



RAPPORT ANNUEL 2019-2020 1^{ER} JUILLET AU 30 JUIN




MAISON
Aline-Chrétien

TABLE DES MATIERES

Mot de la présidente du conseil d'administration	3
Mot de la directrice générale	4
Mot du directeur médical	5
Mission et valeurs.....	6
Notre équipe au 30 juin 2020	7
Conseil d'administration au 30 juin 2020.....	8
Faits saillants de l'année	9
Statistiques d'activités.....	12
Satisfaction de la clientèle	15
Rapport des incidents et accidents	16
Amélioration continue et formation.....	16
Enjeux et planification stratégique 19-21	17
Aperçu des résultats financiers au 30 juin 2020.....	18
Témoignages des familles	19

MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Voilà maintenant deux ans qui se sont écoulés depuis l'ouverture de la Maison Aline-Chrétien. Cette deuxième année a apporté, tout comme l'an dernier, de la douceur, du réconfort et de la sérénité dans plusieurs familles de la région. Grâce, entre autres, à la générosité des gens, la Maison peut continuer de remplir sa mission première : accompagner avec délicatesse, respect et dignité les gens en fin de vie tout au long de leur dernier voyage.

Mais cette dernière année a été très particulière, vous le savez, je ne pourrais écrire ses lignes sans vous parler de l'angoisse et des préoccupations que nous avons tous vécues. Je me souviens, en décembre dernier, on commençait à parler d'un dangereux virus en Chine. Les experts nous rassuraient et disaient de ne pas nous inquiéter que ça ne viendrait pas jusqu'ici. Vous connaissez la suite. Le monde entier est maintenant désorienté, il a fallu que nous nous adaptions, chaque semaine, chaque jour et chaque heure à une multitude de changements. Mais ce qui me fascine le plus, c'est de voir le personnel et les bénévoles de la Maison faire face à cette tempête avec autant de gaieté et de cœur au ventre. Nous sommes choyés de pouvoir compter sur cette merveilleuse équipe de combattants. Heureusement, la Maison Aline-Chrétien n'a pas été touchée, encore à ce jour, par ce virus dont tout le monde parle et dont certains d'entre vous ont peut-être été touchés. Je garde espoir et souhaite que cette chance nous suive encore très longtemps.

Cette année, un autre grand changement est à souligner : le départ à la retraite du premier directeur général et de la première coordonnatrice aux soins de la Maison. J'en profite pour les remercier de leur dévouement depuis le tout début. De plus, leur appui dans l'intégration des deux nouvelles personnes qui ont été soigneusement choisies pour poursuivre le développement opérationnel de la Maison est également très apprécié. La transition s'est déroulée à merveille, car tous ont le même mandat : offrir des soins de fin de vie de qualité aux gens de notre belle région.

En tant que présidente du Conseil d'administration de la Corporation des Trois-Colombes, je suis fière de l'évolution de la Maison Aline-Chrétien et je souhaite remercier toutes les personnes qui se donnent corps et âme pour la continuité de notre belle mission. Un merci aussi à ceux et celles qui ont siégé au CA au cours de la dernière année.



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

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE LA MAISON ALINE-CHRÉTIEN

Je tiens d'abord à remercier les gens qui m'ont proposé la direction générale de cette magnifique maison. Je suis très honorée de me joindre à l'équipe de la MAC. Mr Yves Arseneault, ayant quitté pour une retraite bien méritée le 27 février dernier, a fait preuve d'une grande générosité dans son partage d'expertise afin de faciliter une continuité dans les opérations et les projets en cours. La maison ayant tout juste 2 ans d'existence, le mandat est grand. J'ai dû me mettre rapidement à l'action en raison du début de la pandémie COVID-19 seulement un mois après mon arrivée en poste. Vous constaterez à la lecture de ce rapport que les restrictions et contraintes liées à la pandémie ont impacté tous les niveaux d'activités : bénévolat, financement, célébration d'événements, l'offre de formation aux équipes, etc. Malgré tout, nous avons réussi à garder le cap et à maintenir l'offre de nos services à la population avec le même standard de qualité élevé. Je suis très reconnaissante pour la collaboration et le dévouement de toutes les personnes impliquées de près ou de loin dans la maison.

