



RAPPORT ANNUEL 2018-2019



TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	5
MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA MAISON ALINE-CHRÉTIEN	7
MAISON ALINE-CHRÉTIEN	9
MISSION	9
VALEURS	9
CORPORATION DES TROIS COLOMBES.....	10
COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	10
FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2018-2019	11
STATISTIQUES D'ACTIVITÉS	15
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE	16
RAPPORT D'ANALYSE DES INCIDENTS ET ACCIDENTS	18
RAPPORT DE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ	19
RESSOURCES HUMAINES	21
RAPPORT ANNUEL DE LA FORMATION DE BASE ET CONTINUE.....	21
MEMBRES DU PERSONNEL AU 30 JUIN 2019	22
BÉNÉVOLES AU 30 JUIN 2019	23
BÉNÉVOLES AU 30 JUIN 2019 (SUITE)	24
FINANCEMENT	25
RÉSULTATS FINANCIERS - LA MAISON DES 3 COLOMBES 2014	25
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	27
PROVENANCE DES DONS	28
ANNEXES I.....	I
QUESTIONNAIRES AUX RÉSIDENTS (A).....	I
QUESTIONNAIRE AUX RÉSIDENTS (B)	II
ANNEXES II	III
QUESTIONNAIRES AUX PROCHES (A)	III
QUESTIONNAIRES AUX PROCHES (B)	IV
ANNEXE III	V
RAPPORT D'ANALYSE DES INCIDENTS ET ACCIDENTS	V
ANNEXE IV	XII
TÉMOIGNAGE DES FAMILLES	XII
TÉMOIGNAGE DES FAMILLES LORS DE LA JOURNÉE COMMÉMORATIVE.....	XV
LEXIQUE	XVI

MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La Maison Aline-Chrétien a terminé au cours des dernières semaines sa première année complète d'opération. Que d'événements marquants se sont produits depuis l'ouverture. Lorsque je me promène et que je rencontre des gens de la région, tous ceux, qui ont entendu parler de la Maison Aline-Chrétien ou qui ont eu un proche qui y a séjourné, sont unanimes pour me dire à quel point cette Maison de soins palliatifs remplit sa mission et répond à un besoin essentiel pour notre population.

Et que dire de l'activité commémorative qui s'est tenue avec les familles des personnes décédées à la Maison Aline-Chrétien durant l'année. Elle fût à l'image de ce que nous voulions faire; un moment d'échanges, de rencontres, de souvenirs et de respect. Ce fût un réel plaisir pour nous du Conseil d'administration de revoir ces personnes et de pouvoir échanger avec elles.

En tant que présidente du Conseil d'administration de la Corporation des Trois-Colombes, je suis fière du chemin parcouru depuis le début par toutes les personnes qui ont contribué à la mise en place de cette Maison de soins palliatifs établie dans un cadre enchanteur. Qu'il s'agisse du personnel de la Maison, des bénévoles qui y œuvrent, ce sont tous des gens de cœur qui méritent toute ma reconnaissance pour le travail d'accompagnement qu'ils font auprès des résidents et des membres de leur famille. Un merci également aux membres du Conseil d'administration qui continuent de s'impliquer dans la gestion de la Maison.

Bien sûr, tout n'est pas terminé et du travail reste à accomplir. Je suis persuadée qu'avec l'enthousiasme, l'engagement et le respect de toutes les personnes qui contribuent de près ou de loin à faire vivre la Maison Aline-Chrétien et à lui donner une âme, nous en ferons un lieu exceptionnel pour accueillir les personnes en fin de vie et leur famille dans le respect et la quiétude.

Merci aux artisans qui ont rendu ce projet possible. Merci aux personnes qui se dépensent sans compter pour lui donner une âme et merci à vous, gens de la communauté qui croyez et soutenez sa mission.



*Lise Landry
Présidente du Conseil
d'administration
La Corporation des Trois Colombes*

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA MAISON ALINE-CHRÉTIEN

Et oui! Nous avons terminé il y a peu de temps notre première année d'opération complète. Cette année fut une suite de premières fois! La première tempête hivernale, la première période du Temps des Fêtes, la première activité commémorative avec les familles, le premier exercice de planification stratégique avec le Conseil d'administration, la première année complète au plan budgétaire. Bref une série de premières fois parfois préoccupantes ou émotives mais oh combien enrichissantes. Toutes ces situations ont permis aux membres de l'équipe de s'approprier, de s'apprécier et de découvrir à quel point on peut, lorsqu'on travaille en équipe, bâtir quelque chose de plus grand que soi.

Parmi les événements qui se sont produits au cours de la dernière année, deux ont retenu particulièrement mon attention. Le premier, la période du Temps des Fêtes qui est particulière pour tout le monde. Imaginons-nous maintenant qu'elle se vive dans une Maison de soins palliatifs. Dans les semaines précédentes, des décorations extérieures avaient été installées sur les lampadaires et des guirlandes sur la rampe pour personnes à mobilités réduites. A l'intérieur, un sapin avait été monté dans l'entrée et différentes décorations avaient été installées dans le salon et les corridors. Au sous-sol, d'autres sapins, couronnes et aménagements décoraient les lieux et donnaient un air chaleureux. Le soir du 24 décembre, grâce à la générosité de membres de la Direction, du personnel et des bénévoles, un délicieux repas fut servi aux résidents et à leur famille, agrémenté par la présence d'un musicien, fils d'une personne récemment décédée. Ce fût magique!

L'autre événement s'est produit le 15 juin dernier et réunissait les membres des familles des personnes décédées au cours de l'année. Près de 200 personnes, membres des familles, membres du personnel, membres du Conseil d'administration, bénévoles s'étaient donnés rendez-vous pour vivre ce moment privilégié. Un moment pour se rappeler mais également un moment pour fraterniser. Différentes activités étaient prévues qui visaient à aider les personnes présentes à tourner la page et à passer à une autre étape. Ainsi, les personnes étaient invitées à placer dans un coffre un souvenir représentatif de la personne défunte, coffre qui fût enfoui au pied d'un arbre qui deviendra l'arbre des défunts de 2018-2019. L'autre moment fort, la remise par des membres du personnel et des bénévoles d'un bougeoir identifié au nom du défunt. Beaucoup d'émotions, mais également beaucoup de fraternité et d'amour.

En organisant cette activité commémorative, nous voulions célébrer la vie et permettre aux personnes présentes de se revoir et de revenir sur ces lieux qui ont accueillis leur proche à un moment si important de leur vie. Mission accomplie.

Au cours de la prochaine année, l'équipe de Direction ainsi que les membres du Conseil d'administration travailleront à la mise en place de la planification stratégique adoptée par le Conseil d'administration lors de sa réunion du 22 mai 2019. Pour la première fois cette année, les administrateurs ont tenu un exercice de réflexion visant à déterminer les

grands axes de développement de la Maison Aline-Chrétien pour les trois prochaines années. Parmi les éléments retenus, il faut noter la pérennité, le financement, le maintien de la qualité des soins et des services, la gestion des ressources humaines, le développement et les communications.

En guise de conclusion, l'année 2018-2019 aura été riche d'événements marquants qui ont contribué à donner vie à la Maison Aline-Chrétien. Grâce à l'engagement et à la générosité des membres du personnel et des bénévoles, nous sommes à bâtir une Maison de soins palliatifs exceptionnelle qui offre des soins et des services d'une très grande qualité aux gens de la région. Merci à vous tous qui contribuez à cette mission. Merci également aux membres du Conseil d'administration pour leur écoute et leur engagement à cette cause.

7 août 2019



Yves Arseneault
Directeur général
Maison Aline-
Chrétien

MAISON ALINE-CHRÉTIEN

Lors d'une rencontre de type *Lac à l'épaule* qui s'est tenue le 12 janvier 2019, le Conseil d'administration de la Corporation des Trois Colombes a fait un exercice de réflexion afin de s'assurer que la mission de la Corporation ainsi que ses valeurs déterminées au tout début de la création de la Corporation soient toujours pertinents. Cette réflexion l'a amené à modifier sa mission ainsi que ses valeurs.

MISSION

La mission de la Corporation des Trois Colombes, par l'entremise de la Maison Aline-Chrétien, est d'offrir gratuitement l'accès à huit lits de soins palliatifs pour accompagner les personnes (adultes ou enfants) atteintes d'une maladie incurable, ayant une espérance de vie de moins de deux mois.

*L'équipe de la Maison accueille et soutient la personne en fin de vie ainsi que ses proches. Ces derniers doivent vivre cette période de fin de vie dans une atmosphère de respect et de dignité. Le personnel et les bénévoles veillent à reproduire l'ambiance chaleureuse et réconfortante d'une maison familiale et valorise le respect de l'intimité, des valeurs **et des croyances** de chacun.*

VALEURS

PRIMAUTÉ DE LA PERSONNE : Accorder à la personne qui reçoit les soins toute l'attention nécessaire à son état, que ce soit par l'écoute, les paroles et les gestes posés à son égard; la personne devient le centre absolu de toute intervention.

RESPECT : Prendre le temps nécessaire pour répondre aux attentes de la personne malade. Les gestes et les paroles précipités peuvent heurter la fragilité et la sensibilité de la personne et même créer un malaise avec la famille.

COMPASSION : Ressentir de la compassion c'est comprendre l'autre et ce qu'il vit, c'est aussi voir et entendre les souffrances auxquelles il est soumis, qu'elles soient physiques ou émotionnelles, sans pour autant tomber dans la pitié. **Elle se manifeste par la qualité de la présence où la disponibilité et la serviabilité peuvent être ressenties.**

INTÉGRITÉ : Agir de façon conséquente à nos valeurs fondamentales. Elle se démontre par l'honnêteté, la transparence et la confiance. Elle suppose de respecter nos engagements et d'être responsable de nos paroles et de nos actes.

