



Action **m**arguerite

Service & Compassion



RAPPORT ANNUEL

2017-2018

*Accès aux soins et services continus centré
sur les aînés fragilisés au Manitoba.*

TABLE DES MATIÈRES

Rapport à la Corporation catholique de la santé du Manitoba	1
Faits saillants 2017-18	5
Cadre de gouvernance et d'imputabilité	15
Indicateurs de qualité	20
États financiers condensés résumés	27
États financiers résumés - Fondation	28
Membres des conseils d'administration et de la direction	29
Corporations	30
Programmes et services	31

Dans ce rapport, le masculin est employé à titre de genre non marqué pour désigner à la fois les femmes et les hommes.

Rapport à la Corporation catholique de la santé du Manitoba

UNE VISION AUDACIEUSE DE L'AVENIR

Actionmarguerite franchira une étape importante à l'avenir. Non seulement serons-nous un foyer de soins personnels, nous deviendrons un partenaire incontournable dans la livraison des soins continus, centrés sur les aînés fragilisés. Cette vision audacieuse vise à inspirer notre Conseil d'administration, notre personnel et nos partenaires de revoir profondément les stratégies pour répondre aux besoins non comblés et à la hausse dans les nombres des aînés fragilisés. Notre vision des soins continus centrés sur les aînés a pour but de formuler des plans d'action qui viendront répondre aux lacunes du système et qui pourront réduire les transferts hospitaliers ou les admissions prématurées dans les foyers de longue durée.

Actionmarguerite et les communautés de service de la Corporation catholique de la santé du Manitoba (CCSM) ont une opportunité unique et une complicité naturelle pour mieux desservir les aînés semi-autonomes et ceux qui vivent dans les maisons de retraite, les logements avec services de soutien et les foyers de soins personnels. C'est en optimisant les forces et la capacité de chacune des communautés de service que nous pourrons assurer une qualité de vie et la possibilité de vieillir en milieu résidentiel. Le Conseil d'administration et l'équipe de gestion se sont engagés à faire face à ce défi et à créer des occasions d'améliorer la continuité des soins envers les personnes âgées et les communautés qu'Actionmarguerite dessert.

LA STRATÉGIE

Notre nouveau plan stratégique pour les années 2018-2021 trace plus précisément la façon dont Actionmarguerite sera un contributeur incontournable dans la livraison des soins continus, centrés sur les aînés. Le plan propose un nombre de projets communautaires dans les secteurs des soins à domicile, les services de convalescence et les logements avec services de soutien. Le plan présente aussi un nombre de stratégies qui solidifient nos programmes cliniques de base dans les domaines de la qualité et dans les soins spécialisés pour personnes atteintes de troubles de démence.

Dans notre dernier rapport annuel, nous indiquions qu'Actionmarguerite était à un point déterminant dans son développement. Malgré tous les efforts d'adapter les services aux besoins immédiats de nos résidents, l'avenir proche oblige d'améliorer la portée de services aux aînés. L'avenir exige de nous que l'on accepte des nouveaux modèles de service et que l'on devienne plus agile, flexible et réceptif à fournir des soins aux aînés fragilisés en milieu résidentiel, et non seulement d'offrir ces services dans les foyers de soins de longue durée.

L'environnement a changé. Les structures en santé et les politiques gouvernementales misent sur la valeur ajoutée du financement, de la qualité et des résultats du service. Le plan stratégique 2018-2021 prévoit que les ressources humaines et les services de soutien évolueront et mèneront à une nouvelle relation avec nos partenaires syndicaux dans une démarche qui consolide les fonctions administratives et les services de

soutien dans le but d'augmenter l'efficacité et la rentabilisation du service. Depuis 10 ans, Actionmarguerite a profité de plusieurs occasions de créer une structure corporative qui accentue la centralisation et la standardisation des services afin d'optimiser les programmes cliniques pour le même niveau de financement. Le nouveau plan stratégique mènera davantage les opérations à être gérées sous une seule structure administrative. Nous développerons une gamme d'options qui augmenteront notre capacité de desservir les aînés fragilisés en communauté, ainsi qu'appuyer la Corporation catholique de la santé du Manitoba (CCSM) dans ses initiatives d'optimiser les services en habitation, les résidences pour personnes semi-autonomes et logements avec services de soutien.

L'année s'est terminée avec une stabilité dans nos programmes qui nous permet d'initier des nouveaux projets afin de répondre aux besoins non comblés. Notre équipe de gestion se concentre sur les moyens innovateurs d'améliorer la qualité de leurs programmes et services. Des nouveaux projets, comme « Senior Qualité Leap Initiative » (SQLI) et la création d'un nouveau Fonds d'apprentissage approfondi de la démence, utilisant Approches Douces et Persuasives (ADP), parrainé par la « Advanced Gerontological Education », sont deux initiatives dans la dernière année qui ont le potentiel d'atteindre de nouveaux horizons dans les soins aux aînés.

Les conditions politiques et économiques continueront de créer des incertitudes et les pressions sur les fonds publics continueront. La transformation du système de santé presque oblige Actionmarguerite à questionner le statu quo et d'agrandir sa sphère d'activités pour venir combler les besoins des aînés fragilisés en communauté et le système de santé au sens large. Nos consultations avec les partenaires et la communauté dans la dernière année ont confirmé que nos communautés s'attendent à ce qu'Actionmarguerite mène et comble les besoins non satisfaits. L'opportunité est donc de faire preuve de leadership dans le service des autres et de créer des relations avec nos communautés qui mèneront à offrir une plus grande valeur dans nos services et de contribuer au but ultime du système de santé qui est d'offrir les bons soins, au bon moment aux bons endroits.

LA PERFORMANCE FINANCIÈRE

La situation financière s'est stabilisée pour chacune de nos quatre corporations (trois entités et une fondation). Nous continuons d'identifier des efficacités et des économies d'échelles, et malgré cela, la stabilité financière n'égale pas la viabilité étant donné le financement stagnant. L'Office régional de la santé de Winnipeg (ORSW) a réduit le financement annuel par 0,25 % pour tous les foyers de soins de longue durée comme stratégie d'équilibrer son budget. Cette somme représente au-delà de \$ 100 000 pour les trois établissements. La gestion des postes vacants, la limite des dépenses et la baisse des coûts dans les accidents au travail sont les principales raisons qui nous ont permis de réaliser un léger surplus. Nous anticipons que l'ORSW répètera cette réduction en 2018-19, sauf que notre capacité de minimiser l'impact sur les soins aux résidents devient de plus en plus difficile étant donné que les coûts d'exploitation continuent d'augmenter malgré l'absence de hausse dans le financement dans les derniers 10 ans pour les fournitures et le maintien de nos infrastructures.

Les attentes des résidents et des clients quant à la qualité, la fiabilité et la continuité des services ne sont pas nouvelles. La capacité du système de santé d'y répondre en vertu des structures et des modèles de financement n'est pas réaliste. Le seul moyen de satisfaire aux attentes n'est pas nécessairement plus de financement, mais un différent usage des ressources disponibles afin de livrer des services qui donneraient de différents résultats. Dans la prochaine année, nous serons obligés d'évaluer la valeur des services de soutien et de la capacité de notre main d'œuvre de livrer des services à la clientèle conséquents aux valeurs et aux attentes vis-à-vis le système de santé publique.

Actionmarguerite reconnaît la générosité de la Corporation catholique de la santé du Manitoba pour son appui et son expertise afin que nous puissions optimiser nos services. Il reste encore beaucoup de travail à faire afin de se donner l'expertise en affaires et les structures d'appui dans les secteurs du logement, le financement et la levée de fonds. L'avenir dépendra d'une part de notre capacité de renouveler nos infrastructures, et maximiser nos actifs afin de réaliser de nouveaux projets capitaux, d'autre part. L'approche sera différente à l'avenir par rapport au passé. C'est devenu clair que les relations avec le gouvernement, les Soins communs Manitoba, l'Office régional de la santé de Winnipeg et Actionmarguerite devront évoluer et de nouveaux partenariats devront être créés pour nous aider à combler les besoins d'une population vieillissante grandissante.

OPÉRATIONS

Actionmarguerite continue à se démarquer dans la livraison des services aux personnes âgées et dans les soins des maladies associées à la démence et aux lésions cérébrales. Saint-Vital continue d'être l'indice de référence au niveau des opérations des programmes de soutien, tels que l'alimentation, l'entretien, la buanderie et l'approvisionnement. Saint-Joseph continue de s'améliorer à chaque année et est en mesure de progressivement améliorer la qualité de ses services et ses espaces physiques. Saint-Boniface solidifie son rôle régional tout en assurant de remodeler des espaces désuets afin d'accommoder et d'améliorer le cachet résidentiel pour les résidents, les familles et le personnel.

Une amélioration importante a été atteinte dans tous les secteurs de la gestion des ressources humaines. Nos efforts de créer une main d'œuvre plus engagée continuent d'être la priorité pour nos gestionnaires. Nous constatons des bénéfices suite aux investissements dans les services de ressources humaines, les pratiques de recrutement et la gestion de la performance. Il reste encore des défis, sauf que nous avons réduit de façon importante nos heures d'agences et les coûts associés aux accidents au travail. La gestion de la diversité et la formation de notre main d'œuvre continue d'être le facteur de réussite le plus important. Malgré les défis dans le recrutement d'une main d'œuvre bilingue, nous recherchons des moyens novateurs pour faire l'offre active et répondre à notre mandat linguistique vis-à-vis la communauté francophone.

L'AVENIR

La nature de la relation de l'Office régional de la santé de Winnipeg avec Actionmarguerite changera comme nous attendons la nouvelle entente d'achat de service dans la prochaine année. L'ORSW a prolongé l'entente existante jusqu'en mars 2019. La nouvelle entente sera possiblement une opportunité pour Actionmarguerite de définir précisément la portée de ses services qui lui permettront de mieux répondre aux besoins de la population âgée. La nouvelle entente pourrait clarifier les indicateurs de rendement et les résultats et inclura des cibles de performance de qualité et des résultats tangibles qui améliorent la qualité de vie et l'autonomie des clients en communauté.

Actionmarguerite est donc appelée à travailler différemment avec ses partenaires afin d'optimiser la livraison des programmes et des services aux aînés fragilisés. Avec l'appui de la Corporation catholique de santé du Manitoba, la redéfinition de la portée des services et des options pour les aînés fragilisés sera effectuée au cours des prochaines années. Les contraintes financières continueront d'être la réalité de l'ORSW et du gouvernement. Notre dépendance totale sur le financement gouvernemental peut limiter notre capacité d'agir, à moins qu'Actionmarguerite identifie des sources alternatives de financement. Le défi est de concevoir des programmes et des services qui donnent un meilleur retour sur l'investissement.

