

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

du CHSLD Heather inc.



2018-2019





MESSAGE DES AUTORITÉS

MESSAGE DE LA HAUTE DIRECTION

Chers lecteurs,

Le CHSLD Heather est le berceau de la création de la belle organisation qu'est devenu le Groupe Santé Arbec. Partie d'une entreprise familiale axée sur les besoins des aînés en perte d'autonomie, le CHSLD Heather a su influencer les autres établissements de l'organisation quant au respect des résidents dans un milieu de vie se rapprochant le plus possible de leur milieu naturel.

La rencontre récente avec les familles nous a encore confirmé jusqu'à quel point nos employés sont dédiés à répondre aux besoins des résidents et des familles. Cette appréciation de la part des familles est tout à l'honneur des employés et nous sommes très fiers de la prestation de nos gestionnaires et employés qui ont à cœur le bien-être de nos résidents.

Par ailleurs, le vieillissement de la population touche maintenant nos propres employés dédiés à la tâche depuis de nombreuses années. Le défi déjà amorcé en 2018-2019 est de pourvoir au remplacement des départs à la retraite en souhaitant que non seulement les futurs retraités sachent former adéquatement les nouvelles recrues, mais également, puissent leur laisser les mêmes valeurs de respect envers nos résidents.

En conclusion, nous tenons à remercier nos partenaires du réseau de la santé et des services sociaux et surtout nos employés et les familles pour leur apport à améliorer sans cesse notre milieu de vie pour les résidents.



Benoit Valiquette
Directeur général



Paul Arbec
Président et chef de la direction

DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES

À titre de président et chef de la direction, 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 de ce rapport de gestion de l'exercice 2018-2019 du CHSLD Heather :

- ↳ 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'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2019.



Paul Arbec
Président et chef de la direction

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers du CHSLD Heather inc. 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 du CHSLD Heather inc. 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'acquitter des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière. Il rencontre la direction et l'auditeur, examine les états financiers et les approuve.

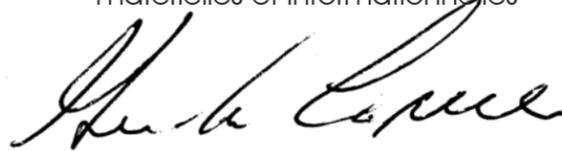
Les états financiers ont été audités par la firme Bélanger Dalcourt, CPA, SENC dûment mandatée pour se faire, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit ainsi que l'expression de son opinion. La firme Bélanger Dalcourt, CPA,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

Le président et chef de la direction



Paul Arbec

La directrice des ressources financières,
matérielles et informationnelles



Gerarda Capece, CPA, CA



TABLE DES MATIÈRES

Le rapport annuel 2018-2019 du CHSLD Heather couvre l'exercice financier du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019.

Toutes les images et les photos sont propriété exclusives du CHSLD et du Groupe Santé Arbec et ne peuvent être reproduites ou réutilisées. Elles représentent nos employés et nos résidents dans des scènes quotidiennes. ©Tous droits réservés Groupe Santé Arbec

8



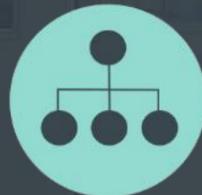
Faits saillants de l'année

16



Portrait de l'établissement

22



Structure organisationnelle

26



Services offerts

30



Bénévoles, partenaires et accréditation

32



Portrait de la clientèle

34



Conseil d'administration et comités

42



Gestion des risques et amélioration continue de la qualité

50



Expérience client

52



Examen des plaintes et droit des usagers

54



Application de la politique portant sur les soins de fin de vie

56



Capital humain et gestion des effectifs

62



Code d'éthique et de conduite

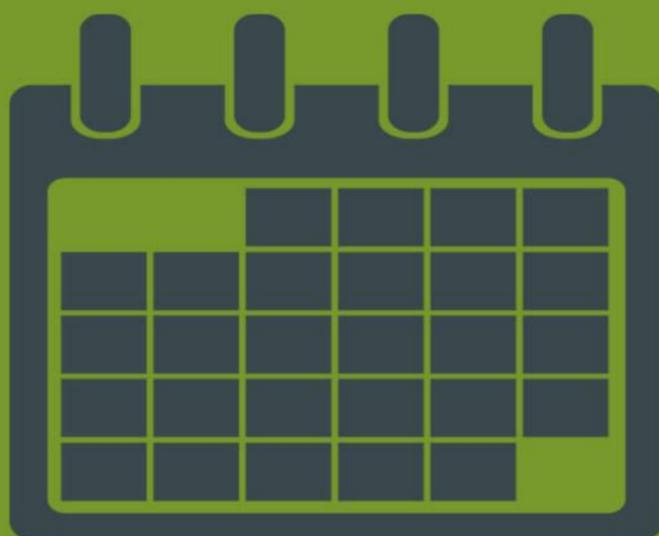
72



Ressources financières

PLANIFICATION
 STRATÉGIQUE ET
 RÉALISATIONS
 PAR DIRECTION

FAITS SAILLANTS
 DE L'ANNÉE



un milieu de vie en constante évolution



DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS

Dans un souci constant de toujours mieux répondre et s'adapter aux besoins des personnes âgées en perte d'autonomie qui sont hébergées dans nos établissements, la direction des soins infirmiers a poursuivi activement ses efforts et sa contribution à la mise en place des objectifs pour l'année 2018-2019 du plan stratégique 2016-2020.

La démarche d'amélioration continue des soins et des services vise à offrir des soins personnalisés, spécifiques et humains afin de répondre aux besoins et préférences de nos résidents, en favorisant leur participation et celle de leur famille.

Ces améliorations passent, entre autres, par la mise en place d'indicateurs sensibles aux soins infirmiers, la révision des politiques et des procédures cliniques, l'accès à de la formation continue pour le personnel soignant, l'animation des rencontres hebdomadaires par les infirmières chef d'équipe auprès de leurs équipes respectives permettant à la fois de poursuivre l'optimisation des rôles et des responsabilités de chacun qu'à la valorisation des pratiques interdisciplinaires.

De plus, la direction des soins infirmiers a contribué à plusieurs initiatives visant à diminuer l'impact de la pénurie de main-d'œuvre afin d'assurer la continuité des soins et des services.

POURSUITE DES ACTIVITÉS DE FORMATION DES INFIRMIÈRES

Conformément aux exigences du MSSS, nos infirmières chefs d'équipe ont reçu la formation sur l'évaluation de la condition physique et mentale.

DEUXIÈME SOINS D'HYGIÈNE

Suite à la mise en place de nouveaux postes de préposés aux bénéficiaires en 2017-2018, près de 65 % des résidents reçoivent un deuxième soin d'hygiène.

INSPECTION PROFESSIONNELLE DE L'OIIAQ

Au printemps 2018, les infirmières auxiliaires du CHSLD ont reçu la visite d'inspection professionnelle de leur ordre (OIIAQ). Cette visite a conclu à la qualité des soins prodigués par l'ensemble de l'équipe.



Audrey Bouchard
 Directrice des soins infirmiers

DIRECTION DU MILIEU DE VIE ET DE L'HÔTELLERIE

La directrice du milieu de vie et hôtellerie, en étroite collaboration avec la coordonnatrice du milieu de vie, développe et coordonne les activités propres au milieu de vie.

Elle veille au bon fonctionnement des activités du groupe des professionnels des secteurs du travail social, de la réadaptation physique, de l'éducation spécialisée, des loisirs, de la nutrition clinique, de l'alimentation, de l'hygiène et salubrité et de la buanderie.



Marie-Ève Richard
Directrice milieu de vie et hôtellerie

NOTRE OFFRE AUX RÉSIDENTS

Nous offrons à nos résidents un accompagnement personnalisé de qualité qui tend à faciliter son intégration et celle de ses proches dans son milieu de vie substitut.

Le **programme Intervenant-accompagnateur** est une de nos belles missions attribuée à nos préposés aux bénéficiaires. Ils bénéficient de l'appui de certains de nos professionnels pour soutenir et accompagner le résident dans son milieu de vie.

FORMATION

Nous offrons à nos employés la possibilité l'accès à des formations internes afin d'améliorer leur approche auprès des résidents. Nos formateurs sont des employés du Groupe Santé Arbec qui maîtrisent parfaitement bien leur domaine d'activité.

DIRECTION

- ↳ Modification de la structure organisationnelle en novembre 2018 : la direction du milieu de vie et des services multidisciplinaires et la direction des services alimentaires, de la nutrition clinique et des services auxiliaires ont été fusionnées en une seule et même direction : la direction milieu de vie et hôtellerie.

MILIEU DE VIE

Nouveautés

Musicothérapie : deux groupes de résidents se sont constitués et l'un d'entre eux a donné naissance à une chorale que les résidents ont découvert à l'occasion des fêtes de Noël.

Salle sensorielle : En collaboration avec la Fondation Groupe Santé Arbec, le CHSLD Heather et le Jardin D'Étoiles, ce projet est un service personnalisé qui vise à faire vivre aux résidents un moment privilégié, un temps qui leur appartient totalement. Les moments passés dans cette salle sensorielle sont très bénéfiques.

Réponses aux demandes des résidents

Pour faire suite à un sondage sur les aires communes effectué auprès des résidents, voici les actions entreprises dans le centre :

- ↳ Personnalisation des salles à manger par des napperons de couleur lavables.
- ↳ Installation d'une murale trompe l'œil pour éviter le regroupement de résidents devant les portes des unités.
- ↳ Ajout d'un chauffage d'appoint dans ces salles de bain.
- ↳ Achat de grands draps de bain moelleux pour le confort des résidents.
- ↳ Ajout de musique douce dans les salles de bain avec un diffuseur d'huiles essentielles.

Qualité du milieu de vie

- ↳ Tenue de 3 grands comités annuels Milieu de vie.
- ↳ Tenue de 3 sous-comités annuels Milieu de vie incluant des membres du personnel de chaque discipline, ainsi que des bénévoles et des résidents.

HÔTELLERIE

Services alimentaires

La satisfaction de nos résidents et leur bien-être sont nos fils conducteurs qui nous poussent sans cesse à améliorer nos services. Nous prenons un soin tout particulier à présenter à nos résidents tout au long de l'année des mets soigneusement préparés à base de produits frais et cuisinés par des chefs dans nos propres cuisines.

L'équipe des services alimentaires du Groupe Santé Arbec est engagée dans le projet d'amélioration continue des menus et des recettes des menus. Nous visons l'augmentation du niveau de satisfaction. Nous veillons à une grande variété des repas et des collations.

Nous réalisons des activités tout au long de l'année pour répondre aux besoins des résidents :

- ↳ Des sondages de satisfaction afin de recueillir les insatisfactions et organiser les pistes d'amélioration.
- ↳ Présence de nos nutritionnistes et de nos chefs cuisiniers au comité des résidents pour répondre aux questions et entendre les insatisfactions.

- Le comité des résidents est également interpellé pour donner leurs suggestions d'amélioration à la fin de chaque menu biannuel.
- Organisation de dîners de dégustation en collaboration avec les chefs cuisiniers, les techniciennes en loisirs et un petit groupe de résidents sélectionnés. Le but de ces dîners est de recueillir l'avis de chacun sur la qualité de quelques recettes des menus prévus à la prochaine saison. Leurs commentaires sont précieux et il en est tenu compte pour la création des menus et pour continuer à nous améliorer.
- Le chef cuisinier fait la tournée des résidents sur les étages pour recueillir les commentaires et rencontrer les résidents.

Hygiène et la salubrité

L'hygiène et la salubrité sont deux points essentiels si l'on veut garantir à nos résidents un milieu de vie sain et sécuritaire.

Nos équipes veillent quotidiennement au nettoyage et à la désinfection des unités de soins, des aires communes et des chambres des résidents.

L'utilisation de produits dangereux doit être faite dans un environnement sécuritaire pour éviter les accidents.

Nous mettons tout en œuvre pour mettre en place des pratiques visant à rendre non accessibles ces produits dangereux, notamment en sécurisant les chariots de l'entretien ménager, en s'assurant que les portes des cuisinettes soient fermées.

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

UNE ANNÉE DE NOUVEAUTÉS ET DE GRANDS DÉFIS HUMAINS

Une nouvelle direction, trois nouveaux établissements

Les ressources humaines ont pris une nouvelle direction avec l'arrivée en poste de Denis Villeneuve le 25 janvier 2018 avec beaucoup de défis à relever et de changements à effectuer.

En mars, le CHSLD Louise-Faubert a ouvert ses portes, puis en octobre et novembre, les deux autres établissements ont ouvert leurs portes.



Denis Villeneuve
Directeur des ressources humaines

Entreprise en santé

Toujours soucieux de la qualité de vie et de la santé de ses employés, la haute direction et la direction des ressources humaines ont travaillé ensemble à mettre sur pied le programme GSA Santé +.

Ce programme a été développé pour encourager l'ensemble du personnel à favoriser de saines habitudes de vie en quatre éléments importants : activités sportives, équilibre du corps et de l'esprit, cœur en santé et saines habitudes de vie.

Que ce soit pour prendre une pause sur les lieux de travail, avant ou après les heures de travail, pendant les pauses ou un moment pendant l'heure du repas, que ce soit pour trouver un équilibre entre travail et vie quotidienne, garder ou retrouver la forme, avoir des trucs pour bien manger tout en ne passant pas des heures à cuisiner, nos employés pourront bénéficier d'un programme adapté à leurs besoins.

Gratuit, il offrira des activités telles que yoga, Zumba, méditation. Une petite salle d'entraînement avec différents équipements sera aménagée dans chaque CHSLD, selon l'espace : vélo stationnaire, tapis roulant, rameur, poids libres, ballons, télévision pour cours et exercices, etc.

Ce programme débutera au printemps 2019 au CHSLD Heather par l'offre d'activités physiques. Un sondage sera lancé pour connaître les préférences des employés.

Assurance collective

En 2018, un programme d'assurance collective a été mis à l'essai, dans un premier temps, pour le personnel administratif et l'ensemble des professionnels et gestionnaires.

Planification de la main-d'œuvre

La gestion des horaires et des activités de remplacement s'est transformée pour offrir un service déployé dans deux équipes qui desservent les six CHSLD du Groupe Santé Arbec. L'équipe des ressources humaines du CHSLD Heather offre ses services aux CHSLD Heather, de Moulins et Émile McDuff. L'équipe des ressources humaines de Louise-Faubert, quant à elle, offre des services aux CHSLD Louise-Faubert, Marguerite-Rocheleau et Michèle-Bohec.

Le grand défi humain

L'équipe des ressources humaines a dû redoubler d'efforts pour déployer des stratégies d'attraction et de rétention pour tous les titres d'emploi. Plusieurs stratégies de recrutement ont été exploitées : sites d'embauche, site Web, réseaux sociaux, publicités dans les journaux, etc. Le défi est de taille, mais avec détermination et créativité tout est possible.



Au-delà de l'embauche

Beaucoup d'énergie a été déployée pour recruter de nombreuses nouvelles ressources, mais également pour déployer un programme d'accueil, d'intégration et d'orientation du nouveau personnel. Le désir de faire vivre une belle expérience-employé est au cœur de nos préoccupations quant à l'enjeu majeur de rétention qui mobilise nos énergies actuelles et à venir. Merci à toutes ces ressources qui ont mis l'épaule à la roue en s'impliquant comment coach et formateur. Vous avez fait une réelle différence pour eux.

Maintenant et plus que jamais, il faut se démarquer en prenant le temps d'écouter les besoins et attentes de ces ressources si essentielles à l'épanouissement de la famille et de la qualité des services offerts à notre clientèle.

Des indicateurs pour mieux comprendre

La révision des différents indicateurs de gestion est amorcée et s'inscrit dans un projet de tableau de bord afin de soutenir la direction dans les décisions stratégiques et opérationnelles. Le tableau de bord présente des informations utiles à la saine gestion du capital humain. Cet outil de gestion est bonifié et le sera dans les prochaines années afin de saisir en temps réel les enjeux organisationnels.

Une équipe exceptionnelle

Le Groupe Santé Arbec a pu s'appuyer sur une équipe des ressources humaines aux qualités et à l'engagement hors du commun : une équipe dynamique, dévouée et particulièrement engagée à la mission de l'organisation. Les défis à multiples facettes, toutes aussi complexes les uns des autres, ont été relevés avec fierté et détermination. Comme toutes les organisations de la santé, les défis en ressources humaines sont très présents, mais la direction des ressources humaines s'est trouvé choyée de pouvoir compter sur cette équipe exceptionnelle.

C'est avec beaucoup de reconnaissance et de considération que la direction remercie chaleureusement chaque personne qui, par son engagement, a fait une réelle différence dans l'offre de service à la clientèle.

2019-2020 EN ROUTE VERS LA MATURITÉ ET LA CONSOLIDATION

Dans la prochaine année, notre équipe mettra le cap sur la maturité et investira ses énergies à consolider l'ensemble des activités de la direction pour en dégager une vision pour l'organisation !

DIRECTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES, MATÉRIELLES ET INFORMATIONNELLES

Pour notre établissement, la direction des ressources financières, matérielles et informationnelles, au 31 mars 2019, compte maintenant 18 personnes. Que ce soit en finances, en ressources matérielles ou en informatique, c'est une équipe dynamique et dévouée dont nous sommes fiers.

Faits saillants de nos réalisations

RESSOURCES FINANCIÈRES

- ↳ Implantation d'un système de gestion des ressources financières « GRM » plus performant qui permet de produire des rapports et des indicateurs plus rapidement. Le but de cette innovation est de produire une information financière de qualité dans les délais qui permettent une meilleure prise de décision. Au 31 mars 2019, l'installation est terminée. Pour la prochaine année, nous poursuivons les formations et l'assistance aux gestionnaires pour qu'ils puissent bénéficier de ce nouvel outil.



Gerarda Capece
Directrice des ressources
financières, matérielles
et informationnelles

SERVICE INFORMATIQUE

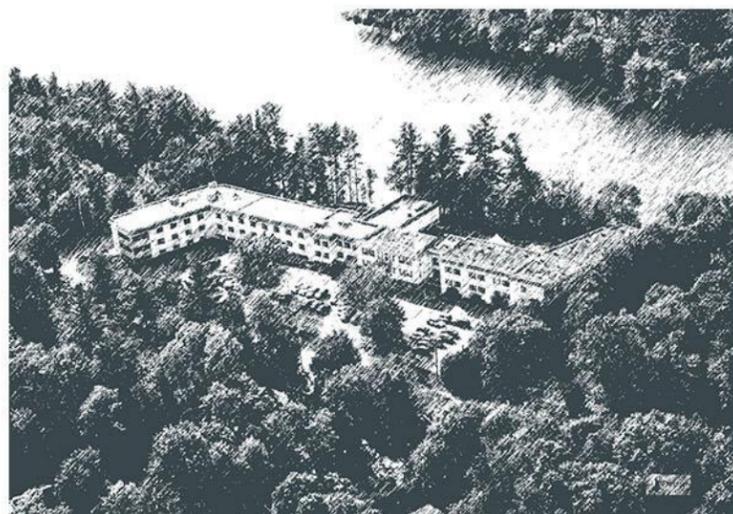
- ↳ Poursuite du travail de support auprès de l'établissement et des employés.
- ↳ Rappels réguliers aux employés sur la façon de faire une requête auprès de ce service.
- ↳ Publication d'un document sur les délais de réponse attendue lors des requêtes.
- ↳ Ménage des systèmes et du serveur.
- ↳ Travail sur la restructuration de l'arborescence informatique.
- ↳ Migration de Lotus Notes vers Exchange pour tous les employés et changement de l'adresse courriel de chacun.

RESSOURCES MATÉRIELLES ET APPROVISIONNEMENT

- ↳ Au mois d'octobre 2018, le service des approvisionnements a migré sous la responsabilité des ressources financières.
- ↳ Restructuration de l'équipe des approvisionnements pour être plus efficace.

HISTOIRE,
 MISSION, VISION,
 VALEURS, APPROCHE,
 PHILOSOPHIE
 D'INTERVENTION

PORTRAIT DE L'ÉTABLISSEMENT



un chsld privé conventionné en harmonie
 avec la nature et ouvert sur sa communauté



HISTOIRE

Le CHSLD Heather est situé aux abords du lac Rawdon à Rawdon, dans la région de Lanaudière et représente un patrimoine architectural et historique unique pour la région.

En 1962, madame Nina Finlayson était alors propriétaire de ce luxueux et prestigieux établissement appelé le Manoir de Chardon - Thistle Manor.

Le manoir accueillait des invités de marque venant de Montréal, des États-Unis et d'outre-mer. Les touristes de cette époque reconnaissent déjà Rawdon pour la qualité de son air et la beauté de sa nature. Ce site de repos offrait une solution au stress constant de la ville.

Après plusieurs années de fierté, cet établissement de santé, converti en 1977 en centre d'hébergement et de soins de longue durée, le CHSLD Heather, a toujours sa raison d'être dans le domaine des centres de santé. Sa tradition d'excellence est préservée par la famille Arbec.

À la disposition de personnes en perte d'autonomie, le personnel qualifié et dévoué du CHSLD Heather offre des services hautement sophistiqués spécialement conçus pour répondre aux exigences des gens qui recherchent l'excellente.

Le CHSLD Heather est un centre d'hébergement et de soins de longue durée privé-conventionné désigné pour offrir tous ses services en langue anglaise.



converti en
 CHSLD
 en 1977

114
 résidents

Rawdon

MISSION

Assurer des services personnalisés dans un milieu de vie adapté aux besoins des résidents en perte d'autonomie

VISION

Assurer une prestation de services axés sur le résident qui est au cœur de notre intervention avec une approche, en constante amélioration, empreinte d'humanité et de sécurité tant pour les résidents que pour notre personnel.

Développer notre leadership en cette matière et être reconnus comme tels par tous ceux qui seront en relation avec nous

VALEURS

RESPECT

Le respect de notre clientèle et de notre personnel dans l'écoute de leurs besoins et dans une réponse qui démontre cette écoute.