Nous entamons l'année 2020-2021 très positivement !



Chantal Ouellet
Directrice générale
Maison Aline-Chrétien

MOT DU DIRECTEUR MÉDICAL DE LA MAISON ALINE-CHRÉTIEN

Une année très occupée au point de vue médical! Nous avons admis 133 résidents et ce malgré l'impact de la pandémie COVID-19 sur le fonctionnement de la Maison. Le plus grand impact est que nous avons dû, pendant environ 3 mois, restreindre le nombre de lits disponibles à 5 au lieu de 8 en raison de l'absence des bénévoles pour aider l'équipe de soins (préparation des repas, accueil des visiteurs, etc.)

Un fait à noter cette année est la hausse des demandes d'aide médicale à mourir. Dans ma pratique en soins palliatifs à la Maison Aline Chrétien, mais aussi en suivi aux domiciles des gens, je remarque une meilleure connaissance de cette option par la population, ce qui explique, selon moi, en partie la hausse des demandes. On peut aussi mentionner l'augmentation du pourcentage de nos résidents qui proviennent du domicile. Ces admissions, étant des patients déjà connus du service des soins palliatifs à domicile, facilitent la continuité des soins.

Une excellente nouvelle est que Dr Sandra Sylvestre s'est jointe au Dr Stéphanie Perron et moi pour couvrir les soins de nos résidents. J'en profite également pour remercier l'équipe de médecin qui assure une belle collaboration avec nous pour répondre aux appels du personnel les soirs et fins de semaine. Encore cette année, nous sommes fiers d'avoir accueilli des étudiants en médecine dans notre milieu pour leur faire connaître le domaine des soins palliatifs.

Je termine en remerciant le personnel et les bénévoles de la Maison d'être aussi dévoués pour nos résidents. J'apprécie côtoyer cette équipe au quotidien en raison de leur attitude positive et agréable malgré le contexte émotif dans lequel nous travaillons.



Dr Gaétan Bégin
Directeur médical
Maison Aline-Chrétien

MISSION ET 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 valorisent 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.

NOTRE ÉQUIPE AU 30 JUIN 2020

NOTRE PERSONNEL DE SOINS

Au nombre de 26, cette équipe détient une expertise en soins palliatifs hors du commun :

- ❖ Infirmiers/Infirmières : *Caroline Blouin, Louise Bourassa, Louise Déry, Audrey-Ann Déziel-Léveillé, Isabelle Garceau, Alain Leclerc, Suzanne Ménard, Yolande Milette, Sylvain Milot, Isabelle Noël, Stéphanie Paquette, Johanne Payette, Laëny Rosier et Colette Tardif*
- ❖ Infirmiers auxiliaires et infirmières auxiliaires : *Nathalie Baril, Jean-Simon Beaubien, Annie Cayouette, Martin Généreux, Nancy St-Pierre, Maéva Trousin et Marie-Soleil Trudel*
- ❖ Préposés/es aux bénéficiaires : *Renée Adam, Louise Giroux, Manon Fugère, Robert Payette et Sylvie Sauvageau*

NOS BÉNÉVOLES

Au total plus 80 bénévoles permettent à notre maison d'offrir des soins et services aussi attentionnés. La présence de ces personnes de cœur dans notre milieu est indispensable et tellement précieuse.

40 bénévoles aux soins formés par le Mouvement Albatros Centre Mauricie

40 bénévoles à l'accueil, à la cuisine, entretien extérieur et archives

NOS MÉDECINS

Au nombre de trois, ces professionnels apportent leur expertise pour le bien-être de nos résidents.

