités externes ainsi que des bonnes pratiques et données probantes;
- Suivi du plan de modernisation et de remplacement de l'équipement;
- Suivi du plan stratégique 2022-2027;
- Production du Bulletin Le Point Cardinal, du Bulletin Le Cardinal vous informe et du Info-DG;
- Suivi des jours présence et du taux d'occupation;
- Suivi des projets de rénovations fonctionnelles mineures;
- Suivi du plan d'optimisation de la sécurité;
- Suivi du plan de gestion de la crise sanitaire et adaptation selon les différentes vagues de la pandémie de COVID-19.

COMITÉ DE COORDINATION DE LA QUALITÉ

Le mandat de ce comité est de coordonner les activités d'amélioration continue de la qualité pour l'ensemble de l'établissement. Le comité a tenu quatre rencontres cette année. La directrice générale, l'infirmière en prévention et contrôle des infections, les chefs d'unités, la directrice des ressources humaines, la chef du service alimentaire, le chef des services techniques, le directeur des ressources

financières et informationnelles, le directeur des soins infirmiers et services cliniques et un résident siègent sur ce comité. C'est grâce aux efforts continus de chacun que nous avons poursuivis notre amélioration continue des soins et des services.

RÉALISATIONS

- Coordination des activités liées au processus d'accréditation par Agrément Canada;
- Suivi annuel de l'état d'avancement de la réponse aux différents critères des pratiques organisationnelles requises;
- Suivi de la réponse aux recommandations des entités externes;
- Mise à jour des politiques, procédures et programmes;
- Activités de préparation aux visites ministérielles d'évaluation de la qualité;
- Suivi des réponses aux normes en matière de prévention et de contrôle des infections;
- Communications aux équipes de travail sur divers thèmes portant sur la qualité des soins et services;
- Diffusion du rapport de visite d'Agrément Canada auprès de l'équipe de direction et intégration des pistes d'améliorations dans les plans d'amélioration et opérationnels.

COMITÉ DES USAGERS

Le mandat du Comité des usagers est d'être le gardien des droits des usagers. Par conséquent, il voit à promouvoir que les résidents soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident les actions du comité.

Le comité a tenu deux rencontres en 2022-2023. La directrice générale, le directeur des soins infirmiers et services cliniques, la récréologue, le président du comité des usagers, la trésorière, la vice-présidente, ainsi que quatre conseillères siègent sur ce comité.

RÉALISATIONS

- Publication de 3 bulletins d'information « Le Cardinal vous informe » pour les résidents du Centre Le Cardinal et leur famille;
- Présence au sein de plusieurs comités dans l'établissement;
- Participation aux entrevues de sélection des préposés aux bénéficiaires;
- Participation aux entrevues de sélection des postes de récréologue, de chargé de projet milieu de vie;
- Soutien ponctuel, selon les besoins et auprès de multiples personnes;
- Nous avons collaboré à la réalisation de la semaine des droits des usagers;
- Maintien de notre adhésion au Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et Conseil pour la protection des malades (CPM);
- Nous avons accueilli un nouveau membre qui représente les résidents.

L'année 2022-2023 a été une année remplie de beaux moments pour les résidents du Centre Le Cardinal. On a qu'à voir toutes les belles activités qui ont été réalisées que ce soit pour nous amener des moments de bonheur ou encore pour améliorer notre qualité de vie. Tout au long de l'année, les résidents ont bénéficié de soins et services de qualité. Le comité des usagers est très actif au sein de l'établissement.

Le comité des usagers a poursuivi ses activités et ses fonctions de renseignement et d'accompagnement des résidents dans leurs droits et leurs obligations. La production du calendrier annuel du comité des usagers contenant les droits des usagers et la remise des couvertures lors de l'admission d'un nouveau résident sont de beaux exemples.

COMITÉ DE GESTION DES RISQUES

L'article 183.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) (2020) établit que le plan d'organisation de tout établissement doit prévoir la formation d'un comité de gestion des risques. Ce comité a notamment pour fonction de rechercher, développer et promouvoir des moyens visant à :

1. Identifier et analyser les risques d'incident ou d'accident en vue d'assurer la sécurité des résidents et, plus particulièrement dans le cas des infections nosocomiales, en prévenir l'apparition et en contrôler la récurrence;
2. Assurer un soutien à la victime et à ses proches;
3. Assurer 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.

