



## **RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2022-2023**

**VIGI SANTÉ LTÉE**

**JUIN 2023**

Services administratifs  
197, rue Thornhill  
Dollard-des-Ormeaux H9B 3H8  
[www.vigisante.com](http://www.vigisante.com)

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. LE MESSAGE DES AUTORITÉS.....</b>	<b>2</b>
<b>2. LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS.....</b>	<b>4</b>
<b>3. LA PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT ET LES FAITS SAILLANTS.....</b>	<b>5</b>
3.1 L'ÉTABLISSEMENT .....	5
<i>Notre mission.....</i>	5
<i>Notre culture organisationnelle .....</i>	5
<i>Nos services : bien-être, mieux-être et soutien .....</i>	6
<i>Notre structure organisationnelle .....</i>	6
3.2 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION, LES COMITÉS, LES CONSEILS ET LES INSTANCES CONSULTATIVES .....	8
<i>Conseil d'administration.....</i>	8
<i>Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens.....</i>	8
<i>Comité de vigilance et de la qualité .....</i>	9
<i>Comité de gestion des risques .....</i>	9
<i>Comité des usagers.....</i>	10
<i>Comités de résidents .....</i>	10
3.3 LES FAITS SAILLANTS .....	11
<i>La satisfaction des résidents.....</i>	14
<i>Les activités reliées à la pratique médicale .....</i>	15
<i>Le développement des ressources humaines, le développement organisationnel et les communications. 16</i>	
<i>Le développement des services techniques, de la sécurité civile, des activités d'alimentation et des ressources informationnelles.....</i>	19
<i>Les statistiques de la clientèle au 31 mars 2023 .....</i>	24
<b>4. LES ACTIVITÉS RELATIVES À LA GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ .....</b>	<b>25</b>
4.1 L'AGRÉMENT.....	25
4.2 LA SÉCURITÉ ET LA QUALITÉ DES SOINS ET SERVICES.....	25
<i>Promotion de la déclaration et de la divulgation des incidents/accidents.....</i>	25
<i>Nature des 3 principaux types d'incidents et d'accidents .....</i>	25
<i>Mesures mises en place en lien avec les principaux risques d'incidents/accidents identifiés.....</i>	27
<i>Mesures mises en place en lien avec la surveillance, la prévention et le contrôle des infections nosocomiales.....</i>	30
<i>Principaux constats en lien avec l'application des mesures de contrôle des résidents .....</i>	31
<i>Mesures mises en place suite aux recommandations formulées par différentes instances.....</i>	32
4.3 L'EXAMEN DES PLAINTES ET LA PROMOTION DES DROITS .....	34
<b>5. L'APPLICATION DE LA POLITIQUE PORTANT SUR LES SOINS DE FIN DE VIE .....</b>	<b>35</b>
<b>6. LES RESSOURCES HUMAINES.....</b>	<b>36</b>
<b>7. LES RESSOURCES FINANCIÈRES .....</b>	<b>37</b>
UTILISATION DES RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES PAR PROGRAMME .....	37
<b>8. LA DIVULGATION DES ACTES RÉPRÉHENSIBLES .....</b>	<b>38</b>
<b>ANNEXE 1 LISTE DES CENTRES D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE .....</b>	<b>39</b>
<b>ANNEXE 2 LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS.....</b>	<b>40</b>
<b>ANNEXE 3 RÉPARTITION DE L'EFFECTIF EN 2022 PAR CATÉGORIE DE PERSONNEL .....</b>	<b>41</b>
<b>ANNEXE 4 RÉPARTITION DES CHARGES BRUTES PAR PROGRAMME ET PAR CHSLD.....</b>	<b>46</b>

## 1. LE MESSAGE DES AUTORITÉS

Vigi Santé poursuit sa distinction par sa vitalité et son engagement à faire toujours mieux. Parce que « l'humain est au cœur de notre agir » nous avons travaillé afin que chacune de nos actions traduise notre volonté de nous centrer sur le bien-être des résidents, des familles et des équipes de travail.

Vous constaterez à la lecture de notre rapport que l'ensemble des directions dans leurs sphères respectives, ont su se démarquer et faire la démonstration que l'intérêt des résidents est au cœur de nos réalisations. Une priorité marquée, et incontournable depuis plusieurs années, fut portée au recrutement du personnel qui est toujours un enjeu de taille, autant au niveau des gestionnaires que des intervenants ou du personnel de soutien.

C'est avec fierté que Vigi Santé a renouvelé son accréditation et a été **agréé avec mention**. Agrément Canada reconnaît ainsi que Vigi Santé dépasse les exigences de base du programme d'agrément Qmentum et en félicite l'organisme. La visite réalisée en novembre dernier a mis en lumière l'engagement des équipes à offrir des soins de santé sécuritaires et de grande qualité aux résidents hébergés, permettant de maintenir une culture de qualité et de sécurité bien vivante.

Vigi Santé a toujours été ambassadeur de l'importance d'assurer des milieux de vie de qualité pour les résidents, et aujourd'hui encore nous le priorisons au quotidien. Le défi s'avère plus important d'année en année, compte tenu de la complexité plus grande des besoins des résidents, du contexte de transmission de maladies infectieuses, et de la place accrue prise par le milieu de soins. Les équipes se sont mobilisées et des efforts furent mis de l'avant afin d'adapter les activités à la nouvelle réalité du milieu de vie et ainsi prévenir le déconditionnement des résidents.

Tel que vécu l'année dernière, une grande partie des actions des équipes furent orientées sur l'application des directives, des mesures et des meilleures pratiques visant à contrer ou limiter les éclosions de COVID-19 dans nos installations. Les activités de groupe ont repris, au grand plaisir de nos résidents et des bénévoles.

Vigi Santé a toujours été soucieux de l'importance d'assurer des milieux de vie de qualité pour les résidents et aujourd'hui encore nous le priorisons au quotidien. Parmi l'ensemble des activités de la dernière année soulignons :

- L'ajout de 2 nouvelles directions au sein de l'organisation : Direction des technologies de l'information et direction des services alimentaires et de nutrition clinique.
- Un taux moyen de satisfaction de la clientèle, sondée à l'admission, en cours de séjour et à la cessation des services, est de 94% pour les 15 CHSLD de Vigi Santé; avec une participation de 948 répondants.
- L'implantation du SIED (système d'information des événements démographiques) dans toutes nos installations nous permet maintenant de répondre à l'attente du MSSS de compléter nos déclarations de décès via un bulletin électronique.
- Poursuite de l'implantation du programme québécois sur les soins buccodentaires dans l'ensemble de nos installations.

- La révision, l'intégration ou la consolidation de plusieurs programmes et protocoles cliniques, ainsi que de politiques et procédures, concernant notamment la prévention des chutes, l'élaboration et la révision des plans d'intervention interdisciplinaire (PII), la gestion des médicaments dangereux, la prévention et contrôle des infections.
- L'accueil de 827 étudiants dans le cadre de stages cliniques ou administratifs; implication qui témoigne de l'engagement de notre milieu à former une relève compétente.
- La reprise entre autres du comité de résidents, du comité milieu de vie, du comité de gestion des risques et des activités d'accueil.
- Implantation du programme « Un monde sans fumée », dans l'ensemble des installations de Vigi Santé.

L'impact de trois années de pandémie a été considérable sur les résidents, leurs proches, l'ensemble du personnel, les médecins et les bénévoles. Au-delà des préoccupations, de la fatigue accumulée et de l'essoufflement engendrés par ce contexte difficile, nous sommes fiers de constater que tous et toutes sont mobilisés et engagés, mais surtout centrés sur le bien-être des résidents et ce toujours dans un esprit de bienveillance et de bienveillance.

Je suis particulièrement reconnaissant de tous les efforts qui ont été faits afin de protéger les résidents et de soutenir leurs familles. Aux employés, aux médecins, aux bénévoles et aux proches aidants, je dis un grand merci pour tout ce que vous avez accompli au cours de l'année. C'est grâce à vous qu'il est possible d'offrir des milieux de vie de qualité et sécuritaire pour nos résidents.

Vous tous et toutes êtes le cœur de Vigi Santé. 1 500 fois merci !

Le président-directeur général,



---

Vincent Simonetta

## 2. LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité.

Les résultats et les données du rapport de gestion de l'exercice 2022-2023 de Vigi Santé Ltée :

- Décrivent fidèlement la mission, les mandats, les responsabilités, les activités et les orientations stratégiques de l'établissement ;
- Exposent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus ;
- Présentent des données exactes et fiables.

Je déclare donc qu'à ma connaissance les données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2023.



---

Vincent Simonetta  
Président-directeur général

## 3. LA PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT ET LES FAITS SAILLANTS

### 3.1 L'ÉTABLISSEMENT

Vigi Santé est un établissement privé conventionné inclus dans l'offre d'hébergement et de soins de longue durée du réseau de la santé et des services sociaux. Présent dans 10 régions administratives du Québec et 12 réseaux territoriaux de centres intégrés (universitaires) de santé et de services sociaux, les 15 centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) de Vigi Santé desservent, selon les permis 1 522 résidents en lourde perte d'autonomie en raison de leur âge avancé ou d'un handicap.

Dans le contexte de la pandémie à la COVID-19, de l'urgence sanitaire décrétée le 13 mars 2020 par le gouvernement du Québec et toujours en vigueur au 31 mars 2022, la clientèle desservie est demeurée réduite en 2022-2023, et comptait en moyenne près de 1326 résidents. Les admissions dans les CHSLD furent suspendues une partie de l'année et de nombreuses chambres doubles furent utilisées en occupation simple.

Les CHSLD de Vigi Santé sont présentés à l'annexe 1.

#### Notre mission

En complément de la mission du centre d'hébergement et de soins de longue durée décrite par la Loi sur les services de santé et des services sociaux, le conseil d'administration de Vigi Santé énonce sa mission ainsi :

**« Par l'implication de tous et l'excellence des services, nous construisons ensemble un milieu de vie et de soins ouvert sur la communauté. Le résident vit au quotidien, et tout au long de son séjour, le respect de son être, au cœur d'un environnement unique, où se côtoient résidents, familles, employés, médecins, bénévoles et partenaires, et où milieu de vie et vie au travail ne font qu'un. »**



#### Notre culture organisationnelle

L'humain au cœur de notre agir, est l'essence même de la culture organisationnelle de Vigi Santé et guide l'ensemble de ses actions au quotidien. Cette culture s'inspire d'une approche centrée sur la personne et s'appuie sur des valeurs d'excellence, de communication, de mobilisation, de solidarité et de sécurité.

**L'approche centrée sur la personne au cœur de notre raison d'être**, met en évidence une interdépendance omniprésente entre les gens du milieu où, centré sur l'humain, chacun est parfois le client d'un autre, parfois celui qui donne le service. Le respect mutuel est à la base de notre approche et rappelle notre responsabilité individuelle et collective à tisser la toile qui lie les individus dans leur recherche de l'excellence.

**L'excellence au cœur de nos soins et de nos services**, est exprimée par notre détermination, notre capacité et notre volonté à faire ce qu'il faut, comme il le faut et quand il le faut.

**La communication au cœur de nos relations**, se traduit par un savoir dire, un savoir écouter et un savoir être, de même qu'un langage et des attitudes qui dégagent le respect des personnes.

**La mobilisation au cœur de notre organisation**, se réalise par la transformation des compétences individuelles en un projet collectif dont la réussite repose sur l'apport de chacun.

**La solidarité au cœur de notre équipe**, est témoignée par un haut niveau de complicité et confirmée par notre volonté de travailler ensemble dans la même direction et d'aider les individus à se développer et à progresser dans un climat de confiance.

**La sécurité au cœur de notre culture de qualité**, confirme l'adhésion profonde de chacun à une culture axée sur la sécurité des résidents, du personnel et des tiers, se traduisant par des actions proactives où l'on travaille ensemble à mettre en place les mesures de prévention et correctives appropriées face aux risques de toute nature.

#### Nos services : bien-être, mieux-être et soutien

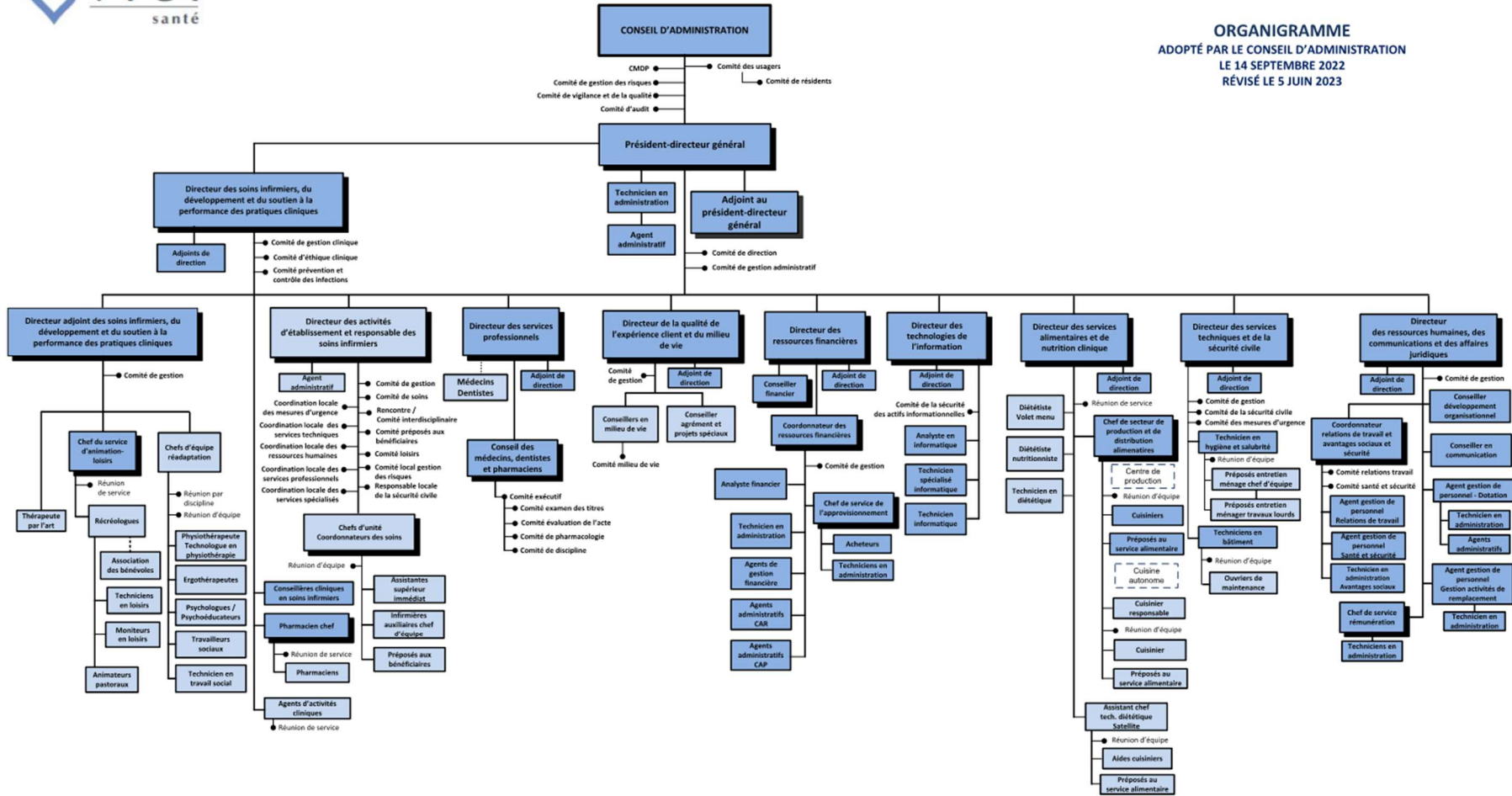
Nos équipes agissent en interdisciplinarité afin d'assurer le bien-être et le mieux-être des résidents. Nous offrons : soins médicaux, soins infirmiers, pharmacie, nutrition clinique, physiothérapie, ergothérapie, psychologie, service social, animation-loisirs, conseiller en milieu de vie et soins spirituels. De plus, nos services administratifs permettent d'apporter un soutien de tous les instants, en ce qui a trait aux : ressources humaines, ressources financières, services techniques, sécurité civile, ressources informationnelles, activités d'alimentation et approvisionnement. Un support important, représentatif de la clientèle, provient des comités de résidents et du comité des usagers.

