



RAPPORT ANNUEL 2008-2009

**PRÉSENTÉ À
LA CORPORATION CATHOLIQUE
DE LA SANTÉ DU MANITOBA**

**CENTRE TACHÉ CENTRE
LES AMIS DE TACHÉ FRIENDS INC.
FOYER VALADE INC.
LES AMIS DE VALADE INC.**

LE 25 JUIN 2009

RAPPORT ANNUEL 2008-2009

Le conseil d'administration et l'équipe administrative du Centre Taché et du Foyer Valade sont heureux de présenter dans ce rapport annuel, pour l'année se terminant le 31 mars 2009, les nouveaux énoncés de vision, mission et valeurs (annexe 1) ainsi que son nouveau plan stratégique 2009-2012 (annexe 2). Adopté en juin 2008, le nouveau plan encadre la mission que nous ont léguée les Sœurs Grises et donne un sens de renouveau de sorte à ce que nos services et nos établissements deviennent des principaux pourvoyeurs de services de santé au Manitoba.

Les principales différences entre les énoncés de mission / vision d'autrefois et ceux adoptés en 2008 sont qu'ils reflètent l'ensemble des opérations sous la tutelle du Centre Taché, du Foyer Valade, des Amis de Taché Friends Inc. et des Amis de Valade Inc. Plus précisément, le plan stratégique donne une direction d'avenir qui cherche à améliorer les services suivants qui touchent plusieurs bénéficiaires, dont :

- ✚ 312 résidents du Centre Taché, dont 79 nouveaux résidents en 2008;
- ✚ 550 jours résidents pour personnes ayant un besoin pour des services de répit communautaire (2 lits réservés au service de répit au Centre Taché);
- ✚ 154 résidents du Foyer Valade, dont 34 nouveaux résidents en 2008;
- ✚ 5 500 visites annuelles dans notre programme de jour au Centre Taché (environ 150 clients par semaine);
- ✚ 24 nouveaux et futurs résidents au Chez Nous en partenariat avec l'Accueil Colombien;
- ✚ 24 futurs résidents au 875, chemin Elizabeth en partenariat avec Logement Manitoba (en développement).

Les directions stratégiques identifiées dans ce nouveau plan stratégique soutiennent le développement des six programmes communautaires et institutionnels axés sur les clientèles suivantes :

- 1) Les personnes âgées ayant besoin de services de soins physiques personnels;
- 2) Les adultes ayant besoin de soins de longue durée dans une atmosphère de vie communautaire et, dans la mesure du possible, autonome et indépendante;
- 3) Les soins spécialisés en démence, Alzheimer et troubles du comportement;

- 4) Les services pour personnes semi-autonomes vivant en communauté (logement avec services de soutien);
- 5) Le programme de jour pour personnes âgées vivant à domicile;
- 6) Le programme de jour pour adultes avec handicaps et vivant en communauté.

Le conseil d'administration et le personnel cadre veulent amener nos efforts de qualité à être davantage reconnus par nos pairs et notre communauté. C'est l'ensemble de nos efforts qui fera en sorte que nous continuerons d'être reconnus comme chef de file pour la qualité exceptionnelle de nos soins et services ainsi que pour notre capacité d'offrir des services de qualité en français et en anglais.

Le défi demeure important. Indépendamment des défis en finances et en ressources humaines qui continueront d'influencer notre succès, nous sommes confiants qu'en affirmant clairement notre mission et notre identité, la communauté, les autorités régionales et le gouvernement provincial reconnaîtront la contribution incontournable de nos programmes et services.

Le conseil d'administration et l'équipe cadre sont d'avis qu'en offrant des soins et services en français et en anglais de qualité exceptionnelle, et qu'en créant des milieux accueillants, respectueux de la dignité humaine, de la diversité culturelle et des besoins de chacun, nous répondrons à notre mandat provincial de servir une clientèle aînée et la collectivité francophone du Manitoba.

Dans les mois et les années qui viennent, nous allons faire la promotion des mêmes valeurs qui guident la Corporation catholique de la santé du Manitoba : le respect, l'hospitalité, la collaboration et l'excellence. Nous interprétons ces valeurs pour qu'elles se traduisent clairement dans chacune des actions de notre personnel et nos bénévoles.