Ken Chartrand
Président du conseil d'administration
le 15 juin 2018

Charles Gagné
Directeur général

Faits saillants 2017-18

L'année financière s'étant terminée le 31 mars 2018, montre que l'accent a été principalement mis sur la continuité des soins, la mesure de qualité, l'amélioration des processus, et les efficacités financières. Ce qui suit est seulement un sommaire des faits saillants.

La viabilité financière

En dépit de la réduction du financement de l'ORSW, l'année 2017-18 a misé sur l'intégration financière et opérationnelle aux trois établissements afin d'atteindre le niveau d'efficacité requis pour équilibrer nos budgets. La détermination de notre équipe de gestion et son habileté de maintenir une discipline organisationnelle nous donnent la confiance que la viabilité financière deviendra encore plus solide étant donné nos efforts à trouver des opportunités pour regrouper nos activités non cliniques. Bien que nous n'ayons pas encore atteint un niveau de surplus qui nous permettra de rétablir les déficits encourus dans le passé à Saint-Joseph, il est possible, en temps et lieu, de recouvrir ces pertes si l'ORSW ne réduit pas de façon permanente le financement global aux foyers de soins personnels. La viabilité à Saint-Vital est aussi précaire, si le financement continue d'être réduit. Le succès de cette année est le fruit de plusieurs éléments, dont la réduction des coûts liés aux retours au travail WCB par rapport à l'année précédente et notre habileté de maintenir les coûts liés à la nourriture au niveau de l'année précédente. Les résultats financiers positifs à Saint-Boniface atteints grâce aux efficacités de l'année précédente nous permettent de réinvestir dans l'achat d'équipements et la rénovation des espaces communs, tels que le salon des résidents et des familles et les chambres des résidents sur l'unité 5AB.

Nous continuons de profiter des résultats financiers positifs dans notre programme de logements avec services de soutien. Depuis sa création, nous avons réussi à gérer ce programme visant les aînés au revenu fixe et ayant besoin d'un tel programme de logements. Notre partenariat avec l'Accueil Colombien et Logement Manitoba est la raison principale de son succès. Cependant, au fil du temps, le programme n'a pas suivi le secteur quant aux frais de service et les échelles salariales. Dans la prochaine année, une stratégie pour répondre à ces facteurs de durabilité sera nécessaire afin d'assurer que ce programme continue à fournir une valeur forte au secteur de soins de longue durée.

La spécialisation dans les soins

Depuis la création des deux unités régionales en février 2017, Saint-Boniface continue de répondre aux demandes de la région pour améliorer le flux des patients en rendant disponible l'accès à 128 lits spécialisés pour personnes ayant des troubles de démence et des lésions cérébrales. Dans nos unités de soins spécialisés liés à la démence (96 des 128 lits), nous avons identifié des opportunités pour la formation et le développement afin d'appuyer notre personnel dans son interaction réussie avec les résidents ayant des comportements réactifs. Nous avons participé à l'élaboration de nouveaux outils de communication avec l'ORSW pour expliquer les services spécialisés pour les personnes avec des difficultés de comportement comparativement aux lits réguliers des foyers de soins personnels.

Nous avons adopté un programme national de formation du Advanced Gerontological Education (AGE) intitulé Approches Douces et Persuasives (ADP) dans le but d'augmenter notre capacité d'entraîner et d'appuyer notre personnel soignant pour qu'il puisse mieux gérer les résidents qui ont un comportement réactif. La Fondation s'est aussi engagée à un fonds de dotation de 100 000 \$ provenant des revenus actuels et futurs du tournoi annuel de golf tenu par First General Services pour appuyer ce programme.

Notre programme pour personnes avec lésions cérébrales continue à jouer un rôle très important dans l'offre des services régionaux pour les personnes qui n'ont pas d'options dans la communauté. Bien que le programme ait rencontré un niveau plus grand de comportements complexes depuis son élargissement en 2017, l'équipe interdisciplinaire a développé une plus grande expertise afin de répondre à cette clientèle grandissante.

Senior Quality Leap Initiative

En novembre 2017, Actionmarguerite s'est joint à l'initiative Senior Quality Leap (SQLI), un regroupement international d'organismes de premier rang en soins pour les aînés de partout au Canada et aux États-Unis ayant comme but de travailler ensemble pour améliorer la qualité de vie des résidents des foyers offrant les soins de longue durée. Nous sommes les premiers au Manitoba à adhérer à un tel groupe. SQLI incitera notre personnel d'aller de l'avant pour trouver des solutions à long terme afin d'améliorer la qualité des services. SQLI est une communauté de pratique engagée à utiliser la recherche fondée sur des données probantes et à partager les pratiques exemplaires parmi les établissements participants. Pour Actionmarguerite, il s'agit d'une occasion unique d'apprendre et de travailler avec des chefs de file nationaux sur des programmes divers d'amélioration de la qualité et d'utiliser l'évidence MDS / InterRAI pour mesurer l'impact de ces améliorations sur la qualité de vie de nos résidents. Des exemples de préoccupations au sujet de la qualité des soins des aînés sont la gestion de la douleur et la dépression. Étant membre de SQLI, Actionmarguerite pourra faire l'examen des solutions les plus efficaces et partager les résultats. Les solutions les plus efficaces pourront être par après mises en œuvre et devenir des pratiques

Une occasion de donner

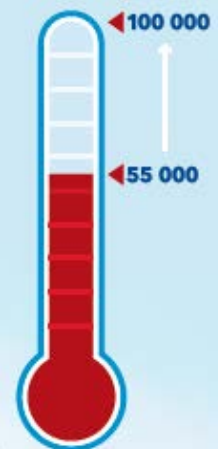
Appuyez le personnel soignant qui rehausse la qualité de vie des personnes atteintes de trouble de démence.

La compagnie First General Services est fière d'appuyer Actionmarguerite et ses initiatives depuis les 18 ans de son tournoi de golf sur invitation. Nous sommes aussi très fiers de partager avec vous que chaque année, grâce à votre aide et votre participation, nous avons pu inciter un plus grand nombre de gens à faire des dons à la Fondation Actionmarguerite.

Cette année, avec chaque dollar recueilli pour le nouveau *Fonds d'apprentissage approfondi de la démence*, la Fondation Actionmarguerite versera un dollar supplémentaire.

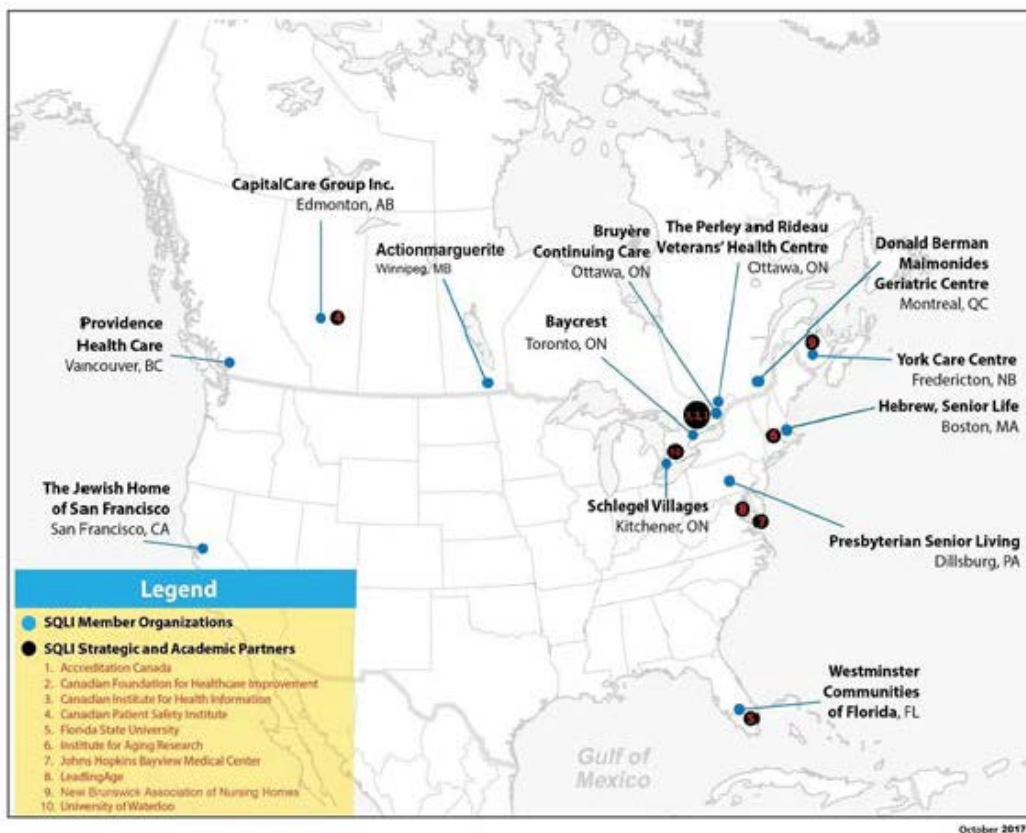
Aidez-nous donc à atteindre notre objectif de 100 000 \$!

Une fois l'objectif de collecte de fonds atteint, le fonds de dotation fournira des moyens permanents pour la mise en œuvre des programmes éducatifs pour le personnel d'Actionmarguerite. Le personnel qui travail auprès des personnes qui vivent avec des troubles de démence profitera d'une formation conçue pour assurer que tous les résidents sont traités avec compassion et respect de la dignité humaine.



exemplaires. L'accent est mis sur l'amélioration de la qualité de vie des résidents en utilisant l'approche de la « personne dans sa totalité » qui tient compte du corps, de l'âme et de l'esprit, et non seulement les médicaments et les traitements.

Actionmarguerite fait aussi l'implantation d'un sondage MDS / InterRAI sur la qualité de vie dans ses trois établissements. Ce sondage détaillé mesure la qualité selon la perspective de vie du résident tout en mettant en valeur les préoccupations plus profondes associées avec la dépression, la douleur ou autres éléments qui contribuent à la vision de la vie du résident. Dans bien des cas, notre réflexion institutionnelle et nos processus peuvent contribuer à penser qu'il n'y a rien à faire pour améliorer la qualité de vie.



L'initiative SQLI apporte une nouvelle perspective sur les soins aux aînés à

Actionmarguerite. L'impact que nos actions peuvent avoir lorsque nous nous comparons à d'autres organismes, non pas pour des fins de concurrence, mais plutôt de collaboration, est significatif. Cette communauté de pratique aidera à Actionmarguerite de penser différemment et découvrir des options sans fin. SQLI nous amène à demander des questions qui vont au-delà de ce que nous posons typiquement. Nous pouvons faire du réseautage avec de nouveaux partenaires qui nous inspirent tout en explorant des façons qui nous mènent à l'excellence pour mieux desservir nos clients.

