

Les Cèdres

Centre d'Accueil pour personnes âgées

Rapport annuel de Gestion

2012-2013

Le 20 juin 2013

Table des Matières

TABLE DES MATIÈRES	1
MOT DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	3
LES CÈDRES	5
Un peu d'histoire.	5
La mission les Cèdres	7
Les valeurs des Cèdres	7
La communauté chrétienne du Moyen Orient	8
LES INSTANCES DU CENTRE D'ACCUEIL	10
Le Conseil d'administration	10
Le comité des usagers	10
Le commissaire aux plaintes et à la qualité (CLPQS)	12
Le comité de vigilance et de la qualité	12
Le comité de gestion des risques	13
La fondation Les Cèdres	16
Les dames auxiliaires	16
LES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE	17
Le Conseil d'administration	17
Visite de l'ordre des Infirmières et des infirmiers du Québec (OIIQ)	18
L'embauche d'une nouvelle directrice des programmes	18
Plusieurs transitions au niveau des finances	18
L'alourdissement de la clientèle	19
La ressource intermédiaire Les Cèdres- L'Acadie.	19
Partenariat avec le CSSS Bordeaux-Cartierville et Saint-Laurent	20
Partenariat avec l'Agence de Montréal	20
Le développement des services communautaires	21
Réorganisation pharmacie	22
Suites de l'agrément 2010-2013 et préparation de l'agrément 2013-2017	22
Programme de formation	23
Améliorations locatives et acquisition d'équipements spécialisés	23
LA CLIENTÈLE, STATISTIQUE	24
Clientèle admise en hébergement	24
La clientèle inscrite à la ressource intermédiaire Les Cèdres- L'Acadie	25
Clientèle inscrite aux programmes communautaires	25
LES RESSOURCES HUMAINES	26
LES RESSOURCES FINANCIÈRES	27

État des revenus et dépenses	27
Heures travaillées	28
Utilisation des fonds	28
PERSPECTIVES 2013-2014	30
ANNEXE 1 : DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES	31
ANNEXE 2 : RAPPORT FINANCIER.	32
ANNEXE 3 : LE CODE D'ÉTHIQUE	33
ANNEXE 4 : LE CODE DE DÉONTOLOGIE DU CONSEIL D'ADMINISTRATEURS ET DES GESTIONNAIRES	34

Mot du président et de la directrice générale

À titre de nouveau président du conseil d'administration et de nouvelle directrice générale des Cèdres, nous terminons une première année qui n'a pas été de tout repos.

Par ailleurs, pour la grande communauté montréalaise des personnes âgées chrétiennes originaire du Moyen-Orient, ce fut à nouveau une année très positive :

- ✦ L'offre de service pour les personnes nécessitant plus de 3 heures soins s'est accrue puisque dorénavant le centre accueille cette clientèle dans ses 32 lits.
- ✦ La ressource intermédiaire Les Cèdres – L'Acadie qui héberge 32 personnes âgées nécessitant moins de 3 heures soins a atteint sa vitesse de croisière et fonctionne beaucoup plus harmonieusement.
- ✦ Les personnes vivant dans la communauté ont vu les services s'accroître de façon spectaculaire surtout au niveau de la Popote roulante.

Plusieurs autres événements importants ont marqué l'année :

- ✦ En mai 2012, nous avons vécu une crise au niveau des services financiers. Mme France Sweeney, responsable des finances, a dû s'absenter pour un congé maladie au moment de l'arrivée des vérificateurs. Elle est malheureusement décédée à l'automne. Cette situation tragique a bouleversé tous ceux qui travaillaient avec elle.
- ✦ Nous avons avisé l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal de notre situation particulière et les autorités régionales ont fait preuve de beaucoup de compréhension face au délai de production de nos états financiers.
- ✦ Mme Line Stuart a été recrutée pour finaliser les états financiers qui ont finalement été produits en août 2012.
- ✦ Mme Stuart a par la suite accepté de demeurer avec nous comme responsable des finances. Nous sommes très heureux de sa décision, car elle a une compétence reconnue dans le secteur des établissements privés conventionnés.
- ✦ En juin 2012, trois nouveaux membres ont intégré le conseil d'administration, Mmes Véronique Courey et Andrea Chamandy ainsi que M. Richard Cook;
- ✦ Par ailleurs, MM. Tony Aska et Paul Salhany ont démissionné du conseil d'administration.
- ✦ M. Peter Abraham a été nommé membre ex officio et agit comme conseiller aux membres tout en siégeant au comité des finances.
- ✦ En septembre 2012, nous avons eu la visite de l'Ordre des infirmiers et infirmières du Québec (OIIQ). La visite s'est fort bien déroulée et les commentaires ont été dans l'ensemble très positifs. Le rapport de la visite nous a été soumis en décembre et les recommandations feront l'objet de correctifs dans les mois à venir.

- ✦ En collaboration avec la Fondation Les Cèdres, nous avons à nouveau tenu plusieurs activités de collecte de fonds. En novembre, un spectacle a été organisé avec M. Martin Dubé un artiste aux talents multiples qui a été fort apprécié. Le groupe jeunesse du Conseil a organisé un lave-auto et une partie de balle au profit de la Fondation. Une campagne de sollicitation a également été menée auprès des gens d'affaires et des familles de la communauté.
- ✦ Nous avons également amorcé la mise à jour du site WEB de l'établissement.
- ✦ À nouveau cette année, nous devons souligner le travail exceptionnel de bénévoles, particulièrement les Dames auxiliaires, qui, sous la direction de Mme Beverly Courey, maintiennent des activités spirituelles et traditionnelles pour les résidents. Leur implication est un complément essentiel aux services offerts par nos employés.
- ✦ Le processus de renouvellement de l'agrément par Agrément Canada a été mis en branle à l'hiver et la visite est prévue pour septembre 2013.
- ✦ En mars 2013, Mme Laudy Abou Jaoulé est devenue directrice des services à la clientèle. Mme Abou Jaoulé apporte au centre, grâce à sa vaste expérience en milieu hospitalier et auprès de la clientèle des personnes âgées, l'expertise recherchée pour prendre en charge la responsabilité de la gestion des opérations de l'établissement.

En terminant, nous tenons à souligner l'apport exceptionnel de tous les employés des Cèdres qui œuvrent jour après jour pour offrir à nos résidents des services sécuritaires et de qualité. Nous sommes fiers d'eux et nous les remercions pour leur compassion et dévouement auprès de nos résidents.

Richard Rossy
Président du conseil d'administration

Fadia El-Khoury
Directrice générale

Les Cèdres

Un peu d'histoire.

C'est à la suite de discussions entre les communautés syriennes et libanaises que germa l'idée de créer un centre pour les personnes âgées de la communauté chrétienne originaire du Moyen-Orient.

La résolution de fondation fut adoptée le 15 juin 1955. Les Églises Saint-Georges, Saint-Nicolas et Saint-Sauveur, le « Syrian Ladies Aid Society » et le « Syrian Canadian Association » sont à l'origine de la création.

L'acquisition d'une maison située au 95 boulevard Gouin en 1957 permit d'accueillir 12 personnes âgées. En octobre 1960, 10 nouvelles chambres furent ajoutées augmentant la capacité d'hébergement à 22.

En février 1961, les dames auxiliaires furent créées avec comme mandat de :
« Promouvoir le développement d'activités visant le bien-être des résidents et participer à l'organisation de ces activités mensuelles et annuelles au profit des résidents ».

En juin 1974, lors de l'assemblée annuelle du conseil d'administration, la propriété des Cèdres fut transférée à la Fondation les Cèdres, centre pour personnes âgées, avec le mandat:
« D'établir et maintenir un fond pour assurer un support adéquat aux Cèdres, centre d'accueil pour personnes âgées ».



Durant les années 70 et 80, le taux d'occupation des lits varie de 18 à 22 personnes.

À compter de 1987, le conseil d'administration réalise le besoin d'améliorer le milieu de vie et d'accroître la capacité d'accueil de l'établissement. Un comité fut créé pour déménager l'établissement et lui permettre une expansion. L'idée était d'offrir 32 lits d'hébergement à la communauté.