CONFIANCE

Dans la volonté de nos résidents et leur famille à améliorer la situation du résident.
Dans la compétence de notre personnel à améliorer leur pratique et en assurer la continuité et l'intensité.

ENGAGEMENT

Demeurer une organisation apprenante où la qualité des services est un incontournable dans notre volonté ferme de participer à la réponse régionale aux besoins des personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement.

RIGUEUR

Offrir une pratique professionnelle et de gestion basée sur les données probantes applicables à notre réalité organisationnelle.

COLLABORATION

À tous les niveaux de l'organisation, entre les différents services, entre les personnes. Cela implique également le même type de relation avec les partenaires externes.

FIERTÉ

De nos résultats et de notre personnel, clinique et administratif, à qui nous les devons.

APPROCHE

Notre approche milieu de vie vise à créer un lieu où chacun se sent le plus possible chez lui, tout en étant membre d'une collectivité.

Ayant comme point de départ de solides valeurs humaines et familiales, nous travaillons avec empathie à maintenir un rythme de vie souple à chacun des résidents en étant à leur écoute et celle de leur famille, en les respectant dans leurs choix et leurs goûts, en adoptant une approche personnalisée à chacun et en s'adaptant à leurs capacités résiduelles changeantes.

C'est à travailler tous ensemble, avec les familles, que nous pouvons réussir à améliorer le milieu de vie de nos résidents et les entourer d'éléments qui leur ressemblent.

PHILOSOPHIE D'INTERVENTION

Le Groupe Santé Arbec a développé, à travers les années, une gamme des services offerts à la personne en grande perte d'autonomie atteinte de déficits cognitifs et physiques importants.

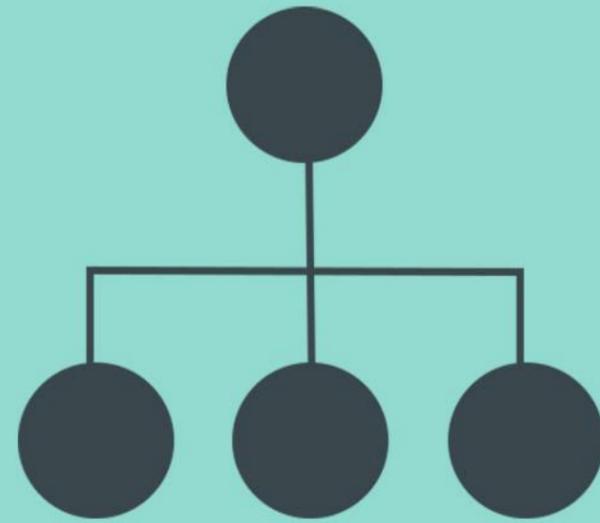
Notre philosophie d'intervention se base sur une approche humaniste favorisant la participation du résident et de sa famille à la prise de décision.

La signification que le résident ou sa famille donne à l'expérience vécue devient le point de départ du soin et du service. L'approche s'inspire de solides valeurs humaines et familiales tout en respectant le rythme de vie du résident.

Nos interventions sont guidées par les principes fondamentaux que tout être humain est unique et a droit à sa dignité à tout moment de sa vie. Nos interventions sont personnalisées et adaptées à chaque résident et empreintes de chaleur humaine : le petit geste au quotidien qui fait la différence dans la vie du résident.

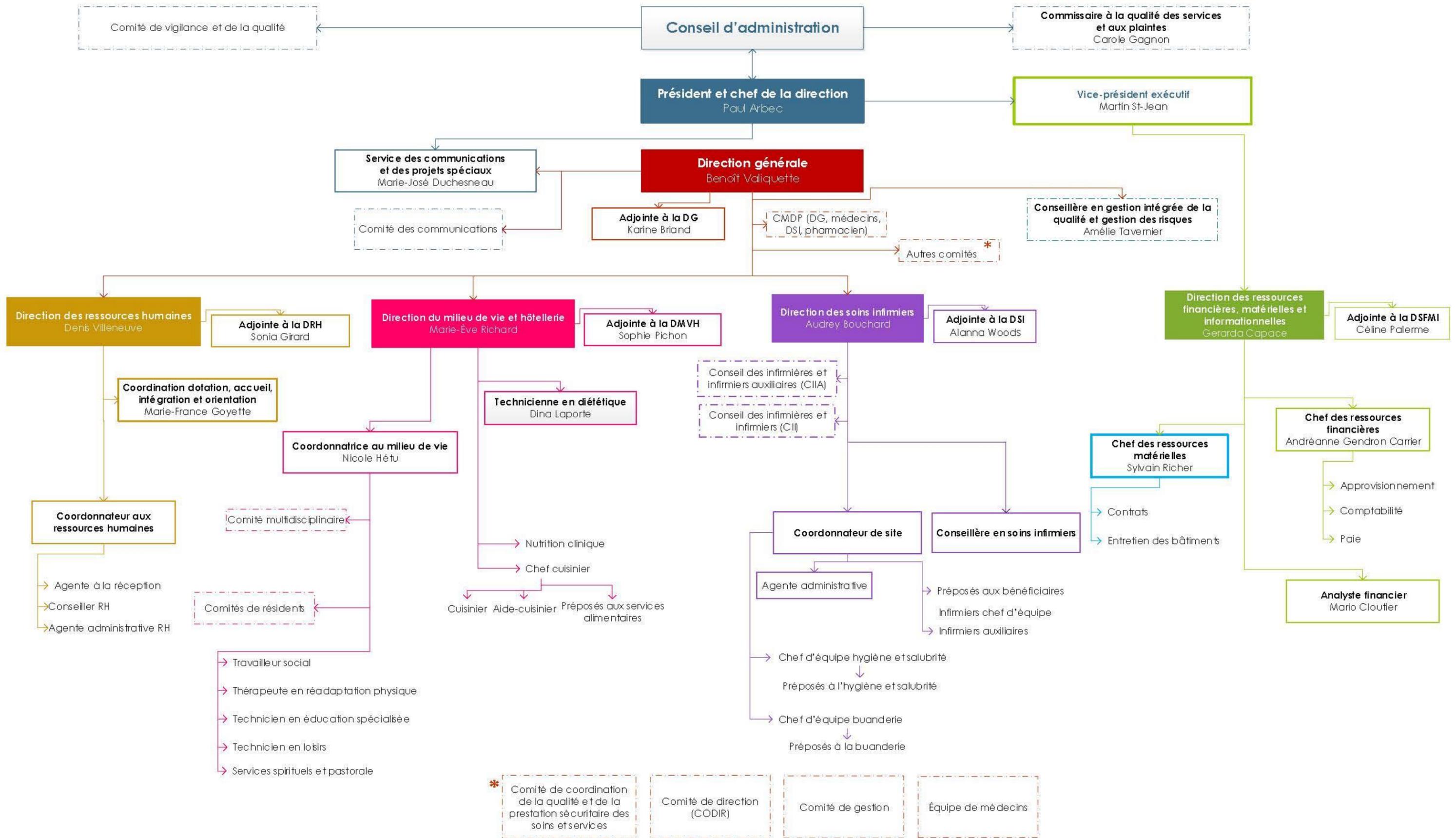


STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



définition visuelle du réseau de relations au sein du CHSLD





SERVICES OFFERTS



soins et services personnalisés



Notre personnel offre des soins et services personnalisés aux résidents et un milieu de vie substitue sécuritaire, dans le respect de leurs droits, leurs valeurs et leurs habitudes de vie.

Les services incluent :

- ↳ Soins infirmiers et d'assistance
- ↳ Visite médicale hebdomadaire du médecin avec une garde médicale 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- ↳ Pharmacie – suivi et distribution des médicaments
- ↳ Réadaptation physique
- ↳ Éducation spécialisée
- ↳ Activités, animation et loisirs
- ↳ Assistance sociale avec une travailleuse sociale sur place
- ↳ Nutrition clinique, évaluation et suivi
- ↳ Pastorale et soins spirituels
- ↳ Entretien ménager quotidien des chambres, des salles de toilette et des espaces communs
- ↳ Buanderie
- ↳ Conciergerie pour l'entretien des lieux et des appareils pour les travaux d'entretien légers

De plus, nos résidents ont accès à :

- ↳ Un système d'appel d'urgence (tirettes)
- ↳ De la surveillance et de la sécurité 24 heures sur 24
- ↳ Un système de surveillance par caméras
- ↳ Ascenseurs
- ↳ L'Internet sans-fil gratuit dans tout l'établissement
- ↳ Des aires de vie sociale
- ↳ Un stationnement extérieur situé à l'avant de l'établissement
- ↳ Des bains thérapeutiques
- ↳ Des douches adaptées
- ↳ Une grande terrasse extérieure couverte où il fait bon prendre une pause, un repas en plein air, recevoir la famille ou organiser des activités de groupe (BBQ disponible sur réservation) avec une vue magnifique sur le lac Rawdon
- ↳ Une salle de stimulation sensorielle
- ↳ Une salle familiale
- ↳ Des salles pour réception familiales

- ↪ Une salle des loisirs
- ↪ Un comité de résidents
- ↪ Programme de sécurité incendie et système de gicleurs

D'autres services, aux frais des résidents, sont offerts sans qu'il ne soit nécessaire de sortir de l'établissement.

- ↪ Soins des pieds
- ↪ Coiffure
- ↪ Clinique visuelle
- ↪ Service de denturologie
- ↪ Vêtements adaptés
- ↪ Abonnement aux journaux et revues
- ↪ Transport adapté
- ↪ Service de téléphonie dans la chambre
- ↪ Service de câblodistribution dans la chambre
- ↪ Unité d'air conditionné dans la chambre



BÉNÉVOLES

B Groupe Santé Arbec
BÉNÉVOLAT
 La passion des aînés



PARTENAIRES

Les partenaires sont nombreux et sont essentiels à la bonne marche des activités pour les résidents. En voici quelques-uns : Société St-Vincent de Paul, FADOQ Rawdon, Anglican Church, United Church, Friday Friends, Jardin d'Étoiles, Association des personnes handicapées (APH), Société Alzheimer, Cégep régional de Lanaudière à Joliette, Centre communautaire Bénévole Matawinie (groupe proche aidant, reconnaissance bénévole) Art thérapie Université Concordia, Église Catholique, Women institutes, École (English communauté Lanaudière), etc.

ACCREDITATION

Le 7 février 2003, le CHSLD Heather a reçu sa première accréditation décernée par le Conseil canadien des services de santé (CCASS) au regard des normes de qualité. Il est donc le premier établissement de santé de Lanaudière à posséder cette reconnaissance nationale et la conserve encore aujourd'hui. Elle a été renouvelée le 14 mai 2012.

Agrément Canada a décerné au CHSLD Heather le statut « agréé » en juin 2015.



BÉNÉVOLES, PARTENAIRES ET ACCRÉDITATION



des gens en or



PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE



notre passion



personnes
de 18 ans et +
en perte d'autonomie
ou non autonomes
tant sur le plan
physique que mental

ÂGE
varie entre
50 et 102 ans
la majorité ayant
plus de 85 ans

DIAGNOSTIC
PRINCIPAL

près de 70 %
diagnostic de
troubles
neurocognitifs

ISO-SMAF
entre
10 et 14



COMPOSITION ET ACTIVITÉS

CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMITÉS



gouvernance



CONSEIL D'ADMINISTRATION

GOUVERNANCE

Paul Arbec, président et chef de la direction

COMITÉ DE DIRECTION

GOUVERNANCE

- ❖ Paul Arbec, président et chef de la direction
- ❖ Martin St-Jean, vice-président exécutif
- ❖ Benoit Valiquette, directeur général des CHSLD
- ❖ Édith Sauvageau, directrice des ressources intermédiaires
- ❖ Audrey Bouchard, directrice des soins infirmiers
- ❖ Marie-Ève Richard, directrice du milieu de vie et hôtellerie
- ❖ Denis Villeneuve, directeur des ressources humaines
- ❖ Gerarda Capece, directrice des ressources financières et informationnelles

RENCONTRES

- ↳ Les troisièmes jeudis du mois

MANDAT

- ↳ Assurer la surveillance des principales activités stratégiques de l'organisation à travers sa planification stratégique. Le comité est le gardien de la dispensation des soins dans un milieu de vie résolument tourné vers l'amélioration continue de la performance et de la qualité.

OBJECTIFS

- ↳ Pilotage de la planification stratégique de l'organisation
- ↳ Lieu d'échanges et de réflexion sur la stratégie et les questions d'intérêt général
- ↳ Analyse des indicateurs de gestion
- ↳ Autorisation des investissements dont le montant excède une valeur définie. Cette prérogative pouvant être soumise à l'information préalable du Conseil d'administration.
- ↳ Suivi des recommandations :
 - ❖ du comité de gestion

- ❖ du comité de la vigilance et de la qualité
- ↳ Organisation des différentes activités l'organisationnelles
- ↳ Dépôt et discussion :
 - ❖ des plaintes et des recommandations de la commissaire aux plaintes
 - ❖ Événements sentinelles

CONSEIL MÉDICAL ET PHARMACEUTIQUE

GOUVERNANCE

- ↳ Paul Arbec, président et chef de la direction, membre du conseil d'administration
- ↳ Chantal Talbot, directrice générale adjointe jusqu'en avril 2018
- ↳ Benoit Valiquette, directeur général depuis mai 2018
- ↳ Stefano Tedeschi, directeur des soins infirmiers jusqu'en décembre 2018
- ↳ Dre Mireille Charrette, médecin du CHSLD Heather
- ↳ Dr Tri Minh Tran, médecin en chef de l'équipe médicale des CHSLD des Moulins et Émile McDuff
- ↳ Dre Marie-Ève Marchand, médecin de l'équipe médicale des CHSLD des Moulins et Émile McDuff
- ↳ Monsieur Richard Cardinal, pharmacien, pharmacie Cardinal
- ↳ Madame Karine Mathieu, pharmacie Cardinal

RENCONTRES

- ↳ 2 rencontres par année

PRINCIPALES RÉALISATIONS

- ↳ Mise à jour de certaines ordonnances collectives et travaux pour harmoniser les ordonnances entre les établissements.
- ↳ Intentions thérapeutiques : améliorations de la clarté des notes sur les raisons de la prescription des médicaments.
- ↳ Démarches pour créer un CMDP officiel selon la Loi.
- ↳ Formation sur le niveau de soins par l'INESS pour la formation des infirmières chef d'équipe et utilisation d'un nouveau formulaire à instaurer.
- ↳ Entente locale en cours pour avoir un dentiste disponible à se déplacer dans chaque établissement pour les résidents qui ne peuvent se déplacer
- ↳ Formation de la main-d'œuvre et accompagnement de la part de la pharmacie

- ↳ Démarches pour avoir un médecin examinateur officiel dans le cas d'examens de plaintes.

COMITÉ DES RÉSIDENTS

MEMBRES

Pour l'année 2018-2019, le Groupe Santé Arbec a donné le mandat à deux personnes-ressources externes, d'unifier le fonctionnement et la raison d'être des quatre comités des résidents des CHSLD du Groupe Santé Arbec :

- ↳ Briggitte Schrama de novembre 2017 à mai 2018,
- ↳ France Fontaine depuis janvier 2019.

Les membres du comité de résidents sont :

- ↳ Claire Cousineau, présidente, membre d'une famille
- ↳ Donna Bernier, secrétaire, membre d'une famille
- ↳ Rolande Dubé Cousineau, trésorière, résidente
- ↳ Dominique Samson, conseillère, résidente



SUJETS TRAITÉS

- ↳ Le comité a eu l'occasion de s'approprier davantage quelques-uns des droits et obligations des résidents :
 - ❖ le droit de consentir à des soins ou de les refuser et le droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté.
- ↳ Promotion des comités et droits des résidents
- ↳ Pour l'année 2018, un calendrier a été distribué à tous les résidents et à toutes les familles. Ce calendrier indique l'ensemble des droits des résidents et traite aussi du processus de plainte. Une page du calendrier est réservée aux coordonnées du comité et des noms des membres. Pour 2019, ce calendrier sera encore distribué, mais cette fois-ci, il y aura des calendriers en anglais pour répondre aux besoins de la clientèle anglophone. Les 12 droits des résidents seront inscrits sur ce calendrier. .
- ↳ Mme Carole Gagnon, commissaire local aux plaintes, a été invitée à participer à « la semaine des droits des usagers » pour sensibiliser les résidents à leurs droits.

AUTRES ACTIVITÉS

Le comité, en collaboration avec le comité milieu de vie, a effectué un sondage auprès des résidents en lien avec leur satisfaction des aires communes, afin d'améliorer le milieu de vie des résidents.

Le comité a également distribué des crayons et des blocs-notes à tous les résidents et à toutes les familles.

L'achat d'une bannière rétractable a été fait pour être placé à l'entrée principale afin de promouvoir les activités des comités des résidents.

SUJETS DES RENCONTRES

Lors des rencontres du comité, plusieurs sujets ont été traités afin d'assurer le respect des droits des résidents, et ce, en lien avec la qualité de vie et la qualité des soins, par exemple, la qualité et la variété de l'alimentation, les soins d'hygiène personnelle, le délai de réponse aux cloches d'appel et plusieurs autres.

CONCLUSION

Les défis sont grands pour le comité de résidents, mais le plus important est sûrement celui de maintenir une participation active et soutenue des membres des comités, et ce, à l'intérieur d'une collaboration continue avec les membres de la direction.

COMITÉ DE LA VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ

Le comité de vigilance et de la qualité a la responsabilité, en matière de qualité des services, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Les membres se rencontrent une fois à tous les quatre mois. Il est présidé par la conseillère en gestion intégrée de la qualité et gestion des risques.

MEMBRES

- ↳ Amélie Tavernier, conseillère en gestion intégrée de la qualité et gestion des risques
- ↳ Paul Arbec, président et chef de la direction
- ↳ Martin St-Jean, vice-président exécutif
- ↳ Benoit Valiquette, directeur général
- ↳ Stefano Tedeschi, directeur des soins infirmiers jusqu'en décembre 2019 remplacé en janvier 2019 par Audrey Bouchard, directrice des soins infirmiers
- ↳ Carole Gagnon, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

OBJECTIFS

- ↳ Faire le suivi des événements sentinelles en lien avec les plans d'action provenant du comité de gestion des risques.

- ↳ Faire le suivi du tableau des plaintes de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans le but de valider les recommandations émises par le comité sur le respect des droits des usagers.
- ↳ Veiller à ce que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services dispose des ressources humaines, matérielles et financières nécessaires pour assumer ses responsabilités de façon efficace et efficiente.

PRINCIPES ÉTHIQUES DES MEMBRES

Les membres du comité de vigilance et de la qualité s'engagent à :

- ↳ Faire preuve de diligence, de disponibilité, d'honnêteté et d'intégrité,
- ↳ Agir avec loyauté, efficacité, discernement et dignité,
- ↳ S'acquitter de leurs fonctions avec impartialité et objectivité,
- ↳ Démontrer un souci d'équité et de cohérence,
- ↳ Rendre compte de leurs activités avec transparence,
- ↳ Faire preuve de civilité, de politesse et de compréhension,
- ↳ Respecter les droits des personnes avec lesquelles ils interagissent,
- ↳ Exercer leurs fonctions libres de toute influence, de tout intérêt et de toute autre relation pouvant porter atteinte à leur jugement,
- ↳ Respecter le caractère confidentiel des renseignements traités,
- ↳ Donner l'accès aux documents demandés, et ce, en se conformant aux règles légalement prévues en ce sens.

SUITES APPORTÉES PAR LE COMITÉ AUX PRINCIPALES RECOMMANDATIONS FORMULÉES PAR LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

DIRECTION ET PERSONNEL SOIGNANT

- ↳ Organisation de rencontres entre l'équipe de soins, le coordonnateur de site et l'éducatrice spécialisée suivant tout événement sentinelle ou agression.
- ↳ Maintien d'une approche de soins et d'assistance centrée sur les besoins du résident en respectant son rythme et ses refus de soins et d'assistance afin que l'équipe soignante intervienne au moment opportun selon une évaluation objective de la situation et non en raison de pressions externes.
- ↳ Prise de moyens afin que les infirmières chefs d'équipe encadrent adéquatement le personnel, régulier ou non, pour assurer une continuité des soins aux résidents, notamment lorsque du personnel non régulier est présent sur les unités de soins et quand une réorganisation ponctuelle des soins s'avère nécessaire (plan de contingence).

- ↪ Harmonisation avec les nouvelles exigences du MSSS afin que le ratio minimum de personnel puisse répondre adéquatement aux besoins de la clientèle accueillie. Relecture des procédures de rétention du personnel et prévision active du recrutement.
- ↪ Révision des routines en vigueur pour la distribution de collation et l'heure des repas.
- ↪ Formation des employés sur les thèmes suivants : hygiène & salubrité, communication, sécurité, amélioration continue de la prestation des soins et bienveillance.

COMMUNICATION AVEC LES RÉSIDENTS ET LES FAMILLES

- ↪ Pour s'assurer de respecter l'obligation de fournir des services en langue anglaise aux résidents qui le nécessiteraient, des employés-ressources ont été sélectionnés afin de répondre à ce besoin.
- ↪ Prise de mesures avec les familles favorisant le rétablissement d'un lien de confiance et d'un mode de communication mutuellement satisfaisant, le tout dans l'intérêt du résident.

