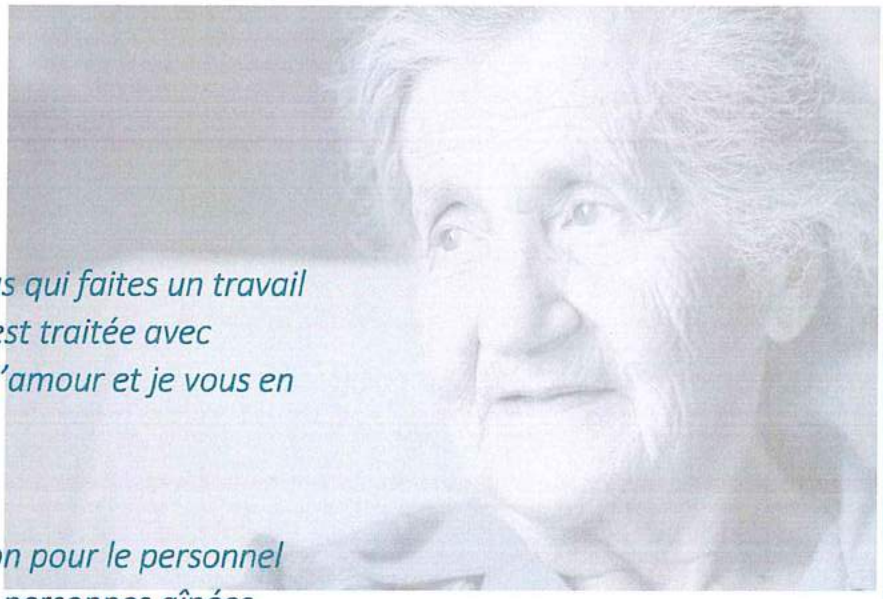
PROVIDENCE
SAINT-JOSEPH

AGRÉÉ AVEC MENTION D'HONNEUR
ACCREDITATION AGRÉMENT CANADA

Permis d'exploitation 1104-4823

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2019-2020



« Félicitations à vous tous qui faites un travail remarquable. Ma mère est traitée avec beaucoup de respect et d'amour et je vous en suis reconnaissante.

J'ai tellement d'admiration pour le personnel qui se dévoue auprès des personnes aînées. Vous y mettez tout votre cœur et votre énergie... merci ! »

Fille d'une personne hébergée

Approuvé par le conseil d'administration le 27 octobre 2020
Résolution # CA-PSJ-2020-2021.070

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

Sœur Claire Houde, s.p.
Présidente du conseil d'administration

Mme Danielle Gaboury
Directrice générale

C'est avec fierté que nous présentons le rapport annuel de gestion du CHSLD Providence–Saint-Joseph pour l'exercice 2019-2020, une année exceptionnelle à plus d'un égard.

Agrément

Obtenir la plus haute distinction du programme Qmentum d'Agrément Canada n'est certes pas une mince affaire. Nous avons réussi cet exploit lors de la visite d'Agrément de juin 2019, et ce, dans une période fort mouvementée de travaux majeurs et parfois déstabilisante pour le personnel. Notre établissement est passé d'agréé à **agréé avec mention d'honneur**, ce qui signifie que toute l'équipe s'est surpassée pour atteindre le sommet.

L'Agrément, c'est beaucoup plus qu'une bannière sur le bâtiment et un cadre sur les murs; c'est un processus en continu; une façon de concrétiser la qualité et l'excellence, chaque jour, dans notre établissement, avec cœur et passion.

L'excellence de notre organisation est le résultat d'une mission partagée, d'une volonté de se dépasser, d'un profond respect pour nos personnes hébergées, et d'un engagement commun à leur offrir les meilleurs services et soins.

Transformation organisationnelle et réorganisation des services

Cette année encore, nous avons œuvré dans un contexte de transformation organisationnelle majeure.

L'annonce du ministre de la Santé et des Services sociaux, en août 2018, d'approuver des travaux de rénovation ayant un impact majeur sur les milieux de vie et de travail a transformé l'organisation. Ce projet, dans son intégralité, vise le transfert des 162 lits du CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes au CHSLD Providence–Saint-Joseph, en 3 phases.

Les 2 premières phases consistant à aménager 62 nouvelles chambres au CHSLD Providence–Saint-Joseph pour accueillir 62 résidentes et résidents du CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes ont été complétées et les transferts effectués avec succès. ***Mission accomplie ! Depuis le 16 octobre !***

Il va sans dire que cette étape marque la fin du plan d'organisation actuel et installe une période de transition.

Les nouvelles chambres au CHSLD Providence–Saint-Joseph sont toutes des chambres individuelles avec toilette privée, à l'exception d'une seule, à 2 lits, disponible pour les couples. Quatre nouvelles chambres ont été aménagées pour répondre aux besoins d'une clientèle bariatrique.

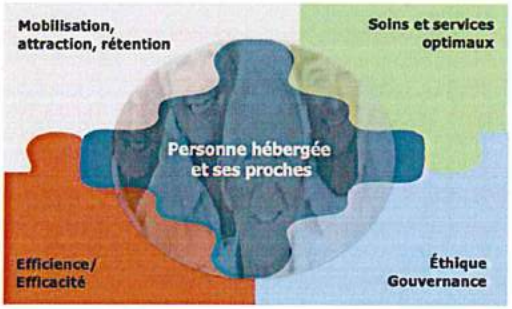
Cela n'aurait pas été possible sans l'étroite collaboration et l'engagement de notre personnel, des gestionnaires, des professionnels, des médecins, de l'équipe de direction et des membres du conseil d'administration, qui nous ont supportés tout au long de ce projet.

Les discussions et négociations entreprises avec le MSSS se poursuivront au cours de la prochaine année pour la réalisation de la phase 3 du projet visant la construction d'une nouvelle aile de 100 lits au CHSLD Providence–Saint-Joseph.

Planification stratégique

Les priorités organisationnelles qui ont animé les équipes et rythmé le cours du temps découlent de la planification stratégique triennale 2019-2022, un modèle stratégique qui place la personne hébergée et ses proches au cœur de nos préoccupations et de nos priorités d'action selon les 4 axes d'intervention prioritaires suivants :

1. Éthique et gouvernance;
2. Soins et services optimaux;
3. Efficience/efficacité;
4. Mobilisation, attraction, rétention



Justice – Excellence – Compassion – Respect de la vie – Imputabilité

Pandémie à la Covid-19

L'année, riche en accomplissements, se termine sur fond de crise sanitaire. Dès l'annonce de l'état d'urgence sanitaire, le 13 mars 2020, les mesures de prévention sont immédiatement mises en place dans l'établissement pour contrer la propagation du virus. Toutes les équipes sont mobilisées et à pied d'œuvre pour affronter cet ennemi invisible... susceptible de réserver bien des surprises.

Nos remerciements

Au nom des membres du conseil d'administration et de la direction du CHSLD Providence–Saint-Joseph, nous saluons les efforts remarquables de tout le personnel, des médecins, des bénévoles, des divers partenaires, des gestionnaires et de toute l'équipe de direction qui font de notre établissement un milieu de vie d'une grande richesse pour toutes nos personnes hébergées et qui concrétisent la mission Providence au quotidien.

Merci aux membres du conseil d'administration pour leur travail dévoué et généreux et pour leur gouvernance compétente et bienveillante.

Claire Houde
Claire Houde, s.p.
Présidente du conseil d'administration

Danielle Gaboury
Danielle Gaboury, MBA
Directrice générale

Justice – Excellence – Compassion – Respect de la vie – Imputabilité

DÉCLARATION DE FIABILITÉ

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

Les résultats et les données du rapport de gestion de l'exercice 2019-2020 du CHSLD Providence–Saint-Joseph :

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

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables, et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2020.

QUI SOMMES-NOUS?

Les Sœurs de la Providence ont acquis le Centre d'hébergement de la Maison-Saint-Joseph en septembre 2011.

En janvier 2016, dans le cadre de la création de la nouvelle image corporative, axée sur la mission Providence, l'établissement a été renommé Centre d'hébergement et de soins de longue durée Providence–Saint-Joseph inc., plus communément appelé CHSLD Providence–Saint-Joseph.

Situé dans un superbe environnement champêtre, au cœur du quartier Rosemont Petite-Patrie, le CHSLD Providence–Saint-Joseph accueille des personnes en perte importante d'autonomie.

L'établissement détient un permis pour 93 lits dont 80 seulement sont financés.

Justice – Excellence – Compassion – Respect de la vie – Imputabilité

NOTRE MISSION

Succédant aux Petites Sœurs des Pauvres, les Sœurs de la Providence ont acquis le Centre d'hébergement de la Maison-Saint-Joseph, devenu le CHSLD Providence–Saint-Joseph, pour y poursuivre la mission de la Bienheureuse Émilie Tavernier-Gamelin, leur fondatrice. Grâce à cet établissement privé conventionné, des adultes vulnérables en perte d'autonomie ont l'opportunité de vivre dans un environnement champêtre au cœur de la ville.

Dans ce milieu privilégié s'exercent le dynamisme, la compétence et le dévouement du personnel axés sur le caractère unique de la personne résidente. Le CHSLD s'engage à offrir des soins médicaux et infirmiers ainsi que des services pharmaceutiques, psychosociaux, de réadaptation, de loisir, d'assistance et d'accompagnement spirituel. Ces interventions assurent un milieu de vie de type familial, propice à l'épanouissement social.

Pour réaliser avec constance sa mission, le CHSLD Providence–Saint-Joseph privilégie, dans toutes ses orientations, les valeurs fondamentales de compassion, de justice, de respect de la vie, d'imputabilité et d'excellence.

Considérant le caractère évolutif de l'humanité, l'ouverture d'esprit et la capacité d'adaptation nourrissent un climat de vie et de travail sain, où le sentiment d'appartenance favorise la sécurité et la sérénité.

Nos valeurs

Justice *Excellence* *Compassion*

Respect de la vie *Imputabilité*

Justice – Excellence – Compassion – Respect de la vie – Imputabilité

NOTRE VISION ET **PHILOSOPHIE** D'INTERVENTION

Notre philosophie de gestion découle de la vision *Être Providence* dans un milieu de vie empreint de chaleur humaine où s'exercent le dynamisme, la compétence et le dévouement du personnel, axés sur le caractère unique de la personne hébergée. Elle préconise une approche de gestion participative et décentralisée basée à la fois sur le travail en équipe et sur la gestion des ressources humaines. Elle met l'accent sur la collaboration du personnel et fait appel à leur sens des responsabilités. Le personnel évolue dans un climat de confiance qui favorise la communication et la pro-action pour un vivre ensemble harmonieux.

Le travail d'équipe fait référence à un travail basé sur la confiance, à la mise en commun des forces et des expertises dans une dynamique d'échanges, de collaboration, de complémentarité et d'imputabilité. Le potentiel du personnel est mis à contribution pour trouver des solutions afin d'améliorer l'organisation du travail, la qualité de vie et la sécurité des personnes hébergées.

Providence–Saint-Joseph reconnaît l'importance de favoriser des échanges authentiques à dimension humaine privilégiant :

- Une **communication** basée sur **un dialogue franc et sincère**;
- **La consultation** permettant à chaque personne de s'exprimer et d'apporter sa contribution à l'organisation;
- **L'écoute** de **l'Autre** dans une attitude d'ouverture afin de mieux accueillir les différences dans les discussions;
- **La responsabilisation et l'imputabilité** donnant place à l'initiative et à l'autonomie dans le cadre des responsabilités individuelles et d'équipe;
- **La reconnaissance,** par une appréciation constructive et personnalisée de la contribution individuelle, l'adoption de comportements valorisés au sein de l'établissement et l'encouragement du développement d'initiatives positives.