Nous pouvons également compter sur la contribution de ressources bénévoles, inestimable pour un milieu de vie de qualité. Par leur présence, les bénévoles favorisent l'ouverture des centres d'hébergement à la communauté et enrichissent le quotidien des résidents, autant par des contacts chaleureux que par des activités réalisées en collaboration avec le service d'animation-loisirs.



#### Notre structure organisationnelle

L'établissement présente une structure organisationnelle où l'on retrouve des directions et services centralisés qui administrent l'ensemble des installations ainsi qu'une structure locale de gestion des opérations administratives et d'encadrement clinique propre à chacune des installations.





## 3.2 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION, LES COMITÉS, LES CONSEILS ET LES INSTANCES CONSULTATIVES

### Conseil d'administration

Vincent Simonetta, propriétaire

En regard du code d'éthique et de déontologie, le conseil d'administration n'a reçu aucune plainte et traité aucun cas relatif à ce code au cours de l'année 2022-2023.

Le code d'éthique et de déontologie du conseil d'administration de Vigi Santé se trouve à l'annexe 2 de ce rapport annuel de gestion, publié sur [www.vigisante.com](http://www.vigisante.com) sous *Parutions/Rapports/Rapports annuels*.

### Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens

Les médecins, les dentistes et les pharmaciens à qui un statut de membre actif, associé, conseil ou honoraire a été attribué et exerçant dans un des centres d'hébergement exploités par l'établissement sont membres du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP). L'ensemble des devoirs et responsabilités du CMDP est assumé par l'exercice statutaire des comités permanents. Le comité exécutif exerce tous les pouvoirs du CMDP en vertu des articles 213 à 218 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Les comités suivants viennent le soutenir : le comité d'examen des titres, le comité d'évaluation de l'acte médical, dentaire et pharmaceutique, le sous-comité de l'évaluation en lien avec l'aide médicale à mourir, le comité de pharmacologie et le comité de discipline le cas échéant.

Le CMDP compte 34 médecins dont 3 membres conseils, 6 dentistes, 10 pharmaciens cliniciens et 2 pharmaciens propriétaires de pharmacies en impartition.

Le comité exécutif du CMDP est composé de 5 membres élus auxquels s'ajoutent le directeur des services professionnels, le pharmacien chef et le président-directeur général ou son délégué, à titre de membres statutaires. Les activités du comité exécutif en 2022-2023 ont grandement été concentrées sur l'adoption de politiques et procédures en préparation à la visite d'Agrément Canada. Le comité exécutif s'est aussi interrogé sur les soins buccodentaires des dentistes faisant suite à certains constats. Un mandat a été donné au comité de l'évaluation de l'acte central afin d'analyser des cas d'extractions dentaires.

Le 9 décembre 2022, lors de l'assemblée générale annuelle, quelques postes étaient à pourvoir au sein des comités du CMDP suite à des départs et ceux-ci ont été comblés. Les rapports des différents comités couvrant les années 2021-2022 et 2022-2023 ont été déposés. Une formation sur les soins buccodentaires en CHSLD a été dispensée par un gérontodentiste en réponse aux interrogations sur la place des travaux dentaires invasifs en CHSLD. Des démarches ont été entreprises afin d'implanter une cotisation pour les membres du CMDP. Ce projet a été mis de côté parce que les membres n'ont pas répondu en grand nombre au sondage visant à établir les modalités de cette cotisation.

Depuis avril 2022, les membres du comité exécutif, se sont rencontrés à 6 reprises en vidéoconférence, dont une rencontre était considérée comme extraordinaire, et à 5 reprises sous forme de plateforme électronique. Les différents sous-comités ont été très actifs.

L'année 2022-2023 a aussi été marquée par le départ de Dr Guy Morissette à titre de directeur des services professionnels en novembre 2022 et de Dre Céline Laferrrière à titre de présidente du CMDP en février 2023.

## Comité de vigilance et de la qualité

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2021, la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés confiés aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services des centres intégrés et centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CISSS et CIUSSS), le traitement des plaintes et signalements de maltraitance émanant des résidents et de leurs proches des établissements privés et privés conventionnés de leur territoire.

Une autre mesure de la Loi consiste à inclure le commissaire aux plaintes et à la qualité des services et un représentant du CISSS/CIUSSS, au comité de vigilance et de la qualité de l'établissement. La composition du comité de vigilance et de la qualité de Vigi Santé a donc été modifiée en fonction de cette disposition, et ce, depuis l'année passée. Le comité compte maintenant 8 membres, dont 2 membres provenant du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal où se situe notre siège social. Ces 2 membres sont le commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi que la directrice adjointe de la qualité et expérience client.

Le comité de vigilance et de la qualité a tenu 4 rencontres au cours de l'année 2022-2023, Mentionnons que la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de la Montérégie Centre et l'agent de planification de service, évaluation de programme, qualité et performance du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal, ont participé à l'une des rencontres.

Le mandat du comité est demeuré le même, soit de s'intéresser aux différents aspects touchant la pertinence, la qualité, la sécurité et l'efficacité des soins et services rendus, ainsi qu'au respect des droits des résidents et au traitement diligent de leurs plaintes. Outre le suivi de l'application de la procédure d'examen des plaintes et les signalements de maltraitance, le comité de vigilance et de la qualité a été saisi des suivis en lien avec les visites de Vigie du ministère de la santé et des services sociaux et celle d'évaluation de la qualité des milieux de vie dans les CHSLD, de l'application de la politique portant sur les soins de fin de vie, la visite d'Agrément Canada et du rapport d'enquête sur les décès survenus en CHSLD lors de la première vague de COVID-19 déposé par la coroner Géhane Kamel.

## Comité de gestion des risques

En plus de contribuer à favoriser la culture de l'excellence des soins et services dans l'organisation, et afin d'assurer une prestation sécuritaire, le comité de gestion des risques a pour principales fonctions de rechercher, développer et promouvoir des moyens visant :

- À prévenir les risques d'incident ou d'accident en vue d'assurer la sécurité des résidents, du personnel et des tiers et dans le cas des infections nosocomiales d'en prévenir l'apparition et d'en contrôler la récurrence ;
- De s'assurer d'un soutien aux personnes touchées ;
- De s'assurer de la mise en place et de l'efficacité d'un système de surveillance des incidents et des accidents, incluant la tenue d'un registre et son analyse.

Le comité de gestion des risques organisationnel est composé de 12 membres actifs représentatifs de l'organisation, dont 2 représentants des résidents et 1 personne désignée par le CMDP. Le comité s'est réuni 4 fois au cours de l'année 2022-2023 et travaille en partenariat avec d'autres comités présents dans l'organisation dont notamment, le comité de prévention et contrôle des infections et assurément les comités locaux de gestion des risques. Tel qu'indiqué dans son mandat, le comité a suivi les statistiques des rapports d'incidents/accidents, les rapports et recommandations du coroner, a soutenu l'analyse de 14 événements sentinelles ainsi que suivi le plan d'action issu de l'analyse prospective sur les erreurs de médicaments.

En suivant les tendances des dernières années des principaux types d'événements déclarés, le comité a suggéré de tenir la prochaine analyse prospective en lien avec la prévention des chutes. Le comité suivra donc l'avancement des travaux de cette analyse durant la prochaine année. Considérant que la pandémie était toujours présente dans notre quotidien, le comité a aussi suivi l'évolution des éclosions dues à la COVID-19 dans nos CHSLD ainsi que les différentes phases de vaccination des résidents et des employé(e)s. De plus, il s'est intéressé à l'évolution des mesures de contrôle et des plaies, à la prévention et au contrôle des infections.

### Comité des usagers

Le comité des usagers de Vigi Santé assume une fonction de coordination des activités des 15 comités de résidents. Il est composé d'un représentant par installation dûment élu au sein de chaque CHSLD. Étant donné la réalité géographique de Vigi Santé présent dans 10 régions du Québec et considérant que les comités de résidents sont l'instance la plus active et celle la plus près des résidents, les fonctions dévolues au comité des usagers dans la loi sont majoritairement déléguées aux comités de résidents de chaque installation.

Le comité des usagers veille principalement au bon fonctionnement des comités de résidents, et à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions. Au cours de l'année 2022-2023, une rencontre des représentants des 15 comités de résidents qui composent le comité des usagers a eu lieu le 16 juin 2022, notamment pour procéder à l'adoption de résolutions. Encore une fois cette année, due à la pandémie, la rencontre s'est tenue de façon virtuelle. Monsieur David Simonetta, président-directeur général adjoint de Vigi Santé était présent et a remercié les membres pour leur implication, leur solidarité et leur contribution au maintien de la qualité des soins et services à Vigi Santé, et ce malgré les temps difficiles.

### Comités de résidents

Dans chacune des 15 installations, un comité de résidents est formé et a pour fonction de renseigner les résidents sur leurs droits et obligations, promouvoir l'amélioration des conditions de vie des résidents, défendre les droits et les intérêts des résidents de façon collective ou à la demande d'un résident et accompagner et assister un résident dans toute démarche qu'il entreprend, y compris porter plainte. Le conseiller en milieu de vie de l'installation est la personne désignée pour les accompagner, faciliter leurs travaux, favoriser leur bon fonctionnement et assurer la fluidité des liens avec les ressources disponibles.

Les comités de résidents sont composés principalement de résidents ou de représentants de résidents. Ils tiennent généralement 9 à 10 rencontres par année.

Cette année, leur activité phare a été la réalisation de la 15<sup>e</sup> semaine des droits des résidents en octobre-novembre 2022, ayant pour thème « **Un milieu de vie empreint de dignité; nous le bâtissons.** ». Le thème de cette année permettait de souligner les différentes réalisations des comités de résidents au fil des ans et de mettre en lumière la contribution importante de ces comités à l'amélioration de la qualité de vie des résidents.

Par ailleurs, plusieurs initiatives locales ayant pour but l'amélioration des conditions de vie des résidents ainsi que la défense de leurs droits sont également à souligner telles que la trousse d'accompagnement en fin de vie pour les résidents et leur famille et la remise d'un objet promotionnel lors de l'admission d'un nouveau résident afin de les renseigner sur le rôle du comité.

Les 15 comités de résidents demeurent au fil des ans des partenaires incontournables et précieux pour les résidents, leur famille et l'ensemble de l'organisation.

### 3.3 LES FAITS SAILLANTS

Tout au long de l'année 2022-2023, l'amélioration continue de la qualité de même que la recherche de continuité des soins et services ont été à la base du développement et de la réalisation des différentes activités de l'établissement. L'année fut encore teintée de façon importante, tout comme en 2021-2022, par la gestion reliée à la COVID-19 qui a continué de nécessiter le déploiement d'énergies pour limiter sa propagation et les inconvénients pour la clientèle.

Nous avons travaillé à la préparation de la visite de renouvellement de notre accréditation auprès d'Agrément Canada, visite effectuée à la fin novembre qui s'est soldée par l'octroi d'une reconduction de notre accréditation avec « Mention ».

Nous avons également implanté dans toutes nos installations la déclaration de décès électronique par l'application « Sied » du MSSS.

#### **L'amélioration de la qualité des soins et services dans une approche milieu de vie**

Dans le contexte de la COVID-19, nous avons continué à collaborer de manière attendue avec les Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS/CIUSSS), les Directions régionales de santé publique, le ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS), la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) et autres instances afin de contrer les risques reliés à la gestion des éclosions en CHSLD.

La gestion de la COVID-19 est demeurée encore cette année une préoccupation significative. Malgré ce contexte, nous nous sommes assurés du maintien des soins courants requis selon les besoins de la clientèle, et ce dans un contexte difficile de pénurie de main-d'œuvre qui va en s'amplifiant.

D'autres enjeux en lien avec les priorités organisationnelles du plan stratégique 2022-2025 et du plan d'amélioration de la qualité 2022-2025, ainsi qu'avec les préparatifs en lien avec le renouvellement de notre accréditation par Agrément Canada, ont orienté le travail des directions et services. Les équipes ont mené plusieurs dossiers visant l'amélioration continue de la qualité des soins et services auprès de nos résidents, tout en maintenant la perspective d'une approche de soins centrés sur la personne. Nous vous présentons les plus significatifs, soit :

- Révision et mise en place de plusieurs programmes cliniques, dont :
  - Programme de prévention des chutes;
  - Programme Agir en interdisciplinarité;
  - Programme de prévention et contrôle des infections;
  - Programme interdisciplinaire de prévention et traitement des plaies, politiques et procédures afférentes ainsi que la règle de soins sur le débridement chirurgical conservateur;
  - Programme de gestion des mesures de remplacement et de contrôle;
  - Programmes d'orientation aux soins infirmiers ;
  - Programme de soins buccodentaires, en collaboration avec les CISSS/CIUSSS : continuité des activités de déploiement.
  
