



Rapport annuel

2013 –
2014

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



Action **m**arguerite

Service & Compassion

TABLE DES MATIÈRES

Faits saillants de 2013-2014	2
Cadre de gouvernance et de reddition de comptes	8
Santé spirituelle	8
Éthique	8
Répondre aux besoins non satisfaits	9
Durabilité.....	10
Excellence	11
Mandat linguistique	12
Résultats financiers	16
États financiers condensés combinés - Actionmarguerite Saint-Boniface/Saint-Vital	16
États financiers résumés - Fondation Actionmarguerite	17



FAITS SAILLANTS DE 2013-2014

Actionmarguerite s'engage 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. À cette fin, Actionmarguerite offre les programmes et services suivants :

- **Programme de soins de longue durée** : offerts dans les foyers pour personnes âgées au 450, chemin River et 185, rue Despins.
- **Soins pour adultes aux besoins de santé complexes** : pour adultes ayant des besoins et des problèmes de santé chroniques, au 185, rue Despins.
- **Soins aux personnes atteintes de démence** : soins spécialisés aux personnes atteintes de démence et de troubles connexes;
- **Logements avec services de soutien** : au 187, avenue de la Cathédrale et 875, chemin Elizabeth. Pour les adultes qui ont besoin d'un service de surveillance 24 heures sur 24 et d'une certaine aide au quotidien en raison de contraintes physiques ou de problèmes de santé permanents;
- **Programme de jour pour adultes** : permet aux adultes qui vivent dans la communauté de participer à des rencontres et activités sociales contribuant 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** : à St. Joseph Residence, Centre de santé de Saint-Boniface Health Centre et River Park Gardens (ORSW).

Actionmarguerite profite de la qualité, la compétence et le dévouement de ses 700 employés et 300 bénévoles et souligne leur travail remarquable en 2013-14. Ensemble, nous sommes fiers de présenter notre rapport annuel et de partager comment l'organisation s'y prend pour atteindre les buts principaux de la

Corporation catholique de la santé du Manitoba, les normes provinciales de Santé Manitoba et les objectifs de qualité établis par l'Office régional de la santé de Winnipeg.

Actionmarguerite est perçue comme un partenaire important de l'Office régional de la santé de Winnipeg et Santé Manitoba. Ses programmes régionaux et ses soins spécialisés appuient ceux et celles qui, en vieillissant, souffrent de maladies chroniques ou de comportements difficiles découlant de maladies neurologiques.

Actionmarguerite a une mission d'améliorer la qualité de vie de ses résidents en leur fournissant des soins et des services qui favorisent leur autonomie et qui leur permet de demeurer aussi indépendants que possible. En créant des milieux accueillants et respectueux de la dignité, nous continuons d'être attentifs aux besoins de nos résidents et des personnes qui travaillent et font du bénévolat à Actionmarguerite. Notre mandat est de desservir la population francophone du Manitoba et de valoriser la diversité culturelle de Winnipeg.

Cette mission de soins compatissants se concrétise dans les gestes quotidiens du personnel et des bénévoles qui font l'offre de services sécuritaires, de soins de qualité et de services à une population vulnérable. Pour plusieurs de nos résidents, Actionmarguerite sera leur dernière résidence. Actionmarguerite cherche aussi à offrir les meilleurs soins palliatifs et services de fins de vie en assurant que les résidents et leurs familles sont traités avec dignité et respect.

'Depuis plusieurs années, le résident s'est toujours senti à la maison et, je dirais même, que le personnel l'aimait et soignait avec compassion.'
Membre d'une famille



L'année financière 2013-14 a été marquée par un certain nombre d'événements importants :

- Récipiendaire du prix Caritas de la Fondation Catholique du Manitoba
- Adoption d'un nouveau plan stratégique 2014-2019
- 25^e anniversaire de l'ouverture du Foyer Valade et 50^e anniversaire des Dames Auxiliaires
- 100 % des normes provinciales de Santé Manitoba atteintes à nos deux foyers de soins personnels
- Niveau de satisfaction de plus de 80 % de la part des résidents et des familles
- Taux de participation de plus de 65% des employés au premier sondage d'opinion des employés.

L'année s'est terminée avec le dîner d'honneur pour les récipiendaires des Prix Caritas. L'évènement était non seulement une reconnaissance de notre passé et présent, mais aussi un geste de confiance en notre avenir. Nous devons continuer de raconter notre histoire au personnel et aux autres personnes qui ne savent pas qui sont les Sœurs grises. Plusieurs n'ont peut-être jamais rencontré une Sœur grise car plusieurs sont d'une autre foi ou ont d'autres croyances; et plusieurs des personnes que nous embauchons sont de différentes cultures ou langues.

Ces personnes représentent notre main d'œuvre d'aujourd'hui et à l'avenir. Notre personnel et nos bénévoles doivent connaître l'histoire de cette femme, Sainte Marguerite d'Youville, qui malgré sa situation dans les débuts 1700, a vu un besoin, a ouvert sa maison et y a invité les pauvres, les démunis, les malades et les vieillards.

C'est cette histoire qui a inspiré les Sœurs grises et c'est cette histoire qui continue d'inspirer le personnel et les bénévoles aujourd'hui. L'histoire de Sainte Marguerite d'Youville est une démonstration de foi, compassion, service, et action. C'est cette inspiration qui nous guidera vers l'avenir et qui assura que l'œuvre de la Corporation catholique de la santé du Manitoba, et ultimement de l'église, se poursuive au cours des prochaines décennies.

Le plan stratégique 2014-19 d'Actionmarguerite établit des grands objectifs qui donne une direction précise sur comment nous allons faire avancer la mission de service et de compassion. D'ici 2019, nous allons avoir créé une capacité de leadership et organisationnelle qui :

1. Renforce notre culture de compassion et de soins envers les clients, les familles et le personnel dans nos programmes et services.
2. Appuie les clients à naviguer le système de santé à partir de la livraison du continuum des services et soins comprenant : services aux personnes vieillissantes, services de répit, résidences avec services de soutien et soins de longue durée spécialisés.
3. Devient un employeur privilégié en créant des milieux de travail qui appuient la sécurité et l'amélioration continue.
4. Diversifie les sources de revenu en profitant des nouvelles opportunités et en augmentant nos services.
5. Maintient l'autonomie, la transparence et la réédition des comptes avec le gouvernement et ses partenaires régionaux.
6. S'assure de donner accès aux services de soins de longue durée en français à la communauté francophone du Manitoba, selon notre mandat.

