



Rapport annuel

2014 –
2015

Actionmarguerite – service et compassion
est le nouvel emblème, ou plutôt le nouveau symbole
lumineux qui guidera notre évolution dans l'offre de
soins et de services à ceux qui ont besoin d'aide.



Actionmarguerite

Service & Compassion

TABLE DES MATIÈRES

Faits saillants de 2014-2015	2
Cadre de gouvernance et de reddition de comptes	10
Santé spirituelle	10
Éthique	10
Répondre aux besoins non satisfaits	11
Durabilité	12
Excellence	13
Mandat linguistique	13
Résultats financiers	16
États financiers condensés combinés - Actionmarguerite Saint-Boniface/Saint-Vital	16
États financiers résumés - Fondation Actionmarguerite	17



FAITS SAILLANTS DE 2014-2015

Actionmarguerite demeure 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. 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**;
- **Gestion intérimaire** : St. Joseph Residence;
- **Services de ressources humaines et services financiers** : Friends of St. Joseph's Residence, Centre de santé de Saint-Boniface Health Centre et River Park Gardens (ORSW).

La qualité, la compétence et le dévouement de ses 700 employés et 300 bénévoles sont les raisons de notre succès en 2014-15.

Actionmarguerite est 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 s'est engagée à améliorer la qualité de vie de ses résidents en leur fournissant des soins et des services qui favorisent leur autonomie et qui leur permettent 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. Notre mandat de desservir la population francophone du Manitoba et de valoriser la diversité culturelle de Winnipeg devient de plus en plus important lors d'une transition et une évolution dans les programmes et services visant les clientèles qui nécessitent des soins de longue durée.

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.



'Actionmarguerite est une résidence remarquable, Nous sommes très impressionnés. Une place tellement compatissante. Il faut aimer ce que fait le personnel.'

*Membre de famille,
Sondage 2015, Résidents et familles*



L'année financière 2014-15 a été marquée par un certain nombre d'événements importants :

- La nomination de la haute direction comme responsable des opérations de St. Joseph's Residence.
- La restructuration de St. Joseph's Residence afin d'équilibrer la situation financière ainsi qu'adresser les normes de qualité et de sécurité des résidents.
- La rénovation de la cuisine et de l'entrée principale au 185 Despins
- La mise en œuvre de projet de spécialisation des unités régionales.
- Le maintien d'une satisfaction de plus de 90 % de la part des résidents et des familles
- La succession et la mise en place d'une nouvelle équipe de gestion des services cliniques.

L'année 2014-15 s'est avérée plus que chargée avec la gestion de St. Joseph's Residence. L'équipe de direction a su naviguer les différents défis et obstacles reliés à la gestion d'un troisième foyer de soins de longue durée. Malgré ces défis, l'équipe a réussi à faire avancer les projets prioritaires et le plan stratégique d'Actionmarguerite. Tant au niveau des projets capitaux qu'au niveau des plans de qualité et du renouvellement des politiques linguistiques, l'équipe a fait preuve d'une compétence et d'un professionnalisme fidèles aux valeurs que nous ont légués des Sœurs grises.

Notre capacité d'entreprendre la gestion d'un troisième foyer est nettement grâce à la force et la profondeur d'engagement des gestionnaires et du personnel d'Actionmarguerite. Ces personnes représentent notre avenir. Sans cette force, qu'est devenue la main d'œuvre, nous ne pourrions pas continuer à faire vivre, de façon contemporaine, la vision de cette femme, qu'était Sainte Marguerite d'Youville. Il faut aussi reconnaître l'appui et la contribution de la Corporation catholique de la santé du Manitoba, et en particulier son directeur général, qui a su appuyer la direction d'Actionmarguerite à redresser avec succès la situation financière de St. Joseph's Residence.

Si la décision de rendre les opérations de St. Joseph's Residence intégrale à la gestion, Actionmarguerite devra revoir son plan stratégique. Tout de même, les buts restent pareils. L'essentiel sera de profiter des forces de chacun des établissements, des programmes en place et des nouveaux programmes cliniques, afin d'améliorer notre capacité organisationnelle, du maintien et du développement de notre leadership, et de continuer à agrandir et à développer les services qui répondent aux besoins de nos clients. Pour ce faire, il faut continuer de mettre nos efforts sur l'amélioration de nos services essentiels, de surpasser les attentes au niveau de la qualité et de la sécurité des résidents et du personnel dans un milieu de soins de plus en plus complexes. Bref, nous sommes appelés à :

1. Renforcer notre culture de compassion et de soins envers les clients, les familles et le personnel.
2. Être à fin point de l'innovation dans la navigation du système de santé en améliorant le flux des patients et l'accès aux services.
3. Devenir un employeur privilégié en créant des milieux de travail qui appuient la sécurité et l'amélioration continue.
4. Diversifier nos services et nos sources de revenu en faisant la promotion de nouveaux projets et initiatives auprès du gouvernement.
5. Maintenir l'autonomie, la transparence et la reddition de comptes avec le gouvernement et ses partenaires régionaux.
6. S'assurer de donner des services en français et appuyer notre personnel dans la livraison de services dans les deux langues, tant au niveau de l'évaluation des compétences langagières, qu'au niveau de la formation sur les lieux et la sensibilisation aux différences culturelles.

