Maison Elizabeth

Rapport Annuel

2020-2021

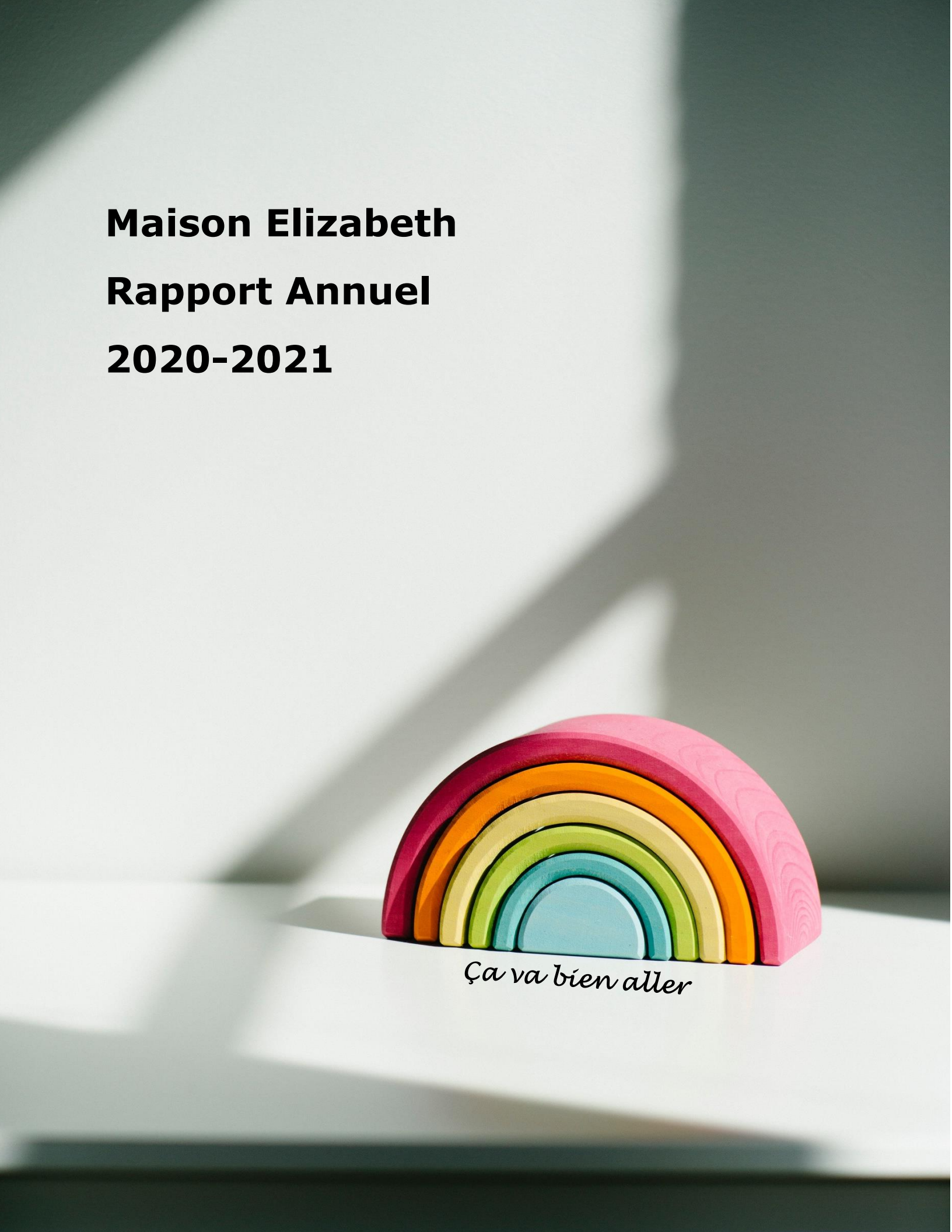


Table des matières

Section 1 : Message du Président et de la Directrice Générale 4

Message de la Directrice Générale 4

Message du Président 5

Section 2 : Déclaration de fiabilité des données 7

Section 3 : Présentation de la Maison Elizabeth House et faits saillants de l'année 8

3.1 À Propos de la Maison Elizabeth 8

Organigramme 9

3.2 Conseil d'administration 10

Exécutif 10

Membres réguliers 10

Comités et instances consultatives 11

Code d'éthique 11

Fondation Maison Elizabeth 11

Équipe 12

3.3 Accomplissements de l'année 13

Plan stratégique 2021-2022 13

L'expérience COVID 14

Pères 18

Camp d'été 2020 19

Musicothérapie 20

Ressources humaines 21

Finances 21

Technologie 21

Bâtiments 22

Archives 22

Section 4 : Partenariats, collaborations et liens dans la communauté 23

Clients référés par : 23

Soutien à notre équipe, nos clients et notre organisation 24

Section 5 : Gestion de risques et amélioration de la qualité des services 25

Agrément 25

Prestation Sécuritaire des Soins et Services 26

Rapports d'Incidents, d'Accidents et Événements (RIAE) 27

Mesures de contrôle et gestion des comportements dangereux des usagers . 33

Rapport du Comité de Vigilance et Qualité des Services 33

Rapport de la Commissionnaire Locale aux Plaintes et à la Qualité des Services 33

Section 6 : Dons et levées de fonds 35

Section 7 : Ressources Humaines 39

Section 8 : Ressources financières 40

Utilisation des ressources financières par programme 40

Section 9 : État du suivi des réserves, commentaires et observations émis par l'auditeur indépendant 41

Section 10: Divulgation des actes répréhensibles 45

Annexe 1.
Code d'étiques..... 46

Section 1 : Message du Président et de la Directrice Générale

Message de la Directrice Générale

C'est avec une grande fierté que nous vous présentons notre rapport annuel pour l'année du 1er avril 2020 au 31 mars 2021.

Au cours de cette période, nous avons, comme le reste du monde, fait face aux incroyables défis de la pandémie de COVID-19. Nous ne nous sommes pas serrés dans nos bras ou fait la bise, nous d'avons pas visité nos proches, voyagé à l'étranger ou célébré nos anniversaires depuis plus d'un an. Certains d'entre nous ont été frappés par la maladie, la mort, les inquiétudes, la solitude, la frustration et la peur.

À la suite de plusieurs décès de Noirs et d'Autochtones aux mains de la police, cette année a porté à nouveau notre attention sur le racisme systémique. Ces événements continuent de souligner la nécessité de conversations plus larges et approfondies à l'échelle du pays, comme dans nos lieux de travail. Il demeure important de dénoncer le racisme lorsque nous en sommes témoins, d'écouter, de nous éduquer et de défendre les autres. C'est quelque chose sur quoi nous continuons de travailler.

Notre thème cette année est la résilience et vous verrez dans ce rapport les façons remarquables dont notre équipe dévouée s'est adaptée aux défis de la COVID-19.

Nos clients nous ont fait preuve d'une grande force à un moment où les visites avec leur famille étaient limitées et où les échanges en face à face n'étaient plus la norme. Les contacts ont été maintenus par Zoom, appels téléphoniques et promenades dans la communauté. Malgré tout, nous avons été témoins du passage de jeunes mères à l'indépendance, de graduations et de reprises de contact avec des enfants qui étaient jusque-là en famille d'accueil. Un certain nombre de pères incroyables ont gardé la connexion avec leurs enfants et les ont visités à notre bâtiment secondaire PATH.

De plus, nous apprécions l'excellent travail de notre conseil d'administration qui a su nous donner de la force et nous diriger avec sagesse. Durant cette année qui a mis les budgets à rude épreuve, le conseil de notre Fondation a continué de travailler avec diligence à la collecte de fonds. Nos donateurs nous sont restés très fidèles et nous avons pu accomplir de beaux projets tels que la rénovation de toutes les portes et fenêtres à notre bâtiment secondaire, PATH, qui offre un milieu de vie autonome à nos familles.

Notre équipe administrative continue de prendre forme et nous avons poursuivi la modernisation et simplification de nos pratiques. Une portion de cette modernisation comprend la capacité à payer nos fournisseurs par voie électronique. Une autre réalisation importante cette année aura été d'implanter une gestion interne de la paie. Reprendre le

contrôle de ce service nous a permis, en quelques semaines à peine, de faire des avancées importantes vers le dépôt direct et les feuilles de temps électroniques.

En dépit des difficultés à se rassembler durant cette année de pandémie, nous avons pu continuer de tenir des consultations sur notre plan stratégique. Une mise à jour de notre énoncé de mission, vision et valeurs a été approuvé par notre conseil d'administration et des objectifs préliminaires ont été établis pour nous guider vers l'avant.

Nous avons fait le point, cette année, sur notre climat de travail et sommes ravis d'aller de l'avant avec un Comité de Pratique Collaborative qui examinera les moyens d'améliorer notre réponse aux besoins du personnel.

Alors que nous sortons des confins de notre isolement, j'anticipe avec fébrilité l'exploration de nouvelles idées et de ce à quoi pourrait ressembler le futur de la Maison Elizabeth !

Christine Jagiello,
Directrice Générale, Maison Elizabeth

Message du Président

Quelle année incroyablement difficile pour la Maison Elizabeth ! Alors que j'écris ce mot, je me rends compte que ce soir représente le premier de 2021 où nous ne sommes pas soumis à un couvre-feu ! L'expérience de la COVID-19 à la Maison Elizabeth a été particulièrement exigeante pour la communauté qu'est la Maison Elizabeth, pour ses résidents, son personnel, les membres du conseil d'administration et les autres bénévoles. Les défis et le stress inhérents à nos vies personnelles ; rester en sécurité, protéger nos proches, rester à distance de la famille et des amis, souffrir des pertes, s'adapter à des mesures en constante évolution, ont fait des ravages. Mais c'est sans compter notre vie au travail ; où il a fallu assurer la sécurité des clients de la Maison Elizabeth, gérer les restrictions de la COVID-19 avec nos résidents et leurs jeunes enfants, certains devant se placer en quarantaine dans la résidence, mettre en œuvre des procédures de désinfection évolutives, traiter avec les autorités de santé publique… contribuant à la difficulté de faire face à tant de nouveaux facteurs de stress. La Maison a été directement touchée par la COVID-19, forçant l'arrêt nos programmes et services pendant de brèves périodes pour permettre à ceux qui avaient contracté le virus de se rétablir.

Malgré ces défis, les familles et les enfants ont continué à être desservis et pour cela, je souhaite exprimer ma gratitude envers notre personnel clinique et administratif. C'est leur dévouement à notre mission qui a assuré que tout le monde demeure en sécurité autant que possible, que nos services soient maintenus, que de nouvelles admissions soient possibles et que nos résidents et clients à domicile soient desservis avec le plus haut degré de professionnalisme et de soin. Les objectifs prioritaires de notre administration, les changements tant attendus à notre système de comptabilité et de paie, ont été mis en œuvre,

ce qui a simplifié notre comptabilité et permettra l'implantation du dépôt direct. Les rénovations désespérément nécessaires de nos bâtiments se sont poursuivies et des ressources importantes ont été investies pour soutenir notre personnel.

Rien de tout cela n'aurait été possible sans le dévouement, la détermination et le travail acharné de notre personnel exceptionnel. Mes remerciements personnels à Christine, notre Directrice Générale, ainsi qu'à son équipe de direction, Erika, Hans et Tina, pour avoir mené notre organisation au cours d'une année extraordinairement difficile. Vos compétences de leadership sont exceptionnelles. Bravo !

Le conseil d'administration de la Maison Elizabeth est passé de réunions mensuelles en personne à des réunions virtuelles sans accroc. Je dois dire que je suis reconnaissant et impressionné par la contribution de chacun des membres de notre conseil d'administration au cours de la dernière année. La participation aux réunions du conseil et aux comités a atteint un niveau record et le format virtuel n'a pas nui à la qualité de notre travail. En fait, après la COVID-19, il est possible que nous continuions à tenir des réunions virtuelles, en particulier pour les comités. Je remercie le Comité Exécutif pour ses conseils et son soutien.

Je veux personnellement remercier nos donateurs et partenaires communautaires qui offre un soutien et des services essentiels à notre organisation et aux mères, pères et enfants que nous desservons. Je tiens à souligner l'excellent travail accompli par Tara et le conseil d'administration de la Fondation Maison Elizabeth. Je leur prédis d'excellents résultats lorsque les contraintes de la pandémie s'atténueront et que les activités de collecte de fonds pourront reprendre leur cours.

Au conseil d'administration, au personnel, aux bénévoles et aux partenaires, vous méritez tous un gros câlin (après la COVID-19 bien sûr) pour avoir continué à garder notre organisation prospère et respectée en tant qu'institution anglophone solide et de longue date au sein du réseau de la santé et des services sociaux du Québec.

Howard Nadler
Président du Conseil d'Administration

Section 2 : Déclaration de fiabilité des données

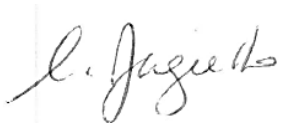
À titre de Directrice Générale de la Maison Elizabeth, j'ai la responsabilité d'assurer la fiabilité des données contenues dans le rapport annuel, et des contrôles afférents.

Un audit sur le caractère plausible et sur la cohérence de l'information présentée dans ce rapport a été conduit par la firme Richter. Un rapport a été produit à cet effet et est disponible à la section 9 du présent document.

Les résultats et les données présentés dans le rapport d'activités de l'exercice 2020-2021de la Maison Elizabeth :

- Décrivent fidèlement la mission, le mandat, les valeurs, les activités et les orientations stratégiques de l'établissement ;
- Reflètent les indicateurs, les cibles et les résultats obtenus ;
- Présentent des données statistiques et financières exactes et fiables.

Je déclare donc qu'à ma connaissance, les données contenues dans ce rapport annuel de d'activités, 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 2021.