Dr Gaétan Bégin, Dr Stéphanie Perron et Dr Sandra Sylvestre

NOS EMPLOYÉS DE SOUTIEN

Trois personnes qui font toute la différence dans le quotidien de nos résidents par leur rigueur et leur dévouement au niveau de l'entretien ménager, du service alimentaire et de l'administration :

Sylvain Houle, Claire Lemarier et Lucie Paris

NOS GESTIONNAIRES

Une équipe qui a l'agréable mandat d'assurer un fonctionnement optimal de la maison au quotidien et qui se donne comme objectif d'assurer un bien être à chaque personne qui s'y retrouvent :

Geneviève Blais, Laurier Lemire et Chantal Ouellet



COMPOSITION DU C.A. DE LA CORPORATION DES TROIS COLOMBES



Madame Lise Landry
Présidente



Monsieur Michel Marchand
Vice-président



Madame Diane Bergeron
Secrétaire



Monsieur Raymond Forest
Trésorier



Madame Louise Bellemare
Communications

Madame Jacinthe Marchand
Soins et RH
(Représentante Albatros-Centre Mauricie)



Monsieur Denis Bouvette
Gestion de bâtiment

Monsieur Guy Pellerin
Aspect finances



Monsieur Paul Désaulniers
Aspect légal

Monsieur Gaétan Bégin
Directeur médical



Monsieur Martin Gélinas
Aspect ressources humaines
(Représentant des familles)

LES FAITS SAILLANTS

- **AOÛT et SEPTEMBRE 2019 : Changement de coordination des soins**



Mme Louise Rousseau ayant participé à l'ouverture de la Maison en 2018 a quitté son poste pour un retour à la retraite à la mi-septembre. Son expérience au niveau des soins infirmiers et de la gestion ont été des plus utiles pour tout mettre en place en ce qui concerne les politiques et procédures de soins. Nous sommes bien heureux d'accueillir Mme Geneviève Blais qui prend le relais pour poursuivre le mandat.



- **ÉTÉ/AUTOMNE 2019 : Nouveautés extérieures**

La finition du balcon avant a été achevée avec l'ajout d'une magnifique plate-bande de fleurs. Finalement, l'ajout d'une remise était nécessaire pour l'entreposage de nos outils de travaux extérieurs.



- **DÉCEMBRE 2019 : Première fête de Noël de la Maison depuis son ouverture.**



Une activité qui a fait le bonheur des participants de pouvoir se rassembler tous ensemble, employés et bénévoles, à la Maison Boisvert de l'île Melville. Beaucoup de plaisir était au rendez-vous!

LES FAITS SAILLANTS (SUITE)

- **FÉVRIER 2020 : Ajout de deux murales peintes par une artiste, Mme Hélène Lafontaine, dans des endroits significatifs de la maison**



- **FÉVRIER 2020 : Changement de direction générale**

Départ à la retraite de Mr Yves Arsenault le 27 février dernier. Mme Chantal Ouellet est entrée en fonction le 3 février et a ainsi pu discuter des différents dossiers avec le DG fondateur de la maison afin de poursuivre dans la même lignée.



- **MARS 2020 : Assurances collectives**



Nous sommes fiers de maintenant offrir un régime d'assurances collectives pour les employés de la Maison. Cette mesure s'ajoute évidemment aux autres conditions de travail offertes à notre équipe. Nous nous soucions du bien-être de nos ressources humaines.

- **MARS 2020 : Pandémie COVID-19**

Nous avons été obligés de limiter le nombre de visiteurs pour nos résidents et de retirer tous les bénévoles. Nous avons dû nous adapter aux recommandations du Ministère de la Santé publique. Nous avons dû limiter le nombre de lits ouverts à 5 au lieu de 8.



LES FAITS SAILLANTS (SUITE)

- **AVRIL 2020 : Évènements inattendus**

Quelques petits problèmes sont survenus, entre autres, un dégât d'eau au sous-sol due aux pluies extrêmes et la venue d'un rongeur dans la cheminée. En effet, un bébé raton laveur avait décidé de s'y cacher. C'est Chantal Ouellet qui a fait la découverte, on peut dire qu'elle a été très surprise! Évidemment, nous avons pris les démarches nécessaires afin de remédier à ces situations.



- **AVRIL 2020 : Création d'un cabinet de financement**



Afin d'assurer la pérennité de la Maison au niveau des finances, le conseil d'administration a rassemblé un groupe de personnes déjà impliquées dans la communauté pour nous aider au niveau du financement.