SOINS ET SÉCURITÉ

- ↪ Installation de bandeaux *STOP* aux portes des résidents le souhaitant pour diminuer avec efficacité l'errance intrusive d'un agresseur potentiel.
- ↪ Mise en place de mesures de surveillance en mettant de l'emphase sur la vigilance dans le cas de résidents présentant des signes d'agressivité. Les attentes décrites auprès des équipes sont des éléments qui font partie des suivis quotidiens faits par les infirmières chef d'équipe.
- ↪ Implantation de thérapies occupationnelles.
- ↪ Réorganisation des routines afin d'éviter le contact entre les résidents présentant des relations conflictuelles.
- ↪ Sensibilisation et renforcement des pratiques du personnel de soir et de nuit afin qu'ils portent une attention soutenue aux résidents avec un comportement agressif et perturbateur afin que ceux-ci ne mettent pas en cause la sécurité, la quiétude des autres résidents et la qualité de milieu de vie en général.
- ↪ Étude d'alternatives à la porte fermée qui permettraient au soignant de ne pas être isolé dans la chambre d'un résident et d'intervenir en situation d'urgence.
- ↪ Révision de plusieurs plans de soins.
- ↪ Renforcement des pratiques par rapport à la rapidité d'intervention lorsque qu'un signal d'alarme est enclenché ou qu'un incident survient.
- ↪ Formation et support aux aidants naturels afin qu'ils puissent intervenir de façon adéquate avec leurs proches selon leur état de santé et comportement.
- ↪ Interventions multiples en lien avec les plans de nutrition afin de prévenir, entre autres, les carences, la déshydratation et les problèmes liés à la dysphagie.

CONCLUSIONS DU COMITÉ CONCERNANT LES AUTRES RAPPORTS ET RECOMMANDATIONS

ÉVÉNEMENTS SENTINELLES

- ↪ Dans le but d'un meilleur suivi, le processus de traitement des événements sentinelles a été revu et amélioré avec les gestionnaires de proximité.

ORGANISATIONNEL

- ↪ Réflexion sur une stratégie d'intégration du personnel.

RAPPORT DES ÉVÉNEMENTS SENTINELLES

Il n'est pas survenu d'événement impliquant un rapport du coroner durant l'année.

Huit événements ont été rapportés : sept sont des événements liés à des événements environnementaux, un est lié à la protection de l'utilisateur. Un plan d'action a été mis en œuvre pour chaque événement. Sept événements sont toujours en cours.



GESTION DES RISQUES ET AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ



pour des soins et services de qualité et sécuritaires



COMITÉ DE GESTION DES RISQUES ET AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

MEMBRES

- ↪ Amélie Tavernier, conseillère en gestion intégrée de la qualité et gestion des risques
- ↪ Paul Arbec, président et chef de la direction
- ↪ Benoit Valiquette, directeur général
- ↪ Stefano Tedeschi, directeur des soins infirmiers jusqu'en décembre 2018
- ↪ Audrey Bouchard, directrice des soins infirmiers à partir de janvier 2019

MANDAT

Le comité de gestion des risques et d'amélioration continue de la qualité est institué en vertu de l'article 183.1 de la Loi sur les services de santé et de services sociaux (LSSS) et s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue de la qualité au sein de l'établissement.

Il a pour mandat de s'assurer que l'établissement se conforme aux normes reconnues aux lois, aux règlements, aux recommandations des organismes d'agrément et de ses assureurs, s'assurer que toutes nouvelles politiques, procédures ou modifications à celles-ci soient conformes aux objectifs du programme ou de la politique globale des gestions des risques, faire les recommandations nécessaires aux instances concernées selon la politique et procédure et recevoir les statistiques sur les accidents et les incidents, l'information provenant tant des comités médicaux que des autres comités ayant une incidence sur la gestion des risques, les données pertinentes concernant les réclamations et les pertes résultant de dommages causés aux personnes et aux biens.

RENCONTRES

Le comité se rencontre à tous les quatre mois.

PRINCIPAUX RISQUES D'INCIDENTS/ACCIDENTS MIS EN ÉVIDENCE AU MOYEN DU SYSTÈME LOCAL DE SURVEILLANCE

- ↪ Le suivi du nombre de chutes
- ↪ Le suivi du nombre de chutes ayant engendré des conséquences graves pour le résident
- ↪ Le nombre d'erreurs de médicaments
- ↪ Les événements sentinelles
- ↪ Suivi des mesures de contrôle
- ↪ Suivi des infections nosocomiales (SARM, ERV, C Difficile)

- ↳ Le suivi du nombre de déclarations de nouvelles plaies (apparues en cours de soins, et celles présentes à l'admission).
- ↳ Les autres infections
 - ❖ Ulcères, Zona, infection respiratoire, Gastroentérites, infections urinaires.
- ↳ Le suivi des évaluations
 - ❖ Braden, examen clinique et spécifiques, risques de chute, Doloplus, PII
- ↳ Suivi des admissions, départs, décès insatisfactions

PRINCIPALES RÉALISATIONS

Un système de suivi rigoureux des indicateurs a été implanté au courant de l'année pour l'ensemble des CHSLD.

Nous avons procédé à une amélioration de la collecte de données à travers laquelle nous avons été en mesure d'améliorer la qualité du suivi des indicateurs. Les grandes lignes de l'implantation ont été les suivantes :

- ↳ Mise en place d'un outil de suivi informatisé : formation et implantation (avril-juin 2018).
 - ❖ Suivi systématique post-admission (SSPA)
 - ❖ Suivi quotidien des résidents
 - ❖ Suivi des évaluations trimestrielles
 - ❖ Suivi des registres, de mesures de contrôle, des plaies de pression, des infections
- ↳ Mise en place des tableaux de suivi des indicateurs entre avril et juin 2018 impliquant la formation du personnel infirmier.

COMITÉS D'AMÉLIORATION CONTINUE

- ↳ Comité plaies de pression et TENA
- ↳ Comité prévention des chutes et mesures de contrôle
- ↳ Comité prévention des infections
- ↳ Comité gestion des médicaments
- ↳ Comité soins de longue durée et soins fin de vie
- ↳ Comité de la vigilance et de la qualité (CVQ)
- ↳ Comité Leadership
- ↳ Comité gestion des risques (CGR) et d'amélioration continue de la qualité (CACQ)
- ↳ Comité des mesures d'urgence
- ↳ Comité de plan d'entretien des matériels et équipements

RECOMMANDATIONS ET SUIVIS EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ EN LIEN AVEC LES RISQUES D'INCIDENTS/ACCIDENTS ET LA SURVEILLANCE :

Comité de travail plaies de pression et Tena

- ↳ Réalisation d'audits : TENA, plaies de pression et vérification du suivi des plaies de pressions
- ↳ Traitement des audits de conformité : présentation aux membres sous forme d'indicateurs
- ↳ Rédaction d'un document de référence pour connaître les pansements à utiliser selon le type de plaie observé
- ↳ Mise en place d'outils et de principes à adopter dans le processus de commande pour réduire les réserves générales
- ↳ Développement et tenue de formations sur l'incontinence, les produits Convatec, le PTI ainsi que sur les plaies de pression
- ↳ Déploiement d'un formulaire de consentement de prise de photo

Comité de travail prévention des chutes et mesures de contrôle

- ↳ Mise en place d'un plan de communication amélioré
- ↳ Réalisation d'audits sur la sécurité et l'aménagement de la chambre
- ↳ Rédaction d'un article publié dans le journal interne en octobre 2018 en vue de la semaine pour la sécurité des aînés
- ↳ Capsule et activités de sensibilisation destinées aux familles, résidents, employés et bénévoles sur le port de bonnes chaussures
- ↳ Formation SCPD et PDSB
- ↳ Révision du programme de prévention des chutes et du protocole d'utilisation des mesures de contrôle et diffusion au travers des équipes
- ↳ Révision des pratiques d'utilisation des outils AH-223 et SSPA

Comité de travail gestion des médicaments

- ↳ Implantation de la nouvelle pharmacie Cardinal
- ↳ Uniformisation des pratiques dans l'ensemble de CHSLD
- ↳ Réalisation du sondage autoévaluation sur la gestion des médicaments fait en janvier 2018.
- ↳ Inspection et audits des réserves médicaments réalisés en janvier et février 2018 par la pharmacie
- ↳ Lancement d'un projet visant à réduire la consommation de médicaments
- ↳ Sensibilisation sur l'omission des médicaments

Comité de travail soins de longue durée et soins en fin de vie

- ↳ Détermination d'objectifs à atteindre et mise en planification de coaching afin d'assurer une rigueur dans la réalisation des PII
- ↳ Évaluation annuelle du rendement pour tous les employés
- ↳ Adoption d'un plan d'action pour donner suite aux recommandations tirées de la visite ministérielle
- ↳ Mise à jour du programme de soins de fin de vie
- ↳ Réalisation de sondages (décès, départ, SFV)
- ↳ Réalisation d'audits (PTI, réunions hebdomadaires, grille de planification en fin de vie, matériel d'accompagnement en fin de vie)
- ↳ Mise en place de comités locaux
- ↳ Révision des politiques et procédures sur la gestion des insatisfactions et des plaintes, l'admission, les symptômes psychologiques et comportementaux de la démence, l'évaluation de la douleur, la bientraitance, l'intervenant-accompagnateur et l'accès aux services moyennant des frais.
- ↳ Planification d'une journée contre la maltraitance

Comité de gestion des risques et amélioration continue de la qualité

- ↳ Intégration des questionnaires dans nouveaux CHSLD dans le processus d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques (février 2019).
- ↳ Retour sur l'avancement des sondages et extraction d'indicateurs à la suite de la compilation des résultats. Adoption de plans d'action pour pallier les difficultés illustrées.
- ↳ Retour sur l'intégration du comité CMDP et d'un comité d'éthique.
- ↳ Suivi de l'implantation du logiciel SOFI au CHSLD Louise-Faubert.
- ↳ Définition des priorités en lien avec les commentaires retenus lors de la rencontre annuelle des employés.
- ↳ Évaluation de l'implantation des normes d'agrément dans l'ensemble des CHSLD.
- ↳ Révision ou rédaction de politiques et procédures.
- ↳ Retour sur les événements sentinelles et la prévention à faire afin d'éviter l'occurrence de celles-ci.

Comité Leadership

- ↳ Reprise des éléments vus dans le comité de gestion des risques et amélioration continue de la qualité

Comité des mesures d'urgence

- ↳ Simulation et exercice annuel d'évacuation en juin
- ↳ Planification de formations des employés, bénévoles et membres des comités de résidents
- ↳ Révision et mise à jour des PMU de chacun des établissements
- ↳ Rédaction de rapports d'inspection
- ↳ Code d'urgence :
- ↳ Code rouge : a été communiqué aux résidents et aux familles en janvier 2018 (sauf pour le CHSLD Louise-Faubert)
- ↳ Code bleu : a été ajouté dans le cahier PMU
- ↳ Code jaune : a été diffusé en octobre 2018
- ↳ Réalisation de la semaine de prévention sécurité incendie en octobre 2018

Comité de plan d'entretien des matériels et équipements

- ↳ Intégration du nouveau chef des ressources matérielles, Sylvain Richer, au comité.
- ↳ Planification et restructuration des actions du comité.
- ↳ Retour sur la visite ministérielle de février 2019 (plancher, plafond, peinture).
- ↳ Réalisation d'un inventaire de l'équipement et un plan d'action avec les numéros d'imputation.
- ↳ Réalisation d'audits (registre de contrôle, maintenance et zones grises).
- ↳ Modélisation du processus de maintien des actifs.
- ↳ Ajustement ou recherche de contrats de maintenance.
- ↳ Sélection d'un outil de gestion (écrit ou électronique).
- ↳ Planification des formations SIMDUT et hygiène & salubrité

RECOMMANDATIONS ET SUIVIS EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ EN LIEN AVEC LA PRÉVENTION ET LE CONTRÔLE DES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Comité de travail prévention des infections

- ↳ Planification de formations sur la prévention des infections et sur les produits et techniques en hygiène et salubrité pour les employés, les bénévoles et les comités de résidents.
- ↳ Réalisation d'audits (Sterigel, service alimentaire et lavage des mains)
- ↳ Réalisation et analyse du sondage auto-évaluation de la prévention des infections fait en décembre. Mise en place d'un plan d'action découlant des points forts ou à améliorer qui en sont ressortis
- ↳ Journée mondiale de l'hygiène des mains en octobre 2018

ACTIVITÉS RELATIVES À LA GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ

Agrément Canada

Normes relatives à l'ensemble des trois centres :

1. Petits organismes de santé extrahospitaliers-Leadership
2. Organisme extrahospitaliers-prévention et contrôle des infections
3. Organismes extrahospitaliers- gestion des médicaments
4. Services de soins de longue durée

Les CHSLD Heather, Des Moulins et Émile-McDuff sont en cours de préparation à la visite d'agrément prévue pour mois de novembre 2019.



EXPÉRIENCE CLIENT



leur milieu de vie



Plusieurs moyens de communication sont utilisés pour rejoindre les familles et les résidents de même que la communauté liée au CHSLD. Les divers outils de communication ont pour objectif d'informer sur nos services, mais également d'obtenir une rétroaction de notre clientèle. Toutes les communications sont disponibles en anglais pour notre clientèle anglophone.

Publications : dépliants, cartons d'information, guide d'accueil des résidents, feuillet explicatif et dépliant sur les plaintes, etc.

Publipostage : communiqué aux familles, invitations pour diverses activités familiales, sondages, etc.

Rencontres : rencontre annuelle des familles, rencontres multidisciplinaires avec les familles (PII), etc.

Affichage à divers endroits stratégiques dans notre établissement et à l'extérieur : services, campagnes et autres, éclosions, activités, événements, communiqués aux familles, nominations, etc.

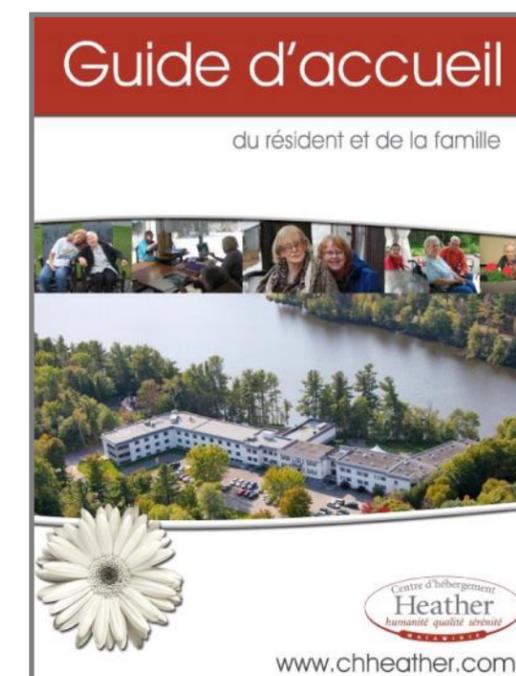
Médias : communiqués de presse, publicités, activités

Recrutement : portes ouvertes, salons d'emploi, journaux, sites Web, réseaux sociaux (Facebook et LinkedIn)

Rapport annuel : le rapport annuel est publié sur notre Web

Sondages : sur les services reçus à l'admission, sur les services reçus en soins fin de vie, sur les services alimentaires, sur les services de coiffure, etc.

Sites Web : www.chheather.com



EXAMEN DES PLAINTES ET DROIT DES USAGERS



ÉVOLUTION DES PLAINTES



Carole Gagnon
Commissaire locale aux plaintes
et à la qualité des services

DÉPÔT, TRAITEMENT ET RÉOLUTION DES PLAINTES

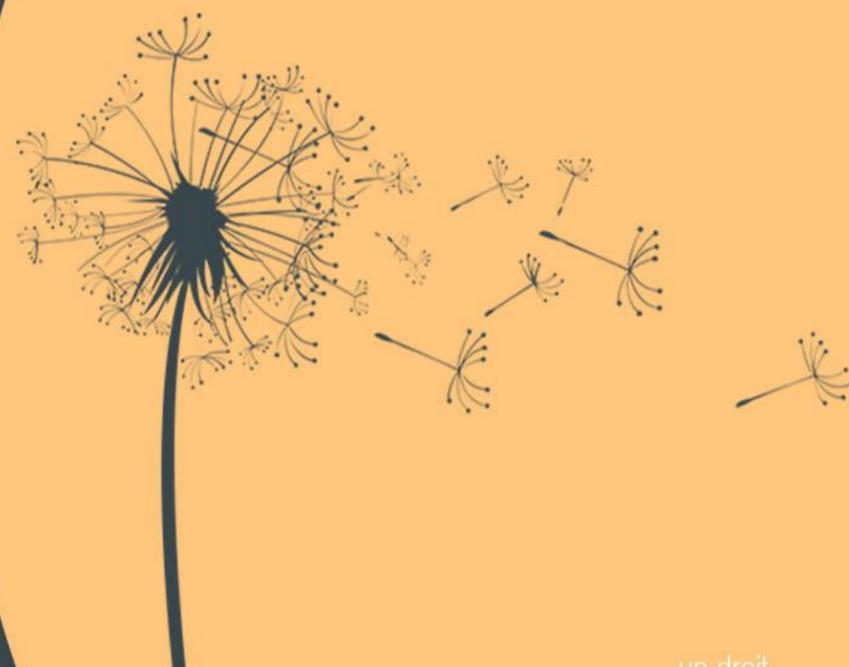


ACTIVITÉS DE LA COMMISSAIRE

- ↳ Activités individuelles de promotion des droits du résident et du régime d'examen des plaintes auprès des résidents et familles présentes | lors du dépôt d'une plainte, explications sur le régime d'examen des plaintes, du rôle de la commissaire, déroulement de l'examen et du traitement de la plainte | Site Web sous l'onglet « *Votre opinion compte* » *exprimer une plainte* : *Demande d'intervention de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services et traitement de plainte* | Affiches et dépliants du MSSS et coordonnées de la commissaire disponibles à des endroits stratégiques et passants ainsi que dans le calendrier offert aux résidents | Coordonnées de la commissaire et formulaire de plainte dans la pochette d'accueil du résident à l'admission | Activités de promotion des droits des résidents et du Régime d'examen des plaintes à l'AGA du comité des résidents | Participation aux comités de vigilance et de la qualité

DIVULGATION VOLONTAIRE

APPLICATION DE LA POLITIQUE PORTANT SUR LES SOINS DE FIN DE VIE



un droit



TABLEAU DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE PORTANT SUR LES SOINS DE FIN DE VIE

Activité	Information	Nombre
Soins palliatif et de fin de vie	Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs	9
Sédation palliative continue	Nombre de sédations palliatives continues administrées	0
Aide médicale à mourir	Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées	0
	Nombre d'aides médicales à mourir administrées	0
	Nombre d'aides médicales à mourir non administrées et les motifs	0

FORMATION

Quatorze préposés aux bénéficiaires ont été formés sur l'accompagnement en soins de fin de vie durant l'année.

Six infirmières et infirmières auxiliaires ont été formées sur l'initiation aux soins palliatifs.

ABSENTÉISME,
MAIN-D'OEUVRE
INDÉPENDANTE,
TAUX DE ROULEMENT

CAPITAL HUMAIN
ET GESTION DES
EFFECTIFS



notre force



exécutif
3

directeurs
4

gestionnaires
7

médecin
1

employés
148

professionnels
6

pharmacien
1

bénévoles
22

stagiaire
1



À votre service
et à l'écoute
de vos besoins

Centre d'hébergement
Heather
humanité qualité sérénité

Établissement
du
**GRUPEL
SANTÉ ARBEC**
Passionnés par les soins

 Président et chef de la direction Paul Arbec	 Directeur général Benoit Valiquette	 Directrice des soins infirmiers Audrey Bouchard	 Directrice milieu de vie et hôtellerie Marie-Eve Richard
 Coordonnatrice milieu de vie Nicole Hélu	 Responsable des soins infirmiers Karine Duchesne	 Conseillère en soins infirmiers Nancy Beaudet	 Nutritionniste Julie Bolduc
 Technicienne en réadaptation physique Louise Allard	 Technicienne en éducation spécialisée Johanne Talon	 Technicienne en loisirs Suzanne Albert	 Travailleuse sociale Suzanne Albert

Évolution des effectifs au 31 mars 2017		Du 1 ^{er} avril 2018 au 31 mars 2019	Du 1 ^{er} avril 2017 au 31 mars 2018
Cadres	Temps complet ¹	2	2
	Temps partiel en équivalent temps complet ¹	0	0
	Nombre de cadres en stabilité d'emploi complet	0	0
Employés réguliers	Temps complet ²	55	59
	Temps partiel en équivalent temps complet ²	35,59	36,78
	Nombre de cadres en sécurité d'emploi ³	0	0
Occasionnels	Nombre d'heures rémunérées au cours de l'exercice	39 674,97	51 469,88
	Équivalent temps complet	21,05	27,30

¹ Excluant les personnes en stabilité d'emploi

² Excluant les employés en sécurité d'emploi

³ Employé réaffecté

TAUX D'ABSENTÉISME

		Taux en pourcentage	Nombre d'employés
Infirmières	Assurance salaire	23,13	4
	CSST	0,00	1
Infirmières auxiliaires	Assurance salaire	11,15	3
	CSST	2,49	7
Préposés aux bénéficiaires	Assurance salaire	7,80	26
	CSST	5,77	13
Services auxiliaires	Assurance salaire	4,65	5
	CSST	0,36	4
Services alimentaires	Assurance salaire	4,57	4
	CSST	0,18	0
Autres titres d'emploi	Assurance salaire	4,96	41
	CSST	0,19	24
Tous les titres d'emploi	Assurance salaire	8,52	41
	CSST	3,20	24

TAUX DE LA MAIN-D'ŒUVRE INDÉPENDANTE (MOI)

	Nombre d'heures MOI	Nombre d'heures travaillées	Taux de MOI en heures
Infirmières	3 216,28	11 392,83	28,23 %
Infirmières auxiliaires	8,00	27 359,09	0,03 %
Préposés aux bénéficiaires	72,50	77 457,87	0,09 %
TOTAL	3 286,78	116 209,79	2,84%

TAUX DE ROULEMENT

Infirmières	Nombre d'employés actifs	11
	Nombre de départs	3
	Nombre d'embauches	1
	Taux d'embauche (en %)	9
	Taux de roulement (en %)	27
Infirmières auxiliaires	Nombre d'employés actifs	25
	Nombre de départs	1
	Nombre d'embauches	0
	Taux d'embauche (en %)	0
Préposés aux bénéficiaires	Nombre d'employés actifs	68
	Nombre de départs	13
	Nombre d'embauches	17
	Taux d'embauche (en %)	25
Services auxiliaires	Nombre d'employés actifs	13
	Nombre de départs	2
	Nombre d'embauches	4
	Taux d'embauche (en %)	31
Services alimentaires	Nombre d'employés actifs	15
	Nombre de départs	2
	Nombre d'embauches	2
	Taux d'embauche (en %)	13
Autres titres d'emploi	Nombre d'employés actifs	16
	Nombre de départs	4
	Nombre d'embauches	3
	Taux d'embauche (en %)	19
Tous les titres d'emploi	Nombre d'employés actifs	148
	Nombre de départs	25
	Nombre d'embauches	27
	Taux d'embauche (en %)	18
Tous les titres d'emploi	Taux de roulement (en %)	17

TEMPS SUPPLÉMENTAIRE

Titre	Pourcentage
Infirmières	6,05 %
Infirmières auxiliaires	9,13 %
Préposés aux bénéficiaires	7,00 %
Services auxiliaires	1,29 %
Services alimentaires	3,60 %
Autres titres d'emploi	0,90 %
Tous les titres d'emploi	5,80 %

CODE D'ÉTHIQUE ET DE CONDUITE



engagement



Le code d'éthique et de conduite du Groupe Santé Arbec mise d'abord sur ses valeurs et sa philosophie de philosophie de gestion.

