

Centre
Taché

2010-

Foyer
Valade

2011

Rapport annuel à la Corporation catholique de la santé du
Manitoba pour l'année financière 2010-2011 / Annual Report to
the Catholic Health Corporation of Manitoba for the fiscal year
2010-11.

2011.06.21

Table des matières

Pourquoi Actionmarguerite? / Why Actionmarguerite?	page 3
Mission et plan stratégique / Mission and Strategic Plan	page 4
Services cliniques / Clinical Services	page 6
Services de soutien / Support Services	page 8
Ressources humaines / Human Resources	page 10
Vie spirituelle / Spiritual Care	page 11
Éthique / Ethics	page 12
Excellence en qualité / Excellence in Quality	page 13
Gouvernance / Governance	page 14
Résultats financiers / Financial Results	page 15

Table of Contents



Actionmarguerite

Service & Compassion

RAPPORT ANNUEL

2010-11

ANNUAL REPORT

Centre Taché Centre

Foyer Valade

Pourquoi Actionmarguerite?

Après des décennies de prestation de soins de longue durée exemplaires, le Centre Taché et le Foyer Valade ont décidé, en 2010-2011, de combiner leurs forces. Sous la nouvelle appellation Actionmarguerite, nous entendons plus que jamais fournir des soins de qualité exceptionnelle à la clientèle aînée et aux personnes ayant des besoins complexes en matière de santé. Grâce à ses foyers de soins de longue durée, ses logements avec services de soutien et ses programmes de jour, Actionmarguerite deviendra le nouveau symbole d'excellence et continuera de toucher la vie de milliers de clients et de familles.

Le vieillissement de la population fera augmenter la demande à l'égard de nos services. Il nous incombe donc de nous adapter aux besoins de notre clientèle, afin de continuer à offrir des services de grande qualité et d'évoluer de façon appropriée pendant de nombreuses années.

Ce rapport annuel est le dernier des corporations du Centre Taché, du Foyer Valade et leurs fondations respectives, mais leur mission continuera sous Actionmarguerite, et même se renforcera à l'avenir.

After decades of providing exemplary health care service, Taché Centre and Foyer Valade are combining strengths under a new name and structure. Under the new name, Actionmarguerite will continue to deliver care to the elderly and to people with complex health needs in the community. Through long-term residential care, supportive housing, and day programs, Actionmarguerite will become the new symbol of excellence and continue to touch the lives of thousands of clients and family members.

As our population ages, demands upon us will grow. It is our responsibility to be as responsive as possible so that we can continue to deliver high quality service - and evolve appropriately - long into the future.

Although this is the last corporate annual report of the Taché Centre, Foyer Valade and their respective foundations, the mission will continue and grow stronger through Actionmarguerite.

Why Actionmarguerite?

Mission et plan stratégique

Notre mission est d'améliorer la qualité de vie des résidents en leur fournissant des soins et des services qui favorisent leur autonomie et renforcent leur capacité à demeurer aussi indépendants que possible. Notre milieu est accueillant et respectueux de la dignité humaine. Nous sommes attentifs aux besoins de chacun, qu'il s'agisse de notre clientèle, de notre personnel ou de nos bénévoles. Bien que notre mandat principal consiste à servir la communauté francophone du Manitoba, nous valorisons également la diversité culturelle.

En ce qui a trait aux priorités stratégiques de 2010-2011, nous avons accompli des progrès marqués dans trois projets : l'évaluation de l'exécution du mandat linguistique, notre marque de commerce et le renouvellement des espaces physiques.

Depuis la désignation en 1993, plusieurs changements sont survenus dans les besoins et les tendances relatives à la clientèle et à la main-d'œuvre et il était opportun d'examiner l'exécution du mandat linguistique dans les années à venir. Un rapport final portant sur cette évaluation a été déposé et un plan d'action a été développé en 2010. Ce plan servira de base au développement des services linguistiques et des stratégies pour améliorer la qualité des programmes et services dans la langue de la clientèle en 2011-2012.

Une image moderne et une nouvelle marque de commerce ont été choisies et lancées en avril 2011. Cette nouvelle vision valorise davantage les soins et les services que nous offrons plutôt que les édifices ou les établissements eux-mêmes. Un premier site web sera lancé en juin 2011.

Our mission is to improve residents' quality of life by providing them with care and services that promote autonomy and the ability to remain as independent as possible. Ours is a welcoming environment; a culture of respect and dignity. We are sensitive to the needs of the people we serve, and the people who work and volunteer here. While our mandate is to serve Manitoba's Francophone community, we also embrace cultural diversity.

As part of our strategic priorities for 2010-2011, we made important progress on three strategic projects: the evaluation of application of the linguistic mandate; our brand; the renewal of our physical space.

Since the 1993 designation, many changes have occurred in the needs, trends of the clientele, work force and as a result provide an opportunity to review the application of the linguistic mandate for future years to come. A final report on the evaluation and an action plan was prepared in 2010. This plan will be the basis on which to develop linguistic services and strategies for the improvement of quality programs and services in the language of the clientele in 2011-12.

A modern image and a new brand was chosen and launched in April 2011. This new vision focuses on the care and services we offer rather than the buildings or facilities themselves. A first web site will be launched in June 2011.

Mission and Strategic Plan

En 2010, deux plans conceptuels pour le renouvellement des espaces au rez-de-chaussée du Centre Taché et du Foyer Valade ont été établis avec l'aide d'un architecte. Les plans recommandent des améliorations à la circulation et à la fonctionnalité des espaces publics, aux bureaux des ressources humaines et du personnel, et aux services de cafétéria. En 2011, des plans détaillés seront présentés pour améliorer la réception et les services administratifs et aménager des espaces publics pour les résidents, les familles et le personnel. Une campagne de financement à cette fin sera lancée à l'automne 2011.

Nous soutenons fièrement les valeurs de respect, d'hospitalité, de collaboration et d'excellence de la Corporation catholique de la santé du Manitoba. Le respect des résidents – dans leur individualité aussi bien qu'à titre de membres de la communauté – est au cœur de toutes nos actions et motive chacune de nos décisions. Les résidents, leurs familles ainsi que les bénévoles apprécient l'accueil chaleureux et la sécurité des lieux. L'hospitalité est une valeur essentielle à notre succès. Nous encourageons la collaboration entre les résidents, leurs familles, notre personnel et les différentes agences de santé. Lorsque nous travaillons tous ensemble, chacun en bénéficie. Nous visons l'excellence dans chacun de nos gestes visant à combler les besoins de nos résidents.