L'engagement du personnel

En 2017-18, notre attention portait sur la communication, la reconnaissance, la gestion du rendement et le programme de retour au travail de notre personnel. Nos gestionnaires poursuivent leurs efforts pour rendre solides les équipes, écouter les préoccupations du personnel et trouver des solutions au niveau des unités. Saint-Vital a connu une baisse importante dans le recours au personnel temporaire d'agences mettant l'effort de combler les postes ouverts et de réduire le temps total de congés de maladie. Nos trois établissements continuent de développer les capacités de leadership chez le personnel infirmier en offrant un programme de mentorat.



Dawn Marceca, Gestionnaire des services aux résidents et Stephen Tautjo, Directeur adjoint des soins, présentent le certificat de reconnaissance à Marcilynn Brouillette, RN à Actionmarguerite Saint-Joseph.



Anna Lebrun, Gestionnaire des services aux résidents présente le certificat de reconnaissance à Rachid Marakkchi, LPN à Actionmarguerite Saint-Vital.

Durant la Semaine nationale du personnel infirmier et la Semaine nationale des travailleurs de la santé, Actionmarguerite a honoré son personnel infirmier et son personnel de soutien en décernant des prix d'appréciation aux récipiendaires choisis par leurs collègues de travail. Ils ont été reconnus pour leur service exemplaire et de faire preuve, jour après jour, de leur compassion et dévouement aux résidents et collègues.



Marielle Lafond, Chef des soins infirmiers et directrice des services aux résidents et Charles Gagné, directeur général présentent le certificat de reconnaissance à Ann Williamson, RN à Actionmarguerite Saint-Boniface.

Actionmarguerite a aussi tenu une cérémonie de reconnaissance pour les employés qui avaient accumulé 5 à 40 ans de service. Cet événement a également mis à l'honneur les employés qui allaient prendre leur retraite. Plus de 165 personnes ont participé à cette cérémonie qui comprenait un kiosque de prise de photos drôles, des jeux, une présentation de certificats et d'épinglettes, des discours, des témoignages, un diaporama de photos mettant en valeur toutes les personnes prenant leur retraite; tout ceci a été suivi d'un

bon



Luc Vandale, Suzie Plad, Candace Carrière, Actionmarguerite St-Boniface (absentes/absents: Analiza Simbulan, Gisèle Gorchitza)



Gideon Gatpayat, Actionmarguerite St-Joseph.



Rachelle Labossière, Jeanne Nadeau, Ingrid Gauthier, Actionmarguerite St-Vital.

souper et d'une soirée dansante. Cet événement a vraiment démontré le dévouement et l'engagement du personnel qui fait une différence dans la vie de chacun de nos résidents.

L'amélioration de l'engagement du personnel exige une équipe de gestionnaires dévoués à la direction future d'Actionmarguerite. Notre structure de gestion comprend 20 gestionnaires qui gèrent des programmes et services dans cinq établissements différents dont dépendent 850 employés et 250 bénévoles. La participation active et la contribution de chacun de ces gestionnaires sont importantes afin d'assurer que les services satisfont aux exigences gouvernementales et financières du secteur.

Avec la contribution de la Fondation Actionmarguerite, trois bulletins ont été publiés (été, hiver, printemps) pour partager avec les résidents, les familles, le personnel et le grand public une liste importante d'accomplissements et d'événements liés aux programmes. Des profils de résidents ont aussi été publiés par lesquels ils racontent leur histoire du passé maintenant qu'ils habitent Actionmarguerite. En partenariat avec La Liberté, au-delà de 1000 copies par édition sont imprimées et distribuées. Ces bulletins sont aussi accessibles sur le site Web d'Actionmarguerite.

Les soins et services aux résidents

En 2018, nos trois établissements ont été évalués par Santé Manitoba selon les normes provinciales liées aux foyers de soins de longue durée. Les résultats positifs obtenus lors de la visite des normes à Saint-Vital et à Saint-Joseph témoignent du travail assidu et du dévouement du personnel au cours des dernières années. Saint-Boniface n'a pas réussi aussi bien en raison de changements dans la restructuration des unités et la transition des gestionnaires et du personnel. Les efforts misaient sur la création et l'installation de nouveaux programmes. Les résultats renforcent l'importance du besoin de suivi constant et de vérification afin d'assurer le respect quotidien des normes de Santé Manitoba. Plusieurs des éléments requérant des mesures correctives ont déjà été mis en œuvre et l'équipe est engagée à faire des suivis sur les plans de soins de façon ardente et diligente.

Le travail se poursuit afin d'améliorer le processus de vérification et la documentation interdisciplinaire selon les recommandations de Santé Manitoba. Il est prévu que des visites surprises auront lieu en 2019.

Notre programme clinique en leadership a pris la charge de moderniser et de réorganiser entièrement notre Care Organizer (dossier de santé électronique) afin de mettre à jour les modules liés au processus et à la planification des soins pour mieux refléter les besoins changeants des résidents et les communications entre les membres de l'équipe interdisciplinaire.

Normes	Règlement	AMSB Outil 1	AMSJ Outil 2	AMSV Outil 2
1	Droits de résidents	Pas remplie		
2	Comité des résidents	-	Complet	Complet
3	Conditions générales d'admission	Complet	-	-
4	Renseignements liés à l'admission	-	-	-
5	Participation aux soins	-	Complet	Complet
6	Communication	-	-	-
7	Programme de soins intégrés	Pas remplie	Complet	Complet
8	Protection contre l'exploitation et les mauvais traitements	Complet	Complet	Complet
9	Mise en contention	Pas remplie	Complet	Complet
10	Services médicaux		Complet	Complet
11	Services de soins infirmiers	Complet	-	-
12	Services pharmaceutiques	Complet	Complet	Complet
13	Dossiers médicaux	-	Complet	Complet
14	Services alimentaires	-	-	-
15	Services d'entretien	-	Complet	Complet
16	Services de buanderie	-	-	-
17	Loisirs thérapeutiques	Partiellement complet	-	-
18	Soins spirituels et religieux	-	-	-
19	Sécurité	Pas complet	Complet	Complet
20	Mesures d'urgence	Complet	-	-
21	Contrôle des maladies infectieuses	-	Partiellement complet	Complet
22	Responsable	-	-	-
23	Personnel compétent	-	-	-
24	Formation professionnelle	Complet	Complet	Complet
25	Plaintes	-	Complet	Complet
26	Incidents et occurrences graves	Complet	-	-

Actionmarguerite a aussi établi un programme de mentorat pour le personnel infirmier afin d'appuyer ceux et celles qui ont moins de cinq ans d'expérience avec des ressources qui accentuent les soins infirmiers de longue durée de qualité. En plus de la formation de la pleine conscience, le programme de mentorat voit un infirmier expérimenté encadrer, appuyer et partager ses connaissances en soins aux aînés. Le programme comprend un manuel pour les participants et trois modules. Le manuel inclut des listes auto-évaluation, des plans d'action et des dépliants avec renseignements de l'Ordre des infirmiers et infirmières du Manitoba. Le programme a été mis en valeur dans l'édition de mai 2017 du bulletin du Syndicat des infirmières et infirmiers du Manitoba (MNU).

Notre équipe a également établi des outils d'évaluation améliorés pour le dépistage de la prévention du suicide ainsi que des protocoles de transferts d'urgence qui incluent des enveloppes de transfert liées à la condition médicale du résident et une meilleure communication durant la transition de soins de longue durée aux soins aigus. Des tableaux de communication ont aussi été montés sur les unités dressant une liste du personnel de chaque quart de travail responsable des soins aux résidents. Ceci a beaucoup amélioré la communication avec les familles en les aidant à savoir chaque jour qui sera responsable de prodiguer des soins à leurs chers bien-aimés.

Les affiches de Cerisiers en fleurs ont été créées pour sensibiliser davantage le personnel, les résidents et les visiteurs à être plus sensibles envers les résidents qui sont en fin de vie. Inspirées du modèle de l'hôpital Victoria, les affiches de Cerisiers en fleurs sont exposées et incitent les gens d'agir avec dignité et compassion durant les interactions avec l'un et l'autre et d'assurer le respect pour ceux et celles qui sont en fin de vie et les familles qui sont en deuil.

Actionmarguerite a aussi adopté sa politique sur l'aide médicale à mourir et a déclaré à l'ORSW et Santé Manitoba qu'elle s'abstiendra d'offrir le service dans ses établissements. Sa politique est conforme avec la politique de l'ORSW et elle est affichée sur son site Web et rendue accessible au public.

Actionmarguerite a également lancé un nouveau site Web sur une nouvelle plateforme moderne. Le nouveau site intègre nos trois établissements et leurs programmes ainsi que fournit aux familles, au personnel et au public des renseignements sur nos activités et événements. Le site est renouvelé tel qu'il donne l'occasion aux personnes de faire un don en ligne.

En 2017, plus de 50 personnes ont réussi un programme de formation en pleine conscience offert par un de nos travailleurs sociaux. Treize sessions de cours introductif lié à la pleine conscience ont aussi été offertes. Dans certaines situations, les moments de pleine conscience ont lieu lors de la présentation des rapports entre les quarts de travail.

Donner un coup de main, c'est semer la joie.

Devenez bénévole!

Un acte de compassion, un simple sourire, un appui envers une personne vivant en milieu de soins prolongés, tous ces gestes vous permettent de devenir membre de notre équipe dynamique. Si vous partagez nos valeurs de générosité, de bonté et de solidarité, nous vous invitons à offrir votre temps et vos talents à titre de bénévole dans une ambiance chaleureuse et conviviale.

VOUS EN PROFITEREZ AUTANT QUE NOS RÉSIDENTS.

Tendez la main dès maintenant. On attend votre appel au 204-233-3692, poste 553 ou envoyez-nous un courriel à info@actionmarguerite.ca



Actionmarguerite

Service & Compassion



Le programme de bénévoles à Actionmarguerite a demeuré stable pendant l'année, bien que le nombre de bénévoles ait diminué par rapport aux années précédentes. Nous avons perdu quelques bénévoles. En dépit du fait que nous continuons à recruter activement des bénévoles, plusieurs d'entre eux ne sont restés que pour une courte période de temps et nous ne réussissons toujours pas à les remplacer. La démographie des bénévoles est très différente à Saint-Vital qui semble attirer plutôt des personnes à la retraite comme bénévoles, tandis que la plupart de bénévoles à Saint-Boniface sont de nouveaux arrivants au Canada qui font du bénévolat jusqu'à ce qu'ils se trouvent un emploi ou apprennent l'anglais. Saint-Joseph a plus de stabilité quant aux bénévoles et continue d'attirer un bon nombre de bénévoles provenant des paroisses et des écoles. Nous avons intensifié nos efforts pour le recrutement de nouveaux bénévoles bilingues en distribuant des dépliants, en diffusant des annonces, et en

travaillant étroitement avec Volunteer Manitoba.

