

SANTÉ de Laval COURVILLE

*« Le cœur qui aime et les mains qui donnent »
parce que « We Care » depuis 1935*



Rapport annuel de gestion **2022-2023**

Table des matières

1) Message aux autorités	3
2) La déclaration de fiabilité des données et des contrôles afférents	4
3) La présentation de l’installation et des faits saillants.....	4
4) Les résultats au regard des cibles des ententes de gestion en lien avec le plan stratégique du MSSS.....	7
5) Les activités relatives à la gestion des risques et de la qualité.....	7
6) L’examen des plaintes et la promotion des droits	9
7) Les ressources humaines	10
8) Les ressources financières	11
9) Ressources informationnelles.....	12
10) L’état du suivi des réserves, commentaires et observations émis par l’auditeur indépendant	13
11) La divulgation des actes répréhensibles	13
12) Les organismes communautaires	13
13) Conclusion.....	13

1) Message aux autorités

L'année 2022-2023 aura été marquée par la gestion des ressources humaines. Les professionnels infirmiers, infirmiers auxiliaires et chefs d'unité, manquent à l'appel et ceux disponibles, ne répondent pas toujours aux valeurs de l'organisation. Le personnel doit adhérer au « **We Care** », en mettant le résident au centre de toutes ses préoccupations.

Avec 46% d'employés de moins de 2 ans d'ancienneté et le passage de quelques chefs d'unité d'hébergement, nous félicitons Mme Lucie Michaud, chef d'unité aux soins, qui en étroite collaboration avec Mme Johanne Fontaine, directrice des soins et services cliniques, c'est assurée d'une rigueur, d'une écoute et d'une présence auprès des équipes afin de les supporter et leur transmette le « **We Care** ».

Les incitatifs à travailler à temps complet, les mesures lourdes à respecter pour le bien-être des résidents et les heures accumulées ont pour conséquence un absentéisme plus important que les années précédentes. Malgré cela, les équipes aux soins, souvent touchées par l'absence de leurs collègues, ont su s'ajuster et travailler en étroite collaboration afin d'offrir des soins et des services personnalisés aux résidents, malgré tous les défis en place. Nous tenons aussi à souligner la souplesse, l'implication et l'incroyable capacité de résolution de problèmes de l'équipe des horaires afin de répondre aux nombreux remplacements. Un GRAND merci à tous!

Un grand BRAVO à tous les membres de l'équipe de Santé Courville, de tous les départements, pour votre professionnalisme, votre sens du devoir et votre esprit du « **We Care** ». La contribution de chacun des membres de l'équipe fait toute la différence, car il est précieux de savoir que l'on peut compter les uns sur les autres en collaboration avec les familles et les résidents.

Du côté de nos partenaires, l'amélioration notable des communications en provenance directement du MSSS vers les établissements privés conventionnés; a été très apprécié. Nous tenons également à souligner l'excellent travail et support de l'équipe de la santé publique, lors de suspicion et du dépistage.

L'approvisionnement en équipements de protection individuelle (EPI) auprès du CISSS de Laval fonctionne très bien. Nous désirons remercier nos partenaires à l'approvisionnement pour leur précieuse collaboration.

Les mots de reconnaissance des familles ont été des éléments d'encouragement importants. Nous les remercions chaleureusement de prendre le temps de souligner leur satisfaction et leur appui.

Nos derniers remerciements iront aux bénévoles et au Comité des résidents. Merci d'être présents en supportant le respect des normes et les équipes.

Christine Durocher

Directrice générale

2) La déclaration de fiabilité des données et des contrôles afférents

À titre de directrice générale, je déclare que les données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables, répondent aux normes comptables canadiennes et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2023.

Annexe 1

3) La présentation de l'installation et des faits saillants

Santé Courville de Laval est un CHSLD de 68 lits privés conventionnés, dont les soins et les services sont offerts dans l'esprit du « **We Care** », philosophie de l'organisation. Cette philosophie place le résident au centre de toutes nos préoccupations et décisions, afin de leur assurer des soins et services de qualité, respectueux et dans un véritable milieu de vie sécuritaire.