Christine Jagiello,
Directrice Générale, Maison Elizabeth

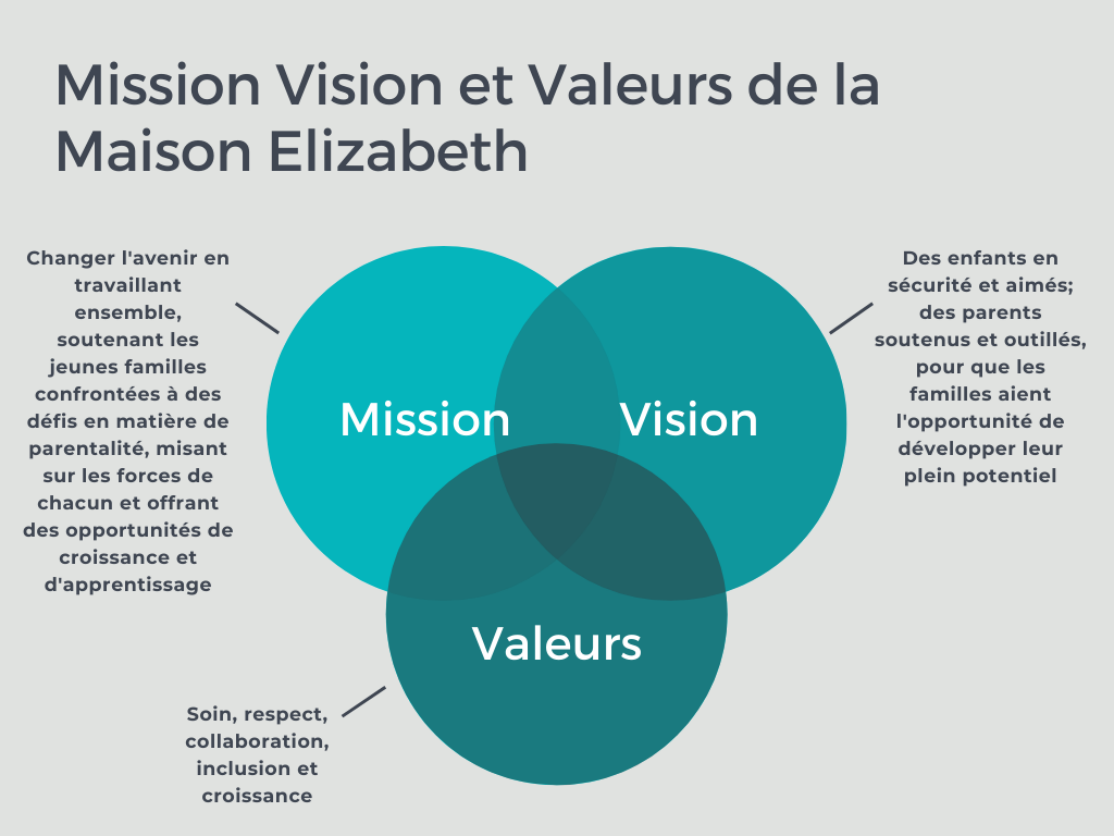
Section 3 : Présentation de la Maison Elizabeth House et faits saillants de l'année

3.1 À Propos de la Maison Elizabeth

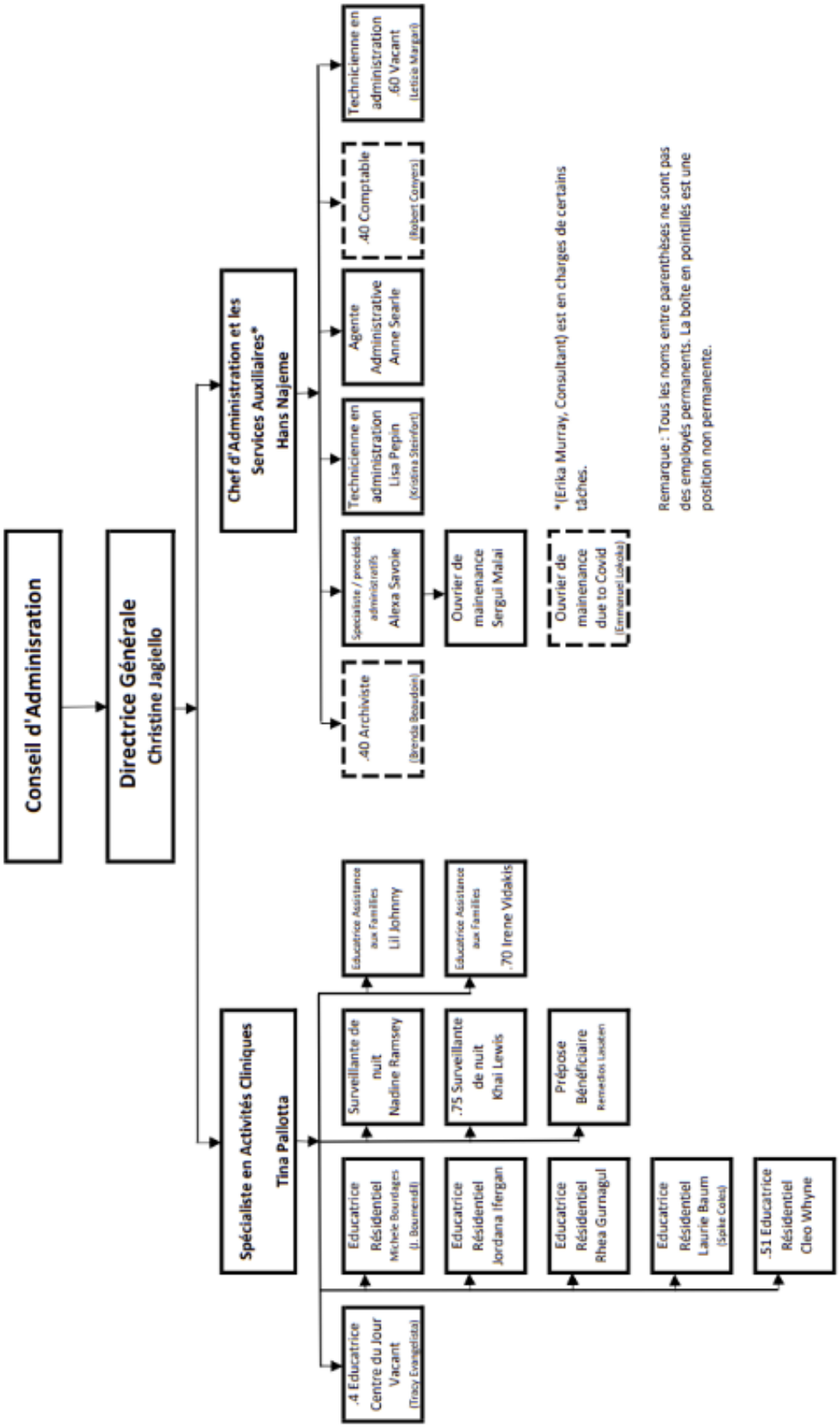
La Maison Elizabeth est un centre de réadaptation offrant un continuum d'interventions et de services de soutien aux familles qui ont des enfants âgés de 0 à 5 ans. La Maison Elizabeth travaille essentiellement auprès de jeunes mères ou de jeunes filles enceintes qui éprouvent des difficultés importantes à s'adapter à leur grossesse ou à leur rôle de parent. La Maison offre une approche à la fois éducative et thérapeutique en fonction des besoins et en travaillant sur les aptitudes de l'individu.

La Maison Elizabeth offre aux mères et aux familles des services en résidence et à l'externe. Des services sont aussi offerts aux pères à travers les programmes externes. Les interventions portent sur l'acquisition d'habiletés parentales et la préparation à une vie indépendante. La Maison Elizabeth vise à la fois à optimiser le développement de l'enfant et à faciliter, pour chacun, l'élaboration d'un plan permanent ou long-terme.

La Maison Elizabeth dessert la communauté anglophone de la province du Québec, mais œuvre principalement dans la région de Montréal. Elle est subventionnée par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux, mais dépend également des dons privés pour soutenir ses programmes et activités.



Organigramme



3.2 Conseil d'administration

Exécutif

- **Président : Howard Nadler**
  Gestionnaire en santé et services sociaux, à la retraite.
- **Vice-Présidente : Leigh Johnston**
  Assistante Directrice Générale des Centres de la Jeunesse et de la Famille Batshaw à la retraite, avec expérience de travail et de vie au Nunavik.
- **Secrétaire : Sandra Sinclair**
  Traductrice, Gestionnaire de subventions à la retraite, habituée des Conseils d'Administration et comités d'organisations à but non lucratif.
- **Trésorière : Claudia Khawam**
  CPA, CMA - contrôleuse chez Advantech Wireless Technologies (en arrêt).
  Remplacée temporairement par **Geneviève Morin,** Trésorière intérimaire. Gestionnaire senior - juricomptabilité et services-conseils, BDO Canada.
- **Membre ex-officio : Christine Jagiello**
  Directrice Générale, B.Ed., B.S.W., M.S.W.

Membres réguliers

- **Cerise Morris**
  Travailleuse Sociale, professeure de travail social et psychothérapeute en pratique privée.
- **Cristina Birks**
  Avocate conseil chez Borden Ladner Gervais LLP.
- **Jane Bracewell**
  Retraitée. Anciennement Directrice à la dotation et au recrutement (administration et personnel de soutien) à l'Université McGill.
- **Allison Kurz**
  Enseignante et candidate à la Maîtrise en Administration (Leadership Éducationnel). Doula certifiée MotherWit.
- **Donna Varrica**
  Spécialiste semi-retraitée en communications dans les secteurs institutionnel / éducationnel et corporatif.
- **Représentante des employés : Alexa Savoie**
  Spécialiste en procédés administratifs.

Comités et instances consultatives

- Comité Exécutif
- Comité des Finances et de l'Audit
- Comité de Gestion Intégrée des Risques et d'Amélioration de la Qualité – IRMQI
- Comité de Vigilance et Qualité des Services - SQVC
- Commissionnaire Locale aux Plaintes et à la Qualité des Services
- Comité de Planification Stratégique
- Comité des Bâtiments
- Comité des Usagers (n'a pas siégé cette année dû à la COVID-19)
- Comité Mixte Permanent (Partenariat entre la Commission Scolaire English Montréal et la Maison Elizabeth)

Code d'éthique

Notre code d'éthique peut être trouvé à la fin du présent rapport. Aucune transgression du code d'éthique n'a été rapportée en 2020-2021.

Fondation Maison Elizabeth

- **Présidente : Tara Sandler**
  Directrice - Éducation stratégique et engagement, Conseil canadien pour l'avancement de l'éducation
- **Trésorière : Geneviève Morin**
  Gestionnaire senior - juricomptabilité et services-conseils, BDO Canada.
- **Secrétaire : Christine Jagiello**
  Directrice Générale, Maison Elizabeth.
- **Clôtilde Fascione**
  Conseillère en innovation, Santé Canada
- **Sylvie Bergeron**
  Directrice stratégie de marque - Addenda Capital
- **Christina Vongas**
  Consultante en vente au détail. Partenaire, ReTell Services Conseils
- **Ange Ndahayo**
  Agente administrative, Hôpital Général Juif
- **Christina Little**
  Chef d'équipe et intervenante sénior, Fondation Du Refuge Pour Femmes Chez Doris
- **Kaitlin Common**
  Chef de Service – PNC - Service en Vol, Air Canada

Équipe

Letizia, Anne, Tina, Hans, Irene, Kristina, Christine, Julianna et Sergiu

Robert, Lil, Rhea et Kristina

3.3 Accomplissements de l'année

Plan stratégique 2021-2022

Le dernier plan stratégique (2014-2018) avait été approuvé par le conseil d'administration le 29 septembre 2014. Après le départ de l'ancienne Directrice Générale en mai 2019, il n'avait pas été révisé. En novembre 2019, un comité de planification stratégique a été formé, puis le travail a commencé avec tout le personnel en décembre 2019. Suite à l'annonce de la pandémie en mars 2020, le travail a dû ralentir et toutes les réunions ont été tenues par Zoom. En février 2021, le conseil d'administration a approuvé des changements à notre énoncé de mission, vision et valeurs.

Ce qui suit est une présentation des cibles de notre plan stratégique. Malgré sa petite taille, la Maison Elizabeth est une organisation unique et efficace qui a un impact continu sur sa communauté. Elle crée un héritage durable en venant en aide à la prochaine génération.

Nos cibles pour les deux prochaines années comprennent :

1. Être une organisation durable - s'appuyant sur notre histoire de plus de 50 ans et s'assurant que l'organisation prospère pour la génération à venir.
    - Assurer l'entretien de nos bâtiments et veiller à ce qu'ils offrent un cadre de vie et de travail confortable. Réévaluer l'utilisation du bâtiment PATH ;
    - Réévaluer nos critères d'admission en vue d'élargir notre offre de services (groupes de soutien aux parents, éducation aux adultes, soutien en matière de santé mentale et de déficience intellectuelle, etc.) ;
    - Bâtir des alliances avec les organismes soutenant la communauté Anglophone ;
    - Nourrir et élargir la culture de philanthropie au sein de notre Fondation.
2. Attirer, développer et assurer la rétention d'un personnel d'exception qui exemplifie et inspire l'apprentissage et la croissance continus.
    - Favoriser une culture où le personnel est intrinsèquement motivé à s'améliorer ;
    - Offrir des opportunités de développement professionnel ;
    - Soutenir le bien-être du personnel ;
    - Fournir aux employés des évaluations de performance en temps opportun, ainsi que des objectifs de carrière tournés vers l'avenir ;
    - Offrir une orientation plus complète et encadrante au nouveau personnel.
3. Bâtir des liens dans notre communauté pour élargir notre soutien aux familles.
4. S'assurer que la Maison Elizabeth soit synonyme d'excellence pour son travail auprès des jeunes familles et des femmes enceintes anglophones du Québec
    - Offrir une approche individualisée intervenant sur les besoins spécifiques de chaque client pour l'aider à atteindre son plein potentiel ;
    - Améliorer les habiletés parentales de tous les membres de la famille ;
    - Recueillir et utiliser des données pour suivre les progrès des clients et améliorer nos pratiques cliniques.
5. Moderniser nos services administratifs, y compris les ressources humaines, les finances et les services auxiliaires afin d'améliorer l'efficacité et l'excellence du travail accompli.

L'expérience COVID

Programme Résidentiel

Par Jordana Ifergan et Spike Coles, Éducatrices

La COVID-19 a touché la vie de nos clients de différentes manières. La Maison Elizabeth a mis en place des mesures strictes afin d'assurer leur santé et sécurité. Avec les périodes de confinement mises en place par notre gouvernement, les clients n'étaient plus autorisés à passer la nuit dans la communauté. Cela s'est avéré très difficile pour nos mères et leurs enfants. Des visites avec des membres de la famille immédiate ont été organisées prévues à notre bâtiment secondaire PATH afin de maintenir une certaine de normalité.

Quand les garderies ont fermé, nos mamans ont été confrontées au défi ultime de rester en mode « parent » 24 heures sur 24. Les éducateurs ont travaillé avec chacune pour établir un horaire personnalisé comprenant un mélange d'activités structurées, de temps d'écran, de collations, d'activités physiques en plein air et de jeux libres. Le personnel a également offert un répit aux mères pour leur permettre de faire leurs achats essentiels, de rencontrer leur éducateur de suivi ou simplement d'avoir du temps libre pour elles-mêmes.

En chiffres...

12 mères

- 6 mères adultes (dont 3 de 30 ans et plus), 6 mineures (la plus jeune, âgée de 14 ans) ;
- 75% mères pour la première fois, 25% admises avec un enfant autre que leur premier-né ;
- 3 mères autochtones ;
- 50% des mères sous Protection de la Jeunesse ;
- 2 mères toujours avec nous au 31 mars 2021.

11 enfants

- 5 enfants de moins d'un an, les autres âgés de 1 à 6 ans ;
- 91% des enfants sous Protection de la Jeunesse ;
- 3 enfants autochtones.

Durée moyenne des séjours : 111,26 jours (3,7 mois).

La Maison Elizabeth a gardé un œil attentif sur les directives en vigueur alors que nous oscillions entre les zones rouge et orange. À mesure que la ville a commencé à rouvrir, les activités dans la communauté telles que les promenades avec la famille et les amis ont pu être encouragées.