En 2018, nous avons tenu une première célébration pour mettre en valeur le travail des bénévoles pour tous nos établissements. Cette célébration à laquelle ont participé environ 125 bénévoles a accueilli les bénévoles de Saint-Joseph dans la famille d'Actionmarguerite. L'événement est célébré pendant la Semaine nationale des bénévoles. Cette année, Actionmarguerite a remercié ses bénévoles en affichant des témoignages, des

photos avec nos résidents, notre personnel et nos familles, des gestes de notre appréciation de leur contribution envers la culture et la vie de nos résidents.

Notre programme de jour a fonctionné près de sa capacité nominale cette année, même s'il y a eu une augmentation des frais de participation imposée par l'ORSW. Bien que la liste d'attente ait diminué quelque peu, il y a un grand besoin de programmes de jour pour que nos résidents puissent socialiser et aussi pour donner un peu de répit à la personne soignante.

À la fin de 2017, les résultats de notre sondage annuel de satisfaction des résidents et des familles ont été publiés. Ceci est la troisième et dernière fois que cet outil sera utilisé puisqu'il sera remplacé avec un nouvel outil de sondage sur la qualité de vie MDS / InterRAI suite à notre collaboration avec l'initiative SQLI.

Un total de 1 067 sondages ont été distribués en octobre 2017 aux résidents et aux familles. Un total de 222 sondages (251 en 2015) nous ont été retournés, soit un taux de réponse de 21 % (24 % en 2015 et 28 % en 2013). Les réponses des résidents représentaient 15 % (n=33) des répondants (31 % en 2015 et 37 % en 2013), tandis que 133 membres de la famille qui ont répondu représentaient 60 % (51 % en 2015 et 28 % en 2013) de tous les répondants. Saint-Joseph y participait pour la première fois.

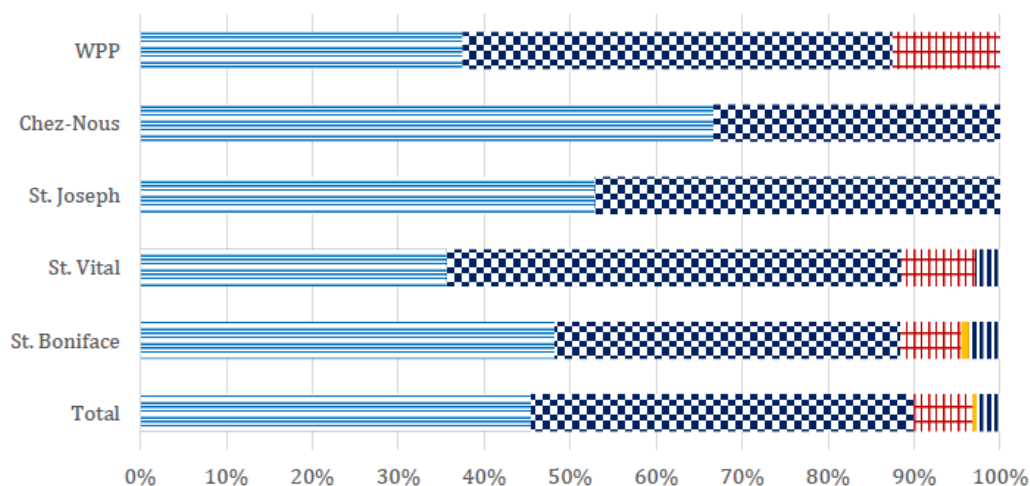
Le sondage continue a démontré des résultats relativement hauts de satisfaction dans quelques domaines clés, tels que :

- Plus de 91 % des répondants ont indiqué que le **personnel** était toujours ou presque toujours **familier avec les besoins spécifiques de soins requis pour les résidents** (94 % en 2015 et 89 % en 2013);
- Environ 91 % des répondants ont indiqué que le **personnel** était toujours ou presque toujours **accessible** lorsque voulu (90 % en 2015 et 90 % en 2013);
- Les répondants ont indiqué que 92 % du **personnel** était toujours ou presque toujours **attentif aux besoins des résidents** (92 % en 2015 et 91 % en 2013);
- Environ 92 % des répondants ont indiqué que le **personnel** a toujours ou presque toujours **démontré la compassion envers les résidents et eux-mêmes** (92 % en 2015 et 92 % en 2013);
- Seulement 80 % des répondants ont indiqué que **les membres du personnel communiquent entre eux entre les quarts de travail au sujet des besoins de soins changeants des résidents** (70 % en 2015 et 74,5 % en 2013);
- La plus haute note de 93 % a été obtenue lorsque les répondants ont indiqué que le **personnel traite les résidents avec dignité et respect** toujours ou presque toujours (96 % en 2015 et 94,5 % en 2013);
- Plus de 90 % des répondants ont confiance que **les soins sont prodigués en toute sécurité** (95 % en 2015 et 91 % en 2013);
- Plus de 80 % des répondants ont indiqué que **les résidents ont l'occasion de participer dans les activités quotidiennes ou récréatives** (83,7 en 2015 et 84,4 % en 2013); et,

- En dépit du fait que 78,4 % des répondants ont indiqué qu'ils étaient **satisfaits avec la qualité des repas**, cette question a reçu la note la plus négative (83,7 % en 2015 et 80,5 en 2013).

Globalement, 90,1 % (89,9 % en 2015 et 98,3 % en 2013) des résidents et familles répondants ont indiqué que **les soins et services répondaient à leurs attentes**. Les résultats ont été partagés avec le personnel et sont affichés sur notre site Web.

Les soins et services répondent aux attentes des résidents?
The overall care and services meet the resident's expectations?



	Total	St. Boniface	St. Vital	St. Joseph	Chez-Nous	WPP
☐ Toujours / Always	45,5	48,2	35,7	52,9	66,7	37,5
☐ Souvent / Most of the time	44,6	40,2	52,9	47,1	33,3	50
☐ Parfois / Not often	6,8	7,1	8,6	0	0	12,5
☐ Jamais / Never	0,5	0,9	0	0	0	0
☐ Aucune réponses / No answer	2,7	3,6	2,9	0	0	0

Amélioration des infrastructures

En janvier 2018, nous avons entrepris la deuxième phase du projet de la salle à dîner des résidents qui consistait en la rénovation des espaces de l'aile D avec l'objectif de créer des bureaux pour notre administration clinique au 185 Despins. Cette rénovation comprenait la modernisation des espaces désuets (bureaux, salle à dîner, les toilettes, salon des résidents, etc.) au rez-de-chaussée. L'installation de nouveaux meubles a aussi été faite. Les résidents et les familles vont accueillir leur place modernisée de rencontre et de passe-temps. Les priorités dans ce projet de rénovation étaient l'accessibilité et la création d'un espace fonctionnel.

Un nouveau système d'appel a été installé sur l'unité 3ABC au 185 Despins. Ce projet met fin à la mise à niveau et la standardisation du système d'appel infirmier à travers toutes nos unités et établissements. Nous allons aussi faire la mise à niveau du système de sécurité à Saint-Boniface, du système de carte d'accès et du système intégré d'alerte des résidents errants à Saint-Joseph. Ces améliorations s'avèrent nécessaires pour créer à nos résidents et notre personnel un milieu plus sûr et sécuritaire.

La prévention des incendies et l'alimentation de secours continuent d'être les priorités de financement pour l'ORSW en ce qui a trait au renouvellement de l'infrastructure. Saint-Joseph a fait la mise à niveau de son système de protection contre le feu. Saint-Boniface a fait la mise à niveau d'un nombre de systèmes protégés par la génératrice de secours et on prévoit y remplacer la pompe à incendies l'an prochain. Saint-Vital a remplacé l'un de ses cylindres hydrauliques de l'ascenseur et planifie de remplacer l'autre cylindre dans quelques années. Saint-Vital a aussi remplacé un de ses toits principaux sur le bâtiment original et Saint-Boniface planifie de finaliser le remplacement du toit par la fin 2019. Il est important de remarquer que le financement de ces projets d'infrastructure provient de l'ORSW – '*Safety and Security*', l'efficacité des opérations et les réserves de capital.

Suite à la cyber-attaque au début de 2017, Actionmarguerite a versé d'importants investissements pour le renforcement de la protection anti-virus, la mise à jour du serveur, serveur SAN et serveurs Exchange. Au début de 2018, une mise à jour importante de Microsoft Office a été faite. Cette amélioration a permis à Actionmarguerite d'être appuyée de façon plus sécuritaire et d'aider notre personnel à devenir plus efficace en ce qui a trait à la technologie informatique.

Enfin, nous continuons à faire des achats clés d'équipements capitaux dans nos domaines cliniques et de soutien, tels qu'un lave-vaisselle et des réservoirs d'eau chaude à Saint-Vital, des meubles pour le salon des résidents et une polisseuse à Saint-Joseph, ainsi que des fauteuils thérapeutiques, des chaises pour baignoires et des leviers mécaniques à Saint-Boniface.

Cadre de gouvernance et d'imputabilité

Actionmarguerite fonde son rendement selon le cadre de gouvernance de la Corporation catholique de la santé du Manitoba en tenant compte de sa planification stratégique et la promotion de son mandat. Les indicateurs de réussite sont établis selon les six perspectives de rendement principales : spiritualité, éthique, disposition de besoins non comblés, durabilité, excellence et mandat linguistique.

Spiritualité : assurer l'intégration de la santé spirituelle dans les programmes clés et mettre l'accent sur tous les besoins de la personne.

En plus d'appuyer les résidents et les familles en leur offrant des services spirituels et culturels, nous continuons d'intégrer nos équipes de services spirituels au sein des conférences de soins interdisciplinaires et nous continuons d'évaluer de près les soins affectifs et spirituels des résidents.

Le programme collabore entre les établissements, dont chacun adopte les meilleures pratiques et approches aux soins spirituels. L'équipe continue d'évoluer et de s'adapter aux besoins différents de la clientèle. En 2017-18, nous avons accueilli un nouveau coordonnateur en soins spirituels à Saint-Joseph et à Saint-Vital. L'abbé Robert Campeau a pris sa retraite comme aumônier à Saint-Vital après plus de 10 ans de service. L'abbé Alphonse Bongo de la paroisse Saint-Eugène a gracieusement accepté de fournir des services de soins spirituels. Des discussions se poursuivent aussi avec le Diocèse de Saint-Boniface sur comment nous allons collaborer à l'avenir en ce qui a trait à l'offre des services spirituels puisque le nombre de prêtres disponibles continue à baisser.