Être Providence

Par l'excellence de notre travail et notre engagement au quotidien auprès des personnes que nous servons, et tout particulièrement les personnes aînées, vulnérables ou marginalisées, poursuivons notre contribution exemplaire à la société.

Ensemble, soyons ce cercle de compassion, d'humanisme et d'amour.

Transmettons cette vision tracée par Émilie Tavernier-Gamelin à celles et ceux qui nous ont rejoints ou qui nous rejoindront demain.

Justice – Excellence – Compassion – Respect de la vie – Imputabilité

LA PHILOSOPHIE D'INTERVENTION DE SOINS ET DE SERVICES CLINIQUES – UNE APPROCHE CENTRÉE SUR LA PERSONNE

En plus de reposer sur notre vision, notre mission, nos valeurs et notre philosophie de gestion, notre philosophie de soins et de services cliniques s'appuie sur les modèles et concepts qui suivent. Elle guide et oriente les professionnels et l'ensemble du personnel dans leur démarche et leur pratique de soins et services cliniques.

Modèle humaniste des soins infirmiers

Le modèle humaniste des soins infirmiers s'appuie sur les fondements de la philosophie humaniste laquelle privilégie les valeurs de respect, de dignité humaine, de reconnaissance d'intégrité et de liberté de choix de la personne, ainsi que de la confiance en son potentiel. Le modèle est centré sur la personne et ses relations interpersonnelles significatives, sur son expérience de santé et les significations qu'elle lui accorde.

Concept central « Personne »

La personne c'est : l'individu, la famille, les proches, la communauté ou la population, en interrelation continue, réciproque et dynamique avec l'environnement. La personne comprend des dimensions indissociables (biophysique, psychologique, socioculturelle, développementale, spirituelle, etc.) desquelles peuvent émerger des préoccupations et des priorités.

Concept central « Environnement »

L'environnement correspond à tout ce qui entoure la personne (par exemple, les aspects matériel, culturel, écologique, sociopolitique, etc.). L'interaction entre la personne et son environnement est continue, réciproque, dynamique et déterminante à sa santé.

Concept central « Santé »

La santé, comme expérience unique, correspond à l'optimisation continue du bien-être, du mieux-être et de l'harmonie (dynamique et multidimensionnelle) telle que définie par la personne.

Concept central « Soin »

Le soin est l'accompagnement de la personne d'une façon humaine, relationnelle et transformatrice afin de contribuer à sa santé en misant sur son potentiel, en renforçant son pouvoir d'agir et en co-créant un environnement favorable à sa santé. Le soin invite la personne à être son partenaire, en valorisant, en intégrant et en reconnaissant l'importance de la signification que la personne donne à son expérience de santé par rapport à la maladie pour choisir des interventions. Ainsi, le but ultime du soin consiste à contribuer au bien-être, au mieux-être et à l'harmonie de la personne, en préservant sa dignité.

Concept clé « Compétence »

La compétence professionnelle de notre personnel se développe en s'appuyant sur le corpus de connaissances, de même que sur son expérience (personnelle et professionnelle) et représente l'intégration d'un ensemble de compétences s'exprimant dans l'action. Ces compétences sont des "savoir agir" complexes, mobilisant diverses ressources et de multiples savoirs, tels : les connaissances empiriques, personnelles, éthiques, esthétiques, émancipatoires et sociopolitiques, ainsi que le savoir-être et le savoir-faire, lesquels se combinent selon les situations rencontrées par l'infirmière. Ces compétences sont également mises en œuvre dans les champs d'activités de la profession suivants : - clinique, - formation, - gestion, - recherche, - sociopolitique, et se développent notamment par une pratique réflexive. Cette dernière est un processus de développement individuel et collectif qui amène l'infirmière à analyser, synthétiser, intégrer et enrichir l'expérience acquise et ses connaissances en sciences infirmières. Ainsi, la compétence professionnelle vise à assurer la sécurité de la personne et la qualité des soins. Le modèle met au premier plan la compétence relationnelle.

NOTRE APPROCHE MILIEU DE VIE : LES FAITS SAILLANTS

Nous plaçons la personne hébergée au cœur de nos actions et nous nous assurons de lui offrir un milieu de vie de qualité dans le respect de ses habitudes et ses besoins. Encore cette année, certaines réalisations axées sur le milieu de vie sont dignes d'être soulignées et assurent la pérennité de cette approche précieuse à nos yeux.

Le comité Milieu de vie du CHSLD Providence–Saint-Joseph a pour rôle de s'assurer que les soins et services offerts dans l'établissement sont adaptés au milieu de vie des personnes aînées et répondent adéquatement à la norme d'Agrément Canada s'intitulant « Soins centrés sur la personne et la famille (SCPF) ». Cette norme favorise une approche organisationnelle valorisant des soins respectueux, compatissants, adaptés à la réalité culturelle, aux habitudes et au rythme de la personne en perte d'autonomie.

L'approche milieu de vie mise de l'avant par le comité vise à créer un lien résidentiel et un mode de vie familiers qui se rapprochent le plus possible de l'environnement antérieur de la personne hébergée. Elle se traduit de la façon suivante :

- Aménager l'environnement physique de façon chaleureuse, le plus proche possible d'un milieu naturel où le sentiment d'être chez soi prédomine.
- Privilégier une approche personnalisée, adaptée à chaque personne en s'assurant que les soins et services répondent aux besoins, aux valeurs et aux croyances de la personne hébergée et ses proches.
- Encourager la solidarité, l'imagination et la liberté.
- Stimuler la créativité.
- Respecter et valoriser la différence.
- Encourager l'amélioration continue en questionnant régulièrement les pratiques et les façons de faire.

Le comité milieu de vie du CHSLD Providence–Saint-Joseph met de l'avant une vision inclusive de la personne hébergée et de ses proches et s'assure qu'ils soient au centre de toutes les décisions et interventions. Le comité est fortement engagé dans l'approche de partenariat de soins et de services, un des principes directeurs de la philosophie d'intervention de l'établissement. Cette approche humaniste et collaborative permet d'offrir des soins et des services centrés sur la personne hébergée et ses proches tout en les impliquant dans les décisions qui les concernent ainsi que dans la qualité de leur milieu de vie.

Le comité milieu de vie est animé par la conseillère-cadre : Gestion des risques, qualité et milieu de vie et se réunit aux six (6) semaines. Ces rencontres visent principalement à :

- Favoriser la promotion du concept de milieu de vie au sein de l'établissement.
- Promouvoir les valeurs de l'établissement dans l'approche milieu de vie auprès des personnes hébergées, de leurs proches et du personnel.
- Favoriser la participation des personnes hébergées et de leurs proches à l'amélioration de la qualité des soins et des services de l'établissement.

Justice – Excellence – Compassion – Respect de la vie – Imputabilité

- Discuter et analyser certaines problématiques issues du quotidien de l'établissement dans le but de :
  - Recommander au comité de direction des pistes de solution ou des mesures correctives jugées nécessaires et, au besoin, participer à leur application;
  - Contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et services offerts;
  - Coordonner des actions communes entre les différents services;
  - Mettre en place des mesures préventives.
- Identifier les situations ayant un caractère potentiellement abusif des droits et libertés des personnes hébergées afin d'assurer les ajustements requis.
- Soutenir les personnes hébergées dans leur implication en renforçant leur pouvoir d'agir.

Au cours de l'année 2019-2020, le comité s'est réuni à 11 reprises et des activités touchant la gestion des insatisfactions, l'appréciation et le contrôle de la qualité des soins et services offerts à la clientèle ont été organisées.

En novembre 2019, une activité d'accueil des nouvelles personnes hébergées a eu lieu sur toutes les unités. L'événement s'intitulait « Bienvenues parmi nous » et avait pour objectif de permettre à ces personnes nouvellement arrivées de mieux connaître l'établissement, les autres personnes hébergées et le personnel. Il est prouvé qu'être bien accueilli dès son arrivée, se sentir bienvenu et attendu est d'un grand réconfort pour la personne hébergée et cela contribue à ce qu'elle se sente considérée et respectée.

La mise sur pied de la chorale Saint-Joseph, l'organisation d'un concert de Noël, la mise sur pied d'un dépanneur, la vente de linge adapté font partie des nombreuses activités organisées pour le bien-être de nos personnes hébergées tout au long de l'année.

NOTRE APPROCHE PARTENAIRE : SOINS ET SERVICES

Nous avons poursuivi nos activités pour démontrer notre engagement soutenu envers l'approche de partenariat de soins et services avec les personnes hébergées et leurs proches. Cette approche collaborative permet d'offrir des soins et des services adaptés au vécu de nos personnes aînées tout en les impliquant dans les décisions qui les concernent.

DIRECTION DES SOINS ET SERVICES CLINIQUES

La Direction des soins et services cliniques est composée d'un service médical, qui répond aux besoins d'ordre clinique et administratif, notamment dans le cadre de la prestation des soins médicaux et d'évaluation de la qualité de ces actes médicaux. Une garde médicale est également en place en tout temps, le soir, les fins de semaine ainsi que les jours fériés.

Un service de pharmacie est assuré par une pharmacie externe depuis 2012 afin d'offrir aux personnes hébergées les médicaments et les services pharmaceutiques nécessaires.

Par ailleurs, l'établissement offre des services de réadaptation physique, d'ergothérapie, de loisirs, de bénévolat, de pastorale ainsi qu'un service social.

Principaux faits saillants sont :

- Visite d'Agrément Canada du 3 au 5 juin 2019 pour laquelle l'établissement a obtenu un agrément avec mention d'honneur. L'équipe d'agrément a souligné l'instauration d'une culture de la mesure, qui transparaît à travers les outils d'évaluation mis en place, tels les audits et le suivi apporté. En effet, dès l'admission d'une personne hébergée, la collecte des données est faite pour connaître son histoire de vie ainsi que les attentes de la personne hébergée et de sa famille. Ceci témoigne de l'importance de donner des soins et des services sécuritaires et de qualité.
- Couverture médicale : Malgré plusieurs tentatives de la direction, l'établissement s'est retrouvé sans couverture médicale à compter du 26 avril 2019. Toutefois, des mesures ont été déployées notamment :
  - ✓ Bonification compensatoire temporaire de l'offre de services avec la pharmacie Cardinal;
  - ✓ Prise de rendez-vous pour les personnes hébergées, lorsque possible, auprès des cliniques du territoire pour des problèmes de santé moins complexes et moins urgents;
  - ✓ Entente de service avec les médecins des urgences de l'Hôpital Santa Cabrini et de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont lors de visites à l'urgence;
  - ✓ Partenariat avec le coordonnateur soir, nuit et fin de semaine de l'hébergement du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, pour du soutien et de l'aide à la décision afin d'éviter des transferts inutiles à l'urgence;
  - ✓ Entente avec le Mécanisme d'accès à l'hébergement (MAH) d'adresser une clientèle médicalement plus stable;
  - ✓ Couverture médicale, à compter du 19 août 2019, par les 3 médecins du CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes.