Ce comité du conseil d'administration a finalement atteint son but en 2001 alors que l'établissement fut transféré dans les locaux actuels du 1275 Côte-Vertu à Saint-Laurent. Avec des fonds alloués par le Conseil d'administration et la Fondation, la capacité d'accueil fut accrue à 25 lits.

En 2003, grâce, encore une fois, à la participation active de la Fondation Les Cèdres, les services communautaires furent mis sur pied : la popote roulante et le programme de jour. Ces services se sont avérés très populaires et ont connu un développement continu.

En septembre 2005, après de nombreuses représentations, 7 lits additionnels dédiés à la clientèle nécessitant plus de 3 heures soins furent alloués pour répondre aux besoins des membres de la communauté et permettre de rapatrier des personnes dispersées dans différents établissements du réseau montréalais. Dorénavant, l'établissement était en mesure d'offrir des services à 32 résidents et amorçait un processus d'alourdissement.

Au printemps 2006, un poste de coordonnatrice des services cliniques fut créé pour accroître les supports aux employés sur le terrain et de consolider la structure organisationnelle de l'établissement.

En septembre 2007, le conseil canadien de l'agrément accordait à l'établissement son accréditation pour la période 2007-2010.

À l'été 2008, le conseil d'administration entamait des démarches auprès des autorités de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal en vue de développer une ressource intermédiaire pour répondre aux besoins des personnes de la communauté chrétienne originaire du Moyen-Orient nécessitant moins de 3 heures-soins.

En mars 2009, le poste de coordonnatrice des services cliniques a été transformé en un poste de directrice des services à la clientèle.

À l'automne 2009, l'Agence approuvait un projet de ressource intermédiaire pour les personnes âgées chrétiennes originaires du Moyen-Orient. Le projet a été soumis par le CSSS Bordeaux-Cartierville et Saint-Laurent qui en assume la responsabilité et en confie la gestion clinique aux Cèdres à travers une entente de service. La ressource intermédiaire est située dans les locaux d'un entrepreneur privé, Gestion globale, qui assure les services des préposés aux bénéficiaires et les services d'hôtellerie. Le début des opérations de la ressource a eu lieu en mai 2011 et offre des services à 32 personnes âgées de la communauté chrétienne originaire du Moyen-Orient.

En novembre 2010, Agrément Canada renouvelait l'agrément pour la période 2010-2013.

En janvier 2013, le processus d'alourdissement de la clientèle était complété et désormais, les 32 lits du centre sont dédiés à la clientèle nécessitant plus de 3 heures-soins. Les budgets nécessaires ont été accordés par l'Agence de santé et des services sociaux de Montréal.

Dorénavant, Les Cèdres, c'est :

- + Un centre d'accueil (CHSLD) pouvant accueillir 32 personnes âgées nécessitant plus de 3 heures soins;
- + Une ressource intermédiaire d'une capacité de 32 places pour des personnes nécessitant moins de 3 heures soins;
- + Un partenariat avec la ville de Montréal qui permet d'offrir 16 appartements à prix modique;
- + Des services communautaires (Popote roulante et programme de jour) en pleine expansion;
- + Des projets pour accroître ces services avec la collaboration de la fondation et des autorités régionales.

La mission des Cèdres

La mission des Cèdres est d'offrir sur une base régionale aux personnes âgées de la communauté chrétienne originaire du Moyen-Orient des services et des soins de haute qualité dans un milieu de vie convivial et sécuritaire.

Les employés du Centre offrent le support physique, émotif, social et spirituel requis aux personnes résidentes. Ils maintiennent un environnement chaleureux, sécuritaire, propre et moderne.

Les programmes offerts se développent en fonction des besoins individuels et visent une intervention communautaire de plus en plus importante pour permettre le maintien des personnes dans leur milieu naturel le plus longtemps possible.

Les valeurs des Cèdres

- ✦ La dignité, le respect et la compassion sont les pierres d'assise de notre relation avec les résidents et leur famille.
- ✦ Nos services visent l'excellence et la flexibilité pour répondre aux besoins de la communauté.
- ✦ Nous voulons maintenir les personnes âgées en bonne condition physique et morale le plus longtemps possible dans leur milieu de vie naturel. Nous tentons de préserver leur autonomie et de diminuer leur solitude en évitant l'isolement.
- ✦ Nous favorisons l'implication maximale des familles des résidents.
- ✦ Nous assurons à nos employés un milieu de travail sain, juste et respectueux.
- ✦ Nous aménageons l'environnement physique pour le rendre sécuritaire, moderne et plaisant.

La communauté chrétienne originaire du Moyen-Orient

Le Moyen-Orient est cette partie du monde qui ceinture la partie ouest de la Méditerranée entre la Turquie et l'Égypte.

La communauté chrétienne provient surtout du proche orient méditerranéen : Le Liban dont 40% de la population est chrétienne, l'Égypte avec 10 % de sa population qui est chrétienne et la Syrie avec 5% sont les principaux pays qui composent la communauté chrétienne originaire du Moyen-Orient : les maronites, les Grecs orthodoxes, les Grecs-catholiques (melkites), les syriaques-orthodoxes, les syriaques-catholiques, les protestants, les Coptes, les Assyriens, les Chaldéens, les catholiques de rite latin, etc.

Plusieurs personnes de la communauté sont polyglottes et s'expriment aussi bien en français, en anglais et en arabe. Chez les personnes plus âgées qui sont souvent nées au Moyen-Orient, l'usage de l'arabe est plus fréquent.

À Montréal, les personnes proviennent majoritairement des territoires du CSSS Bordeaux-Cartierville et Saint-Laurent, du CSSS de L'Ouest de l'île et du CSSS de la Montagne. Une grande communauté demeure également à Laval.

Les personnes de la communauté conservent des habitudes culturelles traditionnelles. Les valeurs fondamentales de la famille et de la religion sont les pierres d'assise des communautés originaires du Moyen-Orient. Le respect des aînés est fondamental.

On note un engagement des membres de la communauté qui dépasse largement les normes habituellement observées dans la société québécoise. La contribution financière aux Fondations est majeure et permet d'améliorer significativement l'aménagement des espaces et d'offrir des services d'appoints très appréciés par la communauté. Le bénévolat est omniprésent dans la communauté.

Les Montréalais chrétiens originaires du Moyen-Orient fréquentent majoritairement quatre (5) églises : l'église St-Georges, l'église St-Mary's, l'église St-Nicolas, l'église St-Sauveur et l'église maronite. Les prêtres de ces églises sont très impliqués auprès de la communauté et servent de baromètres pour bien cerner les besoins des personnes en détresses.

Au-delà de la culture, de la religion et de la langue, une autre importante caractéristique de la communauté moyen-orientale, c'est la cuisine.¹ Les produits les plus utilisés sont : les lentilles, les pois, les haricots, les feuilles de vignes, le persil, la coriandre, les épices, les fruits séchés, le yaourt et la viande de mouton et d'agneau.

Les farcis et les desserts à sirop de miel sont très populaires aussi.

¹ Inspiré d'un article publié dans le Café Géographique, # 543 (www.cafe-geo), auteur Alexandre Monot.

Le « plat » libanais le plus connu est les **mezze** (qui signifie le goût). C'est un type de plats issu de la sociabilité orientale : des « amuse-gueules » froids servis traditionnellement autour de l'Arak (qui est une boisson alcoolisée)

Le **pain non levé** se prépare dans des fours verticaux (tanour), qui sont souvent des jarres en terre cuite. Les galettes de pain y sont plaquées sur les parois. Enfin, le pain sert aussi pour les pâtisseries à feuilles plates.



L'état de santé de la communauté² a fait l'objet d'une recherche en 1998-1999, l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) a réalisé l'étude *auprès des communautés culturelles* auprès de quatre groupes d'immigrants ayant immigré entre 1988 et 1997 et habitant dans la région métropolitaine de Montréal incluant Laval et la Montérégie. L'étude vise à recueillir des données pertinentes sur l'état de santé et de bien-être des immigrants originaires du Maghreb et du Moyen-Orient.

