



Rapport annuel

2012 **2013**

Symbole **d'excellence** dans les soins de longue durée.



Actionmarguerite

Service & Compassion

Table des matières

Faits saillants de 2012-2013	1
Cadre de gouvernance et de reddition de comptes	6
Santé spirituelle	7
Éthique	8
Répondre aux besoins non satisfaits	9
Durabilité	10
Excellence	10
Résultats financiers	12
États financiers condensés combinés	13
États financiers condensés	14





Au cours de l'année, Actionmarguerite s'est efforcé d'intégrer à ses activités quotidiennes un sens de la compassion dans les soins prodigués et d'éthique dans la prise des décisions, et nous avons fait de grands progrès en vue d'atteindre ce but. Nous avons amélioré la qualité des soins et nous avons fait un certain nombre de changements qui ont engendré une meilleure efficacité en ce qui concerne la charge de travail et les finances.

Actionmarguerite tient à remercier son personnel, son conseil d'administration et ses bénévoles, dont les efforts exceptionnels nous ont aidés à atteindre nos objectifs.



Faits saillants de 2012-2013

Actionmarguerite s'est engagée à offrir à tous ses résidents des soins fondés sur la compassion, en français et en anglais, et à les aider à garder leur autonomie dans la mesure du possible. Dans ce but, Actionmarguerite offre les programmes et services suivants :

- **Programme de foyers de soins personnels** : dans les résidences de Saint-Vital et de Saint-Boniface, pour les personnes âgées qui ne peuvent plus vivre seules;
- **Soins pour adultes aux besoins complexes** (adultes de moins de 60 ans) : dans la résidence de Saint-Boniface, soins aux adultes ayant des besoins complexes et des problèmes de santé chroniques;
- **Soins aux personnes atteintes de démence** : dans les résidences de Saint-Vital et de Saint-Boniface, soins spécialisés aux personnes atteintes de démence et de troubles connexes;
- **Logements avec services de soutien** : *Chez Nous* et *Windsor Park Place* fournissent ces logements à des adultes qui ont besoin d'un service de surveillance 24 heures sur 24 et d'une certaine aide au quotidien parce qu'ils sont aux prises avec des contraintes physiques ou des problèmes de santé permanents;
- **Programme de jour pour adultes** : dans la résidence de Saint-Boniface, ce programme permet à des adultes qui vivent dans la communauté de participer à des rencontres et activités sociales, ce qui contribue à leur bien-être.
- **Services spirituels et services de loisirs;**
- **Services de réadaptation et travailleurs sociaux;**
- **Services de soutien** (alimentation, ménage, entretien et sécurité);
- **Services bénévoles;**
- **Services de ressources humaines et services financiers** fournis à St. Joseph Residence, au Centre de santé de Saint-Boniface, à Golden Links Lodge et à River Park Gardens (ORSW).

Les soins fondés sur la compassion continuent à être la pierre angulaire des programmes et services que nous offrons. En prenant exemple sur les actions de nos fondatrices, les Sœurs Grises, et le Projet compassion de la Corporation catholique de la santé du Manitoba, nous concentrons notre attention en matière de soins sur la personne entière et sur sa famille. La compassion continue de tenir une place importante dans les soins que nous prodiguons à nos résidents et nous sommes d'avis qu'elle doit aussi faire partie des relations entre tous les membres de notre équipe. Par l'intermédiaire de notre travail d'équipe et de nos relations interprofessionnelles, nous faisons preuve de sollicitude les uns envers les autres, en tant que membres d'une communauté de fournisseurs de soins et de dirigeants spécialisés dans la prestation de services de soins à long terme.

Actionmarguerite continue à collaborer étroitement avec le Service d'éthique en matière de soins de santé de l'Hôpital Saint-Boniface. Les éthiciens-cliniciens font partie de notre équipe de direction et leur présence permet de vérifier que les décisions prises dans le domaine clinique et par les dirigeants, respectent le principe des soins fondés sur l'éthique. Au cours de l'année, il y a eu une augmentation du nombre des consultations avec les éthiciens-cliniciens, ce qui a eu pour effet d'améliorer la qualité des soins aux patients et le niveau de compassion qui accompagne ces soins. Après la publication de la nouvelle édition du Guide d'éthique de la santé en 2012, plusieurs ateliers et présentations ont été organisés pour le personnel et le conseil d'administration afin que ceux-ci puissent veiller à ce que les principes énoncés dans le guide soient appliqués dans les pratiques quotidiennes.

Les activités artistiques des Services de loisirs permettent aux résidents d'exprimer leur créativité et de collaborer ensemble afin de découvrir leurs talents cachés.