Le comité de gestion des risques est l'instance mise en place afin d'assurer, aux résidents du Centre Le Cardinal, une prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux. Le comité a tenu quatre rencontres cette année. Le directeur des soins infirmiers et services cliniques, les chefs d'unités, la directrice générale, l'ergothérapeute, l'infirmière clinicienne en prévention et contrôle des infections et gestion des risques, le président du comité des usagers, la directrice des services techniques ainsi qu'une assistante infirmière-chef siègent sur ce comité.

Garde préventive ou provisoire

L'établissement ne compte aucune demande ou de mises sous garde préventive ou provisoire pour sa clientèle.

Incident et accident

Au global pour l'année 2022-2023, on note une diminution de 12,6 % du nombre d'incidents/accidents par rapport à l'année précédente. Les chutes, les erreurs de médicaments et les blessures sont les principaux événements. Tous les services travaillent de façon concertée pour prévenir et diminuer les événements à risque.

BILAN ANNUEL	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Nombre d'incidents/accidents	518	593	782
Nombre de chutes	283 (54,6 %)	298 (50,2 %)	413 (52,8 %)
Nombre d'erreurs de médicaments	53 (10,2 %)	70 (11,8 %)	124 (15,9 %)
Blessures	34 (6,6 %)	122 (20,6 %)	121 (15,5 %)

RÉALISATIONS GLOBALES EN GESTION DES RISQUES

- Publications d'articles dans le bulletin Le Point Cardinal;
- Suivi personnalisé auprès des résidents et des employés;
- Recommandation d'achat de matériel adapté;
- Rencontre auprès des équipes pour promouvoir la complétion et les déclarations des incidents accidents dans un objectif d'amélioration continue;
- Soutien au plan de formation et de développement des compétences, particulièrement en prévention des plaies et en matière de prévention et contrôle des infections;
- Poursuivi l'implantation de l'outil « RADAR » (Repérer, Appliquer, Dépister et documenter, Anticiper et Réévaluer).

ACTIVITÉS RÉALISÉES POUR PROMOUVOIR LA DÉCLARATION CONTINUE

- Rencontre auprès des équipes pour promouvoir la complétion et les déclarations des incidents accidents dans un objectif d'amélioration continue;
- Articles dans le journal Le Point Clinique;
- Articles dans le journal Le Point Cardinal;
- Mémos de la direction;
- Rappels individuels et en petit groupe auprès des employés;
- Informations dans le bulletin Info-DG.

CONSTAT TIRÉ DE L'ÉVALUATION ANNUELLE DES MESURES DE CONTRÔLE

L'utilisation des mesures de contrôle est un élément important pour l'organisation. Nous préconisons une philosophie où nous ne favorisons pas l'utilisation des contentions, mais plutôt les moyens alternatifs et de prévention qui peuvent être mis en place. Notre programme d'application des mesures de contrôle illustre bien notre philosophie dans ce sens.

Au cours de l'année 2022-2023, on observe une stabilité du taux de résidents avec contention physique et du nombre total de contentions utilisées comparativement à l'année précédente.

Le nombre de ridelles de lits utilisées dans un objectif de permettre au résident de se mobiliser de façon autonome dans son lit ou lorsqu'elles ont pour but de permettre à un résident de conserver sa liberté de mouvement dans un contexte sécuritaire a légèrement diminué depuis le début de cette année, et ce, malgré une augmentation significative du nombre de résidents. Au courant de l'année 2022-2023, une moyenne de 4,6 % des résidents a eu toutes les ridelles montées au lit.