Actionmarguerite est un des premiers foyers à répondre aux besoins des services spécialisés dans les domaines de la démence, des maladies neurologiques accidentelles. Elle a réussi et elle est en voie d'implanter une deuxième unité pour les personnes avec démence qui souffrent de troubles comportementaux ainsi qu'une unité spécialisée en comportements, dans le cadre du renouvellement de son programme pour jeunes adultes.



Actionmarguerite continue d'intensifier ses efforts en vue d'assurer qu'elle réponde toujours aux normes des foyers à soins personnels du Manitoba. La prochaine visite de Santé Manitoba est prévue pour 2016, et de nouvelles normes ont été introduites en 2015. Malgré notre succès d'avoir satisfait à 100% des normes en 2014, nous visons à surpasser cet accomplissement en assurant que nous révisons les normes de façon régulière et que nous procédons à des processus d'audit à tous les niveaux de l'organisation.

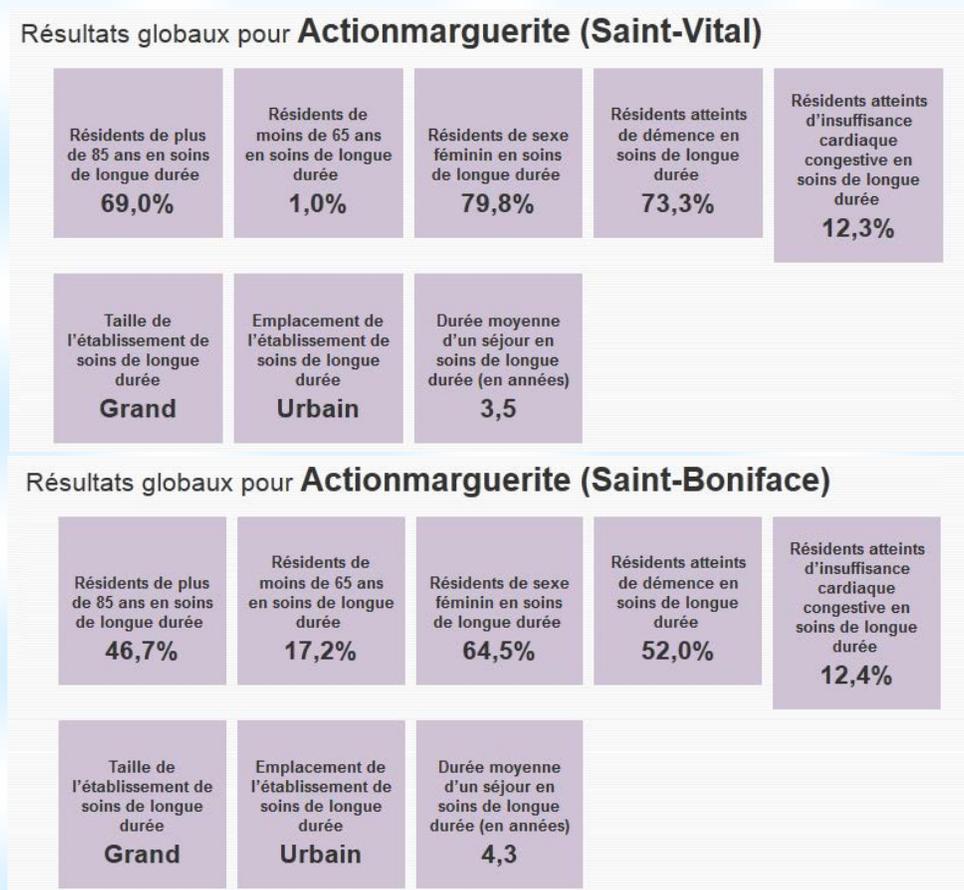
Actionmarguerite évalue aussi ses indicateurs de qualité afin de s'assurer que nous sommes conformes aux pratiques exemplaires provinciales et nationales. En 2015, l'Institut canadien d'information sur la santé a

élaboré un rapport sur la performance dans les soins de longue durée dans un nombre de domaines.