CORPORATION DES TROIS COLOMBES

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Madame Lise Landry	Présidente
Madame Louise Lafrenière	Vice-présidente
Monsieur Michel Marchand	Secrétaire
Monsieur Raymond Forest	Trésorier
Madame Louise Bellemare	Administratrice
Madame Jacinthe Marchand	Administratrice (membre représentant l'organisme Albatros-Centre Mauricie)
Monsieur Denis Bouvette	Administrateur
Monsieur Guy Pellerin	Administrateur
Monsieur Paul Désaulniers	Administrateur
Monsieur Gaétan Bégin	Administrateur (membre représentant la Table médicale territoriale)

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2018-2019

✚ CONFÉRENCE DE PRESSE – FAMILLE COSSETTE

Le 17 août 2019, une conférence de presse avait lieu au cours de laquelle nous annonçons la participation de la Famille Cossette bien connue à Shawinigan à une activité de financement au profit de la Maison Aline-Chrétien qui s'est tenu le 22 septembre 2018. Cette activité, un souper gastronomique avec soirée musicale a connu un très grand succès, permettant d'amasser plus de 61 000\$



✚ CONFÉRENCE DE PRESSE – LUC MAURICE



Le 7 septembre, conférence de presse de la Fondation Luc Maurice, au cours de laquelle son président, monsieur Luc Maurice, haut dirigeant des Jardins du Campanile de Shawinigan, annonçait une contribution de 36 000 \$ à la Maison Aline-Chrétien auxquels s'est ajouté un montant de 15 000 \$.

✚ ARRIVÉE DES PREMIERS LITS

Le 19 octobre, livraison de 2 lits électriques pour débiter le renouvellement du parc de lits utilisés à la Maison. Ces lits améliorent le confort des résidents tout en facilitant le travail du personnel et des bénévoles. Quatre autres lits seront livrés au cours du mois de mars 2019 et les deux derniers au cours de l'été. Un investissement de près de 35 000\$.

✚ COCKTAIL DÎNATOIRE

Activité reconnaissance le 19 décembre visant à souligner la contribution des personnes dont le mandat au conseil d'administration se terminait, le travail des présidents sortant de la campagne de financement, madame Jackie Chauvette et monsieur Guy Pellerin et annoncer la nomination des nouveaux présidents de la campagne, messieurs Guy, Christian et Louis Jacob de Meubles Jacob.

✚ PREMIER HIVER

Même s'il débute aujourd'hui 21 décembre, l'hiver est déjà bien actif. Beaucoup, beaucoup de travail à faire pour assurer le déneigement des accès de même que le dégagement de la couverture pour assurer la sécurité des visiteurs, des membres du personnel et des bénévoles de même que des résidents.



✚ REMISE DES DOCUMENTS DE L'AGRÈMENT

Date importante que le 8 janvier 2019. C'est cette journée que nous remettons aux dirigeants du CIUSSS MCQ, les documents qui nous permettront d'obtenir l'agrément de la Maison par le Ministère de la Santé et des Services sociaux, étape obligatoire au maintien de notre financement.

✚ ACTIVITÉ AVEC LES DONATEURS MAJEURS

Le 10 janvier, rencontre avec les donateurs majeurs de la Maison afin de leur faire connaître les résultats de la campagne de financement à laquelle ils ont participé ainsi que les perspectives de la prochaine année.

✚ PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Rencontre du conseil d'administration le 12 janvier afin d'élaborer une planification stratégique triennale visant à assurer le développement de la Maison au plan de la qualité des soins et des services de même qu'au plan des ressources humaines, financières et matérielles.

✚ RENCONTRE AVEC LES RETRAITÉS D'HYDRO-QUÉBEC

Rencontre de la Présidente, Mme Lise Landry, du Directeur médical, Dr Gaétan Bégin et du Directeur général, M. Yves Arseneault avec les retraités d'Hydro-Québec de la région afin de leur faire connaître les services offerts à la Maison Aline-Chrétien.



✚ CONFÉRENCE DE PRESSE – FRÈRES JACOB ET DÉFILÉ DES CÉLÉBRITÉS



Conférence de presse le 12 mars annonçant la nomination des trois co-présidents d'honneur de la campagne majeure de financement, les frères Christian, Louis et Guy Jacob bien connus dans la région ainsi que la tenue d'un défilé des célébrités le 24 avril et qui permettra d'amasser 42 000\$ au profit de la Maison Aline-Chrétien.

✚ LANCEMENT DE LA LOTO-VOYAGE



Lancement de la Loto-voyage le 20 mars. Trois tirages permettant de gagner des crédits-voyage d'un montant de 1 500,00 \$ chacun. Les billets sont au coût de 150,00 \$.

✚ DÉCISION DU TAT – TAXES

Décision de la Commission municipale du Québec répondant favorablement à une demande de reconnaissance aux fins d'exemption des taxes foncières formulées par la Maison Aline-Chrétien. Cette décision permet à l'organisme de ne pas payer de taxes foncières à la Ville de Shawinigan.

✚ ARRIVÉE DE LAURIER

Suite au départ annoncé de Guy Pilote, coordonnateur des bénévoles depuis l'ouverture de la Maison le 17 avril, Laurier Lemire, cadre retraité du réseau de la santé entre en poste le 1^{er} avril.



✚ 5@7 DU PREMIER ANNIVERSAIRE

Tenue d'un 5@7 avec le personnel et les bénévoles le 25 avril pour souligner le premier anniversaire de l'ouverture de la Maison Aline-Chrétien.

✚ CORVÉE PRINTANIÈRE



Corvée printanière à la Maison. Durant plus de trois heures, près de 20 personnes ont ramassé les feuilles mortes et les branches mortes, souvenir de la tempête de verglas et balayé les entrées afin de rendre agréable et propre les environs de la Maison.

✚ TRAVAUX SUR LA TERRASSE

3 juin, début des travaux visant à doter la Maison Aline-Chrétien d'une terrasse extérieure permettant aux résidents et à leur famille de profiter de l'environnement magnifique de la Maison. Il est également possible d'amener les résidents alités à l'extérieur. Des tables et des parasols ont été ajoutés.

✚ DÉCÈS DE MONSIEUR FERNAND LACOMBE

Décès le 8 juin d'un généreux donateur de la Maison, monsieur Fernand Lacombe.

+ FOIRE EN VILLE

Participation le 8 juin de membres du personnel et de membres du conseil d'administration à la Foire en ville, gigantesque marché aux puces qui se tient à Shawinigan.

+ 5@7 DES BÉNÉVOLES

Un 5@7 est organisé le 14 juin afin de souligner le travail des bénévoles qui ont travaillé au nettoyage de la Maison et à l'organisation des différentes activités de financement. Un grand merci à ces personnes de cœur.

+ ACTIVITÉ DU 15 JUIN 2019



200 personnes sont présentes le 15 juin à la première activité commémorative pour les familles des personnes décédées à la Maison. Plantation d'un arbre, envol de colombes et remise d'un souvenir personnalisé ont permis aux familles de revivre les bons moments passés à la Maison Aline-Chrétien.

Au cours de la dernière année, la Maison Aline-Chrétien a également été très présente sur les médias sociaux. Les affichages de postes, les demandes de bénévoles pour de menus travaux, les conférences de presse, les activités de toutes sortes, tout cela a fait l'objet de publications sur la Page Facebook de la Maison Aline-Compte qui compte actuellement près de 2 000 membres. Certaines de ces publications ont été partagées près de 300 fois et ont été vues par près de 16 000 personnes. Tous mes remerciements aux personnes qui, jour après jour, assurent la présence de la Maison Aline-Chrétien sur ces médias qui sont de plus présents dans notre société.

STATISTIQUES D'ACTIVITÉS

Au cours de la période du 1^{er} juillet 2018 au 30 juin 2019, la Maison Aline-Chrétien a obtenu les résultats suivants :

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Nombre d'admissions : 141 ❖ Nombre de femmes : 73 ❖ Nombre d'hommes : 68 	<h3 style="text-align: center;">Admissions</h3> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Genre</th> <th>Nombre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre d'hommes</td> <td>68</td> </tr> <tr> <td>Nombre de femmes</td> <td>73</td> </tr> </tbody> </table>	Genre	Nombre	Nombre d'hommes	68	Nombre de femmes	73						
Genre	Nombre												
Nombre d'hommes	68												
Nombre de femmes	73												
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Moyenne d'âge – femmes : 79 ans ❖ Moyenne d'âge – hommes : 68 ans 	<h3 style="text-align: center;">Moyenne d'âge</h3> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Genre</th> <th>Moyenne d'âge (ans)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Femmes</td> <td>79</td> </tr> <tr> <td>Hommes</td> <td>68</td> </tr> </tbody> </table>	Genre	Moyenne d'âge (ans)	Femmes	79	Hommes	68						
Genre	Moyenne d'âge (ans)												
Femmes	79												
Hommes	68												
<p>Provenance par territoire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ville de Shawinigan : 106 ➤ MRC de Maskinongé : 12 ➤ MRC de Mékinac : 10 ➤ MRC Les Chenaux : 9 ➤ Autre : 4 	<h3 style="text-align: center;">Provenance par territoire</h3> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Territoire</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Provenance par territoire : Ville de Shawinigan</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>MRC de Maskinongé</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>MRC de Mékinac</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>MRC Les Chenaux</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Autre</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table>	Territoire	Pourcentage	Provenance par territoire : Ville de Shawinigan	75%	MRC de Maskinongé	9%	MRC de Mékinac	7%	MRC Les Chenaux	6%	Autre	3%
Territoire	Pourcentage												
Provenance par territoire : Ville de Shawinigan	75%												
MRC de Maskinongé	9%												
MRC de Mékinac	7%												
MRC Les Chenaux	6%												
Autre	3%												
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Jours-présence : 1 923 ❖ Nombre d'heures de bénévolat : 8 278,25 ❖ Nombre de bénévoles : 76 ❖ Nombre d'heures faites par les bénévoles par jour : 22,7 heures ❖ Durée moyenne de séjour : 13,9 jours ❖ Taux d'occupation : 60,9 % ❖ Nombre d'admission : 141 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Nombre de sédations palliatives continues administrées : 30 ❖ Nombre de décès : 134 ❖ Nombre de départ : 2 ❖ Aide médicale à mourir demandées : 11 ❖ Nombre d'aides médicales à mourir administrées : 8 ❖ Raison de non administration d'aide médicale à mourir : 2 décès avant de la recevoir et 1 changement d'avis. 												

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Au cours de la dernière année, nous avons procédé à l'envoi de questionnaires de satisfaction aux résidents et aux proches afin de connaître leur niveau de satisfaction face aux soins et services dispensés à la Maison Aline-Chrétien.

Cette démarche s'inscrit dans un processus d'évaluation et d'amélioration de la qualité des soins et des services tout en faisant partie du processus d'agrément auquel la Maison Aline-Chrétien est soumise.

