



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2023-2024

VIGI SANTÉ LTÉE

JUIN 2024

Services administratifs
197, rue Thornhill
Dollard-des-Ormeaux H9B 3H8
www.vigisante.com

TABLE DES MATIÈRES

1. LE MESSAGE DES AUTORITÉS.....	2
2. LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS.....	4
3. LA PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT ET LES FAITS SAILLANTS.....	5
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>	13
<i>Les activités reliées à la pratique médicale</i>	14
<i>Le développement des ressources humaines</i>	15
<i>Le développement des services techniques, de la sécurité civile, des activités d'alimentation et des ressources informationnelles.....</i>	17
<i>Les statistiques de la clientèle au 31 mars 2024</i>	22
4. LES ACTIVITÉS RELATIVES À LA GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ	23
4.1 L'AGRÉMENT.....	23
4.2 LA SÉCURITÉ ET LA QUALITÉ DES SOINS ET SERVICES.....	23
<i>Promotion de la déclaration et de la divulgation des incidents/accidents.....</i>	23
<i>Nature des 3 principaux types d'incidents et d'accidents</i>	23
<i>Mesures mises en place en lien avec les principaux risques d'incidents/accidents identifiés.....</i>	25
<i>Mesures mises en place en lien avec la surveillance, la prévention et le contrôle des infections nosocomiales.....</i>	28
<i>Principaux constats en lien avec l'application des mesures de contrôle des résidents</i>	29
<i>Mesures mises en place suite aux recommandations formulées par différentes instances.....</i>	30
4.3 L'EXAMEN DES PLAINTES ET LA PROMOTION DES DROITS	33
5. L'APPLICATION DE LA POLITIQUE PORTANT SUR LES SOINS DE FIN DE VIE	34
6. LES RESSOURCES HUMAINES	35
7. LES RESSOURCES FINANCIÈRES	36
UTILISATION DES RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES PAR PROGRAMME	36
8. LA DIVULGATION DES ACTES RÉPRÉHENSIBLES	37
ANNEXE 1 LISTE DES CENTRES D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE	38
ANNEXE 2 LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS.....	39
ANNEXE 3 RÉPARTITION DES CHARGES BRUTES PAR PROGRAMME ET PAR CHSLD.....	40

1. LE MESSAGE DES AUTORITÉS

Vigi Santé a continué de se distinguer, cette année encore, 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 traduisent 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 annuel que l'ensemble des directions dans leurs sphères respectives ont su se démarquer et ont su faire la démonstration que l'intérêt des résidents est au cœur de nos réalisations. Une emphase marquée, et incontournable, fut portée tout au cours de l'année au recrutement du personnel, autant des gestionnaires que des intervenants ou du personnel de soutien, et ce dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre qualifiée et compétente.

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 depuis les dernières années, 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 dans nos installations.

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 :

- La réfection de l'aile D de l'établissement Vigi Yves-Blais, qui a nécessité le transfert de 33 résidents vers un autre établissement pour une période de six mois.
- La réouverture du troisième étage de Vigi Marie-Claret (16 lits) au mois de septembre, suite à l'ajout d'un médecin.
- La transformation d'anciens fumoirs en jardin d'horticulture, en salle sensorielle, salle familiale.
- L'implantation du constat de décès par l'infirmière.
- Intégration du PAB accompagnateur.
- Un taux moyen de satisfaction de la clientèle, sondée à l'admission, en cours de séjour et à la cessation des services, est de 96% pour les 15 CHSLD de Vigi Santé; avec une participation de 1 068 répondants.
- Poursuite de l'implantation du programme québécois sur les soins buccodentaires dans l'ensemble de nos installations.
- Participation au programme fédéral « Emploi d'été au Canada » qui nous a permis d'accueillir 23 intervenants qui ont passé 960 jours auprès de nos résidents.
- L'accueil de 476 étudiants dans le cadre de stages cliniques ou administratifs; implication qui témoigne de l'engagement de notre milieu à former une relève compétente.
- La réalisation de nombreux projets de rénovation et de réaménagement visant à assurer la sécurité, la qualité du milieu de vie et le confort des résidents et du personnel, notamment le réaménagement de complexes

sanitaires, la mise aux normes de systèmes de sécurité incendie et le remplacement de chaudières pour l'eau chaude domestique.

Toutefois, il est impossible d'atteindre ces hauts standards de qualité sans compter sur le personnel, les bénévoles, les médecins, les membres des comités de résidents, tous et toutes mobilisés et engagés, mais surtout centrés sur le bien-être de plus de 1 500 résidents et ce toujours dans un esprit de bienveillance et de bienveillance. À vous toutes et à vous tous « un grand 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 2023-2024 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 2024.



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.

L'année 2023-2024 nous a apporté un nouveau défi : le manque d'effectif médical pour certains établissements de la grande région de Montréal. Les admissions ont repris graduellement en cours d'année et nous avons dénombré une moyenne de 1367 résidents.