Notre programme implique de nombreux bénévoles qui visitent les résidents, tiennent des conversations et des sessions de prières et du rosaire ou font la lecture de la Bible pour ceux et celles qui le demandent. Nous dépendons d'un nombre de bénévoles pour les messes dans la chapelle afin de transporter les résidents, d'aider à la communion et d'appuyer les prêtres dans leur ministère. Nous avons aussi des bénévoles de longue date qui supportent des groupes de discussion non-confessionnels et d'autres qui offrent des sessions de prières communes pour ceux et celles qui veulent participer. Tous les bénévoles dans les services spirituels sont coordonnés et appuyés par notre programme formel de bénévolat. La disponibilité des bénévoles certains jours nous oblige à revoir les services et à trouver des nouveaux moyens de transporter les résidents aux services spirituels. De concert avec les paroisses, nous cherchons des façons innovatrices pour répondre aux besoins de tous.

Nous continuons d'accompagner les résidents en fin de vie tout en appuyant les familles qui sont en deuil lors du décès de leur cher. Chaque établissement organise des services commémoratifs une ou deux fois par an pour se souvenir des personnes qui ont quitté Actionmarguerite. Le bienfait de ces événements pour les familles est d'appuyer le processus de deuil en signalant l'importance de la vie de leur cher lors de leur passage à Actionmarguerite. Il est aussi important pour les membres du personnel de faire ses adieux aux personnes qu'ils ont appuyées durant leur séjour et de reconnaître que le personnel soignant a aussi subi une perte. Même si la vie et le travail doivent continuer, le personnel a lui aussi été affecté. Chacun des

établissements tient de brèves cérémonies d'adieu pour chaque départ, dans la chambre du défunt, comme geste de respect et de dignité de la personne.

En 2014, le programme de soins de longue durée de l'ORSW a lancé un outil d'évaluation et de comparaison des soins en fin de vie dans les foyers. Les résultats les plus récents de 2016 nous informent des contributions de toute l'équipe interdisciplinaire à la fin de vie des résidents. Le sondage donne des informations quantitatives et qualitatives offertes par les familles qui ont accepté l'invitation de participer au sondage 30 jours après le décès de leur proche.

Nous continuons d'offrir le programme Artists in Health Care. Ces spectacles ont lieu sur les unités et créent une atmosphère apaisante et purement culturelle pour les résidents. Le programme est gracieusement appuyé par l'Auxiliaire et le Sisters of Tildonk Endowment Fund.

Nous continuons aussi d'offrir une programmation spirituelle, affective et sensible aux résidents des Premières nations. Ceci inclut une cérémonie de 'smudging' et un 'pow wow' pour les résidents au 185 Despins. Selon les témoignages de certains résidents, le 'smudging' leur redonne un sens d'appartenance aux traditions des peuples autochtones et des enseignements sacrés.

Actionmarguerite a aussi profité d'un don de la Fondation catholique du Manitoba afin d'améliorer le programme d'appui aux familles qui veillent leurs chers en fin de leur vie. L'équipe offre aux familles des ressources, des rafraîchissements et de la nourriture afin de les soutenir pendant les heures où elles accompagnent leur cher durant leurs derniers jours. Cet appui financier permet d'approvisionner les éléments nécessaires et ceci est apprécié par les familles.

La dimension spirituelle reste donc au cœur de la mission d'Actionmarguerite. De plus en plus, les équipes de soins s'adaptent et s'ouvrent à répondre aux besoins des résidents et du personnel. Il existe un désir de continuer d'évoluer dans le domaine de la spiritualité et de la pleine conscience, non seulement comme un élément distinct de la culture organisationnelle, mais plutôt comme témoin d'accompagner les résidents et les familles à cette étape de la vie de la personne.

Éthique : promouvoir une culture de compassion et de comportements éthiques qui respectent notre mission et nos valeurs.

Le programme Health Care Ethics Service est en état de transition étant donné la retraite de Pat Murphy et George C. Webster. Un service d'éthique formel est important afin de soutenir l'éducation, le développement et la politique d'appui. Actionmarguerite continue à participer au Service d'éthique de l'ORSW, cependant, le programme n'est pas si présent qu'il l'était avec le Health Care Ethics Service.

Disposition des besoins non comblés : répondre aux besoins de santé des clients, y inclus les besoins linguistiques et culturels, en offrant une programmation innovatrice en partenariat avec les autres fournisseurs de services.

Dû en grande partie à l'engagement de la CCSM d'appuyer l'optimisation des soins et services dans le cadre de ses services communautaires, il y a un nombre d'initiatives en voie de développement en 2017-18 qui répondront aux besoins non comblés.

Bien que nous n'ayons pas réussi à poursuivre la proposition de projet avec l'Hôpital de Saint-Boniface en 2016-17 pour créer une unité de transition à l'unité 3ABC à Saint-Boniface, nous avons maintenant élaboré une proposition de projet pour créer une unité de soins de transition / convalescence qui s'harmonise avec le plan de fusion du système actuellement mis en œuvre au niveau régional. Nous continuons à travailler avec l'Hôpital de Saint-Boniface et le Centre de santé Saint-Boniface à dédier cette unité à la population francophone qui est présentement pas nécessairement bien appuyée en raison de nombreuses transformations du système de santé régional.

Nous avons aussi élaboré une proposition de projet en partenariat avec les Charités Despins pour élargir nos soins aux programmes desservant nos aînés afin d'améliorer les services communautaires, tels que les soins à domicile et le programme de logements avec services de soutien. Ce projet prévoit qu'Actionmarguerite, Résidence Despins, Villa Aulneau et possiblement d'autres logements pour aînés établissent un programme plus formel d'appui à domicile ayant comme intention d'appuyer le vieillissement chez soi et de fournir plus de soins continus pour les aînés dans la communauté.

Enfin, une troisième proposition à l'ORSW sera soumise pour désigner l'Unité Marguerite à Saint-Vital comme une unité de besoins spéciaux afin de mieux traiter la complexité des types de comportements associés avec la démence. Cette proposition se verrait aussi convertir des espaces en des lits additionnels dans le foyer de soins personnels ainsi que de garantir du financement supplémentaire pour augmenter la sécurité et l'appui du personnel infirmier qui prodigue ces soins.

Nous sommes en train de revoir des options quant à la propriété adjacente à Saint-Joseph. Il y a un intérêt dans le secteur privé d'établir un partenariat avec nous pour développer un modèle de logements pour les aînés. Ce projet potentiel continuera de se concrétiser dans l'année qui vient. De plus, les besoins d'infrastructure et d'améliorations environnementales à Saint-Joseph sont au-delà du financement existant; il devient nécessaire que nos résidents profitent d'un meilleur milieu. Des discussions et des plans quant à la faisabilité d'ajouter des unités supplémentaires et d'améliorer quelques espaces actuels deviennent de plus en plus nécessaires dans un avenir proche. Nous espérons travailler de près avec les Friends of St. Joseph's, l'ORSW et autres partenaires pour élaborer un plan qui augmentera la gamme de services aux aînés dans la région de Garden City.

Nous continuons à bénéficier de fonds fiduciaires, tels que le Fonds Ghislaine-Lacerte afin d'enrichir notre programme culturel à 450, chemin River. Ce fonds fournit des ressources additionnelles pour appuyer le

programme du Festival du Voyageur et d'autres événements pendant l'année. Nous profitons aussi du Fonds de compassion établi par les Sœurs Ursuline de Tildonk qui vient appuyer le programme de sensibilisation à la pleine conscience et la compassion pour notre personnel.

Durabilité : assurer la viabilité financière en optimisant la livraison des soins et des services selon les pratiques exemplaires.

En 2017-18, nous continuons d'améliorer la planification et le remplacement des équipements en fonction d'un plan de 10 ans. Nous continuons à centraliser nos opérations et les postes partagées lorsque les opportunités se présentent et lorsque c'est logique.

Nous continuons d'améliorer la viabilité financière du programme de logements avec services de soutien. L'entente de services pour le programme de logements s'est terminée en 2013 et aucun renouvellement n'est anticipé d'ici mars 2019. L'ORSW a reconnu la nécessité d'augmenter le financement en 2017-18 par environ 2,0 % seulement. Aucun financement rétroactif n'est anticipé.

L'entente de services pour les entités a pris fin en mars 2015. Plusieurs heures de négociations ont été consacrées au renouvellement de cette entente en 2016-17. Ces négociations ont toutefois été suspendues par l'Office régional de la santé de Winnipeg suite aux annonces liées à 'Guérir notre système de santé'. Des ententes de prolongement ont été approuvées jusqu'en mars 2019.

Excellence : atteindre 100 % des normes de Santé Manitoba aux foyers de soins personnels et 100 % de la mise en œuvre du plan de qualité de l'ORSW.

Le conseil d'administration prend connaissance à chaque trimestre du nombre d'indicateurs de qualité, y inclus le nombre de plaintes, le temps d'agences, les coûts des médicaments, les temps d'attente dans les hôpitaux et en communauté pour le placement dans un foyer, le taux de disponibilité des logements avec services de soutien, les taux de participation au programme de jour, le pourcentage d'audits effectués, le nombre de violations des informations confidentielles protégées ainsi que du nombre d'indicateurs en provenance des évaluations MDS. Un sommaire des indicateurs de qualité se trouve dans les pages à suivre.

Ces indicateurs permettent au conseil d'administration et au comité de qualité des soins et services de revoir les données historiques et comparatives. Plusieurs stratégies locales et régionales, programmes d'éducation et audits sont introduits afin d'améliorer l'ensemble de la qualité.

Mandat linguistique : créer une capacité interne qui appuie la désignation linguistique et le mandat de desservir la population francophone.

Nous sommes dans le processus de recruter une personne pour un nouveau poste établi, soit Coordinatrice ou coordonnateur de la formation du personnel et des services en langue française. Ce nouveau poste fera rapport aux ressources humaines et mettra l'accent sur notre capacité de développer, de

promouvoir et d'appuyer l'offre active des services en français. Sans ressources engagées, il sera impossible d'appuyer notre mandat d'offre active, de formation linguistique sur place, et d'évaluer le niveau de langue et des services de traduction.

Le poste devient clé pour développer des stratégies qui appuieront la diversité culturelle et linguistique de notre main-d'œuvre ainsi que nos résidents et leurs familles qui exigent de notre personnel une plus grande sensibilité et offre active en tout temps.

Enfin, le poste appuiera et facilitera le développement des programmes de leadership à tous les niveaux de l'organisme. Il y a un besoin grandissant de développer à l'interne une prochaine génération de gestionnaires et hauts dirigeants dans l'organisation.

La prochaine section présente les indicateurs clés de qualité et de rendement qui deviennent importants à évaluer notre progrès.