En résumé, voici les conclusions des chercheurs :

*« Ces immigrants sont aussi nombreux que les Québécois en général à fumer la cigarette et à présenter un excès du poids. Certains aspects de leur réseau d'entraide laissent percevoir un plus grand isolement social. Par ailleurs, environ **4 immigrants en provenance du Maghreb et du Moyen-Orient sur 10 déclarent avoir été témoins de faits violents liés à des difficultés sociales ou politiques dans leur pays d'origine et près de 3 personnes sur 10 disent qu'elles-mêmes ou leurs proches y ont souffert de persécution. L'étude a également montré qu'environ une personne sur quatre a éprouvé des expériences de discrimination depuis son arrivée au Québec. »***

² Pica, Lucille (2004) *Faits saillants de l'étude auprès des communautés culturelles 1998-1999 sur les immigrants originaires du Maghreb et du Moyen-Orient*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 8 p.

Les instances du Centre d'accueil

Le Conseil d'administration

La mission du conseil d'administration du Centre d'accueil est d'administrer l'établissement en s'assurant de sa bonne gestion à tous les paliers et de la pertinence des services offerts autant au niveau de la quantité que de la qualité.

En 2012-2013, le conseil d'administration s'est réuni à 10 reprises en plus de l'assemblée annuelle tenue le 19 juin 2012.

Les membres du conseil d'administration au 31 mars 2013

M. Richard Rossy <i>Président</i>	Mme Véronique Courey
M. Andy Shatilla , <i>Vice-Président</i>	M. Peter Howick
M. Kenneth Khoury , <i>Trésorier</i>	M. Robert Nessrallah
M. Michael Turk , <i>Secrétaire</i>	M. Mark Saykaly
Dr Alan Brox	M. Bruce Shadeed
Mme Andrea Chamandy	M. Peter Abraham, ex officio
M. Richard Cook	

Le comité des usagers

Le comité des usagers du centre d'accueil Les Cèdres, créé en avril 2007. L'objectif des membres du comité est d'assurer le mieux-être des résidents et leur qualité de vie dans un environnement sécuritaire, personnalisé et chaleureux.

Les membres du comité des usagers au 31 mars 2013

Ayman Surial	Président
Linda Abraham	Vice-Présidente
Élie Salame	Représentant des résidents

- ✦ Monsieur Ayman Surial agit désormais à titre de président du comité et madame Linda Abraham comme vice-présidente.
- ✦ Monsieur Élie Salame, président sortant, demeure un membre actif et son implication permet d'assurer la continuité des actions du comité entreprises à ce jour.

- ⊕ Mme Fadia El Khoury, directrice générale intérimaire, Madame Gladys Lahoud, travailleuse sociale et Mme Laudy Abou Jaoudy, directrice des programmes, assistent les membres du comité dans l'exécution de leur mandat.
- ⊕ Mme Lyse Beudet, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, soutient le comité dans ses démarches.
- ⊕ Le comité s'est rencontré officiellement à huit (8) reprises et a tenu la rencontre pour l'assemblée annuelle le 19 janvier 2013.
- ⊕ Le comité des usagers des Cèdres est toujours membre du comité provincial des comités des usagers. La cotisation annuelle est de 300 \$ et elle donne droit au journal du R.P.C.U. qui informe les membres des activités de l'association et traite de divers sujets d'intérêt général. Par ailleurs, le comité n'a jamais eu recours aux services de R.P.C.U. et s'interroge sur la pertinence de maintenir son adhésion.

Bilan de l'année 2012-2013

Cette année, après avoir vécu une période de transition et de changement, le comité des usagers a repris la tenue de rencontres régulières pour s'appropriier les différents dossiers et mettre en place un plan de travail axé sur la qualité de vie des résidents et leur bien-être. Le comité des usagers peut maintenant affirmer avoir une organisation de base permettant non seulement d'assurer la continuité des activités, mais aussi de porter un regard critique et constructif pour travailler en complémentarité avec l'équipe de direction.

Par ailleurs, le comité souhaite élargir le nombre de membres et souhaiterait idéalement recruter deux personnes additionnelles.

Plan de travail 2013-2014

- ⊕ Assurer la visibilité du comité des usagers;
- ⊕ Faire de la promotion pour recruter de nouveaux membres;
- ⊕ Poursuivre l'élaboration et l'actualisation de projets visant l'amélioration continue de la qualité de vie des résidents;
- ⊕ Participer à l'activité agrément 2013-2016;
- ⊕ Assurer un accès rapide aux informations concernant les activités du comité;
- ⊕ Assurer notre rôle de vigilance et faire rapport à la direction pour assurer des services de qualité.

Le commissaire aux plaintes et à la qualité (CLPQS)

Mme Lyse Beudet assume le poste de commissaire aux plaintes et à la qualité depuis septembre 2011. Dans l'exercice de ses fonctions, elle assiste aux rencontres du comité de vigilance et de qualité, au comité de gestion des risques, au comité des usagers, aux rencontres générales avec les familles, ainsi qu'aux comités régionaux des commissaires aux plaintes et à la qualité.

Pour l'année 2012-2013, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) n'a traité aucune plainte ni entrepris aucune intervention telle que conférée par son pouvoir d'initiative.

Elle a assumé un rôle actif au niveau de la promotion et de l'information sur son rôle tant auprès des résidents que des familles notamment lors de l'assemblée annuelle du comité des usagers.

De la documentation a été envoyée à l'ensemble des familles et de l'information à jour est affichée au centre ce qui assure un accès facile aux services du CLPQS.

Le comité de vigilance et de la qualité

Le comité de vigilance et de la qualité supervise la politique d'amélioration continue des services suite aux recommandations de l'agrément et aux orientations ministérielles entre autres : la qualité relationnelle, l'accessibilité, la continuité des services, la qualité des pratiques cliniques, la sécurité, la coordination des services, l'enseignement et l'éthique.

Le comité a tenu une rencontre en 2012-2013.

Les membres du comité de vigilance et de la qualité au 31 mars 2013	
M. Michael Turk	Membre du Conseil d'administration
Dr Alan Brox	Membre du conseil d'administration
Mme Fadia El-Khoury	Directrice générale par intérim
Mme Lyse Beudet	Commissaire aux plaintes et à la qualité

Le comité de gestion des risques

Le mandat du comité de gestion des risques, formé en vertu de la loi sur les services de santé et les services sociaux est :

- + De déterminer et analyser les risques d'incident et d'accident en vue d'assurer la sécurité des usagers et, plus particulièrement dans le cas des infections nosocomiales, en prévenir l'apparition et en contrôler la récurrence;
- + De s'assurer d'apporter un soutien aux victimes et aux proches (des clients ou autres);
- + D'assurer la mise en place d'un système de surveillance incluant la constitution d'un registre local des incidents et des accidents aux fins d'analyse des causes et recommander au conseil d'administration de l'établissement la prise de mesures visant à prévenir la récurrence de ces incidents et accidents ainsi que la prise de mesure de contrôle, s'il y a lieu.
- + De recommander au conseil d'administration de l'établissement la mise en place de mesures visant à prévenir la récurrence de ces incidents et accidents ainsi que la prise de mesures de contrôle, s'il y a lieu.

Le comité de gestion des risques a tenu trois rencontres en 2012-2013. Le représentant du conseil d'administration et la directrice générale ont assuré le suivi des dossiers et des rencontres au conseil d'administration.