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

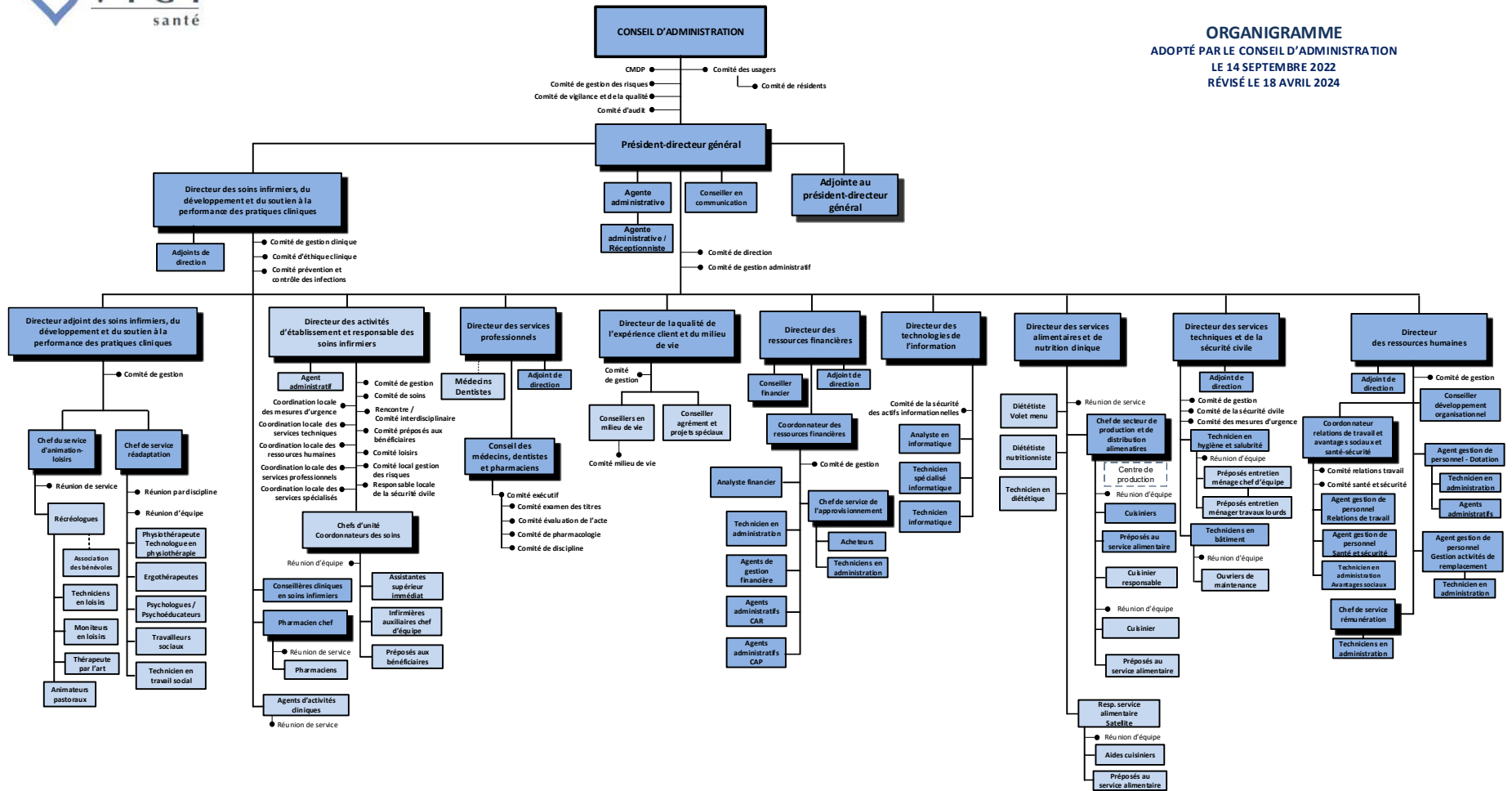
Nos équipes agissent en interdisciplinarité afin d'assurer le bien-être et le mieux-être des résidents. Nous offrons : soins médicaux, soins infirmiers, pharmacie, nutrition clinique, physiothérapie, ergothérapie, psychologie, service social, animation-loisirs, conseiller en milieu de vie et soins spirituels. 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 2023-2024.

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 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 41 médecins dont 1 membre conseil, 6 dentistes, 13 pharmaciens cliniciens et 1 pharmacien propriétaire de pharmacie 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 2023-2024 ont été marquées par l'enclenchement de l'implantation des programmes OPUS-AP et PEPS dans nos installations et aussi par différents suivis faits par rapport aux recommandations du comité central de l'évaluation de l'acte médical, dentaire et pharmaceutique. L'approbation de politiques et procédures est toujours une partie importante des activités du comité exécutif.

Le 8 décembre 2023, lors de l'assemblée générale annuelle, il a été convenu de la prolongation des mandats des membres des comités jusqu'à des prochaines élections qui devraient se tenir au plus tard au prochain AGA. Il y a eu toutefois pénurie de membres au comité central de l'évaluation de l'acte médical, dentaire et pharmaceutique. Il y a présentement 2 membres qui sont sur le comité mais il faudra combler 1 membre. Les rapports des différents comités couvrant l'année 2022-2023 ont été déposés. Des présentations sur les projets OPUS-AP et PEPS ont été offertes aux membres du CMDP par madame Nouzha El Ouazzani, pharmacienne chef et madame Nathalie Gagnon, pharmacienne à Vigi Saint-Augustin.

Depuis avril 2023, les membres du comité exécutif, se sont rencontrés à 7 reprises en vidéoconférence, dont une rencontre était considérée comme extraordinaire, et à 1 reprise sous forme de plateforme électronique. Les différents sous-comités ont été très actifs.

L'année 2023-2024 a aussi été marquée par l'arrivée de nombreux médecins dans notre organisation suite à de nombreux efforts effectués par monsieur Vincent Simonetta pour recruter en l'absence de DSP. Madame Nouzha El Ouazzani a aussi pris la présidence du CMDP en cours de route. Il y a eu reprise de la publication de l'Info-CMDP.

Comité de vigilance et de la qualité

Depuis le 1^{er} 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, confié 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 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 2023-2024, Mentionnons que la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi que la directrice adjointe qualité, performance et expérience client 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 Vigi 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 ainsi que la visite d'Agrément Canada.

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'en 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. Le comité s'est réuni 4 fois au cours de l'année 2023-2024 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 et a soutenu l'analyse de 27 événements sentinelles.

De plus, il s'est intéressé à l'évolution des mesures de contrôle et du nombre de plaies et à la prévention et au contrôle des infections notamment le dossier de la vaccination de nos résidents.

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 8 juin 2023, 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. Madame Claudia Simonetta, directrice de la qualité, de l'expérience client et du milieu de vie de Vigi Santé était présente 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.

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 16^e semaine des droits des résidents en novembre 2023, ayant pour thème « ***Je suis unique. Les soins que requiert mon état me sont données de façon personnalisée et sécuritaire, avec courtoisie et délicatesse.*** ». 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

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

Au quotidien, le dévouement des équipes d'offrir les meilleurs soins et services aux résidents est remarquable. Chaque direction et service oriente leurs objectifs annuels en tenant compte des priorités organisationnelles, du plan stratégique 2022-2025 et du plan d'amélioration de la qualité 2022-2025. L'année 2023-2024 a été aussi une année de consolidation de dossiers mis en place lors de l'année préparatoire à la visite d'agrément que nous avons eu en novembre 2022. De plus, les équipes interdisciplinaires et les conseillères cliniques ont continué à travailler à l'élaboration ou la révision de plusieurs dossiers visant l'amélioration continue de la qualité des soins. Nous vous présentons les plus significatifs, soit :

- Révision et suivi d'implantation de plusieurs protocoles cliniques, dont :
 - PC-003 Réaction d'hypoglycémie et d'hyperglycémie
 - PC-022 Contribution de l'infirmière lors d'un constat de décès à distance
 - PC-030 Constat de décès par l'infirmière
- Révision de plusieurs politiques et procédures en lien avec :
 - visite d'amélioration continue de la qualité en prévention et contrôle des infections
 - la sélection et l'application des produits en soins de la peau
 - la demande d'autopsie
- Révision des techniques de soins en lien avec :
 - Prélèvement par ponction veineuse
 - Mesure du volume vésical
 - Administration d'insuline à l'aide d'un stylo injecteur
 - Surveillance des signes neurologiques
 - Soins et entretien d'un drain avec un système sous vide de type pleur x
- Révision de règles des soins notamment :
 - Administration de vaccin
 - Collaboration de l'infirmière auxiliaire à l'entrée de données dans le progiciel Clinibase
- Activités préparatoires pour la mise en place du projet OPUS-AP
- Mise en place d'une nouvelle structure du service de réadaptation notamment le rehaussement des heures en chef d'équipe
- Évaluation de la qualité par différents audits cliniques.