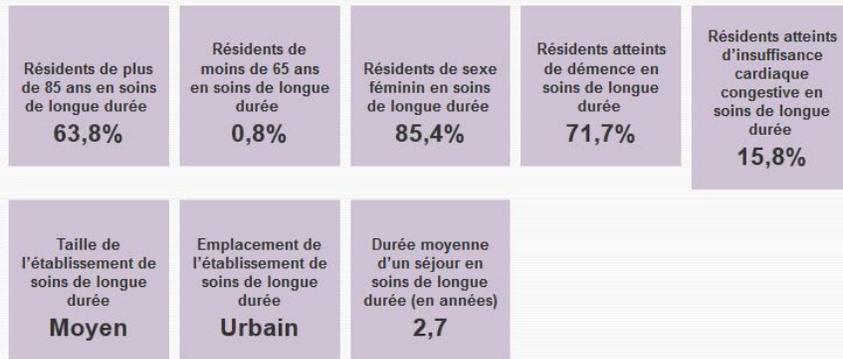
Les résultats de ci-dessous sont disponibles au public et lui fournissent des informations sans précédents. Ces indicateurs donnent occasion d'améliorer et de comprendre la complexité des soins, en plus des interventions des plus adaptées, pour assurer des soins appropriés, pertinents et sécuritaires aux résidents et à leurs familles.

En somme, les tendances des données de ci-dessous deviennent un tableau de bords comparable aux indicateurs régionaux et nationaux.

Institut canadien d'information sur la santé, Votre système de santé, juin 2015



Résultats globaux pour **St. Joseph's Residence Inc.**



Utilisation potentiellement inappropriée d'antipsychotiques en soins de longue durée [Pertinence et efficacité]



Aggravation de l'humeur dépressive en soins de longue durée [État de santé]



Recours à la contention en soins de longue durée [Pertinence et efficacité]



Chutes dans les 30 derniers jours en soins de longue durée



Aggravation d'une plaie de pression en soins de longue durée [Sécurité]



Amélioration des fonctions physiques en soins de longue durée [État de santé]



Détérioration des fonctions physiques en soins de longue durée [État de santé]



Ressent de la douleur en soins de longue durée [État de santé]



Aggravation de la douleur en soins de longue durée [État de santé]



Source www.votresystemedesante.icis.ca
 Juin 2015



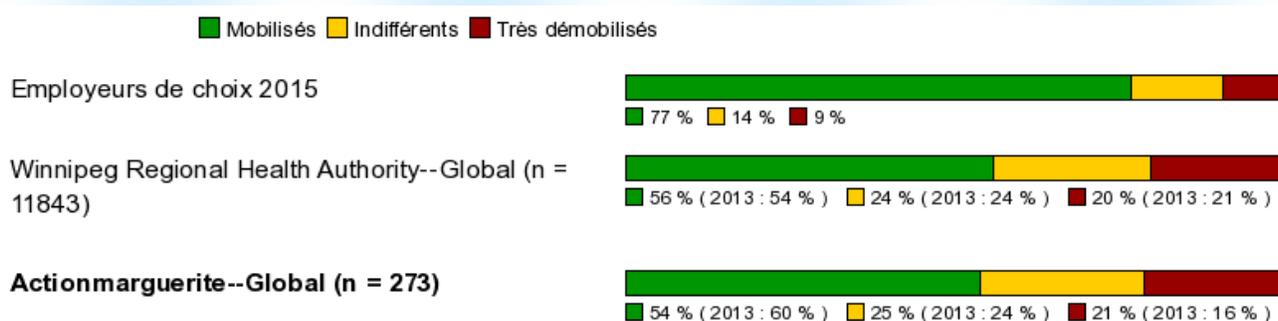
Encore cette année, nous avons fait partenariat avec l'Office régional de la santé de Winnipeg pour effectuer notre deuxième sondage d'opinion des employés. En 2014, nous avons tenu plus de 40 réunions avec le personnel afin de comprendre leur interprétation des résultats, et à partir de ces résultats, nous avons développé des plans d'action dans les domaines de la communication, de la gestion de la performance, du recrutement, de la réduction dans le temps d'agence et de la reconnaissance du personnel. Beaucoup de travail est encore à faire pour soutenir l'équipe de gestion de s'assurer que leur personnel est engagé dans la réalisation des objectifs globaux et la prestation des services de qualité.

Le sondage donne des informations pertinentes sur l'engagement des employés, identifie les facteurs déterminants, les forces et les domaines à améliorer.

Nous planifions de participer au même sondage en octobre 2015 (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 et le deuxième sondage en octobre 2014 (Tableau 1).

Le leadership, la gestion et la reconnaissance du personnel continuent d'être les domaines sur lesquels nous devons percer afin d'atteindre des niveaux d'engagement supérieurs. Il y a un grand besoin d'appuyer les gestionnaires afin que ces derniers soient en mesure d'inspirer leur personnel à être à leur meilleur ainsi qu'assurer de bonnes relations quant à la collaboration, le respect et le travail d'équipe.