En Octobre 2013, nous avons produit un encart dans La Liberté et Le Lance. Ce rapport communautaire qui décrit plusieurs des programmes et services marquait le 50^e anniversaire de la fondation des Dames Auxiliaires de Centre Taché et le 25^e anniversaire du Foyer Valade. Cet encart a été financé par la Fondation d'Actionmarguerite.



Don des Dames Auxiliaires - archives



Les efforts des dernières années ont été récompensés lors des visites des normes des foyers à soins personnels du Manitoba en 2014. Cette évaluation externe exigée par Santé Manitoba aux deux ans est obligatoire aux fins de licenciement. En plus de rencontrer toutes les normes individuelles aux deux établissements, chaque foyer a atteint 100 % de toutes les exigences de chacune des normes. Ce résultat parfait est rarement atteint. Ce succès est nettement le résultat de plusieurs personnes déterminées à faire en sorte que les résidents reçoivent un niveau de services de qualité de base, et parfois même exemplaire, dans tous les domaines. Plus spécifiquement, les évaluateurs externes ont félicité l'équipe pour l'excellent travail dans les domaines de planification interdisciplinaire des soins, les services cliniques, la pharmacie, la gouvernance et la sécurité des résidents et du personnel.

Actionmarguerite dépense environ 36 millions de dollars en programmes et services aux clients. Les salaires des employés représentent 83% de cette dépense. Ils sont notre plus grand atout. En 2013-14, nous avons fait partenariat avec l'Office régional de la santé de Winnipeg pour effectuer notre premier sondage indépendant d'opinion des employés. Auparavant, nous n'avions jamais eu l'occasion de recueillir les opinions de notre personnel au moyen d'un outil fiable. Le sondage nous a aussi permis de comparer les opinions de notre personnel avec celles du système régional de

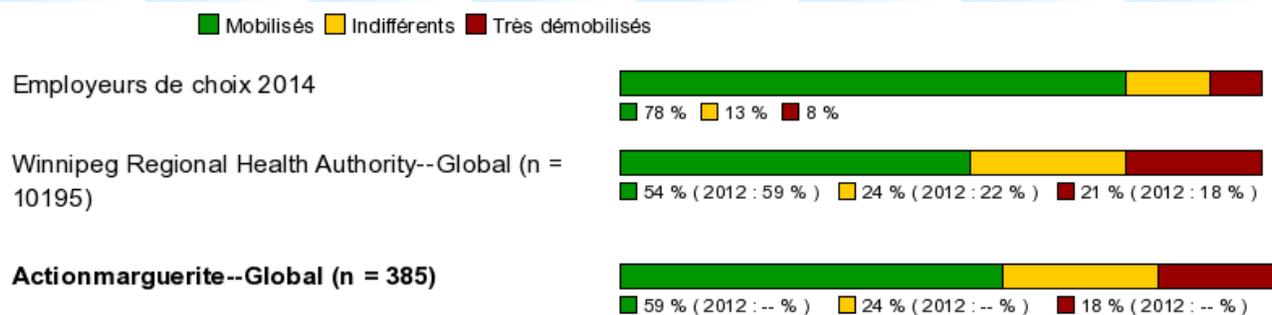
Winnipeg et celles des meilleurs employeurs d'autres secteurs.

L'objectif principal du sondage visait à évaluer les niveaux d'engagement des employés, d'identifier les facteurs d'engagement principaux, les forces et les domaines d'amélioration. En comprenant les besoins et les préoccupations des employés, nous avons l'occasion d'améliorer la communication entre les gestionnaires et les employés sur les façons prioritaires de créer une plus grande culture d'appartenance et d'imputabilité.

Nous anticipons reprendre le même sondage en octobre 2014 (par l'entremise de AON Hewitt). Ceci nous permettra de mieux comprendre les tendances d'engagement et de valider les résultats suite aux actions que nous avons prises depuis le premier sondage en juin 2013 (Tableau 1).

Bien que nous ayons légèrement dépassé le niveau d'engagement de l'ORSW, nous avons de nombreux défis et d'améliorations qui ont été identifiés pas notre personnel lors de rencontres et de consultations ayant eu lieu suite au sondage. Nos forces sont nettement la réputation d'Actionmarguerite auprès de la communauté et le sentiment de réalisation du personnel dans le travail accompli.

Tableau 1 – Répartition de la mobilisation



Le leadership, la gestion et la reconnaissance du personnel sont les domaines qui nécessitent des améliorations. À tous les niveaux organisationnels, nous devons travailler à reconnaître la valeur du travail des employés. Cette reconnaissance doit aller au-delà des événements de reconnaissance tels que les récompenses pour service de longue date et le barbecue annuel. Nous devons prendre le temps de dialoguer avec le personnel sur la valeur du travail effectué et l'environnement de travail.

Le leadership et la gestion sont deux éléments importants pour améliorer l'engagement du personnel. Il y a une reconnaissance de l'efficacité de la haute direction (tableau 2) et sa capacité de donner une direction précise pour l'avenir. Les gestionnaires offrent aussi l'appui nécessaire à leur personnel pour assurer leur réussite (tableau 3).

Les résultats du sondage ont été partagés lors de 30 rencontres du personnel réparties sur une période de quatre mois. Le personnel a aidé les gestionnaires à identifier les défis et les priorités. Précisément, le personnel a besoin des ressources, outils et co-équipiers fiables, bien formés et engagés à offrir des soins de qualité. Ils veulent aussi des gestionnaires qui communiquent davantage avec le personnel et qui gèrent le rendement. L'organisation doit aussi continuer à créer un environnement de travail qui valorise le travail des employés. Le succès d'Actionmarguerite à l'avenir continuera d'être sa capacité d'attirer du personnel solide et efficace à la fois qualifié et bien formé pour rencontrer les besoins des résidents et des familles.