Lors des visites d'évaluation des milieux de vie, six (6) CHSLD ont été visités, soit les CHSLD Vigi Shermont, CHSLD Vigi Mont-Royal, Vigi Outaouais, Vigi Deux-Montagnes, Vigi Yves-Blais et Le CHSLD Vigi Brossard. 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.

Le MSSS a confié aux CISSS et CIUSSS d'effectuer des visites de vigie pour s'assurer du maintien de la qualité des soins et des services dans les centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD). Ainsi les CHSLD Vigi Dollard-

des-Ormeaux et Vigi Pierrefonds, ont reçu la visite de conseillers de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique au mois de mars 2024.

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. 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.

Coordination des services spécialisés

Au courant de l'année 2023-2024, nous avons continué à adapter la programmation quotidienne d'animation et de loisirs selon les éclosions locales et les directives du MSSS. 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, anniversaires de naissance et autres activités thématiques. Des sorties extérieures ont également été réalisées, au grand bonheur de nos résidents !

Au courant de l'année, les préposés aux bénéficiaires de Vigi Santé ont animé 1 360 720 minutes d'activités auprès des résidents. Les activités personnalisées sont diversifiées et permettent ainsi de rejoindre les intérêts des résidents, tel que : massage des mains et musique douce, manucure, lecture des journaux et café, instruments de musique, entretien des plantes, pâte à modeler, jeux de société, etc. 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. Nous récupérons, tant bien que mal, les répercussions que la pandémie a eues sur le nombre de bénévoles actifs. 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 du nombre de bénévoles actifs qui est passé de 212 à 255 pour l'année 2023-2024.

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	10	15
Yves-Blais	26	24	29
Notre-Dame de Lourdes	20	20	12
Saint-Augustin	30	8	14
Dollard-des-Ormeaux	25	18	24
Pierrefonds	30	7	16
Montréal	42	19	19
de l'Outaouais	17	11	9
Mont-Royal	40	18	24
Les Chutes	13	22	8

l'Orchidée blanche	29	9	18
Reine-Élisabeth	36	14	35
Shermont	38	10	13
Deux-Montagnes	33	17	17
Marie-Claret	3	5	2
TOTAL	406	212	255

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 2023-2024, 23 intervenants ont été accueillis, totalisant une présence de 960 jours auprès des résidents, ce qui a grandement aidé à soutenir une programmation dans un contexte de retour 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, aménagements de jardins dans les cours extérieures, sorties en transport adapté, créations artistiques, expositions d'art, visites d'animaux de la ferme, Éduzazoo (reptiles et poussins), de clowns thérapeutiques, crèmerie mobile, séances de zoothérapie, dépouillements de l'arbre de Noël (cadeaux offerts à tous les résidents), aménagement d'un poulailler et d'une salle Illumi.

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 2023-2024 :

- Pour l'ensemble des 15 installations nous avons eu un taux de réponse de 61%, soit 1 068 questionnaires complétés sur les 1 746 distribués. 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 établissements, nous observons un taux moyen de satisfaction globale (tous volets confondus) de 96%, une augmentation de 2% comparativement à l'an dernier. Les taux moyens de satisfaction se détaillent ainsi : 93% au volet admission, 96% au volet en cours de séjour et 98% au volet cessation des services.
- En ce qui a trait à l'appréciation de l'expérience globale en cours de séjour (questions au volet cessation des services), le taux de satisfaction est de 100%, comparativement à 98% en 2022-2023. De plus, c'est 95% des répondants qui indiquent qu'ils recommanderaient l'hébergement chez Vigi Santé pour l'un de leur proche.
- 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 l'excellence du 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.
- 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

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.

Nous avons réussi à recruter plusieurs médecins en cours d'année, la plupart étant de jeunes médecins débutant leur pratique. Au cours de l'année, 7 médecins ont quitté l'organisation et 14 médecins ont été recrutés.

Activités régulières

Avant son départ, Dre Micheline Gauvin a conçu un petit guide de fonctionnement. Ce guide est transmis aux nouveaux médecins de Vigi Santé. Chaque médecin utilise une adresse courriel personnalisée de Vigi Santé pour toutes les communications. Le constat de décès peut maintenant être effectué par les infirmières, ce qui vient teinter la pratique médicale. LE SIED est maintenant aussi bien implanté à Vigi Santé et utilisé par les médecins.

Le développement des ressources humaines

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. L'équipe du service des activités de remplacement poursuit son travail afin d'améliorer leurs processus de travail permettant d'être encore plus efficaces à combler les différents remplacements et à diminuer les erreurs.

Chaque installation a 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.

Plusieurs réalisations ont marqué l'année 2023-2024 de cette nouvelle direction. En voici les principales :

- Formation, développement des compétences
- Promotions à l'interne
- Améliorer la diversité de l'offre de stages

Le recrutement reste toujours un défi de taille pour l'année 2023-2024, nous constatons que tant le nombre d'embauches, a diminué de 12% par rapport à l'année précédente. Le taux de rétention s'est amélioré, puisqu'il y a eu une hausse de 23% pour la même période. 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 alimentaire et nutrition clinique, la direction des ressources humaines 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	2022-2023	2023-2024	Écart
Nb embauches	738	652	86
Nb départs	813	622	191
Différence	-75	30	45
Taux roulement	40%	30%	10%

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.

En 2023-2024, nous avons accueilli 476 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.