■ LES POINTS SAILLANTS 2008-2009

L'année 2008-2009 a permis au conseil d'administration et au personnel cadre de bien définir les trois principaux axes stratégiques sur lesquels s'appuie notre plan stratégique. Ces trois axes sont :

- ✚ le service à la clientèle demeure la seule mesure de qualité;
- ✚ l'engagement du personnel crée un milieu de travail respectueux de la langue et de la culture;
- ✚ la viabilité se maintient par une saine gestion financière.

Sous chacun de ces axes, les résultats prévus ont été identifiés selon les principaux enjeux qui demeurent des défis importants pour atteindre la qualité exceptionnelle dans les soins et les services (voir annexe 2).

Le Centre Taché et le Foyer Valade ont principalement concentré leurs efforts sur l'amélioration des plans de soins et l'intégration de ces derniers de sorte à mieux coordonner les soins aux résidents. Le contrôle de la qualité est assuré de façon systématique sous forme d'audits et de rapports trimestriels au comité services à la clientèle du conseil d'administration et au programme des soins de longue durée de l'Office régional de la santé de Winnipeg.

L'équipe cadre continue à viser l'intégration des services entre les différents services et les établissements. Le programme du Centre du jour (Centre Taché) et les 24 nouvelles résidences aux 2^{ième} et 3^{ième} étages du Chez Nous (187, avenue de la Cathédrale) et les 24 nouvelles résidences au 3^{ième} étage du 875, chemin Elizabeth (en développement) ont été consolidés sous le Programme communautaire.

Les services d'entretien ménager, de buanderie et d'approvisionnement ont été mis sous une même gestion pour mieux coordonner ces services aux unités de soins et aux programmes. Aussi, la gestion de l'entretien et des installations sont maintenant sous un même gestionnaire entre les deux établissements.

La coordination et le partage des services en ressources humaines et finances continuent. Des ressources dans le domaine de la dotation du personnel ont été affectées au Foyer Valade pour une meilleure communication entre les employés, les unités et les services. Au Centre Taché, la dotation du personnel incorpore les nouveaux programmes communautaires (résidences pour personnes semi-autonomes). Les services financiers continuent d'offrir des services de comptabilité au Centre de santé de Saint-Boniface, au River Park Gardens et au Golden Links Lodge.

En 2008, le Centre Taché et le Foyer Valade ont mis en œuvre la nouvelle politique provinciale de fournir des soins infirmiers à un minimum de 3,6 heures par jour par résident. Ceci a représenté une augmentation dans le nombre de préposés en soins et en personnel infirmier professionnel. Cette même année, le Centre Taché a embauché 129 personnes pour remplacer 64 démissions et 12 retraites pour un gain net de 53 nouvelles embauches. Le Foyer Valade a accueilli 86 nouveaux employés pour remplacer 56 démissions et 3 retraites pour un gain net de 27 nouvelles embauches. Un nombre important de ces postes représentait les soins infirmiers et le nouveau personnel pour les résidences pour personnes semi-autonomes au Chez Nous. Présentement, le Centre Taché a 308 personnes bilingues sur les 482 employés tandis que le Foyer Valade a 204 personnes bilingues sur 225 employés.

Les annexes 4 et 5 donnent les rapports d'activité du Centre Taché et du Foyer Valade respectivement.

■ LES FONDATIONS

Le conseil d'administration de Les Amis de Valade Inc. et Les Amis de Taché Friends Inc. (ci-après nommés les fondations) s'est rencontré trois fois durant l'année 2008-2009. En juin 2008, les mêmes personnes qui siègent au conseil d'administration Centre Taché / Foyer Valade ont été nommées au conseil d'administration des fondations.

Un comité des finances et un comité de collecte de fonds ont été nommés cette année. Le comité des finances s'est rencontré deux fois pour revoir les investissements et recommander les subventions annuelles pour les projets du Centre Taché et du Foyer Valade. Le comité de collecte de fonds s'est rencontré une fois pour établir son mandat. À la suite de la démission de la présidente du comité au conseil d'administration, le travail de ce comité a été mis en veilleuse jusqu'à l'automne 2009.