Fondation Actionmarguerite

La Fondation Actionmarguerite continue d'appuyer la mission d'Actionmarguerite. Le Conseil d'administration s'est rencontré deux fois cette année pour remplir ses responsabilités fiduciaires. Des activités liées à la cueillette de fonds dans l'année calendaire 2017 ont été une campagne de lettres par la poste, des dons en mémoire et un nombre de dons par bénéficiaires de testaments. En 2017, un total de 79 663 \$ a été cueilli.

La Fondation doit trouver de nouvelles approches et une énergie renouvelée pour augmenter nos fonds et contribuer financièrement au développement de nos programmes. Nous espérons continuer de travailler avec la CCSM pour trouver de nouveaux moyens pour prélever des fonds qui appuieraient une demande grandissante d'équipement, rénovations, éducation et développement de mission.

La contribution totale de la Fondation Actionmarguerite en 2017-18 était de 117 531 \$ (80 874 \$ à Saint-Boniface et 36 657 \$ à Saint-Vital). Le financement pour ce programme est limité aux revenus des produits de nos fonds et nous ne contribuons pas au-delà du quota de déboursement et de la politique de dépenses, tel que prescrit par notre entente avec la Winnipeg Foundation. Nous sommes engagés à protéger nos fonds capitaux pour des besoins futurs.

Actionmarguerite Saint-Joseph a aussi reçu de Friends of St. Joseph's une contribution de 56 580 \$ vers le maintien du programme de soins spirituels à Saint-Joseph.

Indicateurs de qualité

Tableau 1 – Résultats globaux

2016-2017	Saint-Boniface			Saint-Vital			Saint-Joseph		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015
Résidents de plus de 85 ans en soins de longue durée (SLD)	41.2%	42.9%	47.4%	58.3%	61.6%	64.9%	57.9%	59.8%	63.9%
Résidents de moins de 65 ans en SLD	19.5%	19.9%	15.6%	1.4%	1.5%	0.9%	3.0%	3.8%	0.8%
Résidents de sexe féminin en SLD	62.7%	62.2%	65.8%	74.8%	76.3%	75.8%	81.2%	84.8%	85.2%
Résidents atteints de démence en SLD	55.6%	47.9%	53.7%	65.7%	70.9%	73.0%	56.9%	56.0%	66.4%
Résidents atteints d'insuffisance cardiaque congestive en SLD	10.1%	11.3%	11.9%	11.4%	10,4%	11.8%	14.6%	19.2%	16,8%

Source: Institut canadien d'information sur la santé, Votre système de santé, juin 2018

Tableau 2 : L'utilisation potentiellement inappropriée d'antipsychotiques en soins de longue durée (pourcentage des résidents)

Cet indicateur rend compte du nombre de résidents en soins de longue durée qui prennent des antipsychotiques sans avoir reçu un diagnostic de psychose. Ces médicaments sont parfois utilisés pour gérer le comportement des résidents atteints de démence.

Une faible valeur est souhaitable.

Source: Institut canadien d'information sur la santé, Votre système de santé, juin 2018

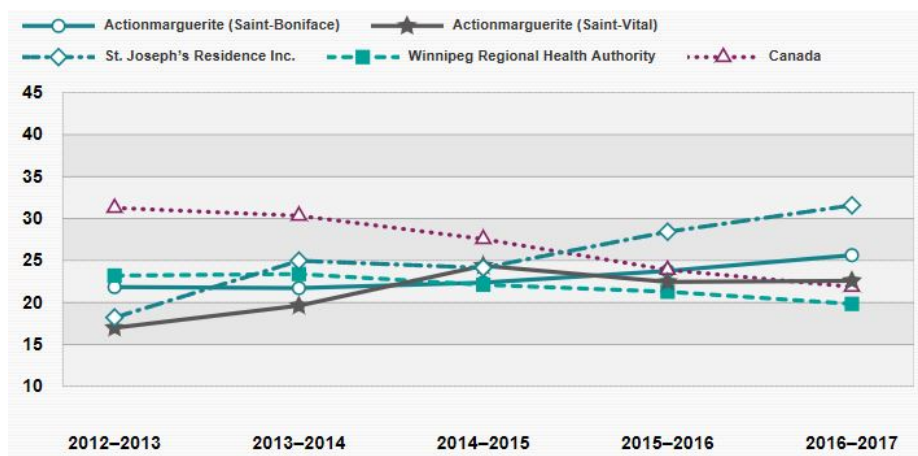
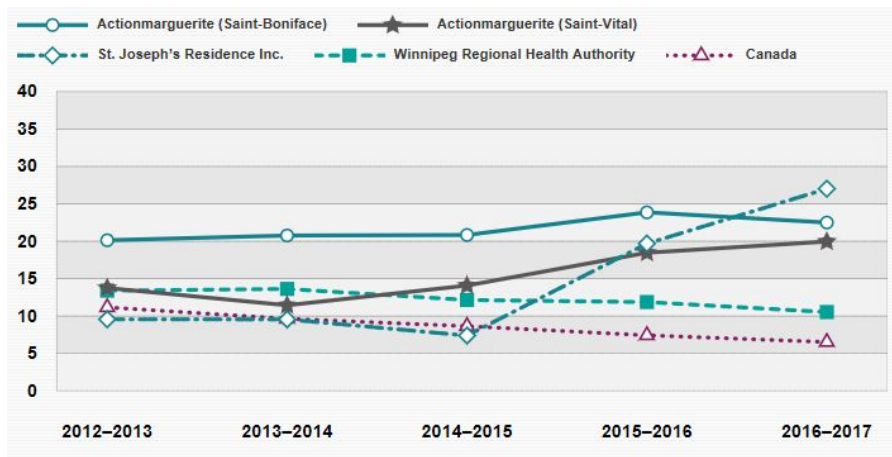


Tableau 3 : Recours à la contention en soins de longue durée (pourcentage des résidents)

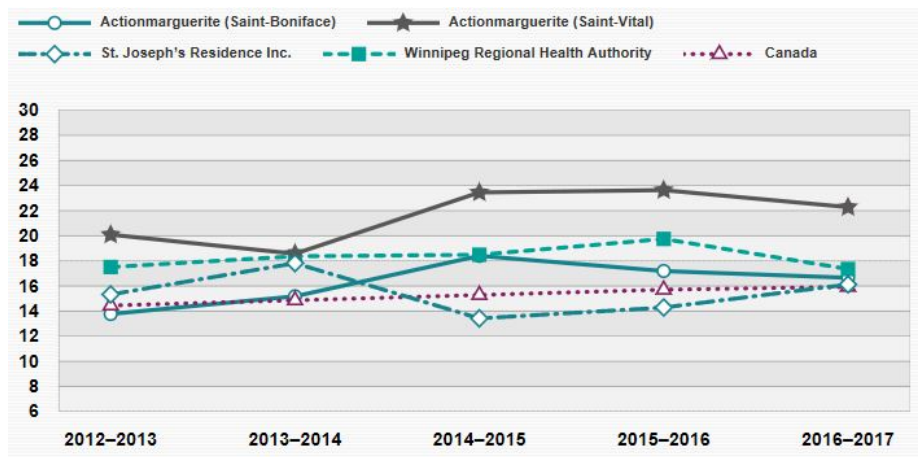
Cet indicateur rend compte du nombre de résidents contraints physiquement sur une base quotidienne. La contention est parfois utilisée pour gérer les comportements ou prévenir les chutes. Une faible valeur est souhaitable.



Source: Institut canadien d'information sur la santé, Votre système de santé, juin 2018

Tableau 4
Chutes dans les derniers 30 jours dans les soins de longue durée (pourcentage des résidents)

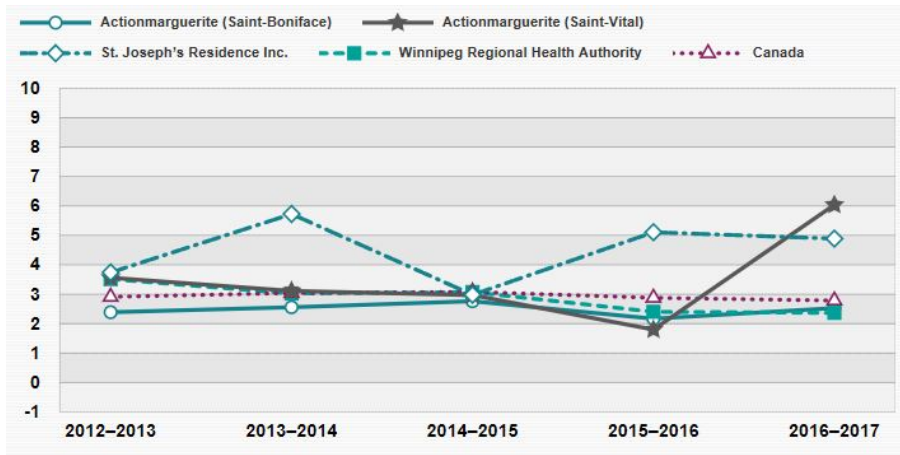
Cet indicateur rend compte du nombre de résidents en soins de longue durée qui ont fait une chute dans les 30 jours précédant leur évaluation clinique trimestrielle. Les chutes sont la principale cause de blessures chez les aînés. Une faible valeur est souhaitable.



Source: Institut canadien d'information sur la santé, Votre système de santé, juin 2018

Tableau 5 : Aggravation d’une plaie de pression en soins de longue durée (pourcentage des résidents)

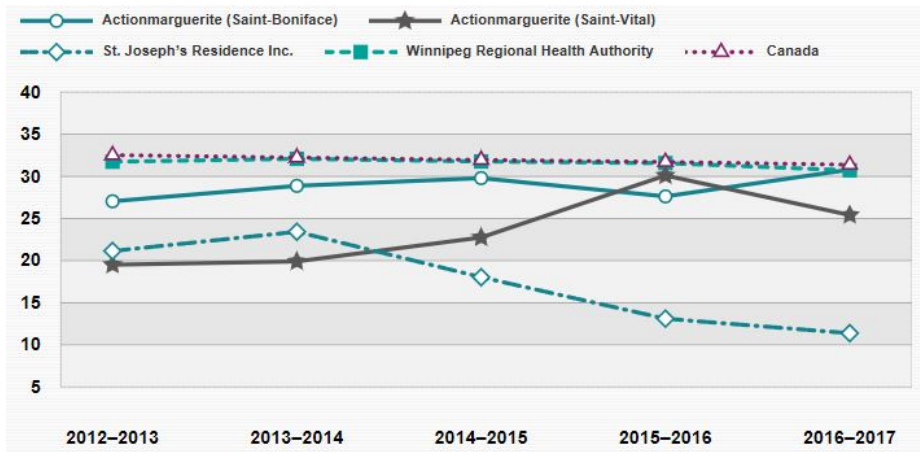
Cet indicateur rend compte du nombre de résidents en soins de longue durée dont la plaie de pression de stade 2, 3 ou 4 s’est aggravée par rapport à l’évaluation précédente. Une faible valeur est souhaitable.