Les rencontres avec des professionnels ont eu lieu soit sur Zoom, soit à PATH, pour éviter que quiconque à part le personnel ou les clients n'entre à la Maison Elizabeth. Certaines séances de thérapie avec des professionnels externes ont dû être suspendues pendant un certain temps au plus fort de la pandémie.

Les clients nouvellement admis ont dû effectuer une quarantaine de 14 jours. Une zone de quarantaine a été mise en place et le personnel a fait de son mieux pour que

les clients se sentent à l'aise et ne s'ennuient pas trop. Les clients isolés avaient une chambre pour dormir, une pièce séparée où manger et leur propre salle de bain. Un ordinateur portable ou une tablette avec accès à Netflix et YouTube leur a été prêté et ils ont reçu en cadeau une trousse confort contenant des activités telles que des puzzles, des pages à colorier, un jeu de cartes et des livres de jeux pour se garder l'esprit occupé.

Bien que confronté à des temps difficiles, le personnel de la Maison Elizabeth a travaillé d'arrache-pied pour créer un équilibre où les règles étaient respectées tout en tenant compte des besoins individuels de chaque client. Des activités amusantes telles que des soirées cinéma le vendredi et des livraisons du restaurant pour souper ont également été intégrées aux routines pour alléger le poids de l'isolement.

Assistance aux Familles

Par Lil Johnny, Éducatrice

Le fonctionnement du programme d'Assistance aux Familles a été chamboulé du tout au tout cette année. La COVID-19 a changé la façon dont nous offrons nos services et cela a affecté nos clients de plusieurs façons. Nous n'avons pas pu faire de visites à domicile et d'accompagnements. Or, ces services sont cruciaux car la plupart du travail que nous effectuons est pratique. Il y a eu beaucoup de conversations téléphoniques, de messages texte, de ramassage et de dépôt de documents à distance. Nous avons tenté de tirer le meilleur parti de la situation en étant toujours disponibles pour les clients lorsqu'ils avaient besoin d'aide.

En chiffres...

9 mères

- Toutes adultes, de 19 à 31 ans ;
- 5 dossiers toujours ouverts au 31 mars 2021 ;
- Des 4 dossiers fermés, 50% ont reçu des services pendant 6 mois ou moins, et les autres 50% pendant plus d'un an.

11 enfants

- 5 enfants de moins d'un an, les autres âgés de 2 à 6 ans ;
- 5 enfants (de 4 familles) sous Protection de la Jeunesse.

Services reçus en lien avec le budget, la parentalité, l'accès aux ressources en santé mentale et l'ajustement à la pandémie.

La COVID-19 a apporté ses défis et a mis en évidence de nombreux problèmes auxquels nos jeunes familles sont confrontées. Les troubles de santé mentale ont certainement été amplifiés cette année : les restrictions liées à la COVID-19 ont créé des facteurs de stress et d'anxiété, mais les ressources en santé mentale n'étaient pas facilement accessibles. Il a été difficile d'accéder aux services de soutien parce que la façon dont nous accédons habituellement à ceux-ci a changé. L'éducatrice de l'Assistance aux Familles et les clients ont passé d'innombrables heures à s'inscrire en ligne pour les cliniques sans rendez-vous, mais les places étant limitées, les clients n'ont jamais pu obtenir de rendez-vous pour voir un médecin. Pour combler cette lacune, O3 a pu entrer en contact avec un thérapeute en art dramatique disposé à facturer aux clients un tarif réduit pour les séances de thérapie. Étant donné que la plupart des clients de

l’Assistance aux Familles vivent O3, ils ont été encouragés à accéder à ce service jusqu'à ce qu'ils puissent consulter un médecin. Le téléphone portable de l’Assistance aux Familles a été beaucoup utilisé cette année. Alors qu’il sert généralement simplement à planifier ou annuler des rendez-vous, durant la pandémie les clients ont été encouragés à appeler ou envoyer un texto n’importe quand s'ils avaient besoin de parler.

Durant les périodes où les garderies étaient fermées, nos familles se sont trouvées obligées de s'occuper de leurs enfants toute la journée. La plupart des mères de l’Assistance aux Familles sont monoparentales et n’ont par conséquent pas pu bénéficier de l'aide d'un partenaire. L’impatience s’est progressivement fait sentir et les mamans ont commencé à exprimer leur frustration de ne pas savoir quoi faire avec leur enfant. L’éducatrice de l’Assistance aux Familles a examiné leur routine quotidienne et constaté que la plupart du temps, les enfants passaient la journée devant un écran. Les routines ont été modifiées avec la collaboration des mères pour laisser plus de place aux jeux à l'extérieur. Des pictogrammes ont été utilisés et les mères ont été encouragées à motiver leurs enfants à les utiliser pour suivre la routine. Avec l'aide de notre éducatrice à l’enfance, nous avons assemblé des paniers contenant des jouets éducatifs adaptés au stade de développement de chaque enfant et pouvant être utilisés durant les périodes de jeu structuré incluses dans leur routine.

L’intervenante d'O3 a joué un rôle essentiel dans les services de l’Assistance aux Familles cette année. Nous avons travaillé en étroite collaboration pour aider les clients à atteindre leurs objectifs malgré la COVID-19. Le grand espace commun à O3 a permis d'avoir des rencontres à distance en toute sécurité. Nous avons été en mesure de compléter leur budget avec les clients et d'avoir des discussions en face à face. Cet accommodement a fait une grande différence pour les clients. L’Assistance aux Familles étudie maintenant la possibilité d’utiliser ce même espace pour cuisiner avec les clients, puisque la planification des menus et des repas est une tâche avec laquelle plusieurs d’entre eux ont du mal.

Les services à domicile sont très importants, permettant à nos clients de mieux voir et comprendre nos interventions. Nous espérons donc que certaines des restrictions liées à la COVID-19 seront bientôt levées.

Centre de Jour / Programme d'éducation

Par Tracy Evangelista, Éducatrice

En mars 2020, le centre de jour a été contraint par le gouvernement de fermer, comme le reste des écoles, en raison de COVID-19. Les écoles n'ont pu rouvrir leurs portes qu'à l'automne 2020, mais certaines ont dû retourner périodiquement à l'enseignement à distance. Par chance, l'école secondaire Elizabeth High a été en mesure de continuer à donner ses cours en personne pour le reste de l'année. L'enseignement à distance a tout de même été pratiqué à quelques reprises pour s'assurer que tout le monde soit prêt dans l'éventualité d'une nouvelle fermeture.

En chiffres...

10 étudiantes inscrites pour l'année scolaire :

- 50% inscrites au secteur jeunesse, 50% inscrites au programme DEAL (enseignement aux adultes à distance) ;
- 7 déjà inscrites dans les dernières années et 3 nouvelles ;
- 7 demeurent inscrites au 31 mars 2021 (dont une en congé de maternité) ;
- 1 étudiante aussi cliente du programme résidentiel, 1 autre maintenant suivie par l'Assistance aux Familles ;
- 1 étudiante autochtone.

L'école a donc repris en août 2020 avec de nombreux ajustements. Le port du masque et la distanciation physique étaient désormais obligatoires, les chaises des étudiantes devaient être stratégiquement positionnées, la cuisine ne leur était plus accessible ; toute la nourriture serait dorénavant manipulée par le personnel. Heureusement, les élèves ont compris et accepté ces changements avec grâce.

L'assiduité a toutefois posé un défi. Les clientes avaient peur de prendre le transport en commun et devaient rester à la maison avec leurs enfants dès que l'un ou l'autre développait des symptômes. L'apprentissage en ligne a été utilisé aussi souvent que possible pour permettre à ces étudiantes de poursuivre leurs études même à la maison. Ce fut donc une année d'adaptation et de changements.

Avec le nombre cas en baisse, nous espérons un retour à la normale à l'automne 2021. Les élèves ont prouvé qu'ils étaient résilients et forts. La plupart d'entre eux obtiendront leur diplôme et nous quitteront, nous sommes donc impatients d'accueillir un nouveau groupe pour l'année scolaire 2021-2022.

Pouponnière

Par Irene Vidakis, Éducatrice

Durant la pandémie, de février 2021 à juin 2021, notre école a rouvert une pouponnière sur place pour répondre aux besoins des élèves.

Une mère a bénéficié de ce service en 2020-2021, lui permettant de se concentrer sur son éducation, sachant que son bébé se trouvait tout près avec le personnel de la Maison Elizabeth.

En chiffres…

8 enfants :

- Tous sous Protection de la Jeunesse ;
- 1 dont la mère fréquentait le centre de jour, les 7 autres étant clients du Programme Résidentiel ;
- 6 âgés de 18 mois ou moins, les autres âgés de 2 et 5 ans ;
- 1 enfant autochtone.

Offre de répit

En parallèle, la pouponnière a aussi opéré depuis la résidence, accueillant 7 enfants pour de courtes périodes de répit.

Aux deux emplacements, notre personnel dévoué a fourni un environnement chaleureux et stimulant pour les bébés, avec des mesures strictes de prévention de la COVID-19.

Pères

Par Rhea Gürnagül, Éducatrice

En raison des restrictions liées à la COVID-19, la salle de jeux de notre résidence a été temporairement fermée. Comme la pièce est utilisée par les pères pour rendre visite à leurs enfants, la Maison Elizabeth a travaillé avec diligence à aménager les deux étages du bâtiment PATH pour accueillir des pères qui souhaitaient rendre visite à leurs enfants pendant la pandémie.

Notre éducatrice à l'enfance a évalué les deux espaces et travaillé avec l'équipe d'entretien pour créer un environnement sûr et sécuritaire où le père et l'enfant pourraient créer des liens et s'épanouir. Après chaque visite, planifiée au moins 48 heures à l'avance, l'équipe d'entretien se mobilisait pour désinfecter les lieux et préparer la prochaine visite. Des questionnaires COVID-19 ont été effectués avec les pères à la porte pour s'assurer que les mesures soient suivies et la nourriture a été fournie par notre résidence.

PATH continuera d'être utilisé pour les visites familiales pendant la pandémie. Nous sommes très fiers et chanceux de pouvoir maximiser l'utilisation des deux adresses soutenir les pères de notre communauté. Nous rouvrirons la salle de jeux dans notre résidence une fois que les conditions le permettront.

Cette année, 7 des 11 enfants de notre résidence ont vu leur père déclaré sur leur acte de naissance. Parmi ceux-ci, 6 maintenaient un certain lien avec lui, tandis que 5 n'avaient aucun contact. Un père avait la garde principale de son enfant.

Du côté de l'Assistance aux Familles, 4 enfants sur 11 avaient des visites régulières ou des contacts supervisés avec leur père. Les pères des 7 autres n'étaient pas impliqués dans leur vie.

Camp d'été 2020

Par Irene Vidakis, Éducatrice

La Maison Elizabeth était heureuse de pouvoir offrir à ses résidents un camp d'été de 6 semaines, malgré la pandémie. Trois clientes résidentielles et leurs bébés ont ainsi participé au programme en 2020, qui comprenait diverses sorties dans la communauté.

Les éducateurs ont offert aux clientes plusieurs activités amusantes, créatives et économiques les encourageant à prendre soin d'elles. Les plus appréciées par nos mamans comprenaient un pique-nique au parc, du bowling, un film à la belle étoile, une journée au spa, un atelier de peinture et une séance photo maman et bébé.

Toile peinte par une cliente

Le camp d'été a été un succès et une excellente occasion pour nos clientes de découvrir des activités simples et peu coûteuses qu'elles peuvent faire avec leurs enfants durant les mois d'été, renforçant leur lien et créant de merveilleux souvenirs pour tous.

Musicothérapie

Par Rachel Norris, MTA, MT-BC

La Maison Elizabeth a bénéficié de services de musicothérapie au cours de l'année 2020-2021.

> *La musicothérapie est une discipline dans laquelle des musicothérapeutes certifiés (MTA) utilisent la musique à l'intérieur du lien thérapeutique afin de soutenir le développement, la santé et le bien-être. Les musicothérapeutes se servent de la musique de façon sécuritaire et éthique pour répondre aux besoins humains sur le plan de la communication et aussi sur les plans cognitif, musical, physique, social et spirituel.*[1]

Les services de musicothérapie à la Maison Elizabeth sont caractérisés par une thérapie centrée sur le client, où l'influence et l'autonomie du client dictent la direction du processus thérapeutique. Dans les séances de groupe et les séances individuelles avec des clients adultes, la philosophie thérapeutique est enracinée par une approche humaniste qui est centrée sur le client et qui met l'accent sur l'autonomisation et la participation au niveau où chaque individu se sent à l'aise. Les sessions dyadiques avec des paires mère-enfant sont informées par des recherches actuelles sur l'attachement, sur l'harmonisation ainsi que la co-régulation entre les mères et leurs nourrissons. Dans ces sessions, des activités musicales sont utilisées pour promouvoir le lien et les interactions entre les couples mère-enfant. Dans les séances individuelles avec de jeunes enfants, l'approche implique une pratique en tenant compte des traumatismes individuels ainsi que des techniques de thérapie par le jeu dans le cadre de la modalité de musicothérapie, et ce, afin de faciliter l'expression et le processus des émotions dans un environnement sécurisé.

Après un arrêt inattendu des services de musicothérapie en mars 2021 en raison de la pandémie de COVID-19, tous les services ont repris virtuellement (Zoom) durant le reste de l'année 2020-2021. Les services de musicothérapie offertes à travers la Maison Elizabeth durant cette période se sont concentrées sur les clients adultes, en séances de groupe et individuelles.

Les interventions et techniques favorisées dans les séances comprenaient un mélange d'écoute de musique sélectionnée par les clientes, d'apprentissage d'instruments, d'écriture de chansons, de relaxation musicale et d'improvisation musicale (vocale ou instrumentale). Dans les séances de groupe, s'attarder au choix de musique des clientes s'est avéré une technique clé pour faciliter l'expression émotionnelle et la compréhension des expériences partagées avec leurs pairs.

Type de client / thérapie	**Heures totales**
Musicothérapie individuelle avec des mères (1 cliente des programmes externes)	5 heures
Musicothérapie de groupe avec les mères (1 à 3 mères par séance)	10 heures
Heures totales (contact direct avec les clientes)	15 heures

[1] (Association Canadienne des Musicothérapeutes, 2020)

Ressources humaines

Dotation et orientation

Cette année, un nouveau Gestionnaire de l'administration est entré en poste. L'une de nos techniciens administratifs est partie à la retraite. Nous prévoyons maintenant réorganiser l'administration pour qu'elle soit plus efficace.

Un comité a été mis en place pour étudier le processus d'accueil et orientation du nouveau personnel clinique et en mettre les composantes à jour. Des modifications ont déjà été apportées et une formatrice désignée a été nommée.

Évaluations de la performance

Les évaluations de la performance constituent un outil très important. Non seulement promeuvent-elles une saine communication, mais elles fournissent aussi des informations essentielles sur le rendement, facilitent de meilleures relations de travail, fournissent un historique des performances et contribuent au développement professionnel.

La direction continue de respecter les échéanciers annuels pour les évaluations du personnel, les complétant dans les meilleurs délais.