Tableau 2 - Haute direction

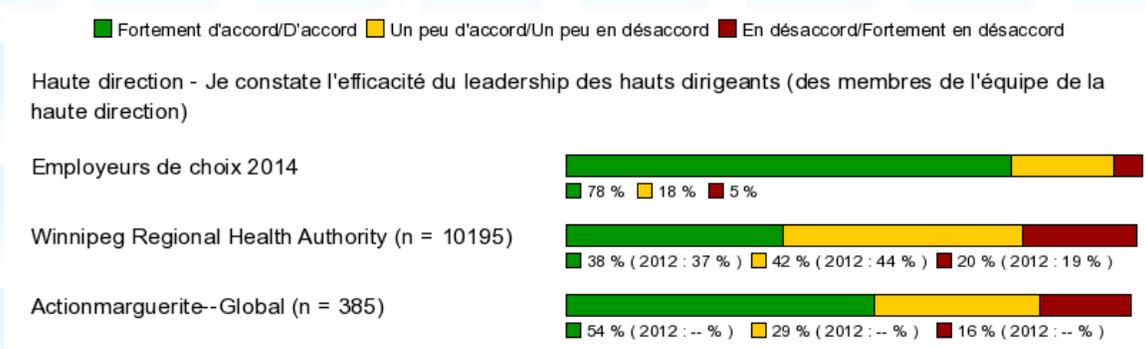
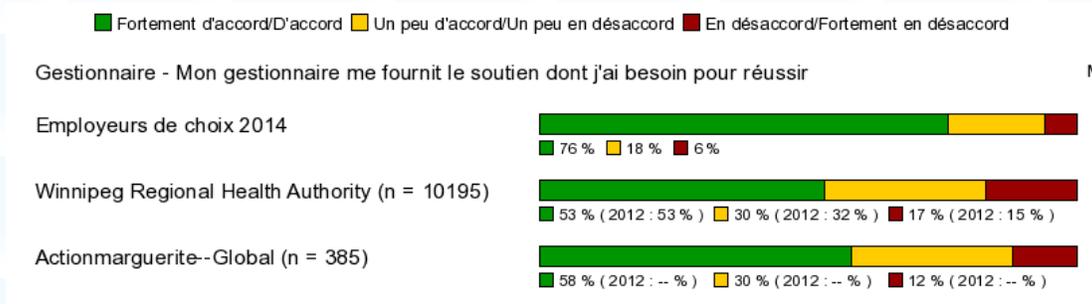


Tableau 3 - Appui en provenance du gestionnaire

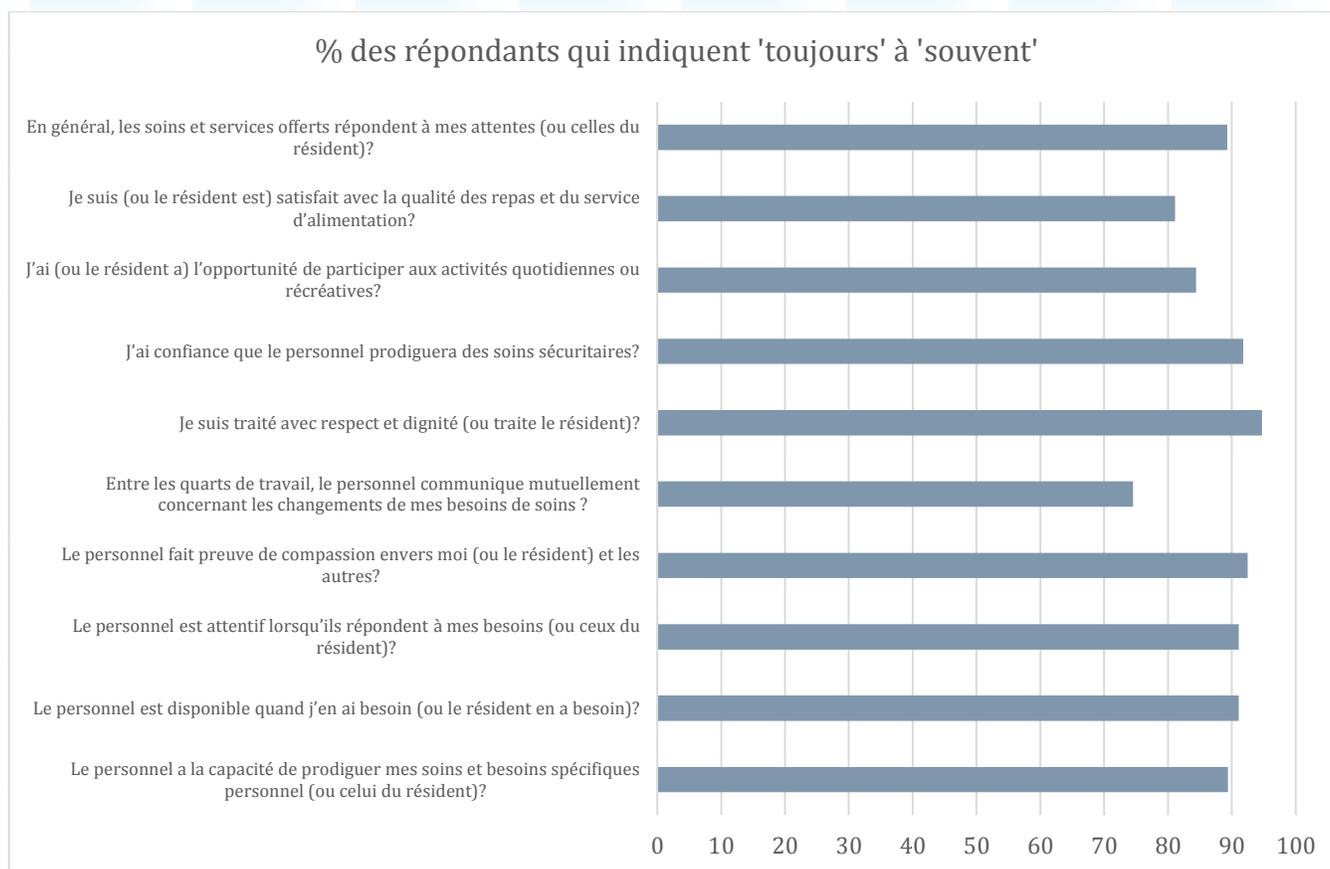


En juin 2013, 28% des résidents et des familles ont répondu à un nouveau sondage de satisfaction administré afin de déterminer comment améliorer les soins et services. Plus de 275 participants ont évalué la performance générale du personnel; 50% des participants étaient des membres de la famille des résidents. Les résidents et leur famille nous ont indiqué à quel niveau leurs besoins étaient répondus (toujours, souvent, parfois ou jamais). Le tableau 4 donne la totalité des résultats pour les personnes qui ont répondu « parfois » à « toujours ».