Le Centre Taché a amassé 4 534 \$ (93 donateurs) en 2008-09 et le Foyer Valade 11 755 \$ (5 donateurs). Les dons directs aux Amis de Taché Friends durant cette même année étaient de 13 868 \$ (148 donateurs) comparativement à 40 073 \$ (169 donateurs).

Le solde du fonds de Les Amis de Valade Inc. est de 784 534 \$ (844 366 \$ en 2008) au 31 mars 2009. Les recettes pour l'année incluent des revenus d'investissements nets de (63 515 \$) (3 839 \$ en 2008) et des collectes et dons de 16 957 \$ (29 125 \$ en 2008). Les dépenses incluent 10 000 \$ (10 000 \$ en 2008) versés au Foyer Valade.

Le solde du fonds de Les Amis de Taché Friends Inc. est de 1 435 958 \$ (1 605 343 \$ en 2008) au 31 mars 2009. Les recettes pour l'année incluent des revenus d'investissements nets de (159 112 \$) (-12 131 \$ en 2008) et des collectes et dons de 42 876 \$ (32 830 \$ en 2008). Les dépenses incluent 50 000 \$ (50 000 \$ en 2008) versés au Centre Taché.



Les fondations continuent de transférer leurs dépôts à terme à la Winnipeg Foundation selon l'entente de 2005. L'entente affecte pendant les trois premières années notre capacité de financer certains projets en raison de la politique de la Fondation qui détermine les sommes pour contributions sur une moyenne de trois années consécutives.

Les rapports financiers vérifiés des deux fondations se trouvent aux annexes. Il est à noter que ces rapports des fondations incorporent les changements dans les règlements comptables concernant le choix d'instruments financiers. Ces changements affectent la présentation de l'information contenue dans le rapport financier et comptabilisent les pertes/profits non réalisés associés aux fluctuations dans le marché et à la valeur marchande des investissements.

■ MISSION, ÉTHIQUE ET SOINS SPIRITUELS

Le Foyer Valade et le Centre Taché continuent de bénéficier de la participation des éthiciens en soins cliniques, George Webster et Pat Murphy. Pat Murphy siège à l'équipe de direction depuis septembre 2008.

Les deux cliniciens se sont rendus disponibles pour plusieurs consultations sur des dossiers résidents. George Webster a tenu huit sessions *Ethics for Lunch* au Centre Taché, dont le nombre de participants a varié entre cinq et quinze personnes.

Le 24 avril 2008	<i>"Are You Incompetent or What?"</i>
Le 22 mai 2008	<i>"Is It the Resident Who Really Matters?"</i>
Le 26 juin 2008	<i>"What Do We Contribute?"</i>
Le 23 octobre 2008	<i>"Is Your Bias Showing?"</i>
Le 27 novembre 2008	<i>"CPSM Statement, Withholding or Withdrawal of Life-Sustaining Treatments"</i>
Le 18 décembre 2008	<i>"I'm Killing Myself; but Don't Let Me Die"</i>
Le 22 janvier 2009	<i>"Whose Interests Are We Serving?"</i>
Le 26 février 2009	<i>"Do We Go too Far to Keep the Peace? Racist Remarks by Our Residents."</i>

Le programme de services de soins spirituels dans les deux établissements se maintient, et il comprend l'offre de services religieux traditionnels, l'accompagnement spirituel et la participation à l'élaboration des plans de soins. Le programme a identifié un nombre de défis à relever à l'avenir :

- ✚ le recrutement du personnel qualifié en soins spirituels;
- ✚ le maintien de l'identité catholique tout en répondant aux besoins d'une clientèle plus hétérogène;
- ✚ l'accessibilité et le remplacement des aumôniers prêtres pour les messes et les sacrements;
- ✚ le nombre et l'âge des bénévoles;
- ✚ le besoin d'accompagnement individuel et l'appui aux familles des résidents;
- ✚ la dépendance accentuée des résidents de se rendre aux messes.