Tableau 1 – Répartition de la mobilisation



Rapport du Sondage à l'intention des employés par unité organisationnelle : 1 –Global – Nombre de répondants = 273 – 14 juin 2015

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 de sa capacité de donner une direction précise pour l'avenir. Les gestionnaires offrent aussi l'appui nécessaire à leur personnel pour contribuer à leur réussite (tableau 3).

Le succès d'Actionmarguerite à l'avenir continuera d'être sa capacité d'attirer du personnel solide, efficace et hautement compétent à la fois, pour répondre aux besoins des résidents et de leurs familles.



Tableau 2 – Haute direction

■ Fortement d'accord/D'accord ■ Un peu d'accord/Un peu en désaccord ■ En désaccord/Fortement en désaccord

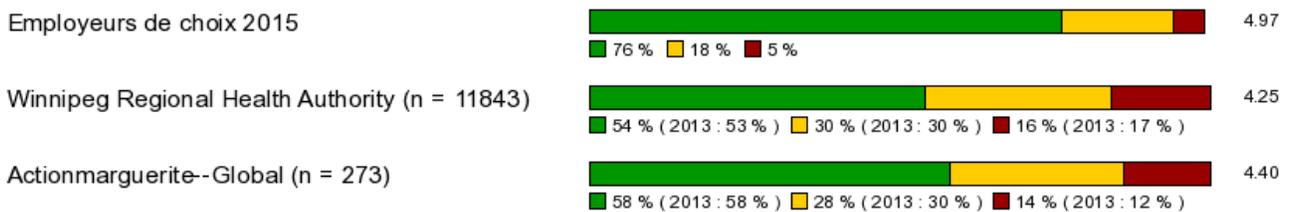
Haute direction - Je constate l'efficacité du leadership des hauts dirigeants (des membres de l'équipe de la haute direction). Moyenne



Tableau 3 – Appui en provenance du gestionnaire

■ Fortement d'accord/D'accord ■ Un peu d'accord/Un peu en désaccord ■ En désaccord/Fortement en désaccord

Gestionnaire - Mon gestionnaire me fournit le soutien dont j'ai besoin pour réussir. Moyenne



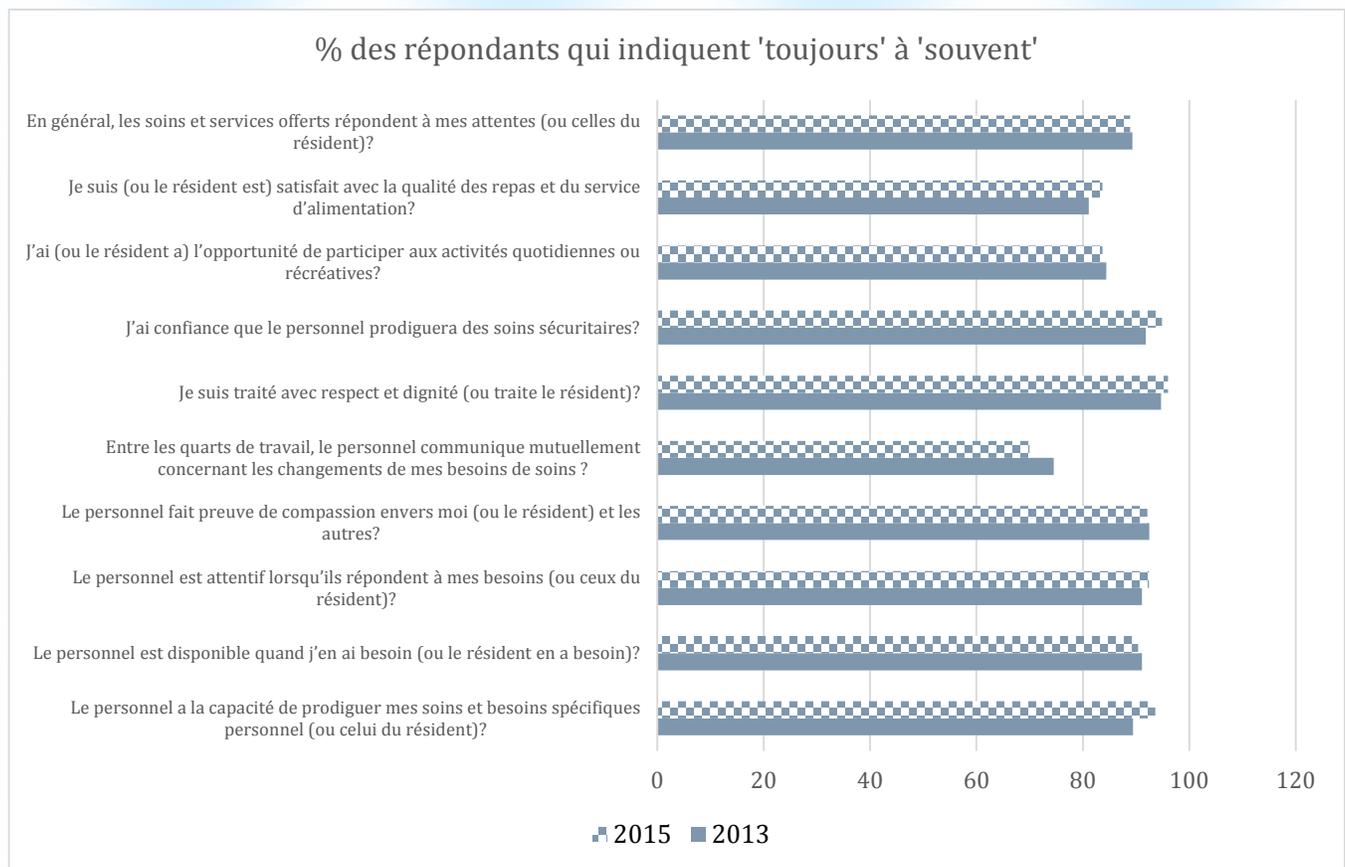
En mars 2015, 23% (28% en 2013) des résidents et leurs familles ont répondu à un nouveau sondage de satisfaction administré afin de déterminer comment nous pourrions améliorer les soins et services. Plus de 251 (275 en 2013) participants ont évalué la performance générale du personnel; 50% des participants étaient des membres de la famille des résidents. Les résidents et leurs familles nous ont indiqué à quel niveau leurs besoins étaient satisfaits (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 répondre (à 100 %) à 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 la communication sur les plans de soins intégrés : même si Santé Manitoba a fourni des commentaires positifs sur la qualité interdisciplinaire et le suivi aux plans de soins, il est nécessaire d'améliorer la communication interprofessionnelle entre les quarts de travail et les points de transition afin de s'assurer qu'il n'y a pas de lacunes dans les plans de soins.