Nombre de nos réalisations en 2010-2011 résultent du travail d'une équipe engagée à vivre la mission et à faire avancer le plan stratégique quant aux services cliniques, aux services de soutien et aux ressources humaines. En voici les principaux résultats.

In 2010, two conceptual plans for renewal of the 1st floor at Taché Centre and Foyer Valade were completed with the assistance of an architect. The plan recommends improvement to circulation and functionality of public areas, human resources and staff offices and cafeteria services. In the fall of 2011, a detailed functional plan will be presented to improve reception and administrative services and introduce new public spaces for residents, families and staff. A fundraising campaign will be developed in the fall of 2011.

We are proud to uphold the values of the Catholic Health Corporation of Manitoba of respect, hospitality, collaboration, and excellence. Respect for residents – as unique individuals and as a member of the community – is at the heart of everything we do; it shapes every decision we make. We are committed to the highest levels of hospitality. Residents, their families, and volunteers feel welcome and safe. This is essential for our success. We promote and celebrate collaboration with residents, their families, our staff, and various health agencies. When we work well together, we all benefit. We strive for excellence in meeting the needs of residents.

Many of the 2010-11 accomplishments are the direct contribution of a team engaged in making the mission real and to achieve the goals of the strategic plan in areas of clinical services, support services and human resources. The following are the main achievements.

Faits saillants 2010-2011

- ❖ Recrutement et rétention du personnel, et réduction dans le personnel d'agence.
- ❖ Visite d'Agrément Canada.
- ❖ Normes de Santé Manitoba.
- ❖ Ouverture de l'unité 5C.
- ❖ Taux d'admission plus rapide.

Réalisations principales

- ❖ Participation au programme *Research to Action Mentoring*.
- ❖ Développement d'un nouveau programme pour adultes ayant des besoins complexes en matière de santé.
- ❖ Installation de 30 leviers mécaniques situés au plafond.
- ❖ Introduction d'un nouveau programme de gestion des absences.
- ❖ Création d'une équipe d'intervention rapide pour la réduction des plaies de lit.
- ❖ La tenue de deux séances sur l'interculturalisme au travail.

Priorités en 2011-2012

- ❖ Évaluer les admissions au 5C et assurer un fonctionnement stable.
- ❖ Maintenir un faible taux de postes non pourvus et aucune augmentation dans l'embauche du personnel d'agence.
- ❖ Obtenir le financement pour le nouveau programme pour adultes ayant des besoins complexes en matière de santé (2DE).
- ❖ Visite relative aux normes en novembre / décembre 2011.
- ❖ Implantation du nouveau programme : *Advance Care Plan*.
- ❖ Changements dans le MDS (RAPS à CAPS).
- ❖ Éducation interculturelle pour le personnel au 3DE et 1^{er} étage.
- ❖ Projet sur l'usage des médicaments antipsychotiques.
- ❖ Renforcer les équipes *MDS/Care Organizer*.
- ❖ Établir une équipe d'intervention rapide pour la réduction des plaies de lit au Foyer Valade.

Services cliniques

Nos programmes continuent de répondre à notre mission de fournir à notre clientèle une gamme de soins et de services en français et en anglais qui contribuent à son autonomie et à une meilleure qualité de vie. De plus, nos milieux sont accueillants, respectueux de la dignité humaine, de la diversité culturelle et des besoins de chacun; nous cherchons sans cesse des moyens de mieux répondre à notre mandat provincial de servir la collectivité francophone du Manitoba.

Nos programmes visent à répondre aux besoins de nos clients, c'est-à-dire :

- 🇺🇸 312 résidents du Centre Taché, dont 73 nouveaux résidents en 2010 (58 en 2009 et 78 en 2008);
- 🇺🇸 592 jours résidents (631 en 2009 et 550 en 2008) pour les personnes ayant besoin de services de répit communautaires;
- 🇺🇸 154 résidents du Foyer Valade, dont 42 nouveaux résidents en 2010 (53 en 2009 et 34 en 2008);
- 🇺🇸 4 140 visites annuelles (4 282 en 2009 et 5 400 en 2008) dans notre programme de jour au Centre Taché;
- 🇺🇸 17 nouvelles admissions (14 départs) au Chez Nous, en partenariat avec l'Accueil Colombien (24 logements disponibles);
- 🇺🇸 8 nouvelles admissions (7 départs) au 875, chemin Elizabeth, en partenariat avec Logement Manitoba (24 logements disponibles).







Nous respectons les droits des résidents et favorisons leur bien-être, leur dignité et leurs droits :

- d'obtenir de l'information;
- de s'exprimer en toute liberté;
- de préserver leur vie privée;
- d'être traités avec respect et dignité;
- de participer aux décisions sur les soins;
- de bénéficier de soins et de services continus;
- de jouir d'un environnement sûr et paisible.

Clinical Services

Our programs continue to fulfill our mission of providing our clients a range of care and services in French and in English that contribute to their autonomy and to a better quality of life. Our environments are also welcoming, respectful of human dignity, of cultural diversity, and of each individual's needs and we continue to find ways to respond better to our provincial mandate of serving Manitoba's Francophone community.

Our programs aim at meeting the needs of our clients of which:

-  312 residents at Taché Centre, including 73 new residents in 2010 (58 in 2009 and 78 in 2008);
-  592 resident days (631 in 2009, 550 in 2008) for individuals needing community respite services (2 respite beds at Taché Centre);
-  154 residents at Foyer Valade, including 42 new residents in 2010 (53 in 2009, 34 in 2008);
-  4 140 annual visits (4,282 in 2009, 5,400 in 2008) to our day program at Taché Centre;
-  17 new tenants (14 discharges) at Chez Nous in partnership with the Accueil Colombien (24 available apartments);
-  8 new tenants (7 discharges) at 875 Elizabeth Road in partnership with Manitoba Housing (24 available apartments).

We honour the rights of the residents and remain committed to the well-being, dignity, and rights of those in our care. Residents have the right to:

- obtain information;
- express themselves freely;
- maintain privacy;
- be treated with respect and dignity;
- participate in decisions related to their care;
- have continuity of care and service; and
- enjoy a safe and secure environment.