- Augmentation des lits à la suite de travaux de rénovation : Les travaux de rénovation de la partie Ouest de l'établissement se sont terminés fin septembre et l'établissement est passé de 80 à 142 lits.
- Accueil de personnes hébergées du CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes : Les travaux dans la partie Ouest étant terminés, l'établissement débute le transfert des personnes hébergées de l'établissement, qui réintègrent leurs anciennes chambres, et l'accueil des résidents du CHSLD Providence-Notre-Dame de Lourdes. Ces déménagements s'effectuent du 30 septembre au 16 octobre 2019. Tout a été mis en œuvre afin que ces derniers se déroulent de façon sécuritaire et que le soutien nécessaire soit apporté aux personnes hébergées. Le bilan en est d'ailleurs positif, et ce, grâce à la collaboration, au soutien, à la présence indéfectible et à l'excellente gestion des équipes.
- Gestion de la pandémie de COVID-19 : Mise en place de stratégies conformément aux directives de la Direction de la santé publique, en partenariat avec le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, dès l'annonce décrétée de l'urgence sanitaire, le 13 mars 2020.
- Préparation de la visite d'agrément qui s'est soldée par un réel succès, l'établissement ayant obtenu « une mention d'honneur »; nous en sommes très fiers et reconnaissants envers les membres de l'équipe.
- Recrutement de 3 nouveaux médecins à compter du 19 août 2019, mettant fin à la découverture médicale de l'établissement.
- Concrétisation du projet d'ajout de 62 lits et transferts de personnes hébergées du CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes, en octobre dernier; l'inauguration officielle de ces 62 lits a eu lieu, en présence de madame Marguerite Blais, ministre des Ainés et des Proches aidants, le 14 novembre 2019.
- Ajout de 62 lits et accueil, avec succès, de 62 nouvelles personnes du CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes.
- Réactivation du Comité « milieu de vie » au grand plaisir des personnes hébergées et des membres du personnel; les activités mises sur pied par ce comité, par exemple, la chorale hebdomadaire, mettent de la joie dans le cœur de toutes et tous.

Service des loisirs et des activités thérapeutiques

Dans le cadre des activités de présentation des différents pays d'origine du personnel, qui vient à tour de rôle présenter son pays, sa culture et ses traditions, le 4 avril 2019, Mme Fall, technicienne en loisirs a présenté le Sénégal au salon du 3e Est. Les personnes hébergées qui aiment cette activité qui les fait voyager à travers le monde ont pu ainsi découvrir la culture africaine à travers celle du Sénégal. Les coutumes, les tenues vestimentaires, la religion, les fêtes, la nourriture et les infrastructures ont ainsi été révélées aux personnes participantes. Mme Fall avait revêtu une tenue traditionnelle pour l'occasion et avait apporté de la nourriture typique du pays. De la musique sénégalaise a été entendue tout au long de l'activité. Les personnes hébergées, leurs proches ainsi que le personnel étaient sous le charme du Sénégal et la prise de photos en compagnie de Mme Fall vêtue de sa tenue traditionnelle a eu beaucoup de succès. Une dégustation de nourriture sénégalaise clôturait l'activité.

Mmes Gagnon et Thériault accompagnées de Mme Fall (ci-dessous)

Mmes Picard et George et Nacreto (ci-dessous)

Justice – Excellence – Compassion – Respect de la vie – Imputabilité

Fêtes de Pâques

À l'occasion des fêtes de Pâques, une distribution de chocolat auprès des personnes hébergées ne souffrant pas d'allergie a eu lieu. Un membre du personnel de l'entretien ménager s'était porté volontaire pour effectuer cette distribution, déguisé en Bénito. Les personnes hébergées, leurs proches et le personnel étaient ravis de cette initiative.

M. Giguère et Bénito

Mme Lacasse et Bénito

M. Perrin et Bénito

Visite de nos voisins des États-Unis

En juin 2019, dix étudiants du collège George School de Pennsylvanie à New York et Marie Laure, leur professeure de français étaient en visite au CHSLD pour faire du bénévolat et jouer au bingo avec les personnes hébergées. Les étudiants étaient très motivés à rencontrer les personnes aînées et parler français avec elles.

Spécial bingo avec les étudiants de l'école George School de Pennsylvanie

Dîners spéciaux dans les salons

Un dîner spécial a été organisé 1 fois par mois pour chacune des unités. La liste des personnes hébergées qui participaient à ces dîners était remise au Service alimentaire au début de chaque mois afin que les dispositions qui s'imposaient à la préparation de l'activité soient prises. Avec l'aide des bénévoles et des stagiaires, la technicienne en loisirs a préparé des tables, qui étaient soigneusement recouvertes de nappes et la salle a été décorée pour l'occasion. De la musique d'ambiance était prévue et les proches des personnes hébergées qui étaient disponibles pouvaient participer à ces dîners mensuels. Les personnes hébergées étaient heureuses, car cela leur rappelait de bons moments passés au restaurant en famille.

Famille Myriam

La Famille Myriam Bethléem de Montréal est venue au mois de juin 2019 en après-midi avec sa chorale pour chanter avec les personnes hébergées. Par la suite, les membres présents ont rendu visite aux personnes hébergées demeurées dans leurs chambres.

Activité très appréciée !

Le 24 juin 2019 - Fête du Québec

La fête nationale du Québec a eu lieu dans la salle à manger du 1er étage. Début juin, les salles à manger ont été décorées aux couleurs du drapeau du Québec, ainsi que les salons. Les familles, le personnel et les bénévoles étaient toutes et tous invités à la fête et chaque personne tenait un drapeau du Québec à la main. La chanteuse invitée, Mme Danielle Gagnon, mettait de l'ambiance en invitant les familles et les personnes hébergées à chanter et danser. Cette présentation était également agrémentée par le service d'une collation, chaleureusement préparée par le Service alimentaire et distribuée par les bénévoles aux personnes hébergées.

Mmes Boucher et Fall

Mme Crête (à droite) et son amie Gisèle

Justice – Excellence – Compassion – Respect de la vie – Imputabilité

1er juillet - La fête du Canada

La fête du Canada est célébrée comme chaque année dans la salle à manger du 1er étage avec les personnes hébergées, les familles, le personnel et les bénévoles.

Mme Déry et sa mère à la fête du Canada

Pique-nique

Le Service des loisirs, en collaboration avec Bouffe-action de Rosemont, partenaire du CHSLD, organise un grand pique-nique en août dans le jardin avec les personnes hébergées, leurs proches et les bénévoles, en clôture de la saison de jardinage de l'année. L'ensemble des services a participé à la logistique pour faire de ce pique-nique une réussite. Les personnes hébergées étaient ravies de dîner en belle compagnie à l'extérieur et savouraient tant les mets que l'ambiance festive qui régnait.

Épluchette de blé d'Inde

Une épluchette de blé d'Inde s'est déroulée dans la salle à manger du 1er étage, le 28 août 2019, en présence des personnes hébergées, de leurs proches, du personnel et des bénévoles. Toutes et tous ont participé avec grand bonheur à l'épluchage des épis de maïs et la dégustation qui s'en est suivie.

Chorale 2019

En novembre 2019, la chorale de l'établissement, en collaboration avec le comité milieu de vie, débutait ses activités avec les personnes hébergées, les familles, le personnel et les bénévoles.

Chaque mardi, avec le directeur de chorale M. Jean-Pierre Couturier, les membres de la chorale se regroupent dans la salle à manger du 3e étage pour leur pratique hebdomadaire. Un grand concert de Noël est au programme et toutes et tous ont à chœur la préparation de leur premier concert.

Justice – Excellence – Compassion – Respect de la vie – Imputabilité

Halloween

Le 31 octobre 2019, le Service des loisirs a organisé un spécial Halloween avec la chanteuse Danielle Gagnon pour le plaisir des personnes hébergées, de leurs proches, du personnel et des bénévoles.

Justice – Excellence – Compassion – Respect de la vie – Imputabilité

Fête de Bienvenue

Le 6 novembre 2019, une fête « *Bienvenue parmi nous* » se tenait sur toutes les unités pour souligner l'arrivée des personnes résidentes du CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes. Toutes les salles à manger étaient décorées de ballons multicolores pour la circonstance. Jean François Thibault, chanteur, a animé la fête sur les différentes unités. Les proches des personnes hébergées des deux CHSLD de l'organisation Providence étaient présents à la fête. Le personnel était mobilisé pour la réussite de cet événement. La directrice des soins et des services cliniques, la chef d'unité et la présidente du comité des usagers ainsi que ses membres étaient présents.

Repas familial de Noël

Les 11 et 12 décembre 2019, le traditionnel dîner de Noël se tenait dans les salles à manger en compagnie des personnes hébergées et de leurs proches.

Ce repas familial de Noël s'est déroulé sur deux journées aux salles à manger du 1er et du 3e étage. La chanteuse, Mme Linda Beauchamp, pour le repas du 11 décembre et le chanteur, M. Laurent Trudel, le 12 décembre, ont su faire pétiller la journée de tous ses feux en cette période festive.

Des bénévoles étaient venues coiffer, maquiller et manucurer les personnes hébergées qui s'étaient mises sur leur 31 pour l'occasion.

Mme Émond se fait maquiller pour le repas de Noël par des bénévoles

Mmes Ménélas et Pierre

Justice – Excellence – Compassion – Respect de la vie – Imputabilité

Dépouillement de l'arbre de Noël

Les 17, 18 et 19 décembre 2019 avait lieu le dépouillement de l'arbre de Noël pour la distribution des cadeaux sur les étages. Les proches, le personnel et les bénévoles étaient présents pour accueillir le père Noël et découvrir les cadeaux reçus par les personnes hébergées. Une tournée du père Noël, accompagnée de mère Noël, dans les chambres s'en est suivie pour les personnes hébergées qui ne pouvaient se déplacer.

L'arrivée du père Noël et de la mère Noël

Mme Cusano et sa famille

Mme Murrin et M. Tapp

Fatou Fall, technicienne en loisir
Sœur Danielle Charron et le père Noël

Justice – Excellence – Compassion – Respect de la vie – Imputabilité

Concert de Noël

Le concert de Noël du 22 décembre 2019 avec la chorale de Providence–Saint-Joseph dirigée par monsieur Jean Pierre Couturier.

Directeur de chorale, Jean Pierre Couturier, en action

Membres du comité de vie et du comité des usagers, collaborateurs de ce projet : Joanne Larose présidente du comité des usagers, Soeur Danielle Charron, Fatou Fall, technicienne en loisirs, Isabelle Pitre préposée aux bénéficiaires, Carole Ladeux, conseillère-cadre gestion des risques et de la qualité, milieu de vie.

Justice – Excellence – Compassion – Respect de la vie – Imputabilité

Saint-Valentin – Le 14 février 2020, une journée spéciale Saint-Valentin est célébrée dans la salle à manger au 1er étage.

Mmes Lambert et Gagnon

M. et Mme Muro

En mars 2020, toutes les activités de loisirs ont été annulées pour cause de pandémie. Le Service des loisirs a fait, par la suite, des interventions individuelles et des appels vidéos afin de rapprocher les personnes hébergées et leurs proches, et ainsi maintenir le contact si nécessaire à la qualité de vie des personnes hébergées.

DIRECTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES ET TECHNIQUES

La Direction des ressources matérielles et techniques a pour objectifs notamment d'assurer le maintien et l'intégrité du bâtiment, d'offrir un environnement sécuritaire, propre et agréable ainsi que de proposer une alimentation de qualité aux personnes résidentes ainsi qu'aux membres du personnel. Le respect des normes en vigueur et l'application des meilleures pratiques constituent une priorité de tous les jours.

L'exercice 2019-2020 a été marqué sur le plan de la structure organisationnelle, par le départ du directeur des ressources matérielles et techniques, la nomination d'un gestionnaire intérimaire de la maintenance du bâtiment ainsi que d'une adjointe de direction. L'apport de ces nouvelles personnes, dotées d'une expérience reconnue dans le domaine technique, a permis la poursuite des chantiers d'immobilisations prévus par l'organisation. Les services d'un chargé de projet ont été retenus auprès de la firme AECO, spécialisée en la matière.

C'est grâce à l'ensemble de ces efforts et inspirés par les valeurs Providence que nous persévérons dans l'amélioration continue de la qualité des conditions d'hébergement de nos personnes hébergées en offrant un environnement sécuritaire, agréable et en conformité des normes en vigueur.