- **MAI 2020 : Campagne de financement (vente de petits cornets sucrés)**

L'entreprise **Les petits cornets sucrés** a pris l'initiative de réaliser une campagne de financement au profit de la Maison lors de la fête des mères et de la fête des pères. Un montant de 1025\$ a été amassé.



- **JUIN 2020 : Nouveauté extérieure**

Nous avons aménagé un petit jardin avec une fontaine à côté de la terrasse arrière.

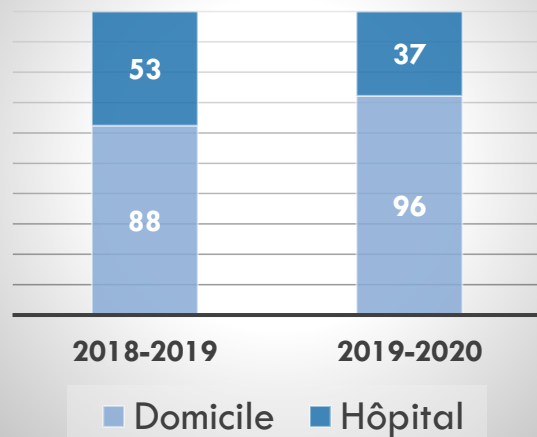


STATISTIQUES D'ACTIVITÉS

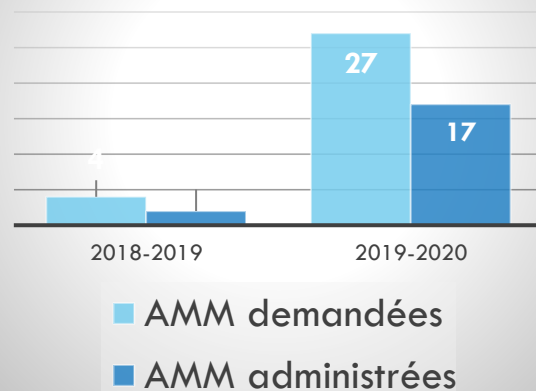
Tout d'abord quelques chiffres concernant notre clientèle !

Nous avons accueilli 133 résidents dont la moyenne d'âge était de 75.5 ans et la moyenne de séjour de 11.7 jours.

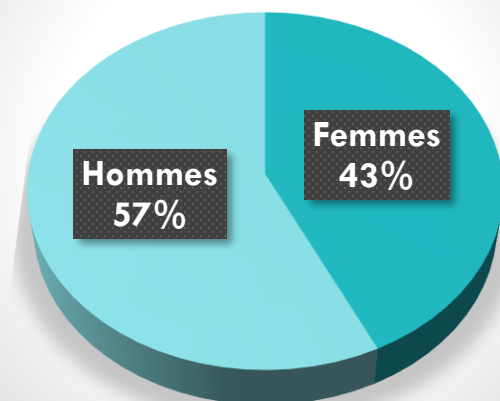
PROVENANCE DE NOS ADMISSIONS



NOMBRE DE DEMANDES D'AIDE MÉDICALE À MOURIR (AMM)