Major Highlights 2010-11

- ❖ Recruitment and retention of nursing staff with a resulting decrease in agency use.
- ❖ Accreditation survey of both sites with successful outcomes.
- ❖ Manitoba Health Standards successfully met.
- ❖ 5C behavioural unit opened for admissions.
- ❖ Faster rate of admission adhering to regional guidelines.

Major Accomplishments

- ❖ Research to Action Mentoring Program completed with 2 nurses.
- ❖ Development of a new program proposal for adults with complex health needs (2DE).
- ❖ Installation of 30 new ceiling lifts (15 per facility).
- ❖ Attendance Management Program begun with at least arrival to Step 1 by May 15.
- ❖ Active SWAT team- low precedence of pressure ulcers.
- ❖ Intercultural sessions for leadership.

Main Priorities in 2011-12

- ❖ Evaluation 5C admissions and stabilized operations.
- ❖ Maintain low staff vacancy rate and no increase in agency use.
- ❖ Secure funding for new program for adults with complex health needs (2DE).
- ❖ Standards Review in November/December 2011.
- ❖ Implementation of new Advance Care Plan.
- ❖ MDS change RAPS to CAPS.
- ❖ Intercultural education for 3DE and 1st floor staff.
- ❖ Focus on antipsychotic usage.
- ❖ Solidify the MDS/Care Organizer Leads team.
- ❖ Establish SWAT team at Foyer Valade.

Faits saillants 2010-11

- Rénovations 5C : chambres privées, salles de bain, baignoire, système d'appel (500 000 \$ de rénovations).
- Remplacement du tableau indicateur en cas de feu (CT).
- Nouveaux menus saisonniers en diététique (CT et FV).
- Remplacement du système d'appel au 2^e étage (FV).
- Implantation d'un système de livraison du café sur les étages (FV).
- Implantation d'un système de sécurité par carte d'accès pour le personnel et les visiteurs (FV).
- Standardisation des fournitures médicales.
- Implantation d'un horaire hebdomadaire de nettoyage et polissage des planchers.
- Achat d'un nouveau système téléphonique.

Priorités en 2011-2012

- Rénovation de la cuisine – achat d'un nouveau lave-vaisselle, remplacement du plancher (CT).
- Remplacement du système téléphonique.
- Centralisation de la gestion des achats et des stocks.
- Remplacement du plancher dans la salle à manger au 3 et 4 DE.
- Remplacement du système d'appel au 3 et 4 DE.
- Remplacement de la porte d'accès au patio des résidents (CT).
- Remplacement des fenêtres et réparation de l'enveloppe extérieure des ailes DE.
- Implantation d'un nouveau code vestimentaire et fermeture du département des uniformes (TC).
 - Déplacement de la salle à manger des résidents du 1^{er} étage (FV).
 - Révision et implantation d'un nouvel horaire et de nouvelles procédures pour la livraison de la nourriture (CT).
 - Implantation d'un nouvel horaire des cuisiniers (FV).
 - Réparation des toits.
 - Nouveau système d'appel au 3^e étage (FV) et 5AB (TC).
 - Implantation de Quadrant Workforce (QHR).

Services de soutien

Malgré de nombreux défis, les services de soutien contribuent de façon importante à la qualité de vie des résidents. En plus du Centre Taché et du Foyer Valade, et leurs fondations respectives, les services financiers font la comptabilité pour River Park Gardens, Golden Links Lodge et le Centre de santé de Saint-Boniface. En 2011, nous fournissons aussi des services financiers à St. Joseph Residence.

Les services diététiques ont apporté plusieurs améliorations aux services aux résidents. Grâce à l'aide des résidents et des familles, les menus et les processus s'améliorent, afin de mieux répondre aux attentes des résidents. Au Centre Taché, une évaluation du fonctionnement de la cuisine et de l'état des équipements a eu lieu en 2010. En 2011, certaines mesures devront être prises pour remplacer des équipements et rendre le fonctionnement plus efficace au chapitre de la livraison et de la qualité de nourriture dans les unités.

Les services d'entretien ménager, de buanderies et d'approvisionnement sont sous une même gestion depuis deux ans. Plusieurs processus liés au contrôle de la qualité, à celui des infections et de la gestion des stocks. L'objectif est toujours d'éliminer le dédoublement des commandes et d'introduire des procédures qui permettront de centraliser les stocks et réduire le gaspillage.

Les services d'entretien des installations continuent de veiller sur l'état et les conditions des infrastructures. La dernière phase de l'installation des gicleurs à eaux à l'édifice ABC du Centre Taché a débuté cette année et sera terminée en juin 2011. En plus des importantes améliorations aux espaces avec l'ouverture de l'unité spécialisée pour les personnes souffrant de troubles comportementaux, la réparation partielle des toits, le remplacement des équipements, l'achat de meubles et de fournitures pour offrir des environnements respectueux de nos clientèles demeurent des défis importants.

Support Services

Despite the many challenges, support services continue to contribute in very critical ways to the quality of life of residents. In addition to Taché Centre, Foyer Valade and their respective foundations, Financial Services provide accounting services to River Park Gardens, Golden Links Lodge and the Centre de santé de Saint-Boniface. In 2011, they will also be providing financial services to St. Joseph Residence.

Dietary Services have accomplished many improvements in resident services. With the involvement of residents and families, menus and processes continue to be reviewed in order to best meet the needs of residents. At Taché Centre, an evaluation of the kitchen operations and the state of equipment was completed in 2010. In 2011, specific decisions will be required in replacing equipment and increase the effectiveness of the operations in the delivery and quality of food services on the units.

Housekeeping, Laundry and Purchasing have been under the same management leadership for the last two years. Many processes have been standardized in areas of quality control, infection control and inventory management. The objective continues to be the elimination of duplication in purchasing and the introduction of procedures that facilitate the centralization of inventory and the reduction of waste.

Plant and Maintenance Services continue to survey the state and conditions of infrastructure. In 2010-11, the final phase of the sprinkler system installation in the ABC Tour at Taché Centre started and will be completed in June 2011. In addition to the significant environment improvements with the opening of the new behavioural unit, the partial repair of roofs, the replacement of equipment, the purchase of furniture in order to offer respectful environments to our clients continue to be significant challenges.