Finances

Les processus comptables sont continuellement épurés. Cette année, nous avons mis en place les infrastructures permettant le paiement direct de nos fournisseurs et les avons contactés individuellement pour obtenir leur autorisation et leurs informations bancaires pour faire le changement.

La formation du nouveau personnel administratif se poursuit.

Nous avons affiné notre plan comptable et travaillons à optimiser notre utilisation du logiciel de comptabilité.

Technologie

Nous nous efforçons toujours de mettre en place une meilleure connexion Wi-Fi pour les clients du programme résidentiel. Cette année, nous avons installé un deuxième modem pour une meilleure couverture de tout le bâtiment. L'accès demeure cependant inégal, alors nous évaluons les solutions possibles.

Nos ordinateurs sont remplacés au besoin, mais ils sont présentement tous à jour.

Notre fournisseur externe fait un excellent travail avec la gestion de notre serveur et la surveillance de nos équipements.

Bâtiments

Les duplex qu'occupe la Maison Elizabeth ont été construits dans les années 1920 et ont tous deux besoin de rénovations. L'année dernière, notre Comité des bâtiments a examiné l'état des lieux et a établi une liste de priorités pour leur entretien :

- Rénovation de nos appartements transitionnels (propriété de notre Fondation) : aires de vie et salles d'activités, portes et fenêtres, balcons, cuisine ;
- Réparations de la brique et du crépi ;
- Réparation des puits de lumière et de la corniche ;
- Conversion du système de chauffage au mazout au gaz ou à l'électricité ;
- Changement du revêtement de sol ;
- Évaluation par un ingénieur du bâtiment principal.

À notre bâtiment principal, la brique a été réparée en août 2020. Nous avons également amélioré le traitement de fenêtre dans tous les espaces communs et bureaux au cours des premiers mois de 2021.

À notre bâtiment PATH, les portes et fenêtres ont été changées juste avant l'hiver et nous avons sélectionné un entrepreneur pour rénover les balcons au cours de l'été 2021. Nous acceptons toujours les soumissions pour le reste des travaux.

Archives

Par Brenda Beaudoin, Archiviste

L'année dernière, l'accent a été mis sur la rédaction et l'approbation par le conseil d'administration d'un Manuel de politiques et procédures pour les documents historiques et d'archives.

Cette année, nous sommes heureux d'annoncer que le Musée McCord a accepté de conserver les registraires de la *Sheltering Home of Montreal*, ancêtre de la Maison Elizabeth, datant de 1897 à 1966. Ces documents historiques, qui étaient encore entre nos mains, seront numérisés et les originaux seront préservés par le Musée.

La création d'un registre des donataires de la Fondation Maison Elizabeth (2007-2014) a également été achevée. Cette base de données sera utilisée à des fins statistiques et comme guide de référence pour les futures campagnes de financement organisées par la Maison Elizabeth. Elle sera désormais mise à jour annuellement.

À long terme, nous nous donnons pour objectif de développer un projet de recherche sur les tendances dans les programmes Résidentiel, Assistance aux Familles et Éducatif de la Maison Elizabeth depuis 1968. L'Université McGill sera consultée pour déterminer la meilleure façon d'atteindre cet objectif.

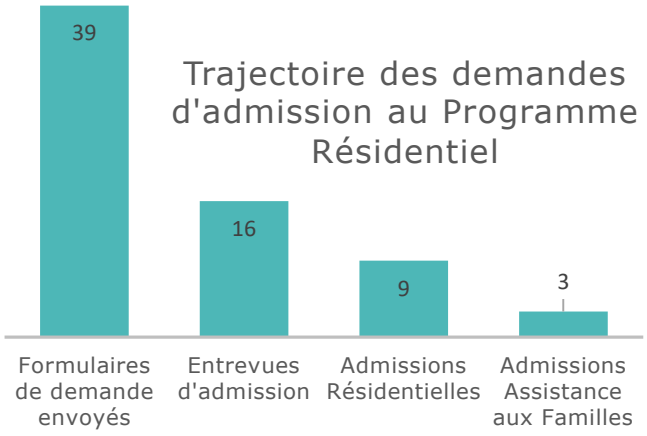
Par ailleurs, le traitement des documents existants, dont des disquettes et disques durs, ainsi que ceux nouvellement archivés se poursuit.

Section 4 : Partenariats, collaborations et liens dans la communauté

La Maison Elizabeth valorise la collaboration et continue à travailler de concert avec d'autres organismes du Réseau de la Santé et des Services Sociaux, ainsi que de la communauté montréalaise, pour que nos clients puissent bénéficier d'une gamme complète de services, que les liens de communication demeurent ouverts entre les professionnels traitants et que le transfert des clients d'un organisme à l'autre se fasse sans heurts.

Clients référés par :

- CIUSSS Ouest-de-l 'Ile-de-Montréal
  - Centre de la Jeunesse et de la Famille Batshaw
  - Institut Universitaire en Santé Mentale Douglas
- CIUSSS Centre-Sud-de-l 'Ile-de-Montréal
  - Centre Jeunesse de Montréal
  - CLSC des Faubourgs
  - CLSC St-Henri
  - CLSC Verdun
- CIUSSS Nord-de-l 'Ile-de-Montréal
  - CLSC Bordeaux-Cartierville
  - CLSC St-Laurent
- Régie régionale de la santé et des services sociaux Nunavik
  - Centre de santé Inuulitsivik
  - Centre de réadaptation pour filles Inukjuak
- Entre Mamans et Papas
- Maison Bleue
  - St-Michel
  - Côte des Neiges
- Centre Universitaire de Santé McGill– Clinique de médecine adolescente
- Le Chaînon
- CHUM
- Services Communautaires Kahnawake Shakotiia'takehnhas
- Services Correctionnels Canada
- Dispensaire diététique de Montréal
- CISSS de la Montérégie-Est
  - Centre Jeunesse de la Montérégie
- CISSS de Laval



Soutien à notre équipe, nos clients et notre organisation

La collaboration avec nos partenaires communautaires a malheureusement été substantiellement limitée par la pandémie. Nous demeurons toutefois en contact avec les organisations suivantes, espérant pouvoir travailler de nouveau ensemble à mesure que la situation reviendra à la normale dans la prochaine année :

- CIUSSS Ouest-de-l 'Ile-de-Montréal
  - Centre de la Jeunesse et de la Famille Batshaw – Équipe du projet CARE
  - Institut Universitaire en Santé Mentale Douglas

- CIUSSS Centre-Ouest-de-l 'Ile-de-Montréal
  - Hôpital Général Juif
  - CLSC Benny-Farm
  - CLSC Parc-Extension
  - Centre Miriam

- Centre Universitaire de Santé McGill– Clinique de médecine adolescente

- Tables de concertation et partenaires
  - Table 0-5 ans Cavendish
  - SIPPE
  - Regroupement pour la Valorisation de la Paternité
  - Commission Scolaire English Montréal

- Ressources en prévention du suicide :
  - Service de police de la Ville de Montréal - Poste de Quartier 11
  - Suicide Action Montréal
  - TRACOM

- Ressources en dépendance
  - Centre de Réadaptation en Dépendance Foster (CISSS Montérégie-Ouest)

- Ressources alimentaires :
  - Dispensaire diététique de Montréal
  - Dépôt alimentaire NDG

- Ressources en logement :
  - Maisons Transitionnelles O3-On Our Own

- Maison de la famille Mosaik
- Mini-Biblio
- Église Unitarienne de Montréal
- Centre d'action bénévole de Montréal
- Fondation Generations

Section 5 : Gestion de risques et amélioration de la qualité des services

Agrément

La Maison Elizabeth a complété en septembre 2017 son 4e cycle d'agrément et atteint un score de 91%. Les visiteurs ont évalué nos pratiques en matière de réadaptation, gouvernance, leadership dans une organisation communautaire, ainsi que prévention & contrôle des infections. Ils ont fait plusieurs recommandations pour nous aider à améliorer nos opérations et nous avons entrepris des correctifs en ce sens :

Recommandations (traduction libre)	Actions
S'assurer que la direction soit familière avec le concept de gestion du changement et que le personnel soit soutenu tout au long de ce processus	Un diagnostic du climat de travail a été réalisé. Un plan d'action est mis en place pour améliorer les relations et la communication entre le personnel et la direction.
Inclure les clients et le personnel dans le concept initial et le développement des initiatives d'amélioration de la qualité.	Le personnel clients sont partie prenante des discussions relatives à l'amélioration de la qualité. Les rencontres de résidents, les réunions d'équipe et des processus consultatifs sont utilisés.
S'assurer que le personnel et les clients reçoivent du feedback sur les rapports trimestriels gestion de risque dans leurs rencontres d'équipe et comité de résidents.	Malheureusement, avec la pandémie de COVID-19, plusieurs rencontres en personne ont dû être reportées. Le partage d'information se poursuit par Zoom et par courriel. Les clients reçoivent l'information par le biais des rencontres de résidents. Les activités de groupe ont aussi été suspendues.
Continuer de trouver des façons de travailler au développement des programmes en partenariat avec les clients et de les inclure dans la prise de décisions.	Les rencontres de résidents servent aussi d'occasion pour les clients de donner leur avis sur les règles en place et la programmation, ainsi que d'identifier les problématiques à résoudre.
Confirmer et réorganiser les objectifs de nos programmes pour établir des indicateurs clairs de succès.	Document « Phases d'évaluation », qui décrit les recommandations pour la progression des clients à la Maison Elizabeth. L'outil est présentement utilisé dans le Programme Résidentiel, avec la participation des clients et de manière à faire le suivi de leur progrès dans les réunions d'équipe. La « Charte pour Processus d'Évaluation », décrit les indicateurs de succès pour les clients, les directives à suivre, des remarques et les outils disponibles pour les éducateurs de suivi.

	Le tableau d'amélioration de la qualité est utilisé pour mesurer le succès des initiatives les plus importantes.
Identifier les services de Ressources Humaines nécessaires et embaucher au besoin.	L'équipe administrative prend forme. Un Gestionnaire de l'Administration et des Ressources Humaines, ainsi que des professionnels et techniciens en administration ont été embauchés. Les rôles au sein de l'équipe continuent d'être clarifiés.
Intégrer des activités de reconnaissance du personnel au calendrier annuel.	La reconnaissance de long service a été intégrée à l'agenda des réunions de fin d'année. Nous n'avons pas pu organiser de célébration en présence dû à la COVID-19.
Finaliser l'installation du nouveau système et générateur de rapports Logibec.	Complété.
Continuer d'évaluer l'utilisation de l'espace disponible, notamment au 2042/2044 Marlowe.	Les portes et fenêtres ont été changées. La réfection des balcons est en cours. Une évaluation continue est nécessaire.
Évaluer la nécessité d'un système d'intercom.	Complété.
Créer une infolettre trimestrielle à l'intention des donateurs et partenaires pour les informer de nos nouveaux projets	La première infolettre a été envoyée en Décembre 2019. Le conseil d'administration de la Fondation a contacté les donneurs par téléphone.

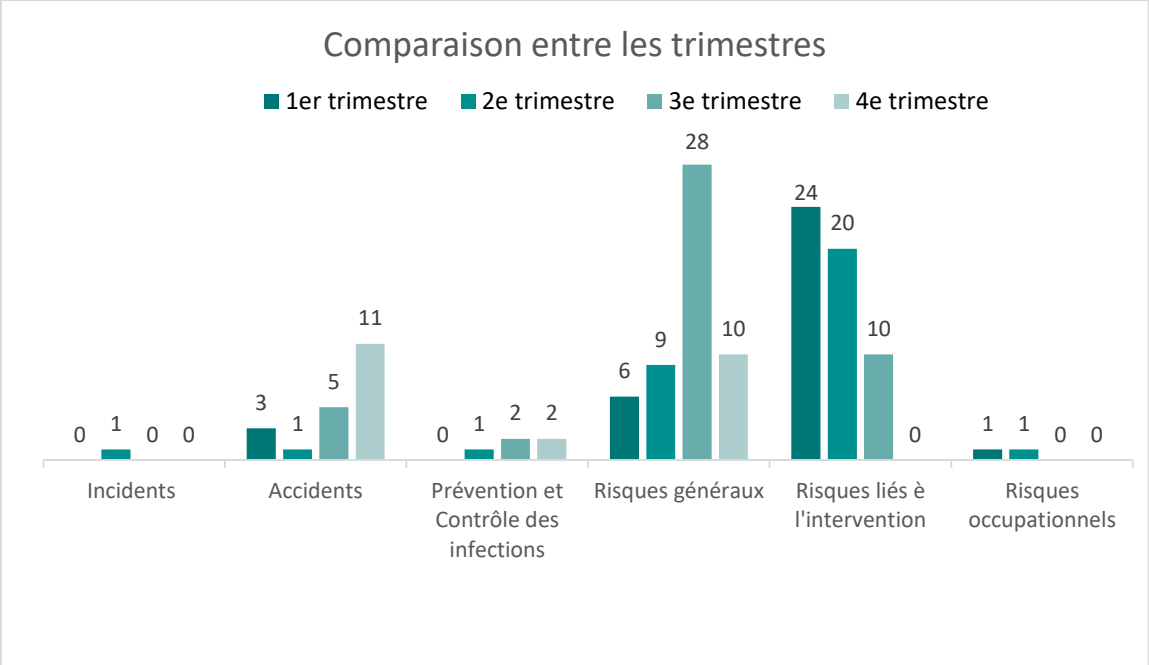
Prestation Sécuritaire des Soins et Services

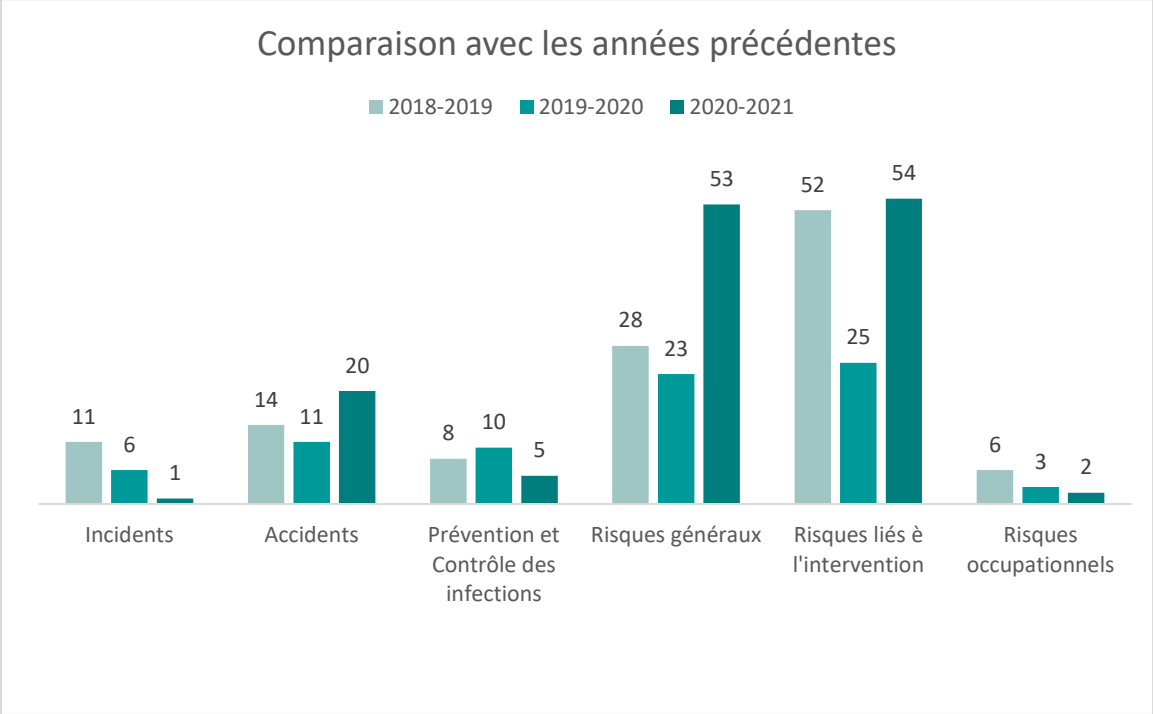
La Maison Elizabeth a toujours à cœur d'améliorer la sécurité et la qualité de ses services, tout en respectant ses devoirs en vertu de la Loi sur la Santé et les Services Sociaux. En plus de ces obligations légales, la Maison Elizabeth a établi son propre système de vigilance des risques ne répondant pas aux définitions officielles « incident » et « accident ».