Il traite de la conduite à adopter dans notre milieu de travail, dans nos pratiques, dans nos relations avec les partenaires et dans la prise de décisions.

Il détermine les normes de comportement que tous les membres de l'organisation sont tenus de respecter dans leurs activités quotidiennes et leurs relations avec autrui en fonction de la mission, des valeurs et de la philosophie de gestion de l'organisation.

Le code d'éthique précise aussi les droits reconnus et les comportements attendus de la clientèle.

Quand un geste est posé, il doit l'être en harmonie avec le code d'éthique et il doit être posé en pensant prioritairement à :

- ↳ L'intérêt du résident

- ↳ La sécurité de l'organisation et de ses membres
- ↳ L'intérêt des partenaires internes
- ↳ L'intérêt des familles

ENGAGEMENT

Tout employé et membre de la direction signe un document d'engagement au respect du code d'éthique et de conduite dont l'original est conservé dans les dossiers d'employés.

LE DROIT AU RESPECT ET À LA DIGNITÉ

Dans toute intervention auprès d'un résident, il faut assurer le respect de la personne, sa dignité, son intégrité, son intimité, sa vie privée et celle de ses proches. Cette intervention doit démontrer une réelle écoute des besoins à travers une réponse adaptée à ses besoins.

VALEURS | ENGAGEMENT ET CONFIANCE

Nous nous engageons à :

- ↳ Vous fournir un environnement calme, reposant, propre et sécuritaire.
- ↳ Faire preuve de courtoisie, de civilité, de politesse envers tous les partenaires internes et externes.
- ↳ Porter notre carte d'identité et nous identifier par notre nom et notre fonction.
- ↳ Nous adresser à tous les partenaires internes et externes dans un langage convenable et un ton respectueux.
- ↳ Nous adresser au résident en adoptant le vouvoiement et en utilisant le nom qu'il préfère.
- ↳ Préciser le but et la nature des actes que nous posons.
- ↳ Nous assurer que vous comprenez le message que nous voulons vous livrer.
- ↳ Proscrire l'utilisation de formulaires infantilisantes et termes grossiers.
- ↳ Prendre les moyens pour respecter votre pudeur et votre dignité lors de la dispensation des soins et des services d'hygiène.
- ↳ Prendre un soin méticuleux de vos effets personnels et ne pas les utiliser à des fins personnels (téléphone, journaux, revues, articles personnels, etc.).
- ↳ Respecter l'horaire que vous avez choisi pour vos activités, y compris les heures de lever, de coucher, des bains et des douches, en tenant compte des ressources disponibles.
- ↳ Vous accompagner dans vos décisions et respecter vos choix.

- ↳ Respecter votre vie affective et spirituelle, ainsi que votre besoin d'intimité et de solitude et dans la mesure où cela ne porte pas atteinte à votre sécurité et à votre intégrité, ni aux droits des autres personnes.
- ↳ Faire preuve de discrétion et de réserve et, surtout, à éviter toute conversation entre nous (membres du personnel) sur des sujets non pertinents à nos fonctions.
- ↳ Refuser tout argent, cadeau, legs de votre part, de votre famille ou de vos proches.
- ↳ Respecter vos croyances et vous faciliter l'accès aux services qui y sont reliés.
- ↳ Vous informer des services de vie spirituelle offerts par le centre.
- ↳ Appliquer la politique sur l'usage du tabac et de ne pas fumer à moins de 9 mètres de toute porte ou fenêtre du centre d'hébergement.

Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :

- ↳ Affirmer votre choix d'appellation.
- ↳ Demeurer respectueux dans vos rapports avec les intervenants, les bénévoles, les stagiaires, les visiteurs et les autres résidents.
- ↳ Utiliser un vocabulaire respectueux.
- ↳ Si vous désirez marquer votre appréciation, offrir un présent que tous les membres de l'équipe pourront se partager.
- ↳ Administrer vos biens et en disposer librement.
- ↳ Dénoncer tout langage blessant ou choquant.
- ↳ Communiquer vos attentes relatives à vos besoins spirituels et religieux.
- ↳ Exercer votre droit à l'intimité tout en respectant l'intimité des autres résidents.
- ↳ Appliquer la politique sur l'usage du tabac, à savoir d'utiliser le fumoir situé au 3^e étage ou de ne pas fumer à moins de 9 mètres de toute porte ou fenêtre du centre d'hébergement.

LE DROIT À UN CLIMAT DE CONFIANCE

Le Groupe Santé Arbec considère essentiel d'assurer au résident la protection, la sécurité et l'attention qu'il requiert en rendant ses activités prévisibles pour les résidents.

VALEURS | RESPECT ET COLLABORATION

Nous nous engageons à :

- ↳ Respecter la structure organisationnelle de l'organisation.
- ↳ Vous garantir une prestation sécuritaire des soins et services dans un environnement adapté.
- ↳ Éviter, dans toute la mesure du possible, toute forme de contention physique et chimique selon la politique en vigueur.

- ↳ Rapporter aux personnes en autorité désignées toute forme de violence, d'abus, d'agression, de harcèlement dont quiconque à l'intérieur serait victime ou témoin.
- ↳ Respecter tous les résidents quelle que soit leur atteinte cognitive ou physique.
- ↳ Proscrire toute brusquerie, toute menace et toute violence physique verbale ou psychologique envers le résident, entre les autres résidents, envers les familles et envers les intervenants.
- ↳ Déclarer sans délai tout incident, accident et événement sentinelle, et intervenir rapidement pour minimiser les conséquences et mettre en place les mesures appropriées.
- ↳ Recourir à de l'équipement sécuritaire, fonctionnel et en assurer le bon entretien.
- ↳ N'exercer aucune mesure de représailles auprès d'un résident ou de ses proches.
- ↳ Exclure toute critique ou reproche à l'endroit d'un résident dans nos interventions et dans nos conversations entre collègues.
- ↳ Exclure toute critique ou reproche envers l'organisation entre collègues, de vive voix tout comme sur les réseaux sociaux, devant les résidents et leur famille et s'assurer de faire valoir vos préoccupations et inquiétudes à la bonne personne en autorité hiérarchique qui pourra vous assurer un suivi.
- ↳ Préserver en tout temps votre intégrité physique et morale.
- ↳ Respecter votre vie intime, votre univers personnel, votre besoin de recevoir de la visite en toute intimité et votre besoin de solitude.
- ↳ Frapper à votre porte avant d'entrer dans votre chambre et, selon votre état, attendre une réponse avant d'y pénétrer.
- ↳ Éviter de nous immiscer dans vos affaires personnelles.
- ↳ Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :
- ↳ Faire part à l'infirmière chef ou à une personne en autorité de toute forme de violence, d'abus, d'agression, de harcèlement dont vous seriez victime ou témoin.
- ↳ Respecter les autres résidents quelle que soit leur atteinte mentale ou physique.
- ↳ Communiquer à l'infirmière chef ou à la direction tout événement qui vous semble être une mesure de représailles.
- ↳ Éviter toute brusquerie, toute menace et toute violence physique verbale ou psychologique envers les autres résidents et envers les intervenants.
- ↳ Être discret à l'égard des faits ou d'informations dont la divulgation pourrait porter atteinte à votre vie privée.
- ↳ Adopter une attitude positive, compréhensive et discrète à l'égard d'une relation amicale ou amoureuse entre des résidents.

LE DROIT À DES SOINS ET DES SERVICES DE QUALITÉ

Le résident a accès à des services de santé personnalisés, adéquats et de qualité, dispensés de façon continue.

VALEURS | RIGUEUR, COLLABORATION RESPECT ET FIERTÉ

Nous nous engageons à :

- ↳ Démontrer de l'empathie et être à l'écoute.
- ↳ Respecter les niveaux de soins qui ont été convenus.
- ↳ Vous accompagner et vous aider à vous exprimer ou obtenir un service.
- ↳ Vous aborder avec respect et douceur, en vous saluant et en vous expliquant la raison de notre présence.
- ↳ Nous placer à la hauteur de vos yeux et face à vous pour vous parler.
- ↳ Prendre de temps de nous arrêter pour vous répondre.
- ↳ Personnaliser la façon de communiquer avec vous en prenant soin de s'approcher, de hausser ou de baisser la voix et de bien articuler.
- ↳ Vous accorder un temps d'écoute si vous en manifestez le besoin.
- ↳ Faire preuve de souplesse dans l'accomplissement de notre tâche selon les circonstances.
- ↳ Être observateur et créatif en vue d'adapter nos interventions aux réactions d'un résident.
- ↳ Assurer une qualité de soins optimale en utilisant tout le matériel et les techniques disponibles.
- ↳ Collaborer étroitement avec la famille et les bénévoles.
- ↳ Nous abstenir en tout temps de discuter et de régler un conflit entre employés devant vous ou vos proches.
- ↳ Soigner notre apparence et nous vêtir convenablement.
- ↳ Traiter tous les partenaires internes et externes avec le même souci d'équité, sans aucune discrimination.
- ↳ Reconnaître votre droit d'être représenté en cas d'inaptitude et faciliter cette représentation.
- ↳ Obtenir le consentement de la personne légalement autorisée à s'exprimer en votre nom.
- ↳ Favoriser l'implication de votre représentant légal et lui communiquer les renseignements pertinents afin de lui permettre d'assumer son rôle.
- ↳ S'attarder autant à la communication non-verbale que verbale et prendre pour acquis que la communication est toujours possible, quelle qu'en soit la forme.

Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :

- ↳ Collaborer avec les intervenants.
- ↳ Faire connaître votre préférence, vos choix et demandes, des modifications au besoin.
- ↳ Favoriser des rapports harmonieux et respectueux dans vos relations avec les intervenants et les autres résidents.

LE DROIT À L'INFORMATION ET À LA CONFIDENTIALITÉ

Le résident ou son représentant légal doit être informé sur les services offerts, les options et les ressources disponibles au centre d'hébergement ainsi que ceux offerts par la communauté. Le résident ou son représentant légal doit également avoir accès à toute l'information requise pour prendre des décisions éclairées relativement à son état de santé et de bien-être. Les informations concernant l'état de santé du résident, les renseignements personnels et le contenu de son dossier sont traités avec discrétion et confidentialité.

VALEURS | ENGAGEMENT ET CONFIANCE

Nous nous engageons à :

- ↳ Favoriser la transmission de l'information et répondre clairement à vos questions afin que vous puissiez faire des choix éclairés sur les soins et les services qui doivent vous être prodigués.
- ↳ Vous donner des réponses claires et précises aux questions pour vous aider à mieux comprendre votre état de santé, la nature et les effets des traitements et des médicaments en respectant les limites de notre fonction.
- ↳ Vous orienter vers l'infirmière chef de votre unité pour assurer le suivi aux questions qui relèvent du médecin.
- ↳ Vous fournir des explications claires et précises lorsqu'il nous est impossible d'accéder à une requête.
- ↳ Vous informer des soins et services disponibles, et au besoin, vous diriger vers une ressource externe appropriée en vous apportant toute l'assistance requise.
- ↳ Convenir avec vous ou votre représentant légal de la nature et de l'étendue des informations à partager avec vos proches.
- ↳ Vous aviser des accidents, incidents et événements sentinelles vous concernant survenus dans le cadre de la prestation des soins et susceptibles d'entraîner des conséquences.
- ↳ Garder confidentiels les renseignements obtenus sur vous sauf dans les situations prévues à la loi.
- ↳ Vous transmettre l'information concernant les règles de vie et les activités quotidiennes du centre, les événements spéciaux, les menus, le comité des résidents, etc.

- ↳ Vous orienter vers une ressource adéquate pour donner suite à votre demande lorsque l'information n'est pas connue.
- ↳ Vous orienter ou orienter votre représentant légal, lors d'une demande d'accès au dossier, vers la directrice des soins infirmiers pour assurer un suivi de la demande.

Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :

- ↳ Faire preuve de respect, de discrétion et de confidentialité envers les autres résidents. Certaines informations, même reçues sous le sceau de la confiance, doivent toutefois être communiquées à une personne en autorité si elles sont de nature à éclaircir une situation problématique.
- ↳ Éviter de poser des questions au personnel sur l'état de santé des autres résidents.
- ↳ Exprimer vos préférences en contribuant à la rédaction de votre histoire de vie.
- ↳ Faire une demande d'accès au dossier si vous (ou votre représentant légal) désirez le consulter.
- ↳ Demander des explications lorsqu'une information ne semble pas précise ou qu'elle vous paraît incomplète.
- ↳ Préparer vos questions en vue de les poser aux intervenants.
- ↳ Exprimer vos décisions clairement.

LE DROIT À L'AUTONOMIE ET À LA PARTICIPATION

Le Groupe Santé Arbec préconise le droit à la reconnaissance des capacités du résident et au respect de ses besoins.

VALEURS | CONFIANCE ET COLLABORATION

Nous nous engageons à :

- ↳ Créer un environnement favorisant l'expression de vos besoins et de vos attentes.
- ↳ Obtenir votre consentement libre et éclairé avant tout examen, prélèvement, traitement ou toute autre intervention.
- ↳ Respecter les limites découlant de vos déficiences et incapacités.
- ↳ Favoriser votre autonomie dans les activités de la vie quotidienne et vous prêter assistance au besoin.
- ↳ Vous informer de l'existence de l'équipe multidisciplinaire et favoriser votre participation active.
- ↳ Favoriser et encourager votre implication et celle de vos proches à l'élaboration, la révision et l'application du plan d'intervention, des soins, de activités de loisirs et de la vie quotidienne.

- ↳ Vous motiver à conserver votre fierté et votre autonomie en vous encourageant à exprimer vos goûts et vos choix.
- ↳ Permettre et favoriser le regroupement des résidents ainsi que votre participation au comité des résidents.
- ↳ Vous laisser le choix de votre tenue vestimentaire en vous guidant au besoin.
- ↳ Vous laisser le choix de votre menu en vous expliquant le pourquoi de votre diète.
- ↳ Vous laisser le choix de vos loisirs tout en étant un agent motivateur.
- ↳ Respecter votre refus, après nous être assuré de votre bonne compréhension sur les options de soins ou de service proposés, ainsi que sur les risques et conséquences associés à chacune d'entre elles.

Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :

- ↳ Signifier clairement vos besoins et vos attentes.
- ↳ Participer aux rencontres concernant votre plan d'intervention (vous, votre représentant légal et vos proches).
- ↳ Donner votre consentement avant tout examen, prélèvement, traitement ou toute autre intervention.
- ↳ Vous assurer d'avoir bien compris les risques et conséquences de vos choix.
- ↳ Poser les questions qui vous préoccupent.

LE DROIT DE RECOURS ET DE PORTER PLAINTE

Le résident a, en tout temps, la possibilité d'exprimer une insatisfaction et, s'il y a lieu, de formuler une plainte.

VALEURS | RESPECT, COLLABORATION ET CONFIANCE

Nous nous engageons à :

- ↳ Rechercher avec vous des solutions lors d'insatisfaction.
- ↳ Vous informer de vos droits, du processus d'examen des plaintes, de modalités de recours ainsi que des coordonnées de la personne qui assume la fonction de Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
- ↳ Vous remettre, dès votre arrivée dans notre établissement, un dépliant sur les plaintes ainsi qu'un formulaire d'insatisfaction et de plainte.
- ↳ Valider le besoin d'assistance si vous désirez faire une plainte et vous offrir le soutien approprié.
- ↳ Référer vos plaintes à la Commissaires aux plaintes et à la qualité des services.
- ↳ Vous informer du rôle du comité des résidents et vous transmettre les coordonnées de leurs représentants.

Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :

- ↳ Exprimer votre insatisfaction aux personnes immédiatement concernées de façon respectueuse et rechercher avec elles les solutions appropriées.
- ↳ Demander à une personne de votre choix de vous accompagner dans l'élaboration de votre insatisfaction ou votre plainte et de vous assister si vous le désirez.
- ↳ Recourir au régime d'examen des plaintes lorsque le problème perdure.
- ↳ Fournir toute l'information requise au traitement de la plainte.

LE DROIT AUX SOINS FIN DE VIE

Le résident a le droit de mourir dans la dignité et le respect de ses volontés.

VALEURS | RESPECT, FIERTÉ ET CONFIANCE

Nous nous engageons à :

- ↳ Répondre, dans la mesure du possible, à vos dernières volontés qu'elles soient verbales ou écrites.
- ↳ Accomplir toute intervention auprès de la personne en phase terminale avec le maximum de délicatesse, de tendresse et de calme.
- ↳ Respecter le programme de soins de fin de vie et suivre les interventions décrites dans ce programme.
- ↳ Respecter vos valeurs spirituelles jusqu'au dernier moment.
- ↳ Respecter votre niveau de soins et votre volonté d'être réanimé ou non en cas d'urgence.
- ↳ Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :
- ↳ Exprimer vos attentes à l'égard des interventions durant les derniers moments de vie.
- ↳ Exprimer votre niveau de soins et votre volonté d'être réanimé ou non en cas d'urgence.

RESSOURCES FINANCIÈRES



nos résultats



BÉLANGERDALCOURT CPA INC.

7450, boul. Les Galeries d'Anjou, Bureau 560
 Montréal (Québec) Canada H1M 3M3
 Téléphone : (514) 287-1622
 Télécopieur : (514) 287-1278
 www.belangerdalcourt.ca

Rapport de l'auditeur indépendant sur les états financiers résumés

Aux membres du conseil d'administration de
 CHSLD Heather Inc.

Les états financiers résumés ci-joints de CHSLD Heather Inc., qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2019, et les états des résultats, des surplus cumulés, de la variation des actifs financiers nets et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi que les notes complémentaires pertinentes, sont tirés des états financiers audités de CHSLD Heather Inc. pour l'exercice terminé le 31 mars 2019. Nous avons exprimé une opinion avec réserve sur ces états financiers dans notre rapport daté du 28 juin 2019 (voir ci-dessous).

Les états financiers résumés ne contiennent pas toutes les informations requises par les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. La lecture des états financiers résumés ne saurait par conséquent se substituer à la lecture des états financiers audités de CHSLD Heather Inc.

Responsabilité de la direction pour les états financiers résumés

La direction est responsable de la préparation d'un résumé des états financiers audités conformément aux critères décrits dans l'annexe 1 à la circulaire relative au rapport annuel de gestion codifiée (03.01.61.19) publiée par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS).

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers résumés, sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre conformément à la Norme canadienne d'audit (NCA) 810, « Missions visant la délivrance d'un rapport sur des états financiers résumés ».

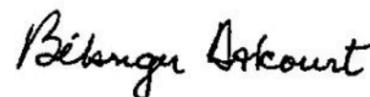
Opinion

À notre avis, les états financiers résumés tirés des états financiers audités de CHSLD Heather Inc. pour l'exercice terminé le 31 mars 2019 constituent un résumé fidèle de ces états financiers, sur la base des critères décrits dans l'annexe 1 à la circulaire relative au rapport annuel de gestion codifiée (03.01.61.03) publiée par le MSSS. Cependant, les états financiers résumés comportent une anomalie équivalente à celle des états financiers audités de CHSLD Heather Inc. pour l'exercice terminé le 31 mars 2019.

L'anomalie que comportent les états financiers audités est décrite dans notre opinion avec réserve formulée dans notre rapport daté du 28 juin 2019. Notre opinion avec réserve est fondée sur le fait que, ainsi qu'exigé par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, les états financiers n'incluent pas les informations financières relatives aux immobilisations, ce qui constitue une dérogation aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les incidences de cette dérogation aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public sur les états financiers aux 31 mars 2019 et 2018 n'ont pas été déterminées.

Notre opinion avec réserve indique que, à l'exception des incidences du problème décrit, les états financiers audités donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de CHSLD Heather Inc. au 31 mars 2019 ainsi que des résultats de ses activités, de la variation des actifs financiers nets, de ses gains et pertes de réévaluation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

1



Bélanger Dalcourt CPA Inc.