Notre but est de toujours rencontrer (à 100 %) tous les besoins des résidents et de leurs familles. Suite au sondage, certaines actions ont été prises pour améliorer la livraison générale des soins et des services. Ceci comprend :

- Améliorer les suivis aux plans de soins intégrés : Santé Manitoba a commenté sur la qualité interdisciplinaire et le suivi aux plans de soins d'Actionmarguerite.

Tableau 7 – Sondage de satisfaction des résidents et des familles - % des répondants



- Compléter des vérifications et afficher les résultats : un horaire détaillé et des rapports réguliers sont préparés dans les secteurs de soins et des services. Ces résultats sont évalués mensuellement, semestriellement et annuellement.
- Éduquer le personnel sur les approches clients : Ceci comprend un plus grand nombre d'efforts à former le personnel pour qu'il se comporte selon les critères du secteur des services.
- Augmenter les occasions pour de la formation sur la pleine conscience : L'organisation continue de profiter des occasions pour la formation sur la pleine conscience. Les gestionnaires et le personnel participent à plusieurs des sessions.
- Mettre en place le projet sur la compassion : Le documentaire sur la compassion continue d'être visionné au sein de l'organisation. Les discussions entre les membres du personnel servent à appuyer le travail d'équipe et offre une meilleure compréhension de l'importance de démontrer la compassion dans la livraison des soins et des services.
- Améliorer le processus de communication entre les quarts de travail : L'importance de transférer l'information sur les besoins des résidents entre membres du personnel et entre les quarts de travail a aussi été identifiée lors des réunions du personnel sur l'engagement. Le travail se poursuit pour encourager et former le personnel sur l'importance de communiquer les changements dans les plans de soins des résidents.
- Offrir des sessions d'éthique au personnel sur la dignité et le respect : Les sessions de formation et l'éducation se poursuivent et visent à mieux sensibiliser le personnel sur l'importance de faire preuve de dignité et de respect dans la livraison des soins et services.
- Continuer la formation du personnel obligatoire sur la sécurité des résidents : Il y a des efforts continus en vue d'améliorer la culture de sécurité des résidents en sensibilisant le personnel sur l'importance d'offrir un environnement sécuritaire à tous les niveaux pour les résidents.
- Améliorer l'individualité des programmes de récréation et d'activités : Les changements dans les besoins des résidents obligent une programmation plus innovatrice afin qu'ils demeurent actifs dans les activités de tous les jours. Un travail important a été réalisé dans la dernière année pour offrir une programmation artistique aux résidents. Une exposition de peintures des résidents a eu lieu lors des portes ouvertes marquant le 50^e anniversaire des Dames Auxiliaires.
- Augmenter le nombre et la fréquence des vérifications sur la nourriture et la qualité des repas servis : Il y a une capacité accrue de démontrer de l'amélioration continue de pouvoir répondre aux besoins et aux préférences des résidents en ce qui a trait à l'alimentation. Par l'entremise des vérifications, de l'éducation et des comités des résidents sur l'alimentation, le personnel d'alimentation continue à offrir une expérience positive lors des repas et s'assure de répondre aux exigences d'alimentation des résidents.
- Faire le suivi sur le rendement du personnel : Des améliorations importantes ont été accomplies dans les évaluations du personnel et les conversations avec le personnel sur le développement des carrières, le développement professionnel et la rétention du personnel. Le sondage d'engagement du personnel a clairement démontré que la gestion du rendement et les conversations avec leurs gestionnaires sont plus engagées.



CADRE DE GOUVERNANCE ET DE REDDITION DE COMPTES

Actionmarguerite a adopté son plan stratégique 2014-2019 qui décrit comment nous planifions atteindre le cadre de gouvernance et de reddition de comptes de la Corporation catholique de la santé du Manitoba. Le conseil d'administration et les gestionnaires d'Actionmarguerite ont resserré leurs politiques de gouvernance et leurs contrôles financiers. Nous avons aussi mis en place plusieurs des points soulevés lors de la vérification interne de l'ORSW en mars 2013.

SANTÉ SPIRITUELLE

Notre but est d'assurer l'intégration de la santé spirituelle dans les programmes clefs et mettre l'accent sur tous les besoins de la personne.

Le projet de compassion de la Corporation catholique de la santé du Manitoba continue à être un élément important et offre une occasion unique à nos gestionnaires et personnel de songer à comment contribuer le mieux possible à la création d'une organisation basée sur la compassion et l'empathie.

Au cours de la dernière année, nous avons connu le départ du Père Alain Piché qui, pendant bien des années, a servi de prêtre-aumônier au 185, rue Despins. Père Piché a énormément contribué au programme. Nous avons aussi eu le bonheur d'accueillir Père Léo Couture parmi notre équipe et il continue à offrir des services catholiques à nos résidents. Nous avons aussi renouvelé notre entente avec Père Robert Campeau qui continue à être grandement apprécié par les résidents du 450, chemin River.

En plus d'appuyer les résidents et les familles par l'entremise d'un certain nombre de services spirituels et culturels, l'équipe continue à évoluer et à adapter ses services aux besoins des résidents. Le service des soins spirituels participe à des ateliers et à la conférence des soins, tout en travaillant activement à trouver des solutions aux inquiétudes des résidents se rapportant à la dimension spirituelle. L'équipe a mis sur pied un

programme de soins de confort pour les familles et organise des rencontres avec le personnel après le décès d'un résident pour passer en revue et appuyer les besoins de fin de vie. Le service continue à organiser des services commémoratifs et a mis en place un tableau commémoratif à chaque unité pour annoncer le décès de résidents, bénévoles et membres du personnel qui ont fait partie de notre organisation. Nous avons créé une équipe de fin de vie au 450, chemin River et travaillons à créer une équipe semblable au 185, rue Despins.