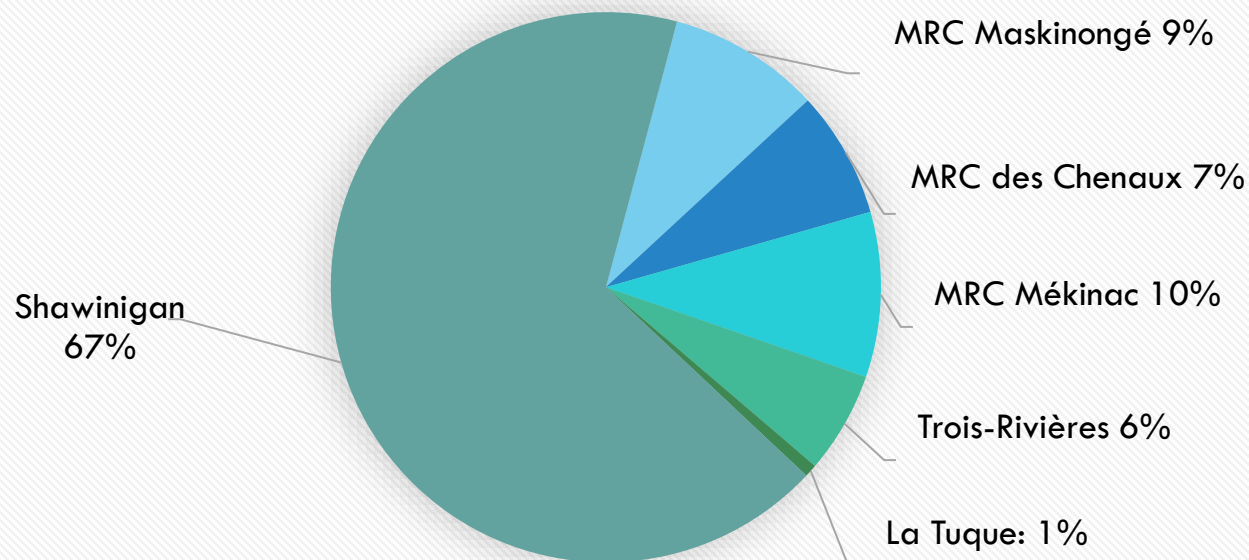


RÉPARTITION DES RÉSIDENTS SELON LE SEXE

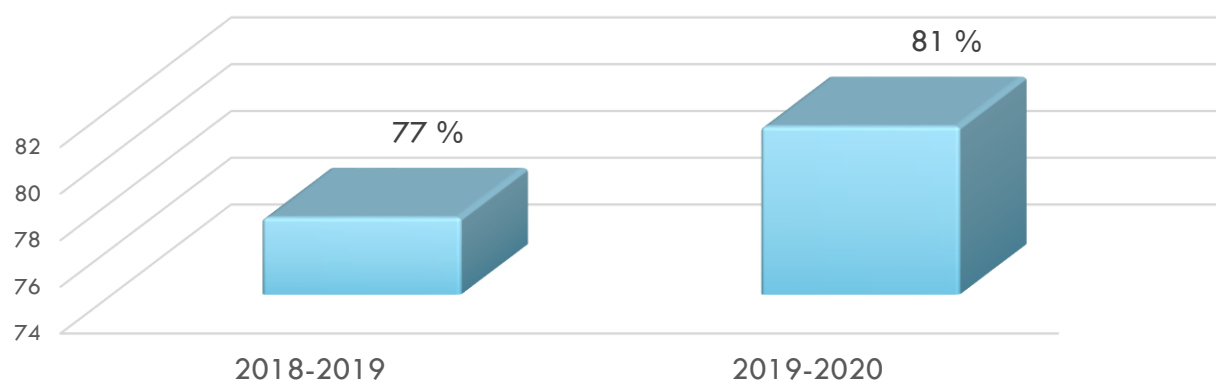


STATISTIQUES D'ACTIVITÉS (SUITE)

RÉPARTITION DES RÉSIDENTS ADMIS SELON LEUR PROVENANCE



% DE NOS RÉSIDENTS AYANT UN DIAGNOSTIC PRIMAIRE DE CANCER AU MOMENT DE LEUR ADMISSION



STATISTIQUES D'ACTIVITÉS (SUITE)

Maintenant quelques chiffres concernant le bénévolat dans la Maison !

Plus de 5 000 heures de bénévolat ont été réalisées !

Et cela malgré l'impact de la pandémie COVID-19 sur la disponibilité de nos bénévoles et la période où nous avons dû leur restreindre l'accès à la maison pour diminuer les risques de contamination en diminuant le nombre de personnes différentes circulant dans la maison tous les jours.

Ils nous ont manqués pendant cette période du 19 mars au 30 juin 2020. Malgré qu'un petit groupe a repris du service à compter du 13 mai, on peut vraiment dire que la grande majorité de nos bénévoles sont de retour seulement depuis le 30 juin dernier.

Un immense merci à tous nos bénévoles!