Nombre de stagiaires reçu en 2023-2024																	
CHSLD	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 Sherbrooke	Vigi Deux-Montagnes	Vigi Marie-Claret	SAV	Total
	Domaines																
Infirmière									10	18			6				34
Infirmière auxiliaire	17	66	2			52		60			74		26	30			327
Préposé aux bénéficiaires							7				10	10	10				37
Animation-loisirs					1				2	3	1						7
Nutrition / gestion alimentation		1			2			1	1		1					1	7
Psychologie															1		1
Psychoéducation		1	1	1													3
Ergothérapie				4							1			1			6
Technologue en physiothérapie				1			1			10	11		4	2			29
Agent administratif					1												1
Travail social	1	4					4		1			1		4			15
Éducation spécialisés	1	3			2		3										9
Préposé entretien ménager / service alimentaire																	0
Total	19	75	3	6	6	52	15	61	14	31	98	11	46	37	1	1	476

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

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, 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
Vigi Saint-Augustin	Remplacement du four vapeur
	Aménagement de la salle des employés
	Entretien des systèmes de chauffage
	Réparation Lochinvar
Vigi Notre-Dame de Lourdes	Remplacement des drains dans le vide sanitaire
	Remplacement du DAR, ajout d'un compteur d'eau et réfection de la canalisation principale d'eau potable
	Test de charge de rails
	Remplacement moteur d'évacuation du lave-vaisselles
	Décapage, récurage et cirage des planchers
Vigi Dollard-Des-Ormeaux	Réfection de la chambre froide #7
	Réfection centre de production
	Décapage, récurage et cirage des planchers
	Remplacement revêtement des planchers
	Réfection du salon de coiffure
	Ajout de compteur d'eau sur les deux entrées principales
Vigi Mont-Royal	Changement des contrôleurs électriques principales
	Réfection chambre froide à lait
	Remplacement du contrôleur d'interrupteur transfert switch
	Remplacement colonne sanitaire 3''
	Réparation des lèves patients
	Réparation marmite
	Remplacement du système de sélection d'étage Asc#1
	Remplacement des valves circuit d'eau chaude
	Remplacement de l'union mécanique de l'unité
	Décapage, récurage et cirage des planchers
	Changement de la trappe à graisse

	Remplacement MUA
	Remplacement des unités de climatisations AC1 et AC2
	Remplacement ballon ECS cuisine
Vigi Brossard	Remplacement des lumières encastrées
	Plantation d'arbres
	Décapage, récurage et cirage des planchers
	Remplacement moteur condenseur York, vanne et électrovanne gaz
	Mise aux normes rail pour levier dans 2 chambres
Vigi Montérégie	Réfection du monte-charge, tank à huile
	Décapage, récurage et cirage des planchers
	Réfection du parking extérieur
	Entretien des leviers
	Remplacement des 3 ballons ECS
	Élagage des arbres
Vigi Les Chutes	Décapage, récurage et cirage des planchers
	Réfection des céramiques à l'entrée du bâtiment
	Remplacement des portes doubles au sous-sol
	Remplacement des réservoirs d'eau chaude
	Remplacement compresseur congélateur de cuisine
	Remplacement du système de supervision
	Réfection de la verrerie du solarium
	Remplacement volet dans local génératrice
	Remplacement de l'ensemble mécanique de la chambre congélateur
Vigi Yves-Blais	Travaux d'affaissement de la façade
	Remplacement du panneau incendie
	Remplacer les systèmes de réfrigération, R-22, de 2 ch. froides, s/sol
	Mise au norme de l'évacuateur VE-004 Hotte de la cuisine
	Remplacement d'une pompe submersible, puit ascenseur, s/sol
	Mise au norme du panneau alarme pour hotte de cuisine et porte coupe-feu 1er aile D
	Remplacement valve solénoïde
	Remplacement de l'unité de ventilation UV1
Vigi Marie-Claret	Rénovation complète de 3 salle de bains
	Remplacement revêtement des chambres 1x
	Étude de mise aux normes sécurité civile suite aux non conformités
Vigi l'Orchidée blanche	Mise aux normes du système de protection incendie
	Changement du panneau incendie
	Réparation du lave-vaisselles
	Réparation d'autoclave
	Programme de contrôle d'entretien des ascenseurs

	Réparation unité de ventilation Syst-6
Vigi Deux-Montagnes	Réfection partielle de la toiture
	Remplacement de la trappe à graisse
	Changement du panneau incendie
Vigi Reine-Élisabeth	Changement du Lave Vaisselles
	Mise à niveau des 2 ascenseurs
	Remplacement de tuiles et plancher de toutes les salles de bains
	Réfection de la chambre Hydro Québec
Vigi Pierrefonds	Réparation ascenseur et acquisition d'une chaise d'évacuation électrique
	Décapage, récurage et cirage des planchers
Vigi Outaouais	Changement MakeUp Air
	Remplacement four combi
	Remplacement des rouleaux à la sortie du convoyeur du lave-vaisselles
	Remplacement des lumières extérieures
	Remplacement valve 3 voies
Vigi Shermont	Approvisionnement de 13 leviers
	Modification des bacs à déchets
	Changement de thermostat salle génératrice
	Remplacement recouvrement portes Rdc
	Remplacement moteurs Lochinvar
	Remplacement du réservoir d'eau chaude
	Remplacement des pompes de circulation chauffage
	Remplacement détecteur porte arrière
	Mise aux normes et réfection complète de l'ascenseur
	Remplacement de pompes de station de relevage

Les projets suivants ont été réalisés au cours de l'année 2023-2024 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
	Correctif d'anomalie des systèmes incendies
	Rafraichissement de la peinture dans les chambres et les espaces communs

Service d'hygiène et salubrité

Les consignes acquises lors de la lutte contre les virus de la Covid, ont été maintenues lors de cette période 2023-2024.

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.

Sécurité civile

Compte tenu des épisodes caniculaires vécus ces dernières années et l'impact sur nos résidents, le service technique a été particulièrement vigilant sur l'entretien préventif de nos installations de climatisation des parties communes. L'inventaire du matériel installé dans toutes les chambres des 15 installations a démontré que nous pouvions répondre à la majorité des demandes des résidents et de leurs familles.

Le matériel a été identifié et consigné pour que l'année suivante, il puisse répondre rapidement à toutes les demandes. Les ouvriers de maintenance des établissements ont été formés pour l'installation des climatiseurs et des commandes préventives de matériaux, ont été anticipés avant les épisodes caniculaires.

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 2023-2024, environ 1 600 000 repas furent servis par l'établissement.