À partir d'un sondage auprès des résidents, le programme spirituel précisera sa direction en 2009-10 pour répondre davantage aux besoins. Comme les messes et les traditions religieuses demeurent importantes, la main-d'œuvre limitée de ce secteur sera appelée à s'intégrer davantage dans les plans de soins de nos résidents et d'adapter l'accompagnement spirituel afin de répondre à des besoins grandissants et variés.

■ LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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 2008-2009, le conseil d'administration s'est rencontré 8 fois.

Les membres du conseil d'administration sont :

Présidente	Lorette Cenerini
Vice-présidente	Claudette Lahaie*
Secrétaire	Roger Maguet
Comité services à la clientèle	Louise Rémillard-Ulrich (p) Michel Rouire Hélène Vrignon*
Comité des finances	Georges Picton (p) Philippe Lavack Antoine Coudière
Comité de planification stratégique	Gérard Gagnon (p) Donald Courcelles
Comité de collecte de fonds	Andrée Gilbert (p)** Roland Gagné

(p) président.e du comité

* siège aussi au comité de planification stratégique

** a démissionné du conseil d'administration en décembre 2008

Nous voulons aussi remercier Messieurs Léo Charrière et Marc Rivard qui siègent au comité des finances ainsi que Monsieur Origène Fillion qui siège au comité services à la clientèle.



Le plan stratégique 2009-2012 trace les pistes de solution à de nombreux défis. Entre autres, le plan vise à offrir un service exceptionnel à la clientèle, la raison principale de nos actions et des stratégies. Cela exigera que nos programmes et services innovent dans les domaines du recrutement, de la formation et de la conservation de notre personnel. Nous devons aussi revoir nos processus afin de nous assurer qu'ils demeurent efficaces et adaptés aux nouvelles technologies.

■ ANNEXE 1 - NOUVELLES ÉNONCÉS DE VISION, MISSION ET VALEURS

VISION

Reconnus comme leaders, nous offrons des soins de santé de première qualité et des services exceptionnels en français et en anglais aux personnes que nous servons.

MISSION

Nous fournissons à notre clientèle une gamme de soins et de services en français et en anglais qui contribuent à leur autonomie et à une meilleure qualité de vie.

Notre milieu est accueillant, respectueux de la dignité humaine, de la diversité culturelle et des besoins de chacun.

Nous avons un mandat provincial de servir la collectivité francophone du Manitoba.

VALEURS

*Notre personnel valorise le **RESPECT**, l'**HOSPITALITÉ**, la **COLLABORATION** et l'**EXCELLENCE**, à l'exemple de nos fondatrices, les Sœurs Grises.*

*Le **RESPECT** de l'individualité de chaque personne est au cœur de toute action et de toute décision.*

*Les bénéficiaires, les familles, les bénévoles et les visiteurs sont accueillis avec la plus grande **HOSPITALITÉ** et l'équipe vise à améliorer leur confort, leur sécurité et leur bien-être.*