Montréal, le 28 juin 2019

¹ CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique n° A125104

Nom de l'établissement Code Page / Idn.
CHSLD Heather Inc. 1265-3192 200-00 /
Tous les fonds exercice terminé le 31 mars 2019 - AUDITÉE

ÉTAT DES RÉSULTATS

	Budget	Fonds Exploitation Ex.courant (R.deP358 C4)	Fonds Immobilisations Exercice courant (Note 1)	Total Ex.courant C2+C3	Total Ex. préc
	1	2	3	4	5
REVENUS					
Subventions MSSS (FI:P408)	1	6 224 223	6 429 372	6 429 372	6 108 482
Subventions Gouvernement du Canada (FI:P294)	2				
Contributions des usagers	3	2 083 358	2 100 273	2 100 273	2 045 483
Ventes de services et recouvrements	4	237 707	249 182	249 182	232 543
Donations (FI:P294)	5				
Revenus de placement (FI:P302)	6		3 482	3 482	
Revenus de type commercial	7	33 991	13 931	13 931	42 766
Gain sur disposition (FI:P302)	8				
	9	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
	10	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Autres revenus (FI:P302)	11	2 035 146	2 063 743	2 063 743	2 081 788
TOTAL (L.01 à L.11)	12	10 614 425	10 859 983	10 859 983	10 511 062

CHARGES					
Salaires, avantages sociaux et charges sociales	13	7 999 721	7 835 998	7 835 998	7 427 154
Médicaments	14	140 000	132 607	132 607	139 694
Produits sanguins	15				
Fournitures médicales et chirurgicales	16	54 964	39 717	39 717	50 376
Denrées alimentaires	17	413 672	429 109	429 109	406 118
Rétributions versées aux ressources non institutionnelles	18				
Frais financiers (FI:P325)	19	303 944	303 944	303 944	303 944
Entretien et réparations, y compris les dépenses non capitalisables relatives aux immobilisations	20	179 198	206 300	206 300	130 813
Créances douteuses	21	30 000	29 371	29 371	42 586
Loyers	22	400 000	400 000	400 000	400 000
Amortissement des immobilisations (FI:P422)	23		XXXX		
Perte sur disposition d'immobilisations (FI:P420, 421)	24		XXXX		
Dépenses de transfert	25				
	26	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Autres charges (FI:P325)	27	882 069	1 216 916	1 216 916	1 344 806
TOTAL (L.13 à L.27)	28	10 403 568	10 593 962	10 593 962	10 245 491
SURPLUS (DÉFICIT) DE L'EXERCICE (L.12 - L.28)	29	210 857	266 021	266 021	265 571

Note 1: la colonne 3 s'applique aux établissements publics seulement

Nom de l'établissement Code Page / Idn.
CHSLD Heather Inc. 1265-3192 358-00 /
Fonds d'exploitation exercice terminé le 31 mars 2019 - AUDITÉE

ÉTAT DES RÉSULTATS

	Budget	Activités principales	Activités accessoires	Total (C2+C3)	Exercice précédent
	1	2	3	4	5
REVENUS					
Subventions MSSS (P362)	1	6 224 223	6 429 372	6 429 372	6 108 482
Subventions Gouvernement du Canada (C2:P290/C3:P291)	2				
Contributions des usagers (P301)	3	2 083 358	2 100 273	2 100 273	2 045 483
Ventes de services et recouvrements (P320)	4	237 707	249 182	249 182	232 543
Donations (C2:P290/C3:P291)	5				
Revenus de placement (P302)	6		3 482	3 482	
Revenus de type commercial (C2:P661/C3:P351)	7	33 991	13 931	13 931	42 766
Gain sur disposition (P302)	8				
	9	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
	10	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Autres revenus (P302)	11	2 035 146	2 063 743	2 063 743	2 081 788
TOTAL (L.01 à L.11)	12	10 614 425	10 842 570	10 859 983	10 511 062

CHARGES

Salaires, avantages sociaux et charges sociales (C2:P320/C3:P351)	13	7 999 721	7 835 998	7 835 998	7 427 154
Médicaments (P750)	14	140 000	132 607	132 607	139 694
Produits sanguins	15				
Fournitures médicales et chirurgicales (P755)	16	54 964	39 717	39 717	50 376
Denrées alimentaires	17	413 672	429 109	429 109	406 118
Rétributions versées aux ressources non institutionnelles (P650)	18				
Frais financiers (P325)	19	303 944	303 944	303 944	303 944
Entretien et réparations (P325)	20	179 198	206 300	206 300	130 813
Créances douteuses (C2:P301)	21	30 000	29 371	29 371	42 586
Loyers	22	400 000	400 000	400 000	400 000
Dépenses de transfert (P325)	23				
Autres charges (P325)	24	882 069	1 204 649	1 216 916	1 344 806
TOTAL (L.13 à L.24)	25	10 403 568	10 581 695	10 593 962	10 245 491
SURPLUS (DÉFICIT) DE L'EXERCICE (L.12 - L.25)	26	210 857	260 875	266 021	265 571

Nom de l'établissement Code Page / Idn.
CHSLD Heather Inc. 1265-3192 202-00 /
Tous les fonds exercice terminé le 31 mars 2019 - AUDITÉE

ÉTAT DES SURPLUS (DÉFICITS) CUMULÉS

	Fonds Exploitation Ex.courant	Fonds immobilisations Ex.courant	Total Ex.courant (C1+C2)	Total Ex.préc.	Notes
	1	2	3	4	
SURPLUS (DÉFICITS) CUMULÉS AU DÉBUT DÉJÀ ÉTABLIS	1	715 042	715 042	449 471	
Modifications comptables avec retraitement des années antérieures (préciser)	2				
Modifications comptables sans retraitement des années antérieures (préciser)	3			XXXX	
SURPLUS (DÉFICITS) CUMULÉS AU DÉBUT REDRESSÉS (L.01 à L.03)	4	715 042	715 042	449 471	
SURPLUS (DÉFICIT) DE L'EXERCICE	5	266 021	266 021	265 571	
Autres variations:					
Transferts interétablissements (préciser)	6				
Transferts interfonds (préciser)	7				
Autres éléments applicables aux établissements privés conventionnés (préciser)	8		XXXX		
	9	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
TOTAL DES AUTRES VARIATIONS (L.06 à L.09)	10				
SURPLUS (DÉFICITS) CUMULÉS À LA FIN (L.04 + L.05 + L.10)	11	981 063	981 063	715 042	
Constitués des éléments suivants:					
Affectations d'origine externe	12	XXXX	XXXX		
Affectations d'origine interne	13	XXXX	XXXX		
Solde non affecté (L.11 - L.12 - L.13)	14	XXXX	XXXX	981 063	715 042
TOTAL (L.12 à L.14)	15	XXXX	XXXX	981 063	715 042

Nom de l'établissement Code Page / Idn.
CHSLD Heather Inc. 1265-3192 204-00 /

Tous les fonds exercice terminé le 31 mars 2019 - AUDITÉE

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

	FONDS	Exploitation	Immobilisations	Total Ex.courant	Total Ex.préc.
		1	2	(C1+C2) 3	4
ACTIFS FINANCIERS					
Encaisse (découvert bancaire)	1	267 783		267 783	541 468
Placements temporaires	2				
Débiteurs - MSSS (FE:P362, FI:P408)	3				
Autres débiteurs (FE:P360, FI: P400)	4	967 266		967 266	659 577
Avances de fonds aux établissements publics	5	XXXX			
Créances interfonds (dettes interfonds)	6				
Subvention à recevoir (perçue d'avance) - réforme comptable (FE:P362, FI:P408)	7	737 369		737 369	737 369
Placements de portefeuille	8	872 661		872 661	870 884
Frais reportés liés aux dettes	9	XXXX			
	10	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Actifs destinés à la vente	11	XXXX			
Autres éléments (FE: P360, FI: P400)	12	79 571		79 571	70 305
TOTAL DES ACTIFS FINANCIERS (L.01 à L.12)	13	2 924 650		2 924 650	2 879 603
PASSIFS					
Emprunts temporaires (FE: P365, FI: P403)	14				
Créditeurs - MSSS (FE: P362, FI: P408)	15	268 733		268 733	140 370
Autres créditeurs et autres charges à payer (FE: P361, FI: P401)	16	777 988		777 988	688 194
Avances de fonds - enveloppes décentralisées	17	XXXX			
Intérêts courus à payer (FE: P361, FI: P401)	18				
Revenus reportés (FE: P290 et 291, FI: P294)	19				
	20	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Dettes à long terme (FI: P403)	21	XXXX			
Passif au titre des sites contaminés (FI: P401)	22	XXXX			
Passif au titre des avantages sociaux futurs (FE: P363)	23	872 085	XXXX	872 085	871 542
	24	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Autres éléments (FE: P361, FI: P401)	25	39 738		39 738	458 378
TOTAL DES PASSIFS (L.14 à L.25)	26	1 958 544		1 958 544	2 158 484
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE)(L.13 - L.26)	27	966 106		966 106	721 119
ACTIFS NON FINANCIERS					
Immobilisations (FI: P423)	28	XXXX			
Stocks de fournitures (FE: P360)	29		XXXX		1 761
Frais payés d'avance (FE: P360, FI: P400)	30	36 857		36 857	14 062
TOTAL DES ACTIFS NON FINANCIERS (L.28 à L.30)	31	36 857		36 857	15 823
CAPITAL-ACTIONS ET SURPLUS D'APPORT	32	21 900	XXXX	21 900	21 900
SURPLUS (DEFICITS) CUMULES (L.27 + L.31 - L.32)	33	981 063		981 063	715 042

Obligations et droits contractuels (pages 635-00 à 635-05, 636-00 et 636-01) et PPP (638-01 et 638-02)

Éventualités (page 270)

Biens détenus en fiducie (page 375)

Nom de l'établissement Code Page / Idn.
CHSLD Heather Inc. 1265-3192 206-00 /

Tous les fonds exercice terminé le 31 mars 2019 - AUDITÉE

ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE)

		Budget	Fonds Exploitation	Fonds Immobilisations	Total - Ex.Courant	Total - Ex.Précédent
		1	2	3	(C2+C3) 4	5
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE) AU DÉBUT DÉJÀ ÉTABLIS	1	554 164	721 119		721 119	435 466
Modifications comptables avec retraitements des années antérieures	2					
Modifications comptables sans retraitements des années antérieures	3					XXXX
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE) AU DÉBUT REDRESSÉ (L.01 à L.03)	4	554 164	721 119		721 119	435 466
SURPLUS (DEFICIT) DE L'EXERCICE (P.200, L.29)	5		266 021		266 021	265 571
VARIATIONS DUES AUX IMMOBILISATIONS:						
Acquisitions (FI:P421)	6		XXXX			
Amortissement de l'exercice (FI:P422)	7		XXXX			
(Gain)/Perte sur dispositions (FI:P208)	8		XXXX			
Produits sur dispositions (FI:P208)	9		XXXX			
Réduction de valeurs (FI:P420, 421-00)	10		XXXX			
Ajustements des immobilisations	11		XXXX			
	12	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
	13	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
TOTAL DES VARIATIONS DUES AUX IMMOBILISATIONS (L.06 à L.13)	14		XXXX			
VARIATIONS DUES AUX STOCKS DE FOURNITURES ET AUX FRAIS PAYÉS D'AVANCE:						
Acquisition de stocks de fournitures	15			XXXX		
Acquisition de frais payés d'avance	16		(22 795)		(22 795)	
Utilisation de stocks de fournitures	17		1 761	XXXX	1 761	(1 773)
Utilisation de frais payés d'avance	18					21 855
TOTAL DES VARIATIONS DUES AUX STOCKS DE FOURNITURES ET AUX FRAIS PAYÉS D'AVANCE (L.15 à L.18)	19		(21 034)		(21 034)	20 082
Autres variations des surplus (déficits) cumulés	20					
AUGMENTATION (DIMINUTION) DES ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE) (L.05 + L.14 + L.19 + L.20)	21		244 987		244 987	285 653
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE) À LA FIN (L.04 + L.21)	22	554 164	966 106		966 106	721 119

Nom de l'établissement	Code	Page / Idn.
CHSLD Heather Inc.	1265-3192	208-00 /
Tous les fonds		

exercice terminé le 31 mars 2019 - AUDITÉE

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

	Exercice courant 1	Exercice précédent 2	Notes
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT			
Surplus (déficit) de l'exercice	1	266 021	265 571
ÉLÉMENTS SANS INCIDENCE SUR LA TRÉSORERIE:			
Provisions liées aux placements de portefeuille et garanties de prêts	2		
Stocks de fournitures et frais payés d'avance	3	(21 034)	20 082
Perte (gain) sur disposition d'immobilisations	4		
Perte (gain) sur disposition de placements de portefeuille	5		
Amortissement des revenus reportés liés aux immobilisations:			
- Gouvernement du Canada	6		
- Autres	7		
Amortissement des immobilisations	8		
Réduction pour moins-value des immobilisations	9		
Amortissement des frais d'émission et de gestion liés aux dettes	10		
Amortissement de la prime ou escompte sur la dette	11		
Subventions MSSS	12		
Autres (préciser P297)	13		
TOTAL DES ÉLÉMENTS SANS INCIDENCE SUR LA TRÉSORERIE (L.02 à L.13)	14	(21 034)	20 082
Variation des actifs financiers et des passifs liés au fonctionnement	15	(516 896)	363 184
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT (L.01 + L.14 + L.15)	16	(271 909)	648 837
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS			
Sorties de fonds relatives à l'acquisition d'immobilisations	17		
Produits de disposition d'immobilisations	18		
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS (L.17 + L.18)	19		
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Variation des placements temporaires dont l'échéance est supérieure à 3 mois	20	(1 776)	
Placements de portefeuille effectués	21		
Produits de disposition de placements de portefeuille	22		
Placements de portefeuille réalisés	23		790
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT (L.20 à L.23)	24	(1 776)	790

Nom de l'établissement	Code	Page / Idn.
CHSLD Heather Inc.	1265-3192	208-01 /
Tous les fonds		

exercice terminé le 31 mars 2019 - AUDITÉE

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE (suite)

	Exercice courant 1	Exercice précédent 2	Notes
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Dettes à long terme - Emprunts effectués	1		
Dettes à long terme - Emprunts remboursés	2		
Capitalisation de l'escompte et de la prime sur la dette	3		
Variation des emprunts temporaires - fonds d'exploitation	4		(255 000)
Emprunts temporaires effectués - fonds d'immobilisations	5		
Emprunts temporaires remboursés - fonds d'immobilisations	6		
Variation du Fonds d'amortissement du gouvernement	7		
Autres (préciser P297)	8		
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT (L.01 à L.08)	9		(255 000)
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE (P.208-00, L.16 + L.19 + L.24 + P.208-01, L.09)			
	10	(273 685)	394 627
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT			
	11	541 468	146 841
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (L.10 + L.11)			
	12	267 783	541 468
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN COMPRENNENT:			
Encaisse	13	267 783	541 468
Placements temporaires dont l'échéance n'excède pas 3 mois	14		
TOTAL (L.13 + L.14)	15	267 783	541 468

Nom de l'établissement Code Page / Idn.
CHSLD Heather Inc. 1265-3192 208-02 /
Tous les fonds exercice terminé le 31 mars 2019 - AUDITÉE

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE (suite)

	Exercice courant 1	Exercice précédent 2	Notes
VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS ET DES PASSIFS RELIÉS AU FONCTIONNEMENT:			
Débiteurs - MSSS	1		
Autres débiteurs	2	(307 690)	(76 930)
Avances de fonds aux établissements publics	3		
Subvention à recevoir - réforme comptable - avantages sociaux futurs	4		
Frais reportés liés aux dettes	5		
Autres éléments d'actifs	6	(9 266)	33 062
Créditeurs - MSSS	7	128 363	57 300
Autres créditeurs et autres charges à payer	8	89 794	86 309
Avances de fonds - enveloppes décentralisées	9		
Intérêts courus à payer	10		
Revenus reportés	11		
Passif au titre des sites contaminés	12		
Passif au titre des avantages sociaux futurs	13	543	40 728
Autres éléments de passifs	14	(418 640)	222 715
TOTAL DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS ET DES PASSIFS RELIÉS AU FONCTIONNEMENT (L.01 à L.14)	15	(516 896)	363 184
AUTRES RENSEIGNEMENTS:			
Acquisitions d'immobilisations incluses dans les créditeurs au 31 mars	16		
Produits de disposition d'immobilisations inclus dans les débiteurs au 31 mars	17		
Autres éléments n'affectant pas la trésorerie et les équivalents de trésorerie (préciser P297)	18		
Intérêts:			
Intérêts créditeurs (revenus)	19		
Intérêts encaissés (revenus)	20		
Intérêts débiteurs (dépenses)	21		
Intérêts déboursés (dépenses)	22		

Nom de l'établissement Code Page / Idn.
CHSLD Heather Inc. 1265-3192 292-00 /
Précision no 3 aux É/F-Partie 2-Tous les fonds exercice terminé le 31 mars 2019 - AUDITÉE

REVENUS REPORTÉS RELATIFS AUX SOMMES REÇUES PAR DONNS, LEGS ET AUTRES FORMES DE CONTRIBUTIONS (art.269 LSSSS)

	Revenus reportés au début 1	Ajustements à la colonne 1 (Préciser P297) 2	Sommes allouées dans l'exercice 3	Revenus inscrits dans l'exercice 4	Revenus reportés à la fin (C1+C2+C3-C4) 5	Variation des revenus reportés (C1+C2-C5) 6	Notes
CONTRIBUTIONS DE TIERS:							
Contributions de tiers SANS fins particulières	1	XXXX	XXXX		XXXX	XXXX	
Contributions de tiers AVEC fins particulières, lister:							
...	2						
...	3						
...	4						
...	5						
...	6						
...	7						
...	8						
...	9						
...	10						
...	11						
...	12						
...	13						
...	14						
...	15						
...	16						
...	17						
...	18						
...	19						
...	20						
...	21						
...	22						
...	23						
...	24						
Autres (préciser P297)	25						
TOTAL (L.01 à L.25)	26						
DOTATIONS							
Capital	27						
Revenus non réservés accumulés	28	XXXX	XXXX		XXXX	XXXX	
Revenus réservés accumulés:							
...	29						
...	30						
...	31						
...	32						
...	33						
Autres (préciser P297)	34						
TOTAL (L.27 à L.34)	35						
GRAND TOTAL (L.26 + L.35)	36						
REVENUS REPORTÉS (L.36) AU:							
Fds Exploitation - ACT.PRINC.(P290)	37						
Fds Exploitation - ACT.ACCES.(P291)	38						
Fonds Immobilisations (P294)	39						
TOTAL REV. REPORTÉS (L.37 à L.39)	40						

Nom de l'établissement Code Page / Idn.
CHSLD Heather Inc. 1265-3192 700-00 /

Fonds d'exploitation-Activités principales exercice terminé le 31 mars 2019 - NON AUDITÉE

CHARGES BRUTES PAR PROGRAMMES-SERVICES

		Exercice courant 1	Exercice précédent 2	Variation (C.1 - C.2) 3
SANTÉ PUBLIQUE				
4110 Développement, adaptation et intégration sociale	1			
4120 Habitudes de vie et maladies chroniques	2			
4130 Maladies infectieuses	3			
4140 Autres activités de santé publique	4			
4150 Soutien au développement des communautés et à l'action intersectorielle	5			
4160 Promotion et soutien des pratiques cliniques préventives	6			
6540 Services dentaires préventifs	7			
6761 Surveillance continue de l'état de santé de la population	8			
6762 Prévention des maladies, des problèmes psychosociaux et des traumatismes	9			
6763 Promotion de la santé et du bien-être	10			
6764 Protection de la santé	11			
6765 Fonctions de soutien	12			
7157 Gestion et soutien aux programmes santé publique	13			
7984 Activités spéciales - Santé publique	14			
7995 Lutte à une pandémie d'influenza	15			
c/a non exclusifs répartis par programmes-services	16			
Charges non réparties par programmes-services	17			
Transfert de frais généraux	18			
TOTAL - SANTÉ PUBLIQUE (L.01 à L.18)	19			

SERVICES GÉNÉRAUX - ACTIVITÉS CLINIQUES ET D'AIDE

5921 Intervention de crise dans le milieu 24/7 - Services sociaux généraux	20			
5960 Autres services téléphoniques régionaux	21			
5970 Consultation téléphonique psychosociale 24/7 (Info-social)	22			
5980 Services infirmiers dans les groupes de médecine de famille ou de cliniques-Réseau	23			
5990 Pratique des sages-femmes	24			
6090 Info santé 8-1-1	25			
6304 Groupe de méd. de fam. univ./Unité de médecine familiale GMF-U/UMF	26			
6460 Services aux revendicateurs du statut de réfugié	27			
6510 Santé parentale et infantile	28			
6590 Santé scolaire	29			
6720 Accueil, analyse, orientation et référence (AAOR) - Services sociaux généraux	30			
6730 Consultation sociale et psychologique de courte durée	31			
6740 Volet psychosocial en contexte de sécurité civile	32			
7154 Gestion et soutien d'une centrale	33			
7981 Activités spéciales - Services généraux	34			
c/a non exclusifs répartis par programmes-services	35			
Charges non réparties par programmes-services	36			
Transfert de frais généraux	37			
TOTAL - SERVICES GÉNÉRAUX - ACTIVITÉS CLINIQUES ET D'AIDE (L.20 à L.37)	38			

Nom de l'établissement Code Page / Idn.
CHSLD Heather Inc. 1265-3192 700-01 /

Fonds d'exploitation-Activités principales exercice terminé le 31 mars 2019 - NON AUDITÉE

CHARGES BRUTES PAR PROGRAMMES-SERVICES

		Exercice courant 1	Exercice précédent 2	Variation (C.1 - C.2) 3
SOUTIEN À L'AUTONOMIE DES PERSONNES ÂGÉES				
5514 Ressources intermédiaires - Soutien à l'autonomie des personnes âgées	1			
5534 Résidences d'accueil - Soutien à l'autonomie des personnes âgées	2			
5544 Autres ressources - Soutien à l'autonomie des personnes âgées	3			
5554 Suivi professionnel des usagers en RI-RTF-SAPA	4			
6058 Gériatrie active	5			
6060 Soins infirmiers aux personnes en perte d'autonomie	6	2 383 799	2 228 993	154 806
6160 Soins d'assistance aux personnes en perte d'autonomie	7	3 019 880	2 965 880	54 000
6174 Soins infirmiers à domicile continus	8			
6290 Hôpital de jour gériatrique	9			
6380 Services ambulatoires en psychogériatrie	10			
6532 Aide à domicile continue	11			
6960 Centre de jour pour personnes en perte d'autonomie	12			
6988 Foyers de groupe - Perte d'autonomie liée au vieillissement	13			
7120 Intervention communautaire - Service à domicile	14			
7985 Activités spéciales - Soutien à l'autonomie des personnes âgées	15			
c/a non exclusifs répartis par programmes-services	16	596 790	592 392	4 398
Charges non réparties par programmes-services	17	11 419	(3 848)	15 267
Transfert de frais généraux	18			
TOTAL - SOUTIEN À L'AUTONOMIE DES PERSONNES ÂGÉES (L.01 à L.18)	19	6 011 888	5 783 417	228 471