La mission

Offrir des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de soins infirmiers, pharmaceutiques, médicaux et de réadaptation aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle et/ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage.

Offrir un environnement humain, qui est le prolongement du milieu de vie naturel et social des résidents et dans lequel l'accent est mis à conserver aux résidents une qualité de vie optimale en répondant de façon personnalisée au maintien de la santé résiduelle pour leur plus grand bien-être.

Le mandat

Le mandat de Santé Courville, pour répondre aux besoins populationnels, est d'accueillir la clientèle désignée par le système régional d'admission en s'assurant de répondre à leurs besoins en collaboration avec le CISSS de Laval.

Cette clientèle est principalement formée de résidents ayant des troubles cognitifs (tout particulièrement la maladie d'Alzheimer), des troubles physiques sévères et des soins palliatifs.

La vision

Que Santé Courville soit reconnue pour sa philosophie du « **We Care** »

L'organigramme

Pour répondre aux besoins en soins et services des résidents, ainsi qu'assurer une gestion efficace et transparente, notre organisation a adopté l'organigramme présenté à l'*annexe 2*.

Le conseil d'administration

Santé Courville est un établissement privé conventionné, dont le conseil d'administration est composé du président, monsieur Kenneth Courville.

Durant l'année, aucun événement relié au code d'éthique et de déontologie, ne fut traité et le code d'éthique et de déontologie des administrateurs se trouve à l'*annexe 3*.

Les comités

Le Comité des usagers

Le Comité des usagers est nommé à l'interne; le comité des résidents. La direction générale est en contact étroit avec le comité par le biais du président, M. Olivier Pitre, qui a relevé le défi de la présidence cette année. Au chapitre des réalisations du Comité; la création humoristique des 12 droits des résidents, disponible sur la page Facebook de Santé Courville. Bravo pour cette belle initiative.

Le Comité d'Amélioration Continue (CAC)

Le CAC est un comité consultatif regroupant les installations de Laval et Waterloo en un même comité adressant toutes questions touchant l'organisation et l'amélioration du travail, tout en s'assurant la disponibilité et l'utilisation d'outils pour travailler en sécurité et efficacement, pour le mieux-être des résidents, tout en créant un milieu de travail où il fait bon travailler. Les sujets comme la reconnaissance, la formation et les communications y sont traités. Des employés des soins, services auxiliaires, bureau et des gestionnaires en font partie et représentent les quarts de jour, soir et nuit.

Le Comité de gestion

Composé des gestionnaires et de certains professionnels, ce comité se rencontre toutes les semaines afin d'assurer la circulation fluide de l'information au niveau des opérations. On y partage les bons coups, discute des situations problématiques, assure l'amélioration continue dans un environnement sécuritaire et apprenant, tout en respectant les valeurs de Santé Courville dont le « **We Care** » qui place le résident au centre de nos décisions.

Le Comité de gestion des risques

Les membres se sont rencontrés tel qu'indiqué au calendrier corporatif, disponible sur le site de Santé Courville. La prévention et le contrôle des infections nosocomiales ont fait l'objet d'audits réguliers. A titre d'exemple : le lavage des mains, le port du masque, des lunettes et les mesures d'hygiène et salubrité pour la désinfection des surfaces. Les recommandations de la Santé publique et de l'équipe régionale de prévention des infections ont été mises en place.

Au chapitre des réalisations de l'année, mentionnons l'analyse prospective 2022 « Situation entre membres de famille et membres de l'équipe; ayant nui à la prestation de service au résident. » Les attentes des familles sont à l'occasion, un défi à réaliser en respectant les besoins réels de leur parent ainsi que les capacités organisationnelles. Nous avons travaillé de concert avec le comité éthique, la responsable du programme aux personnes âgées et le commissaire aux plaintes, afin de mettre en place une procédure favorisant des interventions orchestrées entre les intervenants internes et externes pour faciliter et mieux encadrer la gestion de ce genre de situation. Ce fut un beau travail de collaboration, d'écoute, d'amélioration et de partage.