Nous avons participé activement au développement d'un programme plus formel de fin de vie au niveau régional, dans le cadre du programme de soins de longue durée de l'ORSW. Ce programme représente un outil d'évaluation des soins de fin de vie dans les foyers de soins personnels. Ce sondage invitera les membres de la famille à donner leur opinion en ce qui a trait au programme suite au décès d'un être cher dans un foyer de soins personnels. Le programme offre de plus des documents de référence sur des ressources de fin de vie pour appuyer le personnel au moment de la fin de vie d'un de leurs résidents.

ÉTHIQUE

Notre but est de promouvoir une culture de compassion et de comportements éthiques qui respectent notre mission et nos valeurs.

Nous continuons à profiter pleinement de la présence de nos éthiciens cliniques, Pat Murphy et George Webster, qui participent activement et sont engagés au sein de notre organisation. Au cours de la dernière année, ils ont ajouté à leurs services un communiqué mensuel aux membres du conseil d'administration et au personnel comprenant des articles importants ou des événements reliés à l'éthique dans le domaine des soins de santé. Ils continuent à intégrer leur pratique avec d'autres professionnels de la santé. Ils encouragent le travail d'équipe, les relations



interprofessionnelles et placent de l'importance sur nos conversations avec les résidents et les familles. Au cours des cinq dernières années, Actionmarguerite a offert un plus grand nombre de sessions de formation sur l'éthique au niveau du leadership, ce qui comprend les gestionnaires, médecins, travailleurs sociaux, personnel infirmier et aides en soins de santé. Ces sessions comprennent :

- laboratoire sur l'éthique du personnel infirmier aux six semaines;
- laboratoires sur l'éthique des travailleurs sociaux et gestionnaires/superviseurs;
- tournées des soins complexes avec les aides en soins de santé;
- session d'éthique pour l'unité 5AB aux six semaines (12 sessions prévues avec George Webster);
- consultations continues avec les résidents et les familles.

Les sessions d'éthique clinique et simulations continuent à offrir des occasions aux gestionnaires cliniques, travailleurs sociaux et personnel infirmier de discuter de sujets spécifiques reliés aux défis actuels dont le personnel doit faire face. Ces sessions offrent aussi des scénarios et des conseils pour résoudre ces défis de manière juste et équitable. Ces laboratoires nous ont permis de développer nos compétences dans la communication avec les résidents, les familles et le personnel, dans la résolution de conflits et dans la résolution de situations difficiles avec les résidents et les familles.



Les laboratoires d'éthique sont une chance d'apprendre dans un environnement de soutien. Excellente manière d'apprendre ! Excellentes occasions de faire face à diverses situations, gens et conversations.

Le conseil d'administration reçoit une session de formation annuelle sur la résolution de problèmes éthiques complexes au niveau de gouvernance. La discussion au cours de cette session a souligné l'importance d'établir une relation de confiance entre le conseil et le directeur général, y compris un dialogue ouvert et transparent sur les défis auxquels l'organisation devra faire face, en dehors des responsabilités fiduciaires et régulatrices du conseil d'administration.

À l'avenir, nous planifions continuer à offrir au conseil d'administration et au personnel des occasions de formation régulières. Ceci comprendra des ateliers spécifiques aux unités et aux départements portant sur les valeurs et les comportements, la communication et le travail d'équipe. De plus, nous aimerions parrainer une conférence annuelle sur l'éthique portant sur un thème d'éthique au sein des soins de longue durée.

RÉPONDRE AUX BESOINS NON COMBLÉS

Notre but est de répondre aux besoins de santé des clients, y inclus les besoins linguistiques et culturels, en offrant une programmation innovatrice en partenariat avec les autres agences de services.

En 2013-14, nous avons participé activement au projet de restructuration de l'admission dans les foyers de soins personnels de l'ORSW dans le but d'améliorer le flux de patients et de réduire le nombre de placements intérimaires dans les soins de longue durée. Ce nouveau modèle de gestion de listes d'attente représentera un défi pour les foyers de soins personnels en termes d'admission des résidents et de continuer à respecter leur mandat communautaire.

Nous continuons à accroître nos services en ressources humaines et notre système de logiciel pour augmenter la communication de rapports, l'accès et la communication sur des mesures importantes. Le rendement du personnel est l'un des indicateurs que nous sommes maintenant en mesure de suivre plus efficacement.



Nous avons obtenu l'approbation pour un projet autofinancé visant le remplacement d'un lave-vaisselle au 185, rue Despins par l'entremise de produits d'efficacité des opérations découlant de la restructuration de nos services alimentaires. L'investissement de 500 000 \$ sera payé au moyen de l'efficacité des opérations. Ceci est un autre exemple de notre capacité d'améliorer notre gestion des immobilisations sans dépendre sur le processus de planification des projets capitaux de Santé Manitoba.

Nous continuons à travailler avec l'ORSW pour avancer avec le développement d'unités pour besoins comportementaux spéciaux. Ce développement permettra aussi la rénovation d'unités démodées et l'élimination de chambres pour deux personnes au 185, rue Despins. Ceci représente un investissement de capitaux d'environ 1,6 \$ million en rénovations et de produits d'exploitation d'environ 2 \$ millions par année en services de soins directs. Le plan comprend aussi le développement d'options en logements avec services de soutien, en partenariat avec d'autres, qui pourraient être disponibles aux jeunes adultes.

DURABILITÉ

Notre but est d'accroître la viabilité financière en optimisant la livraison des soins et des services selon les pratiques exemplaires.

En maximisant nos ressources, nous sommes en mesure de nous assurer de pouvoir offrir un plus grand nombre de services à nos résidents et personnel. En 2013-14, nous avons apporté des améliorations dans notre planification des immobilisations et l'achat d'équipement, en nous basant sur un plan de 10 ans. Nous continuons à centraliser nos opérations de soutien et nos postes partagés au sein de toute l'organisation,

à consolider nos rapports juridiques et financiers, ainsi qu'à restructurer nos services alimentaires.