Nom de l'établissement Code Page / Idn.
CHSLD Heather Inc. 1265-3192 700-02 /

Fonds d'exploitation-Activités principales exercice terminé le 31 mars 2019 - NON AUDITÉE

CHARGES BRUTES PAR PROGRAMMES-SERVICES

	Exercice courant 1	Exercice précédent 2	Variation (C.1 - C.2) 3
DÉFICIENCE PHYSIQUE			
5517 Ressources intermédiaires - Déficience physique	1		
5527 Familles d'accueil - Déficience physique	2		
5537 Résidences d'accueil - Déficience physique	3		
5547 Autres ressources - Déficience physique	4		
5557 Suivi professionnel des usagers en RI-RTF-DP	5		
6321 Unité de retraitement des dispositifs médicaux - Déficience motrice	6		
6801 Pharmacie - Déficience motrice	7		
6973 Centre de jour - Déficience physique	8		
6984 Foyers de groupe - Déficience physique	9		
7012 Atelier du travail - Déficience physique	10		
7022 Support des stages en milieu de travail - Déficience physique	11		
7032 Intégration à l'emploi - Déficience physique	12		
7042 Ressources résidentielles - Assistance résidentielle continue (déficience physique)	13		
7052 Ressources résidentielles avec allocations pour assistance résidentielle continue - Déficience physique	14		
7081 Soutien aux familles de personnes ayant une déficience physique - allocations	15		
7108 Adaptation et soutien à la personne, à la famille et aux proches - Déficience physique	16		
7391 Déplacement des personnes ayant une déficience physique	17		
7987 Activités spéciales - Déficience physique	18		
8002 Évaluation, expertise et orientation - Déficience physique	19		
8010 Plan de services individualisé - Déficience physique	20		
8060 Adaptation / réadaptation - Déficience visuelle	21		
8070 Adaptation / réadaptation - Déficience auditive	22		
8080 Adaptation / réadaptation - Déficience du langage et de la parole	23		
8090 Unité de réadaptation fonctionnelle intensive en centre de réadaptation pour déficience physique	24		
c/a non exclusifs répartis par programmes-services	25		
Charges non réparties par programmes-services	26		
Transfert de frais généraux	27		
TOTAL - DÉFICIENCE PHYSIQUE (L.01 À L.27)	28		

Nom de l'établissement Code Page / Idn.
CHSLD Heather Inc. 1265-3192 700-03 /

Fonds d'exploitation-Activités principales exercice terminé le 31 mars 2019 - NON AUDITÉE

CHARGES BRUTES PAR PROGRAMMES-SERVICES

	Exercice courant 1	Exercice précédent 2	Variation (C.1 - C.2) 3
DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET TSA			
5516 Ressources intermédiaires - DI et TSA	1		
5526 Familles d'accueil - DI et TSA	2		
5536 Résidences d'accueil - DI et TSA	3		
5546 Autres ressources - DI et TSA	4		
5556 Suivi professionnel des usagers en RI-RTF - DI et TSA	5		
6910 Services d'assistance éducative spécialisée à la famille et aux proches - DI et TSA	6		
6920 Services de soutien spécialisé aux partenaires - DI et TSA	7		
6945 Internat - DI et TSA	8		
7001 Services d'adaptation et de réadaptation en contexte d'intégration communautaire - DI et TSA	9		
7011 Atelier de travail - DI et TSA	10		
7024 Support des stages individuels - DI et TSA	11		
7025 Support des plateaux de travail - DI et TSA	12		
7031 Intégration à l'emploi - DI et TSA	13		
7041 Ressources résidentielles - Assistance résidentielle continue (DI et TSA)	14		
7051 Ressources résidentielles avec allocations pour assistance résidentielle continue - DI et TSA	15		
7082 Soutien aux familles des personnes présentant une déficience intellectuelle - allocations	16		
7083 Soutien aux familles de personnes ayant un TSA - Allocations	17		
7101 Adaptation et soutien à la personne, à la famille et aux proches - DI et TSA	18		
7180 Soutien aux programmes - CRDI	19		
7392 Déplacement des personnes présentant une déficience intellectuelle	20		
7986 Activités spéciales - DI et TSA	21		
8001 Accueil, évaluation et orientation - DI et TSA	22		
8050 Services d'adaptation et de réadaptation à la personne - DI et TSA	23		
c/a non exclusifs répartis par programmes-services	24		
Charges non réparties par programmes-services	25		
Transfert de frais généraux	26		
TOTAL - DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET TSA (L.01 à L.26)	27		

Nom de l'établissement Code Page / Idn.
CHSLD Heather Inc. 1265-3192 700-04 /

Fonds d'exploitation-Activités principales exercice terminé le 31 mars 2019 - NON AUDITÉE

CHARGES BRUTES PAR PROGRAMMES-SERVICES

	Exercice courant 1	Exercice précédent 2	Variation (C.1 - C.2) 3
JEUNES EN DIFFICULTÉ			
5100 Accueil à la jeunesse (LPJ - LSJPA - LSSSS)	1		
5200 Evaluation/orientation et accès (LPJ - LSJPA - LSSSS)	2		
5400 Assistance et support aux jeunes et à la famille (LPJ - LSJPA - LSSSS)	3		
5501 Unités de vie pour jeunes - Ouverte	4		
5502 Unités de vie pour jeunes - Fermée (LPJ - LSJPA)	5		
5505 Unités de vie ouvertes pour jeunes mères en difficulté d'adaptation (LPJ - LSSSS)	6		
5511 Ressources intermédiaires - Jeunes en difficulté	7		
5521 Familles d'accueil - Jeunes en difficulté	8		
5541 Autres ressources - Jeunes en difficulté	9		
5580 Postulants familles d'accueil de proximité - Jeunes en difficulté	10		
5590 Tutelle à un enfant	11		
5600 Services externes (LPJ - LSJPA - LSSSS)	12		
5700 Révision des mesures (LPJ)	13		
5810 Expertise à la Cour supérieure (LSSSS)	14		
5820 Médiation familiale (LSSSS)	15		
5830 Recherche d'antécédents et retrouvailles (LSSSS)	16		
5850 Contentieux (LPJ - LSJPA - LSSSS)	17		
5860 Santé des jeunes (LPJ - LSJPA - LSSSS)	18		
5870 Adoption (LSSSS)	19		
5910 Services psychosociaux pour les jeunes en difficulté et leur famille	20		
6989 Foyers de groupe - Jeunes en difficulté (LPJ - LSJPA - LSSSS)	21		
7989 Activités spéciales - Jeunes en difficulté	22		
c/a non exclusifs répartis par programmes-services	23		
Charges non réparties par programmes-services	24		
Transfert de frais généraux	25		
TOTAL - JEUNES EN DIFFICULTÉ (L.01 à L.25)	26		
DÉPENDANCES			
5515 Ressources intermédiaires - Dépendances	27		
5525 Familles d'accueil - Dépendances	28		
5535 Résidences d'accueil - Dépendances	29		
5545 Autres ressources - Dépendances	30		
6340 Désintoxication interne en milieu hospitalier	31		
6670 Services spécialisés en toxicomanie - Usagers admis	32		
6680 Services externes en toxicomanie	33		
6690 Unité d'intervention brève de traitement en toxicomanie	34		
7988 Activités spéciales - Dépendances	35		
c/a non exclusifs répartis par programmes-services	36		
Charges non réparties par programmes-services	37		
Transfert de frais généraux	38		
TOTAL - DÉPENDANCES (L.27 à L.38)	39		

Nom de l'établissement Code Page / Idn.
CHSLD Heather Inc. 1265-3192 700-05 /

Fonds d'exploitation-Activités principales exercice terminé le 31 mars 2019 - NON AUDITÉE

CHARGES BRUTES PAR PROGRAMMES-SERVICES

	Exercice courant 1	Exercice précédent 2	Variation (C.1 - C.2) 3
SANTÉ MENTALE			
5410 Soutien aux services de santé mentale (LSSSS)	1		
5504 Unités de vie ouvertes pour jeunes - Santé mentale	2		
5513 Ressources intermédiaires - Santé mentale	3		
5523 Familles d'accueil - Santé mentale	4		
5533 Résidences d'accueil - Santé mentale	5		
5543 Autres ressources - Santé mentale	6		
5553 Suivi professionnel des usagers en RI-RTF-SM	7		
5922 Intervention et suivi de crise - Santé mentale	8		
5930 Services ambulatoires de santé mentale en première ligne	9		
5940 Soutien dans la communauté aux personnes souffrant d'un trouble mental grave	10		
6010 Unités d'hospitalisation en pédopsychiatrie (0-17 ans)	11		
6020 Unités d'hospitalisation en psychiatrie pour adultes	12		
6030 Unités d'hospitalisation en gériopsychiatrie	13		
6100 Psychiatrie légale	14		
6172 Soins infirmiers à domicile (santé mentale)	15		
6270 Unité d'hébergement et de soins de longue durée aux adultes avec diagnostic psychiatrique	16		
6280 Hôpital de jour en santé mentale	17		
6330 Services d'évaluation et de traitement de deuxième et troisième ligne en santé mentale	18		
6977 Centre de jour en santé mentale - Jeunes (0-17 ans)	19		
6978 Centre de jour en santé mentale - Adultes (18-100 ans)	20		
6985 Foyers de groupe en santé mentale - Jeunes (0-17 ans)	21		
6986 Foyers de groupe en santé mentale - Adultes (18-100 ans)	22		
7002 Centre pour activités de jour - Santé mentale	23		
7013 Atelier de travail - Santé mentale	24		
7023 Support des stages en milieu de travail - Santé mentale	25		
7033 Intégration à l'emploi - Santé mentale	26		
7043 Ressources résidentielles - Assistance résidentielle continue (santé mentale)	27		
7053 Ressources résidentielles avec allocations pour assistance résidentielle continue - Santé mentale	28		
7105 Adaptation et soutien à la personne, à la famille et aux proches - Santé mentale	29		
7983 Activités spéciales - Santé mentale	30		
c/a non exclusifs répartis par programmes-services	31		
Charges non réparties par programmes-services	32		
Transfert de frais généraux	33		
TOTAL - SANTÉ MENTALE (L.01 à L.33)	34		
SANTÉ PHYSIQUE			
5512 Ressources intermédiaires - Santé physique	35		
5532 Résidences d'accueil - Santé physique	36		
5542 Autres ressources - Santé physique	37		
5552 Suivi professionnel des usagers en RI-RTF-SPH	38		
6053 Soins intensifs	39		
6055 Pédiatrie	40		
6057 Unité des grands brûlés	41		
6070 Chirurgie d'un jour	42		
6171 Soins infirmiers spécialisés à domicile (santé physique)	43		
SOUS-TOTAL (L.35 à L.43)	44		

Nom de l'établissement Code Page / Idn.
CHSLD Heather Inc. 1265-3192 700-06 /

Fonds d'exploitation-Activités principales exercice terminé le 31 mars 2019 - NON AUDITÉE

CHARGES BRUTES PAR PROGRAMMES-SERVICES

	Exercice courant 1	Exercice précédent 2	Variation (C.1 - C.2) 3
SANTÉ PHYSIQUE (suite)			
Sous-total reporté (p.700-05, L.44)	1		
6180 Hôtellerie hospitalière	2		
6200 Soins spécialisés aux nouveau-nés (néonatalogie)	3		
6250 Nutrition parentérale totale à domicile	4		
6260 Bloc opératoire	5		
6302 Consultations externes spécialisées	6		
6303 Planification familiale	7		
6309 Consultation et suivi de la procréation assistée	8		
6322 Unité de retraitement des dispositifs médicaux - CLSC et CH	9		
6352 Inhalothérapie - Autres	10	1 522	3 012 (1 490)
6360 Centre de soins à la mère et au nouveau-né	11		
6550 Services dentaires curatifs	12		
6601 Banque de sang	13		
6602 Dépistage prénatal de la trisomie 21	14		
6604 Anatomopathologie	15		
6605 Cytologie	16		
6607 Laboratoires regroupés	17		
6608 Dépistage néonatal	18		
6609 Génétique médicale	19		
6610 Physiologie respiratoire	20		
6620 Sécurité transfusionnelle et produits sanguins	21		
6650 Chambre hyperbare	22		
6710 Électrophysiologie	23		
6750 Hémodynamie et électrophysiologie interventionnelle	24		
6770 Endoscopie	25		
6780 Médecine nucléaire et TEP	26		
6790 Dialyse	27		
6806 Pharmacie en CLSC	28		
6830 Imagerie médicale	29		
6840 Radio-oncologie	30		
6861 Audiologie	31		
6863 Audiologie et orthophonie - Autres en CLSC	32		
6864 Audiologie et orthophonie à domicile	33		
6865 Orthophonie pour enfants en CLSC	34		
6900 Réinsertion et intégration sociales (santé physique)	35		
7060 Services d'oncologie et d'hématologie	36		
7090 L'unité de médecine de jour	37		
7395 Déplacement des personnes en hémodialyse	38		
7400 Déplacement des usagers	39	110 699	150 781 (40 082)
7553 Nutrition clinique	40	55 807	32 421 23 386
7982 Activités spéciales - Santé physique	41		
c/a non exclusifs répartis par programmes-services	42	33 820	30 848 2 972
Charges non réparties par programmes-services	43	652	(239) 891
Transfert de frais généraux	44		
TOTAL - SANTÉ PHYSIQUE (L.01 à L.44)	45	202 500	216 823 (14 323)

Nom de l'établissement Code Page / Idn.
CHSLD Heather Inc. 1265-3192 700-07 /

Fonds d'exploitation-Activités principales exercice terminé le 31 mars 2019 - NON AUDITÉE

CHARGES BRUTES PAR PROGRAMMES-SERVICES

	Exercice courant 1	Exercice précédent 2	Variation (C.1 - C.2) 3
ADMINISTRATION			
6766 Direction, coordination et soutien administratif	1		
7300 Administration générale	2	770 473	636 507 133 966
7320 Administration des services techniques	3		18 373 (18 373)
7340 Informatique	4	47 931	123 695 (75 764)
7900 Personnel bénéficiant de mesures de sécurité et de stabilité d'emploi	5	9 030	9 030
7930 Personnel en prêt de service	6	XXXX	XXXX XXXX
7992 Activités spéciales - Administration	7		
c/a non exclusifs répartis par programmes-services	8		
Charges non réparties par programmes-services	9	451 970	464 224 (12 254)
Transfert de frais généraux	10		
TOTAL - ADMINISTRATION (L.01 à L.10)	11	1 279 404	1 242 799 36 605
SOUTIEN AUX SERVICES			
5900 Administration des services à la clientèle (LPJ - LSJPA - LSSSS)	12		
6000 Administration des soins	13	219 195	239 623 (20 428)
7200 Enseignement	14		
7210 Réseau d'enseignement universitaire	15		
7330 Equipe d'un CHU fiduciaire de la FCP	16		
7350 Gestion de l'information	17		
7530 Réception - Archives - Télécommunications	18	101 220	96 968 4 252
7551 Alimentation - Internat pour personnes ayant une déficience physique	19		
7552 Alimentation - Internat pour personnes ayant une déficience intellectuelle	20		
7554 Alimentation - Autres	21	957 752	912 247 45 505
7600 Buanderie et lingerie	22	296 060	277 790 18 270
7930 Personnel en prêt de service	23	XXXX	XXXX XXXX
7993 Activités spéciales - Soutien aux services	24		
c/a non exclusifs répartis par programmes-services	25		
Charges non réparties par programmes-services	26	6 833	5 826 1 007
Transfert de frais généraux	27		
TOTAL - SOUTIEN AUX SERVICES (L.12 à L.27)	28	1 581 060	1 532 454 48 606
GESTION DES BÂTIMENTS ET DES ÉQUIPEMENTS			
7640 Hygiène et salubrité	29	409 853	418 187 (8 334)
7650 Gestion des déchets biomédicaux	30	1 303	1 537 (234)
7700 Fonctionnement des installations	31	780 485	780 179 306
7710 Sécurité	32	5 377	15 501 (10 124)
7800 Entretien et réparation du parc immobilier et du mobilier/Équipement	33	309 670	217 906 91 764
7930 Personnel en prêt de service	34	XXXX	XXXX XXXX
7994 Activités spéciales - Gestion des bâtiments et des équipements	35		
c/a non exclusifs répartis par programmes-services	36		
Charges non réparties par programmes-services	37	155	155
Transfert de frais généraux	38		
TOTAL - GESTION DES BÂTIMENTS ET DES ÉQUIPEMENTS (L.29 à L.38)	39	1 506 843	1 433 310 73 533
GRAND TOTAL PAR PROGRAMMES-SERVICES	40	10 581 695	10 208 803 372 892
(P.700-00, L.19 + L.38) + (P.700-01, L.19) + (P.700-02, L.28) + (P.700-03, L.27) + (P.700-04, L.26 + L.39) + (P.700-05, L.34) + (P.700-06, L.45) + (P.700-07, L.11 + L.28 + L.39)			

Nom de l'établissement Code Page / Idn.
CHSLD Heather Inc. 1265-3192 701-00 /

Fonds d'exploitation-Activités principales exercice terminé le 31 mars 2019 - NON AUDITÉE

RÉPARTITION DES CENTRES D'ACTIVITÉS NON EXCLUSIFS PAR PROGRAMMES-SERVICES

		SPUB 1	SG 2	SAPA 3	DP 4	DITSA 5	Sous-total (C1 à C5) 6
5950 Formation donnée par le personnel infirmier	1	XXXX		3 905	XXXX	XXXX	3 905
6051 Médecine	2	XXXX	XXXX			XXXX	
6052 Chirurgie	3	XXXX	XXXX		XXXX	XXXX	
6056 Médecine et chirurgie (non réparti)	4	XXXX	XXXX			XXXX	
6080 Soins infirmiers et d'assistance en U.R.F.I.	5	XXXX	XXXX	XXXX		XXXX	
6173 Soins infirmiers à domicile réguliers	6	XXXX					
6240 L'urgence	7	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
6307 Services de santé courants	8	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
6351 Inhalothérapie à domicile	9	XXXX	XXXX			XXXX	
6370 Enseignement scolaire	10	XXXX	XXXX	XXXX			
6390 Service de soins spirituels	11	XXXX	XXXX			XXXX	1 818
6430 Encadrement des ressources	12	XXXX	XXXX				
6531 Aide à domicile régulière	13	XXXX					
6561 Services psycho. à domicile	14	XXXX					
6564 Psychologie	15	XXXX				XXXX	
6565 Services sociaux	16	XXXX	XXXX			XXXX	118 302
6606 Centre de prélèvements	17	XXXX		XXXX	XXXX	XXXX	
6803 Pharm. - Usag. ext. en CH	18	XXXX	XXXX		XXXX	XXXX	
6804 Pharm. - Usag. hospitalisés	19	XXXX	XXXX			XXXX	
6805 Pharmacie - Usagers hébergés	20	XXXX	XXXX	235 328		XXXX	235 328
6862 Orthophonie	21	XXXX	XXXX	XXXX		XXXX	
6870 Physiothérapie	22	XXXX	XXXX	81 855		XXXX	81 855
6880 Ergothérapie	23	XXXX	XXXX			XXXX	
6890 Animation-Loisirs	24	XXXX	XXXX	123 979		XXXX	123 979
6946 Internat - Déf. physique	25	XXXX	XXXX	XXXX		XXXX	
7107 Adap. soutien pers., famille et proches - Jeunes multiprob.	26	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX		
7111 Nutrition à domicile	27	XXXX				XXXX	
7112 Nutrition - Autres	28	XXXX		XXXX	XXXX	XXXX	
7151 Gestion et soutien des services à domicile	29	XXXX					
7152 Gestion et soutien aux autres programmes	30	XXXX		27 293			27 293
7153 Centre de réadaptation (Toxicomanes, DP)	31	XXXX	XXXX	XXXX		XXXX	
7158 Gestion et soutien aux programmes (hors-territoire)	32	XXXX					
7161 Ergothérapie à domicile	33	XXXX				XXXX	
7162 Physiothérapie à domicile	34	XXXX				XXXX	
7163 Prêt d'équipement aux usagers des services à domicile	35	XXXX					
7690 Transport externe usagers	36	XXXX	XXXX				
7910 Besoins spéciaux	37	XXXX	XXXX	4 310	XXXX	XXXX	4 310
7930 Personnel en prêt de serv.	38						
8020 Réadap. adultes - Déf. motr.	39	XXXX	XXXX	XXXX		XXXX	
8030 Réadap. enfants - Déf. motr.	40	XXXX	XXXX	XXXX		XXXX	
8040 Adap./intégr. sociales et adap. prof. - Déf. motrice	41	XXXX	XXXX	XXXX		XXXX	
TOTAL (L.01 à L.42)	42			596 790			596 790

Nom de l'établissement Code Page / Idn.
CHSLD Heather Inc. 1265-3192 701-01 /

Fonds d'exploitation-Activités principales exercice terminé le 31 mars 2019 - NON AUDITÉE

RÉPARTITION DES CENTRES D'ACTIVITÉS NON EXCLUSIFS PAR PROGRAMMES-SERVICES

		Sous-total reporté 1	JD 2	Dép 3	SM 4	SPH 5	Sous-total (C.1 à C.5) 6
5950 Formation donnée par le personnel infirmier	1	3 905	XXXX	XXXX		223	4 128
6051 Médecine	2		XXXX	XXXX	XXXX		
6052 Chirurgie	3		XXXX	XXXX	XXXX		
6056 Médecine et chirurgie (non réparti)	4		XXXX	XXXX	XXXX		
6080 Soins infirmiers et d'assistance en U.R.F.I.	5		XXXX	XXXX	XXXX		
6173 Soins infirmiers à domicile réguliers	6		XXXX	XXXX			
6240 L'urgence	7	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
6307 Services de santé courants	8	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX		
6351 Inhalothérapie à domicile	9		XXXX	XXXX	XXXX		
6370 Enseignement scolaire	10		XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	
6390 Service de soins spirituels	11		XXXX	XXXX			
6430 Encadrement des ressources	12	1 818	XXXX	XXXX		104	1 922
6531 Aide à domicile régulière	13		XXXX	XXXX			
6561 Services psycho. à domicile	14		XXXX	XXXX			
6564 Psychologie	15		XXXX	XXXX			
6565 Services sociaux	16	118 302	XXXX	XXXX		6 753	125 055
6606 Centre de prélèvements	17		XXXX	XXXX	XXXX		
6803 Pharm. - Usag. ext. en CH	18		XXXX	XXXX			
6804 Pharm. - Usag. hospitalisés	19		XXXX	XXXX			
6805 Pharmacie - Usagers hébergés	20	235 328	XXXX	XXXX		13 433	248 761
6862 Orthophonie	21		XXXX	XXXX	XXXX		
6870 Physiothérapie	22	81 855	XXXX	XXXX		4 672	86 527
6880 Ergothérapie	23		XXXX	XXXX			
6890 Animation-Loisirs	24	123 979	XXXX	XXXX		7 077	131 056
6946 Internat - Déf. physique	25		XXXX	XXXX	XXXX		
7107 Adap. soutien pers., famille et proches - Jeunes multiprob.	26		XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	
7111 Nutrition à domicile	27		XXXX	XXXX	XXXX		
7112 Nutrition - Autres	28		XXXX	XXXX	XXXX		
7151 Gestion et soutien des services à domicile	29		XXXX	XXXX			
7152 Gestion et soutien aux autres programmes	30	27 293		XXXX		1 558	28 851
7153 Centre de réadaptation (Toxicomanes, DP)	31		XXXX		XXXX	XXXX	
7158 Gestion et soutien aux programmes (hors-territoire)	32						
7161 Ergothérapie à domicile	33		XXXX	XXXX	XXXX		
7162 Physiothérapie à domicile	34		XXXX	XXXX	XXXX		
7163 Prêt d'équipement aux usagers des services à domicile	35		XXXX	XXXX			
7690 Transport externe usagers	36						
7910 Besoins spéciaux	37	4 310	XXXX	XXXX		XXXX	4 310
7930 Personnel en prêt de serv.	38						
8020 Réadap. adultes - Déf. motr.	39		XXXX	XXXX	XXXX		
8030 Réadap. enfants - Déf. motr.	40		XXXX	XXXX	XXXX		
8040 Adap./intégr. sociales et adap. prof. - Déf. motrice	41		XXXX	XXXX	XXXX		
TOTAL (L.01 à L.42)	42	596 790				33 820	630 610

Nom de l'établissement Code Page / Idn.