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

- Des menus thématiques ont été servis aux résidents, et des activités de collation spéciale ont été offertes en collaboration avec le service de nutrition clinique et d'animation-loisirs.
- L'arrivée d'une nouvelle directrice des services alimentaires et de nutrition clinique et de chef du secteur de production et de distribution alimentaires, entrée en fonction en décembre 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-Élizabeth). Nombre de journées de supervision par les diététistes nutritionnistes : 76 journées.
- Mois de la nutrition 2024 : Activités organisées dans les 15 installations en collaboration avec le service alimentaire et le service d'animation-loisirs sous le thème : « *Trouvez un équilibre naturel à votre alimentation: Dégustations d'aliments et collations, sondage auprès des résidents, familles et employés* ».
- Embauche d'une diététiste nutritionniste pour combler un départ à la retraite. Embauche de trois responsables du service alimentaire afin de combler le besoin de supervision en cuisine.
- Mise-en-place d'une nouvelle structure de gestion qui assure une présence de supervision plus constante à travers tous les établissements de l'organisation.

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

- Mise en place du registre électronique de présence des employés d'agences
- Développement de l'application du suivi de plaies
- Développement de la note d'évolution numérique
- Mise en place du réseau des T.I., et de la téléphonie du CHSLD temporaire Eden
- Mise à niveau de près de 50% (35 serveurs) l'infrastructure serveur à Windows Server 2022
- Développement de divers tableaux de bord Power BI
- Développement d'un processus d'envoi et de suivis électroniques des ordonnances vers la pharmacie

Les statistiques de la clientèle au 31 mars 2024

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 Shermont	Vigi Deux-Montagnes	Vigi Marie-Claret
	Nombre de résidents autorisés au permis	66	99	40	100	160	64	90	96	273	64	128	150	64	76
Nombre de résidents au 31 mars	66	99	40	100	157	63	90	96	253	64	127	123	63	76	51
Nombre d'admissions	27	63	16	85	75	24	54	36	165	58	62	54	44	49	45
Moyenne d'âge (ans)	85	85	85	87	88	88	85	86	86	86	88	80	87	84	89
Nombre de résidents de moins de 65 ans au 31 mars	2	4	2	1	6	0	3	2	18	4	1	12	1	3	0
Taux d'occupation (%)	99.4	97.51	99.32	98.83	89.24	97.36	99.08	99.72	75.02	97.56	99.18	70.82	99.15	99.32	81.69
Taux de roulement (%)	39.39	48.48	37.5	84	38.18	39.06	57.78	37.50	33.09	89.06	64.06	27.89	70.31	64.47	55.77
Durée moyenne de séjour des résidents présents au 31 mars (jours)	723	1103	1204	694	927	943	766	990	815	507	941	1193	787	964	586
Durée moyenne de séjour des résidents ayant quitté durant l'année (jours)	792	568	742	409	891	465	652	919	899	509	755	1070	606	678	589

L'occupation des lits en 2023-2024 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/CISSS, 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

Suite à visite effectuée par Agrément Canada en novembre 2022, les équipes de Vigi Santé se sont notamment assurés en 2023-2024 :

- de consolider et renforcer les politiques et procédures visant l'excellence des soins,
- de mettre en place les recommandations proposés au plan d'action de la visite et
- de débiter les activités préparatoires à la prochaine visite prévue en 2026.

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 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 locale et organisationnel.

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 2023-2024 dans l'ensemble des installations de Vigi Santé a augmenté de 7.05% comparativement à 2022-2023, soit 8366 évènements contre 7815 évènements.

Notre système de surveillance a permis de mettre en évidence les principaux types d'incidents et d'accidents déclarés en 2023-2024. En considérant l'ensemble des incidents et accidents, les 3 risques qui se démarquent sont les chutes (qui représentent 47.5% du total des déclarations vs 49.87% en 2023-2024), les erreurs de médicaments (qui représentent 20.34% du total des déclarations vs 20.54% en 2022-2023) et les événements de type Autres (qui représentent 22.07% du total des déclarations vs 19.82% en 2022-2023), soit en majorité des constats de blessures qui représentent 71.34% des événements autres (les constats de blessures représentent 15.7% du total des déclarations vs-14, 3% en 2022-2023).

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

Type d'évènement	Nombre	Comparativement au total des événements de gravité A et B	Comparativement au total des événements
1-Médicament	235	33,6%	2,8%
2- Autres	203	29%	2,4%
3-Diète	89	12,7%	1,1%
Total	527	75,3%	6,3%
Total A et B	700		8,4%
Total événements	8 366		

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

Type d'évènement	Nombre	Comparativement au total des événements de gravité C à I	Comparativement au total des événements
1- Chute	3 921	51,5%	46,9%
2- Autres	1 628	21,4%	19,5%
3- Médication	1 459	19,2%	17,4%
Total	7 008	92%	83,8%
Total C à I	7 618		91,05%
Non déterminé	48		<1%
Total événements	8 366		

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 11 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.

- Le nombre d'accidents de gravité G (conséquence permanente) est de 7 cette année comparativement à 8 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 ayant entraîné un décès à l'installation est de 4 cette année ce qui inférieure à celui de l'an dernier (12).

Les chutes

La politique de déclaration des incidents et accidents révisée en 2023-2024 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^{er} avril 2022. Cette approche est basée sur de nouvelles normes du MSSS.

Les chutes qui constituent 47.45% des événements totaux de l'année 2023-2024, présentent un portrait de rangement similaire des circonstances en fonction de leurs fréquences : 1-en circulant, 2- du lit, 3--chaise/fauteuil, 4-trouvé par terre, 5-lors d'un transfert, 6-de la toilette.

Cette année, les chutes « trouvé par terre » ont maintenu 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.

Il est à noter concernant la gravité des chutes en 2023-2024, que :

- 11,6% sont sans conséquence (gravité A à C) comparativement à 8,8% l'an dernier ;
- 69,8% sont avec conséquences appréhendées (gravité D) comparativement à 78.1% l'an dernier ;
- 15,9% ont nécessité des premiers soins (gravité E1) comparativement à 11% l'an dernier, soit une hausse de 4,9% ;
- 1,7% ont nécessité un transfert à l'hôpital pour un rayon X sans hospitalisation (E2 comparativement à l'an dernier 1,1%);
- 0,7% ont subi une chirurgie avec hospitalisation (F) comparativement à 0,6% l'an dernier ;
- 0,18% ont eu une conséquence permanente (gravité G) comparativement à 0,21% à l'an dernier ;
- Nous déplorons 12 décès en lien avec une chute comparativement à 10 l'an dernier;
- Les conséquences graves (F-G-H-I) sont à 0,9% cette année, légèrement supérieur à 1,1% l'an dernier.

Comparativement à l'an dernier nous avons une augmentation 1% 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 2023-2024 a diminué d'environ 5% (77 vs 81) en comparaison à l'année précédente.