Joanne Angers, Yves Arsenault, Marie Beaubien, Monique Beaudoin, Marie-Paule Bertrand, Karine Bissonnette, Line Boilard, Carole Bouchard, Conrad Boucher, Lyne Boucher, Jacqueline Bouvette, Jean-Benoît Bruneau, Hélène Buki, Sylvie Bureau, Lise Chainé, Michel Charles, Lise Châteauvert, Claude Collins, Sylvie Collins, Line Cossette, Pierrette Désaulniers, Daphné Descôteaux, Chantal Désilets, Luc Dupont, Lucien Dussault, Christiane Flageol, Michelle Fortin, France Gagné, Nicole Gagnon, Denise Gagnon-Hébert, Louise G. Déziel, Francine Gélinas, Anne Godbout, Catherine Héroux, Louise Jacques, Diane Lacroix, Hélène Lamarche, Sylvie Lambert, Louise-Hélène Lampron, Lise Landry, Sylvie Lantin, Claire Lavergne, Gilles Lavoie, Guylaine Lebel, Jean-Pierre Légaré, Laurier Lemire, Marcelle Levasseur, Darlène Mac C, Line Magnan, Monique Malo, Jacinthe Marchand, Sylvie Marchand, Line Maréneau, Hélène Massicotte, Natalie Mills, Danielle Moreau, Hélène Morin, Linda Morin, Diane Naud, Diane Naud-Tremblay, Lucie Paris, Johanne Payette, Robert Payette, Guy Pilote Sandra Pitre, Lucie Plamondon, Raymonde Richer, Diane Riopel, Dominique Sanschagrin, Sylvie Savary, Jacinthe Simard, Claire St-Arnaud, Carole Sullivan, Kolette Thomas, Carole Tourigny, Diane Tremblay, Céline Trépanier, Maéva Troussquin, Francine Quévillon, Monique Vanasse.



SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Au cours de la dernière année, nous avons sondé par la poste et par téléphone les proches de nos résidents afin de connaître leur niveau de satisfaction face aux soins et services dispensés à la Maison Aline-Chrétien. Nous souhaitons aussi connaître leur opinion versus la place des familles dans notre Maison.

Lors de leur séjour, nos résidents ont aussi la possibilité de répondre à un court sondage de satisfaction afin de connaître l'opinion des principaux concernés par les soins et services que nous offrons.

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.

Après avoir fait la compilation de 49 résultats de sondage au niveau des résidents et des proches, nous sommes fiers de mentionner que le taux de satisfaction se situe à 99%.

Les items ayant reçu une note légèrement moins élevée concernent des aspects ayant été impactés par la pandémie. Nous avons dû modifier quelques façons de faire comparativement à notre fonctionnement habituel. Exemple : accès aux espaces communs.

Voici des exemples textuels de commentaires inscrits sur les questionnaires recueillis :

"Il devrait avoir plus de maisons comme celle-ci. Mon père était vraiment heureux et soulagé."

"Enchanté de tout. Tout a été parfait. Toute la famille est unanime."

"Les 2 semaines et demie passées ici ont été extraordinaires. Le personnel incroyable. Nous nous sommes sentis soutenus et accompagnés. Rien à redire; tout était parfait."

"Soutenue du début à la fin, avec beaucoup de délicatesse"

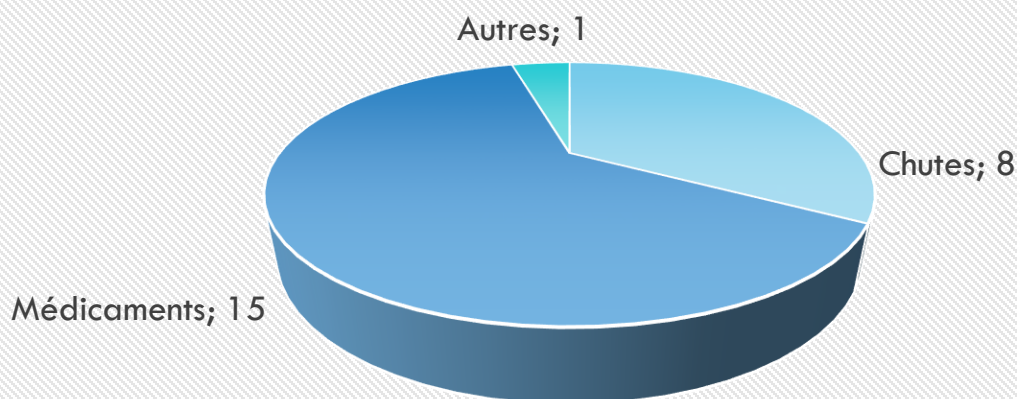
"Très à l'aise. Chambres spacieuses. C'était comme si nous étions chez nous. Voyage d'espoir, de paix et de sérénité"

"Tellement bien et nécessaire, accompagnement pas comme dans les hôpitaux, je désire mourir dans une maison comme celle-ci."