Nous continuons à améliorer notre position financière dans les logements avec services de soutien en grande partie en raison de la classification des compagnons aux locataires qui a eu lieu avant le renouvellement de la dernière entente d'achat de services. Cette entente a pris fin en septembre 2013 et les négociations sont toujours en cours. Le programme est maintenant durable et nous pouvons maintenant commencer à explorer de nouvelles occasions d'investir dans des programmes de meilleure qualité.

Le programme de jour pour adultes continue à se trouver dans une position financière positive, bien que son efficacité opérationnelle se trouve en-dessous de 70 %, malgré la consolidation avec les programmes de Golden Links qui ont pris fin le 31 mars 2013. Le but est de trouver un autre emplacement pour ce programme, puisqu'il serait mieux placé au sein d'un environnement communautaire.

Les opérations finissent toujours par trouver des moyens d'équilibrer les budgets. Saint-Vital a connu un déficit pour la troisième année consécutive. Des étapes sont prises en vue de prévenir d'autres déficits, ce qui pourrait demander d'autres consolidations de services afin d'atteindre nos cibles financières.

En passant en revue les 10 dernières années, on s'aperçoit qu'il y a une érosion graduelle dans le financement de fournitures et prestations. Malgré les investissements supplémentaires en personnel par l'entremise du projet d'heures de soins, les tendances indiquent clairement que les foyers de soins personnels au taux de financement de médiane connaîtront des déficits annuels et des érosions graduelles de leur position d'équité.



Au cours des prochains 24 mois, Actionmarguerite devra adresser un certain nombre de défis se rapportant à la durabilité :

- Le développement d'un programme de gestion du risque dans les domaines suivants : talents humains, intervention en cas d'urgence, infrastructure et remplacement d'équipement.
- Le développement de stratégies de prélèvement de fonds pour le développement de programmes et services futurs et des améliorations des immobiliers.
- La mise en place et la maximisation de nouveaux logiciels et technologie, y compris l'expansion de Quadrant Workforce (gestion des congés, gestion des capacités, des heures et des présences), une modernisation importante des registres de patients électroniques (Momentum) et l'introduction d'une nouvelle technologie de surveillance.
- La gestion constante de la succession du leadership et du développement de la gestion.
- Le renforcement de la gouvernance par le conseil d'administration et le suivi d'un nombre d'opérations commerciales, y compris celles de la Fondation et des autres opérations.

La durabilité de l'organisation continuera à être mise au défi à mesure que Santé Manitoba et l'ORSW annoncent de nouvelles pratiques et politiques corporatives qui ajoutent au niveau de reddition des comptes, transparence et rapports corporatifs. Le nouveau projet de loi 6 (responsabilisation et transparence) ajoute des procédures de reddition de comptes et la divulgation de pratiques commerciales.

En 2013-14, Actionmarguerite a présenté une nouvelle politique de conflit d'intérêt, ainsi qu'une nouvelle procédure sur l'allocation des dépenses se rapportant au nombre toujours croissant de postes partagés entre les différentes entités légales.

L'entente d'achat de services avec l'ORSW pour la livraison de service aux foyers de soins personnels prendra fin le 31 mars 2015.

EXCELLENCE

Notre but est d'atteindre 100 % des normes des foyers de soins personnels de Santé Manitoba et 100 % des objectifs du plan de qualité de l'ORSW.

L'excellence peut seulement être atteinte quand tout le monde travaille à l'atteindre. Nous avons atteint en partie cet objectif en 2013-14 en répondant à 100 % des normes des foyers de soins personnels de Santé Manitoba aux deux emplacements. Ceci a demandé l'engagement et le dévouement de tout le personnel puisque les normes de Santé Manitoba couvrent une gamme complète d'exigences opérationnelles.

En plus de répondre aux normes de Santé Manitoba, l'année civile 2013-14 a compris :

- diminution dans le nombre d'incidents critiques suite au programme de prévention des chutes;
- augmentation dans les cliniques d'optométrie pour les résidents;
- mise en œuvre d'un programme de réduction de plaies de pression;
- augmentation dans le nombre de jours du programme dentaire;
- mise en place et suivi des évaluations de rendement;
- création d'une équipe de soutien pour la formation du personnel qui travaille avec les personnes atteintes de démence à Saint-Vital avec création d'une équipe semblable à Saint-Boniface en 2014;
- ajout d'une troisième journée d'orientation pour le personnel infirmier;
- mise en place d'une initiative de livraison de repas SAFE à Saint-Vital;
- amélioration dans la gestion des coûts des médicaments, gants et produits d'incontinence;
- augmentation dans les vérifications de sécurité, y compris l'utilisation de glisseurs;
- mise en place d'une session de formation interdisciplinaire pour les revues des incidents critiques;
- mise en place d'une session de promotion du travail d'équipe (loisirs en 2013);



- participation dans le modèle de soins interdisciplinaires de l'ORSW;
- participation au camp d'entraînement pour nouveaux gestionnaires de l'ORSW;
- augmentation dans le nombre de stages par des étudiants (travail social, soins infirmiers, aides en soins de santé, adjoints administratifs et loisirs);
- mise en place de stratégies d'optimisation de l'impression pour réduire les coûts;
- amélioration à l'espace de travail du personnel et aux environnements de travail;
- création d'un nouveau salon du personnel.

Le conseil d'administration revoit mensuellement et trimestriellement le nombre d'indicateurs de qualité, y compris le nombre de plaintes, l'utilisation d'agences de personnel, le coût des médicaments, la durée des attentes dans les hôpitaux et foyers de soins personnels au sein de la communauté, les taux de vacance dans les logements avec services de soutien, les taux de participation au programme de jour, le pourcentage de vérifications effectuées, le nombre d'effractions à la *Loi sur la confidentialité*, ainsi que le nombre d'indicateurs cliniques de la base de données régionale du minimum établi :

- pourcentage de résidents avec de la douleur;
- pourcentage de résidents dont la douleur a augmenté;
- pourcentage de résidents prenant des médicaments antipsychotiques sans diagnostic de psychose;
- pourcentage de résidents dont les comportements se sont détériorés;
- pourcentage de résidents avec mesures de restrictions quotidiennes;
- pourcentage des résidents qui ont fait une chute au cours des 30 derniers jours;
- pourcentage des résidents avec nouvelle plaie de pression de niveau 2 à 4;
- pourcentage de résidents dont la plaie de pression de niveau 2 à 4 s'est détériorée;
- pourcentage des résidents dont le comportement s'est détérioré en raison de symptômes de dépression.