- Révision et suivi d'implantation de plusieurs protocoles cliniques, dont :
  - PC-007 Interventions de soins dans le traitement du zona;
  - PC-019 Interventions de soins dans la gestion des punaises de lit;
  - PC-006 Interventions de soins dans la gestion de l'influenza;
  - PC-010 Interventions de soins dans la gestion des cas de DACD;

- PC-012 Interventions de soins dans la gestion des cas de ERV;
  - PC-013 Interventions de soins dans la gestion de la gastroentérite;
  - PC-011 Interventions de soins dans la gestion du SARM;
  - PC-004 Traitement pharmacologique d'un problème d'élimination fécale ponctuel (implantation dans tous les centres d'hébergement).
- Révision de plusieurs politiques et procédures en lien avec :
    - L'application du programme de soins de plaies;
    - La gestion du risque suicidaire;
    - La gestion du cabaret d'urgence et du matériel d'urgence;
    - La participation de la famille aux soins;
    - L'organisation du travail du pharmacien clinicien.
  - Évaluation du projet pilote en lien avec la mise en place du projet de « déprescription des IPP »;
  - Révision et mise à jour de l'album de dépliants d'information à l'attention des résidents et de leurs proches;
  - Révision du guide des bénévoles;
  - Analyse prospective en lien avec la prévention des chutes et la réduction des blessures associées;
  - La mise en place d'une nouvelle modalité de formation, soit l'auto-formation permettant de mieux répondre aux besoins de formation de nos employés.

Lors de la reprise des visites d'évaluation des milieux de vie au printemps 2022, trois CHSLD ont été visités, soit les CHSLD Vigi Marie-Claret, CHSLD Vigi Notre-Dame de Lourde et Vigi Les Chutes. Les recommandations issues de ces visites furent implantées de façon transversale dans l'ensemble des installations de Vigi Santé. Nous avons particulièrement travaillé sur la réalisation et la consignation d'activités de loisirs animées par les membres du personnel de soins, l'activité repas, la compréhension du rôle de préposé aux bénéficiaires accompagnateur, la visibilité des comités de résidents ainsi que de la nouvelle démarche de plainte avec le CLPQS.

Bien que la vigilance et l'application rigoureuse des mesures sanitaires en lien avec la COVID-19 furent cette année encore une priorité dans nos CHSLD afin de protéger les résidents contre la propagation du virus SARS-CoV-2, les activités régulières ont repris graduellement. Présent dans toutes les installations, le comité milieu de vie local se veut un lieu de travail et d'échange sur l'amélioration du milieu de vie des résidents. Il permet la poursuite d'objectifs précis pour chaque centre. La composition du comité milieu de vie varie d'un centre à l'autre, mais requiert à chaque rencontre la présence minimale d'un résident ou d'un représentant de résident. Cet apport permet à l'équipe d'ancrer les objectifs choisis sur les préoccupations réelles des résidents.

Dans un souci d'accueillir adéquatement les nouveaux résidents et membres de familles lors de l'admission en hébergement, les activités d'accueil ont eu lieu lorsque les mesures sanitaires le permettaient. Cependant, nous avons été en mesure d'adapter notre fonctionnement selon la situation lors d'éclosion, par d'autres pratiques, tels un appel téléphonique ou une visite personnalisée de la conseillère en milieu de vie à la chambre du résident.

Au courant de l'année 2022-2023, nous avons continué à adapter la programmation quotidienne d'animation et de loisirs selon l'évolution de la pandémie, les éclosions locales et les directives du MSSS, en rehaussant l'approche individuelle. Afin de répondre adéquatement à la situation et aux exigences des mesures sanitaires, il ne fut pas possible, cette année également, de reprendre nos événements phares de la programmation annuelle, notamment le programme de séjours vacances, les olympiques multi-installations ainsi que les repas familiaux du temps des fêtes. Cependant, tout en respectant les mesures sanitaires en vigueur, l'équipe du service d'animation-loisirs a démontré beaucoup de créativité dans l'élaboration de la programmation destinée aux résidents, afin de faire vivre le milieu notamment en soulignant de façon spéciale différentes fêtes tels que Noël, la St-Valentin, Pâques et autres.

L'année 2022-2023 a également été marquée par la consolidation du déploiement du programme interdisciplinaire d'activités personnalisées, les préposés aux bénéficiaires de Vigi Santé ont réussi à animer 1 112 734 minutes d'activités auprès des résidents. Les activités personnalisées suggérées sont diversifiées et permettent de rejoindre les intérêts des résidents; en voici quelques-unes à titre d'exemple : massage des mains et musique douce, manucure, lecture des journaux et café, instruments de musique, entretien des plantes, pâte à modeler, jeux de société. L'implication des directions locales et le leadership des infirmières, conjointement avec l'équipe de loisirs, ont été déterminants dans la réussite de ces activités.

L'implication des bénévoles est une richesse pour Vigi Santé, mais d'abord et avant tout pour les résidents qui, chaque jour, peuvent bénéficier de leur présence si précieuse. Malheureusement, la pandémie a également eu des répercussions sur la rétention de nos anciens bénévoles et ce, pour plusieurs raisons dont notamment l'âge significatif, les craintes en lien avec la COVID-19, l'ampleur des mesures de prévention et contrôle des infections à respecter. Le service d'animation-loisirs a poursuivi la mise en œuvre des meilleures pratiques afin de favoriser le recrutement et la rétention des bénévoles (marketing, reconnaissance, formation, encadrement, etc.). Tous ces efforts ont permis de recruter un nombre significatif de candidats. On note donc une augmentation significative du nombre de bénévoles actifs qui est passé de 160 à 212 pour l'année 2022-2023.

L'évolution de nos bénévoles			
Associations de bénévoles des CHSLD de Vigi Santé	Nombre de bénévoles actifs avant la pandémie	Nombre de bénévoles actifs au 31 mars 2022	Nombre de bénévoles actifs au 31 mars 2023
Brossard	24	8	10
Yves-Blais	26	4	24
Notre-Dame de Lourdes	20	12	20
Saint-Augustin	30	18	8
Dollard-des-Ormeaux	25	10	18
Pierrefonds	30	8	7
Montérégie	42	16	19
de l'Outaouais	17	10	11
Mont-Royal	40	8	18
Les Chutes	13	1	22
l'Orchidée blanche	29	14	9
Reine-Élisabeth	36	12	14
Shermont	38	14	10
Deux-Montagnes	33	20	17
Marie-Claret	3	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>406</b>	<b>160</b>	<b>212</b>

Une présence chaleureuse, une belle complicité, une attention bienveillante, un mot gentil, la participation à une activité, un sourire, un rire, ce sont tous des gestes si importants qui contribuent à faire rayonner « l'humain au cœur de notre agir » et l'action bénévole au cœur des résidents.

Étant reconnues à titre d'organisme sans but lucratif, les associations de bénévoles contribuent à la recherche de nouvelles ressources pour le bénéfice des résidents. Par exemple, elles ont accès à diverses subventions gouvernementales permettant à des candidats d'acquérir une expérience de travail, tel le programme fédéral « Emploi d'été Canada » (étudiants). En 2022-2023, 31 intervenants ont été accueillis, totalisant une présence de 887 jours auprès des résidents, ce qui a grandement aidé à soutenir une programmation dans un contexte de retour progressif post-COVID.

Malgré tous les aléas occasionnés par la pandémie et les directives restrictives limitant la socialisation, le service d'animation-loisirs a réussi à offrir différentes activités aux résidents avec le soutien des associations de bénévoles : spectacles, concerts, séances par des danseurs spécialisés auprès de résidents souffrant de démence (Mouvement de passage), créations artistiques, expositions d'art, visites d'animaux de la ferme, séances de zoothérapie, etc.

### La satisfaction des résidents

L'intérêt accordé aux besoins de la clientèle ainsi que la préoccupation constante de Vigi Santé quant à l'amélioration continue de la qualité des soins et des services, l'ont amené en 2006 à s'engager dans une démarche structurée d'évaluation de la satisfaction de la clientèle. Elle est devenue, au fil du temps, un indicateur important de la qualité de la prestation des services offerts. L'évaluation de la satisfaction de la clientèle est donc un processus continu et proactif qui s'actualise en trois volets tout au long de l'année, soit lors de l'admission, en cours de séjour et lors de la cessation des services. L'application de la démarche d'évaluation est sous la responsabilité de l'équipe des conseillères en milieu de vie qui s'adjoint le soutien de l'équipe du service social pour le volet admission.

La qualité du processus de Vigi Santé est reconnue par Agrément Canada qui en accepte l'utilisation à titre d'outil d'évaluation de l'expérience vécue par le client. De plus, il permet d'analyser les données de chaque questionnaire en continu, de manière à assurer rapidement les suivis requis et rendre compte de façon diligente aux équipes et intervenants des divers commentaires les concernant. Une rétroaction sur les améliorations apportées est faite auprès du résident ou de ses proches. Le processus est donc dynamique, continu et intégré.

Voici les faits saillants des résultats de la démarche d'évaluation de la satisfaction de la clientèle conduite dans l'ensemble des installations pour l'année 2022-2023 :

- Pour l'ensemble de la démarche dans les 15 installations, 948 questionnaires ont été complétés sur les 1604 questionnaires distribués, soit 59% de taux de réponse. Soulignons que cette année encore, en raison de la pandémie, l'application de la démarche a parfois été chamboulée pendant plusieurs semaines dans certains CHSLD.
- Considérant l'ensemble des questionnaires complétés dans les 15 CHSLD, nous observons un taux moyen de satisfaction globale (tous volets confondus) de 94%, reste inchangé comparativement à l'année précédente. Les taux moyens de satisfaction se détaillent ainsi : 91% au volet admission, 94% au volet en cours de séjour et 97% au volet cessation des services.

- En ce qui a trait à l'appréciation de l'expérience globale tout au cours du séjour (questions au volet cessation des services), le taux de satisfaction est de 98%, comparativement à 100% en 2021-2022. De plus, c'est 96% des répondants qui indiquent qu'ils recommanderaient l'hébergement chez Vigi Santé pour l'un de leur proche, comparativement à 100% l'an passé.

Dans une perspective d'amélioration en continu de la qualité des soins et services, l'organisation demeure sensible aux nombreuses observations complémentaires exprimées par les répondants, lesquelles traduisent un haut niveau de confiance quant à la portée de ces commentaires. À cet effet, les équipes ont donné suite à 761 commentaires émis par les répondants en effectuant des suivis directs visant l'amélioration de la qualité de vie des résidents.

- De manière générale, on constate que les qualités humaines du personnel sont toujours les éléments ayant le plus d'incidence sur la satisfaction de la clientèle, notamment une approche humaine et chaleureuse, un personnel courtois et respectueux. Plusieurs répondants profitent du sondage pour exprimer leur reconnaissance face au personnel qui prend soin de leur proche au cours de leur séjour. Ces témoignages sont transmis aux personnes concernées afin de reconnaître le travail effectué.
- Les préoccupations émises par les répondants mettent en lumière des attentes en regard de la stabilité du personnel. Il s'agit de l'élément qui est nommé le plus souvent, et sur lequel des efforts importants sont réalisés visant le recrutement et la rétention d'une main-d'œuvre compétente, et ce dans toute l'organisation.
- Plusieurs répondants notent que les mesures sanitaires et les directives du ministère pour contrer la propagation de la COVID-19 ont influencées significativement l'ambiance du milieu de vie.
- À la lumière des résultats des sondages, les objectifs fixés pour la prochaine année sont de poursuivre les efforts, et ce par toutes les directions de Vigi Santé, en ce qui concerne le recrutement et la rétention d'une main-d'œuvre compétente afin de viser une plus grande stabilité et continuité dans les soins aux résidents. De plus, il faut s'assurer de transmettre et d'expliquer certaines informations essentielles lors de l'admission des nouveaux résidents, soit la procédure d'examen des plaintes, la présence du comité de résidents et la tenue d'une activité d'accueil.

## Les activités reliées à la pratique médicale

### **Pandémie COVID-19**

En janvier 2022, les activités médicales ont été teintées par l'arrivée du variant Omicron. On constate actuellement qu'il y a moins de cas aigus de Covid-19, l'OMS ayant aussi déclaré que « la COVID-19 n'est plus une urgence sanitaire de portée internationale ».

### **Recrutement**

Les besoins de recrutement sont toujours manifestes dans notre établissement comme dans tout autre établissement et constitue un défi perpétuel, d'autant plus que la pratique médicale en CHSLD est rarement l'activité principale du médecin.

La pénurie de main-d'œuvre médicale constitue l'obstacle majeur au recrutement. Nous avons multiplié les invitations à se joindre à notre organisation, nous avons établi de multiples contacts avec les instances médicales et gouvernementales reliées de près ou de loin au processus de recrutement de médecins et nous avons organisé plusieurs visites d'installations pour faire connaître l'établissement aux recrues potentielles.

Au cours de l'année, 3 médecins ont quitté l'organisation et 2 médecins ont été recrutés. Les besoins de relève au plan des effectifs reliés aux départs à la retraite qui s'annoncent sont importants.



## Activités régulières

Plusieurs efforts de collaboration ont été consentis à l'élaboration et à la révision de politiques, programmes cliniques, ordonnances collectives, protocoles et procédures et préparation de la visite d'Agrément Canada en novembre 2022.

Dans l'optique d'améliorer la qualité et la sécurité des soins et devant la complexité croissante de la réponse aux différents besoins cliniques importants, nous misons sur la consolidation de la collaboration interprofessionnelle déjà bien implantée dans notre établissement, lors de la planification et de l'organisation des soins et services aux résidents.

### Le développement des ressources humaines, le développement organisationnel et les communications

La grave pénurie de personnel force l'organisation à adapter des modes de recrutement en tenant compte des nouvelles réalités du marché de l'emploi. Ainsi, nous avons accueilli au sein de l'équipe, une « chasseur de tête » professionnelle afin de pallier au manque de curriculum vitae pour certains titres d'emploi. Elle a également la responsabilité d'utiliser plus efficacement toutes les plateformes de recrutement disponibles.

L'équipe du service des activités de remplacement ont été (et sont encore) à pied d'œuvre pour améliorer leurs processus de travail permettant d'être encore plus efficaces à combler les différents remplacements et à diminuer les erreurs.

Chaque installation a désormais un professionnel RH dédié selon un secteur d'activité donné que ce soit la dotation, les avantages sociaux ou encore la santé et la sécurité du travail. Ce professionnel de référence, expert dans son domaine, permet d'offrir une meilleure expérience-employé et un soutien optimisé au gestionnaire grâce à la connaissance fine du milieu.

Mise sur pied d'un bureau de santé et sécurité du travail dans l'objectif d'optimiser la gestion médico-administratives des dossiers d'assurance-salaire et d'accidents du travail. Nous voulons mieux accompagner les employés durant leur retour au travail qu'il soit progressif ou régulier et offrir du soutien aux gestionnaires dans ces moments clés. Une meilleure connaissance du milieu amène une gestion différenciée, plus personnalisée.

Plusieurs réalisations ont marqué l'année 2022-2023 de cette nouvelle direction. En voici les principales :

- L'intégration de l'équipe de la paie à la direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
- Implantation des horodateurs : Projet organisationnel, en collaboration étroite avec le service informatique, afin d'optimiser le processus d'approbation des relevés de présence. L'impact souhaité est de diminuer la charge administrative que nécessite ces approbations tant pour les gestionnaires, la liste de rappel et conséquemment, le service de la paie.
- DRHCAJ à l'heure de l'environnement durable et sans papier : En octobre les membres de la DRHCAJ se sont engagés à éliminer l'utilisation du papier dans l'ensemble de ses activités. Nous nous sommes attaqués aux nombreuses correspondances et confirmations de toutes sortes. Depuis janvier, tout est traité et envoyé par courriel.