Principaux faits saillants :

- Octobre 2019. Accueil de 62 personnes hébergées transférées du CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes vers le CHSLD Providence–Saint-Joseph, dans de nouvelles chambres individuelles avec toilette.
- Coordination des appels d'offres, des achats, de la mise en place des nouveaux équipements notamment, des lits électriques de nouvelle génération, du mobilier, de l'équipement médical et des chariots alimentaires chauffants.
- Dépôt d'une planification triennale des projets mobiliers et immobiliers contribuant directement au confort et au bien-être de nos personnes hébergées.
- Climatisation du salon du 3e Est.
- Amélioration de l'éclairage des corridors des 1er et 2e Est.
- Travaux correctifs au panneau d'alarme incendie.
- Installation d'un système anti-fugue à l'entrée principale, de claviers numériques aux paliers d'ascenseurs situés aux étages de soins ainsi que des électro-aimants aux portes d'issues. Ces interventions ont contribué à rehausser la sécurité des lieux.
- Achat de fauteuils autosouleveurs, d'une civière douche et matelas curatifs requis pour les soins. Nous avons pu compter sur une contribution appréciée de 30 000 $ venue du Fonds Partage Providence.
- Au niveau de l'hygiène et la salubrité, l'arrivée en poste d'un chef de secteur en 2018 a permis l'harmonisation des pratiques et la révision complète des routes de travail de l'équipe de l'entretien ménager. Tous ces efforts ont contribué au contrôle des éclosions et les chiffres comptabilisés pour l'année 2019-2020 le prouvent sans aucun doute.
- Planification d'une démarche d'implantation du programme d'entretien préventif. Ce système d'entretien préventif et curatif qui génère des statistiques sur les équipements nous permettra non seulement d'atteindre les cibles d'efficacité et de saine gestion en matière d'entretien, mais nous supportera également dans la planification des besoins en remplacement d'équipements pour lesquels la fin de vie utile est atteinte.

Service alimentaire

Bien qu'étant 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 personnes hébergées en CHSLD, pour qui cette activité prend toute son importance. Pour ces personnes, les aliments sont souvent synonymes de souvenirs agréables, d'un élément riche à connotation émotive. Le service alimentaire met ainsi tout en œuvre afin de faire rimer plaisir et santé!

Le service alimentaire a poursuivi ses activités en 2019-2020 pour offrir un service de qualité et des choix de menus appréciés des personnes hébergées.

Principaux faits saillants :

- Les efforts de l'équipe administrative et clinique du service se sont concentrés, en grande partie, à planifier et effectuer l'accueil des 62 personnes hébergées, qui ont été transférées du CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes.
- À cet effet, une réorganisation importante des horaires et des tâches de travail a eu lieu pour tout le personnel du service alimentaire, à l'intérieur du cadre budgétaire.
- Les nouvelles personnes hébergées ont été rencontrées par l'équipe clinique afin d'établir leurs profils nutritionnels et, en même temps, les informer sur le nouvel environnement repas.
- À l'automne 2019, deux grands événements ont eu lieu, impliquant une contribution importante de l'équipe du service alimentaire. Le premier événement était une journée de reconnaissance pour tout le personnel en octobre. Les activités et l'offre alimentaire de choix ont eu lieu sur les trois (3) quarts de travail. Le 2e événement d'envergure, une conférence de presse inaugurant officiellement les nouveaux espaces par madame Marguerite Blais, ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, ainsi que de dignitaires du gouvernement et du ministère de la Santé et des Services sociaux, a eu lieu le 14 novembre 2019. L'événement était grandiose et l'offre alimentaire s'est avérée à la hauteur des attentes.
- Des démarches de planification pour la réorganisation de la courroie d'assemblage ont débuté au cours de l'automne, afin d'améliorer l'ergonomie et l'efficacité opérationnelle des membres du personnel travaillant au service alimentaire.
- Comme chaque année, nous déployons beaucoup d'efforts à l'organisation de plusieurs événements spéciaux tels les fêtes thématiques proposant un choix de repas spécial supporté par un élément de fête comme, par exemple, des serviettes de table ou un gâteau spécial – ces petites attentions sont très prisées par nos personnes hébergées.

Nutrition clinique

La nutritionniste évalue l'état nutritionnel de la personne hébergée, y compris l'évaluation de la déglutition. Elle détermine un plan d'intervention nutritionnel qui vise à maintenir ou rétablir l'état nutritionnel tout en optimisant la qualité de vie et en diminuant les risques de complications liés à un état nutritionnel déficient, tels les infections, les chutes, l'exacerbation de troubles cognitifs ou le développement de plaies de pression. Adapté selon le niveau d'intervention souhaité par la personne hébergée, ce plan est diffusé auprès des membres du personnel des unités de vie et du service alimentaire.

Son rôle est essentiel dans le contexte du roulement élevé de la clientèle et de son alourdissement, touchant particulièrement les textures adaptées, les diètes complexes et les allergies.

DIRECTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

La Direction des ressources financières a été grandement sollicitée au cours de l'année pour collaborer à des dossiers d'envergure touchant toutes les directions de l'établissement.

Principaux faits saillants :

- L'accueil de 62 personnes du CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes, effectué au début d'octobre 2019, a été réalisé avec succès au niveau administratif.
- L'embauche d'une cheffe de service, en août 2019, et d'un directeur adjoint des ressources financières en janvier 2020, a permis de consolider l'équipe de la Direction des ressources financières.

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

L'exercice 2019-2020 a été marqué par l'achèvement d'une étape importante dans un projet de longue haleine. En effet, plusieurs résidentes et résidents ont emménagé dans les espaces rénovés de l'établissement, en provenance du CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes. Cette modulation dans le volume des services a, par conséquent, créé une modulation dans le personnel requis pour offrir les soins et les services. Des négociations syndicales avec les syndicats des deux (2) établissements ont permis d'organiser un salon des postes qui visait à transférer les effectifs nécessaires d'un établissement à l'autre, afin d'assurer adéquatement la nouvelle couverture de services autant à Providence–Saint-Joseph qu'à Providence Notre-Dame de Lourdes.

Ce processus bien huilé, mené dans un climat de collaboration entre la Direction des ressources humaines et les différents syndicats, a abouti au transfert de 33 personnes préposées aux bénéficiaires, 14 personnes infirmières auxiliaires et 4 personnes infirmières assistantes-chef. Ces transferts ont pourvu 59 postes transférés de Providence Notre-Dame de Lourdes.

Afin d'intégrer ces nouvelles ressources, la Direction des ressources humaines a collaboré avec la Direction des soins et services cliniques afin d'établir un plan de transition graduelle. La liste de rappel a prêté main-forte dans l'établissement de nouveaux ratios de personnel en vue de l'arrivée des nouvelles personnes hébergées. Des visites du CHSLD ont été organisées pour le nouveau personnel dans le but de les familiariser avec leur nouvel environnement de travail.

Dans cette lancée de réorganisation, des échanges avec le syndicat FTQ a également porté fruit. Une entente a été signée permettant de régler 79 griefs. Deux (2) ressources additionnelles ont été allouées à l'équipe de la liste de rappel afin de lui permettre de revoir les processus de son service à la clientèle. La majeure partie des réflexions étant axée sur la transmission des informations, divers outils de communication ont été créés.

Malgré l'amélioration des pratiques de la liste de rappel et les meilleures communications entre les services, une augmentation de 228 % de l'utilisation du temps supplémentaire a été constatée principalement chez les personnes PAB (15 802 heures), les infirmières auxiliaires (2 554 heures) et les assistantes-infirmières-chefs (1 225 heures) pour un grand total différentiel de :

- 9 595 heures en 2018-2019
- 21 915 heures en 2019-2020

Cette augmentation du temps supplémentaire peut simplement s'expliquer par le nombre augmenté de personnel qui est passé de 167 à 222 personnes. Avec plus de personnel, il est normal que le taux d'absentéisme augmente. Par contre, toutes nos données demeurent proportionnelles. L'augmentation du temps supplémentaire est donc attribuable, en partie, à d'autres variables que l'absentéisme. La disponibilité de la main-d'œuvre est un facteur à considérer, étant donné que près de 20 % de notre personnel travaille également chez un autre employeur.

L'équipe des ressources humaines s'est mobilisée afin de participer à des événements de recrutement massif organisés par « Événement Carrière » et « La Grande Corvée » du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité.

L'amélioration des relations avec les partenaires externes et la création de nouveaux partenariats avec des écoles de formation spécifique ont permis d'offrir des emplois plus compétitifs avec de meilleurs avantages pécuniaires.

Des projets récurrents sont aussi à la base de notre gestion des ressources humaines :

- PAÉE : Le CHSLD Providence–Saint-Joseph se conforme aux exigences du ministère de la Diversité et de l'Inclusion en mettant en œuvre un Programme d'accès à l'égalité en emploi (par des stratégies internes et externes).
- STATCAN : Conformément à l'obligation de rendre compte en vertu de la *Loi sur la statistique*, la Direction des ressources humaines transmet ses rapports trimestriels à *Statistique Canada*. Ces rapports traitent du volume d'emplois vacants disponibles.

Service de santé et sécurité au travail

Volet « Invalidités »

Au cours de l'exercice financier 2019-2020, 50 dossiers, sous le régime de l'assurance salaire, ont fait l'objet d'un suivi médical. Conformément aux groupes diagnostiques déterminés par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), les motifs d'invalidité se répartissent comme suit:

Année	Musculo squelettique	Santé mentale	Chirurgie	Oncologie	*Médecine	TOTAL
2019-2020	24	14	6	0	6	50
2018-2019	15	27	4	0	4	50
2017-2018	12	12	7	0	3	34

*Regroupe les spécialités : gynécologie, cardiologie pneumologie, dermatologie, etc.

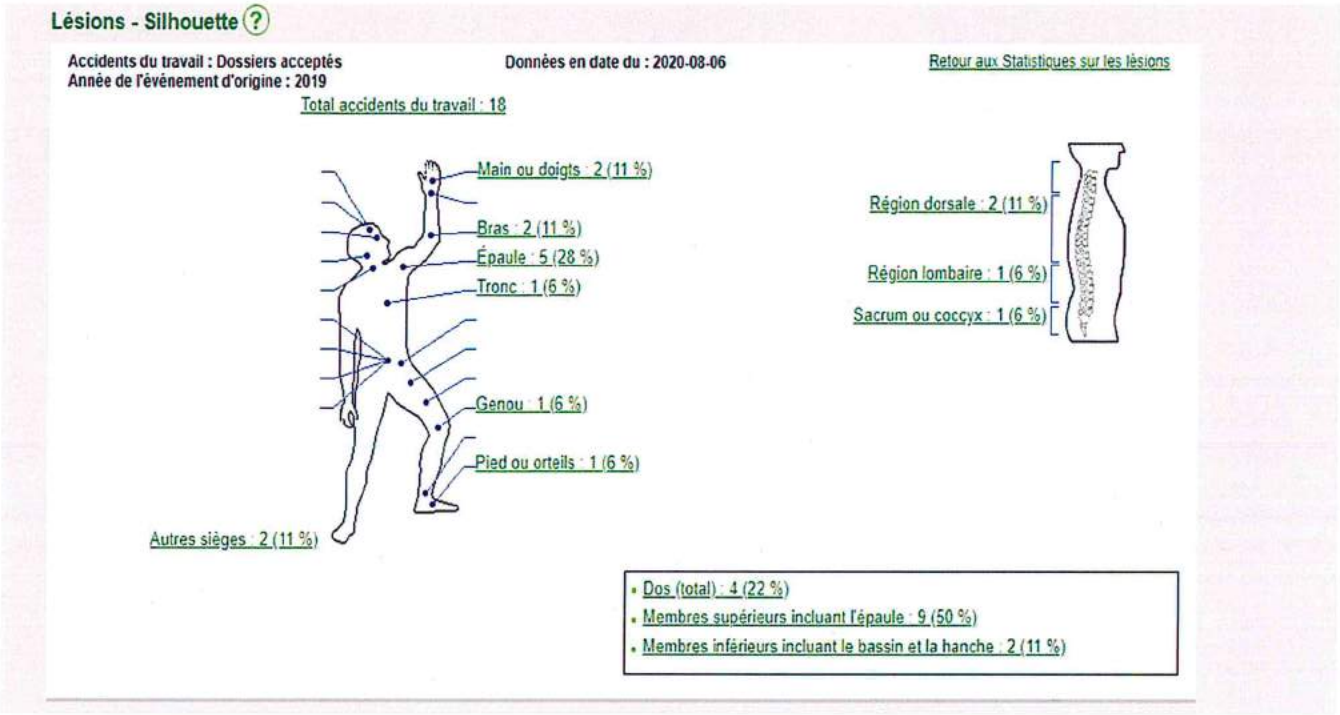
De façon générale, l'exercice financier 2019-2020 a connu une stabilité du nombre de réclamations présentées en assurance salaire. Le nombre de dossiers traités en santé mentale a diminué de près de 50 % alors que les dossiers traités pour une condition musculo-squelettique ont augmenté de 60 %.