Des ateliers pratiques d'éthique clinique sont organisés chaque mois pour les chefs cliniques, les travailleurs sociaux et le personnel infirmier. Chaque atelier pratique est axé sur un thème précis, lié aux problèmes auxquels doit réellement faire face le personnel, et fournit des scénarios et des conseils pour résoudre ces questions de façon juste et éthique. Ces ateliers pratiques visent l'acquisition de compétences permettant de mieux communiquer avec les résidents, les familles et le personnel, de résoudre les conflits et de traiter les situations difficiles impliquant des résidents et des familles.

À l'issue d'un réexamen de la série *Ethics for Lunch*, un nouveau programme intitulé *Ethics Complex Care Rounds for Health Care Aides* a été lancé. Cette série vise à approfondir la réflexion en matière de questions d'éthique et de soins, créant ainsi un milieu plus propice aux soins fondés sur la compassion. Ces programmes entraînent une amélioration de la communication avec les résidents et les familles, et entre collègues.

Nos Services spirituels continuent à répondre aux besoins spirituels et affectifs de nos résidents. Le service d'aumônerie, le culte, les cérémonies de purification et les messes commémoratives améliorent la santé spirituelle de tous. Afin d'offrir des services fondés sur la compassion 24 heures sur 24 aux résidents de l'unité de soins palliatifs, le personnel des Services spirituels a créé un nouveau « chariot de réconfort », qui ressemble à une table de nuit et contient des renseignements sur le décès et le passage de la vie à la mort, des ressources pour les familles, des livres de prières, un lecteur de CD et des CD, ainsi que d'autres objets réconfortants.

En mai 2012, notre équipe de renouvellement des loisirs a eu l'honneur de recevoir un prix d'excellence dans la catégorie des services de récréothérapie à l'occasion du congrès provincial de l'Association de soins continus et à long terme du Manitoba. De plus, également en mai 2012, la bibliothèque d'Osborne a exposé un livre pour enfants intitulé *The Caterpillar and the Butterfly*, écrit et illustré par des résidents du Programme de soins pour adultes aux besoins complexes. Les activités artistiques des Services de loisirs permettent aux résidents d'exprimer leur créativité et de collaborer ensemble afin de découvrir leurs talents cachés.

Le recrutement et le maintien des effectifs demeurent une grande priorité pour Actionmarguerite. Dans le cadre de nos efforts de recrutement, nous accueillons des étudiants des programmes de récréologie, et de formation d'aides-soignantes, d'infirmières auxiliaires et d'infirmières autorisées. Nous avons ainsi l'occasion de rencontrer et de former ces étudiants, et de leur montrer la qualité des soins prodigués par les membres de notre équipe.

Les départs à la retraite prévus pour les cinq prochaines années ont entraîné des discussions sur la succession et le rôle de leaders que pourraient adopter les nouvelles infirmières-ressources en soins cliniques. Le conseil d'administration s'est penché sur la question du leadership afin de mieux la comprendre le défi de développer une capacité de leadership au sein de l'organisation.

Le Programme de soutien et d'appui à l'assiduité a été mis en œuvre de façon systématique à Actionmarguerite. Il s'agit d'un programme qui vise à aider les membres du personnel qui ont des problèmes d'absentéisme, sans attribuer de culpabilité. Ce programme de l'ORSW aide la direction et le personnel à parler des problèmes relatifs au milieu de travail et au rendement qui peuvent avoir un effet sur la capacité d'un membre du personnel de répondre aux exigences de son contrat de travail. Ce programme régional est accepté par les syndicats en tant que méthode raisonnable pour gérer les questions d'absentéisme.

Notre programme de logements avec services de soutien répond aux besoins de la communauté, avec un taux d'occupation moyen de 97 % à Chez Nous et de 93 % à Windsor Park Place. En 2012-2013, les efforts déployés pour déménager le Programme de jour pour adultes au 66, avenue Moore n'ont pas abouti en raison de restrictions financières. Les locaux, dont est propriétaire la Fondation Sara Riel, auraient donné à Actionmarguerite, en collaboration avec l'ORSW, l'occasion de restructurer et de regrouper le programme régional, et d'offrir aux aînés des programmes novateurs, tels que les cafés mémoires, des services de relève quotidiens, et des activités de fin de semaine, en vue de leur permettre de vivre dans la communauté avec du soutien. Le programme sera repris dans les prochaines années, alors que Santé Manitoba poursuit ces projets dans le cadre de sa Stratégie renouvelée de vieillissement chez soi.

Nous visons l'excellence dans nos pratiques et avons fait beaucoup d'efforts pour que le personnel se sente outillé à nous aider à atteindre ce but.

Santé Manitoba a fait ses deux visites des normes à l'improviste aux foyers de soins personnels en mars 2013. Ces visites ont montré une amélioration de la qualité à tous les niveaux, ce qui est le résultat des vérifications internes faites régulièrement par notre personnel. Nous communiquons également au personnel les normes et les améliorations de la qualité. Le personnel d'Actionmarguerite, à tous les niveaux, fait des efforts diligents afin d'améliorer de façon continue la sécurité et la qualité des soins. Ceci entraîne un meilleur bilan comparatif des médicaments et une plus grande sécurité, des plans de soins exhaustifs et une diminution des incidents critiques. Nous continuons à chercher à améliorer la question des moyens de contention, de même que la satisfaction des résidents et de leurs familles.