Les chutes sont liées aux facteurs suivants :

1. 73,95% à la personne touchée (ex : déficience ou limitation motrice, état préalable - personne agressive, violente, confuse, déficience visuelle, etc.), versus 77,5% en 2022-2023
2. 16,9% cause autres, versus 14,2% en 2022-2023
3. 3,8% aux facteurs humains (le personnel), versus 3,9% l'an dernier
4. 1,8% à l'organisation du travail versus 2,8% l'an dernier
5. 1,96% à l'environnement, versus 1,5% l'an dernier

Les erreurs de médicaments

Les erreurs de médicaments représentent 20,34% des événements totaux de l'année 2023-2024, comparativement à 20,54% des événements en 2022-2023, soit une hausse de 6,04%.

Les omissions figurent pour 47,94%, (816/1702) des erreurs de médicaments, comparativement à 42,4% (680/1605) l'an passé. Elles demeurent le type d'erreur le plus fréquent.

La gravité des erreurs de médicaments :

Dans l'ensemble, 61,9% des erreurs de médicament sont sans conséquence (gravité A à C) comparativement à 69,2% à l'an dernier; 34,6% sont des erreurs de médicament avec conséquences appréhendées (gravité D) comparativement à 29,4% l'an dernier; 3,1% des événements ont demandé un suivi infirmier de premiers soins (E1) comparativement à 1,44% l'an dernier; 0,11% des erreurs de médicaments sont des événements qui ont requis des soins spécialisés sans hospitalisation (E2) comparativement à aucun l'an dernier et 0,23% ont nécessité une hospitalisation (F) versus aucun l'an dernier. Le niveau de gravité n'a pas été déterminé pour 0,94% des événements comparativement à 0,8% l'an dernier.

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 13,9% des erreurs versus 21,5%.

En 2023-2024, les erreurs de médicaments sont liées aux facteurs suivants :

1. 61,5% facteurs humains - le personnel, versus 61,4% en 2022-2023
2. 23,4% autres versus 23,5% l'an dernier
3. 8,1% organisation du travail, versus 7,8% l'an dernier
4. 3,9% fournisseurs externes, versus 3,9% l'an dernier
5. 1,7% cause inconnue, versus 1,6% l'an dernier

En 2023-2024, 6 installations ont ciblé des objectifs en lien avec la réduction des erreurs de médicaments dans leur plan d'amélioration 2023-2024 en gestion des risques.

Les constats de blessures

Les constats de blessures représentent 15,7% (1317/8366) de l'ensemble des déclarations, et demeurent le 3^e risque le plus élevé.

Circonstance	2023-2024	2022-2023
Blessure d'origine connue	683 (51,9%)	623 (56%)
Blessure d'origine inconnue	634 (48,1%)	490 (44%)
Total	1317	1 113

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 2023-2024:

Circonstance	A	B	C	D	E1	E2	F	G	H	I	Non déterminée	Total
Blessure d'origine connue		2	11	318	345	2					5	683
Blessure d'origine inconnue	3	5	14	295	309	4	1			1	2	634
Total	3	7	25	613	654	6	1			1	7	1317

Nous observons que 2,7% des constats de blessure sont sans conséquence (A à C) en 2023-2024 comparativement à 2,3% l'année précédente. 46,7 % sont des blessures avec conséquences appréhendés (gravité D) comparativement à 52,97% l'an dernier Les constats de blessure de gravité E1 nécessitant des premiers soins infirmiers à l'installation sont de 49,8% comparativement à 44,5% l'an passé, et ceux de gravité E2 nécessitant un soin spécialisé sans hospitalisation de 0,5% comparativement à 0,09% l'an passé. Les blessures de gravité F nécessitant une hospitalisation sont de 0,08% comparativement à 0,09% en 2023-2024. Le niveau de gravité n'est pas déterminé pour 0,5% des constats.

Les évènements liés aux effets personnels

Les incidents ou accidents liés à la perte d'effets personnels constituent 2.4% de l'ensemble des déclarations en 2023-2024 et ce pourcentage est similaire 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 2023-2024 et en ce qui concerne la présence de bactéries multirésistantes, il y a eu un seul cas de nature nosocomiale en 2023-2024.

Revue de la présence des bactéries multirésistantes						
Année	SARM	ERV	BLSC	A-Baumann i	C-DIFF	EPC
2023-2024	38	8	9	0	14	4
2022-2023	37	5	4	0	4 et 2 récidives, 1 nosocomiale	2
2021-2022	44	11	6	0	4 et 2 récidives	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
2023-2024	7	14	25	43 COVID	89
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

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

- 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, équipement de protection individuelle, désinfection et trajectoire des résidents;
- 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 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 ;
- Poursuite de la tenue de comités quotidiens (états des lieux) selon les besoins locaux, 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 d'assurer l'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 consolidé l'application du programme cadre auprès de nos équipes des soins.

Revue de l'utilisation des mesures de contrôle		
Année	% de résidents avec mesure(s)	Nombre total de mesures
2023-2024	10%	171
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 2023-2024, 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 reliée 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^{er} 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.

PLAINTES ET SIGNALEMENTS REÇUS – CAS DE MALTRAITANCE						
	Plaintes	Interventions	Assistance	Consultations	Plaintes médicales	Protecteur du citoyen
CHSLD Vigi Brossard	0	2	3	3	0	0
CHSLD Vigi Yves-Blais	2	1	1	0	0	0
CHSLD Vigi Notre-Dame de Lourdes	0	1	0	0	0	0
CHSLD Vigi Saint-Augustin	3	21	1	0	1	0
CHSLD Vigi Dollard-des-Ormeaux	2	6	1	2	0	0
CHSLD Vigi Pierrefonds	3	1	2	3	0	0
CHSLD Vigi Montérégie	0	1	0	0	0	0
CHSLD Vigi de l'Outaouais	0	0	0	0	0	0
CHSLD Vigi Mont-Royal	0	9	2	1	0	0
CHSLD Vigi Les Chutes	1	7	9	0	0	0
CHSLD Vigi l'Orchidée blanche	0	1	2	1	0	0
CHSLD Vigi Reine-Élisabeth	2	9	7	2	0	0
CHSLD Vigi Shermont	0	0	1	0	0	0
CHSLD Vigi Deux-Montagnes	1	8	0	0	0	0
CHSLD Vigi Marie-Claret	0	1	0	0	0	0
TOTAL	14	68	29	12	1	0

Le Protecteur du citoyen

Aucun dossier de plaintes a été acheminé en deuxième recours au Protecteur du citoyen en 2023-2024.