QUESTIONNAIRES AUX RÉSIDENTS (N=17)

Nous avons mis à la disposition des résidents un questionnaire de satisfaction qui leur est spécifiquement dédié. Les résultats compilés démontrent un niveau de satisfaction de 99,5 %. Toutes les réponses ont obtenu la cote la plus élevée (5) sauf 3 qui ont obtenu la cote élevée (4). Ces questions sont les suivantes :

- Le personnel ou les bénévoles m'ont fait visiter les lieux afin que je puisse me familiariser avec mon environnement – 1 répondant
- Le personnel répond rapidement à mes besoins. – 1 répondant
- Je suis bien accompagné par les bénévoles dans mon cheminement vers la mort. – 1 répondant

Les résidents avaient également la possibilité de fournir des commentaires. Ceux-ci figurent à l'Annexe I du rapport. Ils ont été reproduits intégralement mais l'identité des personnes a été caviardée.

Voir tableau ANNEXE I

QUESTIONNAIRES AUX PROCHES (N=41)

Dans le cas des questionnaires aux proches des résidents, nous avons choisi d'envoyer un questionnaire à tous les 3 résidents, ce qui excède la norme prescrite d'un questionnaire à tous les 5 résidents, donc 41 questionnaires ont été envoyés. De ce nombre, nous avons un taux de réponse de 87,8 % soit 36 questionnaires complétés. La très grande majorité des réponses a obtenu la cote la plus élevée (5), un certain nombre a obtenu la cote élevée (4) alors que deux réponses ont obtenu la cote moyenne (3). Le niveau de satisfaction se situe à 98,5 %.

Les questions ayant eu une cote de 3 feront l'objet d'un plan d'action spécifique. Les bénévoles et les membres du personnel seront sensibilisés à nouveau à ces éléments. Les énoncés sont les suivants :

- Le personnel et les bénévoles nous ont fait visiter les lieux afin que nous puissions nous familiariser avec l'environnement.
- Le personnel nous informait des services que nous pouvions obtenir à la Maison Aline-Chrétien ou dans d'autres organismes si tel était le besoin.

Les membres des familles avaient également la possibilité de fournir des commentaires. Ceux-ci figurent à la suite de la compilation et ont été reproduits intégralement mais l'identité des personnes a été caviardée. Ils seront également présentés au personnel afin que les éléments, qui devraient faire l'objet d'une attention particulière, soient pris en compte lors de la prestation des soins et services.

Concernant les plaintes ou les différends, aucun n'a été déposé à l'une ou l'autre des instances que ce soit par l'entremise des gestionnaires de la Maison Aline-Chrétien, auprès de la responsable des différends, indépendante de la Maison ou auprès du CIUSSS MCQ.

En conclusion, nous considérons qu'après seulement une année d'opération, d'excellents résultats ont été obtenus. Nous sommes assurément sur la bonne voie. Du travail reste cependant à faire notamment sur les éléments suivants :

- S'assurer que les familles et les résidents, si leur condition le permet, font une visite de la Maison afin de se familiariser avec les installations. Cette visite pourrait être faite soit par un des membres du personnel, de la Direction ou un bénévole.
- S'assurer d'être à l'écoute des familles quant à leurs éventuels besoins d'accompagnement et ne pas hésiter à les mettre en contact avec les ressources qui pourraient les aider à cheminer ou selon la teneur de leurs propos ou réactions, demander l'assistance et la présence de l'intervenante sociale.

D'autre part, malgré que les résultats obtenus aient été bons sur ces points, nous considérons qu'il serait souhaitable de réévaluer, lors du décès, notre approche aux familles. S'assurer qu'elles ont le soutien requis et qu'une information complète, sur la suite des événements, leur est communiquée de façon à ce qu'elles se sentent supportées adéquatement.

Voir tableau ANNEXE II

RAPPORT D'ANALYSE DES INCIDENTS ET ACCIDENTS

Au cours de l'année 2018-2019, nous avons connu 59 événements et 6 incidents. Chacun de ces événements a fait l'objet d'un rapport et d'une analyse par la Coordonnatrice des soins. Les interventions requises ont été faites auprès des personnes concernées mais force est de constater qu'il faut souvent revenir et répéter les mêmes choses quand il est question notamment des erreurs de médicaments, le nombre de résidents n'ayant pas d'incidence sur la fréquence.

Les deux causes principales relevées sont les chutes avec 31 événements et les erreurs de médicaments avec 28 événements. Les constats suivants ont été faits :

CONCERNANT LES CHUTES :

- La cueillette d'informations faite à l'arrivée permet d'identifier ceux qui sont à risque de chutes. Dans ce cas, il importe de privilégier pour ces personnes, les lits (6 sur 8) qui disposent d'un système de détection de sortie de lit. Si aucun de ces lits n'est disponible, il faut envisager le changement dès qu'un se libère.
- Les chaussures et vêtements non adaptés pour les personnes à risque entraînent souvent des chutes. Il faut insister auprès des familles pour qu'elles fournissent des chaussures antidérapantes ou des vêtements à la bonne taille pour leur proche.
- En tout temps, la vigilance est de rigueur. Certains résidents croient qu'ils sont encore capables de se lever ou de se déplacer sans aide, ce qu'ils faisaient parfois peu de temps avant d'être accueillis à la Maison Aline-Chrétien. D'autres ne veulent carrément pas déranger le personnel malgré les consignes contraires à cet effet. En tout temps, il importe de demeurer vigilant et de s'assurer, si possible, de la présence auprès des personnes à risque de chutes, d'un membre du personnel ou d'un bénévole.

CONCERNANT LES ERREURS DE MÉDICAMENTS :

- Médicament retrouvé dans la chambre (ex : sur le lit ou par terre), s'assurer avant de quitter la chambre que le résident a bien pris tous ses médicaments avant de quitter la chambre.
- Erreur quant au médicament, au dosage, toujours s'assurer de respecter les « 7 bons ».
- Erreur liée à la préparation du médicament, s'assurer de bien consigner le moment de l'administration, de bien retranscrire les informations, tel que le prévoit la politique (PO-2018-11-04).

RAPPORT DE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

L'année 2018-2019 aura vu plusieurs points d'amélioration continue de la qualité se mettre en place. Ainsi, faisant suite aux activités déjà entreprises à la fin de l'année précédentes, les rencontres se sont poursuivies avec les responsables d'Albatros Centre-Mauricie. On se souviendra que ces rencontres avaient débuté dans le but d'améliorer le partage d'expertise entre les membres du personnel et les bénévoles au bénéfice de l'amélioration de la qualité des soins dispensés.

Le comité s'est donc réuni à deux occasions, soit le 1^{er} mars et le 13 juin 2018. Il réunissait la Coordonnatrice des soins, les responsables d'Albatros Centre-Mauricie, deux bénévoles et deux membres du personnel. Les objectifs visés par cette démarche étaient de :

- ➔ Faciliter l'intégration et la contribution des bénévoles dans l'équipe de soins.
- ➔ Avoir une compréhension commune du rôle et des responsabilités des bénévoles.
- ➔ Échanger sur le contenu de la routine quotidienne des bénévoles et procéder aux ajustements.
- ➔ Déterminer le mode de transmission de l'information au personnel et aux bénévoles.
- ➔ Convenir du mécanisme de communication pour la gestion des horaires.

Aux termes des discussions, il a été convenu de donner un caractère de permanence au comité dans le but d'élargir les travaux sur d'autres sujets notamment le suivi des résultats des sondages qualité auprès des résidents et de leur famille.

Une formation destinée aux bénévoles à l'accueil a également été préparée et donnée à ces personnes au cours de la dernière année. Il s'agissait d'une formation de 9 heures qui a été dispensée à 12 personnes. Comme ces personnes, de par la disposition des lieux, sont en contact constant avec les résidents et les membres des familles, il est apparu évident aux yeux du Coordonnateur des bénévoles d'offrir cette formation de 9 heures aux bénévoles à l'accueil.

L'an dernier, lors de l'ouverture de la Maison, nous avons constaté que des erreurs au niveau de la préparation ou de la dispensation des médicaments se produisaient. Nous avons identifié qu'une méconnaissance commune des fonctionnements respectifs étaient la cause de ces erreurs. Nous avons donc entrepris des démarches avec la pharmacie communautaire avec laquelle nous avons une entente. Ces discussions ont porté sur l'identification des médicaments, leur conditionnement de même que la posologie. Une visite à la Maison Albatros à Trois-Rivières a également eu lieu avec ce pharmacien propriétaire afin de pouvoir convenir de règles de fonctionnement partagées et convenues. Conséquence de cette démarche, de meilleurs échanges, une plus grande satisfaction de toutes parts et une plus grande qualité quant à la gestion des processus entourant la dispensation des médicaments.

Au début de l'année 2018, la Maison était ouverte depuis 3 mois. Malgré la somme de travail colossale qui avait été abattue, plusieurs choses restaient à mettre en place, à installer, à acheter ou à planifier. L'année 2018-2019 a donc en partie porté sur ces éléments qui avaient tous en commun d'assurer la bien-être et la satisfaction des résidents et de leur famille. Ainsi

en octobre 2018, nous avons procédé à l'achat de deux nouveaux lits électriques pour remplacer ceux vieillissants que nous avions et qui n'étaient plus sécuritaires. Ces lits, combinés à l'achat de nouveaux matelas thérapeutiques améliorent grandement le confort des résidents. L'achat de 4 autres lits a eu lieu en mars 2019 et l'achat des deux dernier est prévus pour les premières semaines du mois de juillet.

Afin de répondre davantage aux besoins des familles, nous avons également revu le fonctionnement du service de l'alimentation de façon à pouvoir fournir aux familles galettes, biscuits et tartelettes. En plus d'assurer des revenus pour la Maison, cela répond à une demande des familles qui comprenaient qu'on ne puisse assurer un service de restauration complet mais qui souhaitaient avoir un petit quelque chose à se mettre sous la dent.

Finalement, avec les beaux jours du printemps, nous avons entrepris la construction d'une terrasse extérieure pouvant accueillir les résidents mêmes alités et leur famille. Des tables, des chaises et des parasols ont été achetés pour donner une impression d'espace et de liberté. Les premiers commentaires sont très positifs.

L'année 2018-2019 aura permis de réaliser une foule de projets. Des projets d'aménagement certes mais également des projets visant à améliorer la qualité des soins et des services offerts ainsi que la satisfaction des résidents et de leur famille lors de leur passage à la Maison Aline-Chrétien.

Au cours de la prochaine année, les travaux du Comité permanent bénévoles – membres du personnel vont se poursuivre. Nous voulons également mettre en place un comité d'amélioration continue avec les membres du personnel.