Les membres du comité de gestion des risques et des infections au 31 mars 2013

Mme Linda Abraham	Représentante du comité des usagers
Dr Alan Brox	Représentant du conseil d'administration
M. Evens Darbouze	Infirmier
Mme Marie Rose Gustinville	Préposée aux bénéficiaires
Mme Fadia El-Khoury	Directrice générale par intérim
Mme Laudy Abou Jaoudé	Directrice des programmes
Mme Lyse Beudet	Commissaire aux plaintes et à la qualité

Voici un résumé des principaux événements signalés au comité. Il y a eu 114 événements déclarés cette année (rapport AH223) :

- ✦ On a enregistré 66 chutes ce qui représente 57 % des déclarations d'événements. Ce sont souvent les mêmes résidents qui accumulent les chutes, 3 résidents ont eu 30 chutes. Le nombre de chutes a augmenté cette année, passant de 45 à 66. Nous attribuons ce changement à l'alourdissement de la clientèle et à un taux d'occupation supérieur (de 8% de plus par rapport à l'année précédente) ;
- ✦ On dénombre 6 fugues, toutes sont de l'ordre de la quasi-fugue, les résidents ont suivi des visiteurs ou d'autres résidents, mais ont été ramenés à l'unité avant de pouvoir sortir;
- ✦ Le nombre de blessures chez les résidents est de 25 ce qui constitue 22 % de l'ensemble des événements. C'est une augmentation par rapport à 2011-2012 attribuable à l'alourdissement de la clientèle;
- ✦ Trois événements sentinelles (graves ou répétitifs) ont eu lieu. Heureusement, aucun événement n'a occasionné de décès ou des conséquences irréversibles. Une chute avec fracture de hanche et une chute avec lésion à la tête sans hospitalisation et la perte d'un dentier.
- ✦ Le nombre de plaies de pression causées à l'interne est de 5 dont la gravité est de stade 1 à 2. 1 résident est arrivé de l'hôpital avec une plaie de niveau 4 qui s'est par la suite résorbée;
- ✦ 14 résidents ont eu des mesures de contrôle en cours d'année, 5 sont de nouveaux utilisateurs, 4 ont cessé la contention en cours d'année. Nos efforts se poursuivent pour trouver des alternatives aux contentions;
- ✦ La prévention des infections : 90 % des résidents étaient vaccinés et 50 % des employés ont été vaccinés. 2 cas de C. Difficile nosocomiaux et une incidence de diarrhée touchant 19 personnes ont été rapportés ;
- ✦ Aucune réclamation n'a été faite pour les vols ou pertes d'effets personnels;
- ✦ Pour ce qui est des accidents reliés aux employés (ASSTASS), on en dénombre 6. Parmi ces accidents, 2 sont attribués au déplacement d'un résident et 2 employés ont été sur la CSST à la suite de ces événements.

RECOMMANDATIONS DU COMITÉ DE GESTION DES RISQUES

- ✦ Poursuivre la formation continue en regard du programme de prévention des chutes, accroître la surveillance des résidents en perte d'autonomie;
- ✦ Réaliser les travaux proposés par l'OIIQ en lien avec le suivi clinique après une chute;
- ✦ Poursuivre la formation continue du personnel en regard du protocole des mesures de contrôle et des mesures alternatives. Former 3 agents multiplicateurs pour l'année 2013-2014;
- ✦ Continuer à sensibiliser le personnel, les visiteurs et les familles aux risques de fugue en favorisant la prévention. Apporter une vigilance particulière aux résidents nouvellement admis;
- ✦ Poursuivre la formation à l'ensemble du personnel sur l'alourdissement de la clientèle;
- ✦ Poursuivre la formation du personnel, les résidents, les familles et visiteurs sur la prévention des infections;
- ✦ Prévoir l'acquisition d'équipements de mesures alternatives.

PLAN D'ACTION 2013- 2014

- ✦ En lien avec la démarche d'Agrément Canada, veillé à l'atteinte d'un niveau de conformité aux pratiques organisationnelles requises (POR) reliées à la culture de sécurité;
- ✦ Continuer à diffuser la politique de déclaration des incidents, la politique de déclaration d'un incident ou d'un accident concernant les usagers, les visiteurs et les bénévoles ainsi que la politique de déclaration d'un événement sentinelle;
- ✦ Diminution des mesures de contrôle;
- ✦ Prévenir les plaies de pression causées à l'interne;
- ✦ Poursuivre la sensibilisation et la formation du personnel sur l'alourdissement des résidents.

La fondation Les Cèdres

La Fondation a comme objectif : « *de recueillir des fonds en vue d'aider l'établissement* ». En 2012-2013, la Fondation a continué à être un partenaire essentiel pour l'établissement en finançant les programmes communautaires et en soutenant le développement des services de l'établissement.

Les membres du Conseil d'administration de la Fondation

M. Nicolas Abou Chahla, Président	M. Peter Abraham
M. Éric Shatilla, Président sortant	M. Andrew Auger
M. Mark Saykaly, Vice-Président	Mme Beverley Aziz-Courey
M. Robert Nessrallah, Secrétaire	M. Nelson Barakett
M. Raymond Batrie, Conseiller en placement	M. Laurence Rossy
M. Bruce Shadeded, Trésorier	M. Norman Souaid
M. George Saba	M. Michael Turk
M. Michel Abraham	M. Nadeem Zakem

Les dames auxiliaires

Depuis la création du Centre, les dames auxiliaires continuent à jouer un rôle important pour la qualité de vie des usagers. L'objectif principal des interventions des dames auxiliaires est : « *d'assurer des activités, des sorties des bénéficiaires et de souligner entre autres l'anniversaire des bénéficiaires en plus de leur prodiguer un soutien moral constant.* »

En 2012-2013, 18 dames se sont impliquées comme dames auxiliaires. Elles ont organisé les fêtes de Noël (au centre d'accueil et à la ressource intermédiaire) en plus, elles ont organisé les repas traditionnels de Pâque.

Les dames auxiliaires au 31 mars 2013

Mme Beverly Courey, Présidente	Mme Houda Maroun
Mme Thérèse Aina	Mme Noha Mehanna
Mme Elaine Aziz	Mme Lisette Mouchabek
Mme Laure Barbara	Mme Mimi Mouchabek
Mme Jeannette Debs	Mme Marie Farah Nassr
Mme Catherine El Tawil	Mme Laila Nemer
Mme Georgette Estephan	Mme Loulou Talhami
Mme Soad Koussa	Mme Lily Yared
Mme Stella Lawand (membre honoraire)	Mme Emeline Zakaib

Les activités de l'année

Le Conseil d'administration

En plus des rencontres régulières et de l'assemblée annuelle du conseil d'administration, différentes activités méritent d'être soulignées :

- ✦ Lors de l'assemblée annuelle de juin, M. Richard Rossy a été nommé président du conseil d'administration. Il succède à M. Michael Turk qui était président depuis 2010;
- ✦ M. Andy Shatilla est devenu vice-président et M. Michael Turk a agi comme secrétaire du conseil. M. Kenneth Khoury demeure trésorier pour une seconde année;
- ✦ Une entente en vue d'officialiser le départ en congé préretraite de la directrice générale a été finalisée au printemps 2012;
- ✦ L'assemblée générale annuelle s'est tenue le 19 juin même si les états financiers n'étaient pas disponibles. Ces derniers ont été soumis à une assemblée annuelle spéciale tenue en octobre;
- ✦ À l'été 2012, les règlements du conseil d'administration ont été révisés et mis à jour par un comité du conseil présidé par M. Rossy. À l'automne 2012, ils ont été adoptés par le conseil;
- ✦ Comme à chaque année, une activité de collecte de fonds a eu lieu en novembre 2012. M. Martin Dubé, un artiste spécialisé dans la personnification et l'imitation a su déridier les 150 personnes présentes. Tous les profits de la soirée ont été versés à la fondation;
- ✦ Une vaste opération de mise à jour du site Web s'est amorcée en janvier 2013 et devrait permettre la reconfiguration complète du site. MM. Rossy et Nestralah ont piloté ce dossier avec l'aide de la directrice générale;
- ✦ L'opération Agrément 2013 a débuté en février. Les membres du conseil ont rempli les questionnaires et les résultats ont permis de proposer un plan de travail, visant à corriger les lacunes signalées, qui sera mis en place à l'été 2013;
- ✦ Une demande de réévaluation de la fonction de directeur général de l'établissement a été acheminée au ministre en mars 2013 en vue de l'affichage du poste à l'été 2013;
- ✦ Plusieurs représentations ont eu lieu auprès des Églises de la communauté (St-Georges, St-Nicolas, St-Mary's et St-Suzanne et St sauveur pour faire mieux connaître les activités des Cèdres et les inciter à nous référer les personnes âgées de la communauté qui vivent seules et qui ont besoin d'aide;
- ✦ À nouveau cette année, le groupe jeunesse qui représente la relève s'est impliqué au niveau de collecte de fonds.