"Très heureux que mon père ait eu la chance de mourir ici. Il était content et heureux. Tout s'est passé en douceur. Très satisfait et recommande la Maison."

RAPPORT D'ANALYSE DES INCIDENTS ET ACCIDENTS

Nombres d'incidents et accidents par catégorie



Principaux constats, recommandations et réflexions

Une diminution de 63 % des incidents accidents s'expliquant en grande partie par :

- ✓ L'appropriation des protocoles et procédures par le personnel étant dans la 2e année d'existence
- ✓ La rigueur dans les suivis suite à chaque évènement
- ✓ L'utilisation efficiente de l'équipement disponible pour gérer le risque de chute

Malgré l'amélioration significative cette année, il est clair pour toute l'équipe que les efforts doivent être soutenus au quotidien et qu'on doit continuer d'être transparent de nos évènements dans le but de s'améliorer.

AMÉLIORATION CONTINUE ET FORMATION

Comme la dernière année a été animée au niveau de plusieurs aspects tel que le changement de gestionnaires à l'automne/hiver, le calendrier de formation pour le personnel était rempli pour le printemps 2020. Malheureusement en raison de la pandémie, toutes ces formations ont dû être annulées.

Une formation sur les mesures d'urgence incluant la présentation du plan pour la maison a tout de même pu être donnée au personnel.

De plus, des formations complètes Albatros pour nos bénévoles aux soins ont été données à l'automne 2019.

6 ENJEUX DE NOTRE PLANIFICATION STRATÉGIQUE 19-21

Enjeu 1 : La pérennité financière de la Corporation des Trois-Colombes.

Orientation : Développer une stratégie de financement efficace.

Enjeu 2 : Le maintien et la mise en valeur des actifs.

Orientation : Élaborer une planification triennale de maintien et de mise en valeur des actifs.

Enjeu 3 : La qualité des soins et des services.

Orientation : Élaborer une stratégie visant à assurer la qualité des soins et services en s'appuyant sur les meilleures pratiques.

Enjeu 4 : La gestion des ressources humaines.

Orientation : Assurer la disponibilité du personnel et des bénévoles requis pour offrir des soins et services de qualité et pour garantir les activités de soutien de la Maison Aline-Chrétien.

Enjeu 5 : Le partenariat.

Orientation : Consolider les partenariats existants et créer de nouveaux partenariats.

Enjeu 6 : La promotion de la Maison Aline-Chrétien sur l'ensemble des territoires qu'elle dessert.

Orientation : Développer une image positive de la Maison Aline-Chrétien.

Les efforts menant à l'atteinte des objectifs précis de chacun de ces enjeux avancent très bien pour une première année. L'année 2020-2021 sera très occupée pour atteindre certaines échéances, mais nous sommes très positifs d'y parvenir.

Évidemment, au courant de la prochaine année, nous nous questionnerons sur nos enjeux pour notre planification 2021-2023.

APERÇU DES RÉSULTATS FINANCIERS AU 30 JUIN 2020

REVENUS (PRODUITS)	Audités 19-20	Audités 18-19
Subventions	767 471 \$	659 959 \$
Dons	529 341 \$	294 834 \$
Activités de financement	1 661 \$	137 404 \$
Revenus d'intérêt	2 718 \$	1 009 \$
Autres produits	4 704 \$	3 978 \$
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations corporelles et à l'actif incorporel	63 423 \$	62 175 \$
TOTAL DES REVENUS	1 369 318 \$	1 159 359 \$