La prochaine étape, et grâce à la précieuse collaboration du service informatique, nous sommes à développer une pochette d'accueil pour les candidats entièrement électronique. Ainsi, d'ici octobre, pour l'ouverture des dossiers il n'y aura plus aucun document papier en circulation.

- Service des communications : Depuis janvier une Campagne de promotion interne pour « Environnement sans fumée » intranet et site web a été réalisée ainsi que des publications régulières sur Facebook d'informations pour les familles et les employés.
- Améliorer la diversité de l'offre de stages : Vigi a près de 400 contrats avec différents établissements scolaires et offre des environnements de stages stimulants et diversifiés. Une mise à jour de ces contrats a été réalisée et de nouveaux partenariats ont été développés pour soutenir notamment les secteurs de l'alimentation, de l'entretien ménager et de la maintenance. Les retombées de ces ententes sont attendues dans la prochaine année.

Pour l'année 2022-2023, nous constatons que tant le nombre d'embauches, que le nombre de départs, sont supérieurs à l'année précédente. Ces résultats démontrent que les efforts de recrutement ont porté fruit, menant à davantage d'embauches. Toutefois, le bilan demeure négatif compte tenu du nombre de départs également plus élevé, soit 39 effectifs manquants. La majorité des départs s'expliquent par des départs volontaires, des fins de probation et des retraites.

Plusieurs postes de direction dont la direction des services techniques et de la sécurité civile ainsi que certaines directions des activités d'établissement et responsable des soins infirmiers ont été remplacés durant l'année, impliquant pour certaines des périodes de vacances plus ou moins longues. Ces situations ont amené la direction générale à supporter plus directement les différentes équipes.

Données	2021-2022	2022-2023	Écart
Nb embauches	697	738	41
Nb départs	736	813	77
Différence	-39	-75	-36
Taux roulement	36%	40%	+ 4%

Nous collaborons à l'accueil et la formation de stagiaires avec de nombreuses institutions d'enseignement (centres de formation professionnelle, CEGEP et universités) ainsi que des organismes d'intégration à l'emploi, dans les différentes régions du Québec où nous sommes présents. Nous avons travaillé assidument cette année à établir de nouveaux partenariats de stages ainsi qu'à renforcer ceux déjà existants.

En 2022-2023, nous sommes fiers d'avoir pu accueillir 827 stagiaires, tout titre d'emploi confondu. Les stages sont un excellent levier pour promouvoir le milieu de travail en CHSLD et recruter de futurs employés qualifiés.

CHSLD	CHSLD															Total	
	Vigi Brossard	Vigi Yves-Blais	Vigi Notre-Dame de Lourdes	Vigi Saint-Augustin	Vigi Dollard-des-Ormeaux	Vigi Pierrefonds	Vigi Montérégie	Vigi de l'Outaouais	Vigi Mont-Royal	Vigi Les Chutes	Vigi l'Orchidée blanche	Vigi Reine-Élizabeth	Vigi Shemont	Vigi Deux-Montagnes	Vigi Marie-Claret		SAV
Infirmière		10								65			6				81
Infirmière auxiliaire	18	144			142	63	1	22	4	6	67		48	45			560
Préposé aux bénéficiaires					10	6	4	6	42		16	40	7	8			139
Animation-loisirs				1					4	3		1			1		10
Nutrition / gestion alimentation				1	1		1					1					4
Psychologie																	
Psychoéducation																	
Ergothérapie																	
Technologue en physiothérapie										2							2
Agent administratif																4	4
Travail social	2				1		4	1	1		2				2		13
Éducation spécialisés	3				2	1	5	1			1						13
Préposé entretien ménager / service alimentaire									1								1
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>154</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>156</b>	<b>70</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>52</b>	<b>76</b>	<b>86</b>	<b>42</b>	<b>61</b>	<b>53</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>827</b>

## Le développement des services techniques, de la sécurité civile, des activités d'alimentation et des ressources informationnelles

Les répercussions de la COVID-19 ont eu un impact majeur sur tous les services de soutien qui se sont concentrés sur le maintien et l'adaptation en continu de leurs activités en fonction de l'intensité de la pandémie et la mise en place de mesures exceptionnelles.

La majorité des services ont dû composer avec la fragilité de leur structure. Les difficultés de recrutement, une pénurie de main-d'œuvre compétente et qualifiée, jumelée à un marché de l'emploi très compétitif et les absences d'employés occasionnées par la pandémie, n'ont pas facilité l'organisation des activités.

### Direction des services techniques et de la sécurité civile

Outre la réalisation des travaux d'entretien préventif, afin d'assurer la sécurité des lieux ou lors d'urgence, des projets de maintien des actifs ont été réalisés au cours de l'année afin de maintenir l'intégrité et le bon fonctionnement des bâtiments et systèmes, dont voici les principaux :

CHSLD	Réalisations 2022-2023
Vigi Saint-Augustin	Mise aux normes du système de protection incendie
	Nettoyage des systèmes split salon #2
	Acquisition de machines de désinfection CLOROX Total
	Acquisition de matelas à pression d'air Leika
	Entretien des systèmes de chauffage
Vigi Notre-Dame de Lourdes	Entretien des portes automatiques avant et du fumoir
	Remplacement de l'évaporateur de la chambre froide (cuisine)
	Mise aux normes du système de protection incendie
	Acquisition de machines de désinfection CLOROX Total
	Acquisition de matelas à pression d'air Leika
Vigi Dollard-Des-Ormeaux	Décapage, récurage et cirage des planchers
	Réaménagement de la cour intérieur
	Mise aux normes des génératrices
	Mise à niveau des équipements de cuisine du centre de production
Vigi Mont-Royal	Mise à niveau des systèmes de climatisation
	Mise aux normes du système de protection incendie
	Décapage, récurage et cirage des planchers
	Acquisition de matelas à pression d'air Leika
	Entretien préventif des leviers sur rails
	Abatage d'arbres (frênes)
Installation de chauffages d'appoint dans la cage d'escaliers d'urgence	

Vigi Brossard	Remplacement des lumières encastrées
	Remplacement des portes automatisées externes de l'entrée principale
	Décapage, récurage et cirage des planchers
	Abatage d'arbres (frênes)
	Amélioration du système HVAC
Vigi Montérégie	Mise à niveau de la génératrice
	Décapage, récurage et cirage des planchers
	Mise à niveau et entretien des équipements de cuisine
	Acquisition de matelas à pression d'air Leika
Vigi Les Chutes	Décapage, récurage et cirage des planchers
	Acquisition de machines de désinfection CLOROX Total
	Acquisition de matelas à pression d'air Leika
	Mise à niveau du poste-maître de l'infirmierie du 3e étage
Vigi Yves-Blais	Acquisition de matelas à pression d'air Leika
	Acquisition de chaises d'aisance et de verticalisateurs afin de rehausser le parc d'équipements
	Acquisition de machines de désinfection CLOROX Total
Vigi Marie-Claret	Décapage, récurage et cirage des planchers
	Acquisition de machines de désinfection CLOROX Total
	Mise à niveau et entretien des équipements de cuisine
Vigi l'Orchidée blanche	Mise aux normes du système de protection incendie
	Acquisition de machines de désinfection CLOROX Total
Vigi Deux-Montagnes	Acquisition de machines de désinfection CLOROX Total
	Acquisition de matelas à pression d'air Leika
Vigi Reine-Élisabeth	Paysagement de la cour arrière
Vigi Pierrefonds	Réparation génératrice
	Décapage, récurage et cirage des planchers
	Mise aux normes de la génératrice
	Mise à niveau de la salle mécanique
Vigi Shermont	Remplacement système d'ouverture de porte intérieure
	Mise à niveau et entretien des équipements de cuisine
	Entretien préventif des leviers sur rails
	Remplacement du poste maître de système d'appel de garde au 2e étage
	Remplacement de pompes et composantes de contrôle des chaudières
	Acquisition de matelas à pression d'air Leika

Les projets suivants ont été réalisés au cours de l'année 2022-2023 à même l'enveloppe de rénovation fonctionnelle mineure dans les 15 installations de Vigi Santé :

CHSLD	Réalisations
Vigi Santé / pour les 15 CHSLD	Améliorer la qualité des soins d'hygiène par des aménagements et des équipements: Lits et tables de lits Umano
	Investissement dans une plateforme de géolocalisation ayant comme objectif d'assurer l'entretien préventif du mobilier et des équipements médicaux
	Peinture des espaces communs
	Mise à niveau d'équipements informatiques
	Implantation d'un système d'horodateur en remplacement de la complétion de relevés de présence

### Service d'hygiène et salubrité

Les équipes d'hygiène et de salubrité ont été sollicitées dans l'application des mesures sanitaires et des procédures spécifiques de nettoyage et de désinfection relatives à la lutte contre le virus de la COVID-19. Les directives du ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi que celles de l'Institut nationale de la santé publique, ont été appliquées dans tous les CHSLD de Vigi Santé, tout comme les deux années précédentes. Les CHSLD ont bénéficié de main-d'œuvre supplémentaire afin de permettre le rehaussement des activités d'hygiène et salubrité dans ce contexte.

Les directions des centres ont poursuivi la formation en prévention et contrôle des infections aux équipes, ainsi qu'aux membres de familles et aux visiteurs. Parmi les formations dispensées, soulignons la formation Champion PCI et le lavage des mains.

### Sécurité civile

Les changements climatiques entraînent d'année en année des épisodes de chaleur accablante ou extrême de plus en plus fréquents et intenses. Les épisodes de chaleur peuvent avoir des conséquences importantes sur la santé des personnes âgées, plus vulnérables. L'ensemble des mesures préventives, préparatoires et d'intervention mises en place dans les CHSLD de Vigi Santé afin d'atténuer les effets de la chaleur sur les résidents et le personnel sont regroupées et bonifiées à l'intérieur d'un plan particulier d'intervention, révisé en juin 2022.

Ce plan inclut les mesures sanitaires appropriées à la gestion de la COVID-19. Comme nous le faisons depuis quelques années, nous avons ajoutés de la climatisation dans des espaces communs et des chambres en 2022-2023, afin d'améliorer le bien-être des résidents et du personnel.

## Direction des services alimentaires et de nutrition clinique

Le service alimentaire a comme mission principale de préparer et servir des mets savoureux, sains et nutritifs ainsi que de rendre disponible une variété d'aliments pour les repas et les collations des résidents, dans les 15 CHSLD de Vigi Santé. Il offre également des repas au personnel et aux visiteurs. En 2022-2023, environ 1 600 000 repas furent servis par l'établissement.

La mobilisation des équipes au cours de l'année a permis plusieurs réalisations :

- Malgré le contexte toujours difficile de la pandémie de COVID-19, soulignons le maintien des menus thématiques aux résidents, et des activités de collation spéciale en collaboration avec le service de nutrition clinique et d'animation-loisirs.
- La création des postes de directeur des services alimentaires et de nutrition clinique et de chef du secteur de production et de distribution alimentaires, entrés en fonction en janvier 2023.
- Les ruptures de stock fréquentes chez les fournisseurs s'avèrent un de nos plus grands défis. En collaboration avec le service de nutrition clinique, nous devons trouver des substituts qui répondent aux besoins des résidents, tout en assurant la qualité et la sécurité des mets servis.
- Accueil de 5 stagiaires niveau universitaire (Université McGill, Université de Montréal) dans 5 installations (Vigi Montérégie, Vigi Dollard-des-Ormeaux, Vigi Saint-Augustin, Vigi Notre-Dame de Lourdes et Vigi Reine-Élisabeth). Nombre de journées de supervision par les diététistes nutritionnistes : 76 journées.
- Mois de la nutrition 2023 : Activités organisées dans les 15 installations en collaboration avec le service alimentaire et le service d'animation-loisirs : Dégustations d'aliments et collations, sondage auprès des résidents, familles et employés.
- Embauche de 4 diététistes nutritionnistes pour combler un poste vacant à temps plein et des remplacements de congé de maternité dans trois de nos installations, dont un départ. Embauche d'une nouvelle technicienne en diététique volet nutrition clinique pour combler le poste vacant temps complet aux services administratifs.

Afin d'adapter son offre aux besoins nutritionnels, particularités et préférences des résidents, le service alimentaire demeure toujours à l'écoute de la clientèle, tout en s'assurant de servir des mets de qualité et sécuritaires, respectant le cadre de référence du ministère de la Santé et des Services sociaux « *Miser sur une saine alimentation : une question de qualité* » ainsi que le guide alimentaire canadien.

## Direction des technologies de l'information

- Renouvellement complet de l'infrastructure informatique de Vigi Santé (serveurs et stockage).
- Développement applicatif :
  - Informatisation de la saisie des formulaires F-348 « Modification récurrente ou non récurrente au budget salarial de fonctionnement », en lien avec le plan de virage sans papier de Vigi Santé;
  - Application de gestion des absences liées à la COVID;
  - Application de gestion de projets et suivi des coûts;
  - Application d'affichage météo pour les centres;
  - Application d'autoformation des employés.

- Intégration d'un système de géolocalisation des mobiliers et équipements de Vigi Santé.
- Mise en place d'écrans de formation liée à la mise et au retrait des équipements de protection individuelle (EPI), pour fin de rappel aux employés de Vigi Santé et des agences de placement.
- Intégration d'un second développeur informatique afin de répondre aux besoins de transformation numérique de Vigi Santé.



## Les statistiques de la clientèle au 31 mars 2023

CHSLD STATISTIQUES	Vigi Brossard	Vigi Yves-Blais	Vigi Notre-Dame de Lourdes	Vigi Saint-Augustin	Vigi Dollard-des-Ormeaux	Vigi Pierrefonds	Vigi Montérégie	Vigi de l'Outaouais	Vigi Mont-Royal	Vigi Les Chutes	Vigi Orchidée blanche	Vigi Reine-Élizabeth	Vigi Sherrmont	Vigi Deux-Montagnes	Vigi Marie-Claret
	Nombre de résidents autorisés au permis	66	99	40	100	160	64	90	96	269	64	128	147	64	76
Nombre de résidents au 31 mars	64	84	39	99	143	64	88	96	177	63	127	110	64	76	35
Nombre d'admissions	50	20	25	71	64	33	57	43	99	44	55	24	36	38	27
Moyenne d'âge (ans)	86	83	85	87	87	86	85	86	86	85	88	84	89	85	88
Nombre de résidents de moins de 65 ans au 31 mars	4	6	3	1	7	1	5	3	13	4	1	13	1	5	1
Taux d'occupation (%)	98.07	96.49	98.34	93.3	97.76	98.87	95.32	99.59	59.65	98.25	99.43	73.40	99.22	99.28	67.38
Taux de roulement (%)	75.76	35.35	65	58	49.38	50	53.33	44.79	24.16	64.06	46.88	24.49	53.13	50	53.85
Durée moyenne de séjour des résidents présents au 31 mars (jours)	681	1205	1148	682	1032	753	799	969	1200	658	1062	1386	838	1038	898
Durée moyenne de séjour des résidents ayant quitté durant l'année (jours)	525	853	652	686	98	710	996	925	1359	657	817	1252	461	728	627

Note : Les données en lien avec les lits d'hébergement temporaire sont exclus des données ci-dessus.