Tableau 4 – Sondage de satisfaction des résidents et des familles - % des répondants



- Meilleure reddition de comptes des résultats des vérifications : en plus d'un horaire détaillé des audits et rapport, il faut améliorer l'imputabilité dans les suivis des résultats des audits.
- Adapter les plans de soins aux besoins des résidents : l'importance des services axés sur les besoins du résident doit inclure une approche individualisée aux besoins du résident. Trop souvent les tâches universelles des services aux résidents passent avant les besoins spécifiques du résident.
- Continuer la formation obligatoire du personnel 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 les programmes d'activités de loisirs adaptés : les changements dans les besoins des résidents obligent une programmation plus innovatrice afin qu'ils demeurent actifs dans les activités de tous les jours.
- Assurer un suivi du rendement 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

Ce qui suit est un sommaire des activités principales en 2014-15 selon le cadre de gouvernance et de reddition de comptes de la Corporation catholique de la santé du Manitoba.

SANTÉ SPIRITUELLE

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

Le projet de compassion de la Corporation catholique de la santé du Manitoba continue d'être implanté au sein de l'organisation. Le projet sert d'encadrement pour des discussions importantes sur les soins aux résidents et le bien-être du personnel.

Nous signalons la succession de notre chapelain à St-Vital qui a pris sa retraite après plus de 20 ans de service. Nous continuons de profiter de l'engagement de nos prêtres collaborateurs et de nombreux bénévoles qui enrichissent notre programme de soins spirituels.

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 participer aux conférences de soins et documente les dimensions spirituelles dans les plans de soins des résidents. Le programme continue de développer une vision des soins spirituels tout en offrant les services commémoratifs, l'appui en fin de vie, des ateliers et de l'accompagnement individualisé.

Le programme de soins de longue durée de l'ORSW a lancé un outil d'évaluation afin de comparer les services de fin de vie dans les foyers de longue durée. Vers la fin de 2015 nous anticipons des données comparatives qui identifieront les forces et les domaines à améliorer.

ÉTHIQUE

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

Le service d'éthique en santé offre une programmation dans les domaines clinique et organisationnel à l'ensemble des établissements et agences associés à la Corporation catholique de la santé du Manitoba. Le service répond aussi aux demandes de participation venant de plusieurs des agences externes (ex : Office régional de la santé de Winnipeg, l'Université du Manitoba, l'Association catholique de la santé du Manitoba, et l'Alliance catholique de la santé du Canada). Le service a été établi en mai 1993 et est situé à l'Hôpital Saint-Boniface.

Nous continuons de bénéficier de deux éthiciens à temps plein, Pat Murphy et George C. Webster et une aide administrative, Lydia Shawarsky.