Le comité de vigilance et de la qualité

Les membres se sont rencontrés tel qu'indiqué au calendrier corporatif, disponible sur le site de Santé Courville. Les activités auprès des équipes sur la bienveillance et la déclaration d'incident ont fait l'objet d'un suivi auprès du commissaire. Nous désirons souligner l'excellent travail des équipes au niveau de l'application des mesures alternatives. Grâce à l'utilisation de Progisant Résident (le logiciel

de gestion du dossier résident), avant de mettre une contention, toutes les mesures alternatives doivent être essayées.

Les recommandations du commissaire ont été mises en place ou sont en voie de l'être en respectant les échéanciers établis. Le rapport annuel final du bureau du commissaire n'était pas encore disponible au moment de déposer le présent rapport.

Les faits saillants

Les mesures d'isolement et de prévention, souvent beaucoup plus contraignantes en CHSLD que dans la population ont fait l'objet de mécontentement auprès de plusieurs résidents et membres de familles. Des communications régulières et la présence sur le planché des gestionnaires ont permis de supporter les consignes de la santé publique et d'obtenir la collaboration des familles et des résidents. Nous espérons que les mesures de prévention seront adaptées à l'évolution du Covid-19 et de ses répercussions sur les résidents.

La fatigue accumulée par le port des EPI, ainsi que les nombreuses heures travaillées ont essoufflés les membres de l'équipe. Nous avons un taux d'absentéisme beaucoup plus élevé qu'avant la Covid-19.

Le recrutement et la rétention sont les principaux défis de la dernière année. Tel que mentionné d'entrée de jeu, les professionnels infirmiers, particulièrement de soir, nuit et fin de semaine sont très difficile à trouver. Les agences se cancellent à la dernière minute, le personnel déjà fatigué est obligé de rester en supplémentaire. C'est un cercle vicieux qui nous espérons sera cassé avec l'abolition des agences pour répondre aux besoins des patients du réseau de la Santé.

A Santé Courville, nous avons à cœur de créer un endroit où il fait bon travailler en sécurité pour les membres de l'équipe. Le Comité d'amélioration continue, c'est assuré de répondre aux besoins des employés pour une organisation du travail accès sur la qualité des soins et des services aux résidents. Les membres du comité ont été sollicités et se sont rencontrés pour adresser plusieurs des défis rencontrés. Nous les remercions de leur précieuse collaboration.

Chaque année, la direction générale organise une rencontre à laquelle sont invités les résidents, les membres de familles et les employés. Durant la rencontre sont adressés : les bons coups de l'année passée, les projets à venir, le plan d'action suite au sondage annuel de satisfaction des résidents et les nouvelles d'ordre générale émanant du MSSS ou de toutes instances ou partenaires avec lesquels nous travaillons. Cette année, la rencontre c'est à la fois fait en présentielle et en Teams pour faciliter la participation. Cette expérience est à répéter.

En 2022, le sondage de satisfaction des résidents a été complètement revu par le comité des résidents et nous sommes fiers de partager que l'indice de satisfaction globale est de 92%. La barre est haute et le défi sera d'assurer une prestation de soins et services qui continuera de s'améliorer pour répondre aux besoins personnalisés des résidents.

4) Les résultats au regard des cibles des ententes de gestion en lien avec le plan stratégique du MSSS

Santé Courville de Laval a un contrat de services avec le MSSS et est assujéti aux mêmes obligations légales que les CHSLD publics. Santé Courville a respecté et mis en place les exigences du MSSS.

5) Les activités relatives à la gestion des risques et de la qualité

La qualité par l'amélioration continue à Santé Courville

Nous croyons que la qualité des soins et des services passe entre autres par la présence au quotidien de l'équipe de gestion. Malgré l'avènement du télétravail, le personnel de bureau et d'encadrement est resté très présent et disponible.

Rapidement, l'équipe de gestion se rencontre pour discuter et régler les situations problématiques dès que les situations se présentaient. Les demandes et suggestions des résidents, membres de famille et des employés sont au cœur des changements apportés au quotidien pour améliorer la qualité de vie des résidents et l'environnement de travail des employés.