Major Highlights in 2010-11

- 5C Renovations: private rooms, bathrooms, new tub and nurse call (\$500,000 in improvements);
- Fire Panel upgrade (TC);
- New seasonal dining menu;
- 2nd Floor Nurse call system upgrade (FV);
- Implemented coffee on demand system on each unit (FV);
- Security - Implemented card access system for staff and visitors (FV);
- Standardization of medical surgical supplies, including ordering process;
- Implemented weekly washing and burnishing of all floors.
- Purchase of a new phone system

Main Priorities for 2011 - 2012:

- Kitchen renovations – Purchase new dish machine, floor replacement and demolition of beltline area (CT)
- Upgrade Telephone system
- Centralization of materials management , including purchase of new software, transfer of inventory to one location, upgrade shipping and receiving system
- 3 & 4 DE – floor replacement in dining area
- 3 & 4 DE –Nurse call upgrade system
- Residents' Patio – replace patio door (CT)
- DE wings – Replace windows and sills, repair envelope (TC)
- Implement a dress code and close the Uniform Department (TC)
- Relocation of Meal Service Area for 1st Floor residents (FV)
- Revision and implement new schedule, routines and meal delivery in dietetics (CT).
- Introduction of new rotations for cooks (FV)
- Roof repairs
- New nurse call system 3rd floor (FV) and 5AB (TC)
- Implementation of Quadrant Workforce (QHR).

Ressources humaines

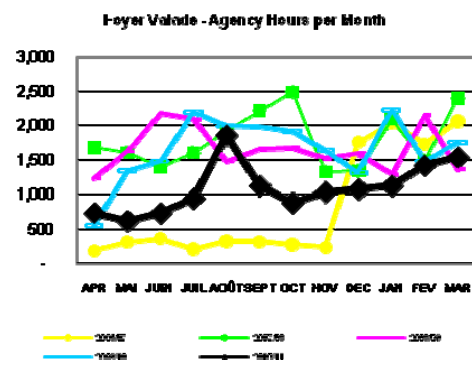
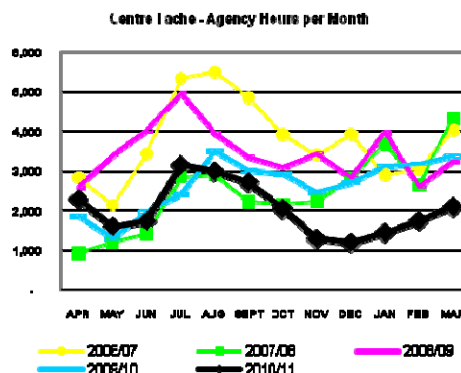
Au 31 décembre 2010, le Centre Taché avait embauché 89 personnes (88 en 2009; 129 en 2008) pour remplacer 66 démissions (83 en 2009; 64 en 2008) et 9 départs à la retraite (11 en 2009; 12 en 2008). Le Foyer Valade avait accueilli 44 nouveaux employés (76 en 2009; 86 en 2008) pour remplacer 60 démissions (84 en 2009; 56 en 2008) et 1 départ à la retraite (3 en 2009; 3 en 2008). Actuellement, le Centre Taché compte 317 personnes bilingues (321 en 2009; 308 en 2008) sur 498 employés (484 en 2009; 482 en 2008), tandis que le Foyer Valade compte 156 personnes bilingues (198 en 2009; 204 en 2008) sur 197 employés (214 en 2009; 225 en 2008).

Il est important de continuer de recruter de la main-d'œuvre qualifiée pour servir les personnes qui dépendent de nos soins et nos services. Au cours des deux dernières années, nous avons réussi à réduire l'embauche du personnel d'agences pour remplacer des quarts de travail ou des postes non pourvus. Nous travaillons étroitement avec nos partenaires, dont le Collège universitaire de Saint-Boniface, pour la formation d'une main-d'œuvre bilingue. En 2011, un programme de formation d'infirmières auxiliaires (LPN) sera offert au Collège et facilitera le recrutement des professionnels de la santé.

Human Resources

At December 31, 2010, Taché Centre hired 89 people (88 in 2009 and 129 in 2008) to replace 66 resignations (83 in 2009 and 64 in 2008) and 9 retirements (11 in 2009 and 12 in 2008). Foyer Valade opened its doors to 44 new employees (76 in 2009 and 86 in 2008) to replace 60 resignations (85 in 2009 and 56 in 2008) and 1 retirement (3 in 2009 and 3 in 2008). Presently, Taché Centre has 317 bilingual employees (321 in 2009 and 308 in 2008) out of 498 (484 in 2009 and 482 in 2008), while Foyer Valade has 156 bilingual employees (198 in 2009 and 204 in 2008) out of 197 (214 in 2009 and 225 in 2008).

It is important to continue to recruit a qualified workforce to serve individuals who depend on us for care and services. For the last two years, we experienced an important reduction in agency hours used to replace vacant codes or for staff replacement. We work closely with our partners, such as Collège Saint-Boniface and other, in the training of a bilingual workforce. In 2011, a new licence practical nursing program will be offered at the Collège which will help in the recruitment of health professionals.



Vie spirituelle

Le programme de services de soins spirituels est intégré sous une seule gestion, bien qu'il consiste surtout en l'offre de services religieux, l'accompagnement spirituel et la participation à l'élaboration des plans de soins.

Les messes et les traditions religieuses sont importantes, mais les ressources demeurent limitées dans ce secteur. Il y a également un besoin grandissant d'individualiser les plans de soins de nos résidents et d'adapter l'accompagnement spirituel afin de répondre à des besoins grandissants et variés.

Responding to spiritual needs:

- ✓ Active participation in the Compassionate Project.
- ✓ Mindfulness Based Stress Reduction taken by 2 leadership staff and one Social Worker.
- ✓ Effective resident sharing circles established by spiritual care team.
- ✓ Smudge ceremonies ongoing.
- ✓ Regular catholic masses.
- ✓ Interdenominational services.
- ✓ Replacement of two new spiritual care with two new staff.
- ✓ 2 Memorial ceremonies for the deceased.
- ✓ Hospice and Palliative Care Course attended by 3 spiritual care staff.

Nous participons activement au Projet Compassion de la Corporation de la santé du Manitoba. Notre équipe et nos résidents du programme pour jeunes adultes continuent d'illustrer de façon exemplaire et concrète comment peut se manifester la spiritualité dans l'activité de tous les jours de nos résidents et de notre personnel.