En résulte une surveillance plus exhaustive de tous les types de risques pouvant avoir des conséquences pour la santé, la sécurité et la sureté des clients, étudiants, visiteurs, bénévoles et employés. Nous nous assurons également d'impliquer chacune de ces parties dans notre culture de prévention et déclaration des risques, notamment en offrant une session d'information sur le sujet dès qu'ils arrivent à la Maison Elizabeth.

Le processus est chapeauté par le Comité de Gestion de Risque et Amélioration de la Qualité et le suivi est assuré par l'équipe de direction.

Rapports d'Incidents, d'Accidents et Événements (RIAE)



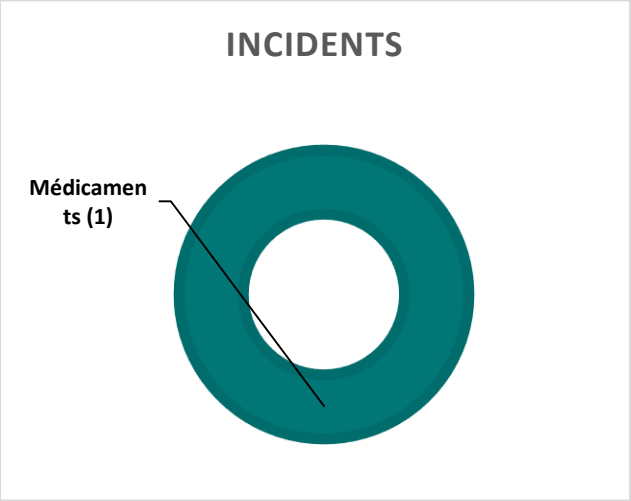


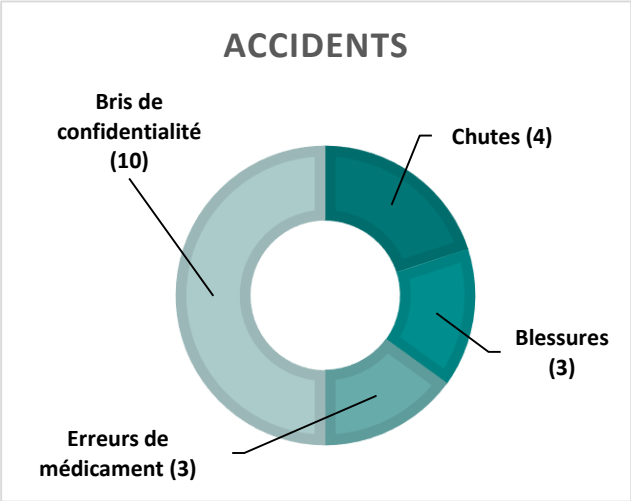
<u>Tendances générales :</u>

Le nombre d'événements par catégorie de risque est demeuré relativement stable depuis 2019-2020, à l'exception des accidents, risques généraux et risques liés à l'intervention, qui ont tous montré une hausse significative depuis l'an dernier.

Pour ce qui est de la population en résidence, les chiffres sont à la baisse avec 17 mères et 20 enfants en 2018-2019, 14 mères et 13 enfants en 2019-2020, puis 12 mères et 11 enfants cette année. Une analyse plus approfondie de la corrélation entre ce nombre et la quantité d'événements serait pertinente.

1. Incidents **(0,7% des événements)** ***2. Accidents*** **(14,8% des événements)**





<u>Analyse</u>
Des améliorations à nos pratiques de distribution de médicaments semblent nécessaires, notamment en ce qui a trait à la documentation et à l'adhérence du personnel aux protocoles établis.

Les bris de confidentialité rapportés découlent tous d'un même événement où une boîte de dossiers d'anciens usagers a été déplacée pour effectuer des travaux de peinture dans un bureau et laissée sans surveillance à cause d'un malentendu. Une meilleure vigilance sera importante à l'avenir pour éviter les situations de ce type. Par ailleurs, cet événement ayant touché 10 clientes différentes, il a évidemment eu une incidence considérable sur le nombre total d'accidents en 2020-2021.

<u>1. Incident</u>

- Lors d'une sortie, une résidente a pu prendre avec elle tout un flacon de sa médication, plutôt que seulement la dose nécessaire.

<u>2. Accidents</u>

- Chutes :
  - Une résidente a trébuché en ouvrant une barrière de sécurité ;
  - Une résidente est tombée dans les escaliers ;
  - Une résidente s'est enfargée dans ses sandales (type flip flop) en marchant ;
  - Une résidente a tenté de se lever du sofa, mais sa jambe était engourdie et n'a pas pu supporter son poids.

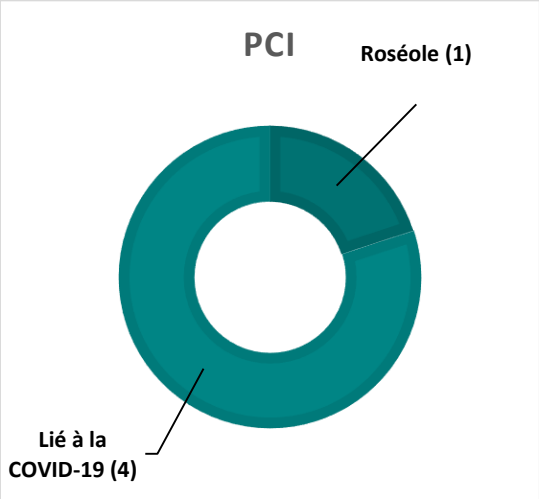
- Erreurs liées à la médication :
  - Une résidente a été réveillée durant la nuit pour prendre un cachet pour le sommeil (prescrit « au besoin ») ;
  - Le dosage de la médication d'une résidente a changé, mais son dossier n'a pas été corrigé. L'ancien dosage a donc continué à lui être distribué par l'équipe ;
  - Une résidente n'avait pas avisé qu'elle avait acheté du Tempra® pour son enfant. L'administration s'est donc fait à l'insu de l'équipe et l'enfant a reçu des doses plus élevées qu'indiqué.

- Blessures :
  - Un bébé a subi une légère brûlure à la bouche quand sa mère lui a donné des céréales trop chaudes à manger ;
  - Un enfant en a poussé un autre, qui s'est cogné la tête en tombant (a eu une petite bosse) ;
  - Un enfant a lancé un cellular au visage de sa mère, lui causant une lacération au-dessus de l'œil.

- Bris de confidentialité :
  - Tel qu'indiqué plus haut, 10 rapports de bris de confidentialité ont été complétés après qu'une boîte de dossiers à archiver ait été laissée sans surveillance dans une salle de réunion. L'événement a été divulgué aux clientes touchées.

3. Événements

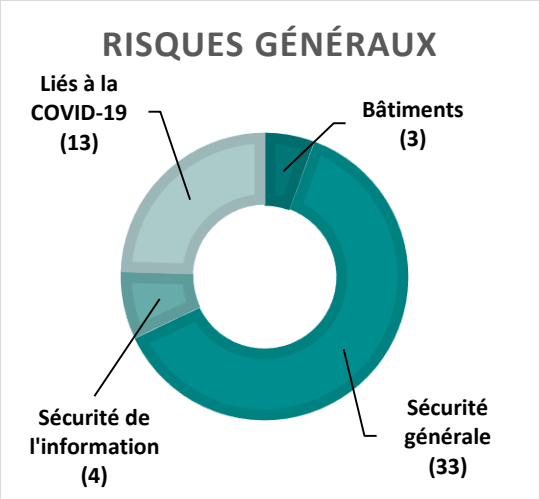
a) *Prévention et Contrôle des Infections - PCI* (3,7% des événements)



Analyse

Malgré la COVID-19, les événements de type PCI se sont trouvés en baisse cette année. À mesure que la Maison Elizabeth s'est familiarisée avec le virus et son contrôle, l'équipe a su rehausser sa vigilance face aux symptômes et rapidement mettre en place les mesures nécessaires, telles que l'isolation et le dépistage. La faible population en résidence a également permis une meilleure gestion de la pandémie.

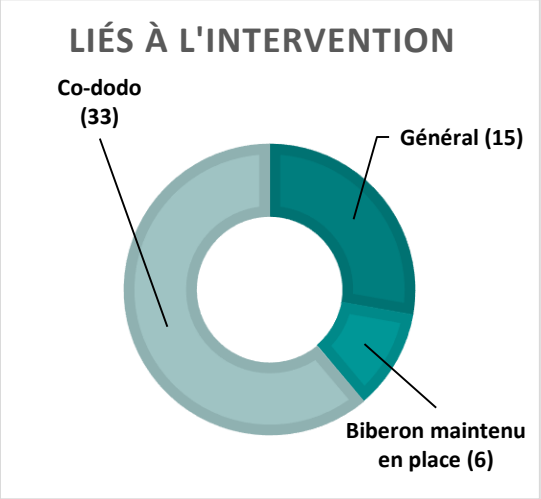
b) *Risques généraux* (39,3% des événements)



Analyse

Le nombre de risques généraux a connu une hausse drastique cette année, plus du double de l'an dernier. Plusieurs facteurs peuvent y avoir contribué. Treize événements ont été rapportés en lien avec le respect, par les clients et employés, des procédures liées à la COVID-19. Étant donné la nouveauté du virus, il va sans dire que ces événements n'auraient pas pu se produire dans les années précédentes. Il a par ailleurs fallu un temps d'adaptation à notre équipe pour toutes les nouvelles mesures. Trente-trois événements ont été rapportés durant le 3e trimestre, alors que notre Chef de Programme Clinique était en arrêt de travail. Avec son absence, plusieurs routines et pratiques ont été suivies de façon moins rigoureuses, entraînant plus d'événements en lien avec des objets dangereux laissés accessibles dans le cuisine ou les chambres, des portes non verrouillées, etc.

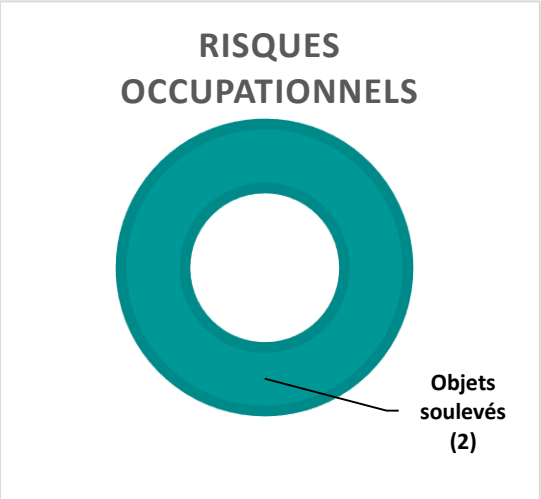
c) ***Risques liés à l'intervention*** **(40% des événements)**



Analyse

Les 54 événements liés à l'intervention cette année découlent presque tous du comportement des mêmes 4 résidentes. Ces 4 mamans adolescentes ont toutes un historique de vie difficile ayant affecté leurs habiletés parentales. Trois d'entre elles ont éventuellement perdu la garde de leurs enfants. La majorité des événements (33) sont des instances de co-dodo durant les boires de nuit, un défi pour ces 4 mamans ayant des bébés en bas âge. Les autres événements sont liés à des biberons maintenus en place avec des objets (pour avoir les mains libres durant le boire), une supervision inadéquate, la préparation non sécuritaire de la nourriture ou la mauvaise gestion de la médication des bébés par leur mère.

d) ***Risques occupationnels*** **(1,5% des événements)**



Analyse

Les 2 événements de type occupationnel rapportés cette année réfèrent à des blessures causées par le soulèvement de charges par un employé. Aucune réclamation n'a été faite à la CNESST dans ces dossiers.

Processus internes

En plus des rencontres trimestrielles du comité de Gestion de Risques et Amélioration de la Qualité, l'équipe de direction a continué d'analyser et discuter des risques à mesure qu'ils se présentaient au cours de l'année. Ces informations ont également été partagées aux employés et clients.

a) Formation liée à la gestion de risque (formation sur place)

- Partage d'information sur la COVID-19 et les Équipements de Protection Individuelle (ÉPI) ;
- Malheureusement, les exercices de feu ont dû être suspendus durant la pandémie, pour éviter les attroupements aux sorties, aux points de rencontre ou au refuge d'urgence. Cependant, les procédures d'évacuation et les mesures de sécurité incendies ont été révises individuellement avec chaque nouvel employé et nouvelle résidente.

b) Activités de gestion de risque proactive (non-liées à un événement)

- Exercice de détection de risques en novembre 2020 nous a permis d'identifier 15 opportunités d'amélioration de la sécurité.