Visite d'inspection de l'ordre des infirmières et des infirmiers du Québec (OIIQ)

En septembre 2012, l'OIIQ a rendu visite au centre. Leur rapport qui a été remis à la direction en décembre 2012 a inclus :

Les infirmières ont démontré une très bonne collaboration tout au long du processus d'inspection professionnelle. D'ailleurs, les points positifs suivants sont à souligner :

- + Leur rigueur dans leur réflexion individuelle concernant leur pratique;
- + Leur implication lors de l'identification des aspects de leur pratique à améliorer;
- + Leur détermination à mettre les mesures d'amélioration en place;
- + Les différents mécanismes de soutien mis à leur disposition.

Le plan d'amélioration présenté par les infirmières du Centre d'accueil pour personnes âgées Les Cèdres devrait leur permettre de rehausser la qualité de leur exercice pour les éléments de leur pratique qu'elles ont jugés prioritaires.

Le rapport contient un plan d'amélioration des pratiques qui a été jugé pertinent, cohérent et réaliste par la responsable de la visite. Les améliorations souhaitées à court terme portent sur :

- + L'évaluation d'un client ayant fait une chute;
- + L'évaluation de la condition de santé mentale et des risques.

Dans les deux cas, le plan propose une révision des outils mis en place, de la formation et du soutien en vue d'améliorer la pratique. Des audits de dossiers sont prévus d'ici septembre 2013.

L'embauche d'une nouvelle directrice des programmes

Après plusieurs concours de recrutement, Mme Laudy Abou-Jaoulé a été embauchée à titre de directrice des programmes; Madame Abou Jaoudé assume le poste depuis le mois de mars 2013. Elle est bachelière en soins infirmiers, elle complète présentement une maîtrise en soins infirmiers. Mme Abou-Jaoulé est trilingue (Français, Anglais et Arabe), a une vaste expérience en milieu hospitalier et auprès des personnes âgées ce qui en fait une candidate idéale pour répondre aux besoins des personnes âgées chrétiennes originaires du Moyen-Orient.

Plusieurs transitions au niveau des finances

L'année 2012 a été très éprouvante au niveau du service des finances.

- ✦ En mai, au moment où l'équipe de vérificateurs amorçait leurs travaux, la responsable des finances, Mme France Sweeney, nous quittait pour un congé maladie qui a malheureusement abouti à son décès à l'automne 2012.
- ✦ Mme Sweeney était avec nous depuis 2011 et faisait un excellent travail au niveau des finances. Son décès a été un choc pour le personnel et la direction.
- ✦ Mme Sweeney a été remplacée au pied levé, par Mme Line Stuart qui a effectué le travail malgré un retard de quelques semaines. Les états financiers vérifiés ont été remis à l'Agence de la santé et des services sociaux à la fin du mois d'août.
- ✦ Mme Stuart, qui est comptable agréée, a accepté de demeurer en poste comme responsable des finances à temps partiel. Nous sommes très heureux de cette addition. Elle est une experte dans le secteur des centres d'accueil privés conventionnés et nous apporte un support remarquable à ce poste.
- ✦ Autre départ important à souligner, celui de Mme Hedy Ephtimios qui après plus de 10 ans de loyaux services a pris sa retraite laissant elle aussi un vide au niveau de la comptabilité. Elle a été remplacée par Mme Lise Boisjoli qui s'est jointe à l'équipe en octobre 2012.

L'alourdissement de la clientèle

Le processus d'alourdissement, amorcé en 2010, s'est poursuivi en 2012-2013 et a été complété en janvier 2013.

- ✦ En début d'année, nous avions 24 lits reconnus au programme 31 (3 heures-soins et plus) et au 31 mars 2013, les 32 lits sont maintenant réservés aux personnes nécessitant plus de 3 heures- soins.
- ✦ Ce changement de mission a été accompagné d'ajustements budgétaires de près de 80 000 \$ sur une base annuelle. Grâce à ces ajouts, nous avons pu ajouter plus de 1800 heures de travail pour assurer des services de qualité adaptés à notre nouvelle réalité.

La ressource intermédiaire Les Cèdres- L'Acadie.

Amorçant sa première année complète, la ressource intermédiaire a fait l'objet de plusieurs ajustements et fonctionne maintenant de façon plus harmonieuse.

- ✦ Le nombre d'activités, leur variété et leur qualité ont progressé de façon importante en 2012-2013. Grâce à l'aide de la Fondation et à la souplesse consentie par le CSSS Bordeaux- Cartierville et Saint-Laurent dans l'organisation du travail, nous avons été en mesure d'ajouter des heures au niveau des loisirs pour les personnes vivant à la ressource intermédiaire.
- ✦ Très préoccupés depuis l'ouverture par la qualité de l'alimentation, le conseil d'administration, la directrice et le promoteur ont dressé un plan d'action pour améliorer la situation. De la formation a

été offerte sur les mets typiques du Moyen-Orient et un responsable de la production a été embauché pour permettre d'améliorer la qualité du service alimentaire.

- ✦ 5 rencontres ont eu lieu avec le CSSS et le promoteur pour assurer une collaboration optimale et régler les difficultés vécues.
- ✦ Plusieurs membres du conseil d'administration se sont impliqués en faisant de nombreuses visites et en vérifiant la qualité des repas. Leur satisfaction a été grandissante en cours d'année.

Partenariat avec le CSSS Bordeaux-Cartierville et Saint-Laurent

En plus de collaborer étroitement au niveau de la ressource intermédiaire, nous avons maintenu nos relations professionnelles avec le CSSS ce qui chaque année nous offre des services :

- ✦ Les services d'une technicienne en réadaptation ;
- ✦ Les services informatiques ;
- ✦ Le plan des mesures d'urgence ;
- ✦ L'entretien de la bâtisse ;
- ✦ Le Conseil des infirmiers et infirmières (CII) ;
- ✦ Le comité d'éthique ;
- ✦ Le médecin examinateur.

Partenariat avec l'Agence de Montréal

Le conseil d'administration des Cèdres a toujours maintenu des relations étroites et cordiales avec les principaux officiers de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. Avec les nombreux changements survenus au niveau de l'Agence, des démarches ont été entreprises auprès de la nouvelle présidente directrice générale de l'agence, Mme Danielle McCann pour organiser une rencontre afin de faire connaître l'établissement et nos attentes.

- ✦ En septembre, Mme McCann a délégué Mmes Danielle Larocque, directrice des programmes services et Mme Lydia Ingenito, directrice adjointe responsable du secteur des personnes âgées pour visiter notre établissement et prendre un repas.
- ✦ La directrice générale des Cèdres a participé aux activités de la table des établissements de service aux personnes âgées de Montréal.
- ✦ Plusieurs dossiers financiers ont été traités et corrigés en cours d'année. Plus particulièrement au niveau de :
 - ✦ L'équité salariale ;
 - ✦ Le temps de travail des infirmières ;
 - ✦ La rémunération des cadres ;

- ✚ Les immobilisations ;
- ✚ Le rehaussement des heures travail dû à l'alourdissement de la clientèle ;
- ✚ Les compressions au niveau des services non cliniques.

Le développement des services communautaires

Le développement des services communautaires s'est poursuivi en 2012-2013.