L'occupation des lits en 2022-2023 a été modulée par la présence d'éclotions dans les CHSLD, la suspension des admissions par le Mécanismes d'accès à l'hébergement (MAH) des CIUSSS/CISS, l'occupation simple de chambres doubles ainsi que le manque de médecins, ce qui résulté à des ruptures de services médicaux dans certains établissements. Tous ces éléments ont eu de l'impact sur plusieurs statistiques relatives à la clientèle.

## 4. LES ACTIVITÉS RELATIVES À LA GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ

### 4.1 L'AGRÉMENT

Vigi Santé participe au programme Qmentum d'Agrément Canada, et ce en conformité avec la Loi sur les services de santé et les services sociaux, qui précise à l'article 107.1 que tout établissement doit obtenir l'agrément d'un organisme reconnu d'accréditation pour une durée maximale de 5 ans à chaque cycle.

L'année 2022-2023 en fut une de préparation active à l'agrément, tout en considérant les vagues successives de COVID-19 qui ont rendu plus complexe le déroulement de la démarche.

Vigi Santé s'est vu décerné l'agrément avec « mention », suite à une visite effectuée à la fin de novembre 2022.

### 4.2 LA SÉCURITÉ ET LA QUALITÉ DES SOINS ET SERVICES

#### Promotion de la déclaration et de la divulgation des incidents/accidents

Le personnel de Vigi Santé a continué d'être encouragé, malgré la situation pandémique et la réalité de la pénurie de main-d'œuvre, à déclarer tous les incidents et les accidents en toute transparence, de manière à assurer le maintien de notre culture de déclaration et de divulgation. Il témoigne ainsi de son engagement à améliorer en continu la sécurité des soins et des services, malgré le contexte difficile vécu cette année encore.

Plusieurs outils et activités soutiennent l'actualisation de cette culture afin de la promouvoir de façon continue :

- Code d'éthique ;
- Guides d'accueil du résident et de ses proches, et du personnel;
- Programme d'orientation et d'intégration à l'embauche du personnel;
- Politiques de déclaration et de divulgation;
- Suivi de chacun des événements pour s'assurer qu'un formulaire AH-223 a été complété et que la divulgation est effectuée;
- Évolution des courbes de tendances suivie trimestriellement;
- Analyse et rapport trimestriel de gestion des risques;
- Présentation des résultats et des statistiques trimestriels au personnel de toutes les installations et de tous les quarts de travail, ainsi qu'aux comités de résidents;
- Comités de gestion des risques.

#### Nature des 3 principaux types d'incidents et d'accidents

Les incidents sont les événements qui ne touchent pas directement le résident et peuvent être de gravité A ou B. Les accidents sont les événements pour lesquels le résident est touché et peuvent être de gravité C à I, incluant les événements dont la gravité des conséquences est inconnue lors de la déclaration.

Niveau de gravité	Conséquences de l'évènement pour le résident
A - B - C - D	Sans conséquence
E1 - E2 - F	Conséquences temporaires
G - H	Conséquences graves et permanentes
I	Conséquences ayant contribué au décès
Indéterminé	Gravité des conséquences inconnues

Le nombre total d'évènements déclarés en 2022-2023 dans l'ensemble des installations de Vigi Santé a diminué de 7,6% comparativement à 2021-2022, soit 7 808 évènements contre 7 260 évènements.

Notre système de surveillance a permis de mettre en évidence les principaux types d'incidents et d'accidents déclarés en 2022-2023. En considérant l'ensemble des incidents et accidents, les 3 risques qui se démarquent sont les chutes (49,9% vs 49,7% en 2021-2022), les erreurs de médicaments en baisse (20,5% vs 23,1% en 2020-2021) et les événements de type Autres (19,9% vs 18,9% en 2021-2022), soit en majorité des constats de blessures (14,3% vs 14% en 2021-2022). Suivent les événements en lien avec les effets personnels (2,3%), les agressions (2,13%) et les diètes (1,99%).

Les 3 principaux types d'incidents de gravité A et B sont les suivants :

Type d'évènement	Nombre	Comparativement au total des évènements de gravité A et B	Comparativement au total des évènements
1-Médicament	343	39,7%	4,4%
2- Autres / Constat de blessure* <sup>1</sup>	191	22,1%	2,5%
3- Lié aux effets personnels	105	12,2%	1,4%
<b>Total</b>	<b>639</b>	<b>74%</b>	<b>8,2%</b>
<b>Total A et B</b>	<b>863</b>		<b>11%</b>
<b>Total évènements</b>	<b>7 770*</b>		

\*En excluant les évènements qui n'ont pas de niveau de gravité

Les 3 principaux types d'accidents de gravité C à I sont les suivants :

Type d'évènement	Nombre	Comparativement au total des évènements de gravité C à I	Comparativement au total des évènements
1- Chute	3 858	55,9%	49,7%
2- Médicament	1 354	19,5%	17,4%
3- Autres / Constat de blessure* <sup>1</sup>	1 248	18,1%	16,1%
<b>Total</b>	<b>6 460</b>	<b>93,5%</b>	<b>83,1%</b>
<b>Total C à I</b>	<b>6 907</b>		<b>88,9%*</b>
<b>Non déterminé</b>	<b>38</b>		<b>&lt;1%</b>
<b>Total évènements</b>	<b>7 770</b>		

\*En excluant les évènements qui n'ont pas de niveau de gravité

<sup>1</sup> 71.6% des évènements de type « Autres » représentent des constats de blessure (causes connues et inconnues) qui constituent pour la plupart des blessures mineures. Nous analysons donc de façon plus spécifique ce type de circonstance.

## Mesures mises en place en lien avec les principaux risques d'incidents/accidents identifiés

Plusieurs actions sont suivies au comité de gestion des risques et mises en place dans les installations afin d'assurer la gestion des événements et ainsi réduire les risques :

- Déclaration et analyse sommaire de chaque événement ;
- Rapport d'analyse spécifique pour les événements sentinelles dont les événements G-H-I ;
- Collecte de données trimestrielles et production de tableaux de bord par installation ;
- Analyse des données du tableau de bord ;
- Rapport trimestriel et annuel de gestion des risques pour chaque installation ;
- Élaboration de plans d'action locaux pour les risques à prioriser.

Les 19 événements déclarés de gravité G-H-I ont fait l'objet d'une analyse approfondie et de suivis relatifs à la prévention de leur occurrence, au CHSLD et au comité organisationnel de gestion des risques.

- Les accidents de gravité G (conséquence permanente) présente un taux égal cette année (7) comparativement à l'an dernier.
- Les accidents de gravité H (Maintien de la vie), ne présentent aucun événement cette année, comme l'an passé.
- Le nombre d'accidents de gravité I (12) ayant entraîné un décès à l'installation est supérieure à celui de l'an dernier (3).

## Les chutes

La politique de déclaration des incidents et accidents révisée en 2022-2023 présente une nouvelle approche relative à la non déclaration des chutes répétitives pour les résidents identifiés « chuteurs à répétition » selon des critères très précis, et ce à partir du 1<sup>er</sup> avril 2022. Cette approche est basée sur de nouvelles normes du MSSS.

Les chutes qui constituent 49.9% des événements totaux de l'année 2022-2023, présentent un portrait de rangement similaire des circonstances en fonction de leurs fréquences : 1-en circulant, 2-d'une chaise, 3-du lit 4-trouvé par terre, 5-lors d'un transfert, 6-de la toilette.

Cette année, les chutes « trouvé par terre » ont modifié leur positionnement par contre ils représentent une préoccupation pour laquelle il nous faut continuer d'adresser des rappels afin qu'elles soient bien catégorisées. Une bonne identification permet d'obtenir un portrait plus juste de la situation et par conséquent de meilleures actions de prévention.

La gravité des chutes en 2022-2023 :

Il est à noter concernant la gravité des chutes en 2022-2023, que :

- 86,9% sont sans conséquence (gravité A à D) comparativement à 86% l'an dernier ;
- 11% ont nécessité des premiers soins (gravité E1) comparativement à 12% l'an dernier, soit une diminution de 1% ;
- 1 % ont nécessité un transfert à l'hôpital pour un rayon X sans hospitalisation (E2) tout comme l'an dernier ;
- 0,3% ont subi une chirurgie avec hospitalisation (F) versus 0,4% l'an dernier ;
- 0,09% ont eu une conséquence permanente (gravité G) ce qui présente un taux égal à l'an dernier ;
- Nous déplorons 10 décès en lien avec une chute comparativement à 1 l'an dernier ;
- Les conséquences graves (F-G-H-I) sont à 0,6% cette année, légèrement supérieur à 0,5% l'an dernier.

Comparativement à l'an dernier nous avons une augmentation 8% du nombre de résidents ayant fait au moins une chute pendant l'année. Le nombre de résident considéré des grands chuteurs de 10 chutes ou plus en 2022-2023 est inchangé en comparaison à l'année précédente.

Les chutes sont liées aux facteurs suivants :

1. 77,5% à la personne touchée (ex : déficience ou limitation motrice, état préalable - personne agressive, violente, confuse, déficience visuelle, etc.), versus 76,23% en 2021-2022
2. 14,2% cause autres, versus 13,1% en 2021-2022
3. 3,9% aux facteurs humains (le personnel), versus 4,28% l'an dernier
4. 2,8% à l'organisation du travail versus 4,31% l'an dernier
5. 1,5% à l'environnement, versus 1,83% l'an dernier

Les chutes font l'objet d'une analyse prospective débutée en 2022-2023. De plus, nous procédons à la révision du *Programme interdisciplinaire de prévention des chutes et de ses conséquences*.

### Les erreurs de médicaments

Les erreurs de médicaments représentent 20,5% des événements totaux de l'année 2022-2023, comparativement à 23,1% des événements en 2021-2022, soit une baisse de 4,71%.

Les omissions figurent pour 42,5%, (679/1598) des erreurs de médicaments, comparativement à 48,6% (815/1677) l'an passé. Elles demeurent le type d'erreur le plus fréquent. Nous avons réactivé les mesures à implanter lors de l'administration des médicaments, telles que prévues au plan d'action de l'analyse prospective, mais qui avaient été délaissées dans tout le contexte de la gestion de la pandémie.

La gravité des erreurs de médicaments :

Dans l'ensemble, 98,5% des erreurs de médicament sont sans conséquence (gravité A à D) ce qui est similaire à l'an dernier; 1,5% des événements a demandé un suivi infirmier de premiers soins (E1) et aucun événement a requis des soins spécialisés sans hospitalisation (E2). Le niveau de gravité n'a pas été déterminé pour 0,4% des événements.

Nous constatons qu'il y a moins d'erreurs de médicaments de type incident (gravité A et B) déclarés cette année comparativement à l'an dernier, soit 21,6% des erreurs versus 26,6%.

En 2022-2023, les erreurs de médicaments sont liées aux facteurs suivants :

1. 61,4% facteurs humains - le personnel, versus 61,2% en 2021-2022
2. 23,5% autres versus 22,4% l'an dernier
3. 7,8% organisation du travail, versus 7,5% l'an dernier
4. 3,9% fournisseurs externes, versus 3,7% l'an dernier
5. 1,6% cause inconnue, versus 1,1% l'an dernier
6. 1,5% personne touchée, versus 43,8% l'an dernier

En 2022-2023, 9 installations ont ciblé des objectifs en lien avec la réduction des erreurs de médicaments dans leur plan d'amélioration 2022-2023 en gestion des risques.

## Les constats de blessures

Les constats de blessures représentent 14% (1113/7808) de l'ensemble des déclarations, et demeurent le 3<sup>e</sup> risque le plus élevé.

Circonstance	2021-2022	2022-2023
Blessure d'origine connue	525 (52%)	623 (56%)
Blessure d'origine inconnue	493 (48%)	490 (44%)
<b>Total</b>	<b>1 018</b>	<b>1 113</b>

Il demeure important de continuer à rappeler aux gestionnaires locaux la pertinence d'identifier l'origine des blessures avec leurs équipes de soins, aux fins d'analyse et afin de soutenir une approche de prévention.

La gravité des constats de blessure en 2022-2023 :

Circonstance	A	B	C	D	E1	E2	F	G	H	I	Non déterminée	Total
Blessure d'origine connue	2	1	10	317	289	1	1				2	623
Blessure d'origine inconnue	1		12	269	205						3	490
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>586</b>	<b>494</b>	<b>1</b>	<b>1</b>				<b>5</b>	<b>1113</b>

Nous observons que 55 % des constats de blessure sont sans conséquence (A à D) en 2022-2023, comparativement à 55% l'année précédente. Les constats de blessure de gravité E1 nécessitant des premiers soins infirmiers à l'installation sont de 44,4% comparativement à 44,5% l'an passé, et ceux de gravité E2 nécessitant un soin spécialisé sans hospitalisation de 0,09% comparativement à 0,2 % l'an passé. Les blessures de gravité F nécessitant une hospitalisation sont de 0,09% comparativement à 0,2% en 2021-2022. Le niveau de gravité n'est pas déterminé pour 0,4% des constats.

Les blessures sont liées aux facteurs suivants:

1. 51% relié aux personnes touchées (déficience ou limitation auditive, déficience ou limitation cognitive/visuelle, confusion) versus 49% en 2021-2022
2. 20% relié à autres facteurs versus 19% l'an dernier
3. 14% relié aux facteurs humains - le personnel (connaissance insuffisante du résident, non-respect du plan thérapeutique infirmier, non-respect de protocoles cliniques, etc.), versus 12% en 2021-2022
4. 11% de cause inconnue, versus 15% l'an dernier
5. 3% relié à l'organisation du travail cette année, versus 4% l'année dernière en 2021-2022

## Les évènements liés aux effets personnels

Les incidents ou accidents liés à la perte d'effets personnels constituent 2,3% de l'ensemble des déclarations en 2022-2023 et ce pourcentage est inchangé depuis 2021-2022. Les directions locales en assurent le suivi dans leurs CHSLD respectifs.

### Mesures mises en place en lien avec la surveillance, la prévention et le contrôle des infections nosocomiales

À la lumière des informations qui nous ont été transmises par les CISSS/CIUSSS, nous pouvons conclure que la situation fut stable en 2022-2023 et en ce qui concerne la présence de bactéries multirésistantes, il y a eu un seul cas de nature nosocomiale en 2022-2023.