Le Coroner

Vigi Santé a reçu une recommandation du bureau du coroner 14 décembre 2023, concernant le décès d'un résident survenu en octobre 2022.

La recommandation se lit comme suit :

« Je recommande au CHSLD Vigi Dollard-des-Ormeaux, en se référant à ce dossier, d'offrir au personnel médical et infirmier une formation sur les trachéotomies et les trachéostomies afin qu'ils puissent connaître, chez les patients ayant subi l'une ou l'autre de ces interventions, les soins à prodiguer, les complications possibles qui peuvent survenir ainsi que les traitements d'urgences à mettre en place, si requis ».

Dès la réception du rapport du coroner, ce dernier a été partagé auprès des 15 directrices d'établissements de Vigi Santé. Il leur a été demandé que, dès l'admission d'un résident ayant une trachéotomie ou une trachéostomie, d'assurer la formation auprès du personnel infirmier. Cela concerne les mesures nécessaires à prendre sur les trachéotomies et les trachéostomies, afin que le personnel infirmier puisse connaître les complications possibles qui peuvent survenir, ainsi que les traitements d'urgences à mettre en place.

Suite à la présentation au CECMDP de l'analyse complète du dossier, il a été statué par les membres du Comité exécutif qu'il n'est pas nécessaire d'offrir de la formation au personnel médical, car les médecins ne prodiguent pas de soins liés à la trachéostomie, toutefois il a été recommandé :

- D'envoyer ce rapport à l'ensemble des médecins de Vigi Santé;
- D'indiquer dans le dossier du résident, et sur le formulaire sommaire AH-744, le niveau de soins et de réanimation cardiorespiratoire et le type de trachéotomie (ouverte ou fermée);
- De partager les recommandations dans l'info CMDP (outil de référence se trouvant sur le site Intranet de Vigi Santé).

Une formation sur les trachéotomies et les trachéostomies a été donnée à l'ensemble du personnel infirmier pour Vigi Dollard-des-Ormeaux aux mois de mars, avril et mai 2024.

Au total, 18 rapports d'investigation concernant des installations de Vigi Santé furent diffusés en 2023-2024 par le bureau du coroner pour des décès ayant eu lieu entre 2021 et 2023. 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 juin 2023 au CHSLD Vigi Reine-Élisabeth. L'application des mesures de prévention et contrôle des infections a été soulignée par le comité d'inspection.

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^{er} avril 2023 au 31 mai 2024, est accessible sur le site Web de l'établissement au 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 2023-2024 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 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	01-04-2023 au 31-03-2024
1. Nombre de résidents en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs	482
2. Nombre de sédations palliatives continues administrées	1
3. Aide médicale à mourir	
3.1 Nombre de demandes formulées	14
3.2 Nombre de demandes administrées	7*
3.3 Nombre de demandes non administrées (précisez les motifs)	5
Motifs : Désistement de la part du résident (1) Changement pour une sédation palliative (1) En attente de l'évaluation médicale (1) Demande fait en T4 et administré en T1 l'année suivante (1) Non éligible suite à l'évaluation médicale (3) Prise en charge par le CLSC à la maison du résident (1)	

*CHSLD Vigi Yves-Blais (1), Vigi Notre-Dame-de-Lourdes (1), Vigi saint-Augustin (3),
Vigi Montérégie (1) 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 2023-2024 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.

Charte de la langue française

Mis à part la langue française, aucune poste dans les établissements ne requiert la connaissance, ou un niveau de connaissance spécifique, d'une langue autre que la langue officielle.

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 2023-2024 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 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 2023-2024.

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)
Vigi Santé Ltée Services administratifs 197, rue Thornhill, Dollard-des-Ormeaux H9B 3H8	1522	

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 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	%	\$	%
Programmes-services						
Santé publique	-	0%	-	0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	5 757 268	69%	5 998 625	68%	241 357	4%
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	90 915	1%	95 626	1%	4 711	5%
Programmes soutien						
Administration	747 480	9%	750 958	8%	3 478	0%
Soutien aux services	1 186 135	14%	1 290 830	15%	104 695	9%
Gestion des bâtiments et des équipements	579 705	7%	724 007	8%	144 302	25%
Total	8 361 503	100%	8 860 046	100%	498 543	6%

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

Répartition des charges brutes par programmes

Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variation des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	\$	%
Programmes-services						
Santé publique	-	0%	-	0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	8 908 116	69%	10 542 962	72%	1 634 846	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	-	0%	-	0%	-	0%
Santé physique	92 517	1%	109 328	1%	16 811	18%
Programmes soutien						
Administration	952 016	7%	1 043 149	7%	91 133	10%
Soutien aux services	1 800 670	14%	1 959 557	13%	158 887	9%
Gestion des bâtiments et des équipements	1 112 979	9%	1 079 910	7%	(33 069)	-3%
Total	12 866 298	100%	14 734 906	100%	1 868 608	15%

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	%	\$	%
Programmes-services						
Santé publique		0%	-	0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d’aide		0%	-	0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	3 447 903	61%	4 061 444	63%	613 541	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	1 443	0%	4 129	0%	2 686	186%
Santé physique	38 759	1%	25 480	0%	(13 279)	-34%
Programmes soutien						
Administration	422 979	7%	423 934	7%	955	0%
Soutien aux services	941 613	17%	1 103 976	17%	162 363	17%
Gestion des bâtiments et des équipements	793 223	14%	856 341	13%	63 118	8%
Total	5 645 920	100%	6 475 304	100%	829 384	15%

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	%	\$	%
Programmes-services						
Santé publique	-	0%	-	0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	9 849 692	70%	11 766 428	73%	1 916 736	19%
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%	1 059	0%	1 059	0%
Santé physique	143 997	1%	121 986	1%	(22 011)	-15%
Programmes soutien						
Administration	583 305	4%	637 572	4%	54 267	9%
Soutien aux services	1 747 851	12%	1 890 691	12%	142 840	8%
Gestion des bâtiments et des équipements	1 808 693	13%	1 678 766	10%	(129 927)	-7%
Total	14 133 538	100%	16 096 502	100%	1 962 964	14%

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	%	\$	%
Programmes-services						
Santé publique	-	0%	-	0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d’aide		0%		0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	14 422 098	53%	16 147 157	55%	1 725 059	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	12 631	0%	56 823	0%	44 192	350%
Santé physique	267 058	1%	222 257	1%	(44 801)	-17%
Programmes soutien						
Administration	4 666 626	17%	5 120 901	17%	454 275	10%
Soutien aux services	3 196 245	12%	3 279 776	11%	83 531	3%
Gestion des bâtiments et des équipements	4 770 113	17%	4 769 234	16%	(879)	0%
Total	27 334 771	100%	29 596 148	100%	2 261 377	8%