RÉALISATIONS AU NIVEAU DES MESURES DE CONTRÔLE

- Réévaluation aux six semaines des mesures de contrôle et de sécurité par l'assistante infirmière-chef, la physiothérapeute et l'ergothérapeute, en collaboration avec les familles des résidents;
- Évaluation systématique de tous les résidents admis qui sont porteurs d'une contention au moment de leur admission;
- Complétion du registre périodique de contentions et de mesures de sécurité par l'assistante infirmière-chef;
- Maintien de l'utilisation des mesures alternatives en priorité et de l'utilisation des mesures de contrôles en dernier recours;
- Évaluation des résidents par l'AIC, la physiothérapeute et l'ergothérapeute, la journée de leur admission, permettant la mise en place de mesures alternatives rapidement;
- Achat d'équipements offrant une alternative à la contention.

PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES INFECTIONS

La prévention et le contrôle des infections sont demeurés au cœur des préoccupations. Le personnel du Centre Le Cardinal a encore une fois démontré son implication, sa rigueur et son professionnalisme à poursuivre les efforts durant toute l'année 2022-2023.

La prévention et le contrôle des infections sont discutés trimestriellement en comité de gestion des risques. De plus, des cellules de crise sont convoquées lors des éclosions, de manière à assurer une prise en charge rapide de toute situation potentielle de propagation d'infection nosocomiale. Au total, il y a eu plus de 18 rencontres de cellule de crise cette année.

Plusieurs efforts ont aussi été déployés au niveau de la vaccination des résidents, afin de réduire les risques de maladie ou de complications découlant de certains virus.

Vaccination	Nombre	% couverture
COVID-19	4 doses 137 résidents 5 doses 86 résidents	81 % 51 %
Influenza	142 résidents	84 %

Au cours de l'année 2023-2024, nous avons pour objectif de maintenir le taux de couverture vaccinale de nos résidents afin d'assurer leur sécurité.

RÉALISATIONS EN PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES INFECTIONS

- Mise à jour des algorithmes relatifs à la situation pandémique de COVID-19;
- Mise à jour d'un recueil des recommandations de l'INSPQ, du MSSS et outils de gestion;
- Communication des bonnes pratiques de prévention et contrôle des infections;
- Réalisation d'audits de qualité sur l'hygiène des mains, le port des ÉPI et le port du masque;
- Formation des employés en prévention et contrôle des infections;
- Dépistage selon les besoins de la situation sanitaire des résidents;
- Promotion régulière du dépistage COVID-19 chez les employés;
- Formation d'intervenants PCI et révision de l'affichage PCI;
- Vaccination anti grippale et contre la COVID-19 des résidents et du personnel;
- Révision de la liste téléphonique en situation d'urgence.

COMITÉ GESTION DES MÉDICAMENTS

Sans avoir tenu officiellement de rencontre cette année, les membres du comité de gestion des médicaments ont été très actifs et ont travaillé en équipe tout au cours de l'année. Une chef d'unités, la pharmacienne, une infirmière auxiliaire, deux assistantes infirmières-chefs, une résidente, ainsi qu'un chef d'activités siègent sur ce comité. Le comité a pour mandat d'assurer la supervision de la gestion des médicaments. Il est responsable de la planification de la gestion des médicaments afin d'assurer l'utilisation sécuritaire et appropriée des médicaments dans l'établissement.

Tout au cours de l'année, plusieurs rencontres ad hoc ont été tenues avec la pharmacienne clinique du Centre Le Cardinal et les gestionnaires responsables de la pharmacovigilance, afin d'assurer la sécurité médicamenteuse des résidents. De plus, un vaste projet de renouvellement des chariots à médicaments a été piloté par la gestionnaire responsable de ce comité. Elle s'est assurée d'évaluer toutes les options requises dans les nouveaux chariots à médicaments, en collaboration avec les résidents et les intervenants. Elle s'est assuré du suivi du projet jusqu'à la fin de l'année, alors que les nouveaux chariots ont été implantés au début de l'année 2023-2024.

Finalement, les membres du comité de gestion des médicaments ont collaboré à mener un difficile exercice de dotation pour un poste de pharmacien en ajout de la structure au Centre Le Cardinal. Cet exercice a permis de faire la nomination d'une nouvelle pharmacienne en mars 2023, avec une entrée en fonction prévue en mai 2023. La préparation de la nouvelle organisation du travail découlant de cette embauche, ainsi que le partenariat avec la pharmacie externe assurant la distribution de la médication, ont été débuté au cours de l'année 2022-2023.