Par ailleurs, 70 % des réclamations traitées au cours de cet exercice financier ont été fermées, soit 36 dossiers.

Volet « Lésions professionnelles »

En ce qui a trait aux informations ci-après, il est important de noter que les données de la Commission des normes, de l'équité et de la santé et sécurité du travail (CNESST) sont disponibles par année civile, soit du 1er janvier au 31 décembre, et non par année financière.

Durant la période de référence, 30 réclamations ont été traitées pour des lésions professionnelles, dont 18 attribuables spécifiquement à l'année 2019. Parmi les nouvelles réclamations de 2019, 6 demeurent actuellement actives. La répartition des réclamations par siège des lésions est ci-dessous :



Les sommes imputées pour les événements de 2019 s'élèvent présentement à 173 391 $* ce qui constitue une augmentation de 220 % par rapport aux réclamations de l'année 2018 qui se chiffrent à 78 140 $*. Des actions administratives et des recours légaux se poursuivent afin de diminuer les sommes imputées à notre dossier financier de la CNESST. Le Programme pour une maternité sans danger de la CNESST s'est appliqué pour 13 retraits préventifs.

Volet « Prévention »

Au service alimentaire, le dossier sur l'aspect ergonomique du nouvel environnement de travail ainsi que les méthodes de travail est toujours en cours, mais les actions sont suspendues dans le cadre de la pandémie à la Covid-19 qui a débuté à mi-mars 2020.

Afin d'améliorer les équipements de travail, les derniers lits manuels ont été remplacés par de nouveaux lits électriques.

* Coûts enregistrés au dossier financier CNESST en date du 8 février 2020.

Justice – Excellence – Compassion – Respect de la vie – Imputabilité

LE COMITÉ DES USAGERS

Les membres du comité des usagers sont très impliqués et ne ménagent aucun effort pour remplir leur mandat de promotion des droits des usagers le plus fidèlement et proactivement possible. Ils sont à l'écoute des besoins et commentaires des personnes hébergées et s'assurent que les suivis appropriés soient effectués auprès de la Direction générale de l'établissement.

Au 31 mars 2020, la composition du comité était la suivante :

Monsieur Gaétan Beaudin, bénévole (administrateur 2019 2022)
Monsieur Ronald Bélisle, bénévole (trésorier 2017-2020)
Sœur Danielle Charron, bénévole (administratrice 2017-2020)
Jean-Pierre Couturier, répondant (administrateur 2018-2021)
Madame Joanne Larose, répondante (présidente 2018-2021)
Madame Claudette Major, bénévole (vice-présidente 2017-2020)
Madame Madeleine Picard, résidente (administratrice 2019-2022)

Mot de la présidente

L'année 2019-2020 a été marquante à plusieurs égards pour le CHSLD Providence–Saint-Joseph et son comité des usagers. En parallèle d'une participation active aux quatre comités mis en place par l'établissement, le comité des usagers a tenu 6 réunions et 2 sessions de travail. Pour une 4e année consécutive, tous les postes du comité des usagers ont été pourvus durant l'année 2019-2020.

Dans le cadre de son mandat de gardien des droits des usagers, le comité a poursuivi l'élaboration d'une démarche, commencée en 2018-2019, visant à consigner de façon systématique les commentaires et insatisfactions de personnes hébergées et de proches de façon à ce que les recherches de solutions puissent se faire plus facilement, en collaboration avec les représentants de l'établissement. L'arrivée des 61 nouvelles personnes hébergées en provenance de Providence Notre-Dame de Lourdes a permis d'expérimenter cette démarche qui se raffine au fil de son utilisation.

La mise en place du « Processus de suivi des insatisfactions / Recherche de solutions » nous a permis de réaliser que la notion de « droits des usagers » ou de défense des droits demeure théorique pour une majorité d'entre nous. Cela est vrai tant pour les membres du comité des usagers, que pour les personnes hébergées elles-mêmes et leurs proches ainsi que les gestionnaires et les membres du personnel de Providence–Saint-Joseph.

Afin de consolider une culture d'offre de services basée sur les droits, il a été convenu, d'un commun accord entre le comité des usagers et la direction des soins et services cliniques, de mettre en place une première formation sur les droits en se basant sur des exemples de situations concrètes portées à l'attention du comité.

Des contacts ont été faits avec le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), une formatrice a été identifiée, une date a été ciblée pour une formation qui devait se tenir le 15 avril dernier. Cette activité de formation s'adressait aux personnes hébergées, à leurs proches, aux gestionnaires (7 gestionnaires avaient manifesté leur intérêt de participer à cette formation) et à des membres du personnel.

Cette activité, qui a été préparée durant l'année 2019-2020, n'a pu se tenir ce printemps-ci comme prévu en raison du confinement lié à la COVID-19 qui a débuté le 13 mars dernier. Il faudra voir comment cette formation sur la notion de droits des usagers pourra se mettre en place dans la prochaine année.

En mars et avril 2019, quelques mois avant la visite d'Agrément-Canada, trois comités permanents ont été mis en place par l'établissement :

1- Le comité « Milieu de vie »
2- Le comité « Gestions de risques »
3- Le comité « Éthique clinique et organisationnelle (ÉCO) »

Le comité des usagers est invité à participer à chacun de ces comités.

Priorités et réalisations de l'année 2019-2020

Cette année, le comité des usagers a continué à travailler sur sa visibilité, à l'amélioration de la formation des membres et à la poursuite de l'élaboration et à l'implantation d'un processus de suivi des insatisfactions.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le CHSLD Providence–Saint-Joseph, une organisation à but non lucratif, est administré par un conseil d'administration de 7 membres, composé de 4 religieuses et 3 membres laïques.

Ainsi, le conseil d'administration est composé de :

- Sœur Claire Houde, s.p., présidente;
- Sœur Claudette Leroux, s.p., vice-présidente;
- M. Robert Lefebvre, trésorier;
- Sœur Hélène Nga Amogo, s.p., administratrice;
- Sœur Lise Marleau, s.n.j.m., administratrice;
- Mme Nicole Ouellet, administratrice;
- M. Jean Meloche, administrateur.

La complémentarité des expertises des membres favorise une saine gouvernance de l'établissement.

Les membres du conseil d'administration se réunissent généralement mensuellement, sauf pendant la période estivale, et au besoin en cas d'urgence.

Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration signent annuellement le code d'éthique et de déontologie et s'engagent à adopter et à promouvoir une conduite conforme à l'éthique (Annexe 1).

Aucune situation particulière ou manquement en lien avec l'application du code d'éthique des membres du conseil d'administration n'a été porté à l'attention du conseil d'administration.

COMITÉ D'AUDIT ET DE FINANCE

Le comité d'audit et de finance est composé de 3 membres du conseil d'administration; la directrice générale et le directeur des ressources financières sont invités.

Le mandat principal du comité d'audit et de finance est de s'assurer de la surveillance et du suivi des recommandations de l'auditeur et du conseil d'administration et de voir à la saine gestion financière de l'institution.

COMITÉ D'ÉTHIQUE ET DE GOUVERNANCE

Le comité d'éthique et de gouvernance est composé de la présidente du conseil d'administration et de 2 autres membres du conseil d'administration; la directrice générale est invitée.

Les principaux objectifs du comité d'éthique et de gouvernance sont les suivants :

- S'assurer du respect des règles et pratiques de saine gouvernance mises en place pour la conduite des affaires de l'établissement, du conseil d'administration et de ses différents comités.
- Agir dans le respect des principes de gouvernance reconnus et dans une perspective d'efficacité, d'efficience et de transparence.
- Promouvoir l'actualisation des valeurs retenues par le conseil d'administration dans la plus récente version de la planification stratégique tout en tenant compte des responsabilités canoniques décrites dans les règlements généraux de la corporation.

COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ

Le comité de vigilance et de la qualité est composé de 5 membres : trois (3) membres du conseil d'administration, la directrice générale et la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

La directrice des soins et services cliniques (DSSC) est invitée.

Justice – Excellence – Compassion – Respect de la vie – Imputabilité

En vertu de la *Loi sur les Services de santé et les services sociaux* (LSSSS), les principales fonctions du comité sont de :

- Recevoir et analyser les rapports et les recommandations transmis au conseil d'administration par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et par le Protecteur du citoyen;
- Tirer les conclusions de ces analyses des rapports et produire des recommandations au conseil d'administration en vue d'améliorer la qualité des services aux personnes hébergées;
- Exercer toute autre fonction confiée par le Conseil d'administration dans le cadre de son mandat.

Lorsque le comité se réunit, les membres prennent connaissance des rapports transmis par la représentante du comité de gestion des risques ainsi que de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Les recommandations qui en découlent font l'objet d'un suivi.

Le comité de vigilance et de la qualité a tenu 2 rencontres au cours de l'année.

Les dossiers suivants ont fait l'objet de points statutaires à chacune des rencontres :

- Tableau de bord de la gestion des risques
- Plan d'amélioration continue de la qualité
- Suivi de la démarche avec Agrément Canada
- Plan d'amélioration de la qualité du milieu de vie en CHSLD
- Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité
- Suivi de différents indicateurs de qualité des services cliniques

COMITÉ DE GESTION DES RISQUES

Le comité de gestion des risques de l'établissement, instance formelle prévue par la *Loi sur les Services de santé et les services sociaux* (article 183.2 de la Loi), veille à l'élaboration d'actions visant la promotion de la déclaration et de la divulgation des incidents/accidents. Il a pour fonction de rechercher, développer et promouvoir des moyens visant à :

- Identifier et analyser les risques d'incident ou d'accident en vue d'assurer la sécurité des personnes hébergées et, plus particulièrement dans le cas des infections nosocomiales, en prévenir l'apparition et en contrôler la récurrence.
- S'assurer qu'un soutien est apporté à la personne hébergée et à ses proches.
- 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.
- Recommander au conseil d'administration de l'établissement la prise de mesures visant à prévenir la récurrence de ces incidents et des accidents ainsi que la prise de mesures de contrôle, s'il y a lieu.

Le comité de gestion des risques s'est réuni à 2 reprises au cours de l'exercice financier 2019-2020.

COMITÉ DE PRÉVENTION DES INFECTIONS (PCI)

Ce comité, qui relève de la Direction des soins et services cliniques, a pour mandat, entre autres, de :

- Déterminer les objectifs du programme de prévention et contrôle des infections nosocomiales, ainsi que les priorités d'action.
- Élaborer, mettre à jour et s'assurer de la conformité du programme de prévention et de contrôle des infections selon les données probantes et les lignes directrices.
- Agir sur les facteurs de risques associés aux infections nosocomiales.
- Réviser périodiquement les objectifs et priorités en matière de prévention et contrôle des infections.
- Recommander les politiques et procédures en matière d'infections nosocomiales et de protection du personnel, en collaboration avec le bureau de santé.
- Réviser et adapter les politiques, procédures et protocoles, concernant la prévention et le contrôle des infections.