Le service d'éthique offre de l'éducation, revoit et développe des politiques cadres, recherche et agit sur une base consultative auprès des patients, résidents et clients ainsi que le personnel clinique et administratif et autres. Le service est disponible pour des consultations urgentes 24 heures par jour, 7 jours semaines.

En août 2014, Nancy Brown s'est associée aux services d'éthique. Son rôle consiste à revoir la 'capacité en éthique' des établissements de la CCS' (ex : sa capacité d'identifier et d'adresser les questions d'éthique au niveau clinique et organisationnel). Cette évaluation a pour but de donner une direction dans la programmation future du service d'éthique selon les besoins des établissements.



Les résidents, les familles, le personnel administratif et clinique et autres associés à Actionmarguerite sont invités à participer aux forums de discussion : Ethics Grand Rounds’.

En 2014, trois forums de discussion ont eu lieu:

- Le 15 mai, 2014, le Dr. Evelyn Voyageur, RN, PhD de North Island College (Courtney, CB) a adressé le sujet: “How are we shaped for and by the work we do?: One Nurse’s Story of Moral Formation” dans le cadre de la Semaine nationale des infirmiers et infirmières.
- Le 1er octobre 2014, Actionmarguerite a accueilli le Dr. Nancy Berlinger, PhD, une chercheure renommée du Hastings Center (Garrison New York) qui a présenté sur le thème “ What do we mean by hope at the end-of-life, and why does it matter?”.

Ce même jour, le Dr. Berlinger a présenté lors de la session d’une heure à l’Hôpital St-Boniface sur le sujet: ‘Ethics Responses to Medical Harm: Repairing, Restoring, Resolving Relationships”.

En 2014, les *Complex Care Rounds* ont eu lieu à Actionmarguerite – St. Boniface and St. Vital. Les sujets discutés étaient :

- Resisting or Refusing Treatment and Care: Is there an important difference? (janvier AMSB)
- Navigating Exceptions to Policies (février AMSV)
- What’s going on here? A Challenging Case of Spoon-Feeding (mars AMSB)
- When Visitors and Staff Pose a Risk to Residents... (Apr AMSV)
- Advance Care Plans: Do they provide the relief that they promise? (juin AMSV)
- Shouldn’t Everybody Be Resuscitated? : Why is “CPR/No CPR” is such a challenging issue? (décembre AMSV)

Les laboratoires en éthique clinique (Clinical Ethics Labs) sont offerts dans le cadre du programme de développement professionnel afin de permettre au personnel d’apprendre comment initier des conversations à la fois difficiles et émotives. À l’aide de simulations, les participants ont une occasion de pratiquer et d’être encadrés sur les manières d’entreprendre des conversations complexes et sensibles.

Les laboratoires en éthique clinique sont offerts sur une base régulière aux gestionnaires et aux travailleurs sociaux sur des questions très réelles et pertinentes aux pratiques courantes. Deux laboratoires cliniques sont aussi disponibles pour les infirmiers et infirmières aux deux établissements en 2014.

Actionmarguerite reçoit le bulletin d’information électronique *What We’re Reading in Ethics* regroupant des articles classiques et contemporains qui portent sur les questions d’éthique lors de la prestation des soins de santé, des soins personnels et des services sociaux. Le bulletin est offert comme une introduction à l’éthique globale (plus en particulier, à leur connaissance de l’éthique et à la capacité d’analyse critique et de compréhension des enjeux complexes).

En 2014, le Service d’éthique en santé a été consulté régulièrement par le personnel, les familles et les résidents d’Actionmarguerite sur des questions d’intérêt dans la prestation des soins fournis à certains résidents (par exemple, l’évaluation du risque et de la tolérance envers les types de résidents, le désaccord concernant l’intention et les implications des plans de soins, le désaccord entre les membres de famille concernant le choix dans l’intervention ou le mandat décisionnel relié aux soins du résident).

En 2014, le Service d’éthique en santé a également été consulté par la direction de St. Joseph’s Residence au cours de la période de transition des responsabilités administrative pour SJR à Actionmarguerite. Le Service d’éthique a offert des laboratoires d’éthique clinique permettant d’appuyer le personnel de SJR dans cette transition.

Le Service d’éthique en soins de santé (Pat Murphy) s’engage à soutenir le travail de l’équipe de Leadership par le biais de participation à des réunions mensuelles de l’équipe de Leadership.

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.



Nous continuons d'appuyer le 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. Actionmarguerite devra introduire un nouveau modèle de gestion des listes d'attente reliées aux unités régionales et celles avec un mandat communautaire / linguistique. Il y aura donc plus qu'une liste d'attente pour les associés aux unités régionales et les résidents qui demandent accès aux unités Francophones au 450 chemin River et 185 Despins.

Nous avons remplacé notre lave-vaisselle en 2014-15. Ce projet a été autofinancé à partir des économies suite à des efficacités opérationnelles.