- ✚ Au niveau de la popote roulante, nous avons atteint un niveau record avec **6452** repas servis à **98** personnes de la communauté. Ce service offert depuis 2003 un service de repas chaud typique du Moyen-Orient, à domicile, à des personnes âgées de la communauté. Le service est maintenant offert 3 jours par semaine. La livraison est assurée par des bénévoles et occasionnellement par des taxis qui se rendent au domicile des gens pour leur offrir le repas à 5.00 \$. Le service a été offert à des personnes vivant sur l'ensemble du territoire de Montréal. Nous poursuivons notre démarche en vue d'accroître ce service. Dorénavant, la cible de 10 000 repas devient réaliste.
- ✚ Une journée d'appréciation a été organisée à nouveau cette année en avril pour tous les bénévoles qui soutiennent l'établissement.
- ✚ Le programme de jour a connu une année de transition avec une nouvelle responsable des loisirs et nous espérons éventuellement recevoir plus de personnes à ce programme. Nous constatons cependant, tout comme l'an dernier, qu'avec l'alourdissement de la clientèle du centre, le local où nous accueillons les personnes de la communauté n'est plus adéquat. Il faut trouver un nouveau local ailleurs que dans l'établissement pour respecter à la fois le milieu de vie des résidents du centre et les personnes de la communauté qui bénéficient du programme de jour.
- ✚ La directrice générale travaille actuellement sur un projet global pour augmenter et diversifier les services dans la communauté.

The Cedars Home Outreach Program is about reaching out to the Middle-Eastern Christian seniors of our community who are still living at home but need a little help, and our mission is to ensure that the Cedars Home is always there for our elderly whether they are living at their home or our Home. Let me tell you a little bit about the warm side of the Cedars Home Outreach Program, like some of the little extras that are a part of our day-to-day reality. For example, we are constantly in touch with all of the seniors who are receiving Meals-on-Wheels. It's not just about sending a meal. We watch out for them, and ensure that in addition to being nourished both physically and emotionally, there are no other situations requiring attention. Anytime anyone in the community tells us about a senior who may be in a precarious situation, or may need some help, we are immediately in touch with this person, and ensure that they are channelled to the right resources, that their needs are met and that they know that the Cedars Home is on the other end of the line for them.

Susan Kouri

Réorganisation pharmacie

En collaboration avec le pharmacien-conseil de l'établissement, le fonctionnement de la pharmacie a été revu et amélioré.

Le système DISPIL a été implanté ce qui permet de réduire les coûts, les manipulations des médicaments et accroître la sécurité.

L'impact de ces changements devrait se refléter en 2013-2014.

Suites de l'agrément 2010-2013 et préparation de l'agrément 2013-2017

La visite de l'agrément est annoncée pour l'automne 2013. Déjà les groupes ont été formés, les questionnaires complétés et les plans d'action sont en préparation.

Les principales recommandations formulées par les visiteurs en 2010 ont fait l'objet d'attention particulière et de correction :

- ✦ Plusieurs ajustements ont été faits pour faire face à l'alourdissement de la clientèle. Des heures services ont été ajoutées, des équipements ont été acquis, les routines ont toutes été ajustées, la fondation nous a soutenus dans l'ajout de personnel et d'équipements;
- ✦ Une travailleuse sociale couvrant à la fois le centre et la ressource intermédiaire a été embauchée en 2012 et apporte une précieuse collaboration à la direction;
- ✦ Le conseil a formalisé son programme de reconnaissance des employés en participant activement aux fêtes de Noël;
- ✦ Le bilan comparatif des médicaments lors des transferts a été mis sur pied;
- ✦ L'évaluation systématique de la directrice générale sera faite au printemps par un comité du conseil d'administration;
- ✦ Les plans d'intervention cliniques sont en place;

Programme de formation

Les formations offertes ont été nombreuses et la participation des employés a été fortement encouragée. Entre autre, les formations ont porté sur plusieurs thèmes :

- ✦ Lavage des mains;
- ✦ Troubles comportement;
- ✦ Le système de paie;
- ✦ La sécurité et les mesures d'urgence ;
- ✦ Utilisation des équipements de déplacement;
- ✦ La déclaration AH223;
- ✦ L'alourdissement de la clientèle.
- ✦ Les plaies de pression
- ✦ La prévention des chutes
- ✦ Les mesures de contrôle

Améliorations locatives et acquisition d'équipements spécialisés

Les Cèdres est un établissement qui souhaite maintenir un très haut degré de qualité de son milieu de vie. Chaque année des améliorations sont faites en vue de garantir ce niveau de qualité :

- ✦ À l'hiver 2012, un projet de rafraîchissement de l'environnement a été mis sur pied par le conseil d'administration et la peinture des espaces communs a été refaite au centre ;
- ✦ Un appareil photo a été acheté pour souligner les activités des résidents ;
- ✦ Un ordinateur a été acquis pour le service de formation du personnel ;
- ✦ À la RI, la fondation a contribué à nouveau à embellir le milieu et à donner à la ressource des airs du Moyen-Orient.

La clientèle, statistique

Le centre offre des services d'hébergement en CHSLD à 32 personnes nécessitant plus de 3 heures soins et en ressource intermédiaire à 32 personnes nécessitant moins de 3 heures soins. Des programmes communautaires qui sont offerts en centre de jour et à travers le service de repas à domicile.

Clientèle admise en hébergement

La liste d'attente pour des personnes nécessitant plus de 3 heures soins **au 31 mars 2013 était de 13 personnes requérant entre heures soins.**

Admission sortie et décès en cours d'année ³			
	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Début d'année	30	27	32
Admis	7	19	7
Sous Total	37	46	39
Sorties	2	4	0
Décès	8	10	8
Sous Total	10	14	8
Fin d'année	27	32	31

L'âge moyen des résidents a également tendance à s'accroître d'année en année et la durée de séjour à l'établissement diminue.

Âge des clients admis ⁴			
	2010-2011	2011-2012	2012-2013
64 ans et moins	0	0	0
65 à 74 ans	0	1	2
75 à 84 ans	11	8	7
85 ans et plus	16	23	22
Total	27	32	31

³ A.S. 478

⁴ A.S. 478

La clientèle inscrite à la ressource intermédiaire Les Cèdres- L'Acadie

La responsabilité de la ressource intermédiaire Les Cèdres- L'Acadie est assurée par le CSSS Bordeaux-Cartierville et Saint-Laurent. Les Cèdres gère la ressource et les services professionnels (Infirmière et travailleuse sociale). Le promoteur gère les services des préposés aux bénéficiaires et l'hôtellerie (Alimentation, entretien ménager, l'entretien de l'édifice et la buanderie.)

Au 31 mars 2013, la liste d'attente pour la RI était de 8 personnes.

Inscriptions et départs de la RI en 2011-2012		
	2011-2012	2012-2013
Début de l'année	0	31
Inscrits durant l'année	37	13
Sous Total	37	44
Décès	2	3
Transferts	4	8
Retour à domicile	0	1
Sous Total	6	12
Total en fin d'année	31	32

Clientèle inscrite aux programmes communautaires

L'offre des Cèdres est à deux niveaux, un service de repas à domicile (popote roulante) et un programme de jour.

Popote roulante			
	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Nombre de clients	52	77	98
Nombre de repas	4232	5765	6452
Coût des repas	5 \$	5 \$	5 \$

Programme de jour			
	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Nombre de clients différents	14	12	10
Nombre de jours présence total	183	162	151
Admis en centre d'accueil⁵	2	0	0

⁵ Clients qui ont fréquenté le centre de jour et ont été éventuellement admis aux Cèdres.