Revue de la présence des bactéries multirésistantes						
Année	SARM	ERV	BLSC	A-Baumann i	C-DIFF	EPC
2022-2023	37	5	4	0	4 et 2 récurrences, 1 nosocomiale	2
2021-2022	44	11	6	0	4 et 2 récurrences	1
2020-2021	44	12	-	0	2 et 0 récurrence	4
2019-2020	56	14	-	1	8 et 0 récurrence	6
2018-2019	60	19	-	1	6 et 0 récurrence	6
2017-2018	68	18	-	1	5 et 1 récurrence	0

Le nombre d'éclosions présente un profil légèrement différent, car contrairement à l'an dernier d'autres types d'éclosions plus courantes en CHSLD sont survenus. Les éclosions de Covid-19 restent cependant prédominantes.

Revue des éclosions					
Année	Influenza	Gastro	IVRS-SAG	Autre : COVID-19	Total
2022-2023	7	4	7	81 COVID et 1 C.DIFFICILE	100
2021-2022	0	3	5	27	35
2020-2021	0	0	0	12	12
2019-2020	14	2	20 (11-9)	0	36
2018-2019	3	7	26 (17-9)	0	36
2017-2018	17	2	9 (3-6)	0	28

Les CHSLD ont fait les suivis attendus en lien avec la vaccination contre la COVID-19 pour ce qui est de l'administration des doses de rappels.

De nombreuses mesures furent mises en place, et adaptées selon l'évolution de la situation, afin de limiter la propagation de la COVID-19 :

- Maintien d'un dossier informatisé, mis à jour en continu selon l'évolution des connaissances et accessible à l'ensemble des équipes, assurant la disponibilité des directives, outils cliniques et de formation nécessaires à la gestion courante de la pandémie : directives du MSSS et de l'INSPQ, mesures de prévention et contrôle des infections, zones froide/tiède/chaude, équipement de protection individuelle, désinfection, trajectoire des résidents, etc. ;
- Formations, capsules de formation et rencontres d'équipe régulières sur les thèmes en lien avec la COVID-19 afin d'assurer les meilleures pratiques ;
- Formation « champion en prévention et contrôle des infections » aux formateurs, à l'ensemble du personnel, et en continu aux nouveaux employé(e)s ;
- Formation et audits réguliers sur différents thèmes relatifs aux mesures en prévention et contrôle des infections, notamment le lavage des mains, la mise et le retrait des ÉPI, etc. ;
- Actualisation du plan de gestion de la COVID-19 pour chacune de nos installations ;
- Comité tactique de gestion, se réunissant de façon hebdomadaire et plus fréquemment au besoin, comptant sur la participation du comité de direction et des directeurs d'installations, afin de suivre l'évolution des pratiques cliniques et de gestion, telles qu'attendues par le MSSS et les CISSS/CIUSSS.
- Poursuite de la tenue de comités quotidiens (états des lieux), offrant le support du comité de direction et des instances requises à la gestion des éclosions vécues dans chacune de nos installations, concernées par la survenance d'une éclosion.

#### Principaux constats en lien avec l'application des mesures de contrôle des résidents

La direction de chaque CHSLD est responsable de s'assurer d'une application conforme des dispositions retrouvées à notre *Programme interdisciplinaire sur l'utilisation des mesures de remplacement et l'application des mesures de contrôle*.

Vigilance et rigueur permettent de viser ou d'atteindre les objectifs en lien avec un « décontonnement » optimal. C'est une préoccupation importante de l'établissement, afin d'assurer la conformité de nos pratiques avec les orientations ministérielles. Les tableaux de bords permettent de suivre le processus en continu dans chacune des installations, et de manière globale pour l'établissement.

L'évaluation des mesures de contrôle est effectuée lors de l'élaboration du plan d'intervention interdisciplinaire à l'admission de chaque résident concerné, lors de la révision du PII (plan d'intervention interdisciplinaire) aux 90 jours et au besoin.

Nous avons finalisé en 2022-2023 la révision de notre programme cadre, et avons procédé à la mise à jour de nos outils ainsi qu'aux spécifications des fournitures utilisées.



Revue de l'utilisation des mesures de contrôle		
Année	% de résidents avec mesure(s)	Nombre total de mesures
2022-2023	11%	195
2021-2022*	14%	246
2020-2021*	16%	252
2019-2020	16%	322
2018-2019	16%	318
2017-2018	18%	348
2016-2017	21%	456
2015-2016	27%	563
2014-2015	32%	674
2013-2014	39%	807
2012-2013	42%	911

\* Donnée pondérée afin d'obtenir un % comparatif, considérant la variabilité des taux d'occupation en lien avec le contexte de la COVID-19

Nous avons observé depuis plusieurs années une diminution importante du nombre de résidents nécessitant des mesures de contrôle et du nombre total de mesures. En 2022-2023, nous observons encore une légère diminution de l'utilisation, ce qui nous permet de conclure que la pratique de décontentionnement est en consolidation.

Parmi les moyens pour réduire les mesures de contrôle, nous continuons le travail visant à optimiser notre parc de lits afin d'augmenter l'offre de lits à 4 ridelles, et ce malgré le budget disponible qui demeure un facteur limitant.

L'information et la formation du personnel et des proches des résidents continuent d'aider à limiter la fausse perception de sécurité liée à l'utilisation des mesures de contrôle. Ce travail demeure cependant un enjeu auprès des proches, surtout lors de l'admission de nouveaux résidents.

#### Mesures mises en place suite aux recommandations formulées par différentes instances

#### Les commissaires aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)

La responsabilité de recevoir et traiter les plaintes des résidents/répondants incombe depuis le 1<sup>er</sup> juin 2021 aux 12 commissaires aux plaintes et à la qualité des services des CISSS et CIUSSS couvrant les territoires où sont localisés les CHSLD.

C'est donc en collaboration avec les commissaires aux plaintes et à la qualité des services que les conseillères en milieu de vie et les directrices des activités d'établissements et responsable des soins infirmiers ont participé à l'analyse et au suivi des plaintes déposées. Les mesures correctives, lorsque requises, furent formulées dans une perspective d'amélioration continue des soins et services. Par notre gestion proactive des insatisfactions et des plaintes, certaines mesures ou recommandations visant initialement un seul CHSLD, ont eu une portée systémique et ont été appliquées à l'ensemble des CHSLD de Vigi Santé, contribuant ainsi à prévenir l'occurrence de nouvelles plaintes sur le même sujet.

Divers outils de suivis facilitent l'échange d'information sur l'état de réalisation des diverses mesures et recommandations, et favorisent la mobilisation de l'équipe de gestion sur l'application de celles-ci.

Le comité de vigilance et de la qualité s'inscrit parmi les mécanismes permettant d'assurer le suivi et l'application des diverses recommandations découlant de l'examen des plaintes. Plusieurs mesures correctives recommandées

ont été réalisées localement ou à l'échelle organisationnelle, et leur impact est important sur la qualité des soins et services, mentionnons :

- Communication efficace à assurer entre les équipes de soins et de gestion du CHSLD et les membres de famille, afin de maintenir la confiance et la collaboration;
- Consignation des communications des gestionnaires avec les répondants, lorsque la situation le demande ;
- Analyse avec diligence de tout rapport d'accident/incident et application des mesures préventives et/ou correctives nécessaires dans les meilleurs délais; que le résident ou son représentant légal, en soit informé;
- Évaluation de la capacité des résidents à sortir de façon sécuritaire pour différents rendez-vous, notamment lors de canicule;
- Stabilisation des membres des équipes de soins et de services spécialisées, notamment en poursuivant les efforts de dotation des postes vacants et de rétention du personnel;
- Formation du personnel d'Agence afin qu'il possède les connaissances et pratiques requises dans l'exercice de leur fonction au CHSLD.

<b>PLAINTES ET SIGNALEMENTS REÇUS – CAS DE MALTRAITANCE</b>						
	<b>Plaintes</b>	<b>Interventions</b>	<b>Assistance</b>	<b>Consultations</b>	<b>Plaintes médicales</b>	<b>Protecteur du citoyen</b>
<b>CHSLD Vigi Brossard</b>	1	1	3	0	0	0
<b>CHSLD Vigi Yves-Blais</b>	0	2	0	0	0	0
<b>CHSLD Vigi Notre-Dame de Lourdes</b>	1	4	0	0	0	0
<b>CHSLD Vigi Saint-Augustin</b>	0	0	0	0	0	0
<b>CHSLD Vigi Dollard-des-Ormeaux</b>	2	2	1	0	0	0
<b>CHSLD Vigi Pierrefonds</b>	2	1	2	0	0	0
<b>CHSLD Vigi Montérégie</b>	1	0	1	0	0	0
<b>CHSLD Vigi de l'Outaouais</b>	0	4	0	1	0	0
<b>CHSLD Vigi Mont-Royal</b>	2	2	4	0	0	0
<b>CHSLD Vigi Les Chutes</b>	2	3	12	0	1	0
<b>CHSLD Vigi l'Orchidée blanche</b>	4	0	6	0	0	0
<b>CHSLD Vigi Reine-Élisabeth</b>	5	4	7	0	0	0
<b>CHSLD Vigi Shermont</b>	1	1	0	0	0	0
<b>CHSLD Vigi Deux-Montagnes</b>	2	0	1	0	0	0
<b>CHSLD Vigi Marie-Claret</b>	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

## Le Protecteur du citoyen

Aucun dossier de plaintes a été acheminé en deuxième recours au Protecteur du citoyen en 2022-2023.

## Le Coroner

Aucune recommandation du bureau du coroner n'a été acheminé à l'établissement en 2022-2023.

Au total, 11 rapports d'investigation concernant des installations de Vigi Santé furent diffusés en 2022-2023 par le bureau du coroner pour des décès ayant eu lieu entre 2021 et 2022. Au cours de l'année, 16 avis de décès furent transmis au bureau du coroner, par 9 CHSLD.

## Autres instances (ordres professionnelles, enquêtes administratives, inspections, etc.)

Dans le cadre de son programme de surveillance générale, nous avons eu une visite d'inspection professionnelle de l'Ordre des Infirmières et Infirmiers auxiliaires en octobre 2022 au CHSLD Vigi Dollard-des-Ormeaux. Nous avons eu quatre recommandations d'ordre mineur pour lesquelles un plan d'action est en cours.

### 4.3 L'EXAMEN DES PLAINTES ET LA PROMOTION DES DROITS

Le rapport final sur l'application de la procédure d'examen des plaintes par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services de Vigi Santé, pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 31 mai 2022, est accessible sur le site Web de l'établissement au [www.vigisante.com](http://www.vigisante.com) sous l'onglet Parutions / Rapports.

Les extraits des rapports annuels sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2022-2023 des CISSS et des CIUSSS concernant les CHSLD de Vigi Santé sont également accessibles sur le site Web de l'établissement au [www.vigisante.com](http://www.vigisante.com) sous l'onglet Parutions / Rapports.

## 5. L'APPLICATION DE LA POLITIQUE PORTANT SUR LES SOINS DE FIN DE VIE

Les dispositions de la Loi concernant les soins de fin de vie sont entrées en vigueur le 10 décembre 2015 et mises à jour le 10 décembre 2020. Cette Loi « assure aux personnes en fin de vie l'accès à des soins de qualité et à un accompagnement adapté à leur situation particulière, lors de cette étape ultime de leur vie, notamment pour prévenir et apaiser leur souffrance ».

La loi comporte 2 volets :

1. Les droits, l'organisation et l'encadrement relatifs aux soins de fin de vie, qui comprennent les soins palliatifs (incluant la sédation palliative continue) et l'aide médicale à mourir ;
2. La reconnaissance de la primauté des volontés exprimées clairement et librement, par la mise en place du régime des directives médicales anticipées.

Notre programme de soins de fin de vie assure l'arrimage avec les dispositions de la loi concernant les soins de fin de vie. Nous assurons la gestion des directives médicales anticipées, du protocole entourant le recours à la sédation palliative continue et à l'aide médicale à mourir, ainsi que de notre politique sur les soins de fin de vie. Nos protocoles sont en révision actuellement afin de se conformer aux nouvelles dispositions.

Nous prenons les moyens afin de s'assurer que la formation du personnel sur les soins palliatifs et de fin de vie soit offerte aux employés qui ne l'ont pas reçu.

Voici le rapport global de Vigi Santé pour la période visée :

Information	01-04-2022 au 31-03-2023
1. Nombre de résidents en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs	419
2. Nombre de sédations palliatives continues administrées	2
3. Aide médicale à mourir	
3.1 Nombre de demandes formulées	8
3.2 Nombre de demandes administrées	3*
3.3 Nombre de demandes non administrées (précisez les motifs)	5
Motifs : Désistement de la part du résident (2) Changement pour une sédation palliative Non éligible suite à l'évaluation médicale Prise en charge par le CLSC à la résidence du résident	

\*CHSLD Vigi l'Orchidée-Blanche (2) et Vigi Deux-Montagnes (1)

---

## 6. LES RESSOURCES HUMAINES

---

Pour chacune des 15 installations, les tableaux du nombre de cadres et de salariés occupant un emploi au 31 mars selon la catégorie de personnel, ainsi que le nombre d'équivalents temps complet (ETC) pour la dernière année disponible sont déposés à l'annexe 3 (Données 2022-2023 du ministère de la santé et des services sociaux).

### Définitions

#### **Nombre d'emplois**

Nombre d'emplois occupés dans le réseau au 31 mars de l'année concernée et ayant au moins une heure, rémunérée ou non, dans les trois mois suivant la fin de l'année financière. Les personnes qui, au 31 mars, occupent un emploi dans plus d'un établissement sont comptabilisées pour chacun de ces emplois.

#### **Nombre d'équivalents temps complet (ETC)**

L'équivalent temps complet permet d'estimer le nombre de personnes qui aurait été nécessaire pour effectuer la même charge de travail, à l'exclusion des heures supplémentaires payées, si tous avaient travaillé à temps complet.

C'est le rapport entre le nombre d'heures rémunérées, ce qui inclut les jours de vacances, les jours fériés et autres congés rémunérés, ainsi que les heures supplémentaires prises en congé compensé, et le nombre d'heures du poste pour une année, lequel tient compte du nombre de jours ouvrables dans l'année.

---

## 7. LES RESSOURCES FINANCIÈRES

---

### UTILISATION DES RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES PAR PROGRAMME

Les répartitions des charges brutes par programme et par CHSLD, extraites des rapports financiers 2022-2023 AS-471, aux pages 700 de chaque installation, sont déposées à l'annexe 4.

Pour plus d'informations, les états financiers des installations de Vigi Santé peuvent être consultés dans les rapports financiers annuels AS-471 de chaque CHSLD, accessibles sur le site WEB de l'établissement au [www.vigisante.com](http://www.vigisante.com) sous l'onglet Parutions/Rapports.

## 8. LA DIVULGATION DES ACTES RÉPRÉHENSIBLES

En conformité avec les dispositions de la Loi facilitant la divulgation des actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (RLRQ, chapitre D-11.1), Vigi Santé a adopté en octobre 2018 une procédure sur la divulgation d'actes répréhensibles.