Nous implantons présentement le projet des unités pour besoins comportementaux spéciaux. Ce développement consiste dans la rénovation des unités démodées et l'élimination des chambres pour deux personnes au 185, rue Despins de l'ordre de 1,6 \$ million. En plus de l'investissement capital, les plans sont en cours pour affecter un personnel additionnel équivalent à 25 ETP, ce qui représente 2 \$ millions par année en services de soins directs.

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 2014-15, nous continuons d'améliorer 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. Nous avons aussi amélioré de façon significative le rez-de-chaussée au 185 Despins avec le déménagement de la réception. Nous avons également amélioré les aires des ressources humaines, de finance et

d'administration. Cet investissement de 800 000 \$ va améliorer de façon importante l'accueil à l'entrée principale et va parfaire les services à la clientèle.

Nous avons également amélioré nos installations physiques en termes de remplacement d'une grande partie du toit à 450, River et 185, Despins. Nous avons actuellement un nouveau générateur en cas d'urgence à 185, Despins, et nous venons de terminer une étude de faisabilité sur le remplacement de nos chaudières à chauffage qui alimentent à la fois la Résidence Despins, le Musée de Saint-Boniface et le 185, Despins. Ces projets ont été soutenus par l'ORSW et Santé Manitoba dans leurs projets de sécurité.

Nous continuons à améliorer notre position financière dans les logements avec services de soutien en grande partie grâce à la dernière entente d'achat de services. En dépit d'un surplus de 87 815 \$ en 2014 - 15, nous suivons de près notre performance. Nos programmes visent les personnes à revenu fixe, et par conséquent, nous n'avons pas beaucoup de capacité d'augmenter nos revenus.

Cette entente a pris fin en septembre 2013 et les négociations sont toujours en cours. Avec l'appui de LTCAM, nous avons réussi à faire valoir notre position auprès de l'ORSW et Santé Manitoba quant à la valeur de ce programme et le besoin de réconcilier le financement de base afin de continuer à répondre aux besoins de la population qui se retrouverait dans un foyer, si cette option de logement n'était pas disponible.

Les opérations finissent toujours par trouver des moyens d'équilibrer les budgets. Saint-Vital a connu un surplus en 2014-15 de 26 402 \$ après trois ans de petits déficits consécutifs. Saint-Boniface a un surplus de 257 390 \$ grâce en partie aux économies suite aux réductions dans le nombre de résidents afin de permettre les rénovations. Le défi financier reste pareil, car les fournitures et les bénéfices aux employés sont toujours sous-financés et ne reflètent pas le coût de l'inflation depuis plus de 10 ans. Ce manque à gagner devra être traité lors des négociations des ententes de services. L'entente en place s'est terminée en mars 2015 et est présentement en négociation.



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 2014-15 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 des 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;
- amélioration dans la gestion des coûts des médicaments, gants et produits d'incontinence;
- mise en place d'une session de formation interdisciplinaire pour les revues des incidents critiques;
- participation dans le modèle de soins interdisciplinaires de l'ORSW;
- participation au camp d'entraînement pour nouveaux gestionnaires de l'ORSW;

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, tels que :

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

MANDAT LINGUISTIQUE

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

La capacité de l'organisation à maintenir et à appuyer l'offre des services en français devient de plus en plus difficile, malgré les gains et les pertes selon le secteur (tableau 5 et 6). Nous devons investir davantage dans les ressources qui supportent le mandat tel que l'offre active, la formation linguistique sur les lieux, l'évaluation du niveau langagier et les services de traduction. La diversité linguistique et culturelle de notre main d'œuvre



ainsi que celle des résidents et des familles obligent notre personnel de faire preuve d'une plus grande sensibilité et de faire l'offre active à tout temps.

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

<i>Saint-Vital - 2011 à 2015</i>	2011	2012	2013	2014	2015
<i>Administration</i>	100%	100%	91%	83%	82%
<i>Infirmière autorisée/infirmière auxiliaire autorisée</i>	65%	53%	45%	51%	40%
<i>LPN</i>	59%	81%	65%	70%	60%
<i>Aides en soins de santé</i>	62%	101%	70%	70%	65%
<i>Autres</i>	90%	100%	100%	100%	100%
<i>Services ménagers/buanderie</i>	96%	98%	100%	79%	76%
<i>Services alimentaires</i>	69%	70%	37%	36%	28%
<i>Total</i>	80%	91%	69%	69%	63%