COMITÉ D'ÉTHIQUE CLINIQUE ET ORGANISATIONNELLE

Le comité d'éthique clinique et organisationnelle a pour objectif premier de poursuivre le développement d'une culture de l'éthique au sein du CHSLD Providence—Saint-Joseph.

La mise à niveau des documents de référence en éthique complétée en mars 2019, une structure formelle de gestion de l'éthique clinique et organisationnelle a été mise en place pour assurer le développement des compétences et de la connaissance en matière éthique et des habiletés à la prise de décision en situation de problématiques éthiques ainsi que des attitudes et comportements souhaités. Une attention toute particulière est portée à l'identification des risques éthiques, les situations où sont en jeu des conflits de valeurs et enfin, les nouveaux facteurs ou réalités survenant en cours d'année, interpellant le personnel en matière éthique.

Un plan d'action détaillé d'implantation a été accepté par le conseil d'administration au printemps 2019. Par la suite, un comité d'éthique clinique et organisationnelle, formé de 12 membres, fut créé. Ce comité entend et accompagne les personnes dans leurs questionnements éthiques, guide dans la prise de décision pour des choix éclairés et sa communication. Les membres du comité assurent également une fonction de formation par divers moyens pour notamment faire évoluer la réflexion éthique et développer les compétences éthiques des équipes de soins et de services. Enfin, il constitue l'instance de révision des documents en éthique et l'étalonnage des activités réalisées.

Quelques actions réalisées au cours de 2019-2020 permettant notamment d'atteindre les objectifs visés :

- La création d'un comité d'éthique clinique et organisationnelle.
- Rencontres du comité d'éthique.
- L'accès à des personnes ressources, répondantes en éthique.

Justice – Excellence – Compassion – Respect de la vie – Imputabilité

- Des activités de sensibilisation et de formation :
  - ✓ Formation d'introduction en éthique à l'intention des membres du comité;
  - ✓ Articles à contenu spécifique sur l'éthique en établissement de santé.
- Une capsule éthique dans La Voie/x (journal corporatif).
- L'identification des zones à risques ou de situations potentiellement problématiques.
- Un partage de textes, livres et ouvrages.
- La révision en continu du *Cadre de référence en matière d'éthique* et autres documents.

ACTIVITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT RELIÉES À LA GESTION DES RISQUES

Agrément Canada

- Des personnes visiteuses d'Agrément Canada ont visité notre établissement du 3 au 5 juin 2019. Cette visite a permis d'obtenir d'excellents résultats. La Direction générale et les membres du conseil d'administration ont tenu à féliciter chaque personne intervenante de l'établissement pour avoir participé, partagé ses efforts et contribué à ces résultats qui démontrent la qualité des soins et services offerts au CHSLD Providence–Saint-Joseph. La présidente du comité d'approbation d'Agrément Canada a tenu à féliciter toutes les personnes intervenantes en écrivant une lettre dans laquelle elle exprimait ce qui suit :

  « Il s'agit d'un événement marquant qui mérite d'être célébré et nous vous félicitons, ainsi que votre équipe, de votre engagement à offrir des soins de santé sécuritaires et de grande qualité ».

Examen des plaintes et de la promotion des droits

L'examen des plaintes s'inscrit dans une perspective de reddition de compte au conseil d'administration de l'établissement et témoigne des activités et des interventions en application du régime d'examen des plaintes en vue d'assurer aux personnes hébergées et à leur famille, le respect de leurs droits et la qualité des services auxquels ils peuvent légitimement s'attendre. Le traitement des plaintes et des insatisfactions des personnes hébergées permet d'orienter le processus d'amélioration continue de la qualité.

Dossiers d'insatisfaction

	2019-2020	2018-2019
Plaintes	1	2
Interventions	6	2
Assistances	2	4
Consultations	2	2
Plainte médicale	0	0
TOTAL	11	10

Plaintes

Au cours de l'exercice 2019-2020, un (1) dossier de plainte a été reçu et conclu.

Interventions

Six (6) dossiers d'interventions ont également été déposés au cours de l'année 2019-2020.

Assistances

Deux (2) dossiers d'assistance sont ouverts et conclus au cours de l'année 2019-2020. Ces dossiers sont traités rapidement avec le soutien des gestionnaires responsables de chacun des services concernés.

Consultations

Deux dossiers de consultation sont ouverts au cours de l'année 2019-2020.

Plaintes médicales

Aucun dossier de plainte médicale n'a été acheminé au commissaire aux plaintes et à la qualité des services au cours de l'année.

Recommandations

Aucune recommandation émise par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services en 2019-2020 et il n'y a aucune recommandation en attente de suivi des années précédentes.

État des dossiers de plainte transmis au 2e palier

Aucun dossier n'est demandé ou transmis officiellement au 2e palier. Le Protecteur du citoyen a accepté d'étudier une plaine en première instance venant d'un proche d'une personne hébergée. Les conclusions seront transmises à l'établissement lorsque reçues.

Activités d'un médecin examinateur

Aucun dossier de plainte médicale n'a été déposé auprès du médecin examinateur au cours de l'exercice 2019-2020.

Activités du comité de révision

Depuis la réception de l'avis juridique du CIUSSS concernant le traitement des plaintes médicales, les usagers sont référés au Collège des médecins. Le dépôt des plaintes y est confidentiel.

La fonction du comité de révision est d'examiner les demandes des usagers ou des professionnels qui sont en désaccord avec les conclusions transmises par le médecin examinateur.

En 2019-2020, il n'y a eu aucune activité de révision.

Volet promotion

Les affiches et dépliants du Ministère ainsi que les nouveaux formulaires sont bien en vue et à disposition des personnes hébergées à la réception de l'établissement. Les dépliants sont remis à la demande des personnes

hébergées. Les dépliants du Ministère sont uniquement disponibles par Internet et des copies sont faites, au besoin.

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services a participé au processus d'Agrément Canada au début de juin 2019, a rencontré les proches des personnes hébergées le 13 juin 2019, a participé à une formation sur la maltraitance, offerte par le CIUSSS Centre-Sud, en octobre 2019.

Volet administratif

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services a participé à 2 rencontres régulières du comité de vigilance où elle a présenté un rapport à chacune des séances.

APPLICATION DE LA POLITIQUE PORTANT SUR LES SOINS DE FIN DE VIE

L'établissement réaffirme sa volonté d'offrir des soins de fin de vie de qualité et adaptés aux personnes hébergées et aux familles par l'adoption, en 2014, du programme d'accompagnement et de soins de fin de vie.

Au-delà des aspects théoriques et pratiques, une dimension d'amélioration continue de la qualité est prévue au programme, par l'entremise d'un questionnaire d'appréciation de la satisfaction de la clientèle, qui sera réalisé au cours de la prochaine année. De cette façon, l'organisation s'assure de la prestation de soins optimaux, afin que ce moment soit vécu dans le respect, la dignité et l'intimité, avec tout le soutien nécessaire.

Depuis l'application de la directive ministérielle portant sur les soins de fin de vie, l'établissement n'a eu recours, durant l'année 2019-2020, ni à la sédation palliative ni à l'aide médicale à mourir.

Soins palliatifs et de fin de vie	Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs	19
Sédation palliative continue	Nombre de sédations palliatives continues administrées	0
Aide médicale à mourir	Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées	0

DIVULGATION DES ACTES RÉPRÉHENSIBLES

La directrice générale, responsable du suivi des divulgations, n'a reçu aucune divulgation d'actes répréhensibles au cours de l'exercice financier 2019-2020.

RAPPORT DE L'AUDITEUR SUR LES ÉTATS FINANCIERS

Les états financiers du CHSLD Providence–Saint-Joseph ont été complétés par la Direction des ressources financières 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 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 CHSLD Providence–Saint-Joseph 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. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité d'audit et de finance. Ce comité rencontre la direction et l'auditeur, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Les états financiers ont été audités par la firme Deloitte dûment mandatée pour ce faire, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit ainsi que l'expression de son opinion. La firme Deloitte peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité d'audit et de finance pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Danielle Gaboury
Directrice générale

Rénald Breton
Directeur des ressources financières

Justice – Excellence – Compassion – Respect de la vie – Imputabilité

ÉTATS FINANCIERS AUDITÉS – 31 MARS 2020

Voir les pages suivantes tirées du rapport du vérificateur externe sur les états financiers de l'établissement pour l'exercice financier 2019-2020.

Justice – Excellence – Compassion – Respect de la vie – Imputabilité

États financiers du Centre d'hébergement et de soins de longue durée Providence – Saint-Joseph Inc.

31 mars 2020

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.
Les Tours Triomphe
2540, boul. Daniel-Johnson
Bureau 210
Laval (Québec) H7T 2S3
Canada

Tél. : 450-978-3500
Téléc. : 514-382-4984
www.deloitte.ca

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'actionnaire du
Centre d'hébergement et de soins de longue durée
Providence – Saint-Joseph Inc.

Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers du Centre d'hébergement et de soins de longue durée Providence – Saint-Joseph Inc. (la « Corporation »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2020, et les états des produits et des charges, de l'évolution de l'actif net (déficitaire) et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables (appelés collectivement les « états financiers »).

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Corporation au 31 mars 2020, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif (NCOSBL).

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues (NAGR) du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Nous sommes indépendants de la Corporation conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux NCOSBL, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de la Corporation à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider la Corporation ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de la Corporation.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux NAGR du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'elles, individuellement ou collectivement, puissent influer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux NAGR du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- Nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne.
- Nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la Corporation.
- Nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière.
- Nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la Corporation à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener la Corporation à cesser son exploitation.
- Nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.[1]

Le 29 octobre 2020

[1] CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique n° A116671

Centre d'hébergement et de soins de longue durée Providence – Saint-Joseph Inc.
État des produits et des charges
Exercice terminé le 31 mars 2020

	Annexe	Activités du fonds d'exploitation	Activités du fonds d'immobilisations corporelles	2020 Total	2019 Total
		$	$	$	$
Produits					
Ministère de la Santé et des Services sociaux					
Exploitation		**10 131 615**	—	**10 131 615**	6 635 367
Composante immobilière		—	**409 527**	**409 527**	358 600
Composante mobilière		—	**55 487**	**55 487**	54 506
Rénovations fonctionnelles		—	**29 354**	**29 354**	33 077
Usagers		**2 327 618**	—	**2 327 618**	1 641 136
Recouvrements		**936 061**	—	**936 061**	565 049
Ventes de services		**24 318**	—	**24 318**	29 000
Autres		**165 346**	**13 742**	**179 088**	156 591
		13 584 958	**508 110**	**14 093 068**	9 473 326
Charges	A				
Salaires		**7 783 988**	—	**7 783 988**	5 405 560
Avantages sociaux		**2 157 458**	—	**2 157 458**	1 355 916
Charges sociales		**1 457 658**	—	**1 457 658**	1 006 902
		11 399 104	—	**11 399 104**	7 768 378
Médicaments		**153 346**	—	**153 346**	124 940
Fournitures médicales et chirurgicales		**153 184**	—	**153 184**	86 846
Denrées alimentaires		**301 035**	—	**301 035**	227 395
Entretien et réparations		**175 619**	—	**175 619**	259 267
Autres		**1 380 551**	—	**1 380 551**	1 179 664
Créances douteuses		**11 638**	—	**11 638**	4 409
Intérêts sur la dette à long terme		—	**29 354**	**29 354**	33 077
Amortissement des immobilisations corporelles		—	**721 592**	**721 592**	322 019
Amortissement des subventions et dons reportés		—	**(558 225)**	**(558 225)**	(189 632)
		13 574 477	**192 721**	**13 767 198**	9 816 363
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges		**10 481**	**315 389**	**325 870**	(343 037)

Les notes complémentaires et l'annexe font partie intégrante des états financiers.