Il n'y a eu aucun acte répréhensible divulgué auprès de Vigi Santé pour l'année 2022-2023.

## ANNEXE 1 LISTE DES CENTRES D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE

CHSLD DE VIGI SANTÉ LTÉE	NOMBRE DE LITS	RÉGIONS ADMINISTRATIVES
Vigi Saint-Augustin 4954, Clément Lockquell, Saint-Augustin-de-Desmaures G3A 1V5	100	03 - Capitale Nationale
Vigi Les Chutes 5000, avenue Albert-Tessier, Shawinigan G9N 8P9	64	04 - Mauricie-et-Centre-du-Québec
Vigi Shermont 3220, 12ième Avenue Nord, Sherbrooke J1H 5H3	64	05 - Estrie
Vigi Dollard-des-Ormeaux 197, rue Thornhill, Dollard-des-Ormeaux H9B 3H8	160	06 – Montréal (Ouest de l'île)
Vigi Pierrefonds 14 775, boul. Pierrefonds, Pierrefonds H9H 4Y1	64	06 – Montréal (Ouest de l'île)
Vigi Mont-Royal 275, avenue Brittany, Ville Mont-Royal H3P 3C2	273	06 – Montréal (Centre-ouest de l'île)
Vigi Reine-Élisabeth 2055, rue Northcliffe, Montréal H4A 3K6	150	06 – Montréal (Centre-ouest de l'île)
Vigi Marie-Claret 3345, boul. Henri-Bourassa, Montréal H1H 1H6	52	06 – Montréal (Nord de l'île)
Vigi de l'Outaouais 565, boulevard de l'Hôpital, Gatineau J8V 3T4	96	07 - Outaouais
Vigi Notre-Dame de Lourdes 80, rue Principale, St-Michel de Bellechasse G0R 3S0	40	12 - Chaudière-Appalaches
Vigi l'Orchidée blanche 2577, René-Laennec, Laval H7K 3V4	128	13 - Laval
Vigi Yves-Blais 2893, avenue des Ancêtres, Mascouche J7K 1X6	99	14 - Lanaudière
Vigi Deux-Montagnes 580, 20ième Avenue, Deux-Montagnes J7R 7E9	76	15 - Laurentides
Vigi Brossard 5955, Grande Allée, Brossard J4Z 3S3	66	16 – Montérégie (Centre)
Vigi Montérégie 2042, boul. Marie, St-Hubert J4T 2B4	90	16 – Montérégie (Centre)
<b>Vigi Santé Ltée</b> Services administratifs 197, rue Thornhill, Dollard-des-Ormeaux H9B 3H8	<b>1522</b>	



### PRÉAMBULE

Vigi Santé Ltée est une corporation privée à but lucratif constituée en vertu de la partie 1A de la Loi sur les compagnies du Québec. Les administrateurs de Vigi Santé sont membres du conseil d'administration en tant qu'actionnaires de la corporation et agissent aussi à titre de gestionnaires rémunérés.

Le présent Code n'a pas pour objet de se substituer aux lois et règlements en vigueur, ni d'établir une liste exhaustive des normes de comportements attendues de l'administrateur. Il cherche plutôt à réunir les obligations et devoirs généraux de l'administrateur, tel que prévus à la Loi sur le ministère du conseil exécutif (art. 3.0.4 à 3.0.6.).

### CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS

Tout administrateur de Vigi Santé est tenu de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévu par la Loi et le présent Code. Notamment, il :

1. Respecte les contrats avec les Centres intégrés (universitaires) de santé et de services sociaux et le Ministère de la santé et des services sociaux suivant les usages, l'équité et la loi.
2. Agit avec prudence et diligence dans l'accomplissement de son mandat (Contrat).
3. Agit avec loyauté et honnêteté et s'engage à déclarer par écrit tout intérêt susceptible de le placer en situation de conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent.
4. Agit dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés.
5. Ne confond pas les biens de sa corporation avec ses biens personnels.
6. Respecte les normes établies en termes de rémunération au décret sur les conditions de travail des cadres.
7. Accepte, ainsi que les membres de sa famille, aucun don ou legs d'un usager alors qu'il reçoit des services dans les centres.
8. Gère les particularités de son contrat dans les limites prévues aux différentes composantes.
9. Garantit le droit de propriété et la qualité lorsqu'il vend un établissement ou cesse d'être actionnaire.
10. Garde confidentiel tout renseignement de nature commerciale ou de nature à impliquer les usagers, obtenu dans le cadre de son mandat.
11. A la responsabilité de l'application du présent code d'éthique. Il lui incombe de rédiger le rapport qui doit faire état annuellement des manquements au code et de s'assurer de l'intégrer au rapport annuel de l'établissement selon la procédure prévue.
12. S'assure de l'accessibilité au public du présent code.
13. Advenant une plainte dénonçant un manquement au code d'éthique, réunit un groupe formé de quatre (4) personnes, dont un actionnaire et un gestionnaire.
14. Est redevable envers l'État, s'il reçoit un avantage comme suite à un manquement à ce code d'éthique et de déontologie, de la valeur de l'avantage reçu.

---

Adopté à la séance du conseil d'administration tenue le 3 décembre 2001.

Révision adoptée à la séance du conseil d'administration tenue le 10 mai 2016.

## ANNEXE 3 RÉPARTITION DE L'EFFECTIF EN 2022 PAR CATÉGORIE DE PERSONNEL

### 5122-3345 - CHSLD Vigi Brossard

	Nombre d'emplois au 31 mars 2022	Nombre d'ETC en 2021-2022
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	19	13
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	56	44
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	2	1
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	5	3
5 - Personnel non visé par le chapitre U-0.1 (pharmaciens)	1	0
6 - Personnel d'encadrement	2	2
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>63</b>

### 5122-3337 - CHSLD Vigi Yves-Blais

	Nombre d'emplois au 31 mars 2022	Nombre d'ETC en 2021-2022
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	33	24
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	103	66
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	2	2
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	4	4
5 - Personnel non visé par le chapitre U-0.1 (pharmaciens)	1	0
6 - Personnel d'encadrement	3	2
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>99</b>

### 5460-1018 - CHSLD Vigi Notre-Dame de Lourdes

	Nombre d'emplois au 31 mars 2022	Nombre d'ETC en 2021-2022
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	9	7
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	27	23
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	0	1
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	4	1
5 - Personnel non visé par le chapitre U-0.1 (pharmaciens)	0	0
6 - Personnel d'encadrement	2	1
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>33</b>

## Répartition de l'effectif en 2022 par catégorie de personnel

### 5458-3091 - CHSLD Vigi Saint-Augustin

	Nombre d'emplois au 31 mars 2022	Nombre d'ETC en 2021-2022
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	27	21
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	74	47
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	1	1
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	7	6
5 - Personnel non visé par le chapitre U-0.1 (pharmaciens)	1	0
6 - Personnel d'encadrement	3	3
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>79</b>

### 5458-3208 - CHSLD Vigi Dollard-des-Ormeaux

	Nombre d'emplois au 31 mars 2022	Nombre d'ETC en 2021-2022
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	40	34
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	133	102
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	58	50
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	18	10
5 - Personnel non visé par le chapitre U-0.1 (pharmaciens)	2	1
6 - Personnel d'encadrement	7	2
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>199</b>

### 5458-3232 - CHSLD Vigi Pierrefonds

	Nombre d'emplois au 31 mars 2022	Nombre d'ETC en 2021-2022
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	16	12
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	57	37
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	2	1
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	5	2
5 - Personnel non visé par le chapitre U-0.1 (pharmaciens)	0	0
6 - Personnel d'encadrement	3	2
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>55</b>

## Répartition de l'effectif en 2022 par catégorie de personnel

### 5466-1442 - CHSLD Vigi Montérégie

	Nombre d'emplois au 31 mars 2022	Nombre d'ETC en 2021-2022
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	33	25
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	89	67
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	2	2
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	8	4
5 - Personnel non visé par le chapitre U-0.1 (pharmaciens)	0	0
6 - Personnel d'encadrement	4	3
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100</b>

### 5122-3329 - CHSLD Vigi de l'Outaouais

	Nombre d'emplois au 31 mars 2022	Nombre d'ETC en 2021-2022
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	27	24
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	76	59
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	2	2
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	7	3
5 - Personnel non visé par le chapitre U-0.1 (pharmaciens)	1	0
6 - Personnel d'encadrement	4	3
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>91</b>

### 5547-7988 - CHSLD Vigi Mont-Royal

	Nombre d'emplois au 31 mars 2022	Nombre d'ETC en 2021-2022
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	71	52
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	173	134
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	5	4
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	11	9
5 - Personnel non visé par le chapitre U-0.1 (pharmaciens)	1	1
6 - Personnel d'encadrement	8	6
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>206</b>

## Répartition de l'effectif en 2022 par catégorie de personnel

### 5122-5563 - CHSLD Vigi Les Chutes

	Nombre d'emplois au 31 mars 2022	Nombre d'ETC en 2021-2022
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	23	17
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	52	39
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	1	1
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	6	3
5 - Personnel non visé par le chapitre U-0.1 (pharmaciens)	1	0
6 - Personnel d'encadrement	2	2
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>63</b>

### 5122-3204 - CHSLD Vigi l'Orchidée blanche

	Nombre d'emplois au 31 mars 2022	Nombre d'ETC en 2021-2022
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	43	34
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	114	88
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	2	2
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	8	6
5 - Personnel non visé par le chapitre U-0.1 (pharmaciens)	1	1
6 - Personnel d'encadrement	6	3
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>134</b>

### 5122-5407 - CHSLD Vigi Reine-Élisabeth

	Nombre d'emplois au 31 mars 2022	Nombre d'ETC en 2021-2022
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	31	25
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	149	110
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	3	3
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	7	5
5 - Personnel non visé par le chapitre U-0.1 (pharmaciens)	2	1
6 - Personnel d'encadrement	8	3
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>147</b>

## Répartition de l'effectif en 2022 par catégorie de personnel

### 5123-0506 - CHSLD Vigi Shermont

	Nombre d'emplois au 31 mars 2022	Nombre d'ETC en 2021-2022
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	20	12
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	54	41
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	1	1
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	1	1
5 - Personnel non visé par le chapitre U-0.1 (pharmaciens)	0	0
6 - Personnel d'encadrement	2	1
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>56</b>

### 5123-1215 - CHSLD Vigi Deux-Montagnes

	Nombre d'emplois au 31 mars 2022	Nombre d'ETC en 2021-2022
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	17	14
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	71	48
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	1	1
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	3	2
5 - Personnel non visé par le chapitre U-0.1 (pharmaciens)	1	0
6 - Personnel d'encadrement	2	2
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>67</b>

### 5123-2627 - CHSLD Vigi Marie-Claret

	Nombre d'emplois au 31 mars 2022	Nombre d'ETC en 2021-2022
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	19	12
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	50	40
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	1	1
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	8	3
5 - Personnel non visé par le chapitre U-0.1 (pharmaciens)	1	0
6 - Personnel d'encadrement	1	1
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>57</b>

## ANNEXE 4 RÉPARTITION DES CHARGES BRUTES PAR PROGRAMME ET PAR CHSLD

### CHSLD Vigi Brossard

#### Répartition des charges brutes par programmes

Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variation des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	\$	%
<b>Programmes-services</b>						
Santé publique	-	0%	-	0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	6 362 222	69%	5 757 268	69%	(604 954)	-10%
Déficience physique	-	0%	-	0%	-	0%
Déficience intellectuelle et TSA	-	0%	-	0%	-	0%
Jeunes en difficulté	-	0%	-	0%	-	0%
Dépendances	-	0%	-	0%	-	0%
Santé mentale	-	0%	-	0%	-	0%
Santé physique	73 615	1%	90 915	1%	17 300	24%
<b>Programmes soutien</b>						
Administration	654 201	7%	747 480	9%	93 279	14%
Soutien aux services	1 057 812	11%	1 186 135	14%	128 323	12%
Gestion des bâtiments et des équipements	1 052 136	11%	579 705	7%	(472 431)	-45%
<b>Total</b>	<b>9 199 986</b>	<b>100%</b>	<b>8 361 503</b>	<b>100%</b>	<b>(838 483)</b>	<b>-9%</b>

Pour plus d’information sur les ressources financières, voir le rapport financier annuel AS-471 publié sur notre site Internet.

**CHSLD Vigi Yves-Blais**

**Répartition des charges brutes par programmes**

Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variation des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	\$	%
<b>Programmes-services</b>						
Santé publique	1 136	0%	-	0%	(1 136)	-100%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	9 552 053	71%	8 908 116	69%	(643 937)	-7%
Déficiences physiques	-	0%	-	0%	-	0%
Déficiences intellectuelles et TSA	-	0%	-	0%	-	0%
Jeunes en difficulté	-	0%	-	0%	-	0%
Dépendances	-	0%	-	0%	-	0%
Santé mentale	-	0%	-	0%	-	0%
Santé physique	55 222	0%	92 517	1%	37 295	68%
<b>Programmes soutien</b>						
Administration	920 789	7%	952 016	7%	31 227	3%
Soutien aux services	1 565 919	12%	1 800 670	14%	234 751	15%
Gestion des bâtiments et des équipements	1 280 040	10%	1 112 979	9%	(167 061)	-13%
<b>Total</b>	<b>13 375 159</b>	<b>100%</b>	<b>12 866 298</b>	<b>100%</b>	<b>(508 861)</b>	<b>-4%</b>

Pour plus d’information sur les ressources financières, voir le rapport financier annuel AS-471 publié sur notre site Internet.



**CHSLD Vigi Notre-Dame-de-Lourdes**

**Répartition des charges brutes par programmes**

Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variation des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	\$	%
<b>Programmes-services</b>						
Santé publique		0%	-	0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d’aide		0%	-	0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	4 025 387	65%	3 447 903	61%	(577 484)	-14%
Déficiences physiques	-	0%	-	0%	-	0%
Déficiences intellectuelles et TSA	-	0%	-	0%	-	0%
Jeunes en difficulté	-	0%	-	0%	-	0%
Dépendances	-	0%	-	0%	-	0%
Santé mentale	249	0%	1 443	0%	1 194	480%
Santé physique	46 584	1%	38 759	1%	(7 825)	-17%
<b>Programmes soutien</b>						
Administration	320 352	5%	422 979	7%	102 627	32%
Soutien aux services	734 320	12%	941 613	17%	207 293	28%
Gestion des bâtiments et des équipements	1 026 366	17%	793 223	14%	(233 143)	-23%
<b>Total</b>	<b>6 153 258</b>	<b>100%</b>	<b>5 645 920</b>	<b>100%</b>	<b>(507 338)</b>	<b>-8%</b>

Pour plus d’information sur les ressources financières, voir le rapport financier annuel AS-471 publié sur notre site Internet.