Ces indicateurs permettent au conseil d'administration et son comité de qualité des programmes de comparer les résultats historiques avec les autres foyers de soins personnels. En vue d'améliorer les résultats, des stratégies régionales et locales, des sessions de formation et des vérifications sont mises sur pied.

Actionmarguerite a aussi participé au projet du Manitoba Centre for Health Policy (MCHP) de l'Université du Manitoba dans le but de développer une façon de procéder à une fiche de rendement provinciale, y compris la communication d'indicateurs de qualité par le public dans les foyers de soins personnels. Le travail du Centre et le rôle d'Actionmarguerite se poursuivront en 2014-15 dans l'attente que MCHP déposera son rapport final au ministère de la Santé d'ici la fin de l'année 2014.

Le plus grand défi d'Actionmarguerite continuera à être le recrutement et la rétention des ressources humaines. En 2013-14, quelques employés de gestion et professionnels ont pris leur retraite. Le renouvellement et la succession de notre leadership se poursuivra, ce qui nécessitera les efforts de nos gestionnaires expérimentés pour servir de mentors, former et appuyer les nouveaux talents qui, par leur niveau d'énergie et leur dévouement, aideront à maintenir le momentum requis pour atteindre nos objectifs. En 2013-14, nous avons réussi à recruter de nouveaux gestionnaires et superviseurs dans des postes clés. Nous sommes confiants que ces individus contribueront positivement à notre avenir.

MANDAT LINGUISTIQUE

Notre objectif est de créer une capacité interne qui appuie la désignation linguistique et le mandat de desservir la population francophone.

Le mandat linguistique visant à offrir des services en français à la population francophone de Winnipeg et du Manitoba est de plus en plus important pour atteindre la vision d'Actionmarguerite visant à être un chef de file dans les soins de longue durée et dans les services de santé exceptionnels en français et en anglais.



Actionmarguerite a finalisé son guide pour les gestionnaires sur les services en français. Ce guide contient un résumé de nos politiques se rapportant aux services en français, tout en fournissant aux gestionnaires de l'information facilement accessible pour les aider à appuyer l'offre active de services en français et en anglais. La capacité de l'organisation à maintenir et à appuyer l'offre des services en français devient de plus en plus difficile. À mesure que les niveaux de service et de personnel augmentent, notre capacité de recruter du personnel bilingue de qualité devient un défi, partiellement en raison d'un marché de plus en plus compétitif pour le personnel bilingue et des retraites constantes.

La capacité de recruter et de retenir du personnel qualifié et bilingue continuera à être un défi, bien que des améliorations ont eu lieu dans certaines catégories au cours des quatre dernières années (tableaux 5 & 6). Il y a une exigence d'investir un plus grand nombre de ressources pour appuyer ce mandat, particulièrement dans les domaines de formation sur l'offre active, formation linguistique et services de traduction. Le défi demeure toujours la création d'environnements de travail qui appuient l'importance culturelle et linguistique.

De plus, la diversité culturelle et linguistique de notre milieu de travail, ainsi que les familles des résidents, feront en sorte que notre personnel devra être plus

conscient de l'offre active et devra être en mesure de l'offrir en tout temps.

Nous continuons à travailler aux niveaux régional et provincial pour appuyer le développement d'outils et de ressources qui aideront à accroître la capacité de notre organisation. Au niveau provincial, nous participons au groupe de travail conjoint de Santé en français sur le développement d'une politique de Santé Manitoba portant sur un milieu de travail bilingue dans le domaine des soins de santé. Bien que les résultats de ce groupe de travail soient à long terme, ce dernier permet aux professionnels de ressources humaines de standardiser une approche quant à l'application des compétences linguistiques et les ententes collectives.

Nous avons aussi participé au développement du plan stratégique de l'ORSW. L'appui régional continue à jouer un rôle important dans l'élaboration d'outils visant à appuyer la mise en œuvre de la politique régionale sur les services en français.

En vertu de la Loi sur les Offices régionales de santé, Santé Manitoba a rendu officielle la désignation d'Actionmarguerite en adoptant de nouveaux règlements pour les organisations bilingues et francophones et pour la désignation de programmes. Le règlement clarifie la désignation au-delà du licenciement des foyers de soins de santé.



Tableau 5 Pourcentage des employés équivalents à plein temps qui répondent à la compétence linguistique d'Actionmarguerite (Saint-Boniface) Inc.

<i>Saint-Boniface - 2011 à 2014</i>	2011	2012	2013	2014
<i>Administration</i>	81%	86%	76%	75%
<i>Infirmière autorisée/infirmière auxiliaire autorisée</i>	56%	58%	49%	63%
<i>LPN</i>	64%	57%	39%	30%
<i>Aides en soins de santé</i>	39%	45%	46%	47%
<i>Professionnels de santé</i>	75%	93%	66%	83%
<i>Autres</i>	72%	53%	68%	71%
<i>Services ménagers/buanderie</i>	81%	84%	87%	87%
<i>Services alimentaires</i>	69%	68%	73%	71%
<i>Programme de centre de jour</i>	62%	85%	67%	56%
<i>Logements avec services de soutien</i>	51%	49%	55%	50%
TOTAL	56%	58%	57%	58%

Tableau 6 Pourcentage des employés équivalents à plein temps qui répondent à la compétence linguistique d'Actionmarguerite (Saint-Vital) Inc.