***Initiatives découlant de l'exercice de détection de risques* :**

En Novembre 2020, l'équipe de gestion de risque a invité le personnel de tous les départements à faire le tour de la Maison Elizabeth et porter une attention particulière aux risques potentiels dans notre environnement. La bâtisse principale a ainsi été révisée en entier, incluant les espaces de travail, les aires de vie et l'extérieur. Après avoir fait enquête, les employés ont tous soumis un rapport de leurs « découvertes ». Celles-ci ont été analysées par notre Déléguée à la Gestion de Risque, qui a ensuite planifié et implanté les correctifs suivants :

1. Sur le porche avant, les tapis antidérapants sont épais, ce qui pose un risque de chute (en s'enfargeant).
    a. Marquer les rebords des tapis avec une couleur vive pour attirer l'œil et inviter à la prudence.
2. Les escaliers de secours en métal à l'arrière du bâtiment deviennent glissants quand il pleut.
    a. De l'adhésif antidérapant a déjà été installé dans les marches. En ajouter sur les balcons et paliers.
3. Améliorer la visibilité en installant des ampoules à meilleure luminosité sur le porche avant et dans la cour arrière.
4. Replier le grillage à poules sous le cabanon pour prévenir les blessures sur les rebords exposés.
5. Installer un verrou de sécurité (à l'épreuve des enfants, mais sans clé) sur la porte du réfrigérateur de la salle à manger.
6. Réparer ou remplacer les stores dans la résidence qui ne fonctionnent pas (la corde se coince et il faut tirer très fort pour ouvrir/fermer le store, ce qui pose un risque).
7. Améliorer la configuration du bureau des éducateurs au 2e étage pour éviter qu'ils ne soient dos à la porte lorsqu'assis à leur bureau.
8. Désigner un espace pour les cruches d'eau dans la dépense pour améliorer la circulation et ajuster la fréquence des livraisons pour éviter d'avoir trop de cruches à la fois.
9. Retirer les cordons électriques (inutiles) traînant au sol dans le bureau de l'Assistance aux Familles.
10. Retirer les objets empilés sur le dessus de l'armoire à papeterie dans le couloir administratif pour éviter qu'ils ne tombent sur quelqu'un.
11. Installer des crochets au murs dans la cuisine de nuit pour accrocher les balais et moppes et ainsi libérer les voies d'évacuation.
12. Remplacer les verrous de sécurité sur les armoires de salles de bain par un modèle plus facile à manier pour les adultes.
13. Ranger les brosses à toilette sous l'évier (hors de la portée des enfants) dans les salles de bain des résidents.
14. Installer des cache-radiateurs dans la résidence pour prévenir les brûlures.
15. Assurer la collaboration des éducateurs et préposés pour détecter et intervenir rapidement dans les situations de risque liées aux clients (désordre empêchant la circulation, objets sur les radiateurs ou dans les bassinettes, risques d'étouffement, nourriture dans les chambres, etc.).

COVID-19

Dans la dernière année, de nouvelles procédures et directives ont été créées en réponse à la COVID-19. Celles-ci ont permis à la Maison Elizabeth d'assurer la sécurité du personnel, des clients et des visiteurs, de gérer les sorties et visites des résidents, de contrôler les éclosions potentielles, etc.

Ces directives ont été mises à jour régulièrement par notre Déléguée à la Gestion de Risque, qui s'est maintenue informée de tout changement d'orientation de part de la Santé Publique, de la CNESST ou du gouvernement.

Au cours de l'année, des modifications et améliorations ont constamment été apportées dans la Maison suivant l'évolution des recommandations des autorités. Nous avons notamment revu notre usage des Équipements de Protection Individuelle, affiché des rappels de consignes dans la Maison, tenu nos réunions par Zoom, favorisé le télétravail, banni les jouets partagés (au profit d'un panier de jouets identifié pour chaque enfant), etc.

Au mois de Janvier 2021, la Maison Elizabeth a fait face à une éclosion de COPVID-19 qui a force le renvoi des clients dans leurs familles et la fermeture de la résidence pour deux semaines, le temps que l'équipe se fasse dépister et complète sa quarantaine.

Suivis et objectifs pour 2021-2022

- Continuer de trouver des façons de garder nos clients au fait des enjeux courants de gestion de risque ;
- Continuer de gérer les risques liés à la COVID-19 et faire suite aux directives quant à la vaccination ;
- Atteindre les objectifs listés dans notre Plan d'amélioration et de gestion de risque.

Mesures de contrôle et gestion des comportements dangereux des usagers

Les soins et interventions offerts à la Maison Elizabeth ne requièrent aucunes mesures de contrôle. Nous favorisons plutôt les alternatives telles que l'intervention de crise et l'assistance policière, lorsque nécessaire.

Cette année encore, il n'y a eu aucun recours aux mesures de contrôle ou de gestion des comportements dangereux des usagers, ni aux alternatives mentionnées ci-haut.

Rapport du Comité de Vigilance et Qualité des Services

Le Comité de Vigilance et Qualité des Services s'est réuni par Zoom 4 fois cette année, soit : le 28 avril 2020, le 22 septembre 2020, le 10 novembre 2020 et le 2 février 2021. Le comité a reçu et analysé les rapports trimestriels de gestion de risque, ainsi que les rapports de la Commissaire Locale aux Plaintes. Il a également veillé au suivi des recommandations quant aux services (qualité, sécurité, efficacité), à la gestion de la pandémie, au traitement des plaintes des usagers et à la promotion de leurs droits.

Rapport de la Commissionnaire Locale aux Plaintes et à la Qualité des Services

Par Céline Roy, Commissionnaire Locale aux Plaintes et à la Qualité des Services

Introduction

Ce rapport se veut un résumé des activités de Commissionnaire Locale aux Plaintes et à la Qualité des Services et comprend un rapport d'activités visant à améliorer la qualité des services à nos clients et à favoriser le respect de leurs droits. Il est soumis au conseil d'administration de la Maison Elizabeth conformément à la politique relative au traitement des plaintes des clients. Les plaintes et interventions traitées et conclues pour l'année du 1er avril 2020 au 31 mars 2021 sont décrites.

Sommaire des Plaintes et Interventions

Pour l'année du 1er avril 2020 au 31 mars 2021, aucune plainte n'a été reçue, ni intervention traitée.

Délais

La Commissionnaire Locale aux Plaintes et à la Qualité des Services se doit de conclure et répondre à la plainte d'un client dans les 45 jours suivant sa réception. Dans certaines situations exceptionnelles ou particulièrement complexe, ce délai peut être dépassé avec la permission du client.

Appel au Protecteur du Citoyen

Les clients ont la possibilité de faire appel de l'issue de leur plainte auprès du Protecteur du Citoyen s'ils sont insatisfaits de la réponse de la Commissaire aux Plaintes. Il n'y a eu aucun recours de ce type durant l'année du 1er avril 2020 au 31 mars 2021.

Commentaires de la Commissaire Locale

Les clients demeurent informés des procédures en matière de plainte. La Maison Elizabeth a une approche bien établie de résolution des insatisfactions et des plaintes directement auprès des clients impliqués et est dédiée à la sollicitation et l'implication des clients.

En conséquence, les clients continuent d'exprimer qu'ils sont à l'aise de discuter de leurs insatisfactions directement avec le personnel ou un superviseur.

L'entente signée en septembre 2013 avec le CSSS Sud-Ouest-Verdun pour les services de la Commissionnaire Locale aux Plaintes et à la Qualité des Services a été reconduite avec le CIUSSS du Centre-Sud-de-l 'Île-de-Montréal au 1er avril 2020.

Les activités de la Commissaire cette année :

Activités promotionnelles

- Aucune. En raison de la pandémie de COVID-19, les activités promotionnelles n'ont pas pu être organisées cette année.

Comité

Comité de Vigilance et Qualité des Services :

- 4 rencontres ont eu lieu les 28 avril 2020, 22 septembre 2020, 10 novembre 2020 et 2 février 2021 ;
- Aucune recommandation pour l'année à venir.

Maltraitance

Réfère à un « geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne »[2].

- Aucun rapport de maltraitance n'a été reçu pour l'année du 1er avril 2020 au 31 mars 2021.

[2] L-6.3, *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, 2021, c 1, art 4(3), http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/L-6.3

Section 6 : Dons et levées de fonds

En dépit des difficultés de la pandémie, nos loyaux donateurs ne nous ont pas oubliés cette année. La Maison Elizabeth a pu compter sur ses bienfaiteurs habituels, de même que plusieurs nouveaux qui ont amassé de façon créative, amusante et gourmande, des fonds pour soutenir nos programmes.

Une brochure décrivant les projets spécifiques que nos donateurs peuvent soutenir demeure disponible. Le document montre où vont les investissements et la différence qu'ils feront pour nos clients et notre organisation. Une copie peut être obtenue auprès de notre équipe administrative.

Nous remercions tous les individus, fondations, associations philanthropiques et nombreux partenaires qui soutiennent la Maison Elizabeth tout au long de l'année. Leurs dons nous permettent de compléter notre programmation et d'offrir à nos clients un plus large éventail de services.

- ***Défi Caritatif Banque Scotia***

Cette année a débuté avec notre sixième participation au Défi caritatif Banque Scotia et, quel défi ce fut ! Compte tenu de la pandémie, la course a d'abord été reportée, puis transformée en défi virtuel.

Bien que de petite taille, notre équipe de 6 coureurs ont couru/marché individuellement et amassé un total de plus de 6000$. Nous tenons à remercier chacun des donateurs individuels qui ont fait en sorte que tout cela en vaille la peine. Votre soutien fait toute la différence !

- ***Église St-Andrew and St-Paul***

  Au fil des ans, l'église St. Andrew and St. Paul a continuellement soutenu la Maison Elizabeth et ses clients à travers une variété d'initiatives. Cette année, ils ont gardé le contact avec leur congrégation par le biais d'infolettres et d'événements Zoom et YouTube par lesquels ils ont continué de nous exprimer leur soutien.

  De généreux dons ont été reçus à travers La Guilde, une production de Noël et les programmes pour enfants. Ceux-ci ont permis de financer :

  - ➔ L'achat de jouets pour la cour arrière, un nouvel ensemble de patio et des coussins pour l'extérieur ;
  - ➔ L'achat de tablettes intelligentes pour les clients – particulièrement utiles durant la pandémie pour les activités virtuelles et l'accès à Netflix durant le confinement ;
  - ➔ Un souper de Noël pour les résidents et un panier de nourriture pour chaque client externe.

- ***École du dimanche et groupe de jeunes de l'Église Unie Mont-Royal***
  Bien qu'elle n'ait pas pu organiser son traditionnel brunch de Noël, l'Église Unie Mont-Royal nous a tout de même fait parvenir un généreux don cette année. Nous les remercions de nous avoir gardés dans leurs pensées en ces temps difficiles.

- ***Déjeuner de Noël "Forest and Stream"***
  Chaque année, un donateur anonyme organise un magnifique déjeuner au Club Forest and Stream de Dorval, auquel assistent de nombreux membres de la congrégation de l'église St. Andrew and St. Paul.

  Chaque participant contribue gracieusement un cadeau de Noël pour les familles de la Maison Elizabeth. L'événement de cette année a été annulé en raison de la COVID-19, mais nos formidables marraines de Noël, comme nous les appelons chaleureusement, ne nous ont pas oubliés, et nous avons reçu de merveilleux cadeaux, cartes-cadeaux et dons monétaires que nous avons pu distribuer à nos familles.

- ***Église Unitarienne – Fonds John Cordrier***
  L'église nous a fait un très généreux don cette année en soutien à nos objectifs.

- ***Anonyme – Cour arrière et jardin***
  L'investissement de notre donateur anonyme s'est poursuivi pour l'entretien de notre cour arrière. Après avoir fermé le jardin à l'automne dernier, nos jardiniers de l'entreprise Biocyclette sont revenus ce printemps pour replanter le potager et revitaliser les plates-bandes.

  Un nouveau banc a été installé où notre équipe et nos clients peuvent se retrouver dans le calme. Nous avons aussi reçu de nouveaux arrosoirs et une belle mangeoire à oiseaux. Le balcon arrière et les allèges de fenêtre ont été rafraîchis avec une magnifique peinture vert fôret, faisant écho à la luxuriance du jardin. Le potager est composé entièrement de plantes comestibles, ce qui permet aux enfants d'explorer, de jouer et de goûter en toute sécurité. Avec les restrictions de la COVID-19, la cour est vraiment devenue un oasis de paix pour la Maison Elizabeth.

- ***Boîtes Goodfood***

  Un donateur extrêmement généreux a continué à nous offrir un abonnement Goodfood (boîte hebdomadaire de 3 repas) tout au long de l'année. Ce don a été particulièrement utile pendant la COVID-19 alors que les déplacements à l'épicerie étaient réduits au maximum. Le personnel a continué à utiliser le boîtes pour enseigner à nos clients la planification des repas, la cuisine et la nutrition.

- ***M. Howick – Contributions continues au mieux-être de nos clients ($5000) et une télévision à écran plat pour la résidence***

- ***Noël***

  Chaque année, des individus et entreprises incroyables s'unissent pour partager la magie des Fêtes avec les familles de la Maison Elizabeth. Ils permettent à chaque enfant et parent d'ouvrir un cadeau de Noël qu'ils n'auraient peut-être pas pu se permettre autrement. Les anges de cette année incluent :

  - ➔ Carolyn B.M. avec Ikea Canada et les jouets Battat (jouets pour tous les enfants et cartes-cadeaux pour les mères, don récurrent depuis plusieurs années) ;
  - ➔ Clotilde Fascione et amis (cadeaux et cartes-cadeaux, kits de départ en appartement pour les clients s'installant dans la communauté) ;
  - ➔ Shoebox Project de Montréal (boîtes de produits de toilette, mitaines, chaussettes, bonbons, cartes-cadeaux, etc.) ;
  - ➔ Tricoteuses de Dorval-Surrey (bonnets, mitaines, petites couvertures et plus) ;
  - ➔ Nadira M. (jouets pour les enfants) ;
  - ➔ Centre de plaisir et d'apprentissage pour l'enfant (nourriture et jouets pour les clients externes) ;

  - ➔ Julia Rochford et sa famille (cartes-cadeaux d'épicerie pour les clients externes) ;
  - ➔ Elizabeth Cochrane et le Fond de Noël de la Gazette (chèques pour nos mamans) ;
  - ➔ Fondation Maison Elizabeth (poinsettias pour la résidence) ;
  - ➔ Care Jeunesse (cadeaux, fête Zoom et souper de Noël au Centre de jour).

- ***Conseils d'administration (Maison Elizabeth et Fondation Maison Elizabeth) et leurs contacts***

  Le soutien des membres actuels et passés de nos conseils d'administration va bien au-delà de leur mandat et s'étend à leur réseau de contacts, amis et famille. Cette année, ces connexions nous ont permis de bénéficier de l'appui de :

  - ➔ Maria Papaioannou, de *Paps Apple Pie*, qui a offert un pourcentage du produit de ses ventes de tartes des Fêtes pour soutenir Elizabeth House ;
  - ➔ Stéphanie Decotis du salon de coiffure Sage, qui s'est présentée à notre porte avec des dons en argent, de nouveaux vêtements pour femmes, du lait maternisé, des couches et des produits de soins personnels pour nos mères. Le tout avait été collecté dans son salon par des clients ;
  - ➔ Hanna Hajilou, propriétaire de À La Table, qui nous a offert les bénéfices de ses délicieuses boîtes « grazing » à l'occasion de la Journée de la Femme.

Section 7 : Ressources Humaines

Niveaux de dotation

Au 31 mars 2021	Nombre de personnes occupant un emploi	Nombre d'ETC
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	8	4
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	8	5
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	20	8
6 - Personnel d'encadrement et autres	2	2
Total	**38**	**18**

La Maison Elizabeth a fonctionné avec 14 employés permanents à temps plein et 5 permanents à temps partiel pour un total de positions équivalentes à 17,84 temps-plein. Nous avions également 10 éducateurs, 3 surveillantes de nuit, 1 préposée aux bénéficiaires et 1 employé d'entretien sur notre liste de rappel, assurant la suppléance au besoin.