RESSOURCES HUMAINES

RAPPORT ANNUEL DE LA FORMATION DE BASE ET CONTINUE

Au cours de l'année 2018-2019, les efforts ont porté beaucoup sur la mise en place de la Maison. Notre ambition était grande de mettre en place une structure plus organisée en matière de développement des ressources humaines. Cependant, le quotidien nous a rattrapé, nous forçant à développer des activités de formation davantage en réaction qu'en pro action.

Nous corrigerons le tir en 2019-2020. Malgré cela, nous avons dispensé les formations suivantes au cours de l'année.

FORMATION POUR LES BÉNÉVOLES

Formation de 9 heures pour les bénévoles à l'accueil portant sur les sujets suivants.

- L'approche en soins palliatifs
- Aspects éthiques et juridiques
- Besoins psychosociaux
- Besoins spirituels
- Évolution de la maladie, agonie, décès

Douze personnes ont participé aux 3 rencontres de 3 heures. Une nouvelle cohorte devrait débiter à l'automne 2019.

FORMATION PDSB

Durant le printemps, une formation PDSB a été donnée à 8 employés. Une deuxième session devait se dérouler en juin mais comme cette formation comporte une bonne part d'exercices qui requièrent l'utilisation d'un lit et que toutes les chambres de la Maison étaient occupées, nous avons dû reporter. Ce sera repris à l'automne.

FORMATION RCR

Une formation RCR visant la ré accréditation a été offerte au personnel. Cinq personnes s'en sont prévaluées. Cohortes supplémentaires à prévoir en 2019-2020.

MAISON VICTOR-GADBOIS

Trois groupes d'employés se sont rendu à la Maison Victor-Gadbois à Beloeil afin de partager le quotidien du personnel. Plusieurs constats intéressants sont soulevés. Cependant, le rapport coût-bénéfice n'est pas là et les rencontres ne se reproduiront plus.

STAGIAIRES

Au cours de l'année, nous avons reçu 4 stagiaires du Collège Shawinigan en dernière année de Techniques de soins infirmiers. Ils ont apprécié leur séjour et envisagent de déposer leur candidature pour un emploi l'automne prochain.

MEMBRES DU PERSONNEL AU 30 JUIN 2019

M. Yves Arseneault	Directeur général		
Mme Louise Rousseau	Coordonnatrice des soins infirmiers		
M. Laurier Lemire	Coordonnateur des bénévoles		
Mme Louise Bourassa	Infirmière	Mme Nathalie Baril	Infirmière auxiliaire
Mme Chantal Bureau	Infirmière	Mme Lyne Boily	Infirmière auxiliaire
Mme Louise Déry	Infirmière	Mme Annie Cayouette	Infirmière auxiliaire
Mme Audrey-Anne Déziel-Léveillé	Infirmière	M Martin Généreux	Infirmier auxiliaire
Mme Isabelle Garceau	Infirmière	Mme Mélissa Leclerc	Infirmière auxiliaire
Mme Clémence Gravel	Infirmière	Mme Nancy St-Pierre	Infirmière auxiliaire
M. Alain Leclerc	Infirmier	Mme Marie-Soleil Trudel	Infirmière auxiliaire
Mme Yolande Milette	Infirmière	Mme Renée Adam	Préposée aux bénéficiaires
M. Sylvain Milot	Infirmier	Mme Manon Fugère	Préposée aux bénéficiaires
Mme Isabelle Noël	Infirmière	Mme Louise Giroux	Préposée aux bénéficiaires
Mme Stéphanie Paquette	Infirmière	Mme Stéphanie Jobin	Préposée aux bénéficiaires
Mme Johanne Payette	Infirmière	Mme Mélanie Lefebvre	Préposée aux bénéficiaires
Mme Laëny Rosier	Infirmière	M Robert Payette	Préposée aux bénéficiaires
Mme Colette Tardif	Infirmière	Mme Sylvie Sauvageau	Préposée aux bénéficiaires
Mme Pascale Tessier	Infirmière	Mme Claire Lemarier	Agente administrative
Mme Priscille Théroux Laroche	Infirmière	M Sylvain Houle	Préposé à l'entretien ménager
		Mme Lucie Paris	Responsable de l'alimentation

BÉNÉVOLES AU 30 JUIN 2019

Mme Marie Beaubien	Bénévole aux soins (Albatros)	M Lucie Dussault	Bénévoles aux soins (Albatros)
Mme Claire Bélisle	Bénévole aux soins (Albatros)	Mme Christiane Flageole	Bénévole aux soins (Albatros)
Mme Louise Bellemare	Bénévole à l'accueil	Mme France Gagné	Bénévole à l'accueil
Mme Marie-Paule Bertrand	Bénévole à l'accueil	Mme Carolane Gagnon	Bénévole à l'accueil
Mme Karine Bissonnette	Bénévole aux soins (Albatros)	Mme Nicole Gagnon	Bénévole aux soins (Albatros)
Mme Lyne Boucher	Bénévole à l'accueil et aux soins (Albatros)	Mme Denise Gagnon-Hébert	Bénévole à l'accueil
Mme Stéphanie Bournival	Bénévole à l'accueil	Mme Francine Gélinas	Bénévole à l'accueil
Mme Jacqueline Bouvette	Bénévole à l'accueil	Mme Manon Gélinas	Bénévole à l'accueil
M Jean-Benoît Bruneau	Bénévole aux soins (Albatros)	Mme Claire Gervais	Bénévole à l'accueil
Mme Sylvie Bureau	Bénévoles aux soins (Albatros)	Mme Anne Godbout	Bénévole à l'accueil
Mme Helen Buki	Bénévole à l'accueil	Mme Catherine Héroux	Bénévole à l'accueil
Mme Andrée Champagne	Bénévole à l'accueil	Mme Louise Jacques	Bénévole à l'accueil
M Michel Charles	Bénévole à l'entretien	Mme Diane Lacroix	Bénévole à l'alimentation
Mme Lise Châteauvert	Bénévole à l'accueil	M Gilles Lafrenière	Bénévole à l'accueil
Mme Line Cossette	Bénévole à l'accueil	Mme Hélène Lamarche	Bénévole à l'accueil
Mme Pierrette Désaulniers	Bénévole à l'accueil et aux soins (Albatros)	Mme Sylvie Lambert	Bénévole à l'accueil
Mme Chantale Désilets	Bénévole à l'accueil et aux soins (Albatros)	Mme Louise-Hélène Lampron	Bénévole aux soins (Albatros)
Mme Daphné Descôteaux	Bénévole à l'accueil	Mme Lise Landry	Bénévole à l'accueil
Mme Louise G. Déziel	Bénévole aux soins (Albatros)	Mme Sylvie Lantin	Bénévole à l'accueil et à l'alimentation

BÉNÉVOLES AU 30 JUIN 2019 (SUITE)

Mme Claire Lavergne	Bénévole à l'accueil	Mme Diane Naud-Tremblay	Bénévole aux soins (Albatros)
Mme Lise Lavergne	Bénévole à l'accueil	Mme Johanne Payette	Bénévole aux soins (Albatros)
M Gilles Lavoie	Bénévole aux soins (Albatros)	M Robert Payette	Bénévole à l'accueil et aux soins (Albatros)
Mme Guylaine Lebel	Bénévole aux soins (Albatros)	Mme Sandra Pitre	Bénévole aux soins (Albatros)
M Jean-Pierre Légaré	Bénévole aux soins (Albatros)	Mme Francine Quévillon	Bénévole à l'accueil
Mme Nancy Lesieur	Bénévole aux soins (Albatros)	Mme Annie Ricard	Bénévole aux soins (Albatros)
Mme Suzanne Loubert	Bénévole aux soins (Albatros)	Mme Raymonde Richer	Bénévole aux soins (Albatros)
Mme Line Magnan	Bénévole à l'accueil et aux soins (Albatros)	Mme Diane Riopel	Bénévole aux soins (Albatros)
Mme Monique Malo	Bénévole à l'accueil	Mme Lyne Roy	Bénévole à l'accueil
Mme Jacinthe Marchand	Bénévole à l'accueil et aux soins (Albatros)	Mme Claire St-Arnaud	Bénévole à l'accueil
Mme Sylvie Marchand	Bénévole à l'alimentation	Mme Dominique Sanschagrin	Bénévole à l'accueil
Mme Line Marineau	Bénévole aux soins (Albatros)	Mme Jacinthe Simard	Bénévole à l'accueil
Mme Chantal Massicotte	Bénévole aux soins (Albatros)	Mme Carole Sullivan	Bénévole à l'accueil et aux soins (albatros)
Mme Claire Massicotte	Bénévole aux soins (Albatros)	Mme Colette Thomas	Bénévole aux soins (Albatros)
Mme Hélène Massicotte	Bénévole à l'accueil	Mme Diane Tremblay	Bénévole aux soins (Albatros)
Mme Danielle Mercier	Bénévole à l'accueil	Mme Céline Trépanier	Bénévole à l'accueil et aux soins (Albatros)
Mme Nathalie Mills	Bénévole à l'accueil	Mme Claude Thiffault	Bénévole à l'accueil
Mme Line Montigny	Bénévole à l'accueil et aux soins (Albatros)	Mme Monique Vanasse	Bénévole à l'accueil
Mme Hélène Morin	Bénévole aux soins (Albatros)	Mme Liliane Vaudrin	Bénévole à l'alimentation

FINANCEMENT

RÉSULTATS FINANCIERS - LA MAISON DES 3 COLOMBES 2014

ÉTATS DES RÉSULTATS

PRODUITS	2019	2018
Activités	134 404 \$	62 826 \$
Dons	294 834 \$	339 863 \$
Intérêts	1 009 \$	3 713 \$
Subventions	659 959 \$	165 825 \$
Autres produits	3 978 \$	1 958 \$
Amortissement des apports reportés afférents aux Immobilisations corporelles et à l'actif incorporel	62 175 \$	30 548 \$
	1 156 359 \$	604 733 \$
CHARGES		
Salaires et charges sociales	667 263 \$	179 118 \$
Activités	7 523 \$	4 271 \$
Assurances	7 738 \$	6 523 \$
Combustible et électricité	13 852 \$	10 853 \$
Entretien et réparations	31 056 \$	23 694 \$
Fournitures de bureau et papeterie	8 277 \$	4 710 \$
Fournitures médicales et d'opérations	12 866 \$	4 331 \$
Frais bancaires	12 048 \$	3 995 \$
Frais de déplacement	2 180 \$	1 093 \$
Frais de formation	545 \$	-
Frais informatiques	846 \$	-
Frais de repas et représentation	38 430 \$	1 695 \$
Nourritures et fournitures de cuisine	7 100 \$	2 234 \$
Publicité	9 555 \$	8 926 \$
Services professionnels	5 609 \$	13 891 \$
Taxes et permis	3 224 \$	22 520 \$
Télécommunications	5 975 \$	2 163 \$
Amortissement des immobilisations corporelles	94 946 \$	47 675 \$
Amortissement de l'actif corporel	1 808 \$	2 218 \$
	930 841 \$	339 910 \$
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	225 518 \$	264 823 \$