<i>Saint-Vital - 2011 à 2014</i>	2011	2012	2013	2014
<i>Administration</i>	100%	100%	91%	83%
<i>Infirmière autorisée/infirmière auxiliaire autorisée</i>	65%	53%	45%	51%
<i>LPN</i>	59%	81%	65%	70%
<i>Aides en soins de santé</i>	62%	101%	70%	70%
<i>Autres</i>	90%	100%	100%	100%
<i>Services ménagers/buanderie</i>	96%	98%	100%	79%
<i>Services alimentaires</i>	69%	70%	37%	36%
Total	80%	91%	69%	69%



CONCLUSION

Actionmarguerite continue à s'améliorer et à s'assurer que sa mission soit fidèlement accomplie, en conformité avec les valeurs de la Corporation catholique de la santé du Manitoba et des Sœurs grises. Afin d'y arriver, nous nous fions sur le dévouement d'un grand nombre d'employés et bénévoles envers le bien-être des autres.

Il est important de remercier tout le personnel, les bénévoles, les donateurs et le conseil d'administration qui contribuent au succès de notre organisation. Ils gardent toujours les résidents et la communauté à cœur au cours de leur travail.

Il existe aussi un excellent partenariat et collaboration entre notre personnel et les syndicats, ce qui nous permet d'assurer la productivité, le respect et l'équité au sein de notre environnement de travail. Nos partenaires, et en particulier le programme de soins de longue durée de l'ORSW, ont appuyé le développement et la mission d'Actionmarguerite.

Ensemble, nous faisons face aux demandes croissantes de notre système de santé. Cependant, nous sommes engagés à demeurer un chef de file en adaptant nos programmes et services aux besoins des citoyens du Manitoba.

Ce rapport annuel décrit brièvement nos accomplissements au cours des douze derniers mois. Cependant, notre succès se mesure ultimement par la qualité de vie et les opportunités que nous offrons à nos résidents, clients et familles. Notre objectif ultime vise à toujours être compassionnés et centrés sur le présent afin de répondre aux véritables besoins des résidents et clients. Nous sommes fiers et choqués d'être au service de cette importante population.



Actionmarguerite (Saint-Boniface) Inc. et Actionmarguerite (Saint-Vital) Inc.
États financiers résumés combinés

BILANS RÉSUMÉS COMBINÉS
31 mars 2014 et 31 mars 2013

	2014	2013
	\$	\$
Actif	32,248,605	32,122,094
Passif et apports reportés	27,989,202	28,163,072
Soldes des fonds	4,259,403	3,959,022
	32,248,605	32,122,094

ÉTATS RÉSUMÉS DES RÉSULTATS ET DE L'ÉVOLUTION DES SOLDES DES FONDS COMBINÉS
Pour l'année se terminant au 31 mars 2014 et au 31 mars 2013

	Fonds d'administration	Fonds grevé d'affectations d'origine interne et activités diverses	Fonds de capital	2014 Total \$	2013 Total \$
Revenus :					
L'Office régional de la santé de Winnipeg	26,835,686	-	-	26,835,686	26,583,930
Frais de services et de résidences	8,301,732	-	-	8,301,732	8,054,375
	35,137,418	-	-	35,137,418	34,638,305
Amortissement des apports reportés	-	-	943,843	943,843	910,292
Recettes de compensation	737,033	183,493	-	920,526	882,175
	35,874,451	183,493	943,843	37,001,787	36,430,772
Charges	35,630,693	12,282	1,056,858	36,699,833	36,046,948
Excédent (insuffisance) des recettes par rapport aux charges avant les éléments suivants	243,758	171,211	(113,015)	301,954	383,824
Redressement apporté par l'Office régional de la santé de Winnipeg à l'exercice précédent	-	(1,573)	-	(1,573)	-
Avantages sociaux futurs à recouvrer auprès de l'Office régional de la santé de Winnipeg	72,544	-	-	72,544	6,034
Obligation au titre des avantages sociaux futurs	(72,544)	-	-	(72,544)	(6,034)
Excédent (insuffisance) des recettes par rapport aux charges	243,758	169,638	(113,015)	300,381	383,824
Soldes des fonds au début de l'exercice	-	2,898,951	1,060,071	3,959,022	3,575,198
Virement au fonds de capital	(59,943)	(38,255)	98,198	-	-
Virement du surplus du programme de soins de longue durée	(70,149)	70,149	-	-	-
Virement du surplus du programme de soins de jour	(8,413)	8,413	-	-	-
Virement du surplus du programme de logement avec services de soutien	(105,253)	105,253	-	-	-
Soldes des fonds à la fin de l'exercice	-	3,214,149	1,045,254	4,259,403	3,959,022

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. Les états financiers condensés combinés 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 combinés complets correspondants qui sont disponibles à notre bureau.



Fondation Actionmarguerite Foundation Inc.
États financiers résumés

BILAN RÉSUMÉ

31 décembre 2013 et 31 décembre 2012

	2013	2012
	\$	\$
Actifs	<u>2,984,398</u>	2,740,217
Passif	4,914	7,536
Soldes des fonds	<u>2,979,484</u>	2,732,681
	<u>2,984,398</u>	2,740,217

ÉTAT RÉSUMÉ DES RÉSULTATS ET DE L'ÉVOLUTION DES SOLDES DES FONDOS

Pour l'année se terminant au 31 décembre 2013 et au 31 décembre 2012

	2013	2012
	\$	\$
Revenus :		
Dons et collectes de fonds	34,628	40,413
Revenus de placement	<u>327,913</u>	188,852
	<u>362,541</u>	229,265
Dépenses	<u>115,738</u>	101,770
Excédent des revenus sur les dépenses pour l'exercice	246,803	127,495
Soldes des fonds au début de l'exercice	<u>2,732,681</u>	2,605,186
Soldes des fonds à la fin de l'exercice	<u>2,979,484</u>	2,732,681

Placements

	2013	2012
	\$	\$
Dépôts à terme	1,000,000	900,000
Placement - Fondation de Winnipeg		
Fonds gérés	1,796,225	1,581,809
Fonds de dotation	<u>81,824</u>	70,114
	<u>1,878,049</u>	1,651,923
	<u>2,878,049</u>	2,551,923

Les états financiers condensés 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 la société, le lecteur devra se reporter aux états financiers complets correspondants qui sont disponibles à notre bureau.