COMITÉ AMÉLIORATION CONTINUE PARTENAIRES DE SOINS

Le mandat du comité d'amélioration continue partenariat de soins se définit comme étant une démarche qui cherche à faire évoluer les pratiques de soins au-delà de la seule collaboration entre professionnels de la santé, afin de faciliter et de promouvoir une plus grande interaction et participation des résidents dans leur propre processus de soins. Leur savoir expérientiel est mis à contribution dans toute décision organisationnelle. La physiothérapeute, la travailleuse sociale, un chef d'unités, le médecin, une assistante infirmière-chef, une préposée aux bénéficiaires, une résidente, une employée des services techniques ainsi qu'une proche aidante et un membre de famille siègent sur ce comité.

En raison des mesures sanitaires et des diverses éclosions, les membres du comité n'ont pas pu tenir de rencontre au cours de l'année. On dénote tout de même plusieurs activités de partenariat au cours de l'année : participation d'un résident aux entrevues de préposés aux bénéficiaires et de chargé de projet milieu de vie, participation d'un membre du comité des usagers à plusieurs comités tels que le comité de milieu de vie, le comité de gestion des risques, le comité de planification des mesures d'urgence, le comité de prévention et contrôle des infections et le comité de soins et services.

De plus, le programme du résident accueillant a été repris cette année. De nouveaux résidents et membres de famille ont été formés pour l'accueil des nouveaux résidents, le personnel clinique de toutes les unités de vie a été formé sur le programme et de nouvelles fiches de suivi ont été déployées. Ce programme, qui a mérité un prix d'excellence Clémence-Boucher à l'Association des Établissements Privés Conventionnés, est un programme phare de notre organisation.

COMITÉ SOINS ET SERVICES

Le comité a tenu quatre rencontres cette année. Le directeur des soins infirmiers et services cliniques, le président du comité des usagers, la directrice des ressources humaines, un chef d'unités, la travailleuse sociale, le chef de secteur des services techniques, une physiothérapeute, une assistante infirmière-chef ainsi qu'une infirmière auxiliaire siègent sur ce comité.

RÉALISATIONS

- Suivi du plan d'action des normes de soins et services;
- Implantation du Système d'Information d'Évenements Démographique (SIED) du MSSS;
- Rencontre des résidents et familles afin de connaître leur opinion sur différents sujets;
- Évaluation systématique des besoins en vêtements pour les résidents sous curatelle;
- Article dans le Point Le Cardinal sur la culture de sécurité sans blâme;
- Révision du plan d'action normes soins et services;
- Audits qualité :
  - Prévention des chutes
  - Prévention des plaies de pression
  - Port des équipements de protection individuels
  - Rangement sécuritaire des produits dangereux
  - Entreposage des narcotiques
  - Disponibilité des électrolytes
  - Activité repas
  - Lavage des mains
  - Port du masque
  - Échelle de dépression de Beck
  - Disponibilité des produits à l'héparine
  - Identification de la clientèle

COMITÉ DU PLAN DES MESURES D'URGENCE

Le comité du plan des mesures d'urgence a tenu deux rencontres cette année. Les membres du comité tiennent, tout au long de l'année, diverses activités touchant différents aspects des mesures de sécurité pour les résidents et le personnel.

Le registre de rapports d'événements en cas de mesures d'urgence nous permet de mettre en lumière les situations problématiques et d'apporter des solutions de manière proactive. Le tableau des rapports d'événement est intégré dans le rapport trimestriel de gestion des risques, qui est revu, entre autres, par le comité de gestion et le comité de vigilance.

RÉALISATIONS

- Révision du plan des mesures d'urgence à la lumière de nouvelles données probantes;
- Capsule d'informations à tous les employés;
- Formation de nouveaux membres de la brigade d'intervention;
- Publication d'articles « PMU en bref » dans le journal des employés;
- Simulation code rouge;
- Abolition du cartable de « code jaune » et nouvelle procédure pour la consultation des photographies de tous les résidents, incluant ceux à risque de fugue;
- Évaluation d'une situation code blanc;
- Exercice code jaune et plan de communication sur la chaleur accablante;
- Évaluation d'une situation code gris et code vert;
- Évaluation d'une situation code mauve.