Répondre aux besoins spirituels :

- ✓ Participation au Projet de compassion.
- ✓ Participation de deux gestionnaires et un travailleur social au *Mindfulness Based Stress Reduction*.
- ✓ Cercles de discussion spirituels des résidents.
- ✓ Cérémonies de port de peintures traditionnelles (*smudging*).
- ✓ Messes traditionnelles.
- ✓ Services interconfessionnels.
- ✓ Remplacement de deux membres de l'équipe spirituelle.
- ✓ 2 services à la mémoire des défunts.
- ✓ Participation de 3 membres de l'équipe spirituel à une formation avec *Hospice & Palliative Care Manitoba*.

The spiritual care services program has been integrated under one leadership. Although the program consists mainly of religious services, spiritual support, and attends to the development of Resident Care Plans.

Masses and religious traditions remain important, however resources remain limited in this area and an increasing demand of customized residents' care plans and spiritual support tailored to meet the increasing and diverse needs.

We are participating in the Catholic Health Corporation of Manitoba's Compassion Project. Our Young Adult Program Team and Residents best illustrate and are concrete examples of how spirituality can be lived in every day resident and staff activity

Spiritual Care

Éthique

Le Foyer Valade et le Centre Taché continuent de bénéficier de la participation des éthiciens cliniciens, George Webster et Pat Murphy, dans les soins cliniques. Pat Murphy continue de siéger à l'équipe de direction.

Les deux cliniciens se sont rendus disponibles pour plusieurs consultations sur des dossiers touchant les résidents. George Webster a tenu onze séances *Ethics for Lunch* au Centre Taché; le nombre de participants à ces séances variait entre cinq et quinze personnes.

Réflexion sur l'éthique :

- ✓ Laboratoires cliniques avec le Conseil clinique, les infirmières praticiennes et travailleurs sociaux sur la tenue de conférences de soins avec les familles.
- ✓ Séances mensuelles *Ethics for Lunch*.
- ✓ Planification des soins avec les éthiciens cliniciens dans trois unités.
- ✓ Consultations avec les éthiciens cliniciens sur des dossiers résidents.
- ✓ Conférence du Dr Michael Gordon.

Ethical Reflection:

- ✓ Clinical Labs sessions for Clinical Council, CRN's and Social Workers regarding Family Conferences.
- ✓ Monthly Ethics for Lunch.
- ✓ Care Planning with Ethicist on 3 units.
- ✓ Regular resident consults with Ethicist.
- ✓ Dr. Michael Gordon regional conference at Taché Centre.

Foyer Valade and Taché Centre continue to benefit from the contributions of George Webster and Pat Murphy, Clinical Ethicists in clinical care. Pat Murphy has been a member of the leadership team since September, 2008.

Both clinicians have made themselves available for several consultations on resident files. Georges Webster held eleven sessions on "Ethics for Lunch" at Taché Centre. Between five and fifteen people participated in these sessions.

Une stratégie à cinq éléments a été mise au point en 2010, laquelle cherche à formaliser le programme d'éthique d'Actionmarguerite. Un plan sera élaboré et certaines ressources devront être prévues pour appuyer les éléments suivants :

- ❖ Parrainer une conférence publique sur l'éthique reliée au vieillissement.
- ❖ Séance avec le leadership sur l'éthique du « *service et de la compassion* ».
- ❖ Forums pour les préposés sur des thèmes relatifs à l'éthique.
- ❖ Revoir le format, l'horaire et la participation de *Ethics for Lunch*.
- ❖ Continuer les simulations de conférences de soins.

A 5 point strategy was developed in 2010 aimed at formalising the ethics program under Actionmarguerite. A plan will be developed and resources identified in order to support the following elements:

- ❖ *Sponsoring a public conference on the ethics related to ageing.*
- ❖ *Leadership session on ethics on 'service & compassion'.*
- ❖ *Hold Health Care Aids forums on ethical themes.*
- ❖ *Reviewing the format and participation of 'ethics for lunch'.*
- ❖ *Continue to hold care conferencing simulations.*

Ethics

Excellence en qualité

La mesure de l'excellence en qualité est une responsabilité partagée avec le programme régional des foyers de soins de longue durée. Depuis plus de cinq ans, nos données sont transmises, via l'Office régional de la santé à l'Institut canadien sur l'information en santé. En plus, chaque mois un rapport sur les statistiques de performance accompagne les rapports financiers mensuels.

Le Centre Taché et le Foyer Valade ont reçu la visite d'Agrément Canada en 2010, afin d'évaluer le programme de l'Office régional de la santé de Winnipeg quant à la conformité aux normes nationales sur les soins de longue durée. Le programme a reçu une accréditation avec condition pour 2011.

En 2011, nos deux foyers feront l'objet d'une visite de Santé Manitoba quant aux normes provinciales.

Indicateurs de performance

- Rapport à l'ICIS.
- Rapports sur les normes d'agrément et les normes provinciales.
- Gestion du risque (médicaments, chutes, agressions et plaies).
- Indicateurs de qualité – régionale et locale.
- Rapports sur les audits (lavage des mains, nettoyage de l'équipement, salle des médicaments, distribution des médicaments, déclaration des droits des résidents, MDS, réconciliation des médicaments, contentions, plans de soins et entrepôts).
- Revue mensuelle des plaintes et des compliments.
- Information sur les vagues d'influenza.
- Rapports d'immunisation.
- Rapports au conseil des médecins.
- Revue des médicaments.
- Données MDS et directives MIS.
- Rapports financiers.

Performance Indicators`

- CIHI reporting.
- Standards Review and Accreditation Standards and Reports.
- Risk Management (Medications, Falls, Aggression, Wounds).
- Quality Indicators – regional and local
- Audit reports (hand washing, equipment cleaning, medication room, medication pass, Resident Bill of Rights, safety, MDS, medication reconciliation, restraints, nursing care plans, service rooms).
- Monthly review on complaints and compliments.
- Outbreak Information.
- Immunization reports.
- Joint Medical Reports
- Medication Reviews
- MDS data & MIS Guidelines
- Financial Reporting

Quality measure is a shared responsibility with the regional personal care home program. For the last five years, our data is submitted via the Winnipeg Regional Health Authority to the Canadian Institute for Health Information. In addition, a statistical performance report is prepared and accompanies the monthly financial reports.

Taché Centre and Foyer Valade received the visit of the Accreditation Canada as part of the Winnipeg Regional Health Authority sequential program accreditation on the long term care standards. The program received a one year accreditation with condition for 2011.

In 2011, our two personal care homes will be visited by Standards Manitoba on the provincial personal care home standards.