DÉPENSES (CHARGES)	Audités 19-20	Audités 18-19
Salaires et charges sociales	771 384 \$	667 263 \$
Frais d'exploitation	87 587 \$	114 920 \$
Activités	4 156 \$	46 071 \$
Perte sur cession d'un actif incorporel	463 \$	-
Taxes et permis	(1 637) \$	3 224 \$
Services professionnels	12 685 \$	5 609 \$
Amortissement des immobilisations corporelles	93 057 \$	94 946 \$
Amortissement de l'actif incorporel	1 210 \$	1 808 \$
TOTAL DES CHARGES	968 905 \$	933 841 \$

TÉMOIGNAGES DES FAMILLES

"Rien à changer ! Ma mère est entrée chez vous insécure, incertaine, avec pleins de questionnement.....et est partie avec une sérénité, un calme, confiance, aucune douleur écoutée et comprise entourée d'amour de respect et de soins extraordinaires elle a vécu ces derniers moments dans la joie ,le bien-être, gâtée et aiméeet que dire pour nous sa famille wowsoutient, réponse, sécurité et j'en passe ...

Merci pour tout !!!

Vous êtes vraiment des anges comme ma mère disait ... "



" Chaque minute que nous avons passée dans vos murs a été grandement appréciée, tant pour notre mère que pour les membres de sa famille. La discrétion, quand nécessaire, et la présence, quand nécessaire, du personnel et des bénévoles sont des éléments à souligner. Pour nous, ce qui est grandement apprécié, c'est la qualité des services et le soutien de tout le personnel et des bénévoles de votre Maison. Un immense merci d'avoir permis à notre mère de partir comme elle souhaitait, c'est-à-dire "doucement". "

" Même si notre frère n'a fait qu'une courte présence en vos lieux, moins d'une journée, tout y a été parfait.

L'acheminement vers le fourgon funéraire, qui s'est fait de sa chambre vers le garage a été d'une réelle humanité, sensibilité et beauté. Sa chanson préférée y fut pour beaucoup et nous vous en remerciant tous. Quelle belle façon de lui avoir dit adieu. Merci encore et ne changez rien, tout ayant été d'une simplicité et d'une remarquable générosité et empathie. Vous avez à jamais notre reconnaissance. "

TÉMOIGNAGES DES FAMILLES (SUITE)

" Pour votre sourire, vos larmes, votre présence, votre écoute, votre respect, vos soins exceptionnels.

Merci à vous tous, nous avons été touchés des marques de sympathie que vous nous avez témoignées à nous et à notre chère mère. Nous vous en remercions sincèrement. Continuez votre travail extraordinaire."



"Nous souhaitons vous remercier chaleureusement pour la qualité de l'accompagnement médicale et humaine que vous avez montrée lors du séjour de notre sœur.

C'est au cours des derniers moments passés auprès d'elle que nous avons pu mesurer à quel point vous tous étiez présent et attentifs "

"..... pour vous remercier chaleureusement pour tous les bons soins prodigués à X. ainsi qu'à nous tous. Tout de suite nous nous sommes sentis chez nous et accueillis comme si nous étions de la grande visite. Nous avons même eu la chance de sortir X sur la galerie et de pouvoir en quelques sortes faire la fête. Il n'y a pas eu seulement des moments tristes, il y en a eu également beaucoup de joyeux. Votre dévouement, votre écoute, votre chaleur, votre disponibilité, votre professionnalisme, votre sens de l'humour, votre empathie et j'en passe.... nous ont donné l'occasion de remarquer que vous êtes une équipe formidable qui a pris le temps de nous expliquer les étapes et répondre à toutes nos questions. Parlons de la fin...quelle classe ! Vous avez pris le soin de revêtir le corps d'une magnifique couverture imprimée de papillon et de faire jouer une chanson qu'il aimait. C'était tellement touchant et respectueux que nous avons tous fondu en larmes. Vous étiez même en arrière de nous pour le suivre jusqu'à son dernier transport. Nous en avons encore des frissons et en gardons un souvenir précieux. Vous êtes tous des anges et grâce à vous nous avons apprivoisé le fait de savourer pleinement la vie jusqu'à sa toute fin....nous en sortons tous grandis. Nous vous remercions du plus profond de notre cœur."