Nous visons l'excellence dans nos pratiques et avons fait beaucoup d'efforts pour que le personnel se sente outillé à nous aider à atteindre ce but. Des ateliers sur le champ d'activité sont axés sur les infirmières et infirmiers en tant que leaders, la mise au point des attentes et l'établissement d'équipes de travail. La collaboration interprofessionnelle à tous les niveaux (gestionnaires, infirmières et infirmiers, et personnel paramédical) a permis d'améliorer la communication et la prise de décision. Quant aux leadership, ils sont mieux à même de reconnaître et à échanger sur les problèmes qui se posent en ce qui concerne l'achèvement des tâches, la reddition de comptes et la reconnaissance du personnel.

Le respect de notre mandat envers la population francophone demeure une priorité. Avec l'aide du Conseil communauté en santé du Manitoba (CCS), Actionmarguerite est en train de concevoir un guide des services en français à l'intention des chefs de services. Ce guide donne un aperçu de notre politique en matière de services en français et fournit aux chefs de services des renseignements facilement accessibles pour les aider à soutenir l'offre active de services en français et en anglais. L'organisation a de plus en plus de mal à maintenir et à augmenter les effectifs nécessaires pour offrir des services en français. Les services sont plus nombreux, les effectifs augmentent, et il est de plus en plus difficile de trouver des employés bilingues de qualité, en grande partie à cause de la concurrence sur le marché du travail en ce qui concerne les personnes bilingues, et des départs accrus à la retraite.

La Fondation Actionmarguerite a lancé un nouveau programme triennal de collecte de fonds et de dons à la mémoire d'un proche, qui présente aux donateurs l'occasion de soutenir la nouvelle vision de l'organisme refondu. À mesure que les programmes évoluent et les ressources deviennent disponibles, la Fondation mettra ses efforts de collecte de fonds sur les programmes plutôt que sur l'infrastructure. Nous continuons à profiter des fonds de dotation. Le Fonds Ghislaine Lacerte soutient les programmes culturels francophones à Saint-Vital pendant le Festival du Voyageur, tandis que Ursuline Sisters of Tildonk Fund appuie le programme d'embauche d'une étudiante ou d'un étudiant pendant l'été pour accompagner les adultes qui ont des besoins complexes, ainsi que le Pow Wow annuel, qui a lieu pendant le solstice d'été.

En plus de ce projet de remplacement de fenêtres et de rebords, le gros projet de remplacement de la toiture de l'auditorium et de la cuisine à Saint-Boniface a été terminé en 2012-2013. Des sommes importantes ont aussi été prélevées dans les fonds réservés à l'équipement pour remplacer un certain nombre de baignoires, de lève-personne mécaniques et de tables de nuit trop usés, et pour améliorer l'espace de travail des services administratifs afin de soutenir la refonte des services financiers et des ressources humaines. Saint-Vital a reçu l'autorisation d'agrandir, de rénover et de remplacer deux salles de bains, afin de créer des pièces plus contemporaines pour le bain et la douche de nos résidents au deuxième et au troisième étages.

Actionmarguerite a entrepris un grand projet de restructuration des services alimentaires situés au 185, rue Despins. Mis en œuvre en collaboration avec l'ORSW et SEGM, les nouveaux services permettent de résoudre un certain nombre de problèmes de fonctionnement et d'approvisionnement, tout en offrant des espaces de production restructurés afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle et financière. Bien que ce projet ait perturbé le travail du personnel, il y a eu peu de changement dans les services d'alimentation offerts aux résidents. Les économies entraînées par ces changements seront réinvesties dans un nouvel équipement de cuisine et permettront aussi d'améliorer le milieu de travail. Depuis janvier 2013, Actionmarguerite attend l'approbation de l'ORSW et de Santé Manitoba en ce qui concerne son plan autofinancé de remplacement et de rénovation des immobilisations pour remplacer son lave-vaisselle.

Le conseil et l'équipe de direction d'Actionmarguerite se préoccupent aussi de renforcer la politique régulatrice et les mécanismes de contrôle financiers. La vérification interne faite par l'ORSW qui a eu lieu en mars 2013 a conclu que le conseil et l'équipe de direction faisaient preuve de diligence et de professionnalisme, et appliquaient des principes de gestion solides. Les recommandations du vérificateur et leur mise en œuvre ne feront que renforcer l'intégrité et la transparence de nos opérations.

Les recommandations du vérificateur et leur mise en œuvre ne feront que renforcer l'intégrité et la transparence de nos opérations.