Centre d'hébergement et de soins de longue durée Providence – Saint-Joseph Inc.
État de l'évolution de l'actif net (déficitaire)
Exercice terminé le 31 mars 2020

			2020	2019
	Activités du fonds d'exploitation	**Activités du fonds d'immobili-sations corporelles**	**Total**	Total
	$	**$**	**$**	$
Solde au début, déjà établi	**(3 411 719)**	**2 948 390**	**(463 329)**	(120 292)
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	**10 481**	**315 389**	**325 870**	(343 037)
Solde à la fin	**(3 401 238)**	**3 263 779**	**(137 459)**	(463 329)

Les notes complémentaires et l'annexe font partie intégrante des états financiers.

Centre d'hébergement et de soins de longue durée Providence – Saint-Joseph Inc.
État de la situation financière
au 31 mars 2020

	Notes	Activités du fonds d'exploitation	Activités du fonds d'immobilisations corporelles	2020 Total	2019 Total
		$	$	$	$
Actif					
À court terme					
Encaisse		**301 744**	**386 518**	**688 262**	815 368
Débiteurs – ministère de la Santé et des Services sociaux		**1 899 264**	**333 775**	**2 233 039**	2 106 138
Débiteurs	3	**1 296 730**	**—**	**1 296 730**	520 401
Fournitures et médicaments		**34 510**	**—**	**34 510**	37 708
Frais payés d'avance		**46 473**	**—**	**46 473**	60 928
Tranche à court terme des débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme	4	**—**	**214 257**	**214 257**	226 454
		3 578 721	**934 550**	**4 513 271**	3 766 997
Débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme	4	**—**	**244 572**	**244 572**	458 829
Immobilisations corporelles	5	**—**	**1 108 285**	**1 108 285**	1 668 839
		3 578 721	**2 287 407**	**5 866 128**	5 894 665

Centre d'hébergement et de soins de longue durée Providence – Saint-Joseph Inc.
État de la situation financière (suite)
au 31 mars 2020

	Notes	Activités du fonds d'exploitation	Activités du fonds d'immobilisations corporelles	2020 Total	2019 Total
		$	$	$	$
Passif					
À court terme					
Créditeurs et charges à payer	6	**3 151 680**	**143 787**	**3 295 467**	4 426 442
Solde interfonds		**2 578 988**	**(2 578 988)**	**—**	—
Revenus reportés		**19 607**	**—**	**19 607**	16 585
Tranche à court terme de la dette à long terme	7	**—**	**62 734**	**62 734**	226 454
Tranche renouvelable à court terme de la dette à long terme	7	**—**	**151 523**	**151 523**	—
		5 750 275	**(2 220 944)**	**3 529 331**	4 669 481
Avances – Sœurs de la Providence, Province Émilie-Gamelin		**—**	**1 000 000**	**1 000 000**	—
Créance à payer – Sœurs de la Providence, Province Émilie-Gamelin, sans intérêt ni modalités de remboursement		**1 229 584**	**—**	**1 229 584**	1 229 584
Dette à long terme	7	**—**	**244 572**	**244 572**	458 829
		6 979 859	**(976 372)**	**6 003 487**	6 357 894
Éventualités et engagements	9 et 10				
Capitaux propres déficitaires					
Capital-actions	8	**100**	**—**	**100**	100
Actif net (déficitaire)		**(3 401 238)**	**3 263 779**	**(137 459)**	(463 329)
		(3 401 138)	**3 263 779**	**(137 359)**	(463 229)
		3 578 721	**2 287 407**	**5 866 128**	5 894 665

Les notes complémentaires et l'annexe font partie intégrante des états financiers.

Au nom de l'actionnaire

Sœurs de la Providence, Province Émilie-Gamelin

_____

_____

Centre d'hébergement et de soins de longue durée Providence – Saint-Joseph Inc.
État des flux de trésorerie
Exercice terminé le 31 mars 2020

	2020	2019
	$	$
Activités de fonctionnement		
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	**325 870**	(343 037)
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles	**721 592**	322 019
Amortissement des subventions et dons reportés	**(558 225)**	(189 632)
	489 237	(210 650)
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement de fonctionnement		
Débiteurs – ministère de la Santé et des Services sociaux	**(126 901)**	(1 525 743)
Débiteurs	**(776 329)**	(78 510)
Fournitures et médicaments	**3 198**	—
Frais payés d'avance	**14 455**	(39 792)
Créditeurs et charges à payer	**119 025**	2 771 098
Revenus reportés	**3 022**	(9 872)
Avances – Sœurs de la Providence, Province Émilie-Gamelin	**(250 000)**	—
	(1 013 530)	1 117 181
	(524 293)	906 531
Activités d'investissement		
Subventions et dons reportés	**3 870 968**	3 663 655
Acquisition d'immobilisations corporelles	**(3 473 781)**	(4 634 631)
	397 187	(970 976)
Diminution nette de la trésorerie	**(127 106)**	(64 445)
Encaisse au début	**815 368**	879 813
Encaisse à la fin	**688 262**	815 368

Opérations sans effet sur la trésorerie

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a effectué, au nom de la Corporation, des remboursements en capital de 226 454 $ (82 443 $ en 2019) sur les emprunts contractés auprès de la Banque Laurentienne. Ces remboursements ont été comptabilisés en contrepartie d'une diminution équivalente des débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme. Les intérêts de l'emprunt de 29 354 $ (33 077 $ en 2019), contracté par le ministère de la Santé et des Services sociaux au nom du CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes Inc., sont assumés par ce ministère.

Les notes complémentaires et l'annexe font partie intégrante des états financiers.

ANNEXE 1

Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration

Approuvé par le conseil d'administration
Le 8 avril 1998
Modifié le 10 juillet 2014

PRÉAMBULE

Établissement privé conventionné, le Centre d'hébergement et de soins de longue durée Providence–Saint-Joseph (CHSLD) héberge des personnes adultes vulnérables, en perte d'autonomie due à des problématiques de santé importantes. Il s'engage, à travers sa mission, à offrir des soins médicaux et infirmiers, ainsi que des services pharmaceutiques, psychosociaux, de réadaptation, de loisir, d'assistance et d'accompagnement spirituel. Les interventions respectent l'aspect unique de la personne tout en assurant un milieu de vie propice à l'épanouissement social.

L'administration d'une institution privée conventionnée présente des caractéristiques et obéit à des impératifs qui la distinguent de l'administration privée. Un tel contrat social impose un lien de confiance particulier entre l'institution et la population.

Une conduite conforme à l'éthique demeure, par conséquent, une préoccupation constante du Conseil d'administration pour garantir à la population une gestion intègre et de confiance des fonds publics.

Le présent Code d'éthique et de déontologie des membres du Conseil d'administration s'inscrit dans le cadre de la mission du CHSLD, tout en tenant compte des ressources humaines, matérielles, informationnelles, technologiques et financières dont il dispose.

Pour réaliser avec constance sa mission, le CHSLD privilégie, dans toutes ses orientations, les valeurs fondamentales de compassion, de justice, de respect de la vie, d'imputabilité et d'excellence. Outre l'adhésion à ces valeurs, le membre du Conseil d'administration souscrit aux principes de pertinence, de continuité, de sécurité et d'efficacité des services dispensés, principes préconisés en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (*LSSSS)*.

Le membre du Conseil d'administration contribue, dans l'exercice de ses fonctions, à la réalisation de la mission, au respect des valeurs et de la vision du CHSLD en mettant à profit ses aptitudes, ses connaissances, son expérience et sa rigueur.

Note : Outre des dispositions de la Loi sur le Ministère du Conseil exécutif, de la *LSSSS* et du *Code civil du Québec*, le présent Code d'éthique et de déontologie tire sa source du *Code d'éthique et de déontologie des membres du Conseil d'administration d'un établissement de santé et de services sociaux*, élaboré par l'AQESSS, en novembre 2012 et du code d'éthique et de déontologie des membres du Conseil d'administration du CHUM.

DISPOSITIONS LÉGALES

Le présent Code d'éthique et de déontologie fournit un cadre de référence et détermine les devoirs et les obligations de conduite des membres du Conseil d'administration du CHSLD dans leurs différents rapports ayant trait à l'exercice de leurs fonctions.

Le Code s'applique à tout membre du Conseil d'administration du CHSLD.

DEVOIRS ET OBLIGATIONS

1. Le membre du Conseil d'administration doit témoigner d'un constant souci du respect de la vie humaine et du droit aux services de santé et services sociaux.
2. Le membre du Conseil d'administration doit assister aux réunions du Conseil. Au cas contraire, il doit justifier son absence.
3. Le membre du Conseil d'administration doit respecter les obligations que la loi, l'acte constitutif et les règlements lui imposent.
4. Le membre du Conseil d'administration doit agir de façon courtoise et maintenir des relations empreintes de bonne foi de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction.
5. Le membre du Conseil d'administration doit respecter les règles qui régissent le déroulement des séances du Conseil d'administration, particulièrement celles relatives à la répartition du droit de parole et à la prise de décision. Il s'engage à respecter la diversité des points de vue en la considérant comme nécessaire à une prise de décision éclairée du Conseil d'administration. Il respecte toute décision du Conseil d'administration, malgré sa dissidence.
6. Le membre du Conseil d'administration doit agir dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés, avec soin, prudence, diligence et compétence comme le ferait en pareilles circonstances une personne raisonnable, avec honnêteté, loyauté et dans l'intérêt du CHSLD et de la population desservie (Article 174 de la *LSSSS* et article 322 du *Code civil du Québec* (L.R.Q., c. C-1991).
7. Le membre du Conseil d'administration doit agir avec intégrité, honneur, dignité et probité.
8. Le membre du Conseil d'administration ne doit en aucun temps surprendre la bonne foi des autres membres du Conseil d'administration ou se rendre coupable envers eux d'un abus de confiance et de procédés déloyaux.
9. La conduite d'un membre du Conseil d'administration doit viser l'objectivité et être empreinte de modération.
10. Le membre du Conseil d'administration se rend disponible pour remplir ses fonctions et participe activement aux décisions du Conseil d'administration.
11. Le membre du Conseil d'administration doit agir avec impartialité dans l'élaboration des orientations générales du CHSLD, et doit participer, dans un esprit de concertation, à leur mise en œuvre.
12. Le membre du Conseil d'administration doit donner priorité aux intérêts du CHSLD lorsqu'il participe à toute intervention, tout échange, toute délibération ou décision susceptible de mettre en jeu son intérêt personnel, professionnel ou institutionnel.
13. Le membre du Conseil d'administration doit préserver la confidentialité des échanges, discussions, positions défendues et votes des membres.