La sécurité de nos gens nous tient à cœur!

COMITÉ MILIEU DE VIE

Malgré le contexte actuel de pandémie, de pénurie de main-d'œuvre et des restrictions sanitaires, la qualité et le souci du bien-être des résidents dans son milieu de vie ont toujours été au cœur des soins et services du Centre le Cardinal. Un milieu de vie chaleureux et convivial est directement relié aux relations tissées entre les intervenants, les résidents et leurs proches. À cette fin, nous offrons un milieu de vie agréable, stimulant et résolument axé sur les besoins biopsychosociaux et spirituels de notre clientèle. Prônant une approche chaleureuse et accueillante, les besoins de la clientèle sont réévalués régulièrement. Nous

dispensons des soins et services de façon personnalisée, respectueuse et bienveillante, le tout selon des standards de sécurité et de qualité reconnus. La contribution individuelle de chaque membre du personnel est vitale à l'atteinte des objectifs et à la réalisation de notre mission. L'amélioration du milieu de vie est un travail quotidien.

Afin de concerter les efforts des uns et des autres, nous veillons à ce que les lieux communs soient agréables et stimulants, tant pour les résidents que pour le personnel. Avec le budget alloué par le Ministère pour améliorer l'aménagement des unités de vie, nous avons acheté après entente avec le comité des résidents, une balançoire adaptée à l'extérieur ainsi que de grands téléviseurs intelligents et meubles pour les salons.

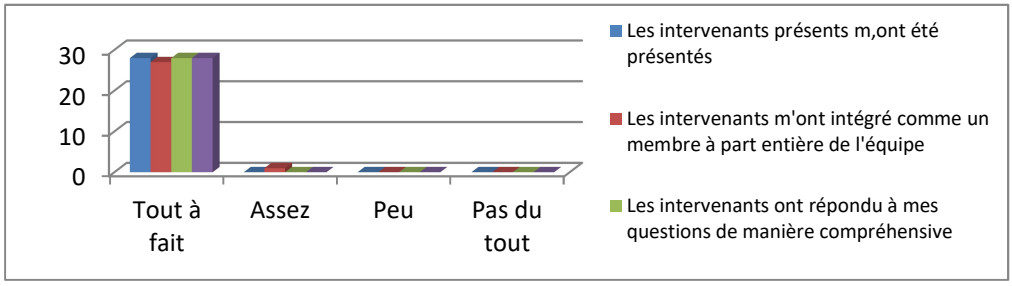
Le comité milieu de vie a siégé trois fois au cours de la dernière année. Cette année, le comité a changé de porteur de dossier. Auparavant, le comité était piloté par la directrice des services techniques qui a cédé la place au directeur des soins infirmiers et services cliniques. Parmi les réalisations du comité, on dénote un renouvellement de la décoration de l'unité 2A, un rappel sur la langue parlée, les nouveaux tableaux d'orientation dynamique sur les unités de vie, la collaboration à l'ajustement des communications auprès des résidents et leurs proches, des articles dans les journaux de l'établissement.

Un milieu de vie de qualité pour les résidents ne peut se faire sans la collaboration de tous.

COMITÉ INTERDISCIPLINAIRE

En 2022-2023, l'établissement a admis plusieurs nouveaux résidents afin de compléter la réouverture de toutes les chambres disponibles suite à la fin de la période de pandémie de COVID-19 et des rénovations qui ont été complétées. Cela a eu pour effet de maintenir un nombre de rencontres plus élevé pour les comités interdisciplinaires. Toute l'équipe de professionnels et du personnel du Centre Le Cardinal a démontré une grande adaptation afin de répondre à cette demande accrue, ainsi qu'un grand souci des résidents devant l'importance de réaliser les rencontres pour tous les résidents dans le délai prescrit.

Les résidents et les proches aidants demeurent très satisfaits des rencontres avec le comité interdisciplinaire comme en témoignent les données recueillies par les sondages de satisfaction qui est complété à la suite de la réalisation des comités interdisciplinaires.