Nous sommes également reconnaissants aux familles et aux Dames auxiliaires, qui continuent à appuyer financièrement un certain nombre de projets d'amélioration pour les résidents. Les Dames auxiliaires, en particulier, poursuivent leur aide au programme annuel de fête de Noël dans toutes les unités à Saint-Boniface et ont payé cette année pour le remplacement de 120 stores dans le bâtiment D et E. Ce même bâtiment a reçu environ 500 000 \$ de l'ORSW dans le cadre du programme de sécurité, afin de remplacer les fenêtres et leurs rebords, et de faire des réparations d'envergure à la façade de briques pour préserver l'intégrité de l'enveloppe du bâtiment.

faits saillants 2013

L'ORSW et d'autres organismes continuent à demander à l'équipe dirigeante d'Actionmarguerite de contribuer à l'établissement d'améliorations au sein du système de santé. Nos cadres supérieurs participent à des groupes de travail régionaux sur l'administration médicale, les heures de soins, les moyens de contention, l'éthique, l'amélioration des processus d'évaluation, l'engagement public et la planification stratégique. Leur rôle de leaders en ce qui concerne la qualité de la gestion et la mise en œuvre des programmes montre bien leur engagement à s'adapter aux besoins changeants de notre communauté et à participer à la structure régionale en tant que partenaires.

En 2012-2013, Actionmarguerite a intégré le cadre de gouvernance et de reddition de comptes élaboré par le Corporation catholique de la santé du Manitoba en créant un plan stratégique pour sa nouvelle vision. Le conseil d'administration et l'équipe leadership ont intégré ce cadre à leurs plans, leurs projets et leurs stratégies de développement futurs. Ils ont en particulier adopté le Projet compassion et continuent de saisir toutes les occasions pour présenter la vidéo sur ce thème. Ils se sont aussi engagés à poursuivre l'intégration au quotidien du principe de la pleine conscience.

Nos réalisations, ainsi que certains éléments de notre plan stratégique, figurent dans la partie ci-dessous, sous les titres Santé spirituelle, Éthique, Répondre aux besoins non satisfaits, Durabilité et Excellence. Chaque catégorie met en valeur les succès de l'année, de même que les difficultés auxquelles nous devons faire face pour pouvoir continuer à offrir, au profit de nos résidents et de notre personnel, des soins d'une excellente qualité fondés sur la compassion.



Cadre de gouvernance et de reddition de comptes

En tant que service communautaire de la Corporation catholique de la santé du Manitoba (CCSM), Actionmarguerite a intégré le cadre de gouvernance et de reddition de comptes de la CCSM dans son plan stratégique de 2013-2018. Ce plan s'appuie sur les points forts de nos initiatives actuelles, souligne les difficultés auxquelles nous faisons face aujourd'hui et celles que nous prévoyons, et propose des mesures pour relever les défis en question.



Santé spirituelle

Notre but est de promouvoir la santé spirituelle en soutenant les initiatives centrées sur les besoins de la personne entière et la compassion envers chacun.

Au cours de l'année passée, le Projet compassion de la CCSM a été mis en œuvre dans toute l'organisation. Le leadership et le personnel ont participé à des séances interdisciplinaires de réflexion sur la compassion, la pleine conscience et l'éthique, ce qui nous a permis de renforcer le rôle central de la compassion dans l'organisation. Voici des exemples des conséquences positives de ces initiatives sous forme de création ou d'amélioration de programmes et services au profit de la personne entière :

- création d'un groupe de rédaction et d'art pour les jeunes adultes;
- lancement d'un programme de thérapie musicale d'été;
- intégration graduelle de l'équipe de soins spirituels sous une seule autorité, afin de pouvoir mieux répondre à la demande accrue de soutien spirituel et mieux adapter les plans de soins des résidents;
- création d'un chariot de réconfort pour les résidents de l'unité de soins palliatifs et leurs familles; ce chariot contient de la documentation sur le décès et le passage de la vie à la mort, ainsi que d'autres objets réconfortants, et est disponible 24 heures sur 24;
- formation, ateliers et perfectionnement professionnel dans le domaine des soins palliatifs;

Nous sommes fiers des réalisations du personnel jusqu'à date et reconnaissons aussi que d'autres défis se présenteront à l'avenir. En améliorant notre compréhension du principe de la compassion, nous sommes mieux à même de cerner les problèmes relatifs au bien-être spirituel de nos résidents et de notre personnel et d'offrir des solutions possibles.

Nous avons déterminé que l'isolement, la dépression et la santé mentale étaient des domaines à examiner. Les résidents ont de moins en moins de soutien social car les ressources humaines sont sollicitées au maximum. Bien des résidents ne reçoivent pas leur soins au moment prévu, restent dans leur chambre et ont peu de contacts sociaux en dehors de leur unité. Afin de les aider à se sentir moins isolés, nous envisageons par exemple une augmentation du nombre d'activités pendant les soirées, la thérapie musicale dans la chambre, l'accès à une gamme plus large de programmes favorisant l'interaction sociale et l'amélioration de la formation du personnel pour répondre aux besoins spirituels et aux problèmes de santé mentale des résidents.