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

<i>Saint-Boniface - 2011 à 2015</i>	2011	2012	2013	2014	2015
<i>Administration</i>	81%	86%	76%	75%	77%
<i>Infirmière autorisée/infirmière auxiliaire autorisée</i>	56%	58%	49%	63%	45%
<i>LPN</i>	64%	57%	39%	30%	24%
<i>Aides en soins de santé</i>	39%	45%	46%	47%	46%
<i>Professionnels de santé</i>	75%	93%	66%	83%	64%
<i>Autres</i>	72%	53%	68%	71%	74%
<i>Services ménagers/buanderie</i>	81%	84%	87%	87%	91%
<i>Services alimentaires</i>	69%	68%	73%	71%	73%
<i>Programme de centre de jour</i>	62%	85%	67%	56%	62%
<i>Logements avec services de soutien</i>	51%	49%	55%	50%	44%
<i>TOTAL</i>	56%	58%	57%	58%	55%



CONCLUSION

Actionmarguerite continue à s'améliorer et à s'assurer que sa mission est fidèlement accomplie, en conformité avec les valeurs de la Corporation catholique de la santé du Manitoba et des Sœurs grises. Pour y arriver, nous nous fions au 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 tous 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, y compris les responsabilités supplémentaires liées à la gestion de St. Joseph's Residence. 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 choyés d'être au service de cette importante population.



Actionmarguerite (Saint-Boniface) Inc. et Actionmarguerite (Saint-Vital) Inc.
États financiers condensés résumé

BILANS RÉSUMÉS COMBINÉS

31 mars 2015 et 31 mars 2014

	2015	2014
	\$	\$
Actif	34 990 839	32 248 605
Passif et apports reportés	30 223 487	27 989 202
Soldes des fonds	4 767 351	4 259 403
	34 990 838	32 248 605

ÉTATS RÉSUMÉS DES RÉSULTATS ET DE L'ÉVOLUTION DES SOLDES DES FONDS COMBINÉS

Pour l'année se terminant au 31 mars 2015 et au 31 mars 2014

	Fonds d'administration	Fonds grevé d'affectations d'origine interne et activités diverses	Fonds de capital	2015	2014
				Total	Total
				\$	\$
Revenus :					
L'Office régional de la santé de Winnipeg	28 128 185	-	-	28 128 185	26 835 686
Frais de services et de résidences	8 431 369	-	-	8 431 369	8 301 732
	36 559 554	-	-	36 559 554	35 137 418
Amortissement des apports reportés	-	-	963 440	963 440	943 843
Recettes de compensation	764 764	199 478	-	964 242	920 526
	37 324 318	199 478	963 440	38 487 236	37 001 787
Charges	36 887 195	8 938	1 083 155	37 979 288	36 699 833
Excédent (insuffisance) des recettes par rapport aux charges avant les éléments suivants	437 123	190 540	(119 715)	507 948	301 954
Redressement apporté par l'Office régional de la santé de Winnipeg à l'exercice précédent	-	-	-	-	(1 573)
Avantages sociaux futurs à recouvrir auprès de l'Office régional de la santé de Winnipeg	(164 598)	-	-	(164 598)	72 544
Obligation au titre des avantages sociaux futurs	164 598	-	-	164 598	(72 544)
Excédent (insuffisance) des recettes par rapport aux charges	437 123	190 540	(119 715)	507 948	300 381
Soldes des fonds au début de l'exercice	-	3 214 149	1 045 254	4 259 403	3 959 022
Virement au fonds de capital	(56 934)	(702 558)	759 492	-	-
Virement du surplus du programme de soins de longue durée	(283 792)	283 792	-	-	-
Virement du surplus du programme de soins de jour	(8 582)	8 582	-	-	-
Virement du surplus du programme de logement avec services de soutien	(87 815)	87 815	-	-	-
Soldes des fonds à la fin de l'exercice	-	3 082 320	1 685 031	4 767 351	4 259 403

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 résumés combinés ne contiennent pas toutes les informations requises. Pour obtenir 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 2014 et 31 décembre 2013

	2014	2013
	\$	\$
Actifs	3 194 224	2 984 398
Passif	42 570	4 914
Soldes des fonds	3 151 654	2 979 484
	3 194 224	2 984 398

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

Pour l'année se terminant au 31 décembre 2014 et au 31 décembre 2013

	2014	2013
	\$	\$
Revenus :		
Dons et collectes de fonds	31 503	34 628
Revenus de placement	241 312	327 913
	272 815	362 541
Dépenses	100 645	115 738
Excédent des revenus		
sur les dépenses pour l'exercice	172 170	246 803
Soldes des fonds au début de l'exercice	2 979 484	2 732 681
Soldes des fonds à la fin de l'exercice	3 151 654	2 979 484

Placements

	2014	2013
	\$	\$
Dépôts à terme	1 050 000	1 000 000
Placement - Fondation de Winnipeg		
Fonds gérés	1 871 203	1 796 225
Fonds de dotation	85 473	81 824
	1 956 676	1 878 049
	3 006 676	2 878 049

Les états financiers résumés 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.