Les ressources humaines

Les ressources humaines au 31 mars 2013				
Poste	Temps complet	Temps partiel et occasionnel	Arrivée	Départ
Directeur général par intérim	1	0	0	0
Directrice des services clientèle	0	1	3	2
Conseillère-cadre	0	1	0	0
Organisateur communautaire	1	0	0	0
Travailleur social	1	0	0	0
Infirmière	2	9	0	0
P.A.B.	5	16	3	5
Technicienne en loisirs	0	1	0	1
Préposée entretien ménager léger	2	4	2	1
Cuisinier	1	0	0	0
Aide- Cuisinier	0	4	1	0
Technicienne en administration	1	0	1	0
Agente administrative	0	1	0	1
Total	14	37	10	10

- ✚ En plus du personnel régulier, un conseiller à la direction générale, un conseiller en gestion financière, la commissaire aux plaintes, le médecin, le pharmacien, une technicienne en réadaptation et divers intervenants au niveau des loisirs sont présents sur une base contractuelle pour offrir des services. Par ailleurs, quelques vétérans nous ont quittés:

- ✚ Mme Réjeanne Lamarche, avec nous depuis 1981
- ✚ Mme Marie-Rose Gustinville, avec nous depuis 1999
- ✚ Mme Hedy Ephtimios, avec nous depuis 2003

Les ressources financières

État des revenus et dépenses

État de revenus et dépenses ⁶			
	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Revenus			
Agence/ministère	\$ 1, 647,853	\$ 1, 792, 169	\$ 1, 938, 828
Usagers	\$ 415,218	\$ 426, 016	\$ 473, 253
Recouvrements⁷	\$ 11,092	\$ 152, 969	\$ 192, 107
Autre	\$ 79,773	\$84, 015	\$ 37, 341
Total	\$2, 153,936	\$ 2, 455, 169	\$ 2, 641,529
Dépenses			
Salaires	\$1, 767, 425	\$ 2, 094, 036	\$ 2, 269, 212
Médicaments	\$ 47,234	\$ 49, 556	\$ 54, 360
Fournitures médicales	\$ 10,748	\$ 11, 164	\$ 21, 424
Denrées aliment.	\$ 69,457	\$ 73, 510	\$ 83, 399
Créances douteuses	0	\$ 4, 950	-\$ 334
Entretien & réparation	\$ 23,960	\$ 26, 400	\$ 9, 414
Autres	\$ 268,187	\$ 304, 048	\$ 290, 107
Total	\$2, 187,011	\$ 2, 563, 664	\$ 2, 727, 582
Surplus/déficit	-\$ 33,075	-\$ 108, 495	-\$ 86, 053

⁶ A.S. 471, p. 200

⁷ Incluse la ressource intermédiaire

Heures travaillées

Les heures travaillées en 2011-2012 reflètent l'alourdissement de la clientèle.

Heures travaillées ⁸			
	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Cadres	3 073	3 038	2 989
Personnel régulier	42 586	46 934	48 785
Surtemps	467	505	603
MOI	2 136	2 734	3 966
Total	48 262	53 211	56 343

Utilisation des fonds

L'analyse plus détaillée de l'utilisation des fonds permet d'expliquer les choix budgétaires de la direction pour l'exercice financier 2012-2013 :

- ✚ L'accroissement des heures en MOI est dû à un changement au niveau de la comptabilisation de 2 ressources externes (conseiller à la direction générale et commissaire aux plaintes) qui étaient auparavant considérées comme des consultants externes dont les heures n'étaient pas comptabilisées;
- ✚ La diminution des charges au niveau de l'administration des soins est due au non-remplacement de la directrice des services à la clientèle durant une bonne partie de l'année.
- ✚ La baisse des charges au niveau des loisirs est le reflet des coûts en assurance-salaire d'une employée en 2011-2012;
- ✚ En ce qui concerne les finances, la dépense exceptionnelle est due au décès de la responsable et à l'embauche d'une nouvelle technicienne qui remplacera une employée partie à la retraite en février 2013;
- ✚ Une réorganisation des services techniques explique les écarts au niveau de la Buanderie, de l'entretien ménager et de l'entretien des installations.

⁸ A.S. 471, pp. 320.

Utilisation des fonds⁹			
	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Admin. des soins	\$ 184,845	\$ 184, 808	\$ 36, 229
Soins infirmiers	\$ 513,858	\$ 533, 225	\$ 587, 705
Soins d'assistance	\$ 533,746	\$ 623, 414	\$ 715, 056
Services sociaux	\$ 29,008	\$ 44, 867	\$ 32, 868
Pharmacie	\$ 68,064	\$ 70, 848	\$ 77, 409
Physiothérapie	0	0	\$ 1, 868
Loisirs	\$ 34,702	\$ 66, 183	\$ 33, 528
Direction générale	\$ 169,606	\$ 187,028	\$ 309, 583
Finance	\$ 96,859	\$ 103,630	\$ 174, 137
Informatique	\$ 31,486	\$ 28,885	\$ 25, 601
Déplace. des usagers	\$ 5,580	\$ 6, 034	\$ 9, 495
Réception, archives	\$ 23,860	\$ 24, 326	\$ 15, 120
Alimentation	\$ 189,993	\$ 209, 439	\$ 207, 545
Buanderie lingerie	\$ 75,972	\$ 87, 108	\$ 88, 430
Entretien ménager	\$ 126,142	\$ 113, 291	\$ 132, 410
Fonct. Des instal.	\$ 274	\$ 279	\$ 244
Ent. Rép. des instal.	\$ 78,560	\$ 39, 411	\$ 9, 414
Besoins spéciaux	\$ 0	\$ 4, 294	\$ 3, 553
Res. Intermédiaire	\$ 0	\$ 163,307	\$177,683

⁹ A.S. 471 pp. 650.

Perspectives 2013-2014

En septembre 2011, le conseil d'administration a procédé à une nouvelle mise à jour son plan stratégique pour les prochaines années.

Parmi les 5 grands défis identifiés à l'automne 2011, le seul qui nécessite encore un suivi plus important, c'est la poursuite du développement des services communautaires.

Par ailleurs, pour l'année qui vient, de nouveaux défis se dressent :

- ✦ De nouvelles compressions dans les établissements (Loi 100) ;
- ✦ Une volonté de plus en plus claire de la part des autorités gouvernementales de prendre un virage communautaire en favorisant les services à domicile et les soins palliatifs;
- ✦ L'agrément 2013-2017 avec la visite en septembre 2013.

Pour faire face à ces défis. Les objectifs établis sont :

- ✦ Intensifier le développement des services communautaires :
 - ✓ Développer un projet de Centre communautaire et y implanter le programme de jour, la popote volante et des services complémentaires;
 - ✓ Poursuivre le développement du service de repas à domicile pour atteindre 10,000 repas par an;
 - ✓ Développer le programme de jour;
 - ✓ Maintenir l'entente de service avec l'Office municipal de Montréal pour 15 appartements offrant des services à une clientèle nécessitant moins de 1 heure soins à l'habitation St-Georges.
- ✦ Poursuivre les démarches de consolidation des relations avec nos différents partenaires:
 - ✓ Consolider les relations avec la nouvelle équipe de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal;
 - ✓ Maintenir notre partenariat avec le CSSS Bordeaux-Cartierville et Saint-Laurent;
 - ✓ Poursuivre notre collaboration avec la Fondation Les Cèdres;
 - ✓ Intensifier nos relations avec les communautés religieuses orthodoxes et catholiques du Moyen-Orient;
 - ✓ L'Association des établissements privés conventionnés ;
- ✦ Assurer la stabilité financière à long terme.
- ✦ Procéder à l'opération agrément avec Agrément Canada en vue du renouvellement à l'automne 2013.

Annexe 1 : Déclaration de fiabilité des données

À titre de directrice générale, j'ai la responsabilité d'assurer la fiabilité des données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport de gestion de l'exercice 2012-2013 de Les Cèdres, centre d'accueil pour personnes âgées :

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

Je déclare que 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 2013.

Fadia El-Khoury,
Directrice générale par intérim

Annexe 2 : Rapport financier.

Les états financiers de Les Cèdres, centre d'accueil pour personnes âgées, ont été complétés par la direction qui est responsable de leur préparation et de leur présentation fidèle, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix des conventions comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public ainsi que les particularités prévues au Manuel de gestion financière édicté en vertu de l'article 477 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes qu'elle considère nécessaire. Celui-ci fournit l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées adéquatement et au moment opportun, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La direction de Les Cèdres, centre d'accueil pour personnes âgées reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent. Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il a approuvé les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification. Ce comité rencontre la direction et l'auditeur, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Les états financiers ont été audités par la firme Mazars, Harel Drouin dûment mandatée pour se faire, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit ainsi que l'expression de son opinion. La firme Mazars, Harel Drouin peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Exceptionnellement, les états financiers de Les Cèdres, centre d'accueil pour personnes âgées, ont été soumis à l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal le 30 juin 2013.