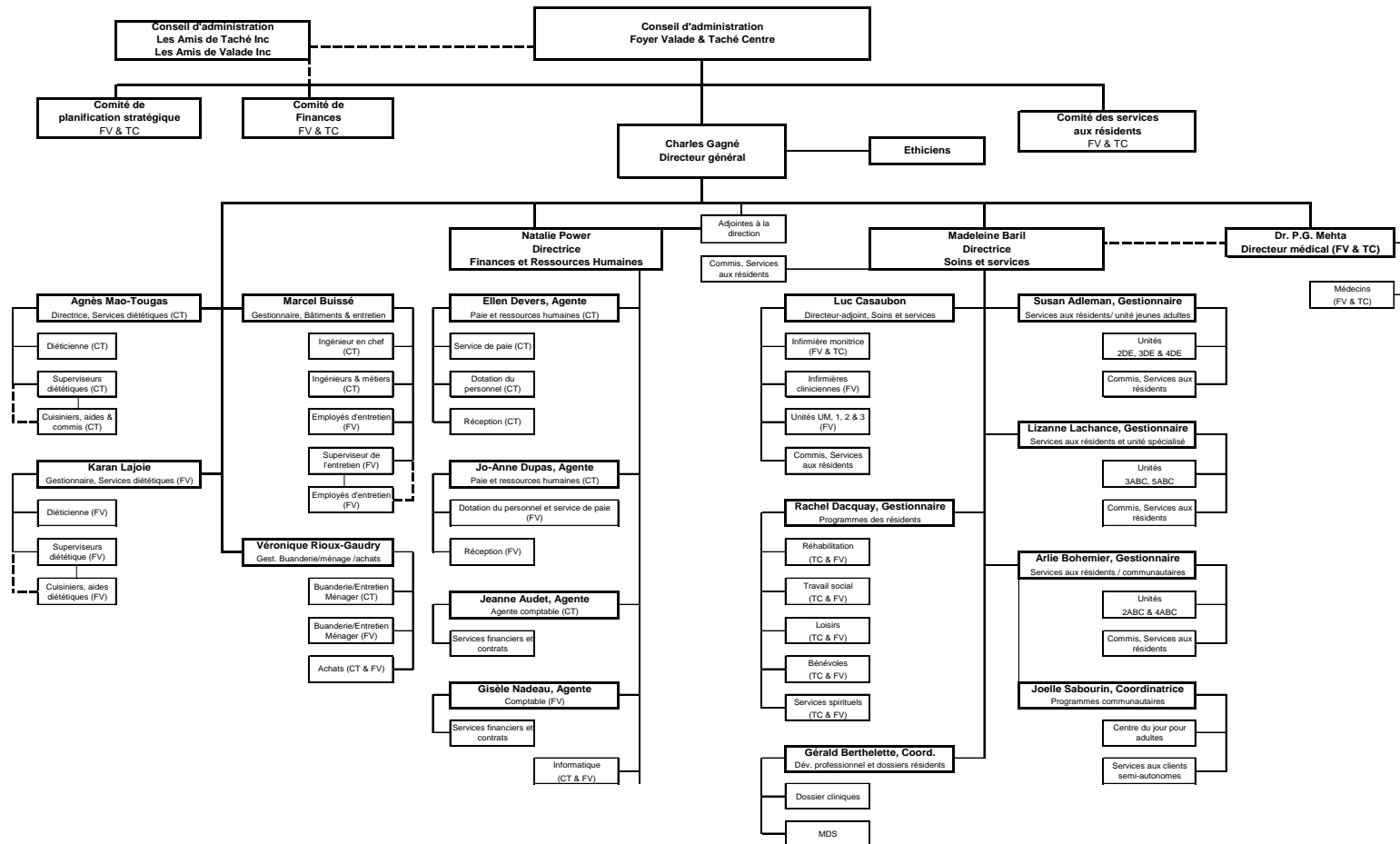
*La **COLLABORATION** avec nos partenaires, qu'il s'agisse des clients, des familles, des membres de notre personnel et des agences de santé, permet à chacun de viser l'**EXCELLENCE** dans les soins et les services en innovant et en s'adaptant aux besoins des diverses clientèles.*