**CHSLD Vigi Saint-Augustin**

**Répartition des charges brutes par programmes**

Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variation des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	\$	%
<b>Programmes-services</b>						
Santé publique	185	0%	-	0%	(185)	-100%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	9 558 434	71%	9 849 692	70%	291 258	3%
Déficience physique	-	0%	-	0%	-	0%
Déficience intellectuelle et TSA	-	0%	-	0%	-	0%
Jeunes en difficulté	-	0%	-	0%	-	0%
Dépendances	-	0%	-	0%	-	0%
Santé mentale	-	0%	-	0%	-	0%
Santé physique	134 957	1%	143 997	1%	9 040	7%
<b>Programmes soutien</b>						
Administration	575 304	4%	583 305	4%	8 001	1%
Soutien aux services	1 388 108	10%	1 747 851	12%	359 743	26%
Gestion des bâtiments et des équipements	1 821 119	14%	1 808 693	13%	(12 426)	-1%
<b>Total</b>	<b>13 478 107</b>	<b>100%</b>	<b>14 133 538</b>	<b>100%</b>	<b>655 431</b>	<b>5%</b>

Pour plus d’information sur les ressources financières, voir le rapport financier annuel AS-471 publié sur notre site Internet.

**CHSLD Vigi Dollard-des-Ormeaux**

**Répartition des charges brutes par programmes**

Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variation des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	\$	%
<b>Programmes-services</b>						
Santé publique	1 101	0%	-	0%	(1 101)	-100%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%		0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	14 873 146	54%	14 422 098	53%	(451 048)	-3%
Déficiences physique	-	0%		0%	-	0%
Déficiences intellectuelle et TSA	-	0%		0%	-	0%
Jeunes en difficulté	-	0%		0%	-	0%
Dépendances	-	0%		0%	-	0%
Santé mentale	9 140	0%	12 631	0%	3 491	38%
Santé physique	289 668	1%	267 058	1%	(22 610)	-8%
<b>Programmes soutien</b>						
Administration	4 577 050	17%	4 666 626	17%	89 576	2%
Soutien aux services	2 578 222	9%	3 196 245	12%	618 023	24%
Gestion des bâtiments et des équipements	5 015 926	18%	4 770 113	17%	(245 813)	-5%
<b>Total</b>	<b>27 344 253</b>	<b>100%</b>	<b>27 334 771</b>	<b>100%</b>	<b>(9 482)</b>	<b>0%</b>

Pour plus d’information sur les ressources financières, voir le rapport financier annuel AS-471 publié sur notre site Internet.

**CHSLD Vigi Pierrefonds**

**Répartition des charges brutes par programmes**

Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variation des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	\$	%
<b>Programmes-services</b>						
Santé publique	1 101	0%	-	0%	(1 101)	-100%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	5 968 527	63%	5 534 791	61%	(433 736)	-7%
Déficience physique	-	0%	-	0%	-	0%
Déficience intellectuelle et TSA	-	0%	-	0%	-	0%
Jeunes en difficulté	-	0%	-	0%	-	0%
Dépendances	-	0%	-	0%	-	0%
Santé mentale	7 534	0%	-	0%	(7 534)	-100%
Santé physique	45 662	0%	52 945	1%	7 283	16%
<b>Programmes soutien</b>						
Administration	442 358	5%	492 239	5%	49 881	11%
Soutien aux services	1 163 506	12%	1 173 116	13%	9 610	1%
Gestion des bâtiments et des équipements	1 905 616	20%	1 841 204	20%	(64 412)	-3%
<b>Total</b>	<b>9 534 304</b>	<b>100%</b>	<b>9 094 295</b>	<b>100%</b>	<b>(440 009)</b>	<b>-5%</b>

Pour plus d’information sur les ressources financières, voir le rapport financier annuel AS-471 publié sur notre site Internet.

**CHSLD Vigi Montérégie**

**Répartition des charges brutes par programmes**

Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variation des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	\$	%
<b>Programmes-services</b>						
Santé publique	-	0%		0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%		0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	9 207 143	69%	7 939 128	65%	(1 268 015)	-14%
Déficiences physique	-	0%	-	0%	-	0%
Déficiences intellectuelle et TSA	-	0%	-	0%	-	0%
Jeunes en difficulté	-	0%	-	0%	-	0%
Dépendances	-	0%	-	0%	-	0%
Santé mentale	-	0%	-	0%	-	0%
Santé physique	77 691	1%	87 051	1%	9 360	12%
<b>Programmes soutien</b>						
Administration	635 908	5%	705 966	6%	70 058	11%
Soutien aux services	1 584 271	12%	1 847 649	15%	263 378	17%
Gestion des bâtiments et des équipements	1 754 991	13%	1 643 973	13%	(111 018)	-6%
<b>Total</b>	<b>13 260 004</b>	<b>100%</b>	<b>12 223 767</b>	<b>100%</b>	<b>(1 036 237)</b>	<b>-8%</b>

Pour plus d’information sur les ressources financières, voir le rapport financier annuel AS-471 publié sur notre site Internet.

**CHSLD Vigi de l'Outaouais**

**Répartition des charges brutes par programmes**

Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variation des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	\$	%
<b>Programmes-services</b>						
Santé publique	-	0%	-	0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d'aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l'autonomie des personnes âgées	9 407 005	70%	8 266 541	66%	(1 140 464)	-12%
Déficiences physiques	-	0%	-	0%	-	0%
Déficiences intellectuelles et TSA	-	0%	-	0%	-	0%
Jeunes en difficulté	-	0%	-	0%	-	0%
Dépendances	-	0%	-	0%	-	0%
Santé mentale	-	0%	-	0%	-	0%
Santé physique	62 255	0%	114 327	1%	52 072	84%
<b>Programmes soutien</b>						
Administration	910 133	7%	969 548	8%	59 415	7%
Soutien aux services	1 642 122	12%	1 813 882	15%	171 760	10%
Gestion des bâtiments et des équipements	1 360 014	10%	1 304 994	10%	(55 020)	-4%
<b>Total</b>	<b>13 381 529</b>	<b>100%</b>	<b>12 469 292</b>	<b>100%</b>	<b>(912 237)</b>	<b>-7%</b>

Pour plus d'information sur les ressources financières, voir le rapport financier annuel AS-471 publié sur notre site Internet.

**CHSLD Vigi Mont-Royal**

**Répartition des charges brutes par programmes**

Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variation des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	\$	%
<b>Programmes-services</b>						
Santé publique	-	0%	-	0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	21 553 596	71%	18 924 421	67%	(2 629 175)	-12%
Déficiences physique	-	0%	-	0%	-	0%
Déficiences intellectuelle et TSA	-	0%	-	0%	-	0%
Jeunes en difficulté	-	0%	-	0%	-	0%
Dépendances	-	0%	-	0%	-	0%
Santé mentale	5 224	0%	-	0%	(5 224)	-100%
Santé physique	369 157	1%	355 156	1%	(14 001)	-4%
<b>Programmes soutien</b>						
Administration	1 674 937	6%	1 638 930	6%	(36 007)	-2%
Soutien aux services	3 332 303	11%	3 570 963	13%	238 660	7%
Gestion des bâtiments et des équipements	3 404 692	11%	3 608 778	13%	204 086	6%
<b>Total</b>	<b>30 339 909</b>	<b>100%</b>	<b>28 098 248</b>	<b>100%</b>	<b>(2 241 661)</b>	<b>-7%</b>

Pour plus d’information sur les ressources financières, voir le rapport financier annuel AS-471 publié sur notre site Internet.

## CHSLD Vigi Les Chutes

### Répartition des charges brutes par programmes

Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variation des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	\$	%
<b>Programmes-services</b>						
Santé publique	3 069	0%	-	0%	(3 069)	-100%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	6 306 730	65%	5 864 534	63%	(442 196)	-7%
Déficiences physiques	-	0%	-	0%	-	0%
Déficiences intellectuelles et TSA	-	0%	-	0%	-	0%
Jeunes en difficulté	-	0%	-	0%	-	0%
Dépendances	-	0%	-	0%	-	0%
Santé mentale	1 836	0%	-	0%	(1 836)	-100%
Santé physique	46 804	0%	50 807	1%	4 003	9%
<b>Programmes soutien</b>						
Administration	426 111	4%	494 242	5%	68 131	16%
Soutien aux services	1 213 953	13%	1 342 722	14%	128 769	11%
Gestion des bâtiments et des équipements	1 674 942	17%	1 538 098	17%	(136 844)	-8%
<b>Total</b>	<b>9 673 445</b>	<b>100%</b>	<b>9 290 403</b>	<b>100%</b>	<b>(383 042)</b>	<b>-4%</b>

Pour plus d’information sur les ressources financières, voir le rapport financier annuel AS-471 publié sur notre site Internet.



**CHSLD Vigi l'Orchidée blanche**

**Répartition des charges brutes par programmes**

Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variation des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	\$	%
<b>Programmes-services</b>						
Santé publique	-	0%	-	0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d'aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l'autonomie des personnes âgées	13 173 054	73%	11 995 366	71%	(1 177 688)	-9%
Déficiences physiques	-	0%	-	0%	-	0%
Déficiences intellectuelles et TSA	-	0%	-	0%	-	0%
Jeunes en difficulté	-	0%	-	0%	-	0%
Dépendances	-	0%	-	0%	-	0%
Santé mentale	2 896	0%	7 869	0%	4 973	172%
Santé physique	83 088	0%	128 613	1%	45 525	55%
<b>Programmes soutien</b>						
Administration	1 103 400	6%	1 145 308	7%	41 908	4%
Soutien aux services	2 008 782	11%	2 212 481	13%	203 699	10%
Gestion des bâtiments et des équipements	1 749 007	10%	1 434 072	8%	(314 935)	-18%
<b>Total</b>	<b>18 120 227</b>	<b>100%</b>	<b>16 923 709</b>	<b>100%</b>	<b>(1 196 518)</b>	<b>-7%</b>

Pour plus d'information sur les ressources financières, voir le rapport financier annuel AS-471 publié sur notre site Internet.

**CHSLD Vigi Reine-Élisabeth**

**Répartition des charges brutes par programmes**

Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variation des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	\$	%
<b>Programmes-services</b>						
Santé publique	-	0%	-	0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	15 323 930	71%	13 639 311	70%	(1 684 619)	-11%
Déficiences physiques	-	0%	-	0%	-	0%
Déficiences intellectuelles et TSA	-	0%	-	0%	-	0%
Jeunes en difficulté	-	0%	-	0%	-	0%
Dépendances	-	0%	-	0%	-	0%
Santé mentale	73 877	0%	44 642	0%	(29 235)	-40%
Santé physique	159 060	1%	141 474	1%	(17 586)	-11%
<b>Programmes soutien</b>						
Administration	1 492 382	7%	1 480 179	8%	(12 203)	-1%
Soutien aux services	2 434 770	11%	2 296 630	12%	(138 140)	-6%
Gestion des bâtiments et des équipements	2 188 826	10%	1 892 015	10%	(296 811)	-14%
<b>Total</b>	<b>21 672 845</b>	<b>100%</b>	<b>19 494 251</b>	<b>100%</b>	<b>(2 178 594)</b>	<b>-10%</b>

Pour plus d’information sur les ressources financières, voir le rapport financier annuel AS-471 publié sur notre site Internet.

**CHSLD Vigi Shermont**

**Répartition des charges brutes par programmes**

Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variation des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	\$	%
<b>Programmes-services</b>						
Santé publique	-	0%	-	0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	6 157 148	65%	5 501 845	62%	(655 303)	-11%
Déficiences physique	-	0%	-	0%	-	0%
Déficiences intellectuelle et TSA	-	0%	-	0%	-	0%
Jeunes en difficulté	-	0%	-	0%	-	0%
Dépendances	-	0%	-	0%	-	0%
Santé mentale	-	0%	-	0%	-	0%
Santé physique	99 810	1%	70 805	1%	(29 005)	-29%
<b>Programmes soutien</b>						
Administration	544 418	6%	526 324	6%	(18 094)	-3%
Soutien aux services	1 082 404	11%	1 214 187	14%	131 783	12%
Gestion des bâtiments et des équipements	1 611 672	17%	1 524 357	17%	(87 315)	-5%
<b>Total</b>	<b>9 495 452</b>	<b>100%</b>	<b>8 837 518</b>	<b>100%</b>	<b>(657 934)</b>	<b>-7%</b>

Pour plus d’information sur les ressources financières, voir le rapport financier annuel AS-471 publié sur notre site Internet.

**CHSLD Vigi Deux-Montagnes**

**Répartition des charges brutes par programmes**

Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variation des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	\$	%
<b>Programmes-services</b>						
Santé publique	389	0%	-	0%	(389)	-100%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	6 607 796	70%	6 143 025	68%	(464 771)	-7%
Déficiences physiques	-	0%	-	0%	-	0%
Déficiences intellectuelles et TSA	-	0%	-	0%	-	0%
Jeunes en difficulté	-	0%	-	0%	-	0%
Dépendances	-	0%	-	0%	-	0%
Santé mentale	-	0%	-	0%	-	0%
Santé physique	59 742	1%	54 652	1%	(5 090)	-9%
<b>Programmes soutien</b>						
Administration	555 212	6%	615 456	7%	60 244	11%
Soutien aux services	1 270 476	13%	1 348 564	15%	78 088	6%
Gestion des bâtiments et des équipements	939 944	10%	910 468	10%	(29 476)	-3%
<b>Total</b>	<b>9 433 559</b>	<b>100%</b>	<b>9 072 165</b>	<b>100%</b>	<b>(361 394)</b>	<b>-4%</b>

Pour plus d’information sur les ressources financières, voir le rapport financier annuel AS-471 publié sur notre site Internet.

**CHSLD Vigi Marie-Claret**

**Répartition des charges brutes par programmes**

Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variation des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	\$	%
<b>Programmes-services</b>						
Santé publique	-	0%	-	0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	5 447 167	68%	4 445 057	65%	(1 002 110)	-18%
Déficiences physiques	-	0%	-	0%	-	0%
Déficiences intellectuelles et TSA	-	0%	-	0%	-	0%
Jeunes en difficulté	-	0%	-	0%	-	0%
Dépendances	-	0%	-	0%	-	0%
Santé mentale	9 854	0%	4 725	0%	(5 129)	-52%
Santé physique	78 103	1%	85 740	1%	7 637	10%
<b>Programmes soutien</b>						
Administration	467 327	6%	451 144	7%	(16 183)	-3%
Soutien aux services	788 223	10%	855 148	12%	66 925	8%
Gestion des bâtiments et des équipements	1 226 407	15%	1 033 310	15%	(193 097)	-16%
<b>Total</b>	<b>8 017 081</b>	<b>100%</b>	<b>6 875 124</b>	<b>100%</b>	<b>(1 141 957)</b>	<b>-14%</b>

Pour plus d’information sur les ressources financières, voir le rapport financier annuel AS-471 publié sur notre site Internet.