La Maison Elizabeth a également eu recours aux services de consultants, d'employés contractuels et de travailleurs occasionnels.

Section 8 : Ressources financières

Utilisation des ressources financières par programme

	2020-2021		2019-2020		Variation	
	Dépenses	**%**	**Dépenses**	**%**	**Écart**	**%**
Programmes-services						
Santé Publique (lutte à la pandémie)	3 859	0,22%	305	0,02%	3 554	92,10%
Jeunes en difficulté (programmes cliniques, santé des jeunes, divers)	848 880	48,75%	840 720	55,83%	8 160	0,96%
Programmes soutien						
Administration (administration, informatique et divers)	697 345	40,05%	529 144	35,14%	168 201	24,12%
Soutien aux services (services alimentaires et divers)	16 397	0,94%	22 873	1,52%	(6 476)	(39,50%)
Gestion des bâtiments et des équipements (hygiène, sécurité, fonctionnement, entretien)	174 895	10,04%	112 876	7,50%	62 019	35,46%
Total	**1 741 376**	**100%**	**1 505 918**	**100%**	**235 458**	**13,52%**

*Nos états financiers sont disponibles dans le rapport financier AS-471 publié sur notre site web.

Équilibre budgétaire

En vertu des articles 3 et 4 de la Loi sur l'Équilibre Budgétaire du Réseau Public de la Santé et des Services Sociaux (Chapitre E-12.0001), un établissement doit, en cours d'année financière, maintenir l'équilibre entre ses dépenses et ses revenus et éviter d'encourir un déficit à la fin de son année financière.

La Maison Elizabeth a fini l'année avec un déficit de 39 599$ ce qui est légèrement au-dessus de la limite permise par le gouvernement de 2% de nos revenus. Comme la plupart des dépenses de cet exercice financier ne sont pas récurrentes, (ex. : entretien et réparations aux bâtiments, achat du système de paie), le déficit a été jugé acceptable par l'auditeur indépendant.

Section 9 : État du suivi des réserves, commentaires et observations émis par l'auditeur indépendant

Rapport de l'auditeur indépendant

Aux membres du conseil d'administration de
Maison Elizabeth House

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion avec réserve

Nous avons effectué l'audit des états financiers de Maison Elizabeth House (ci-après l'« établissement ») inclus dans la section auditée du rapport financier annuel, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2021 et les états des résultats, des surplus (déficits) cumulés, de la variation des actifs financiers nets (de la dette nette) et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi que les notes et les autres informations explicatives de la section auditée des états financiers, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À notre avis, à l'exception des incidences du ou des problèmes décrits dans la section « Fondement de l'opinion avec réserve» du présent rapport, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'établissement au 31 mars 2021 ainsi que des résultats de ses activités, des gains et pertes de réévaluation de la variation de ses actifs financiers nets (sa dette nette) et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion avec réserve

Comme l'explique la note 2, les immobilisations sont comptabilisées au coût dans le fonds d'immobilisations et ne sont pas amorties. Également, les états financiers ci-joints ne comprennent pas la comparaison des résultats de l'exercice et des résultats prévus à l'origine. Ces omissions constituent des dérogations aux normes comptables canadiennes pour le secteur public. Cette situation nous conduit donc à exprimer une opinion d'audit modifiée sur les états financiers de l'exercice courant, comme nous l'avions fait pour les états financiers de l'exercice précédent.

Les incidences de cette dérogation aux normes comptables canadiennes pour le secteur public sur les états financiers aux 31 mars 2021 et 2020 n'ont pas été déterminées.

Nous avons effectué notre audit conformément aux Normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Nous sommes indépendants de l'établissement conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à

notre audit des états financiers au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit avec réserve.

Observations – Référentiel comptable

Nous attirons l'attention sur la note 3 des états financiers, qui décrit le référentiel comptable appliqué. Les états financiers ont été préparés pour permettre à l'établissement de se conformer aux exigences en matière d'information financière du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. En conséquence, il est possible que les états financiers ne puissent se prêter à un usage autre. Notre opinion n'est pas modifiée à l'égard de ce point.

Autre point – Unités de mesure et heures travaillées et rémunérées et coûts unitaires

Nous n'avons pas procédé à l'audit ou à l'examen des unités de mesure et des heures travaillées et rémunérées de l'exercice courant présentées aux pages 320 (colonne 3), 330 (colonnes 1 et 3), 351 (colonne 3), 352 (colonnes 1 et 3), 650 (colonne 3) et 660 (colonne 3) ainsi que des coûts unitaires de l'exercice courant présentés aux pages 650 (lignes 29 et 31, colonne 4). Par conséquent, nous n'exprimons aucune opinion d'audit ou conclusion de mission d'examen, ni aucune autre forme d'assurance à l'égard de ces informations. Les unités de mesure et les heures travaillées et rémunérées présentées à titre d'informations comparatives n'ont pas fait l'objet d'un audit, ni d'un examen.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'établissement à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'établissement ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'établissement.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux Normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'elles, individuellement ou collectivement,

puissent influer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre:

- nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;

- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'établissement ;

- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière ;

- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'établissement à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'établissement à cesser son exploitation ;

- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle ;

- nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

Rapport sur la conformité aux autorisations spécifiées

Nous avons effectué l'audit de la conformité aux autorisations spécifiées des opérations de l'établissement dont nous avons pris connaissance durant l'audit des états financiers. Les autorisations spécifiées à l'égard desquelles l'audit de la conformité a été effectué, conformément à l'article 293 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, chapitre S-4.2) et à l'annexe I du *Règlement sur la gestion financière des établissements et des conseils régionaux*, sont les suivantes :

- Dispositions de la loi susmentionnée et règlements s'y rapportant, dans la mesure où en sont touchés ses revenus ou ses charges ;

- Explications et définitions se rapportant à la préparation du rapport financier annuel ;

- Définitions contenues dans le *Manuel de gestion financière* publié par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec en ce qui a trait à ses pratiques comptables.

Opinion avec réserve

À notre avis, à l'exception du ou des problèmes de non-conformité décrits dans le paragraphe « Fondement de l'opinion avec réserve », les opérations de l'établissement dont nous avons pris connaissance durant l'audit des états financiers sont conformes, dans tous leurs aspects significatifs, à ces autorisations spécifiées.

Fondement de l'opinion avec réserve

Comme l'explique la note 2, les immobilisations sont comptabilisées au coût dans le fonds d'immobilisations et ne sont pas amorties. Également, les états financiers ci-joints ne comprennent pas la comparaison des résultats de l'exercice et des résultats prévus à l'origine. Ces omissions constituent des dérogations aux normes comptables canadiennes pour le secteur public. Cette situation nous conduit donc à exprimer une opinion d'audit modifiée sur les états financiers de l'exercice courant, comme nous l'avions fait pour les états financiers de l'exercice précédent.

Les incidences de cette dérogation aux normes comptables canadiennes pour le secteur public sur les états financiers aux 31 mars 2021 et 2020 n'ont pas été déterminées.

La direction est responsable de la conformité de l'établissement aux autorisations spécifiées indiquées ci-dessus, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la conformité de l'établissement à ces autorisations spécifiées.

Nos responsabilités d'audit comprennent la planification et la mise en œuvre de procédures visant la formulation d'une opinion d'audit et la délivrance d'un rapport sur la question de savoir si les opérations dont nous avons pris connaissance durant l'audit des états financiers sont en conformité avec les exigences spécifiées susmentionnées.

Richter s.e.n.c.r.l.

Montréal (Québec)
Le 10 septembre, 2021
[1]CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique nº A125137

Section 10: Divulgation des actes répréhensibles

Il n’y a eu aucun acte répréhensible divulgué à la Maison Elizabeth House en 2020-2021.

Annexe 1 : Code d’éthique

MAISON ELIZABETH HOUSE

Code of Ethics

Introduction
The code of ethics sets out the rules and standards of behaviour for everyone at Elizabeth House. Our code of ethics tells clients and their families what rights they have and what their responsibilities are. Everyone who works for or at Elizabeth House; all full-time, part-time or on-call staff, clinical, auxiliary and administrative, all volunteers, stagiaires (students completing an internship program), members of the Elizabeth House Board of Directors, as well as contractual workers) must follow the code of ethics.

The code of ethics, along with the professional codes of ethics that apply to the various professionals who work at or for Elizabeth House, as well as the Elizabeth House policies and procedures guide our behaviour.

Organizational Commitments
Elizabeth House is a private rehabilitation center providing a continuum of specialized services to pregnant adolescents and women, mothers and babies, fathers, and families experiencing significant difficulty in adjusting to pregnancy and/or to their new roles as parents and caregivers.

1. **We believe that a pregnant woman or adolescent 14 and over has the right to determine her plans regarding her pregnancy. We will provide the information and support she needs to make a decision (regarding continuing the pregnancy to term, and the custody of the child) without imposing personal views or judgements.**

2. **We care about and are committed to the well being of our clients, recognizing their physical, emotional, spiritual, social and cognitive needs and capacity.**

We do this by:
- considering these needs when developing intervention plans, activities, and programs;
- looking beyond behaviour in an effort to understand its meaning;
- carrying out our mandate in the least intrusive manner and choosing the least intrusive option, yet providing what is necessary;
- promoting self-esteem, and guarding against actions which may be humiliating or intimidating;
- taking the necessary time to work through an issue and ensuring adequate follow-up;
- ensuring that our expectations towards clients and families are realistic, growth-producing, and in accordance with their capacities;
- for clients with children, we support the mother and ensure that the mother provides for the baby's physical, emotional, cognitive, and social needs.

3. **We help the young woman (and the young man) who chooses to become a parent to assume this role, while ensuring that the baby or child has a healthy, stable and safe environment.**
- We involve the client in developing intervention and service plans, listen to what the client has say and take the clients needs, opinions and desires into account.

4. **Our prime concerns are optimizing the healthy development of the child and the young parent.**

5. **We advocate with and on behalf of our clients according to their needs.**

6. **As part of the discharge process when a client leaves an Elizabeth House program, appropriate post discharge services will be determined with the client, and the necessary services will be arranged.**

7. **We promote ongoing collaboration among youth, families, and colleagues within and outside the health and social service system, in order to provide the best possible services.**

We do this by:

- conducting periodic and timely reviews of each client's service and intervention plans;
- committing ourselves to finding creative and resourceful ways of meeting their needs, and paying particular attention to these needs at key moments such as crisis situations and transfers (to other Elizabeth House programs, to other agencies, or to other living situations);
- ensuring that we share a common understanding of our clients;
- taking into account the point of view of others;
- sharing information necessary for others to carry out their role, within the context of the laws governing confidentiality;
- recognizing strengths, talents, and expertise, and by recognizing ways other individuals or organizations can contribute to the well-being of young mothers and children;
- providing opportunities for success and positive reinforcement for what may appear to be even the smallest of achievements;
- constantly seeking and reaching out to individuals who could contribute to clients' well-being, and identifying ways to involve them; refer clients to other professionals and /or seek assistance to ensure appropriate services;
- providing an environment conducive to dialogue, which allows room for the expression of differences of opinion and the resolution of conflict.

General Codes of Conduct and Ethical Standards

Regardless of role or position, everybody who works for or at Elizabeth House (all clinical, administrative and support staff, members of the Elizabeth House Board of Directors, all volunteers, stagiaires (students completing an internship program), as well as contractual workers) acknowledges and acts in the spirit of the following principles.

Respect for Others

1. **We treat everyone with dignity, care and respect, regardless of their race, religion, ethnic origin, socio-economic status, disability, age or what their plans or views regarding the pregnancy are.**

We do this by:

- using respectful language and tone with all;
- keeping ourselves informed about client rights;
- understanding how every client and every family is unique, and by developing individualised plans and approaches;
- uphold each person's right to self-determination, consistent with that person's capacity and with the rights of others;
- participating in activities and/or developing programs that promote an understanding of differences between people.

2. **We provide a residential, educational, and employment environment free from all forms of intimidation, hostility, offensive behaviour, discrimination and sexual harassment.**

   We do this by:

   - condemning and confronting all behaviours and attitudes which are racist, sexist, prejudiced or discriminatory;
   - focusing on the prevention of aggression;
   - working on conflict resolution in a manner which does not jeopardise the safety of those involved;
   - demonstrating that we will not tolerate violence, threats of violence, or abusive language.

3. **We recognise that everyone is unique. We act in a manner that respects and promotes the understanding of differences and reflects the cultural diversity of our clientele. We respect the values, religious beliefs and sexual orientation of our clients. We work towards the elimination of prejudice, discrimination, and racism.**

   We do this by:

   - understanding how every client and every family is unique, and by developing individualised plans and approaches; we said this already
   - participating in activities and/or developing programs that promote an understanding of differences between people; we said this already
   - actively and continuously seeking to inform ourselves about the values and lifestyles specific to different cultures, religions, backgrounds and sexual orientations;
   - understanding and taking into account a family's particular religious or cultural practices;
   - identifying and linking with community resources that support various cultures or groups when indicated.

Professionalism and Objectivity

4. **We acknowledge that we are accountable for our actions and decisions. We are aware of the impact of our actions on others, and act in a manner that exemplifies integrity, consistency and caring. We acknowledge that we are all role models for our clients.**

We do this by:

- accepting responsibilities for our actions;
- constantly seeking to understand how our words, actions or decisions may be perceived by others;
- following through on the plans we develop and adjusting them, when necessary, in a manner which promotes continuity and clarity;
- actively participating in the evaluation of our work, our programs, and the services we provide.

5. **We act in a dependable and trustworthy manner while maintaining professional boundaries and objectivity.**

   We do this by:

   - recognising our values, biases and limitations, and ensuring that they do not interfere in our relationships with our clients nor in the carrying out of our responsibilities; or – we recognize our values, biases and limitations and how they influence our practice.
   - Being aware of the power vested in our position;
   - placing clients' needs over our personal needs;
   - expressing differences of opinion, discussing them openly, and abiding by the decided outcome;
   - following through on our commitments;
   - ensuring proper communication with and about clients with the aim of promoting continuity and understanding;
   - consulting with colleagues on our work with clients and families, and considering and/or incorporating their feedback;
   - making significant decisions in consultation with, and not in isolation from, others (colleagues, supervisors, clients and their families);
   - referring to established professional guidelines concerning staff-client relationships and, if still in doubt, checking the situation out with the supervisor.

6. **We exercise care, prudence, and diligence in the performance of our duties, and act honestly and in good faith in the best interest of Elizabeth House and our clients.**
   - We are also mindful of the best interests of Elizabeth House and our clients when discussing any business related to the agency with private individuals and outside organizations.
   - We make judicious use of the resources at our disposal.

7. **We know and respect the laws, standards and ethics of our particular professions or occupations, and Elizabeth House policies and procedures.**

   We do this by:

   - keeping abreast of relevant laws, and adjusting our practices to reflect new or changing legal requirements;
   - promoting and adhering to the norms and standards that apply to our work and/or our professions;

- reading and respecting all policies and procedures, and asking for clarification when there is something we do not understand;
- participating, whenever possible, in the updating of policies and procedures.