CHSLD Heather Inc. 1265-3192 701-02 /

Fonds d'exploitation-Activités principales exercice terminé le 31 mars 2019 - NON AUDITÉE

RÉPARTITION DES CENTRES D'ACTIVITÉS NON EXCLUSIFS PAR PROGRAMMES-SERVICES

		Sous-total reporté 1	ADM 2	SS 3	GBÉ 4	Total (C.1 à C.4) 5
5950 Formation donnée par le personnel infirmier	1	4 128	XXXX	XXXX	XXXX	4 128
6051 Médecine	2		XXXX	XXXX	XXXX	
6052 Chirurgie	3		XXXX	XXXX	XXXX	
6056 Médecine et chirurgie (non réparti)	4		XXXX	XXXX	XXXX	
6080 Soins infirmiers et d'assistance en U.R.F.I.	5		XXXX	XXXX	XXXX	
6173 Soins infirmiers à domicile réguliers	6		XXXX	XXXX	XXXX	
	7	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
6240 L'urgence	8		XXXX	XXXX	XXXX	
6307 Services de santé courants	9		XXXX	XXXX	XXXX	
6351 Inhalothérapie à domicile	10		XXXX	XXXX	XXXX	
6370 Enseignement scolaire	11		XXXX	XXXX	XXXX	
6390 Service de soins spirituels	12	1 922	XXXX	XXXX	XXXX	1 922
6430 Encadrement des ressources	13		XXXX	XXXX	XXXX	
6531 Aide à domicile régulière	14		XXXX	XXXX	XXXX	
6561 Services psycho. à domicile	15		XXXX	XXXX	XXXX	
6564 Psychologie	16		XXXX	XXXX	XXXX	
6565 Services sociaux	17	125 055	XXXX	XXXX	XXXX	125 055
6606 Centre de prélèvements	18		XXXX	XXXX	XXXX	
6803 Pharm. - Usag. ext. en CH	19		XXXX	XXXX	XXXX	
6804 Pharm. - Usag. hospitalisés	20		XXXX	XXXX	XXXX	
6805 Pharmacie - Usagers hébergés	21	248 761	XXXX	XXXX	XXXX	248 761
6862 Orthophonie	22		XXXX	XXXX	XXXX	
6870 Physiothérapie	23	86 527	XXXX	XXXX	XXXX	86 527
6880 Ergothérapie	24		XXXX	XXXX	XXXX	
6890 Animation-Loisirs	25	131 056	XXXX	XXXX	XXXX	131 056
6946 Internat - Déf. physique	26		XXXX	XXXX	XXXX	
7107 Adap. soutien pers., famille et proches - Jeunes multprob.	27		XXXX	XXXX	XXXX	
7111 Nutrition à domicile	28		XXXX	XXXX	XXXX	
7112 Nutrition - Autres	29		XXXX	XXXX	XXXX	
7151 Gestion et soutien des services à domicile	30		XXXX	XXXX	XXXX	
7152 Gestion et soutien aux autres programmes	31	28 851	XXXX	XXXX	XXXX	28 851
7153 Centre de réadaptation (Toxicomanes, DP)	32		XXXX	XXXX	XXXX	
7158 Gestion et soutien aux programmes (hors-territoire)	33					
7161 Ergothérapie à domicile	34		XXXX	XXXX	XXXX	
7162 Physiothérapie à domicile	35		XXXX	XXXX	XXXX	
7163 Prêt d'équipement aux usagers des services à domicile	36		XXXX	XXXX	XXXX	
7690 Transport externe usagers	37		XXXX	XXXX	XXXX	
7910 Besoins spéciaux	38	4 310	XXXX	XXXX	XXXX	4 310
7930 Personnel en prêt de serv.	39					
8020 Réadap. adultes - Déf. motr.	40		XXXX	XXXX	XXXX	
8030 Réadap. enfants - Déf. motr.	41		XXXX	XXXX	XXXX	
8040 Adap. intégr. sociales et adap. prof. - Déf. motrice	42		XXXX	XXXX	XXXX	
TOTAL (L.01 à L.42)	43	630 610				630 610

Nom de l'établissement Code Page / Idn.

CHSLD Heather Inc. 1265-3192 702-00 /

Fonds d'exploitation-Activités principales exercice terminé le 31 mars 2019 - NON AUDITÉE

RÉPARTITION DES CHARGES NON RÉPARTIES PAR PROGRAMMES-SERVICES

		SPUB 1	SG 2	SAPA 3	DP 4	DITSA 5	Sous-Total (C.1 à C.5) 6
Frais de séjour des médecins itinérants et dépanneur de certaines régions	1			XXXX	XXXX	XXXX	
Publicité, frais de déplacement reliés aux visites exploratoires et au recrutement des médecins et dentistes	2	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Dépenses personnelles - usagers de moins de 18 ans (EPC seulement)	3	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
	4	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Achat de services post hospitaliers en chslid publics et privés conventionnés "achats de places"	5	XXXX	XXXX				
Achat de services post hospitaliers en chslid privés non conventionnés "achats de places"	6	XXXX	XXXX		XXXX	XXXX	
Autre achat de services d'hébergement et de soins en chslid publics et privés conventionnés "achats de places"	7	XXXX	XXXX		XXXX	XXXX	
Autre achat de services d'hébergement et de soins en chslid privés non conventionnés "achats de places"	8	XXXX	XXXX		XXXX	XXXX	
Comité des usagers	9	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Montant attribué pour les maisons de soins palliatifs	10	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Intérêts sur emprunts autorisés:							
- Fonds de financement	11	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
	12	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
	13	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
- Autres que F.F.	14	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Frais accessoires - services assurés: Matériel et produits	15						
Frais accessoires - services assurés: Frais de transport	16						
Variation pour assurance-salaire	17			9 323			9 323
Rétro- rétrib. des services RI-RTF	18	XXXX	XXXX				
Forfaits d'installation et d'opérations pour les IPS-SPL	19	XXXX		XXXX	XXXX	XXXX	
Organismes communautaires	20						
Créances douteuses	21	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Frais de déplacement, de séjour et de déménagement des cadres en remplacement	22	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Programme de services de santé assurés et non assurés (SSANA)	23	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Forfaitaire 2015-2016	24						
	25	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Ajustement contribution employeur aux régimes d'assurances collectives	26			2 096			2 096
	27	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Achat de soins spécialisés dans un établissement public du réseau	28	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX		
Autres (préciser P391)	29						
Allocations à des médecins en régions éloignées	30			XXXX	XXXX	XXXX	
Allocations à des GMF et GMF-R	31	XXXX		XXXX	XXXX	XXXX	
Services préhospitaliers d'urgence	32	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
TOTAL (L.01 à L.32)	33			11 419			11 419

Nom de l'établissement Code Page / Idn.
CHSLD Heather Inc. 1265-3192 702-01 /

Fonds d'exploitation-Activités principales exercice terminé le 31 mars 2019 - NON AUDITÉE

RÉPARTITION DES CHARGES NON RÉPARTIES PAR PROGRAMMES-SERVICES

	Sous-total reporté 1	JD 2	Dép 3	SM 4	SPH 5	Sous-Total (C.1 à C.5) 6
Frais de séjour des médecins itinérants et dépanneur de certaines régions		XXXX	XXXX			
Publicité, frais de déplacement reliés aux visites exploratoires et au recrutement des médecins et dentistes	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Dépenses personnelles - usagers de moins de 18 ans (EPC seulement)	XXXX		XXXX	XXXX	XXXX	
Autre achat de services	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Achat de services post hospitaliers en chslid publics et privés conventionnés "achats de places"		XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	
Achat de services post hospitaliers en chslid privés non conventionnés "achats de places"		XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	
Autre achat de services d'hébergement et de soins en chslid publics et privés conventionnés "achats de places"		XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	
Autre achat de services d'hébergement et de soins en chslid privés non conventionnés "achats de places"		XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	
Comité des usagers	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Montant attribué pour les maisons de soins palliatifs	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	
Intérêts sur emprunts autorisés:						
- Fonds de financement	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
- Autres que F.F.	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Frais accessoires - services assurés: Matériel et produits						
Frais accessoires - services assurés: Frais de transport						
Variation pour assurance-salaire	9 323				532	9 855
Rétro - rétrib. des services RI-RTF						
Forfaits d'installation et d'opérations pour les IPS-SPL		XXXX	XXXX			
Organismes communautaires						
Créances douteuses	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Frais de déplacement, de séjour et de déménagement des cadres en remplacement	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Programme de services de santé assurés et non assurés (SSANA)	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Forfaitaire 2015-2016						
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Ajustement contribution employeur aux régimes d'assurances collectives	2 096				120	2 216
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Achat de soins spécialisés dans un établissement public du réseau		XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	
Autres (préciser P391)						
Allocations à des médecins en régions éloignées		XXXX	XXXX			
Allocations à des GMF et GMF-R		XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	
Services préhospitaliers d'urgence	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	
TOTAL (L.01 à L.32)	11 419				652	12 071

Nom de l'établissement Code Page / Idn.
CHSLD Heather Inc. 1265-3192 702-02 /

Fonds d'exploitation-Activités principales exercice terminé le 31 mars 2019 - NON AUDITÉE

RÉPARTITION DES CHARGES NON RÉPARTIES PAR PROGRAMMES-SERVICES

	Sous-total reporté 1	ADM 2	SS 3	GBÉ 4	Total (C.1 à C.4) 5
Frais de séjour des médecins itinérants et dépanneur de certaines régions		XXXX	XXXX	XXXX	
Publicité, frais de déplacement reliés aux visites exploratoires et au recrutement des médecins et dentistes	XXXX		XXXX	XXXX	
Dépenses personnelles - usagers de moins de 18 ans (EPC seulement)		XXXX	XXXX	XXXX	
Achat de services post hospitaliers en chslid publics et privés conventionnés "achats de places"	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Achat de services post hospitaliers en chslid privés non conventionnés "achats de places"		XXXX	XXXX	XXXX	
Autre achat de services d'hébergement et de soins en chslid publics et privés conventionnés "achats de places"		XXXX	XXXX	XXXX	
Autre achat de services d'hébergement et de soins en chslid privés non conventionnés "achats de places"		XXXX	XXXX	XXXX	
Comité des usagers	XXXX	XXXX	6 000	XXXX	6 000
Montant attribué pour les maisons de soins palliatifs		XXXX	XXXX	XXXX	
Intérêts sur emprunts autorisés:					
- Fonds de financement	XXXX		XXXX	XXXX	
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
- Autres que F.F.	XXXX	303 944	XXXX	XXXX	303 944
Frais accessoires - services assurés: Matériel et produits					
Frais accessoires - services assurés: Frais de transport					
Variation pour assurance-salaire	9 855	816	833	155	11 659
Rétro - rétrib. des services RI-RTF		XXXX	XXXX	XXXX	
Forfaits d'installation et d'opérations pour les IPS-SPL		XXXX	XXXX	XXXX	
Organismes communautaires					
Créances douteuses	XXXX	29 371	XXXX	XXXX	29 371
Frais de déplacement, de séjour et de déménagement des cadres en remplacement	XXXX		XXXX	XXXX	
Programme de services de santé assurés et non assurés (SSANA)		XXXX	XXXX	XXXX	
Forfaitaire 2015-2016					
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Ajustement contribution employeur aux régimes d'assurances collectives	2 216				2 216
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Achat de soins spécialisés dans un établissement public du réseau		XXXX	XXXX	XXXX	
Autres (préciser P391)		117 839			117 839
Allocations à des médecins en régions éloignées		XXXX	XXXX	XXXX	
Allocations à des GMF et GMF-R		XXXX	XXXX	XXXX	
Services préhospitaliers d'urgence		XXXX	XXXX	XXXX	
TOTAL (L.01 à L.32)	12 071	451 970	6 833	155	471 029

Nom de l'établissement	Code	Page / Idn.
CHSLD Heather Inc.	1265-3192	270-00 /

exercice terminé le 31 mars 2019 - AUDITÉE

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS

1. CONSTITUTION ET MISSION

Le Centre d'hébergement de soins de longue durée Heather inc., ci-après désigné par l'établissement, est un établissement privé conventionné constitué en corporation avec but lucratif par lettres patentes sous l'autorité de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, chapitre S-4.2) le 17 avril 1961.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES**a. Référentiel comptable**

Aux fins de la préparation du présent rapport financier annuel AS-471, l'établissement utilise prioritairement le Manuel de gestion financière rédigé par le ministère de la Santé et des Services sociaux, comme prescrit par l'article 477 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)* (RLRQ, chapitre S-4.2).

Ces directives sont conformes aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, à l'exception de l'élément suivant :

- Les états financiers n'incluent pas les informations financières relatives aux immobilisations, ce qui constitue une dérogation aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Pour toute situation pour laquelle le Manuel de gestion financière ne contient aucune directive, l'établissement se réfère au Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

b. Utilisation d'estimations

La préparation du rapport financier annuel AS-471 requiert que la direction de l'établissement ait recours à des estimations et à des hypothèses qui ont une incidence sur la comptabilisation des actifs, des passifs, des revenus et des charges de l'exercice, ainsi que sur la présentation d'éléments d'actifs et de passifs éventuels à la date des états financiers.

Les principaux éléments pour lesquels l'établissement a utilisé des estimations et formulé des hypothèses sont :

La subvention à recevoir – réforme comptable, la provision relative à l'assurance salaire, la dépréciation des actifs financiers et les frais courus.

Au moment de la préparation du rapport financier annuel AS-471, la direction considère que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Cependant, les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

c. État des gains et pertes de réévaluation

Le format du rapport financier annuel AS-471, prescrit par le ministère de la Santé et des Services sociaux en vertu de l'article 300 de la LSSSS (RLRQ, chapitre S-4.2), n'inclut pas d'état des gains et pertes de réévaluation puisque la grande majorité des entités du réseau de la santé et des services sociaux ne détient pas d'instruments financiers devant être évalués à la juste valeur considérant notamment les limitations imposées par l'article 265 relativement à l'acquisition d'actions d'une personne morale.

Nom de l'établissement	Code	Page / Idn.
CHSLD Heather Inc.	1265-3192	270-00 /

exercice terminé le 31 mars 2019 - AUDITÉE

Considérant que l'établissement ne détient aucun élément devant être comptabilisé à la juste valeur et/ou libellé en devises étrangères, l'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas requis dans le présent rapport financier annuel AS-471.

d. Comptabilité d'exercice

L'établissement utilise la méthode de comptabilité d'exercice tant pour l'information financière que pour les données quantitatives non financières. Ainsi, il comptabilise les opérations et les faits dans l'exercice au cours duquel ils se produisent, sans égard au moment où ils donnent lieu à un encaissement ou un décaissement, et lorsqu'ils peuvent être estimés raisonnablement. Les revenus et les charges qui ne peuvent être estimés au prix d'un effort raisonnable à la date des états financiers sont constatés dans l'exercice au cours duquel ils donnent lieu à un encaissement ou un décaissement.

Les charges représentent le coût des ressources consommées au cours de l'exercice.

e. Opérations inter-entités

Une opération inter-entité est une transaction conclue entre entités sous contrôle commun, qui donne lieu à un transfert d'actifs, financiers ou non, ou de passifs, ou la fourniture de biens ou de services. Elle exclut les opérations de restructuration interne, ainsi que les opérations conclues avec un partenaire dans le cadre d'un partenariat.

Les opérations inter-entités sont mesurées à la valeur d'échange, c'est-à-dire au montant convenu pour la contrepartie donnée en échange de l'élément transféré ou du service fourni.

f. Revenus de subventions

Les subventions, reçues ou à recevoir, sont constatées aux revenus dans l'exercice au cours duquel le cédant, soit le gouvernement du Québec ou tout autre gouvernement, ou un organisme public inclus dans leur périmètre comptable, les a dûment autorisées et que l'établissement a rencontré tous les critères d'admissibilité, s'il en est.

Elles sont comptabilisées à titre de revenus reportés, lorsqu'elles sont assorties de stipulations créant une obligation répondant à la définition de passif, puis sont constatées aux résultats au fur et à mesure que ces conditions sont remplies.

Une subvention pluriannuelle en provenance d'un ministère, d'un organisme budgétaire ou d'un fonds spécial n'est dûment autorisée par le Parlement du Québec, que pour la partie pourvue de crédits au cours de l'exercice ou figurant au budget de dépenses et d'investissement voté annuellement par l'Assemblée nationale, respectivement, comme exigé dans la *Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics et municipaux et certains autres transferts* (RLRQ, chapitre S-37.01).

g. Revenus provenant des usagers

Les revenus provenant des usagers comprennent les sommes exigibles selon les tarifs établis par règlement pour l'hébergement d'usagers dans une installation maintenue par un établissement public ou privé conventionné ou dans une ressource intermédiaire ou de type familial, ainsi que les montants payables par un bénéficiaire résident recevant des soins de courte durée pour l'occupation d'une chambre privée ou semi-privée, selon les tarifs exigibles en vertu de l'article 10 du *Règlement d'application de la Loi sur l'assurance-hospitalisation* (RLRQ, chapitre A-28, r.1).

Nom de l'établissement	Code	Page / Idn.
CHSLD Heather Inc.	1265-3192	270-00 /

exercice terminé le 31 mars 2019 - AUDITÉE

Ils incluent également les montants imposés à des usagers ayant un statut de résidents du Québec ou de non-résidents du Québec ou du Canada ou à des tiers responsables pour des services qui sont rendus en vertu de lois du Québec, du Canada ou de tout autre gouvernement, pour des soins ou des services qui ne sont pas de la responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux en vertu de la *Loi sur l'assurance-hospitalisation* (RLRQ, chapitre A-28) ou de la *Loi sur les services de santé et des services sociaux* (RLRQ, chapitre S-4.2).

Ces revenus sont constatés au moment de la prestation des services et sont diminués des déductions, exonérations et exemptions accordées à certains de ceux-ci.

h. Ventes de services

Les ventes de services représentent des ventes effectuées à partir d'un centre d'activités, autres que la prestation de services aux usagers. Elles sont comptabilisées dans les revenus au fur et à mesure que les services sont rendus.

i. Recouvrements

Les revenus de recouvrements sont constitués des récupérations, en tout ou en partie, d'une charge incluse dans le coût direct brut assumé par un centre d'activités. Ils excluent tout revenu d'un usager pour des services ou des soins qu'un établissement est appelé à rendre ou vente de services. Ils sont comptabilisés dans l'exercice au cours duquel ils ont lieu.

j. Dons, contributions, legs reçus de tiers autre qu'une subvention

Les sommes sans affectation déterminée par le donateur ou sous condition expresse de doter l'établissement d'un capital à préserver pour une période indéterminée sont constatées aux revenus de l'exercice de la donation.