Selon les orientations ministérielles relatives aux standards d'hébergement en soins de longue durée, l'établissement a mis en place les mesures nécessaires afin que les plans d'intervention soient élaborés pour tous les résidents et révisés selon leurs besoins.

COMITÉ PARITAIRE EN SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Le comité paritaire en santé et sécurité au travail a repris son fonctionnement cette année. D'une part, le comité a dû recruter de nouveaux membres afin de s'assurer d'une représentation des différents titres d'emplois de l'organisation. Les nouveaux membres syndicaux ont été formés. Deux rencontres du comité se sont tenues cette année.

D'une part, les membres du comité ont revu leurs assises légales et ont élaboré un plan d'action afin de répondre aux nouvelles normes en matière de comité paritaire en santé et en sécurité au travail. De plus, les membres ont revu leur mandat. Ce comité vise à contribuer aux efforts de prévention en identifiant les problèmes de santé et sécurité et en recommandant des moyens pour résoudre ces problèmes, à établir les programmes d'information et de formation en santé et sécurité au travail pour le personnel et à analyser les accidents du travail, en collaboration avec les ressources humaines, en vue d'identifier les causes et de suggérer des recommandations.

D'autre part, les membres ont revu la procédure des tournées environnementales. Ces tournées, qui ont lieu deux fois par année, sont maintenant effectuées de manière paritaire, afin que tous les risques environnementaux potentiels soient identifiés et rapidement réglés. Les bilans de ces tournées sont déposés et discutés au comité paritaire.

De plus, les membres du comité ont mis sur pied une campagne de sensibilisation au poids des sacs de lingerie, afin de favoriser un travail d'équipe pour réduire les risques de blessure à la buanderie. Ils ont aussi proposé différentes activités de bien-être au travail.

COMITÉ DE SANTÉ ENVIRONNEMENTALE

Le Centre Le Cardinal, en accord avec sa mission, prend l'engagement d'agir de façon responsable face aux nombreux enjeux environnementaux auxquels notre société fait face en ce début de 21e siècle. Pour ce faire, il se dote d'une démarche structurée de santé environnementale, tant pour le bien-être de ses résidents, de ses employés que de la population générale.

Avec l'aide financière du Fonds Écoleader, l'établissement a eu le soutien d'une ressource externe pour initier cette importante démarche. Un comité de santé environnementale a été créé. Les membres ont tenu une première rencontre cette année et plusieurs travaux ont été débutés.

RÉALISATIONS

- Mise sur pied du comité de santé environnementale,
- Formation des membres sur le développement durable, les axes de santé environnementale et les démarches d'amélioration de la santé environnementale,
- Élaboration d'un plan d'implantation de la démarche de santé environnementale,
- Élaboration d'une politique de santé environnementale,
- Début de l'élaboration d'un état de situation sur la santé environnementale et du développement durable au Centre Le Cardinal.

RÉSULTATS DES INDICATEURS DE GESTION 2022-2023

ACCESSIBILITÉ DES SERVICES		
#	**Indicateur**	**2022-2023**
1	Jours présences.	94,25 %

QUALITÉ DES SOINS ET SERVICES		
#	**Indicateur**	**2022-2023**
1	Nombre d'incidents/accidents.	↓ 12,7%
2	Nombre d'erreurs de médicaments.	↓ 24,3%
3	Nombre de chutes.	↓ 5 %
4	Taux de résidents ayant une contention ou des contentions.	0,8 %
5	Nombre de résidents ayant des ridelles de lit en mesure de sécurité.	4,0 %
6	Satisfaction globale des soins et services reçus volet famille ou proche 3 mois post-admission.	94 %
7	Plaintes de la clientèle.	1

RESSOURCES MATÉRIELLES, FINANCIÈRES ET INFORMATIONNELLES		
#	**Indicateur**	**2022-2023**
1	Entretiens préventifs.	98%
2	Heures cliniques.	239 713