Nous sommes également en train de réexaminer nos services de soins palliatifs, car le milieu physique n'est pas favorable aux résidents et à leurs familles pendant ces périodes très difficiles. Ces chambres font l'objet d'une grande demande, en plus, des pressions inhérentes au système, fait que les chambres sont vidées rapidement après un décès, ce qui limite le temps dont dispose le personnel et les familles pour faire leur deuil. Un autre problème est celui du manque de places pour les personnes qui ont entre un et six mois à vivre, et qui meurent souvent à l'hôpital en attendant d'avoir un lit dans un foyer de soins personnels. Une solution possible serait d'avoir une aile réservée aux soins palliatifs dans chaque unité ou une unité de soins palliatifs dans l'un des deux établissements, de même qu'une unité de soins palliatifs pour francophones.

Actionmarguerite a aidé Jocelyn House à examiner son modèle de soins infirmiers, son niveau de dotation en personnel et les difficultés qui se posent au sein du programme en raison du contexte actuel.

Nous continuons à discuter des possibilités pour aider Jocelyn House, ainsi que le programme de soins palliatifs de l'ORSW en vue de créer les services les plus appropriés tout en tenant compte des limites de notre milieu physique.

La diversité culturelle présente aussi des défis au niveau du personnel; il faut sensibiliser les résidents et le personnel afin de faciliter la communication et l'ouverture d'esprit. Nous continuons à constater un accroissement de la diversité au sein du personnel et de la mobilité de celui-ci, ce qui rend la continuité difficile dans les soins.



Éthique

Notre but est de favoriser une culture de compassion en veillant à ce que les soins offerts aux résidents soient alignés sur les valeurs organisationnelles et l'éthique décisionnelle.

L'intégration de l'éthique à Actionmarguerite continue d'être importante si nous voulons offrir des soins de qualité à nos résidents. La méthode fondée sur la réflexion qu'utilisent nos éthiciens-cliniciens et nos professionnels de la santé encourage le travail d'équipe, les relations interprofessionnelles et les conversations importantes avec les résidents et leurs familles. Le leadership basé sur les valeurs du Service d'éthique offrent un programme de formation en matière d'éthique plus complet pour les gestionnaires, les travailleurs sociaux, les infirmières et infirmiers et les aides-soignants. Il y a également eu une augmentation du nombre de consultations des éthiciens par les membres du personnel pour discuter des soins aux résidents ou de préoccupations particulières, et ceci a entraîné une meilleure éthique décisionnelle. Nous continuons à nous efforcer d'atteindre une meilleure intégration, une meilleure collaboration et une meilleure application du Guide d'éthique en matière de santé dans tous les aspects de la vie de l'organisation.

Le conseil d'administration a assisté à une présentation du Guide d'éthique 2012 et ses membres se sont engagés à approfondir les diverses applications du contenu de ce guide à la culture de l'organisation.

Actionmarguerite participe toujours activement au comité d'éthique des foyers de soins personnels de l'ORSW et explore aussi la possibilité d'adopter un rôle de leadership en ce qui concerne la création d'un programme d'éducation sur l'éthique dans le domaine des soins de longue durée.

Répondre aux besoins non satisfaits

Notre but est de trouver des moyens innovants pour répondre aux besoins de la clientèle et de la communauté.

Répondre aux besoins de nos résidents et de la communauté est notre raison d'être. C'est pourquoi nous voulons être à la fine pointe des normes de Santé Manitoba et trouver des façons novatrices de répondre à la demande accrue de services à long terme. En 2012-2013, nous avons réussi à faire cela en :

- nous conformant aux nouveaux critères de gestion des listes d'attente pour les placements en foyer de soins personnels et les logements avec services de soutien;
- participant au projet d'amélioration des processus d'évaluation de l'ORSW et en collaborant pour offrir des choix de logement novateurs aux personnes qui ont des troubles du comportement ou des maladies dégénératives;
- travaillant activement avec le groupe consultatif de l'ORSW sur la transition pour répondre aux problèmes de comportements complexes et difficiles dans le secteur des soins à long terme;
- examinant les diverses possibilités pour fournir des soins à long terme aux personnes qui ont des troubles du comportement, en fonction des témoignages qui nous viennent de la nouvelle unité à 9 lits réservée à ce genre de clients;
- examinant et créant de nouvelles occasions d'accroître la participation des personnes âgées à nos programmes de jour;
- participant à un projet multilatéral intitulé Accès Santé, conçu pour améliorer l'accès aux services de santé en français, particulièrement pour notre population vieillissante;

- regroupant les services des ressources humaines et en mettant en œuvre un nouveau système de paie et d'établissement des horaires (QHR), afin d'avoir un accès plus facile aux membres du personnel et d'améliorer la communication avec ceux-ci;
- élaborant une proposition de réaménagement du bâtiment ABC, au 185, rue Despins, qui permettrait de créer un certain nombre de programmes régionaux pour les populations ayant besoin de soins à long terme spécialisés;
- restructurant les services d'alimentation afin d'améliorer leur efficacité, ce qui, avec l'accord de Santé Manitoba, permettrait de réinvestir les fonds économisés pour rénover les cuisines et remplacer l'équipement.