Excellence in Quality

Gouvernance

Le conseil d'administration comprend des personnes engagées et dévouées au maintien et à l'élaboration des services aux résidents et au succès de nos programmes, de nos deux établissements et de nos fondations.

En 2010-2011, le conseil d'administration s'est réuni huit fois. Les membres du conseil d'administration sont :

Présidente / *President*
Vice-présidente / *Vice-president*
Secrétaire / *Secretary*

The Board of Directors is comprised of committed people dedicated to maintaining and developing resident services and the success of our programs, in our two institutions and our two foundations.

In 2010-11, the Board of Directors had eight meetings. The members of the Board of Directors are:

Roger Maguet
Claudette Lahaie
Léo Charrière
Hélène Clément
Bernice Parent
Antoine Coudière
Marie Loewen
Hélène Vrignon
Gérard Gagnon
René Robidoux
Michel Rouire
Jocelyne Dufault-Edwards

Nous voulons aussi remercier M. Marc Rivard qui siège au comité des finances.

Le conseil d'administration de Les Amis de Valade Inc. et Les Amis de Taché Friends Inc. s'est réuni trois fois durant l'année 2010-2011.

La gouvernance future d'Actionmarguerite profitera de cette nouvelle vision pour réaffirmer son identité à titre d'organisation de choix, tout aussi bien pour les personnes qui ont besoin d'aide que pour les travailleurs qui choisissent de prendre soin des aînés et des personnes vulnérables avec compassion.

We also wish to thank Marc Rivard who sits on the Finance Committee.

The Board of Directors for Les Amis de Valade Inc. and Les Amis de Taché Friends Inc. had three meetings in 2010-2011.

Actionmarguerite's future governance will see the new vision as an opportunity to renew its position as an organization of choice for those who need the services and for the people who work compassionately to serve the aging population and clients in their care..

Gouvernance

Résultats financiers

L'état des résultats et de l'évolution des soldes des fonds du Foyer Valade démontre un excédent total de 29 104 \$, cependant le fond d'administration démontre une insuffisance de 78 137 \$ (2010 - excédent de 20 926 \$). Ce déficit est occasionné par l'achat du logiciel de paie et ressources humaines.

L'état des résultats et de l'évolution des soldes des fonds du Centre Taché démontre un excédent total de 425 027 \$, cependant l'excédent (insuffisance) des fonds d'administration est comme suit :

- ◆ excédent de 33 486 \$ au programme de soins de longue durée (2010 - excédent de 189 308 \$);
- ◆ excédent de 19 316 \$ au programme de soins de jour (2010 - excédent de 22 451 \$);
- ◆ insuffisance de 20 575 \$ au programme de logement avec services de soutien (2010 - insuffisance de 33 491 \$).

Il n'y a aucun changement important aux notes afférentes cette année. Les changements de noms légaux du Centre Hospitalier Taché Nursing Home Inc. à Actionmarguerite (Saint-Boniface) Inc. et du Foyer Valade Inc. à Actionmarguerite (Saint-Vital) Inc. sont inclus.

L'état des résultats et de l'évolution des soldes des fonds de Les Amis de Valade démontre un excédent de 31 022 \$ au 31 mars 2011. Celui des Amis de Taché démontre un excédent de 107 275 \$. Une note additionnelle a été ajoutée aux notes afférentes afin d'indiquer la fusion future des fondations à la Fondation Actionmarguerite Foundation Inc., le 1^{er} juin 2011.

The statement of operations and changes in fund balances at Foyer Valade shows an excess of \$29,104, however the total operating fund result is \$78,137 deficit (2010 - \$20,926 surplus). This deficit is due to the purchase of a new payroll and human resources software.

The statement of operations and changes in fund balances at Taché Centre shows an excess of \$425,027; however the operating fund surplus deficit breakdown as follows:

- ◆ *surplus of \$33,486 in the personal care program (2010 - surplus of \$189,308);*
- ◆ *surplus of \$19,316 in the adult day program (2010 - surplus of \$22,451); and,*
- ◆ *a deficit of \$20,575 in the supportive housing program (2010 - deficit of \$33,491).*

There are no significant changes to the notes to the financial statements. The changes in legal names of Centre Hospitalier Taché Nursing Home Inc. to Actionmarguerite (Saint-Boniface) Inc. and of Foyer Valade Inc. to Actionmarguerite (Saint-Vital) Inc. are included.

The statement of operations and changes in fund balances of Les Amis de Valade shows a surplus of \$31,022 at March 31, 2011. The Friends of Taché show a surplus of \$107,275. An additional note was made to the notes to the financial statements to indicate the future amalgamation of the foundations to create Fondation Actionmarguerite Foundation Inc. on June 1, 2011.

Financial Results

FOYER VALADE INC. / États financiers condensés

BILAN CONDENSÉ AU 31 MARS	2011	2010
	\$	\$
Actif	12 387 040	12 367 840
Passif et apports reportés	11 608 797	11 618 701
Soldes des fonds	778 243	749 139
	12 387 040	12 367 840

ÉTAT CONDENSÉ DES RÉSULTATS ET DE L'ÉVOLUTION DES SOLDES AU 31 MARS

	Fonds d'administration	Fonds grévé d'affectations d'origine interne et activités diverses	Fonds de capital	2011	2010
				\$	\$
Revenus					
L'Office régional de la santé de Winnipeg	6 983 241	-	-	6 983 241	7 022 665
Frais de résidences	2 629 386	-	-	2 629 386	2 552 142
Amortissement des apports reportés	-	-	372 425	372 425	361 275
Recettes de compensation	287 002	49 315	-	336 317	431 695
	9 899 629	49 315	372 425	10 321 369	10 367 777
Dépenses (voir cédule)	9 902 884	5 197	384 184	10 292 265	10 294 687
Exédent des revenus sur les dépenses pour l'exercice	(3 255)	44 118	(11 759)	29 104	73 090
Soldes des fonds au début de l'exercice	-	545 158	203 981	749 139	676 049
Virement au fonds de capital	(74 882)	-	74 882	-	-
Virement du déficit du fonds d'administration	78 137	(78 137)	-	-	-
Soldes des fonds à la fin de l'exercice	-	511 139	267 104	778 243	749 139