La Maison des Trois Colombes 2014

BILAN

Au 30 juin

2019

2018

ACTIF

ACTIF À COURT TERME

Encaisse	75 729 \$	-
Créances	14 056 \$	122 478 \$
Frais payés d'avance	8 820 \$	2 965 \$
	<u>98 605 \$</u>	<u>125 443 \$</u>

IMMOBILISATIONS CORPORELLES

2 034 298 \$ 2 070 608 \$

ACTIF CORPOREL

4 354 \$ 5 892 \$

2 137 257 \$ 2 201 943 \$

PASSIF

PASSIF À COURT TERME

Découvert bancaire	-	26 056 \$
Facilité de crédit	-	150 000 \$
Dettes de fonctionnement	48 151 \$	124 021 \$
Apports reportés	-	147 841 \$
	<u>48 151 \$</u>	<u>447 918 \$</u>

APPORTS REPORTÉS AFFÉRENTS AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES ET À L'ACTIF INCORPOREL

1 577 627 \$ 1 468 065 \$

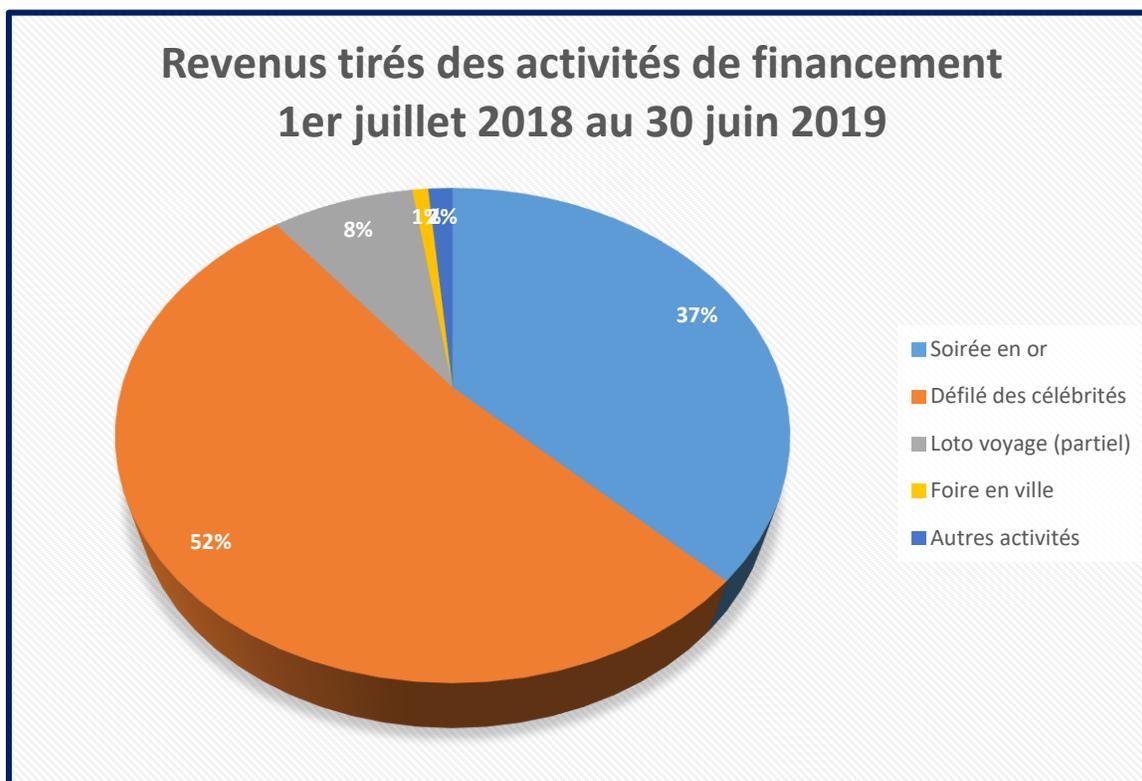
1 625 778 \$ 1 915 983 \$

ACTIF NET

Investi en immobilisations corporelles et actif incorporel	461 025 \$	608 435 \$
Non affecté	50 454 \$	(322 475 \$)
	<u>511 479 \$</u>	<u>285 960 \$</u>
	<u>2 137 257 \$</u>	<u>2 201 943 \$</u>

ACTIVITÉS DE FINANCEMENT

Au cours de l'année 2018-2019, les activités de financement ont représenté le quatrième poste de revenus en importance. Elles ont représenté 19 % des revenus (ou 228 653 \$).



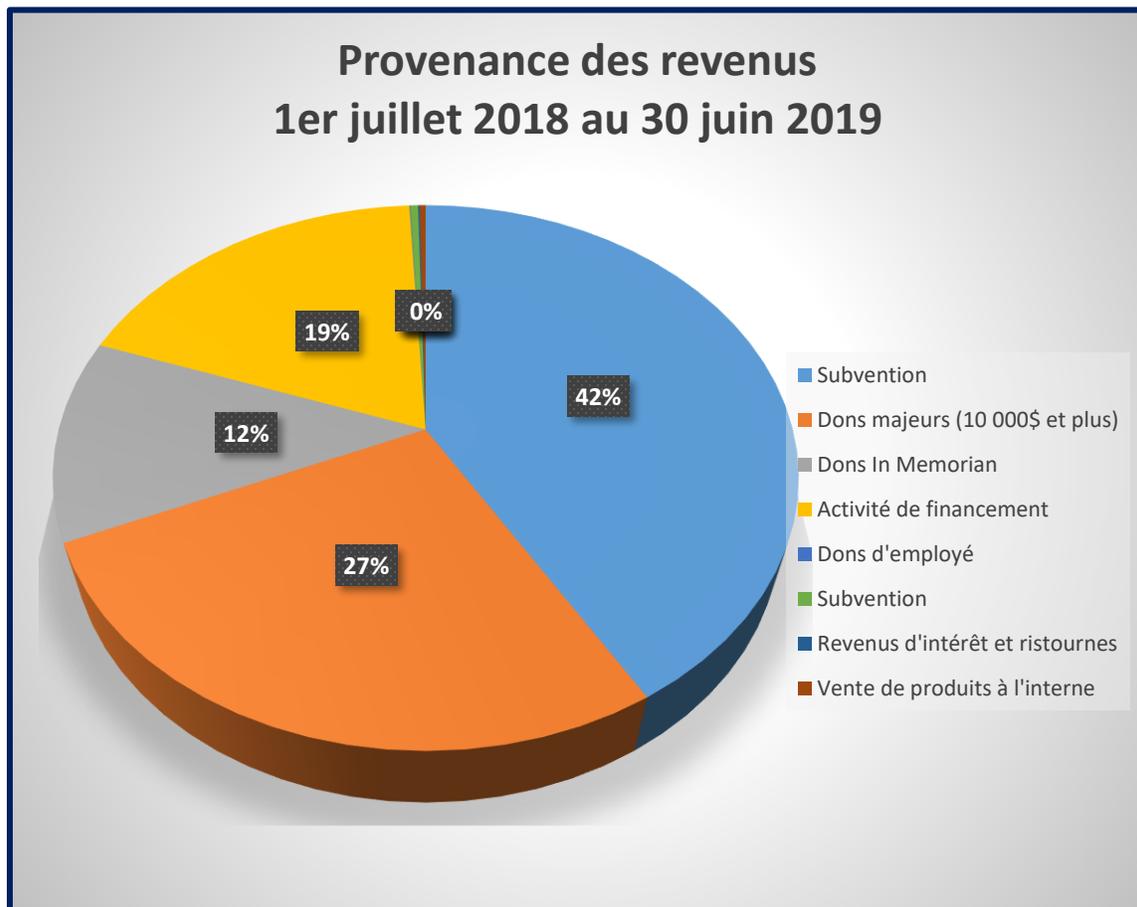
Parmi les activités de financement organisées, notons la Soirée en or qui a réuni 371 personnes le 22 septembre 2018 qui ont pu profiter d'un excellent souper agrémenté par des prestations musicales offertes par la famille Cossette du secteur Grand-Mère. Les revenus nets ont représenté 37 % ou 44 447 \$ de tous les revenus tirés des activités de financement.

L'autre activité majeure s'est tenu le 25 avril 2019. Il s'agissait d'un défilé de mode au cours duquel des gens bien connus dans la région ont été invités à défiler en portant des vêtements provenant des commerces locaux. 476 personnes étaient présentes. Les revenus nets tirés de l'activité ont représenté 52 % ou 61 503 \$.

Parmi les autres activités, notons les résultats partiels tirés de la Loto-voyage, de la présence à la Foire en ville, et d'activités aux Jardins du Campanile qui ont représenté à ce jour plus de 12 500 \$ de revenus.

PROVENANCE DES DONS

En 2018 - 2019, 42 % des revenus de la Maison Aline-Chrétien provenaient de la subvention octroyée par le Ministère de la santé et des services sociaux. Elle se montait à 612 065 \$ ou 76 508 \$ par lit en nette augmentation par rapport à la subvention prévue initialement qui devait se chiffrer à 544 000 \$ ou 68 000 \$ par lit. Cette augmentation de la subvention a été obtenue suite à des discussions intervenues entre le Ministère de la santé et des services sociaux et l'Alliance des maisons de soins palliatifs du Québec. L'entente de financement prévoit également une majoration annuelle équivalente à celle versée au réseau de la santé.



Les autres sources importantes de financement proviennent des dons majeurs (27 % des revenus ou 330 373 \$), des dons In Memoriam (12 % ou 147 271 \$) et des activités de financement (19 % ou 228 653 \$).

Dans le cas des dons majeurs, ils proviennent principalement des engagements pris par 8 individus et organisations qui se sont engagés à donner 100 000 \$ répartis sur 3, 4 ou 5 ans en contrepartie de voir leur nom apparaître sur les panneaux des portes des 8 chambres.