L'un de nos plus gros défis est la complexité accrue de nos résidents. Ceux-ci souffrent de problèmes médicaux multiples, de troubles du comportement et de troubles neurologiques. Certains résidents sont mal adaptés au milieu traditionnel d'un foyer de soins personnels et, souvent, la meilleure chose à faire est de trouver une solution novatrice pour les loger dans la communauté. Pour répondre à ces besoins, on pourrait réaménager certaines unités pour y offrir plus de services aux personnes ayant des troubles de comportement, souffrant de traumatismes crâniens ou ayant besoin de soins chroniques, ou encore trouver de nouveaux endroits pour établir davantage de lits pour les soins de longue durée, ou parrainer un petit foyer de groupe ou un autre lieu pouvant accueillir des personnes à besoins spéciaux, en collaboration avec St. Amant et le service de soins à domicile de l'ORSW.

Nous nous concentrons aussi sur le travail qui a lieu avant l'admission, car le nombre de personnes qui attendent d'être placées dans un établissement de soins à long terme a augmenté considérablement l'année passée. Notons particulièrement la situation de la population francophone, qui doit attendre deux fois plus longtemps que les autres. Un inventaire fait récemment des services en français offerts aux aînés du quartier sud-est de

Winnipeg a montré un certain nombre de lacunes en ce qui concerne les services aux aînés dont l'autonomie est compromise. Notre équipe a participé activement à la recherche visant à cerner les lacunes dans le continuum des soins destinés à la communauté francophone. En partenariat avec le Conseil communauté en santé, l'Université de Saint-Boniface, le Centre de santé Saint-Boniface, le Conseil 55 Plus et l'Hôpital Saint-Boniface, nous avons collaboré avec la communauté francophone pour concevoir un centre d'accès communautaire en matière de santé qui améliorera l'accès aux services et l'intégration de ces services au profit des aînés francophones.

Durabilité

Notre but est de viser l'optimisation et l'efficacité de la prestation des soins et services.

En tirant le maximum de nos ressources, nous pouvons offrir plus de services à nos résidents et à notre personnel. En 2012-2013, nous avons amélioré la planification des immobilisations et l'achat d'équipement en nous fondant sur un plan décennal. Nous avons aussi centralisé nos services de soutien et partagé des postes au sein de l'organisation, rassemblé les aspects juridiques et financiers dans nos rapports et restructuré nos services d'alimentation. Nous avons terminé la transition qui a permis de créer une organisation unique, Actionmarguerite, en amalgamant Les Amis de Taché Friends Inc. et Les Amis de Valade Inc. afin de mieux aligner leurs efforts de collecte de fonds.

En 2012-2013, nous avons adopté les normes gouvernementales de comptabilité pour les organisations sans but lucratif. Nous avons obtenu des résultats financiers positifs dans le secteur des logements avec services de soutien, en grande partie grâce aux nouvelles dispositions de financement prises à l'occasion du renouvellement de l'entente d'achat de services. Le programme est maintenant rentable et les responsables peuvent explorer des nouvelles occasions d'investir dans une programmation de meilleure qualité.

La situation financière du programme de jour pour adultes continue d'être positive et, bien que l'efficacité opérationnelle du programme ait été inférieure à 70 % en 2012-2013, on y a effectué la refonte des programmes de Golden Links, qui ont fermé le 31 mars 2013. Ceci devrait améliorer la rationalisation et l'efficacité opérationnelle du programme. Nous cherchons toujours à trouver un autre local pour ce programme, qui serait mieux adapté à un milieu communautaire.

Les entités exploitantes continuent de trouver des moyens d'équilibrer les finances. Malgré de petits déficits, le programme de foyers de soins personnels fait toujours face à des pressions financières, même avec l'achèvement du projet sur les heures de soins en 2013-2014. L'organisation a de plus en plus de difficulté à investir dans des projets de rénovation des établissements qui ne contiennent pas un élément de sécurité. Ces projets comprennent la création de salons améliorés pour les résidents et le personnel, ainsi que de meilleurs postes de travail et la remise en valeur des espaces publics.

Excellence

Notre but est de viser l'excellence en respectant les normes et la qualité en matière de prestation des soins et services.