FOYER VALADE INC. / Cédules des dépenses

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS	2011	2010
	\$	\$
Amortissement	384 184	373 028
Salaires et traitements	7 136 631	7 187 115
Charges sociales	1 398 177	1 309 932
Autres fournitures et charges	240 564	265 252
Fournitures médicales et chirurgicales	102 157	103 822
Médicaments	6 411	8 638
Coûts liés à l'alimentation	346 896	333 480
Services publics	214 330	206 171
Téléphone et divers	35 542	38 036
Déplacements	45 168	40 512
Honoraires pour services professionnels et autres	96 837	68 210
Publicité et relations publiques	3 357	8 555
Assurances	26 327	24 528
Matériel	79 818	105 918
Bâtiments et terrains	170 739	216 010
Intérêts	3 426	3 337
Activités diverses	1 701	2 143
	10 292 265	10 294 687

Les états financiers condensés ci-joints ne contiennent pas toutes les informations requises. Pour obtenir de plus amples informations sur la situation financière, l'état des résultats et les flux de trésorerie de l'organisation, le lecteur devra se reporter aux états financiers complets correspondants qui sont disponibles à notre bureau.

FOYER VALADE INC. / Condensed Financial Statements

CONDENSED BALANCE SHEET ON MARCH 31	2011 \$	2010 \$
Assets	12,387,040	12,367,840
Liabilities & Deferred Contributions	11,608,797	11,618,701
Fund Balances	<u>778,243</u>	<u>749,139</u>
	12,387,040	12,367,840

CONDENSED STATEMENT OF OPERATIONS AND CHANGES IN FUND BALANCES ON MARCH 31

	Operating Fund	Internally Restricted and Ancillary Operations Fund	Capital Fund	2011 \$	2010 \$
Revenue					
Winnipeg Regional Health Authority	6,983,241	-	-	6,983,241	7,022,665
Resident fees	2,629,386	-	-	2,629,386	2,552,142
Amortization of deferred contributions	-	-	372,425	372,425	361,275
Offset income	287,002	49,315	-	336,317	431,695
	9,899,629	49,315	372,425	10,321,369	10,367,777
Expenses (see schedule)	9,902,884	5,197	384,184	10,292,265	10,294,687
Excess of income over expenses for the year	(3,255)	44,118	(11,759)	29,104	73,090
Fund balances, beginning of year	-	545,158	203,981	749,139	676,049
Transfer to Capital Fund	(74,882)	-	74,882	-	-
Transfer of operating deficit	78,137	(78,137)	-	-	-
Fund balances, end of year	-	511,139	267,104	778,243	749,139

FOYER VALADE INC. / Expense Schedule

FOR THE YEAR ENDED MARCH 31	2011 \$	2010 \$
Amortization	384,184	373,028
Salaries and wages	7,136,631	7,187,115
Employee benefits	1,398,177	1,309,932
Other supplies and expenses	240,564	265,252
Medical and surgical supplies	102,157	103,822
Drugs	6,411	8,638
Food costs	346,896	333,480
Utilities	214,330	206,171
Telephone and sundry	35,542	38,036
Travel	45,168	40,512
Professional and other fees	96,837	68,210
Advertising and public relations	3,357	8,555
Insurance	26,327	24,528
Equipment	79,818	105,918
Buildings and grounds	170,739	216,010
Interest	3,426	3,337
Ancillary operations	1,701	2,143
	<u>10,292,265</u>	<u>10,294,687</u>

The condensed financial statements do not contain all disclosures. For more detailed information on the organization's financial situation, results of operations and cash flows, readers should refer to the related complete financial statements which are available at our offices.

CENTRE TACHÉ CENTRE / États financiers condensés

BILAN CONDENSÉ AU 31 MARS	2011	2010
	\$	\$
Actif	16 803 794	16 186 180
Passif et apports reportés	14 239 493	14 046 906
Soldes des fonds	2 564 301	2 139 274
	16 803 794	16 186 180

ÉTAT CONDENSÉ DES RÉSULTATS ET DE L'ÉVOLUTION DES SOLDES DES FONDS AU 31 MARS

	Fonds d'administration	Fonds grévé d'affectations d'origine interne et activités diverses	Fonds de capital	2011	2010
				\$	\$
Revenus					
L'Office régional de la santé de Winnipeg	18 122 931	-	-	18 122 931	18 042 279
Frais de résidences	5 183 765	-	-	5 183 765	5 124 625
Amortissement des apports reportés	-	-	486 004	486 004	476 610
Recettes de compensation	832 059	123 096	-	955 155	884 272
	24 138 755	123 096	486 004	24 747 855	24 527 786
Dépenses (voir cédule)	23 801 518	16 320	504 990	24 322 828	24 223 625
Exédent des revenus sur les dépenses pour l'exercice	337 237	106 776	(18 986)	425 027	304 161
Soldes des fonds au début de l'exercice	-	2 032 447	106 827	2 139 274	1 835 113
Virement au fonds de capital	(305 010)	(30 000)	335 010	-	-
Virement du surplus du fonds d'administration	(32 227)	32 227	-	-	-
Soldes des fonds à la fin de l'exercice	-	2 141 450	422 851	2 564 301	2 139 274

CENTRE TACHÉ CENTRE / Cédules des dépenses

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS	2011	2010
	\$	\$
Amortissement	504 990	489 746
Salaires et traitements	16 865 232	16 878 625
Charges sociales	3 547 032	3 176 445
Autres fournitures et charges	450 561	462 194
Fournitures médicales et chirurgicales	358 256	361 579
Médicaments	5 165	7 460
Coûts liés à l'alimentation	871 650	828 333
Services publics	511 409	591 010
Téléphone et divers	108 741	112 430
Déplacements	210 096	247 313
Honoraires pour services professionnels et autres	146 155	151 184
Publicité et relations publiques	8 113	10 404
Assurances	42 729	40 347
Matériel	249 448	364 792
Bâtiments et terrains	196 642	255 865
Intérêts	234 313	242 688
Activités diverses	12 296	3 210
	24 322 828	24 223 625

Les états financiers condensés ci-joints ne contiennent pas toutes les informations requises. Pour obtenir de plus amples informations sur la situation financière, l'état des résultats et les flux de trésorerie de l'organisation, le lecteur devra se reporter aux états financiers complets correspondants qui sont disponibles à notre bureau.