MESURES PRÉVENTIVES INCLUANT LES RÈGLES RELATIVES À LA DÉCLARATION DES INTÉRÊTS

14. Le membre du Conseil d'administration doit dissocier de l'exercice de ses fonctions au sein du Conseil d'administration, la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires.
15. Le membre du Conseil d'administration doit faire preuve de réserve à l'occasion de représentations publiques. Il doit, à cet effet, transmettre fidèlement les orientations générales du CHSLD. S'il émet un point de vue personnel, il doit le préciser et éviter tous commentaires susceptibles de porter atteinte à l'intégrité du CHSLD et à ses propriétaires.
16. Tout membre du Conseil d'administration, autre qu'un directeur général, qui a un intérêt direct ou indirect dans une entreprise qui met en conflit son intérêt personnel et celui du Conseil ou du CHSLD doit, sous peine de déchéance de sa charge, dénoncer par écrit son intérêt au Conseil et s'abstenir d'y siéger et de participer à toute délibération ou décision lorsqu'une question portant sur l'entreprise dans laquelle il a un intérêt est débattue.
    Le fait pour un membre du Conseil d'administration d'être actionnaire minoritaire d'une personne morale qui exploite une entreprise visée dans le présent article ne constitue pas un conflit d'intérêts si les actions de cette personne morale se transigent dans une bourse renommée et si le membre du Conseil d'administration en cause ne constitue pas un initié de cette personne morale au sens de l'article 89 de la Loi sur les valeurs mobilières.
17. Tout membre du Conseil d'administration doit déposer devant le Conseil une déclaration écrite mentionnant l'existence de tout contrat conclu avec le CHSLD par une personne morale, une société ou une entreprise dans laquelle il a des intérêts [Annexe 2].
18. Tout membre du Conseil d'administration doit déposer devant le Conseil une déclaration écrite mentionnant l'existence des intérêts qu'il a dans des personnes morales, des sociétés ou des entreprises susceptibles de conclure des contrats avec le CHSLD [Annexe 2].
19. La déclaration prévue aux paragraphes 15, 16 et 17 du présent Code doit être produite sur une base annuelle à une date déterminée par la présidente du Conseil d'administration.
20. En cours d'année, tout membre du Conseil d'administration doit produire une nouvelle déclaration, s'il se présente l'une ou l'autre des situations décrites aux paragraphes 15, 16 et 17 du présent Code non prévues dans la déclaration annuelle.

IDENTIFICATION DE SITUATIONS DE CONFLITS D'INTÉRÊTS

21. Le membre du Conseil d'administration, lorsqu'une atteinte à son objectivité, à la rigueur de son jugement ou à son indépendance, pourrait résulter notamment de relations personnelles, familiales, professionnelles ou d'affaires ou de toute manifestation de favoritisme, doit déclarer cette situation et s'abstenir de participer aux délibérations et décisions sur l'objet en cause.
22. Le membre du Conseil d'administration doit s'abstenir de toute activité incompatible avec l'exercice de ses fonctions au sein du Conseil d'administration.

23. Le membre du Conseil d'administration doit sauvegarder, en tout temps, son indépendance et éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, un membre du Conseil d'administration :
    - Est en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux ou que son jugement et sa volonté envers le Conseil peuvent en être défavorablement affectés;
    - N'est pas indépendant comme membre du Conseil pour un acte donné, s'il y trouve un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel;
    - Ne doit pas tirer profit de sa fonction pour tenter d'obtenir un avantage pour lui-même ou pour autrui lorsqu'il sait ou s'il est évident que tel avantage va à l'encontre de l'intérêt public.
24. Le membre du Conseil d'administration utilise les biens, les ressources ou les services du CHSLD selon les modalités d'utilisation reconnues et applicables à toutes les personnes. Il ne peut confondre les biens du CHSLD avec les siens; il ne peut utiliser à son profit ou pour le compte d'autrui les biens du CHSLD ou l'information qu'il obtient en raison de ses fonctions de membre du Conseil d'administration.

PRATIQUES RELIÉES À LA RÉMUNÉRATION

25. Le membre du Conseil d'administration ne peut accepter ni solliciter aucun avantage ou bénéfice, directement ou indirectement, de toute personne ou entreprise si cet avantage ou bénéfice est destiné ou susceptible de l'influencer dans l'exercice de ses fonctions ou de générer des attentes en ce sens.
    Tout cadeau, toute somme d'argent, tout prêt à un taux préférentiel, toute remise de dette, offre d'emploi, faveur particulière ou autre chose ayant une valeur monétaire qui compromet ou semble compromettre l'aptitude du membre du Conseil d'administration à prendre des décisions justes et objectives est notamment considéré comme un avantage prohibé.
26. Le membre du Conseil d'administration ne doit pas verser, offrir de verser, ou s'engager à offrir à une personne un don, un legs, une récompense, une commission, une ristourne, un rabais, un prêt, une remise de dette, une faveur ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre l'impartialité de cette personne dans l'exercice de ses fonctions.
27. Le membre du Conseil d'administration ne peut recevoir aucun traitement ou autre avantage pécuniaire à l'exception du remboursement de ses dépenses effectuées dans l'exercice de ses fonctions aux conditions et dans la mesure déterminée par le gouvernement (Article 165, *LSSSS*) ou le CHSLD.
28. Le membre du Conseil d'administration qui reçoit un avantage comme suite à un manquement au présent Code est redevable.

DEVOIRS ET OBLIGATIONS DE L'APRÈS-MANDAT

29. Le membre du Conseil d'administration doit, après l'expiration de son mandat, respecter la confidentialité de tout renseignement, échange et de toute discussion de quelque nature que ce soit dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions au sein du Conseil d'administration.
30. Le membre du Conseil d'administration doit agir de façon à ne pas tirer avantage indûment en son nom personnel ou pour le compte d'autrui, de ses fonctions antérieures de personne administratrice ou de nuire aux intérêts du CHSLD.
31. Le membre du Conseil d'administration s'abstient, dans l'année suivant la fin de son mandat, s'il n'est pas déjà à l'emploi de l'Établissement, de solliciter un emploi auprès du CHSLD.

MÉCANISMES D'APPLICATION DU CODE

32. Le membre du Conseil d'administration s'engage à reconnaître et à s'acquitter de ses responsabilités et de ses fonctions au mieux de ses connaissances et à respecter le présent Code ainsi que les lois applicables. Tout manquement ou toute omission concernant un devoir ou une norme prévu par le présent Code constitue un acte dérogatoire et peut entraîner l'imposition d'une sanction.
33. Le membre du Conseil d'administration doit produire l'engagement de l'Annexe 1.
34. Toute personne qui est d'avis qu'un membre du Conseil d'administration a pu contrevenir à la loi ou au présent Code d'éthique et de déontologie en saisit la présidente du Conseil d'administration.
35. La présidente du Conseil d'administration désigne des personnes chargées de faire enquête relativement à la situation de comportement susceptible d'être dérogatoire à l'éthique ou à la déontologie.
36. Les personnes visées à l'article précédent sont choisies à partir d'une liste de noms de personnes préalablement acceptées par le Conseil d'administration pour agir à ce titre.
37. L'enquête doit être conduite de manière confidentielle et protéger, dans la mesure du possible, l'anonymat de la personne à l'origine de l'allégation. Le membre du Conseil d'administration qui est informé qu'une enquête est tenue à son sujet ne doit pas communiquer avec la personne à la source de l'allégation.
38. Au terme de leur enquête, les personnes désignées doivent adresser un rapport à la présidente du Conseil d'administration.
39. En tenant compte des informations reçues et du rapport d'enquête le cas échéant, la présidente du Conseil d'administration peut fermer le dossier ou constituer un comité formé de trois membres du Conseil d'administration qu'elle désigne.
40. Le comité notifie au membre visé du Conseil d'administration les manquements reprochés et la référence aux dispositions législatives ou réglementaires ou à celles du Code d'éthique et de déontologie. La notification informe le membre visé qu'il peut, dans les trente jours, fournir par écrit ses observations au comité et, sur demande, être entendu par celui-ci relativement aux manquements concernés.

41. Sur conclusion que le membre visé du Conseil d'administration a contrevenu à la loi ou au présent Code, le comité, après avoir entendu le membre visé, ou à l'expiration du délai dont bénéficie le membre visé, recommande aux membres du Conseil d'administration l'imposition d'une sanction.
42. Le Conseil d'administration se réunit à huis clos pour décider de la sanction à imposer au membre visé du Conseil d'administration. Ce dernier ne peut assister à la rencontre.
43. Selon la nature et la gravité du manquement ou de l'inconduite, les sanctions qui peuvent être prises sont le rappel à l'ordre, la réprimande, la suspension ou le recours en déchéance de charge. Le membre visé du Conseil d'administration est informé, par écrit, de la sanction qui lui est imposée.
44. Ne peuvent être poursuivies en justice, en raison d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions, les personnes qui effectuent une enquête relativement à des situations ou à des allégations de comportements susceptibles d'être dérogatoires à l'éthique ou à la déontologie ainsi que celles chargées de déterminer et d'imposer les sanctions.

MISE EN VIGUEUR, ACCESSIBILITÉ ET PUBLICATION DU CODE

45. Le Code d'éthique et de déontologie entre en vigueur dès son adoption par le Conseil d'administration.
46. Le Code d'éthique et de déontologie est accessible au public en tout temps et disponible au bureau de la Direction générale.
47. Le Code d'éthique et de déontologie est inclus au rapport annuel du CHSLD et doit faire état :
    - Du nombre et de la nature des signalements reçus;
    - Du nombre de cas traités et de leur suivi;
    - Du nombre et de la nature des sanctions imposées;
    - Du nom des membres du Conseil d'administration ayant été suspendus ou déchus de charges.

ANNEXE 1

ENGAGEMENT PERSONNEL ET AFFIRMATION D'OFFICE

du membre du Conseil d'administration

Il est suggéré que chaque membre
du Conseil d'administration signe l'engagement suivant
dont l'original sera conservé dans les registres du Conseil

J'AI PRIS CONNAISSANCE

DU CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU

CHSLD PROVIDENCE–SAINT-JOSEPH

ET JE M'ENGAGE À M'Y CONFORMER
ET À PRÉSERVER LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS

_____ _____

Signature du membre du Conseil d'administration Date

ANNEXE 2

DÉCLARATION DES INTÉRÊTS
du membre du Conseil d'administration

[ ] Annuelle [ ] En cours d'année [ ] Déclaration pour l'année _____

Je, soussigné(e) _____ administrateur/administratrice du CHSLD Providence–Saint-Joseph, déclare les intérêts suivants :

1. Je détiens les intérêts suivants dans une personne morale, une société ou une entreprise qui sont susceptibles de me placer en situation de conflit d'intérêts entre mon intérêt personnel ou celui de l'un de mes proches avec le CHSLD Providence–Saint-Joseph.
   - Non [ ] Oui [ ]

   _____

   _____

   Nommer les personnes morales, sociétés ou entreprises concernées.

2. Je déclare être placé(e) dans la ou les situations potentielles de conflits d'intérêts suivantes entre mon intérêt personnel ou celui de l'un de mes proches et celui du CHSLD Providence–Saint-Joseph.
   - Non [ ] Oui [ ]

   _____

   _____

   Nommer les personnes morales, sociétés ou entreprises concernées.

3. J'agis à titre d'administrateur/administratrice d'une personne morale, d'une société, d'une entreprise ou d'un organisme à but non lucratif ou non, identifié ci-après et qui est partie à un contrat avec le CHSLD Providence–Saint-Joseph.
   - Non [ ] Oui [ ]

   _____

   _____

   Nommer les personnes morales, sociétés ou entreprises concernées.

4. J'occupe le ou les emplois suivants :

Emploi	Employeur

5. Je m'engage à déclarer toute situation qui surviendrait en cours d'année et qui viendrait modifier la présente déclaration.

   _____

   _____

6. En vertu de la présente déclaration, je m'engage, sous peine de déchéance de ma charge, à m'abstenir de siéger au Conseil d'administration et de participer à toute délibération ou décision lorsqu'une question portant sur l'entreprise dans laquelle j'ai des intérêts personnels est débattue.

EN FOI DE QUOI, J'AI SIGNÉ À _____, LE _____

_____

Signature du membre du Conseil d'administration

PROVIDENCE

SAINT-JOSEPH

ÊTRE PROVIDENCE

Par l'excellence de notre travail et notre engagement au quotidien auprès des personnes que nous servons, et tout particulièrement les personnes aînées, vulnérables ou marginalisées, poursuivons notre contribution exemplaire à la société.

Ensemble, soyons ce cercle de compassion, d'humanisme et d'amour.

Transmettons cette vision tracée par Émilie Tavernier-Gamelin à celles et ceux qui nous ont rejoints ou qui nous rejoindront demain.

5605, rue Beaubien Est
Montréal (Québec) H1T 1X4