On ne peut atteindre l'excellence que lorsque tout le monde travaille vers ce même but. À Actionmarguerite, nous sommes fiers de la capacité des membres de notre personnel de reconnaître l'excellence et de partager leurs préoccupations s'ils pensent que nous pourrions améliorer la façon dont nous nous occupons de nos résidents et de nos collègues. Le leadership servent d'exemple et donnent aux membres du personnel le pouvoir de s'aider les uns les autres dans la prestation des soins. Nos réussites sont les suivantes :

- L'éducation et les vérifications ont permis d'améliorer la qualité des soins et la sécurité, et de diminuer le nombre de chutes, les comportements agressifs et les erreurs d'administration de médicaments;

- La mise en œuvre du logiciel RL6 qui permet de faire le suivi des plaintes des résidents et de leurs familles, les plans de soins personnels et les conférences de soins nous aident à connaître les besoins des résidents;
- Nous avons augmenté les effectifs afin de réduire l'utilisation du personnel d'agences, et le maintien des effectifs dans le service de réadaptation s'est amélioré;
- Nous avons participé au processus régional d'agrément du programme de foyers de soins personnels par l'intermédiaire d'Agrément Canada;
- Nous avons participé à la planification stratégique du programme de foyers de soins personnels de l'ORSW et participons activement à la gouvernance de l'Association de soins continus et à long terme du Manitoba, de MARCHE, de l'Association interprofessionnelle en soins de santé et du CCS.

Les difficultés rencontrées dans le secteur des ressources humaines ont des conséquences sur la continuité des services, ce qui entraîne certaines incohérences au niveau des soins. De plus, le personnel dispose d'un temps limité pour la formation, les réunions du personnel des unités et les conférences de soins qui permettent de partager des renseignements et de se familiariser avec les besoins des résidents et des familles. Nous continuons à examiner ces questions et à améliorer les horaires de travail afin de réduire la fragmentation des heures de travail et l'utilisation d'agences, et d'avoir une meilleure continuité au sein des unités.

Notre personnel travaille fort pour offrir des soins de qualité et nous reconnaissons que la charge de travail a augmenté. Les ressources humaines continuent à être un secteur difficile, car le niveau des effectifs et les besoins des résidents ne donnent pas toujours le temps aux membres du personnel de réfléchir à la façon dont ils s'occupent des besoins de chaque résident. De plus, les membres de notre personnel approchent de l'âge de la retraite et il faut donc relever le défi et être proactifs afin de recruter et de former des nouveaux employés.

L'exercice 2012-2013 nous a donné bien des occasions d'améliorer la qualité des soins offerts et d'appuyer nos employés, de même que de cerner les domaines qui ont besoin d'être améliorés et les défis que nous devons relever.

Notre personnel travaille fort pour offrir des soins de qualité et nous reconnaissons que la charge de travail a augmenté.

Résultats financiers

Actionmarguerite (Saint-Boniface) Inc. et Actionmarguerite (Saint-Vital) Inc. combinés

Au 31 mars 2013, le solde des fonds combinés a augmenté de 383 824 \$.

Le fonds d'administration présente un excédent de 156 421 \$ (2012 - insuffisance de 21 573 \$); les résultats par programme sont comme suit :

- insuffisance de 16 921 \$ au programme de soins de longue durée Saint-Vital (2012 - insuffisance de 11 123 \$);
- excédent de 129 183 \$ au programme de soins de longue durée Saint-Boniface (2012 - insuffisance de 39 851 \$);
- excédent de 8 413 \$ au programme de soins de jour (2012 - excédent de 4 907 \$); et
- excédent de 35 746 \$ au programme de logement avec services de soutien (2012 - excédent de 24 494 \$).

Les états financiers combinés ont été préparés selon les Normes comptables pour les organismes sans but lucratif du secteur public du Canada. Les notes afférentes aux états financiers combinés incluent les notes des deux sociétés. Toutes transactions inter-compagnie ont été éliminées dans les rapports combinés.

Fondation Actionmarguerite Foundation Inc.

Fondation Actionmarguerite Foundation Inc. a occasionné un excédent de 127 495 \$ pour les douze mois terminant le 31 décembre 2012 (neuf mois terminant le 31 décembre 2011 – insuffisance de 66 389 \$). Les soldes des fonds sont surtout affectés par les fluctuations du marché sur les placements à la Winnipeg Foundation.

Les états financiers ont été préparés selon les Normes comptables pour les organismes sans but lucratif du Canada.