Source: Institut canadien d’information sur la santé, Votre système de santé, juin 2018

Tableau 6 : Amélioration des fonctions physiques en soins de longue durée (pourcentage des résidents)

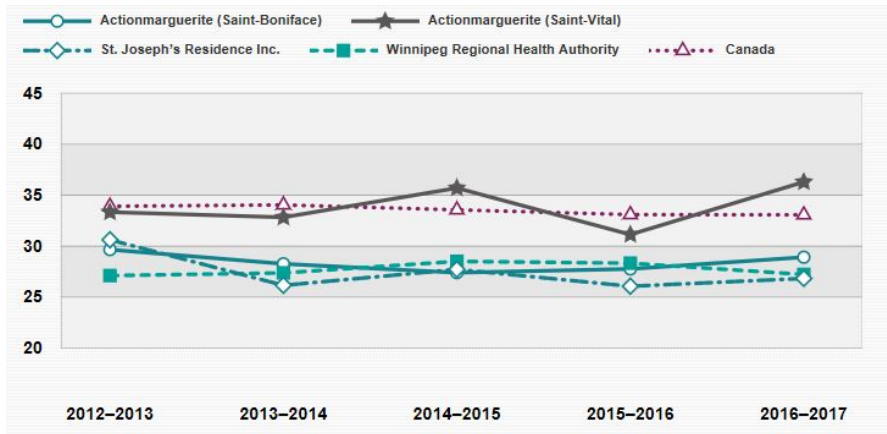
Cet indicateur rend compte du nombre de résidents en soins de longue durée dont la performance dans les activités de la vie quotidienne associées à une perte d’autonomie intermédiaire (transfert et déplacement) s’est améliorée, ou dont l’autonomie à cet égard est demeurée complète. Un résultat élevé est souhaitable.



Source: Institut canadien d’information sur la santé, Votre système de santé, juin 2018

Tableau 7 : Détérioration des fonctions physiques en soins de longue durée (pourcentage des résidents)

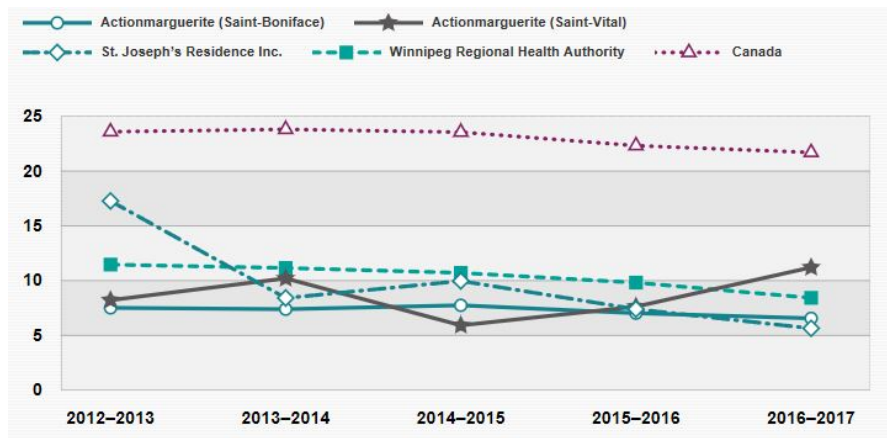
Cet indicateur rend compte du nombre de résidents en soins de longue durée dont la performance dans les activités de la vie quotidienne associées à une perte d'autonomie intermédiaire (transfert et déplacement) s'est détériorée, ou dont la dépendance à cette égard est demeurée complète. Une faible valeur est souhaitable.



Source: Institut canadien d'information sur la santé, Votre système de santé, juin 2018

Tableau 8 : Aggravation de l'humeur dépressive en soins de longue durée (pourcentage des résidents)

Cet indicateur rend compte du nombre de résidents en soins de longue durée dont les symptômes de dépression se sont aggravés. Une faible valeur est souhaitable.

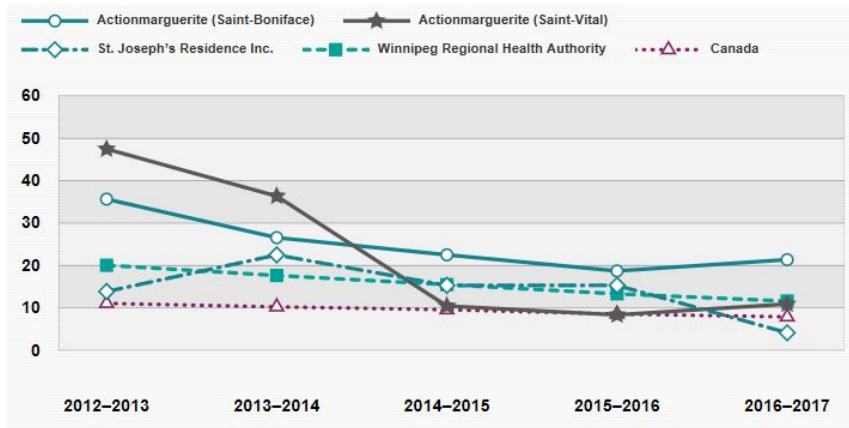


Source: Institut canadien d'information sur la santé, Votre système de santé, juin 2018

Tableau 9 : Ressent de la douleur en soins de longue durée (pourcentage des résidents)

Cet indicateur rend compte du nombre de résidents en soins de longue durée qui avaient de la douleur.

Une faible valeur est souhaitable.

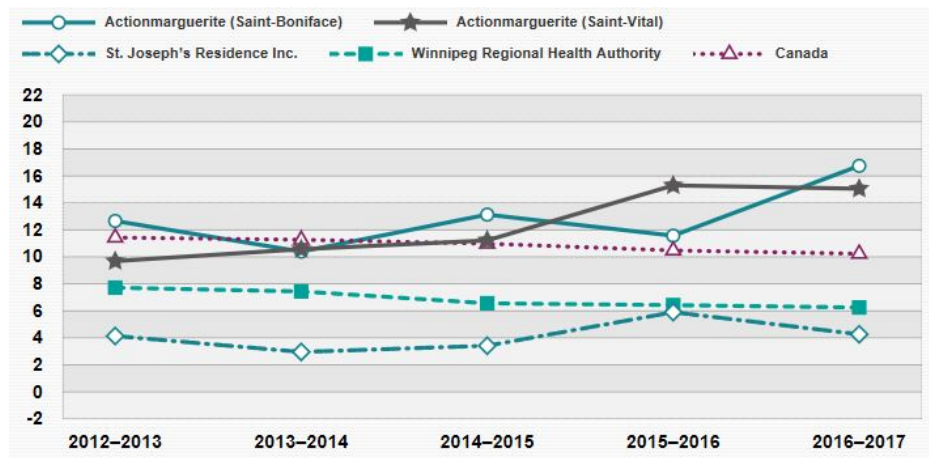


Source: Institut canadien d'information sur la santé, Votre système de santé, juin 2018

Tableau 10 : Aggravation de la douleur en soins de longue durée (pourcentage des résidents)

Cet indicateur rend compte du nombre de résidents en soins de longue durée dont la douleur s'est intensifiée. L'intensification de la douleur peut être liée à plusieurs problèmes, incluant des complications médicamenteuses et une mauvaise gestion des médicaments.

Une faible valeur est souhaitable.



Source: Institut canadien d'information sur la santé, Votre système de santé, juin 2018

**Tableau 11 : Le pourcentage des employés bilingues dans les postes désignés bilingues (2008-2018)
(Saint-Boniface et Saint-Vital seulement, en date de mars de chaque année)**

ORSW - SLF Désignation des postes bilingues										
Actionmarguerite - 2009-2018										
Saint-Boniface	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Administration	71%	75%	80,7%	85,8%	76,4%	74,5%	77%	77%	77%	87%
RN / PN	55%	62%	55,8%	58,4%	49,2%	62,6%	45%	46%	44%	40%
LPN	63%	52%	63,6%	56,8%	39,2%	30,1%	24%	33%	30%	27%
HCA	48%	42%	39,1%	44,8%	46,1%	46,8%	46%	47%	46%	44%
Allied Health	89%	76%	75,3%	92,6%	66,2%	83,2%	64%	74%	56%	66%
Autre	69%	70%	71,8%	52,7%	68,4%	70,5%	74%	58%	52%	34%
Entretien Ménager / Buanderie	87%	87%	81,1%	83,8%	87,0%	86,5%	91%	90%	90%	91%
Service diététitique	80%	77%	69,1%	67,7%	73,2%	71,1%	73%	77%	77%	59%
Programme de jours	83%	83%	61,6%	84,9%	66,6%	56,4%	62%	85%	71%	64%
Housing		61%	50,6%	48,7%	55,0%	49,9%	44%	51%	47%	34%
Saint-Vital	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Administration	100%	100%	100,0%	100,0%	90,7%	82,8%	81%	75%	75%	100%
RN / RPN	83%	81%	64,7%	53,1%	45,0%	51,2%	39%	39%	36%	26%
LPN	93%	69%	59,4%	81,3%	64,8%	70,2%	60%	60%	49%	45%
HCA	94%	76%	62,1%	100,6%	69,7%	70,1%	65%	70%	68%	68%
Autre	94%	86%	65,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	86%	91%	88%
Entretien Ménager / Buanderie	100%	91%	96,3%	97,9%	100,0%	78,9%	76%	86%	79%	84%
Service diététitique	92%	53%	69,1%	69,6%	37,2%	36,3%	28%	37%	30%	21%