ANNEXES I

QUESTIONNAIRES AUX RÉSIDENTS (A)

Qualité de l'accueil et de l'environnement 1 = le plus faible / 5 = le plus élevé	1	2	3	4	5
À mon arrivée, j'ai été bien accueilli, le personnel et les bénévoles se sont présentés et m'ont mis à l'aise.					17
Le personnel ou les bénévoles m'ont fait visiter les lieux afin que je puisse me familiariser avec mon environnement.				1	15
J'ai été bien informé sur le fonctionnement de la Maison, le personnel et les bénévoles ont répondu à mes questions et à mes préoccupations.					17
Ma chambre offre un confort et un environnement agréable.					17
Les lieux communs sont accessibles et répondent à mes besoins.					16
Les lieux sont propres et sécuritaires.					16
L'atmosphère de la Maison est calme et sereine.					16
Je mange selon mon appétit				9(N/A)	8
La nourriture est à mon goût				9(N/A)	8
<p>COMMENTAIRES (17 RÉPONDANTS)</p> <p>Merci (4) Déjeuner trop tard (1) Demander-le plus souvent s'il a faim (1) Accueil, Environnement, Soins, Services: PARFAIT - Nous avons apprécié le niveau très élevé d'attention et de compassion/compréhension que nous avons vécu à la MAC. Je tiens à remercier le Dr Perron et toute l'équipe. Sincèrement. Accueil, Environnement, Soins, Services: PARFAIT Identifier le stationnement pour visiteurs et personnel et mettre un crayon dans le livre du questionnaire. Continuez votre beau travail.</p>					

QUESTIONNAIRE AUX RÉSIDENTS (B)

Qualité des soins et des services 1 = le plus faible / 5 = le plus élevé	1	2	3	4	5
Le personnel démontre du respect et de l'attention à mon égard.					16
Le personnel répond rapidement à mes besoins.				1	15
Ma douleur et mes autres symptômes sont adéquatement soulagés.					16
Le personnel m'informe des soins que je reçois et je participe aux décisions qui me concernent.				1(N/A)	15
Mes proches peuvent participer, si je le souhaite, aux décisions qui me concernent.					16
Mes proches peuvent participer, je le souhaite aux soins que je reçois.					16
Je suis bien accompagné par le personnel dans mon cheminement vers la mort.					16
Je suis bien accompagné par les bénévoles dans mon cheminement vers la mort.				1	15

COMMENTAIRES (17 RÉPONDANTS)

Ne changez rien, c'est une résidence exceptionnelle. J'ai adoré, je m'y sentais très bien et sécurisée.

Félicitations à tout le personnel. EXCELLENT.

Environnement exceptionnel

Personnel très attentionné autant pour le client que pour son entourage. Valeurs de Respect, Amour, Humaniste, toujours présentes. Meilleur personnel au monde.

À tous les niveaux, tant les installations que l'ensemble de l'équipe (les bénévoles, infirmières, préposées à l'entretien tous ont un souci de notre confort et ont contribué à vivre cet événement dans le calme, le respect et la sérénité. Longue vie à la Maison.

Notre parente ne pouvant déjà plus répondre, en tant qu'aidantes et accompagnatrices, nous, ses cousines sommes ravies de la savoir dans un endroit aussi serein et beau pour clore ce dernier chapitre. C'est un accueil hors du commun, autant pour le service aux résidents et leur famille.

Merci de tout cœur pour ce moment ultime mais si important. Pouvoir demeurer avec elle sans bousculade permet de retourner vers le quotidien avec un sentiment d'accomplissement malgré la peine. L'accompagner jusqu'à la porte avec le personnel m'a touchée sincèrement! Mille fois MERCI

ANNEXES II

QUESTIONNAIRES AUX PROCHES (A)

Qualité de l'accueil et de l'environnement 1 = le plus faible / 5 = le plus élevé	1	2	3	4	5
À notre arrivée, nous avons été bien accueillis, le personnel et les bénévoles se sont présentés et nous ont mis à l'aise.				2	34
Le personnel et les bénévoles nous ont fait visiter les lieux afin que nous puissions nous familiariser avec l'environnement.			1	5	30
Nous avons été bien informés sur le fonctionnement de la Maison, le personnel et les bénévoles ont été à l'écoute de nos préoccupations.				2	34
L'atmosphère de la Maison était calme et sereine.				1	35
La chambre offrait à notre proche en fin de vie un confort et un environnement agréable.				1	35
L'aménagement de la chambre et les équipements qui s'y trouvaient nous offraient, à nous aussi, un confort et un environnement agréable.				1	35
Les lieux communs étaient accessibles, propres et sécuritaires.				1	36
Les espaces prévus pour les familles et les proches étaient adéquats et conviviaux.					36
La chambre mise à la disposition des proches répondait à nos besoins (répondre seulement si vous avez utilisé cette chambre).				1	11

COMMENTAIRES (36 RÉPONDANTS)

Je n'ai juste des commentaires positifs et un énorme MERCI! Félicitations pour l'ouverture de ce superbe endroit! Je pensais que vous étiez un CHSLD, mon père s'est fait suggérer d'aller à votre établissement, il s'est sûrement fait dire que son cancer était rendu trop agressif et qu'il ne lui en restait pas longtemps à l'hôpital, je suppose. Il a bien caché son secret. Merci de lui avoir donné du réconfort et de la dignité au sens moral. Il voulait pas que je le vois partir. Je suis seulement allé voir mon père et lui parler, m'asseoir. Nous n'avons pas eu de visite des lieux. Tout le personnel était très accueillant et répondait bien à nos demandes. Merci pour tout! Tout était parfait.

La MAC est ce que l'on pouvait trouver de mieux pour accompagner notre Père. Il était anxieux lors du départ de la maison mais à tout de suite été rassuré et réjoui par l'aménagement de sa chambre qu'il trouvait belle et agréable. Vous lui avez dit qu'il était chez lui, ce qui a pu faire une différence.

Bel accueil chaleureux du personnel et des bénévoles lors des moments plus difficiles. Mon frère a apprécié les hauts plafonds et les grandes fenêtres dans sa chambre. C'est la maison parfaite avec ses grands espaces et la tranquillité dans les chambres. Espérons que ce lieu demeure pour toujours et à jamais. Merci!

QUESTIONNAIRES AUX PROCHES (B)

Qualité des soins et des services 1 = le plus faible / 5 = le plus élevé	1	2	3	4	5
Le personnel et les bénévoles démontraient du respect et de l'attention à notre égard.				1	33
Le personnel et les bénévoles nous offraient une présence discrète et respectaient notre intimité si tel était notre besoin.				2	32
Nous nous sentions les bienvenus en tout temps.				1	33
Le personnel et les bénévoles répondaient rapidement aux besoins que nous exprimions, aux questions que nous leur posions.					34
Le personnel facilitait notre participation aux décisions qui concernaient notre proche si celui-ci le désirait.				2	31
Le personnel facilitait notre participation aux soins dispensés à notre proche si celui-ci le désirait.				1	31
Le personnel nous informait des services que nous pouvions obtenir à la Maison des Trois Colombes ou dans d'autres organismes si tel était notre besoin.			1	4	28
Nous étions bien soutenus par le personnel dans notre démarche d'accompagnement de notre proche pour l'aider à cheminer vers la mort.				2	32
Nous étions bien soutenus par les bénévoles dans notre démarche d'accompagnement de notre proche pour l'aider à cheminer vers la mort.				2	31
Lors du décès de notre proche, le personnel et les bénévoles nous ont offert la présence et le soutien dont nous avons besoin.				3	29
Lors du décès de notre proche, le personnel et les bénévoles nous ont bien informés et bien accompagnés afin que nous puissions entreprendre les démarches subséquentes.				5	28

ANNEXE III

RAPPORT D'ANALYSE DES INCIDENTS ET ACCIDENTS

Juillet 2018

Nombre	Type	Recommandation
2	Chute (1) - Chute en entrant dans la maison, s'accroche dans le seuil de la porte	<ul style="list-style-type: none"> • Demander à la famille d'apporter un soulier fermé
	Erreur de médicament (1) - Mauvais dosage	<ul style="list-style-type: none"> • Bien vérifier les « 7 Bons », le plan de travail, les prescriptions et la FADM tout au long du quart de travail pour s'assurer d'administrer les médicaments tels que prescrits

Août 2018

Nombre	Type	Recommandation
3	Chute (1) - En se levant de son fauteuil, s'accroche le pied	<ul style="list-style-type: none"> • Demander à la famille d'apporter un soulier fermé, et bien expliquer l'importance d'avoir une chaussure adéquate.
	Erreur de médicament (2) - Oublie de donner une dose - Mauvais dosage	<ul style="list-style-type: none"> • Bien vérifier les « 7 Bons », le plan de travail, les prescriptions et la FADM tout au long du quart de travail pour s'assurer d'administrer les médicaments tels que prescrits

Septembre 2018

Nombre	Type	Recommandation
5	Chute (1) Chute en marchant avec déambulateur, porte des chaussettes de laine Erreur de médicament (4) 1 timbre fentanyl au lieu de 1/2 Prescription modifiée mais non inscrite sur FADM - Mauvais médicament - Médicament non enregistré et reçu en double - Comprimé retrouvé dans le lit du résident	<ul style="list-style-type: none"> • Demander à la famille d'apporter un soulier fermé, et bien expliquer l'importance d'avoir une chaussure adéquate. • Bien vérifier les « 7 Bons », le plan de travail, les prescriptions et la FADM tout au long du quart de travail pour s'assurer d'administrer les médicaments tels que prescrits. Porter une attention spéciale lorsqu'un médicament est prescrit régulier et PRN avec des dosages différents pour ne pas confondre. • Inscire immédiatement sur la FADM lorsque donné pour ainsi éviter que l'autre personne donne à nouveau le médicament. • Éviter de laisser des médicaments dans la chambre, surveiller et s'assurer de la prise du médicament

Septembre 2018

Nombre	Type	Recommandation
5	<p>Chute (1) Chute en marchant avec déambulateur, porte des chaussettes de laine</p> <p>Erreur de médicament (4) 1 timbre fentanyl au lieu de 1/2 Prescription modifiée mais non inscrite sur FADM - Mauvais médicament - Médicament non enregistré et reçu en double - Comprimé retrouvé dans le lit du résident</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demander à la famille d'apporter un soulier fermé, et bien expliquer l'importance d'avoir une chaussure adéquate. • Bien vérifier les « 7 Bons », le plan de travail, les prescriptions et la FADM tout au long du quart de travail pour s'assurer d'administrer les médicaments tels que prescrits. Porter une attention spéciale lorsqu'un médicament est prescrit régulier et PRN avec des dosages différents pour ne pas confondre. • Inscire immédiatement sur la FADM lorsque donné pour ainsi éviter que l'autre personne donne à nouveau le médicament. • Éviter de laisser des médicaments dans la chambre, surveiller et s'assurer de la prise du médicament

Octobre 2018

Nombre	Type	Recommandation
6	<p>Chutes : 0</p> <p>Erreur de médicaments (5 erreurs et 1 évité donc incident) - Donné par erreur médicament d'un autre résident - Mauvais dosage - Mauvais médicament reçu de la pharmacie - Médicament non inclus dans le dispill lorsque livré par la pharmacie, 2 doses non reçues</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bien vérifier les « 7 Bons », les prescriptions et la FADM tout au long du quart de travail pour s'assurer d'administrer les médicaments tels que prescrits. • Incident car ne s'est pas rendu au résident. • Bravo pour votre vigilance dans ce cas. • Pour l'erreur dans le dispill, chaque personne doit connaître et vérifier ce qu'elle donne. Si cela est bien fait on devrait se rendre compte immédiatement qu'un médicament est absent et aviser la pharmacie.