Au chapitre des communications, un bulletin interne pour les employés, les résidents/familles est distribué chaque mois. Des communications dédiées par responsabilités et rôles sont envoyées par courriel à l'interne. Des rencontres interservices, d'équipe, les rencontres multi et ponctuelles permettent à tous de rester au courant de tout changement.

Nous désirons remercier chaleureusement tous les membres de l'équipe, particulièrement ceux aux soins. Le port constant des EPI, la création des bulles, l'avènement des nouveaux préposés et les normes déployées, furent accueillis et implantés, souvent dans des conditions très rapides. Également, un gros merci à l'équipe des horaires qui s'est assuré de supporter les équipes plancher en ayant des équipes complètes. Un beau travail de collaboration et d'entraide.

A cet égard, le support et la compréhension des résidents et des familles est à souligner. Grâce à leur précieuse collaboration, nous avons pu tenir le cap et continuer, même en période de pandémie, de nous améliorer.

L'Agrément

Santé Courville est agréé par le Conseil Québécois d'Agrément. Les recommandations et l'application du plan d'action ont été suivi et mis en place.

L'équipe, les résidents, les membres de familles ainsi que nos partenaires et bénévoles ont été mis largement à contribution cette année pour finaliser la préparation de la visite d'agrément prévue pour du 5 au 8 juin 2023 avec Agrément Canada.

La sécurité

La sécurité est une préoccupation constante à Santé Courville et est l'affaire de tous. A cet égard, nous désirons profiter de l'occasion pour remercier Mme Lyne Arbour, du travail exceptionnel qu'elle fait pour assurer la mise à jour des normes de sécurité, la formation du personnel à cet effet, en plus que de maintenir des liens étroits avec nos partenaires municipaux, dont le service des incendies.

Nous désirons souligner l'excellente collaboration du personnel pour le port des EPI, le suivi des mesures pour la prévention des infections, le respect des normes de sécurité et le respect des nouvelles mesures d'hygiène et salubrité mise en place pour le Covid-19.

La qualité des soins et des services

La déclaration et la divulgation des incidents et accidents, sont des éléments importants au maintien des communications transparentes auprès des familles et du ministère. Excellente participation des employés à la rédaction des déclarations d'incidents/d'accidents (AH-223). Suivi serré exercé par la direction et discuté lors des rencontres soins. Les points touchant les équipes ou les individus ont été adressés directement auprès d'eux à titre de prévention et de formation continue.

L'équipe de direction prône une culture de sécurité basée sur la transparence et le support. Les incidents et les accidents sont des opportunités d'amélioration. Le résultat des enquêtes permet de cerner les actions à mettre en place pour le bien-être et la sécurité des résidents. Voici quelques-unes des actions menées pour la promotion de la culture de sécurité:

- Lors des rencontres d'équipes ; partage des apprentissages, support d'équipe et reconnaissance de la culture de transparence
- Lors d'un événement; questionnement à savoir si le rapport rempli et si la famille avisée
- Attribution des codes personnalisés pour l'accès au SSSS. Code pour le personnel d'agence
- Case attribuée pour le AH-223 au rapport interservices
- Suite à l'analyse des AH-223 (analyse sommaire) retour vers le personnel impliqué
- Mise en place de plans d'actions associés en collaboration avec les professionnels et les différents secteurs d'activités de l'installation
- Les événements sentinelles sont discutés aux rencontres de gestion des soins et en comité de gestion des risques

La nature des trois principaux types d'incidents (indices de gravité A et B)

Principaux types d'incidents (3)	Nombre	Pourcentage par rapport à l'ensemble des incidents	Pourcentage par rapport à l'ensemble des événements
Médication Erreur pharmacie	8	73%	2.9%
Autres	3	27%	1%

La nature des trois principaux types d'incidents (indices de gravité C à I)

Principaux types d'accidents (3)	Nombre	Pourcentage par rapport à l'ensemble des accidents	Pourcentage par rapport à l'ensemble des événements
Chutes	128	49%	47%
Médications	75	29%	28%
Autres Blessures	53	20%	19%