Les sommes reçues pour la constitution d'une dotation d'une durée déterminée ou grevées d'une affectation externe sont d'abord comptabilisées à titre de revenus reportés, puis constatées aux revenus dans l'exercice au cours duquel elles sont utilisées aux fins prescrites dans l'entente. Lorsque les sommes reçues excèdent les coûts de la réalisation du projet ou de l'activité, l'excédent est inscrit au revenu dans l'exercice au cours duquel le projet ou l'activité est terminé, sauf si l'entente ou une nouvelle entente prévoit l'utilisation du solde à d'autres fins.

k. Autres revenus

Les autres revenus sont comptabilisés lorsqu'il y a une preuve convaincante d'un accord, que les services ont été rendus, que le prix est déterminé ou déterminable et que l'encaissement est raisonnablement assuré.

m. Salaires, avantages sociaux et charges sociales

Les charges relatives aux salaires, avantages sociaux et charges sociales sont constatées dans les résultats de l'exercice au cours duquel elles sont encourues, sans considération du moment où les opérations sont réglées par un décaissement. En conséquence, les obligations découlant de ces charges courues sont comptabilisées à titre de passif. La variation annuelle de ce compte est portée aux charges de l'exercice.

n. Charges inhérentes aux ventes de services

Les montants de ces charges sont déterminés de façon à équilibrer les montants des revenus correspondants.

Nom de l'établissement	Code	Page / Idn.
CHSLD Heather Inc.	1265-3192	270-00 /

exercice terminé le 31 mars 2019 - AUDITÉE

o. Impôts sur le bénéfice

Les impôts sur le bénéfice sont comptabilisés selon la méthode des impôts futurs. Selon cette méthode, des impôts exigibles sont comptabilisés pour les impôts à payer de l'exercice courant et des impôts futurs sont comptabilisés pour les écarts temporaires entre les valeurs fiscales et comptables des actifs et passifs. Les actifs et passif d'impôts futurs sont mesurés par application des taux d'imposition en vigueur ou pratiquement en vigueur, selon ce qui convient, qui devraient s'appliquer lorsque ces écarts sont censés se résorber. Les actifs d'impôts futurs, s'il en est, sont comptabilisés seulement dans la mesure où, de l'avis de la direction, il est plus probable qu'improbable que les actifs se réaliseront.

p. Instruments financiers

Un instrument financier est un contrat qui donne lieu à un actif financier pour une entité et à un passif financier ou un instrument de capitaux propres pour une autre. Un actif financier est une ressource financière qui peut servir à rembourser des dettes existantes ou pour financer des opérations futures. Il n'est pas destiné à être utilisé pour la prestation de services publics. Un passif est une obligation actuelle envers un tiers, résultant d'opérations ou d'événements passés et dont le règlement prévu donnera lieu à une sortie future de ressources représentatives d'avantages économiques.

Un instrument financier est constaté lorsqu'il existe une base de mesure appropriée pour procéder à une estimation raisonnable du montant. Lors de sa comptabilisation initiale, il est comptabilisé au coût ou au coût après amortissement.

Les actifs financiers comprennent l'encaisse, les débiteurs MSSS, les autres débiteurs, la subvention à recevoir – réforme comptable, les avances à des sociétés sous contrôle commun, les placements de portefeuille et sont évalués au coût ou au coût après amortissement.

Les passifs financiers comprennent les créditeurs MSSS, les autres créditeurs et autres charges à payer excluant les charges sociales, taxes à payer et les avances de sociétés apparentées. Ils sont évalués au coût ou au coût après amortissement.

i. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent l'encaisse, le découvert bancaire le cas échéant, et les placements temporaires de moins de trois mois suivants la date d'acquisition et les placements facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie et dont la valeur ne risque pas de changer de façon importante.

ii. Débiteurs MSSS

Les débiteurs MSSS sont comptabilisés au coût et ne font l'objet d'aucune provision pour créances douteuses.

iii. Autres débiteurs

Les autres débiteurs sont présentés à leur valeur recouvrable nette au moyen d'une provision pour créances douteuses. La variation annuelle de cette provision est comptabilisée aux charges non réparties de l'exercice.

Nom de l'établissement	Code	Page / Idn.
CHSLD Heather Inc.	1265-3192	270-00 /

exercice terminé le 31 mars 2019 - AUDITÉE

iv. Crédoiteurs et autres charges à payer

Tout passif relatif à des travaux effectués, des marchandises reçues ou des services rendus est comptabilisé aux crédoiteurs et autres charges à payer.

q. Passif au titre des avantages sociaux futurs

Le passif au titre des avantages sociaux futurs comprend principalement les obligations découlant de l'assurance salaire ainsi que les congés de maladie et les vacances cumulés. Les autres avantages sociaux comprennent les droits parentaux et les allocations de rétention.

Le passif au titre des avantages sociaux futurs n'inclut pas les régimes de retraite des employés étant donné que l'établissement ne dispose pas d'informations suffisantes pour appliquer la comptabilité à leur égard. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes gouvernementaux sont assumées par le ministère de la Santé et des Services sociaux et ne sont pas présentées au rapport financier annuel AS-471.

La méthode utilisée pour évaluer les provisions formant le passif au titre des avantages sociaux futurs considère la façon dont les prestations sont acquises par les employés.

i. Provision pour assurance salaire

Les obligations découlant de l'assurance salaire sont évaluées annuellement par le ministère de la Santé et des Services sociaux selon une méthode basée sur les périodes de paie. Cette méthode tient compte des dossiers observés en assurance salaire ainsi que des facteurs tels que le groupe d'âge, le groupe d'emploi et le nombre de paies au cours desquelles des indemnités ont été versées en assurances salaires au 31 mars. Elle considère également des charges en assurance salaire observées au rapport financier annuel AS-471 des trois derniers exercices financiers complets au moment de l'évaluation. La variation annuelle de la provision pour assurance salaire est constatée dans les charges non réparties.

ii. Provision pour vacances

Les obligations découlant du cumul des vacances des employés sont estimées à partir des heures cumulées au 31 mars 2019 et des taux horaires prévus en 2019-2020. Elles ne sont pas actualisées car elles sont payables au cours de l'exercice suivant.

La variation annuelle est ventilée dans les centres et sous-centres d'activités concernés.

iii. Provision pour congés de maladie

La provision pour congés de maladie-années courantes est évaluée sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux. Ainsi, le personnel à temps régulier bénéficie annuellement de 9,6 jours de congé de maladie. Les journées de maladie non utilisées sont payables une fois par année, en décembre. La provision inclut donc les journées non utilisées depuis le paiement jusqu'au 31 mars, selon les taux horaires prévus en 2019-2020. Ces obligations ne sont pas actualisées, car elles sont payables au cours de l'exercice suivant.

iv. Droits parentaux

Les obligations découlant des droits parentaux sont évaluées sur la base du nombre d'employés en congé parental au 31 mars 2019 et la rémunération versée pour l'exercice financier 2019-2020, laquelle est répliquée

Nom de l'établissement	Code	Page / Idn.
CHSLD Heather Inc.	1265-3192	270-00 /

exercice terminé le 31 mars 2019 - AUDITÉE

pour le reste de la durée du congé ou au maximum jusqu'au 31 mars 2020.

La variation annuelle est ventilée dans les centres et sous-centres d'activités concernés.

r. Frais payés d'avance

Les frais payés d'avance sont des actifs non financiers représentant des déboursés effectués avant la fin de l'année financière pour des services à recevoir au cours du ou des prochains exercices. Ils sont imputés aux charges de l'exercice au cours duquel ils sont consommés.

s. Comptabilité par fonds

Étant un établissement privé conventionné, l'établissement n'est pas tenu de créer et de maintenir un fonds d'immobilisations. Il n'est pas assujéti à la politique de capitalisation des immobilisations.

t. Avoir propre

L'avoir propre correspond aux surplus (déficits) cumulés du fonds d'exploitation et est constitué des montants grevés et non grevés d'affectations, ainsi que du capital-actions. Il comprend les résultats des activités principales et accessoires.

u. Classification des activités

La classification des activités tient compte des services que l'établissement peut fournir dans la limite de ses objets et pouvoirs et de ses sources de financement. Les activités sont classées en deux groupes :

- Activités principales : elles comprennent les opérations qui découlent de la prestation des services que l'établissement est appelé à fournir et qui sont essentielles à la réalisation de sa mission dans le cadre de son budget de fonctionnement approuvé par le ministère de la Santé et des Services sociaux.
- Activités accessoires : elles comprennent les services que l'établissement rend, dans la limite de ses objets et pouvoirs, en sus de la prestation de services qu'il est appelé à fournir.

Les activités accessoires sont subdivisées en deux sous-groupes :

- Activités accessoires complémentaires : elles n'ont pas trait à la prestation de services reliés à la mission de l'établissement. Elles peuvent toutefois constituer un apport au réseau de la santé et des services sociaux.
- Activités accessoires de type commercial : elles regroupent toutes les opérations de type commercial. Elles ne sont pas reliées directement à la prestation de services aux usagers.

v. Centres d'activités

En complément de la présentation de l'état des résultats par nature des charges, et à moins de dispositions spécifiques, la plupart des charges engagées par l'établissement dans le cadre de ses activités principales et accessoires sont réparties par objet dans des centres d'activités. Chacun des centres d'activités regroupe des charges relatives à des activités ayant des caractéristiques et des objectifs similaires eu égard aux services rendus. Certains centres d'activités sont subdivisés en sous-centre d'activités.

Nom de l'établissement	Code	Page / Idn.
CHSLD Heather Inc.	1265-3192	270-00 /

exercice terminé le 31 mars 2019 - AUDITÉE

w. Unités de mesure

Une unité de mesure est une donnée quantitative et non financière, compilée de façon spécifique pour un centre ou un sous-centre d'activités donné dans le but de fournir une indication de son niveau d'activités. Elle représente un coût unitaire relié aux coûts directs nets ajustés soit de production de produits ou de services, soit de consommation.

3. MODIFICATIONS COMPTABLES**a. Entrée en vigueur d'une nouvelle norme comptable**

La norme SP 3430 *Opérations de restructuration* du Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public est applicable pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} avril 2018. Elle définit une opération de restructuration et présente les principales caractéristiques de ce type d'opération, notamment l'absence d'une contrepartie basée sur la juste valeur des éléments transférés. Essentiellement, la norme indique que les actifs et les passifs transférés doivent être décomptabilisés par le cédant et comptabilisés par le cessionnaire à leur valeur comptable après ajustements, s'il y a lieu. L'écart émanant de la différence entre la valeur comptable des éléments transférés est constaté à titre de revenu ou de charge de l'exercice, selon le cas. La norme établit également des exigences en matière d'informations à fournir pour l'exercice précédent une restructuration et pour celui au cours duquel elle a lieu.

L'entrée en vigueur de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats et la situation financière puisque l'établissement n'a pas été impliqué dans une restructuration au cours de l'exercice clos le 31 mars 2019.

4. DONNÉES BUDGÉTAIRES

Les données budgétaires présentées à l'état des résultats ainsi qu'à l'état de la variation des actifs financiers nets sont celles relatives au fonds d'exploitation transmises au ministère de la Santé et des Services sociaux.

5. PLACEMENTS DE PORTEFEUILLE

L'établissement détient les placements de portefeuille suivants :

	2019	2018
<i>Paul Arbec Inc. – Société mère</i>		
142 074 actions catégorie B, représentant 100% des actions sans droit de vote de la catégorie	750 000\$	750 000\$
100 actions catégorie C, représentant 100% des actions sans droit de vote de la catégorie	1 000\$	1 000\$
	751 000\$	751 000\$
Valeur de rachat des polices d'assurance-vie	121 611\$	119 884\$
	872 611\$	870 884\$

Nom de l'établissement	Code	Page / Idn.
CHSLD Heather Inc.	1265-3192	270-00 /

exercice terminé le 31 mars 2019 - AUDITÉE

Capital-actions émis et payé :

	2019	2018
140 actions de catégorie A	7 000\$	7 000\$
1 450 actions de catégorie B	14 500\$	14 500\$
	21 500\$	21 500\$

8. GESTION DES RISQUES ASSOCIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

Dans le cadre de ses activités, l'établissement est exposé à divers risques financiers, tels que le risque de crédit, le risque de liquidité et le risque de marché. La direction a mis en place des politiques et des procédés en matière de contrôle et de gestion des risques qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels sur les résultats.

a. Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une partie prenante à un instrument financier manque à l'une de ses obligations et amène, de ce fait, l'autre partie à subir une perte financière.

L'exposition maximale à ce risque correspond à la valeur comptable des actifs financiers figurant à l'état de la situation financière, à l'exception de la partie de la subvention à recevoir – réforme comptable relative aux immobilisations et des autres éléments d'actifs.

Le risque de crédit associé à l'encaisse est réduit au minimum car l'établissement assure qu'ils sont investis auprès d'institutions financières réputées.

Le risque de crédit associé à l'encaisse est réduit au minimum. En effet, l'établissement s'assure que les excédents de trésorerie sont investis dans des placements liquides de façon sécuritaire et diversifiée auprès d'institutions financières jouissant d'une cote de solvabilité élevée attribuée par des agences de notation nationales, afin d'en retirer un revenu d'intérêts raisonnable selon les taux d'intérêt en vigueur. Au 31 mars 2019, il n'y avait aucun excédent de trésorerie.

Le risque de crédit associé aux débiteurs – MSSS est faible puisque ce poste est constitué de contributions à recevoir confirmées par le gouvernement du Québec qui jouit d'une excellente réputation sur les marchés financiers. Ces sommes sont principalement reçues dans les 90 jours suivant la fin de l'exercice.

Le risque de crédit relié aux autres débiteurs est faible car il comprend principalement des sommes à recevoir de sociétés sous contrôle commun, d'un autre établissement du réseau de la santé et des services sociaux qui jouissent d'une bonne qualité de crédit, ainsi que des usagers eux-mêmes.

Afin de réduire ce risque, l'établissement s'assure d'avoir l'information complète sur les différents autres débiteurs afin de les facturer en temps opportun. Il fait parvenir des états de compte aux retardataires et achemine les comptes en souffrance à une agence de collection. Il analyse régulièrement le solde des comptes à recevoir et constitue une provision pour créances douteuses adéquate, lorsque nécessaire, en basant leur valeur de réalisation estimative, compte tenu des pertes de crédit potentielles, sur l'expérience, l'historique de paiement, la situation financière du débiteur et l'âge de la créance. Au 31 mars 2019, les sommes à recevoir d'entités gouvernementales représentaient 33% pour le présent exercice et 76% pour l'exercice antérieur.

Nom de l'établissement	Code	Page / Idn.
CHSLD Heather Inc.	1265-3192	270-00 /

exercice terminé le 31 mars 2019 - AUDITÉE

La chronologique des autres débiteurs, déduction faite de la provision pour créances douteuses au 31 mars se détaille comme suit :

	Exercice Courant	Exercice Précédent
Autres débiteurs courant	28 202	83 297
Autres débiteurs en souffrance :		
Moins de 30 jours :	-	-
De 30 à 59 jours :	78 191	44 178
De 60 à 89 jours :	12 269	21 819
90 jours et plus :	920 796	552 261
Sous-Total	1 011 256	618 258
Provision pour créances douteuses	(72 192)	(41 978)
Sous-Total	939 064	576 280
Total des autres débiteurs	967 267	659 577

La variation de l'exercice de la provision pour créances douteuses s'explique comme suit :

	Exercice courant	Exercice précédent
Solde au début de la provision pour créances douteuses	(41 978)	(25 602)
Perte de valeur comptabilisée aux résultats	(30 214)	(16 376)
Montants recouverts	-	-
Solde à la fin de la provision pour créances douteuses	(72 192)	(41 978)

L'établissement est d'avis que la provision pour créances douteuses est suffisante pour couvrir le risque de non-paiement.

Le risque de crédit lié aux placements de portefeuille découle du fait que l'établissement détient un placement en actions de Paul Arbec inc. De ce fait, il existe un risque que l'émetteur ne s'acquitte pas de ses obligations, ce qui aurait une incidence sur son actif. Ce risque est essentiellement réduit au minimum puisque Paul Arbec inc. est la société mère de l'établissement.

Le risque de crédit associé aux placements de portefeuille est néanmoins limité du fait que selon l'article 265 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, chapitre S-4.2), un établissement ne peut acquérir des actions d'une personne morale sans avoir obtenu préalablement l'avis du ministre de la Santé et des Services sociaux et dans la seule mesure prévue dans une entente conclue avec le ministre, dont les conditions sont rendues publiques.

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2019, l'établissement s'est conformé à l'article 265 de cette loi.

b. Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'établissement ne soit pas en mesure d'honorer ses obligations financières à leur échéance.

Nom de l'établissement	Code	Page / Idn.
CHSLD Heather Inc.	1265-3192	270-00 /

exercice terminé le 31 mars 2019 - AUDITÉE

L'établissement est donc exposé au risque de liquidité relativement aux passifs financiers comptabilisés à l'état de la situation financière, principalement les créanciers MSSS, les autres créanciers et autres charges à payer et les avances de sociétés apparentées.

L'établissement gère ce risque en établissant des prévisions budgétaires et de trésorerie, en tenant compte de ses besoins opérationnels et en recourant à des facilités de crédit pour être en mesure de respecter ses engagements.

Les autres créanciers et autres charges à payer ont des échéances principalement dans les 30 jours suivant la fin d'exercice. Les avances de la société mère n'ont aucune échéance déterminée.

c. Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison de variations du prix du marché. Il se compose de trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. L'établissement n'est exposé à aucun risque de marché.

9. BIENS DÉTENUS À TITRE DE FIDUCIAIRE

À titre de fiduciaire, l'établissement administre des biens au profit des bénéficiaires.

Une description des biens détenus en fiducie ainsi qu'un sommaire des soldes sont présentés à la page 375 du AS-471.

10. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

L'établissement a inclus dans ses dépenses de loyer un montant de 400 000 \$ payé à la société mère. Diverses dépenses sont également refacturées par la société mère pour un montant de 352 493 \$.

Des dépenses sont refacturées à l'établissement par des sociétés sous contrôle commun pour un montant de 17 207 \$. L'établissement inclut dans ses revenus des recouvrements reçus de sociétés sous contrôle commun, de la société mère et d'une société dont un des associés est contrôlé par la société mère pour des montants respectifs de 427 472 \$, 16 759 \$ et 63 669 \$.

Ces opérations conclues dans le cours normal des activités ont été mesurées à la valeur d'échange.

11. ENGAGEMENTS

L'établissement loue un bâtiment, détenu par la société mère, en vertu d'un contrat de location-exploitation échéant le 31 mars 2024. Les versements exigibles sont de 400 000 \$ par année et s'élèveront à 2 000 000 \$ d'ici à l'échéance. Le bail sera augmenté à 690 000 \$ sur une base annuelle à compter du 1er avril suivant un exercice où l'établissement a généré un profit avant impôts et loyer supérieur à 800 000 \$.

12. ÉVENTUALITÉ

L'établissement cautionne des emprunts de la société mère pour un montant de 4 100 000 \$ lequel sera supporté en tout temps par une hypothèque mobilière de premier rang de 4 920 000 \$ grevant l'universalité des créances et comptes à recevoir, présents et futurs de l'établissement. Au 31 mars 2019, ces emprunts se chiffrent à 3 806 705 \$.

Nom de l'établissement	Code	Page / Idn.
CHSLD Heather Inc.	1265-3192	270-00 /

exercice terminé le 31 mars 2019 - AUDITÉE

L'établissement est donc exposé au risque de liquidité relativement aux passifs financiers comptabilisés à l'état de la situation financière, principalement les crédettes MSSS, les autres crédettes et autres charges à payer et les avances de sociétés apparentées.

L'établissement gère ce risque en établissant des prévisions budgétaires et de trésorerie, en tenant compte de ses besoins opérationnels et en recourant à des facilités de crédit pour être en mesure de respecter ses engagements.

Les autres crédettes et autres charges à payer ont des échéances principalement dans les 30 jours suivant la fin d'exercice. Les avances de la société mère n'ont aucune échéance déterminée.

c. Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison de variations du prix du marché. Il se compose de trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. L'établissement n'est exposé à aucun risque de marché.

9. BIENS DÉTENUS À TITRE DE FIDUCIAIRE

À titre de fiduciaire, l'établissement administre des biens au profit des bénéficiaires.

Une description des biens détenus en fiducie ainsi qu'un sommaire des soldes sont présentés à la page 375 du AS-471.

10. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

L'établissement a inclus dans ses dépenses de loyer un montant de 400 000 \$ payé à la société mère. Diverses dépenses sont également refacturées par la société mère pour un montant de 352 493 \$.

Des dépenses sont refacturées à l'établissement par des sociétés sous contrôle commun pour un montant de 17 207 \$. L'établissement inclut dans ses revenus des recouvrements reçus de sociétés sous contrôle commun, de la société mère et d'une société dont un des associés est contrôlé par la société mère pour des montants respectifs de 427 472 \$, 16 759 \$ et 63 669 \$.

Ces opérations conclues dans le cours normal des activités ont été mesurées à la valeur d'échange.

11. ENGAGEMENTS

L'établissement loue un bâtiment, détenu par la société mère, en vertu d'un contrat de location-exploitation échéant le 31 mars 2024. Les versements exigibles sont de 400 000 \$ par année et s'élèveront à 2 000 000 \$ d'ici à l'échéance. Le bail sera augmenté à 690 000 \$ sur une base annuelle à compter du 1er avril suivant un exercice où l'établissement a généré un profit avant impôts et loyer supérieur à 800 000 \$.

12. ÉVENTUALITÉ

L'établissement cautionne des emprunts de la société mère pour un montant de 4 100 000 \$ lequel sera supporté en tout temps par une hypothèque mobilière de premier rang de 4 920 000 \$ grevant l'universalité des créances et comptes à recevoir, présents et futurs de l'établissement. Au 31 mars 2019, ces emprunts se chiffrent à 3 806 705 \$.

Nom de l'établissement	Code	Page / Idn.
CHSLD Heather Inc.	1265-3192	270-00 /

exercice terminé le 31 mars 2019 - AUDITÉE

13. ANALYSE DES RAPPORTS FINANCIERS

L'établissement n'a reçu au cours de l'exercice aucune analyse financière.

14. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés afin de rendre leur présentation comparable à celle adoptée pour le présent exercice.

Centre d'hébergement
Heather
humanité qualité sérénité
MATAWINIE

2018-2019



GROUPE
SANTÉ ARBEC
Passionnés par les aînés