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	%	\$	%
Programmes-services						
Santé publique	-	0%	-	0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	5 534 791	61%	6 248 891	61%	714 100	13%
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	52 945	1%	35 033	0%	(17 912)	-34%
Programmes soutien						
Administration	492 239	5%	527 782	5%	35 543	7%
Soutien aux services	1 173 116	13%	1 447 906	14%	274 790	23%
Gestion des bâtiments et des équipements	1 841 204	20%	1 938 635	19%	97 431	5%
Total	9 094 295	100%	10 198 247	100%	1 103 952	12%

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	%	\$	%
Programmes-services						
Santé publique	-	0%		0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%		0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	7 939 128	65%	8 456 066	66%	516 938	7%
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	87 051	1%	64 373	1%	(22 678)	-26%
Programmes soutien						
Administration	705 966	6%	778 351	6%	72 385	10%
Soutien aux services	1 847 649	15%	1 699 880	13%	(147 769)	-8%
Gestion des bâtiments et des équipements	1 643 973	13%	1 850 393	14%	206 420	13%
Total	12 223 767	100%	12 849 063	100%	625 296	5%

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	%	\$	%
Programmes-services						
Santé publique	-	0%	-	0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d'aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l'autonomie des personnes âgées	8 266 541	66%	8 767 799	67%	501 258	6%
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%	385	0%	385	0%
Santé physique	114 327	1%	125 624	1%	11 297	10%
Programmes soutien						
Administration	969 548	8%	1 084 831	8%	115 283	12%
Soutien aux services	1 813 882	15%	1 834 041	14%	20 159	1%
Gestion des bâtiments et des équipements	1 304 994	10%	1 185 630	9%	(119 364)	-9%
Total	12 469 292	100%	12 998 310	100%	529 018	4%

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	%	\$	%
Programmes-services						
Santé publique	-	0%	-	0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	18 924 421	67%	21 684 459	68%	2 760 038	15%
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	355 156	1%	298 636	1%	(56 520)	-16%
Programmes soutien						
Administration	1 638 930	6%	2 083 876	7%	444 946	27%
Soutien aux services	3 570 963	13%	3 813 523	12%	242 560	7%
Gestion des bâtiments et des équipements	3 608 778	13%	4 059 073	13%	450 295	12%
Total	28 098 248	100%	31 939 567	100%	3 841 319	14%

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	%	\$	%
Programmes-services						
Santé publique	-	0%	-	0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	5 864 534	63%	6 368 784	62%	504 250	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	-	0%	-	0%	-	0%
Santé physique	50 807	1%	76 131	1%	25 324	50%
Programmes soutien						
Administration	494 242	5%	482 224	5%	(12 018)	-2%
Soutien aux services	1 342 722	14%	1 426 183	14%	83 461	6%
Gestion des bâtiments et des équipements	1 538 098	17%	1 952 706	19%	414 608	27%
Total	9 290 403	100%	10 306 028	100%	1 015 625	11%

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	%	\$	%
Programmes-services						
Santé publique	-	0%	-	0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d'aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l'autonomie des personnes âgées	11 995 366	71%	12 804 261	72%	808 895	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	7 869	0%	6 784	0%	(1 085)	-14%
Santé physique	128 613	1%	136 355	1%	7 742	6%
Programmes soutien						
Administration	1 145 308	7%	1 279 441	7%	134 133	12%
Soutien aux services	2 212 481	13%	2 226 890	13%	14 409	1%
Gestion des bâtiments et des équipements	1 434 072	8%	1 344 467	8%	(89 605)	-6%
Total	16 923 709	100%	17 798 198	100%	874 489	5%

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	%	\$	%
Programmes-services						
Santé publique	-	0%	-	0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	13 639 311	70%	15 800 970	73%	2 161 659	16%
Déficiences physiques	-	0%	-	0%	-	0%
Déficiences intellectuelles et TSA	-	0%	-	0%	-	0%
Jeunes en difficulté	-	0%	-	0%	-	0%
Dépendances	-	0%	-	0%	-	0%
Santé mentale	44 642	0%	65 597	0%	20 955	47%
Santé physique	141 474	1%	138 213	1%	(3 261)	-2%
Programmes soutien						
Administration	1 480 179	8%	1 606 935	7%	126 756	9%
Soutien aux services	2 296 630	12%	2 328 165	11%	31 535	1%
Gestion des bâtiments et des équipements	1 892 015	10%	1 802 487	8%	(89 528)	-5%
Total	19 494 251	100%	21 742 367	100%	2 248 116	12%

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	%	\$	%
Programmes-services						
Santé publique	-	0%	-	0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	5 501 845	62%	6 015 626	62%	513 781	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	-	0%	-	0%	-	0%
Santé physique	70 805	1%	38 625	0%	(32 180)	-45%
Programmes soutien						
Administration	526 324	6%	540 902	6%	14 578	3%
Soutien aux services	1 214 187	14%	1 218 057	13%	3 870	0%
Gestion des bâtiments et des équipements	1 524 357	17%	1 835 530	19%	311 173	20%
Total	8 837 518	100%	9 648 740	100%	811 222	9%

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	%	\$	%
Programmes-services						
Santé publique	-	0%	-	0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	6 143 025	68%	6 408 906	69%	265 881	4%
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	54 652	1%	47 333	1%	(7 319)	-13%
Programmes soutien						
Administration	615 456	7%	675 493	7%	60 037	10%
Soutien aux services	1 348 564	15%	1 361 151	15%	12 587	1%
Gestion des bâtiments et des équipements	910 468	10%	862 410	9%	(48 058)	-5%
Total	9 072 165	100%	9 355 293	100%	283 128	3%

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	%	\$	%
Programmes-services						
Santé publique	-	0%	-	0%	-	0%
Services généraux – activités cliniques et d’aide	-	0%	-	0%	-	0%
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	4 445 057	65%	4 983 197	68%	538 140	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	4 725	0%	485	0%	(4 240)	-90%
Santé physique	85 740	1%	48 594	1%	(37 146)	-43%
Programmes soutien						
Administration	451 144	7%	538 866	7%	87 722	19%
Soutien aux services	855 148	12%	906 266	12%	51 118	6%
Gestion des bâtiments et des équipements	1 033 310	15%	870 738	12%	(162 572)	-16%
Total	6 875 124	100%	7 348 146	100%	473 022	7%

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