Novembre 2018

Nombre	Type	Recommandation
9	<p>Chutes (7)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Système « tabs » non activé ou n'a pas fonctionné - Résident se lève seul et chute <p>Erreur de médicament (2)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Médicament non donné car non inscrit sur la FADM - Plusieurs PRN reçus, diminution de l'état général 	<ul style="list-style-type: none"> • 7 chutes dont 4 pour le même résident • Bien vérifier le fonctionnement du système « tabs » lorsqu'il est installé ou déplacé du lit au fauteuil • Aviser le résident de demander de l'aide pour se lever de son lit ou du fauteuil. • Bien relever les prescriptions et s'assurer à chaque quart de travail que tout concorde avec la FADM • Bien suivre l'évolution de la respiration et des signes de soulagement de la douleur lors de l'administration d'analgésiques.

Décembre 2018

Nombre	Type	Recommandation
11	<p>Chutes (9)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 chutes chez le même résident. Chute dans la chambre et dans le corridor 	<ul style="list-style-type: none"> • Bien vérifier le fonctionnement du système « tabs » lorsqu'il est installé ou déplacé du lit au fauteuil. • Aviser le résident de demander de l'aide pour se lever ou circuler
	<p>Erreur de médicament (2)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ancien timbre de fentanyl n'a pas été enlevé - Médicament retrouvé par terre 	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que les timbres sont enlevés lorsqu'on appose un timbre neuf • S'assurer que le résident prend bien ses médicaments avant de quitter la chambre et le sensibiliser au danger pour un médicament perdu qui pourrait être trouvé par un enfant

Janvier 2019

Nombre	Type	Recommandation
8	<p>Chutes (4)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chute dans les chambres et dans le corridor <p>Erreur de médicament (3 et 1 détecté avant donc incident)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprimé retrouvé dans le lit du résident - Mauvais dosage administré - Médicament administré à la mauvaise heure 	<ul style="list-style-type: none"> • Bien vérifier le fonctionnement du système « tabs » lorsqu'il est installé ou déplacé du lit au fauteuil. • Laisser la cloche d'appel à la portée du résident et l'aviser de demander de l'aide pour se lever ou circuler • Bien vérifier les prescriptions et la FADM tout au long du quart de travail pour s'assurer d'administrer les médicaments tels que prescrits. • S'assurer que le résident prend bien ses médicaments et si son niveau de conscience n'est pas adéquat, ne pas laisser les médicaments dans la chambre. • Le personnel est avisé aussi des risques qu'un enfant visiteur puisse retrouver des médicaments par terre

Février 2019

Nombre	Type	Recommandation
5	<p>Chutes : 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chute en se levant de son lit <p>Erreur de médicament (3 et 1 détecté avant donc incident)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mauvais dosage - Erreur pharmacie détecté (incident) - Erreur d'inscription sur la FADM 	<ul style="list-style-type: none"> • Aviser le résident et la famille de demander de l'aide pour se lever. • Demander à la famille d'apporter des vêtements mieux adaptés • Faire le relevé des prescriptions et inscriptions sur la FADM à 2 personnes. • Bien vérifier les « 7 Bons » lors de la préparation et l'administration des médicaments

Mars 2019

Nombre	Type	Recommandation
5	<p>Petite blessure orteil en coupant les ongles : 1</p> <p>Erreur de médicament 2 erreurs et 2 incidents car détecté avant</p> <ul style="list-style-type: none"> - Médicament manquant - Mauvais médicament - Erreur de transcription sur FADM - Prescription non relevée 	<ul style="list-style-type: none"> • Porter une attention spéciale lorsque le coupe ongle est utilisé • Faire le relevé des prescriptions et inscriptions sur la FADM à 2 personnes. • Bien vérifier les « 7 Bons » lors de la préparation et l'administration des médicaments

Avril 2019

Nombre	Type	Recommandation
3	<p>Chutes : 1</p> <p>Erreur de médicament : 1 erreur et 1 incident car détecté avant</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erreur de dosage - Erreur de transcription sur la FADM (erreur détectée) 	<p>-Aviser le résident et la famille de demander de l'aide pour se lever.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire le relevé des prescriptions et inscriptions sur la FADM à 2 personnes. • Bien vérifier les « 7 Bons » lors de la préparation et l'administration des médicaments

Mai 2019

Nombre	Type	Recommandation
3	<p>Chutes : 1</p> <p>Erreur de médicaments: 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erreur d'inscription sur la FADM - Mauvais dosage 	<ul style="list-style-type: none"> • Aviser le résident et la famille de demander de l'aide pour se lever. Système TABS installé. • Faire le relevé des prescriptions et inscriptions sur la FADM à 2 personnes. • Bien vérifier les « 7 Bons » lors de la préparation et l'administration des médicaments

Juin 2019

Nombre	Type	Recommandation
5	Chutes : 4 Erreur de médicaments: 1 - Erreur dans la fréquence d'administration Aux 4 hres / ou 6 hres	<ul style="list-style-type: none"> • Aviser le résident et la famille de demander de l'aide pour se lever. • Faire le relevé des prescriptions et inscriptions sur la FADM à 2 personnes. • Bien vérifier les « 7 Bons » lors de la préparation et l'administration des médicaments

	Chutes	Médicaments	Autres ou incident
Juillet	1	1	
Août	1	2	
Septembre	1	4	
Octobre	0	5	1
Novembre	7	2	
Décembre	9	2	
Janvier	4	3	1
Février	1	3	1
Mars	1	2	2
Avril	1	1	1
Mai	1	2	
Juin	4	1	
Total	31	28	6

PRINCIPAUX CONSTATS, RECOMMANDATIONS ET RÉFLEXIONS

LES CHUTES

- Les chutes sont assez fréquentes mais heureusement sans gravité à date. Nous devons rester vigilant et prendre tous les moyens nécessaires pour éviter les chutes (un seul résident a fait 8 chutes lors de son séjour). Malgré les avertissements répétés, certains résidents se croient encore capables et assez solides pour se lever seuls. Accepter la perte d'autonomie est difficile pour eux et ils ne veulent pas « déranger » malgré le fait que nous leur assurons de notre disponibilité et des risques de vouloir se lever seuls.

- Nous connaissons les résidents à risque de chute et ils tombent plus d'une fois même avec le système « tabs ». Il est donc important de demeurer près d'eux lorsqu'ils sont sur la chaise d'aisance ou à risque de vouloir se déplacer seul.
- Les nouveaux lits (6/8) sont munis d'un système de détection de sortie de lit et offre un niveau de sécurité nettement supérieur au système tabs. Il est important de prioriser ces lits pour les résidents à risque de chute. Si un résident n'a pas ce type de lit à l'arrivée, nous faisons le changement de lit dès que possible si nous découvrons que c'est un résident à risque.
- Les chaussures et vêtements non adaptés (bas de laine, pantoufles souples, sandales, pyjamas trop longs ...) entraînent des chutes et malgré nos recommandations auprès des résidents et des familles, ceux-ci n'apportent pas toujours des chaussures ou vêtements adéquats. Il est important de s'assurer que les familles respectent nos recommandations et nous devons insister auprès d'eux et bien expliquer les raisons au besoin.

LA MÉDICATION

- Quelques erreurs liées à l'inversion de la dose PRN et la dose régulière. Rester vigilant et s'assurer de donner le bon dosage.
 - Médicaments en comprimé retrouvés dans la chambre ou dans le lit du résident. S'assurer que le résident a bien pris ses médicaments avant de quitter la chambre. **En plus de ne pas fournir l'effet escompté, ce genre d'erreur pourrait avoir de conséquences graves si un enfant en visite s'appropriait les comprimés égarés.**
 - Inscription non faite sur la FADM et deuxième dose donnée, important de bien inscrire dès que la médication est donnée.
 - Toujours s'assurer de donner ce que l'on a préparé ou vérifié. Si une erreur avec conséquence survient, (mauvais médicament, mauvais dosage) c'est la personne qui administre le médicament qui est considérée responsable.
 - Quelques erreurs notées liées à des prescriptions tardives (visites médicales en fin de journée ou début de soirée. Le changement de quart de travail, le relevé de prescription et les heures de livraisons de la pharmacie
 - Le personnel est sensibilisé régulièrement mais aussi encouragé à déclarer toutes les erreurs et ce, dans le but de nous améliorer. Une erreur déclarée ne sert pas à blâmer la personne mais à trouver des solutions pour éviter qu'elle ne se reproduise.
- ❖ ***L'administration des médicaments n'est pas un geste banal, cela nécessite une grande rigueur, il en va de la sécurité de nos résidents.***

Merci

Louise Rousseau, Coordonnatrice des soins

2019-07-09

ANNEXE IV

TÉMOIGNAGE DES FAMILLES

COMMENTAIRES (36 RÉPONDANTS)

Le personnel de l'établissement "aussi" était ce que l'on pouvait espérer de mieux. Très compétent, attentif, joviale, ils ont été d'un support exceptionnel pour lui permettre de terminer sa vie dans les meilleures conditions possibles. Un gros merci à toute l'équipe, et bonne continuité et longue vie à la Maison des 3 colombes.

Personnel et bénévoles dévoués et respectueux. Continuez, vous êtes dans la bonne voie.

Vous méritez un "A+" sur tous les égards. L'ambiance de tranquillité de pais, de respect et de dignité règne en maître dans cette Maison de repos.

Tout vos travailleurs sont passionnés, c'est un univers hors du commun qui facilite cette transition vers l'au-delà. Tant pour le patient que pour les proches. Merci à tout le personnel pour votre support, professionnalisme, empathie et Humanité.