Fadia El-Khoury
Directrice générale,

Annexe 3 : Le code d'éthique

LES VALEURS

Le Centre d'accueil Les Cèdres veut offrir à ses résidents des soins de haute qualité de façon professionnelle, avec la compréhension nécessaire pour que les résidents sentent la spécificité des Cèdres.

La dignité, le respect et la compassion sont des pierres d'assise de notre relation avec les résidents et les familles. La grande famille du Centre d'accueil pour personnes âgées Les Cèdres reconnaît les droits et responsabilités suivantes :

LES DROITS DES USAGERS

Droit au respect et à la dignité

Droit à son identité propre

Droit à l'intimité

Droit à l'autonomie

Droit à la propriété

Droit à la qualité de vie

Droit à l'information

Droit de s'exprimer

LES DEVOIRS ET RESPONSABILITÉS DES USAGERS, DES PROCHES ET DES FAMILLES

La collaboration

Le respect des intervenants

Le respect des règlements de l'organisation

Le respect des autres

RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS

Le respect des usagers

Le respect de la confidentialité









Le respect de la famille et des proches



Annexe 4 : Le code de déontologie du conseil d'administrateurs et des gestionnaires

INTRODUCTION

Le Code de conduite des membres du conseil d'administration s'applique à tous les membres du Conseil d'administration, à tous les directeurs et à tous les membres de comités établis par le Conseil, qu'ils soient ou non des membres du Conseil d'administration (ci-après nommés « le membre » ou « les membres »).

DEVOIRS ET OBLIGATIONS DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION :

- ✓ Lorsqu'il est membre actif du conseil d'administration, le membre :
 -  Remplira ses fonctions avec intégrité, indépendance et en toute bonne foi. Il agira dans les meilleurs intérêts de l'Établissement;
 -  Agira avec responsabilité, équité, soin, diligence, loyauté et la prudence d'un individu raisonnable;
 -  Accomplira sa tâche de telle façon qu'il inspirera la confiance comme administrateur de l'Établissement;
 -  Évitera les conflits d'intérêts réels ou apparents;
 -  Dévoilera tout conflit d'intérêt réel ou apparent par écrit au Président du conseil d'administration aussitôt qu'ils sont connus en vue de les résoudre dans le meilleur intérêt de l'établissement;
 -  N'assistera aucune personne ou organisation dans ses transactions avec l'Établissement lorsqu'une telle intervention peut donner lieu à un traitement préférentiel réel ou apparent;
 -  N'utilisera des informations acquises dans l'exercice de ses fonctions qui ne sont pas autrement disponibles au public, pour son avantage personnel ou pour l'avantage d'un membre de sa famille;
 -  N'utilisera pas, directement ou indirectement, des équipements ou des services de l'Établissement, ni leur permettront d'être utilisés, pour des fins autres que celles normalement approuvées par l'Établissement.

- ✓ Après avoir quitté l'établissement, le membre :
 -  Respectera la confidentialité vis-à-vis les d'informations accumulées dans l'exécution de son mandat et la confidentialité des débats auxquels il a assisté au Conseil;
 -  Ne se servira pas d'informations obtenues lorsqu'il était membre qui ne sont pas généralement disponibles au public, pour obtenir un avantage personnel ou pour un membre de sa famille;

- ✚ Ne donnera pas de conseil, ni n'agira au nom de quelqu'un d'autre en négociant directement ou indirectement des contrats avec l'Établissement.

✚ SITUATIONS DE CONFLIT D'INTÉRÊTS

- ✓ Un membre est considéré en conflit d'intérêts lorsqu'il possède des intérêts personnels, directs ou indirects, qu'il en est conscient et que, de l'avis d'une personne raisonnablement informée et sage, ces intérêts sont suffisamment importants pour mettre en question l'indépendance, l'impartialité et l'objectivité que le membre doit posséder dans l'exercice de ses fonctions.
- ✓ Un membre est considéré en conflit apparent d'intérêt quand il semble avoir, de l'avis d'une personne raisonnablement informée et sage, un intérêt personnel, direct ou indirect, qui met en question son indépendance, son impartialité et l'objectivité qu'il devrait exercer dans l'exécution de son mandat.

✚ EXEMPLES DE CONFLIT D'INTÉRÊTS

- ✓ Lorsqu'un membre possède, directement ou indirectement, un intérêt personnel dans l'étude d'un contrat ou d'un projet à être discuté par l'Établissement où il est susceptible d'obtenir un avantage personnel suite à une décision prise par l'Établissement;
- ✓ Lorsqu'un membre est un gestionnaire d'une corporation public ou privé qui négocie avec l'établissement ou qui peut être en compétition avec l'établissement;
- ✓ Lorsqu'un membre accepte des cadeaux, des gratifications, ou favorise une société qui souhaite s'engager dans des transactions avec l'Établissement, sauf dans le cas des cadeaux usuels d'une valeur purement symbolique.

✚ CONFORMITÉ

✓ Déclaration d'intérêts

- ✚ Lorsqu'une situation, réelle ou apparente de conflit d'intérêts est identifiée, le membre doit la déclarer par écrit au Président du conseil d'administration aussitôt que possible.
- ✚ La déclaration peut être consignée aux minutes du conseil d'administration.

✓ Retrait des débats

- ✚ Afin de résoudre un conflit d'intérêts dans l'intérêt de l'Établissement, le membre doit se retirer des débats du Conseil ou du comité en s'abstenant de voter sur toute résolution se rapportant à une décision pour laquelle il est en conflit d'intérêts.


✓ Démission d'un membre

- ✚ Un membre qui est aussi un membre d'un organisme, d'une société, ou d'une organisation faisant des affaires avec l'Établissement d'une façon substantielle et continue devra remettre sa démission comme administrateur de l'établissement.



COMITÉ D'ÉTHIQUE

S'il existe des motifs de croire qu'un membre a contrevenu au code de conduite élaboré par le conseil d'administration, un Comité d'Éthique peut être mis sur pied par le Conseil d'administration pour examiner les allégations à cet effet.




✓ Composition du comité d'éthique

-  Le comité d'éthique devrait être composé de trois (3) membres choisis par le Président du conseil d'administration. Le choix des membres devra être approuvé par les membres du conseil d'administration.


✓ Mandat du comité

-  Conseiller les membres du conseil d'administration sur toute question se rapportant à l'application du code de conduite des membres du conseil d'administration;
-  Examiner, de façon strictement confidentielle, tout cas qui peut lui être transmis et formuler au Conseil des recommandations appropriées;



✓ Procédure

-  Le président du conseil reçoit les plaintes ou allégations de conflits d'intérêts par écrit signé par la personne qui rapporte la situation. Le président fera suivre les documents à la personne concernée par l'allégation, aux membres du comité d'éthique et aux autres membres du conseil.
-  Le Comité d'éthique permettra aux partis concernés d'être entendus et d'exposer leur plaidoyer, en conformité avec les règles de justice naturelle. Le comité d'éthique entreprendra les consultations qu'il juge pertinentes afin d'examiner les allégations et pourra s'adjoindre des experts externes pour l'aider à bien remplir son mandat.
-  Après avoir entendu les parties, le comité d'éthique rédige un rapport qu'il achemine au président du conseil d'administration où sont dévoilées les conclusions du comité.

✓ Sanctions

-  Si un membre est jugé avoir violé les règles du code de conduite, le président du conseil d'administration a le pouvoir de sanctionner, de suspendre ou dans des cas extrêmes de demander la démission du membre.

DISTRIBUTION DU CODE

-  Le Secrétaire du conseil d'administration donne une copie du Code de conduite des membres du conseil d'administration à chaque membre; il en fait la promotion, la distribution et s'assure de son application. Il agira comme le Secrétaire au Comité d'Éthique.
-  Le Secrétaire informera annuellement au comité exécutif le nombre de cas référés au Comité d'Éthique, ses décisions et les sanctions prises contre un membre.