Les mesures mises en place par l'installation

- Réception d'un rapport du Coroner ; des spécifications et éclaircissements furent apportés au rapport et envoyé au Coroner par Santé Courville. Suivi fait.
- Aucun rapport du Protecteur du citoyen
- Aucune recommandation d'un ordre professionnel, suite à une enquête administrative ou à une inspection.
- Il n'y a eu aucune mise sous garde dans notre établissement.
- Le principal constat tiré de l'évaluation annuelle de l'application des mesures de contrôle des résidents : le suivi personnalisé auprès des professionnels déclarant un accident ou un incident est apprécié et efficace et permet d'évoluer en termes d'organisation apprenante.

6) L'examen des plaintes et la promotion des droits

L'information sur la procédure d'examen des plaintes est disponible dans le Manuel d'accueil des résidents, affichée à l'entrée principal et sur les babillards des étages et sur son site.

Santé Courville a une politique de soins en fin de vie. La fin de vie est une réalité que nous vivons régulièrement.

L'application de la politique portant sur les soins de fin de vie (1^{er} avril au 31 mars)

Activité	Information demandée	Nombre
Soins palliatifs et de fin de vie	Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs	36
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

7) Les ressources humaines

En plus des compétences requises, le principal critère de sélection pour adhérer à notre équipe; aimer les personnes âgées et vouloir faire une différence dans leur quotidien.

Tableau : Répartition de l'effectif en 2023 par catégorie de personnel

	Nombre d'emploi Au 31 mars 2023	Nombre d'ETC En 2022-2023
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	18	11.36
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	84	43.28
3 -Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	8	3.26
4 -Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	7	2.82
5 -Personnel non visé par la Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales *	10	8.16
6 - Personnel d'encadrement	4	2.65
Total	131	71.52

8) Les ressources financières

Répartition des charges brutes par programmes

A titre de CHSLD privé conventionné, Santé Courville n'a qu'un programme service, soit celui de soutien à l'autonomie des personnes âgées.

Tableau : Dépenses par programmes-services

Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variations des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	Écart*	%**
Programmes-services						
Santé publique						
Services généraux - activités cliniques et d'aide						
Soutien à l'autonomie des personnes âgées	6 177 012	59.41%	6 300 746	63.39%	123 734	2%
Déficiences physiques						
Déficiences intellectuelles et TSA						
Jeunes en difficulté						
Dépendances						
Santé mentale						
Santé physique	17 719	0.17%	27 134	0.27%	9 415	53.14%
Programmes soutien						
Administration	628 574	6.05%	763 192	7.68%	134 618	21.42%
Soutien aux services	1 916 858	18.44%	1 207 110	12.14%	-709 748	-37.03%
Gestion des bâtiments et des équipements	1 657 159	15.94%	1 641 904	16.52%	-15 255	-0.92%
Total	10 397 322	100%	9 940 086	100%	-457 236	-4.40%

* : Écart entre les dépenses de l'année antérieure et celles de l'année financière terminée.

** : Résultat de l'écart divisé par les dépenses de l'année antérieure.

Pour les informations détaillées, le lecteur peut consulter les états financiers inclus dans le rapport financier annuel AS-471, disponible sur le site de Santé Courville.

L'équilibre budgétaire a été atteint.

Les contrats de services

Entre le 1^{er} avril 2022 et les 31 mars 2023, il n’y a eu 3 contrats comportant une dépense de 25 000\$ et plus.

Tableau : Contrats de services, comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022

	Nom	Valeur
Contrats de services avec une personne physique ¹		
	0	0
Contrats de services avec un contractant	Progiciels Santé	85 000\$
Contrats de services avec un contractant	Groupe Santé Cardinal	160 000\$
Contrats de services avec un contractant	Buanderie Blanchelle	117 000\$
Total des contrats de services	3	362 000\$

9) Ressources informationnelles

Les technologies de l’information sont un incontournable qui nécessitent une ressource spécialisée pour assurer sa mission. Le choix des logiciels, équipements et outils d’informatique, leur mise à jour, le suivi des licences, les sauvegardes, la formation des utilisateurs etc, sont autant des responsabilités qui nécessite un poste dédié.