RESSOURCES HUMAINES		
#	**Indicateur**	**2022-2023**
1	Pourcentage des heures supplémentaires travaillées par les infirmières.	5,85 %
2	Pourcentage de recours à la main-d'œuvre indépendante par les infirmières.	35,4 %
3	Pourcentage de recours à la main-d'œuvre indépendante par les infirmières auxiliaires.	12,2 %
4	Pourcentage de recours à la main-d'œuvre indépendante par les préposés aux bénéficiaires.	2,7 %
5	Taux de rétention annuel	59 %
6	Taux de roulement annuel	34 %
7	Ratio assurance salaire/heures travaillées.	7,9%
8	Incidents liés à la violence au travail	8

Le contexte de pandémie, la pénurie de main-d'œuvre ainsi que l'admission de résident découlant de l'ouverture de tous les lits ont eu un impact sur le taux d'occupation, l'absentéisme et les ressources humaines. Pour déterminer les indicateurs, l'établissement a tenu compte des objectifs généraux et opérationnels et du plan stratégique de l'établissement. Les membres du comité de gestion font le suivi des indicateurs ainsi que les différents comités qualité.

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS

Bilan de l'année 2022-2023

Au cours de l'année 2022-2023, aucun cas ou manquement n'a été constaté en lien avec le code d'éthique et de déontologie des administrateurs.

Contexte

L'adoption d'un tel code d'éthique et de déontologie s'inscrit dans la volonté de l'établissement de se doter de bonnes pratiques de gestion.

L'établissement estime qu'un tel code garantit la transparence, l'intégrité et la qualité de sa gestion.

But

Le présent code d'éthique et de déontologie a pour but d'établir les principes et les règles auxquels sont assujettis les administrateurs du Centre Le Cardinal dans l'exercice de leurs fonctions et responsabilités.

Champs d'application

Le présent code d'éthique et de déontologie s'applique aux administrateurs du Centre Le Cardinal.

Honnêteté et intégrité

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

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

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.

L'administrateur ne doit pas confondre les biens de l'établissement avec son bien et ne peut utiliser lesdits biens pour ses fins personnelles ou pour celles de tout membre de sa famille immédiate.

Discrétion et prudence

L'information et la documentation fournies à l'administrateur dans l'exercice de ses fonctions sont confidentielles.

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 l'information qui est portée à sa connaissance, à moins que le Conseil d'administration de l'établissement n'en décide autrement.

L'administrateur qui a cessé d'exercer sa fonction au sein de l'établissement doit respecter la confidentialité de tout renseignement, rencontre, discussion auxquels il a participé et qui avait un caractère confidentiel.

Loyauté

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.

L'administrateur doit, en acceptant le mandat qui lui est confié, reconnaître les exigences des disponibilités qui lui sont afférentes.

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.

Conflit d'intérêts

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 nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

L'administrateur doit déclarer 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 l'établissement.

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

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

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

Respect

L'administrateur doit respecter la loi, les règlements et autres directives de l'établissement.

Mesure d'application

Dès son entrée en fonction, l'administrateur doit s'engager à respecter le présent code et signer l'engagement personnel à cet effet.

Sanction

Sur conclusion que l'administrateur a contrevenu au présent code, la présidente du Conseil d'administration informe les autres membres du Conseil pour que le Conseil d'administration détermine la nature de la sanction à appliquer.

Entrée en vigueur

Le présent code d'éthique et de déontologie entre en vigueur à la date d'adoption par le Conseil d'administration.

La présidente du Conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs.

ÉTATS FINANCIERS

Rapport de la direction

Les états financiers du Centre Le Cardinal ont été complétés par la direction qui est responsable de leur préparation et de leur présentation fidèle, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix des conventions comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public ainsi que les particularités prévues au Manuel de gestion financière édicté en vertu de l'article 477 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes qu'elle considère nécessaire, celui-ci fournit l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées adéquatement et au moment opportun, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La direction du Centre Le Cardinal reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il a approuvé les états financiers.

Les états financiers ont été audités par la firme Bellemare Aubut, s.e.n.c. dûment mandatée pour ce faire, conformément aux normes d'audit généralement reconnues au Canada. Son rapport expose la nature de l'étendue de cet audit ainsi que l'expression de son opinion. La firme Bellemare Aubut, s.e.n.c. peut, sans aucune restriction, rencontrer la direction pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

La directrice générale,

Anne-Marie Cyr