8. **We invest in our personal and professional development in order to carry out our respective roles.**
   We do this by:
   - actively participating in ongoing supervision;
   - making use of available training opportunities relevant to our work;
   - sharing acquired knowledge with colleagues;
   - keeping up-to-date on information pertinent to our jobs;
   - upgrading our knowledge and practice;
   - gathering expertise while providing services and carrying out our duties;
   - keeping abreast of, and exploring, issues related to, and important to, young mothers and children.

Conflict of Interest

9. **We put the interest, the rights and needs of the client and of Elizabeth House before our interest and needs. We avoid actual or potential conflicts of interest, or even the appearance of conflict of interest, in the decisions we make and the way we intervene.**
   We do this by:
   - maintaining clear boundaries and a professional distance, without, however, losing our ability to care;
   - identifying situations of potential conflict, informing the appropriate people, and consulting with our supervisor, when in doubt;
   - recognizing that we are here for clients, and not vice-versa, and acting in their best interest;
   - being constantly aware of what motivates our actions and decisions;
   - avoiding situations which could jeopardize our capacity to exercise our specific functions in an independent and objective manner;
   - not using our position or role at Elizabeth House, or confidential information or documents, to derive direct or indirect benefits for ourselves or others (beyond working for a salary, or hourly wage in the case of salaried, paid employees and contractual workers; members of the Board of Directors shall serve without remuneration);
   - not using our position or role to promote and/or exercise professional or business activities other than those which we exercise by our function at Elizabeth House.

   Board members shall avoid conflict of interest or perceived conflict of interest by:
   - disclosing in writing any office they may hold and every property they may possess or acquire, whereby directly or indirectly a duty or interest might be created in conflict with the interests of Elizabeth House, the nature and extent of such a conflict, and shall abstain from participating in deliberations or decisions when an issue relating to such interest is discussed;

- disclosing in writing to the Board any contracts of professional services concluded with Elizabeth House by a commercial enterprise in which they hold financial interest;
- disclosing any situation in which personal, family, social or business matters, or their public expression of opinion or other manifestation of favouritism or hostility may affect their objectivity or independence, or appearance thereof, and abstaining from participating in deliberations and decisions around the issue in question.

Confidentiality and Privacy

10. **We respect the confidentiality of clients. We communicate – whether verbally, non-verbally, or in writing – in ways that respect the privacy of individuals, as well as their right to confidentiality.**
    We do this by:
    - always ensuring that confidential information is stored safely and only shared with authorised individuals;
    - never discussing clients in ways or places where the respect for their integrity and right to confidentiality as individuals and as a group might be violated.

11. **We do not discuss confidential agency business with anyone who does not have a legitimate need to know the information. We respect Elizabeth House policies and procedures regarding communication with the media.**
    The obligation to maintain confidentiality extends beyond the period of employment or service, and/or the expiration of the mandate of members of the Board of Directors.

Parental Responsibility and the Importance of Family

12. **We act with the knowledge that parents retain primary responsibility for their children.**
    We do this by:
    - treating the minor client who is a parent as we would treat an adult parent: with the utmost respect;
    - acknowledging that the primary caregiver of a client under 5 years old admitted to the residential program with his or her mother is the child's parent;
    - modelling appropriate behaviour without usurping the role of the parent.

13. **The mother or father who is a direct client of Elizabeth House is always part of the process when decisions are made regarding intervention plans and about services to her or him, or to her or his child.**

14. **We act with the knowledge that family bonds are vital. We encourage grandparents, siblings, members of the extended family and significant others to be involved in the care and services we provide.**
    For all clients, regardless of their status as a minor or as an adult, we do this by:
    - welcoming parents and extended family to activities within Elizabeth House;
    - promoting the involvement of family members in activities with the client, while taking into consideration their particular situation;

- incorporating family issues in our interventions regardless of the feasibility or likelihood of family re-unification;
- providing parents with information about their rights and responsibilities;
- supporting and encouraging them in carrying these out.

For clients who are minors we do this by:

- asking their parent(s) to participate in the decisions concerning their child, wherever possible;
- developing an understanding with their families of how they will be involved in decisions and activities and informed of the client's progress;
- recognizing that fathers play an important role in the life of a child;
- promoting the parents' and family's involvement in their child's daily activities while taking into consideration their particular situation.

Client Needs and Development

We help each client experience success and encourage the fullest possible development of the mother's, the child's and the family's potential.

We do this by:

- identifying and helping others see strength and potential in individual clients, their families, and their natural environment;
- providing opportunities for success, and positive reinforcement for what may appear to be even the smallest of achievements;
- respecting the client's individual pace in working through difficulties;
- drawing upon the strength and contributions of parents, other family members and the larger community in the provision of care and services;
- identifying the special needs of clients and finding ways of having them met;
- encouraging self-reliance, independence and appropriate interdependence;
- maximizing educational opportunities;
- accepting that human development is a life-long process for all.

We recognize the potential vulnerability of the clients we serve and use our authority in an appropriate and responsible manner as we carry out Elizabeth House mandates.

We do this by:

- acting in a non-threatening, non-judgemental, and trustworthy manner, and remaining sensitive to the feelings of others;
- being aware of the power vested in our position;
- understanding the impact of our words, actions, and decisions;
- recognising the potential for abuse;
- making significant decisions in consultation with, and not in isolation from, others (colleagues, supervisors, clients and their families);
- allowing clients and the parents of minor clients to state their disagreement, and supporting them in using the appropriate channels to do so;
- working at resolving conflicts as they arise, and seeking the necessary supports to do so;
- informing clients and their families of their right to make a complaint, and assisting them if requested or required.

We provide care and services according to the individual needs of the client, in the most appropriate setting for the client.

- Clients do not remain in the residential program longer than is necessary to meet the needs assessed at intake or subsequently identified, and the purpose for which placement was provided.
- Recognizing that the driving force for development and has to come from within, we work with the clients to help them achieve their goals. We help them take responsibility and learn to find solutions.

We promote a safe and secure environment.

We do this by:

- involving ourselves in planning, strategizing and implementing ways to create safe and secure environments on a day-to-day basis;
- knowing, respecting, and applying safety and security procedures and informing clients of their existence;
- identifying and acting on any situation which poses a threat to safety or security;
- clearly communicating to colleagues, information which can have an impact on the safety of clients and staff;
- focusing on the prevention of aggression;
- working on conflict resolution in a manner which does not jeopardise the safety of those involved;
- demonstrating that we will not tolerate violence, drugs, alcohol or illegal substances.

We promote responsibility and autonomy.

We do this by:

- intervening when and only when necessary;
- encouraging clients and their families to define their own problems, needs, strengths and service priorities;
- involving clients in the decision-making processes;
- helping clients develop problem-solving abilities, rather than automatically imposing our own solutions;
- developing programs that focus on acquiring skills;
- equipping the client with as much knowledge and information as possible so she or he can make informed choices;
- exploring and identifying potential options and allowing for choices (whenever possible);
- guiding and directing clients without creating dependency;
- modelling appropriate behaviour;
- helping clients understand the consequences of their decisions.

We provide the necessary information and support to allow access to services and resources, and the exercise of individual rights.

We do this by:

- keeping ourselves informed about services, client rights and resources;
- making information about our programs and services available to our clients;

- offering guidance towards appropriate resources;
- realizing that written, verbal, and non-verbal communications are essential in carrying out our duties;
- communicating – whether verbally, non-verbally, or in writing – in ways that improve the quality of our services;
- using clear, accessible language that is non-judgemental and devoid of condescension;
- ensuring that the content and style of all communications, including our body language, are respectful;
- informing clients and families of their right to make a complaint and assisting them if requested or required;
- informing clients and their families about the recommendations we make to various decision-making bodies;
- posting, distributing and explaining the content of, and reasons for, residential program rules and the consequences of failing to respect them;
- providing continuity within our services in accordance with individual intervention plans;
- working with other organizations to ensure complimentary services that meet the needs of our clientele.

In any intervention the protection and interests of the child take precedence over all other considerations. In any conflict between the rights and interests of a child, and the rights and interests of the child's parent, the rights and interests of the child shall prevail.

Application of the Code of Ethics

As employees of Elizabeth House, we incorporate our Code of Ethics and ethical considerations into the decisions that we make, in the way we intervene with our clients and their families, in the way we interact with each other as colleagues and co-workers, and in the way we carry out professional acts. We constantly strive to create an atmosphere of understanding and caring within Elizabeth House.

Avoiding Conflicts of Interest

Employees, volunteers, stagiaires and persons under contract to Elizabeth House are encouraged to discuss situations in which there may be a perceived or a potential conflict of interest with their supervisor or with the Executive Director, so that the situation can be resolved in such a way that no conflict of interest arises.

Reporting Conflicts of Interest

Any person who believes that a conflict of interest may or does exist must bring the situation to the attention of the Executive Director or her or his delegate (for employees, volunteers and persons employed by or under contract to Elizabeth House), or to the attention of the President of the Board of Directors or her or his delegate (for members of the Board, and in the case of a real or potential conflict of interest involving the Executive Director).

Investigating Conflicts of Interest
Should the allegations or situation concern an employee, a volunteer, or a person who has been hired to perform a service for Elizabeth House, the Executive Director shall conduct an inquiry into the situation or allegations, or designate individuals to do so.

Should the situation or allegations concern the Executive Director or a member of the Board of Directors, the President or Vice - President of the board may then designate individuals to conduct inquiries into the allegations or situation. The person in question shall be informed in writing that he or she is the subject of an inquiry.

The results of the inquiry will be submitted in writing to the appointing body. The person under inquiry shall receive a copy of this report.

If a potential conflict of interest is identified, the Executive Director or the Board of Directors shall take steps to ensure that it is avoided. If a conflict is found to exist, they will ensure that it is resolved, and that the clients' rights and interests are upheld.

Disciplinary procedures
Any breach or omission of duty or standard prescribed under this code of ethics may entail the imposition of a sanction or disciplinary measures, which may include a warning, a reprimand, temporary suspension or dismissal, or in the case of a member of the Board of Directors, the temporary suspension of the member, or his or her removal from the Board, according to the seriousness and nature of the derogation.

Should the results of the inquiry result in a recommendation for dismissal, the matter shall be reviewed by a committee of at least two members. For employees of Elizabeth House, the committee shall consist of the Executive Director plus at least one other person appointed by her or him. If the conflict of interest involves the Executive Director, or a member of the Board of Directors, the committee shall consist of at least two members: the President or Vice-President of the Board, plus at least one other person.

All penalties shall be communicated in writing to the individual concerned.

All inquiries and any penalties imposed are to be confidential.

Individuals conducting inquiries as well as the individuals determining and imposing penalties cannot be prosecuted by reason of acts engaged in good faith in the performance of their duties and functions.

Integration of the Code of Ethics
The code of ethics has been developed to help us fulfill our functions as we work together to help our clients. This document codifies much that is already in practice, and aims to clarify any points that might be ambiguous. Staff members, volunteers, stagiaires and contractual workers are encouraged to bring any questions or comments they may have about the code of ethics to their supervisor, or the Executive Director. Board members are encouraged to speak to the President of the Board of Directors, or to the Executive Director.

Clients' Rights

Everyone has rights

There are many laws that govern what a person may do, what a person must do, what he or she cannot do, and what his or her rights are. The Québec Charter of Human Rights, the Civil Code and the Act Respecting Health Services and Social Services directly affect you as a client of Elizabeth House. The Youth Protection Act and the Youth Criminal Justice Act may also apply to you if you are under Youth Protection or placed at Elizabeth House under these laws.

You have the right to

- get an education through the public school system, if you are under 18;
- consult your file, if you are over the age of 14, by following set procedures;
- live in a place where you feel safe;
- have a continuity of care, stable relationships and stable living conditions which meet your needs
- have a lawyer, if you go to court;
- know what services are available, how to find them, and how to use them;
- receive services from Elizabeth House in English;
- get help from a child/youth worker, a counsellor, a social worker, or other professional;
- get help in a way that meets your needs as an individual;
- be treated with courtesy, fairness, respect, and understanding;
- have your opinion taken into account and participate in planning which concerns you;
- know what is happening and what decisions are being made about you.
- have your confidentiality respected so that information about you is protected, and can only be shared among people authorised to do so in order for you to receive treatment or services;
- to make a formal complaint if you are not satisfied with the way you are treated, and get help in doing so, if necessary, and to be supported by the User committee of the organization from which you receive services (the Elizabeth House user committee is called the Committee for Client Satisfaction and Support).
- Be accompanied by a person of your choice in processes affecting you unless this assistance is contrary to your interests, your rights or the rights of others.

Elizabeth House is a rehabilitation centre for young mothers in difficulty. We have two types of clients: direct clients and indirect clients.

- Direct clients are admitted to, or registered in, Elizabeth House programs.
- Indirect clients are not admitted to or registered in Elizabeth House programs, but have a family or emotional connection to direct clients.

ALL clients of Elizabeth House, direct and indirect, have other, specific rights.

As a client of Elizabeth House you have the following rights:

- to be actively involved in the planning and delivery of services to you and your child;
- to be informed as to what is going on, what plans are being made, and what progress your child is making;
- to consult your child's file, within the limits of the applicable laws;
- to get the help you need to understand your rights and responsibilities as a parent;

- to be free from exploitation or an invasion of personal privacy for the purpose of publicity or fund-raising efforts.

Direct clients of Elizabeth House have added rights.
You have the right to:

- know what Elizabeth House rules are, and what could happen to you if you do not follow them;
- get a copy and an explanation of the rules for yourself;
- participate in the development of your service and intervention plans, including setting the goals and objectives of these plans;
- have the goals and objectives of your service and intervention plans explained to you in a way that you understand;
- have your intervention plan reviewed to make sure your needs are being met.

If you are admitted to the residential program have the right to

- live in an age-appropriate environment that meets your developmental needs, with the necessary structure, routine, and rules to ensure care, protection, and security;
- get the medical help you need to stay healthy, and get help getting the medical attention if needed;
- personal privacy, within the rules set out by Elizabeth House, which ensure the protection and safety of all of our clients;
- communicate privately with your parents and/or siblings, unless a judge says you cannot;
- communicate in private with other people, unless the Director of Professional and Rehabilitation Services determines that it is clinically contra-indicated; only a judge or the Executive Director of the CIUSSS can decide this.
- communicate in private with a lawyer, the Director of Youth Protection, the judge or clerk of the court, and/or the Committee for Client Satisfaction and Support by meeting with them in person, or speaking to them by phone or by writing to them;
- to get help in preparing for the change when you to move from Elizabeth House to another place.

If your baby or child is admitted with you, he or she has the same rights.

Having rights also means having responsibilities
In order to make the best possible use of the services available at Elizabeth House you must acknowledge that you have some responsibilities along with your rights.

These responsibilities include:

- respecting the rights of those who work at or receive services from Elizabeth House by respecting their right to safety, privacy, confidentiality and to be treated with courtesy, fairness, respect, and understanding;
- being involved in the planning for the services you receive;
- working with staff in finding solutions to problems;
- knowing and following the rules of the program in which you are involved;
- if you are dissatisfied with something, to speak up and be willing to work toward resolving the conflict.