Au niveau des logiciels; l’utilisation de Progiciels Santé pour la paie, les horaires, la comptabilité et le patient résident permet de maximiser l’information sans dédoublement et en temps réel.

Dans le cadre de la préparation de l’agrément, notre spécialiste en technologies de l’information, a développé le « Cahier des actions » sur une plateforme conviviale intégrée dans Teams. Ceci a permis à toute l’équipe de gestion de travailler en temps réel et de suivre les progrès et questionnement de chacun. Grâce au développement de cet outil, nous avons pu créer le plan d’action 2023. Toutes nos félicitations à M. Wylliam Courville pour sa créativité, disponibilité et flexibilité à la mise en place de cet outil adopté par toute l’équipe.

10) L'état du suivi des réserves, commentaires et observations émis par l'auditeur indépendant

Aucun commentaire ou observation n'a été inscrit à la p.140 de l'AS-71 par l'auditeur indépendant.

11) La divulgation des actes répréhensibles

Il n'y a eu aucun acte répréhensible divulgué dans l'établissement.

12) Les organismes communautaires

Cette section ne s'adresse pas aux CHSLD privés-conventionnés

13) Conclusion

Nous désirons profiter de ce rapport, pour publiquement adresser nos remerciements et félicitations à toute l'équipe pour ses choix judicieux et son souci du « **We Care** » qui guide chacune de leurs actions, afin d'assurer que Santé Courville soit un véritable milieu de vie où il fasse bon vivre pour les résidents et un environnement de travail sécuritaire et agréable, où il fasse bon travailler malgré la pandémie.

Nous désirons également remercier tous les membres de familles pour leur confiance et tous les gages de reconnaissance qu'ils offrent aux membres de l'équipe; les mercis au quotidien, les belles lettres de remerciement et tous les cadeaux reçus qui sont tirés auprès des employés, qui ne peuvent les recevoir de façon personnelle, afin de ne pas se retrouver en conflit d'intérêt.

Nos derniers remerciements vont aux membres du comité des résidents et à tous nos bénévoles, qui même à distance, par leur précieuse implication, contribuent à l'amélioration continue des soins et services aux résidents, tout en leur apportant un bien-être supplémentaire. Un GROS Merci!



Christine Durocher
Directrice générale

Date: 2023-06-30

Annexe 1

DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion (ou d'activités) relèvent de ma responsabilité.

Tout au long de l'exercice, des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables ont été maintenus de manière à assurer la réalisation des objectifs à l'entente de gestion et d'imputabilité conclue avec le ministre de la Santé et des Services sociaux.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion de l'exercice 2022-2023 de Santé Courville de Laval.

- Décrivent fidèlement la mission, le mandat et la vision de l'établissement;
- Présente l'ensemble des activités réalisées pour atteindre la mission dans le respect des valeurs de Santé Courville
- Présentent des données exactes et fiables.