**ACTIONMARGUERITE (SAINT-BONIFACE) INC.,
ACTIONMARGUERITE (SAINT-VITAL) INC. AND
ACTIONMARGUERITE (ST. JOSEPH) INC.**

Schedule of Combined Statement of Operations - Operating Fund

Year ended March 31, 2018

	PCH Program St. Joseph	PCH Program Saint-Vital	PCH Program Saint-Boniface	Adult Day Program	Supportive Housing Program	2018 Total	2017 Total
Revenue:							
Winnipeg Regional Health Authority \$	5,429,123	\$ 8,047,900	\$ 21,846,861	\$ 406,483	\$ 802,608	\$ 36,532,975	\$ 36,722,466
Resident and service fees	1,888,169	2,975,455	5,320,853	84,173	393,538	10,662,188	10,481,557
	7,317,292	11,023,355	27,167,714	490,656	1,196,146	47,195,163	47,204,023
Offset income:							
Cafeteria	4,237	41,161	108,916	-	-	154,314	144,203
Interest	-	1,575	3,477	-	-	5,052	3,169
Donations	57,555	5,817	7,912	-	-	71,284	62,735
Parking	22,396	41,117	81,959	-	3,509	148,981	149,366
Shared Services	24,363	62,475	973,405	-	29,926	1,090,169	1,154,350
Grants	500	4,214	700	-	-	5,414	5,879
Recoveries:							
General	27,914	56,891	243,102	-	-	327,907	331,965
Other	-	(138,953)	(107,405)	-	100	(246,258)	662,078
	136,965	74,297	1,312,066	-	33,535	1,556,863	2,513,745
	7,454,257	11,097,652	28,479,780	490,656	1,229,681	48,752,026	49,717,768
Expenses:							
Salaries and wages	5,223,253	7,890,797	20,245,858	230,274	830,740	34,393,922	34,816,801
Employee benefits	1,198,429	1,732,937	4,322,006	32,683	143,684	7,419,739	7,576,888
Other supplies and expenses	166,535	226,466	493,341	11,206	16,437	913,985	896,148
Medical and surgical supplies	102,879	124,275	319,344	-	-	546,498	520,459
Drugs	8,780	3,201	7,770	-	-	19,751	25,065
Food costs	291,836	382,261	709,936	38,175	173,613	1,595,021	1,660,536
Utilities	146,677	239,582	494,740	-	-	871,999	850,626
Telephone and sundry	32,907	29,989	99,367	1,633	2,703	166,579	163,848
Travel	34,527	76,707	95,304	151,853	1,578	359,969	371,883
Professional and other fees	61,815	(17,700)	91,917	40	356	136,428	317,276
Advertising and public relations	76	99	10,944	-	644	11,763	24,056
Insurance	24,084	36,089	60,414	-	-	120,587	113,299
Equipment	47,869	110,804	259,433	3,332	7,595	429,033	417,878
Buildings and grounds	101,542	242,321	301,908	-	545	646,316	765,602
Interest	58	10,588	186,187	-	-	196,833	214,032
	7,440,467	11,069,396	27,698,469	469,196	1,150,895	47,828,423	48,734,397
Excess (deficiency) of revenue over expenses before the undemoted	13,790	28,256	781,311	21,460	78,786	923,603	983,371
Prior year adjustments	-	-	-	-	-	-	(5,607)
Winnipeg Regional Health Authority employee future benefits receivable	(603)	41,625	(48,252)	-	-	(7,230)	129,527
Employee future benefits	603	(41,625)	48,252	-	-	7,230	(129,527)
Excess (deficiency) of revenue over expenses	13,790	28,256	781,311	21,460	78,786	923,603	977,764
Transfer to Capital Fund for additions to capital assets	(13,782)	(11,470)	(449,264)	(11,446)	(6,584)	(492,546)	(372,320)
Program surplus (deficit) \$	8	\$ 16,786	\$ 332,047	\$ 10,014	\$ 72,202	\$ 431,057	\$ 605,444

Shared services: Saint-Boniface, Saint-Vital and St. Joseph have an agreement to share the cost of specific employee services based on the time spent on each program. Revenue and expenses related to shared services have been eliminated in the Combined Statement of Operations.

États financiers condensés résumés

Actionmarguerite (Saint-Boniface) Inc.; Actionmarguerite (Saint-Vital) Inc.; St. Joseph's Residence Inc.

BILANS RÉSUMÉS COMBINÉS

31 mars 2018 et 31 mars 2017

	2018	2017
	\$	\$
Actif	41 848 904	40 594 018
Passif et apports reportés	34 026 294	33 616 598
Soldes des fonds	7 822 610	6 977 420
	41 848 904	40 594 018

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

Pour l'année se terminant au 31 mars 2018 et au 31 mars 2017

	Fonds d'administration	Fonds grevé d'affectations d'origine interne et activités diverses	Fonds de capital	2018 Total \$	2017 Total \$
Revenus :					
L'Office régional de la santé de Winnipeg	36 532 975	-	-	36 532 975	36 722 466
Frais de services et de résidences	10 662 188	-	-	10 662 188	10 481 557
	47 195 163	-	-	47 195 163	47 204 023
Amortissement des apports reportés	-	-	1 378 487	1 378 487	1 347 986
Recettes de compensation	520 802	272 430	-	793 232	1 631 113
	47 715 965	272 430	1 378 487	49 366 882	50 183 122
Charges	46 792 362	34 011	1 695 319	48 521 692	49 294 361
Excédent (insuffisance) des recettes par rapport aux charges avant les éléments suivants	923 603	238 419	(316 832)	845 190	888 761
Redressement apporté par l'Office régional de la santé de Winnipeg à l'exercice précédent	-	-	-	-	(61 381)
Avantages sociaux futurs à recouvrer auprès de l'Office régional de la santé de Winnipeg	(7 230)	-	-	(7 230)	129 527
Obligation au titre des avantages sociaux futurs	7 230	-	-	7 230	(129 527)
Excédent (insuffisance) des recettes par rapport aux charges	923 603	238 419	(316 832)	845 190	827 380
Soldes des fonds au début de l'exercice	(308 768)	4 382 904	2 903 281	6 977 420	6 150 040
Virement au fonds de capital	(492 546)	(457 197)	949 743	-	-
Virement du surplus du programme de soins de longue durée	(348 833)	348 833	-	-	-
Virement du surplus du programme de soins de jour	(10 014)	10 014	-	-	-
Virement du surplus du programme de logement avec services de soutien	(72 202)	72 202	-	-	-
Soldes des fonds à la fin de l'exercice	(308 759)	4 595 173	3 536 192	7 822 610	6 977 420

États financiers résumés - Fondation

Fondation Actionmarguerite Foundation

BILAN RÉSUMÉ

31 décembre 2017 et 31 décembre 2016

	2017	2016
	\$	\$
Actifs	<u>3 675 462</u>	<u>3 419 952</u>
Passif	4 039	3 812
Soldes des fonds	<u>3 671 423</u>	<u>3 416 140</u>
	3 675 462	3 419 952

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

Pour l'année se terminant au 31 décembre 2017 et au 31 décembre 2016

	2017	2016
	\$	\$
Revenus :		
Dons et collectes de fonds	79 633	45 441
Revenus de placement	<u>316 531</u>	<u>240 495</u>
	396 165	285 936
Dépenses	<u>140 881</u>	<u>111 927</u>
Excédent des revenus		
sur les dépenses pour l'exercice	255 283	174 009
Soldes des fonds au début de l'exercice	<u>3 416 140</u>	<u>3 242 131</u>
Soldes des fonds à la fin de l'exercice	3 671 423	3 416 140

Placements

	2017	2016
	\$	\$
Dépôts à terme	90 000	90 000
Placement - Fondation de Winnipeg		
Fonds gérés	3 186 632	3 020 483
Fonds de dotation	<u>130 927</u>	<u>95 013</u>
	3 317 559	3 115 495
	3 407 559	3 205 495

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.

Membres des conseils d'administration et de la direction

ACTIONMARGUERITE	FONDATION ACTIONMARGUERITE	FRIENDS OF ST. JOSEPH'S
Ken Chartrand Micheline Lafond Marc Labossière Carole Freynet-Gagné Claudette Toupin Daniel E. Lussier Gisèle Lapointe Stéphanie Roy Christian Monnin* (démission oct. 2017)	Ken Chartrand Micheline Lafond Marc Labossière Carole Freynet-Gagné Claudette Toupin Daniel E. Lussier Gisèle Lapointe Stéphanie Roy Christian Monnin* (démission oct. 2017)	Fatima Mota Maria Cabral Marge Kemerle Lydia Pronyk Toni Squires

CHARLES GAGNÉ	MARIELLE LAFOND	DENIS FREYNET	SHEILA BAYDA
			
Directeur général	Chef des soins infirmiers et directrice des services aux résidents	Chef des opérations et des finances	Chef des ressources humaines

Corporations

**ACTIONMARGUERITE
(SAINT-BONIFACE) INC.**

**185, rue Despins
Winnipeg (Manitoba)
R2H 2B3**

204-233-3692

**ACTIONMARGUERITE
(SAINT-VITAL) INC.**

**450, River Road
Winnipeg (Manitoba)
R2M 5M4**

204-254-3332

**ACTIONMARGUERITE
(SAINT-JOSEPH) INC.**

**1149, avenue Leila
Winnipeg (Manitoba)
R2P 1S6**

204-697-8031

**FONDATION
ACTIONMARGUERITE
FOUNDATION INC.**

**185, rue Despins
Winnipeg (Manitoba)
R2H 2B3**

204-233-3692

**FRIENDS OF ST. JOSEPH'S
RESIDENCE INC.**

**1149, avenue Leila
Winnipeg (Manitoba)
R2P 1S6**

204-697-8031



Actionmarguerite

Service & Compassion

Programmes et services

Actionmarguerite vise à maintenir ses valeurs essentielles de respect, d'hospitalité, de collaboration et d'excellence. L'essentiel de notre mission est d'agir avec compassion envers les autres et d'appuyer ceux et celles que nous desservons. Actionmarguerite dépend de ses 900 employés, 300 bénévoles, les nombreux donateurs et la communauté entière afin d'assurer le bien-être, le confort et la qualité de vie des individus et des familles qui bénéficient de nos programmes et services :

- **Programme de soins de longue durée** : offert dans les foyers pour personnes âgées au 1149, avenue Leila, 450, chemin River et 185, rue Despins (422 lits);
- **Soins pour adultes aux besoins de santé complexes** : pour adultes ayant des besoins et des problèmes de santé chroniques, au 185, rue Despins (43 lits);
- **Soins aux personnes atteintes de démence** : soins spécialisés aux personnes atteintes de démence et de troubles connexes (86 lits);
- **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 problèmes de santé permanents (48 suites);
- **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 (150 clients par semaine);
- **Programme de répit** pour les membres de la communauté qui exigent des soins et services temporaires tout en offrant du répit pour les personnes soignantes (2 lits);
- **Services spirituels et services de loisirs;**
- **Services de réadaptation et travailleurs sociaux;**
- **Services de soutien** : alimentation, ménage, entretien et sécurité;
- **Services de bénévolat;**
- **Services de ressources humaines et services financiers** : Centre de santé de Saint-Boniface Health Centre.

Actionmarguerite bénéficie d'un appui important de la Corporation catholique de la santé du Manitoba, de l'Office régional de la santé de Winnipeg et de Santé Manitoba, de Logement Manitoba et de l'Accueil Colombien dans la réalisation de ses objectifs. La Fondation Actionmarguerite, les Friends of St. Joseph's Residence, les Auxiliaires et la Winnipeg Foundation financent certains programmes et initiatives qui ajoutent des dimensions de qualité dans nos soins et services.