■ ANNEXE 2 - PLAN STRATÉGIQUE 2009-2012

Axes stratégiques	Résultats Anticipés	Priorités / Projets 2009-2012
<p>1. Le service à la clientèle est la seule mesure de qualité.</p>	<p>1.1 Les pratiques exemplaires canadiennes et internationales servent de guide à l'innovation et à l'élaboration de nos programmes et services.</p> <p>1.2 Les programmes des soins et des services sont axés sur les besoins des clientèles de plus en plus diversifiées.</p> <p>1.3 Les soins et services sont offerts de façon innovatrice, intégrée et sécuritaire.</p> <p>1.4 Le caractère francophone est promu au Foyer Valade ainsi que sur des unités au Centre Taché et dans nos programmes communautaires.</p> <p>1.5 Les résidents, les familles et la communauté sont informés de nos programmes et de nos projets.</p>	<p>1.1.1 Assurer une participation aux conférences locales et nationales portant sur les tendances et les besoins de la population vieillissante.</p> <p>1.1.2 Introduire des projets pilotes dans le but d'établir de nouveaux modèles ou approches dans les soins et services prodigués aux personnes âgées.</p> <p>1.2.1 Améliorer les programmes, jeunes adultes, soins palliatifs, soins aux malades chroniques et soins aux personnes avec troubles comportementaux.</p> <p>1.2.2 Établir les programmes résidentiels pour personnes semi-autonomes au Chez Nous et au 875, chemin Elizabeth.</p> <p>1.3.1 Développer des plans de soins intégrés et multidisciplinaires adaptés aux besoins du résident.</p> <p>1.3.2 Créer un environnement pour réduire les incidents cliniques, les fractures causées par une chute, les erreurs de médicaments et les agressions.</p> <p>1.3.3 Créer des programmes de loisirs culturels et spirituels intégrés selon les préférences des résidents.</p> <p>1.4.1 Revoir les critères d'admission afin qu'ils répondent toujours aux besoins de santé des francophones et aux tendances démographiques.</p> <p>1.4.2 Désigner un nombre d'unités francophones au Centre Taché.</p> <p>1.4.3 Voir à la promotion des services en français et en anglais pour personnes semi-autonomes au Chez Nous.</p> <p>1.5.1 Développer un nouveau modèle de participation des conseils des résidents / associations des familles.</p> <p>1.5.2 Faire connaître les services, les projets et les réalisations auprès de la communauté sous forme d'un rapport annuel à la communauté.</p>
<p>2. L'engagement du personnel crée un milieu de travail respectueux de la langue et la culture.</p>	<p>2.1 Le recrutement et la rétention d'une équipe d'employés qualifiés qui s'engage pleinement à servir la clientèle.</p>	<p>2.1.1 Atteindre le plein emploi en adaptant le travail en rotation aux besoins de nos clientèles et des nouvelles réalités en conservation du personnel et en recrutement de la main-d'œuvre.</p> <p>2.1.2 Offrir avec nos partenaires des cours de langue et d'intégration culturelle dans le milieu du travail.</p> <p>2.1.3 Investir dans les ressources humaines afin de donner une image positive d'une carrière dans les soins de longues durées en offrant des incitatifs.</p> <p>2.1.4 Travailler étroitement avec nos partenaires en éducation pour attirer et former le personnel dans les soins de longues durées.</p>

<p>3. La viabilité se maintient par une saine gestion financière.</p>	<p>3.1 Les ressources sont gérées pour assurer la viabilité à long terme.</p> <p>3.2 Les fonds pour appuyer des programmes et les services proviennent de sources diversifiées.</p>	<p>3.1.1 Développer un plan d'affaires sur trois ans (2009-2011) permettant la livraison de 3,6 heures de soins par jour par résident et le financement des projets de renouvellement</p> <p>3.1.2 Maximiser le rendement et la productivité des services d'appui et de soutien.</p> <p>3.1.3 Évaluer les opportunités de contribuer de manière positive à la viabilité écologique et à la réduction du gaspillage.</p> <p>3.2.1 Évaluer le potentiel du marché pour un programme de collecte de fonds permanent, viable et à long terme.</p> <p>3.2.2 Évaluer le potentiel de diversifier les revenus pour supporter le mandat linguistique des programmes et services.</p>
---	---	--

■ ANNEXE 3 - STRUCTURE ORGANISATIONNELLE (2008)



ANNEXE 4 – RAPPORT D’ACTIVITÉ (CENTRE TACHÉ) (2008)

Admissions	2008	2007	2006	2005
Femmes	44	62	51	45
Hommes	35	28	25	24
Total	79	90	76	69

Âge moyen à l’admission	
2004	83
2005	82
2006	78
2007	84
2008	85

Francophone	
2004	46 %
2005	78 %
2006	80 %
2007	69 %
2008	

■ ANNEXE 5 – RAPPORT D’ACTIVITÉ (FOYER VALADE) (2008)

Admissions par sexe						
	2008	2007	2006	2005	2004	2003
Femmes	29	24	54	17	22	23
Hommes	5	13	12	8	7	9
Total	34	37	66	25	29	32
Âge moyen à l’admission au Foyer Valade						
	2008	2007	2006	2005	2004	2003
	85	85	84	81	84	82
Décès ou congés						
	2008	2007	2006	2005	2004	2003
	35	35	29	25		