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



Christine Durocher
Directrice générale

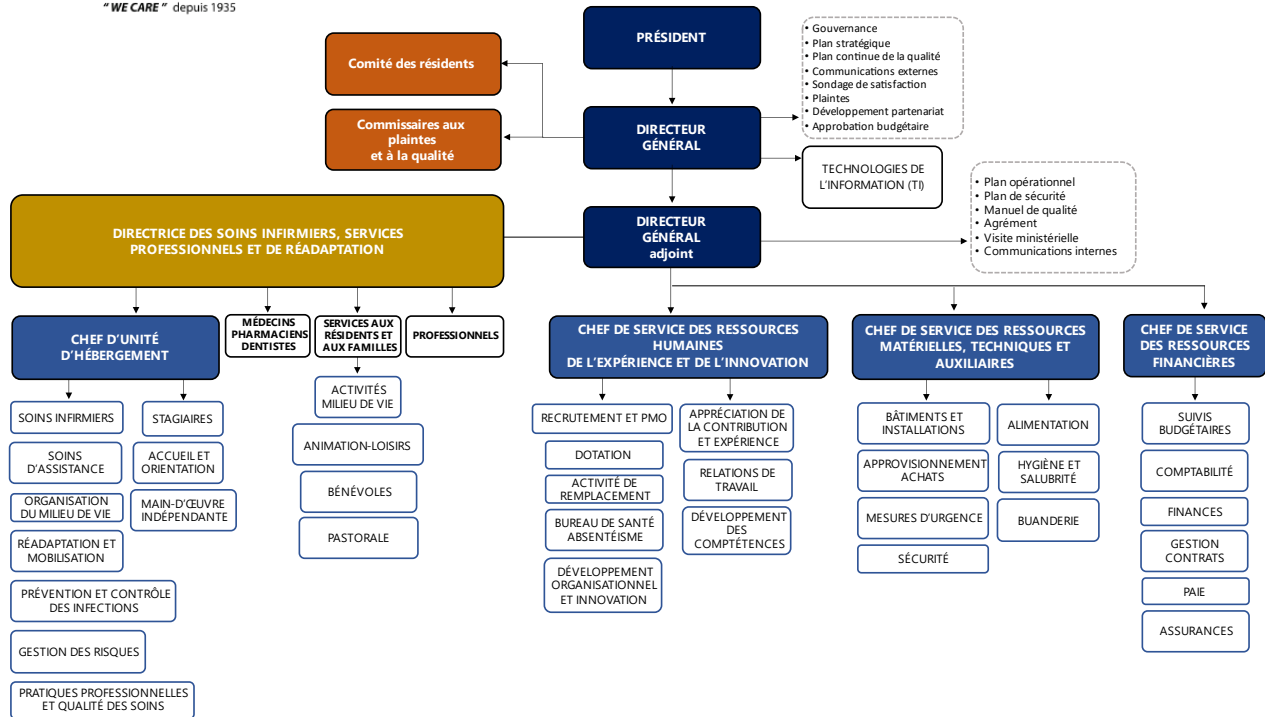
Date: 2023-06-30

Annexe 2

Organigramme Santé Courville 2022-23



Organigramme 2023



Annexe 3

Le CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE
du Conseil d'Administration du Santé Courville

L'administrateur respecte son contrat avec le MSSS suivant les usages, l'équité et la loi.

L'administrateur agit avec prudence et diligence dans l'accomplissement de son mandat (Contrat).

L'administrateur agit avec loyauté et honnêteté et s'engage à déclarer par écrit tout intérêt susceptible de le placer en situation de conflit d'intérêts.

L'administrateur agit dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés.

L'administrateur ne confond pas les biens de sa corporation avec ses biens personnels.

L'administrateur respecte les normes établies en termes de rémunération contenues au décret sur les conditions de travail des directeurs généraux.

L'administrateur ou les membres de sa famille n'acceptent aucun don ou legs d'un usager alors qu'il reçoit des services dans son centre.

L'administrateur gère les particularités de son contrat dans les limites prévues aux différentes composantes.

L'administrateur qui vend son établissement ou qui cesse d'être actionnaire garantit le droit de propriété et la qualité.

L'administrateur garde confidentiel tout renseignement de nature commerciale ou de nature à impliquer les usagers, obtenu dans le cadre de son mandat.

Un administrateur est nommé responsable de l'application du présent code d'éthique. Il lui incombe de rédiger le rapport qui doit faire état annuellement des manquements au code et de s'assurer de l'intégrer au rapport annuel de l'établissement.

L'administrateur responsable s'assure de l'accessibilité au public du présent code.

Advenant une plainte dénonçant un manquement au code d'éthique, l'administrateur responsable réunit un groupe externe formé de quatre personnes, dont deux membres du conseil d'administration de l'AEPC et deux membres choisis parmi les propriétaires ou actionnaires d'établissements privés conventionnés.

L'administrateur qui reçoit un avantage comme suite à un manquement à ce code d'éthique est redevable envers l'État de la valeur de l'avantage reçu.