Nous avons trouvé que ma mère rendue à la fin de sa vie était sereine et bien entourée par le personnel infirmier et autres personnels qui étaient très chaleureux, humains et respectueux. Donc cette évaluation du séjour à la MAC est un exercice où je pourrais dire que tout était sans faille
Merci!

Même si la Maison est ouverte depuis seulement quelques mois, tout le personnel est vraiment très professionnel et d'une grande humanité. Le défi sera de garder ces grandes valeurs et services
Merci.

Aucun commentaire négatif. Nous n'avons que des bons mots à votre égard. Merci, Merci, Merci!

Tout était parfait. Nous avons grandement apprécié les services à votre maison de grande qualité. Vous êtes des anges. Merci d'avoir croisé nos routes. Nous gardons un excellent souvenir de vous tous.

P.S. un fond de musique détendrait encore plus l'ambiance. Encore Mille Mercis à toute la famille de la MAC.

Nous sommes partis à 2 h 15 et ma sœur est décédée à 3 h 15. Je crois qu'elle attendait notre départ. Tout était parfait. J'ai que de belles histoires à raconter sur le personnel et sur l'endroit. Félicitations à tous. Merci beaucoup!

C'est un peu difficile d'émettre un commentaire car n'est resté que 2 jours, presque inconscient et que moi ou ma sœur étions toujours avec lui mais nous avons constaté que le personnel était plus ou moins au courant de la situation de . Au niveau des médicaments et des soins à lui apporter... peut-être un manque de communication entre l'établissement d'où il venait et la MAC. Malgré les 48 heures de son séjour des liens de confiance commençaient à se tisser avec le personnel qui était à l'écoute de ses besoins. On sentait que les efforts étaient grands pour satisfaire les besoins de . Malgré la peine et l'inconnu, on ne pouvait demander mieux comme fin de vie pour . Merci beaucoup.

Nous n'avons aucun commentaire négatif à formuler. Nous n'aurions pu rêvé d'un meilleur endroit que votre maison pour la fin de vie de . Merci encore.

Je vous remercie pour les soins qu'a reçu mon épouse. 100/100

Merci! (2) Merci pour tout ce que vous avez fait pour nous.

Vérifier les sonnettes dans les chambres (on a quelques problèmes avec).

Commentaires suite...

Manquait souvent de café. Cafetière: peut-être mettre une Keurig avec des C-Kops, il y aurait toujours du café de disponible (moins de gaspillage) et peut-être mettre un distributeur de nourriture pour les visiteurs (chips, chocolat, muffin, liqueur, noix. Le bain: mettre un coussin ou des serviettes sur le banc qui descend dans le bain car pour les résidents qui l'utilisent quand ils ont mal au os (à tout le corps parfois) c'est pas confortable du tout. Souvent des problèmes avec le téléphone pour essayer d'appeler un résident. (C'est sûrement réglé!)

J'ai trouvé que juste 1 infirmière la nuit, c'est peu quand tout est calme, ça va... mais quand 3 ou 4 résidents ont besoin de soins de fin de vie en même temps (décès en même temps) l'infirmière a peine à tout faire. Nous avons quand même eu un très bon service. Mais parfois une chance que le bénévole était là pour nous calmer en attendant l'infirmière! Malheureusement il ne pouvait prodiguer les soins (comme donner la morphine ou autre). C'est un stress pour la famille.

Mais je comprends que l'on ne peut pas prévoir à l'avance. L'infirmière a été formidable et tous les bénévoles aussi!

Délai trop court entre le décès et que les gens du salon funéraire sont venus le chercher.

Je n'oublierai jamais la satisfaction d' lors des 2 bains thérapeutiques qu'elle a reçus lors de son séjour à MAC. Même semi comateuse elle réagissait en bougeant ses jambes qui étaient énormes en passant. Ça me fait penser qu'il y a un rapport avec le bien-être que l'on ressent dans le ventre de notre mère parce que nous vivons dans l'eau - douceur et chaleur. Je crois que le bain thérapeutique lui a procuré le même confort. Quelle belle fin de vie.

Malgré les heures difficiles passées chez vous, nous gardons un très bon souvenir de toute votre équipe qui est formidable. Avec tous ses bons soins a pu partir dans la douceur et l'amour. Merci à vous tous.

Ma sœur n'a passé que 2 jours à votre Centre. Malheureusement elle n'était pas consciente. Elle aurait tellement apprécié tout ce que le personnel a fait pour elle. Nous avons aussi apprécié la chambre lumineuse, c'était apaisant. Nous vous souhaitons longue vie à votre belle maison.

J'aimerais remercier Dr Bégin ainsi que tout le personnel de la MAC. Je vous encourage à continuer à donner des soins palliatifs, que j'ai très appréciés. Merci!

Ma sœur a demeuré en bas pour 36 jours et a grandement apprécié les commodités fournies. Le personnel et les bénévoles ont toujours été d'une grande gentillesse à notre égard et mon frère . Milieu de soins respectueux et accueillant et chaleureux. Autant pour le personnel que les bénévoles, compassion, compétence, générosité. Un gros Merci!

La seule chose qui manque, une machine à chips. Pour le reste c'est merveilleux.

Les chambres sont claires et simples, elles peuvent accueillir parents et enfants, amis de la famille. Nous pouvons aussi amener des objets qui sont pour les gens qui y demeurent des souvenirs précieux. L'environnement extérieur est intéressant et vivant je le crois surtout au printemps et à l'été. Je n'aurai vu que l'hiver mais c'était quand même beau. Belle chambre lumineuse et spacieuse. Merci! Le personnel était là tout le temps pour nous aider et nous faciliter le départ de votre mère. Je souhaite qu'il y ait plus de maison comme celle-ci pour offrir un moment de paix et de sérénité autant aux personnes malades que les gens qui les accompagnent. Tout ce que je peux dire est Merci pour votre soutien et votre compréhension. De toute la famille.

Je ne peut émettre aucune suggestion d'amélioration car les soins et l'accueil ont été excellents.

L'ensemble des prestations est hors norme: adaptabilité, flexibilité, intimité, confort, propreté. Voir le livre d'Or et la lettre envoyée à la Direction pour nos commentaire plus étayés.

Commentaires suite...

Nous aimerions souligner toutefois que la qualité d'intervention est remarquable tant auprès du patient/résident, que des proches. L'approche est toujours très nuancée et dosée, dans le respect de ceux à qui elle s'adresse. La capacité d'adaptation du personnel et des bénévoles est exceptionnelle.

Vous êtes une équipe extraordinaire. Merci d'être là pour nous dans ces moments difficiles. Merci à tout le monde impliqué de votre beau travail. Félicitations! Le désir le plus important pour mon père était de mourir à la Maison de 3 Colombes. Ce vœu le tenait à cœur et il m'a dit lorsqu'il est entré dans la chambre, Merci mon Dieu ici je suis au paradis je vais pouvoir partir en paix dans cet endroit calme et dans la nature. Je me sens chez moi. Merci d'exister pour nous.

Dès notre arrivée à MAC, nous avons senti que tout le personnel présent était à l'écoute de nos besoins et de nos questions. Les soins apportés à mon père furent toujours bien fait et avec beaucoup d'empathie et de bienveillance. Petite suggestion: une petite vidéo ou des photos de la MAC seraient bien pour montrer les lieux à la personne souffrante. Moi, j'ai pris des photos de tous les endroits afin de les montrer à mon père. Il ne connaissait que sa chambre. Il a bien aimé voir l'ensemble de la maison. Il a trouvé cela très bien. Plus de personnes devraient en profiter si la MAC était plus connue. Photos avant/après les rénovations.

TÉMOIGNAGE DES FAMILLES LORS DE LA JOURNÉE COMMÉMORATIVE

La Maison et le personnel ont été d'un grand réconfort. La nature, le calme et le grand respect de tous ont facilité notre séjour. On se sent privilégiés d'avoir pu vivre les derniers jours de ma mère 24/24. Les gens ont pris très bien soin de ma mère mais de nous également. Merci pour tout

Vous avez eu la délicatesse lors du décès de notre mère de nous témoigner par un geste personnel, la part que vous preniez à notre peine. Nous sommes touchés et tenons à vous dire notre profonde gratitude. Merci au personnel de la MAC de t'avoir permis de nous quitter dans la paix et l'amour.

Tu es mon hier, si vivant dans mon présent, un guide pour l'avenir. C'est en regardant les étoiles que tu vis encore dans nos cœurs pour toujours!

Ton passage ici t'a permis de prendre ton envol tout en douceur! Ton bateau t'a appelé à son tour pour la Grande Traversée et tu l'as pris. Bon vent, À plus... Le voilier est toujours sur la mer, même si on ne le voit plus il est désormais dans nos cœurs

Vous faites une grande différence et longue vie à la Maison de l'amour. Merci de l'avoir accueilli pour un bref moment dans un confort sans pareil. Ici on nous aide dans la douleur et dans l'acceptation d'une séparation. Ton passage ici t'a permis de prendre ton envol tout en douceur!

Tu seras toujours présent en nous, merci au personnel de la MAC de t'avoir permis de nous quitter dans la paix et l'amour.

Profondément touchés par votre présence chaleureuse, votre réconfort et votre empathie au cours de cette période difficile. Travail attentionné et chaleureux du personnel et des bénévoles. Reconnaissance à tous.

Que de bonheur vécu en ce moment difficile grâce à l'accompagnement chaleureux de toute votre belle équipe. Quel bel endroit pour préparer ton départ pour le grand voyage. Ici, on nous aide dans la douleur et dans l'acceptation de la séparation.

Ton passage ici t'a permis de prendre ton envol tout en douceur! Ton bateau t'a appelé à son tour pour la Grande Traversée et tu l'as pris. Bon vent, À plus... Le voilier est toujours sur la mer, même si on ne le voit plus il est désormais dans nos cœurs

LEXIQUE

- ✓ **7 bons :** 7 questions que le personnel doit se poser avant de donner un médicament
 - Bon résident
 - Bonne dose
 - Bon médicament
 - Bonne voie d'administration
 - Bon moment
 - Bonne documentation (bonne connaissance du médicament)
 - Bonne surveillance

- ✓ **FADM :** Feuille d'administration de médicaments

- ✓ **PRN :** Au besoin, concerne les médicaments ou les actions qui peuvent être faites si la condition du résident le requiert.

- ✓ **Système TAB :** Système installé sur un lit ou sur un fauteuil qui détecte lorsqu'une personne se lève.