CENTRE TACHÉ CENTRE / Condensed Financial Statements

CONDENSED BALANCE SHEET ON MARCH 31	2011 \$	2010 \$
Assets	16,803,794	16,186,180
Liabilities & Deferred Contributions	14,239,493	14,046,906
Fund Balances	2,564,301	2,139,274
	16,803,794	16,186,180

CONDENSED STATEMENT OF OPERATIONS AND CHANGES IN FUND BALANCES ON MARCH 31

	Operating Fund	Internally Restricted and Ancillary Operations Fund	Capital Fund	2011 \$	2010 \$
Revenue					
Winnipeg Regional Health Authority	18,122,931	-	-	18,122,931	18,042,279
Resident fees	5,183,765	-	-	5,183,765	5,124,625
Amortization of deferred contributions	-	-	486,004	486,004	476,610
Offset income	832,059	123,096	-	955,155	884,272
	24,138,755	123,096	486,004	24,747,855	24,527,786
Expenses (see schedule)	23,801,518	16,320	504,990	24,322,828	24,223,625
	337,237	106,776	(18,986)	425,027	304,161
Excess of income over expenses for the year					
Fund balances, beginning of year	-	2,032,447	106,827	2,139,274	1,835,113
Transfer to Capital Fund	(305,010)	(30,000)	335,010	-	-
Transfer of operating surplus	(32,227)	32,227	-	-	-
Fund balances, end of year	-	2,141,450	422,851	2,564,301	2,139,274

CENTRE TACHÉ CENTRE / Expense Schedule

FOR THE YEAR ENDED MARCH 31	2011 \$	2010 \$
Amortization	504,990	489,746
Salaries and wages	16,865,232	16,878,625
Employee benefits	3,547,032	3,176,445
Other supplies and expenses	450,561	462,194
Medical and surgical supplies	358,256	361,579
Drugs	5,165	7,460
Food costs	871,650	828,333
Utilities	511,409	591,010
Telephone and sundry	108,741	112,430
Travel	210,096	247,313
Professional and other fees	146,155	151,184
Advertising and public relations	8,113	10,404
Insurance	42,729	40,347
Equipment	249,448	364,792
Buildings and grounds	196,642	255,865
Interest	234,313	242,688
Ancillary operations	12,296	3,210
	24,322,828	24,223,625

The condensed financial statements do not contain all disclosures. For more detailed information on the organization's financial situation, results of operations and cash flows, readers should refer to the related complete financial statements which are available at our offices.

États financiers condensés

LES AMIS DE VALADE INC.

LES AMIS DE TACHÉ FRIENDS INC.

BILAN CONDENSÉ AU 31 MARS	2011	2010	2011	2010
	\$	\$	\$	\$
Actifs	<u>915 727</u>	<u>884 694</u>	<u>1 759 810</u>	<u>1 652 524</u>
Passif et apports reportés	1 981	1 970	1 981	1 970
Soldes des fonds	<u>913 746</u>	<u>882 724</u>	<u>1 757 829</u>	<u>1 650 554</u>
	915 727	884 694	1 759 810	1 652 524

ÉTAT CONDENSÉ DES RÉSULTATS ET DE L'ÉVOLUTION DES SOLDES DES FONDS AU 31 MARS

	2011	2010	2011	2010
	\$	\$	\$	\$
Revenus				
Revenus de placement	59 107	100 169	121 320	214 001
Dons et collectes de fonds	15 270	13 429	39 734	31 824
	<u>74 377</u>	<u>113 598</u>	<u>161 054</u>	<u>245 825</u>
Dépenses	<u>43 355</u>	<u>13 291</u>	<u>53 779</u>	<u>29 112</u>
Exédent des revenus sur les dépenses pour l'exercice	31 022	100 307	107 275	216 713
Soldes des fonds au début de l'exercice	<u>882 724</u>	<u>782 417</u>	<u>1 650 554</u>	<u>1 433 841</u>
Soldes des fonds à la fin de l'exercice	913 746	882 724	1 757 829	1 650 554

Placements

LES AMIS DE VALADE INC.

LES AMIS DE TACHÉ FRIENDS INC.

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS	2011	2010	2011	2010
	\$	\$	\$	\$
Dépôts à terme	250 000	250 000	400 000	300 000
Placements - Fondation de Winnipeg				
Fonds gérés	480 109	459 575	1 144 772	1 095 977
Fonds de dotation	<u>37 352</u>	<u>33 527</u>	<u>30 338</u>	<u>29 150</u>
	767 461	743 102	1 575 110	1 425 127

Les états financiers condensés ci-joints ne contiennent pas toutes les informations requises. Pour obtenir de plus amples informations sur la situation financière, l'état des résultats et les flux de trésorerie de l'organisation, le lecteur devra se reporter aux états financiers complets correspondants qui sont disponibles à notre bureau.

Condensed Financial Statements

LES AMIS DE VALADE INC.

LES AMIS DE TACHÉ FRIENDS INC.

CONDENSED BALANCE SHEET ON MARCH 31	2011 \$	2010 \$	2011 \$	2010 \$
Assets	915,727	884,694	1,759,810	1,652,524
Liabilities	1,981	1,970	1,981	1,970
Fund Balances	913,746	882,724	1,757,829	1,650,554
	915,727	884,694	1,759,810	1,652,524

CONDENSED STATEMENT OF OPERATIONS AND CHANGES IN FUND BALANCES ON MARCH 31

	2011 \$	2010 \$	2011 \$	2010 \$
Revenue				
Investment income	59,107	100,169	121,320	214,001
Donations & fundraisers	15,270	13,429	39,734	31,824
	74,377	113,598	161,054	245,825
Expenses	43,355	13,291	53,779	29,112
Excess of income over expenses for the year	31,022	100,307	107,275	216,713
Fund balances, beginning of year	882,724	782,417	1,650,554	1,433,841
Fund balances, end of year	913,746	882,724	1,757,829	1,650,554

Investments

LES AMIS DE VALADE INC.

LES AMIS DE TACHÉ FRIENDS INC.

FOR THE YEAR ENDED MARCH 31	2011 \$	2010 \$	2011 \$	2010 \$
Term deposits	250,000	250,000	400,000	300,000
Investments - The Winnipeg Foundation:				
Managed	480,109	459,575	1,144,772	1,095,977
Endowment	37,352	33,527	30,338	29,150
	767,461	743,102	1,575,110	1,425,127

The condensed financial statements do not contain all disclosures. For more detailed information on the organization's financial situation, results of operations and cash flows, readers should refer to the related complete financial statements which are available at our offices.