BILANS CONDENSÉS COMBINÉS 31 mars 2013, 31 mars 2012 et 1 avril 2011	31 mars 2013 \$	31 mars 2012 \$	1 avril 2011 \$
Actif	32 122 094	32 264 207	30 186 142
Passif et apports reportés	28 163 072	28 689 009	26 843 598
Soldes des fonds	3 959 022	3 575 198	3 342 544
	32 122 094	32 264 207	30 186 142

ÉTATS CONDENSÉ DES RÉSULTATS ET DE L'ÉVOLUTION DES SOLDES DES FONDS COMBINÉS
Pour l'année se terminant au 31 mars 2013 et au 31 mars 2012

	Fonds d'administration	Fonds grevé d'affectations d'origine interne et activités diverses	Fonds de capital	2013 Total \$	2012 Total \$
Revenus :					
L'Office régional de la santé de Winnipeg	26 583 930	-	-	26 583 930	26 214 514
Frais de services et de résidences	8 054 375	-	-	8 054 375	7 864 232
	34 638 305	-	-	34 638 305	34 078 746
Amortissement des apports reportés	-	-	910 292	910 292	913 370
Recettes de compensation	682 363	199 812	-	882 175	828 380
	35 320 668	199 812	910 292	36 430 772	35 820 496
Charges	34 984 385	45 827	1 016 736	36 046 948	35 668 041
Excédent (insuffisance) des revenus par rapport aux charges avant les éléments suivants	336 283	153 985	(106 444)	383 824	152 455
Redressement apporté par l'Office régional de la santé de Winnipeg à l'exercice précédent	-	-	-	-	80 199
Avantages sociaux futurs à recouvrer auprès de l'Office régional de la santé de Winnipeg	6 034	-	-	6 034	84 159
Obligation au titre des avantages sociaux futurs	(6 034)	-	-	(6 034)	(84 159)
Excédent (insuffisance) des revenus par rapport aux charges	336 283	153 985	(106 444)	383 824	232 654
Soldes des fonds au début de l'exercice	-	2 619 385	955 813	3 575 198	3 342 544
Virement au fonds de capital	(179 862)	(30 840)	210 702	-	-
Virement du surplus du programme de soins de longue durée	(112 262)	112 262	-	-	-
Virement du surplus du programme de soins de jour	(8 413)	8 413	-	-	-
Virement du surplus du programme de logement avec services de soutien	(35 746)	35 746	-	-	-
Soldes des fonds à la fin de l'exercice	-	2 898 951	1 060 071	3 959 022	3 575 198

Ces états financiers combinés représentent le regroupement des états financiers d'Actionmarguerite (Saint-Boniface) Inc. et d'Actionmarguerite (Saint-Vital) Inc., lesquels sont sous un contrôle commun. Toutes transactions et soldes inter-compagnie ont été éliminées.

Le 1^{er} avril 2011, les sociétés ont adopté les dispositions du nouveau référentiel comptable, soit les Normes comptables pour les organismes sans but lucratif du secteur public du Canada. Il s'agit des premiers états financiers que l'organisme prépare conformément à ce référentiel.

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

BILAN CONDENSÉ 31 décembre 2012, 31 décembre 2011 et 1 avril 2011	31 décembre 2012 \$	31 décembre 2011 \$	1 avril 2011 \$
Actifs	2 740 217	2 632 541	2 675 537
Passif	7 536	27 355	3 962
Soldes des fonds	2 732 681	2 605 186	2 671 575
	2 740 217	2 632 541	2 675 537

**ÉTAT CONDENSÉ DES RÉSULTATS ET DE L'ÉVOLUTION
DES SOLDES DES FONDS**
Pour l'année se terminant le 31 décembre 2012
et neuf mois se terminant au 31 décembre 2011

	2012 \$	2011 \$
Revenus :		
Dons et collectes de fonds	40 413	53 175
Revenus de placement	188 852	(48 375)
	229 265	4 800
Dépenses	101 770	71 189
Excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses pour l'exercice	127 495	(66 389)
Soldes des fonds au début de l'exercice	2 605 186	2 671 575
Soldes des fonds à la fin de l'exercice	2 732 681	2 605 186

Placements	31 décembre 2012 \$	31 décembre 2011 \$	1 avril 2011 \$
Dépôts à terme	900 000	650 000	650,000
Placement - Fondation de Winnipeg			
Fonds gérés	1 581 809	1 498 014	1,624,881
Fonds de dotation	70 114	62 458	67,690
	1 651 923	1 560 472	1 692 571
	2 551 923	2 210 472	2 342 571

Le 1^{er} avril 2011, la fondation a adopté les dispositions du nouveau référentiel comptable, soit les Normes comptables pour les organismes sans but lucratif du Canada. Il s'agit des premiers états financiers que l'organisme prépare conformément à ce référentiel.

À noter qu'en décembre 2011, la fondation a changé son année financière du 31 mars au 31 décembre.

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

Bureau administratif
185, rue Despins
Winnipeg (MB) R2H 2B3

Téléphone : (204) 233-3692
Télécopieur : (204) 233-6803

actionmarguerite.ca



Actionmarguerite

Service & Compassion