



# **RAPPORT ANNUEL**

**DE JUILLET 2022 À MARS 2023**







# Table des matières

Mission	<b>2</b>
Localisation et valeurs	<b>3</b>
Mot de la présidente et de la directrice générale	<b>4</b>
Notre merveilleuse équipe	<b>5-6</b>
Les moments marquants de l'année	<b>7-8</b>
Profil de notre clientèle	<b>9</b>
Satisfaction de la clientèle	<b>10</b>
Amélioration continue et formation	<b>11</b>
Gestion des risques	<b>11</b>
Financement, coûts et partenaires	<b>12</b>

**Avis au lecteur:** Veuillez prendre note que ce rapport couvre une période de neuf mois puisque nous avons changé notre fin d'année financière pour le 31 mars, afin de satisfaire les exigences du CIUSSS et du MSSS.

## Présentation de la Maison

### Notre mission

Depuis avril 2018, 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.

Le personnel et les bénévoles de la Maison accueillent et soutiennent 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. Notre équipe veille 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.

Située à Shawinigan sur un immense terrain résidentiel, la Maison est bordée par la rivière St-Maurice et est entourée d'arbres matures où il fait bon s'y promener.



# Localisation

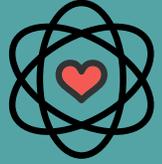
Nos soins et services sont offerts gratuitement à la population des secteurs suivants:

- 📍 Shawinigan
- 📍 MRC Maskinongé
- 📍 La Tuque
- 📍 MRC Mékinac
- 📍 MRC des Chenaux



90, terrasse de la Cascade  
Shawinigan, QC  
G9P 2V3

## Nos Valeurs



- Dignité
- Empathie
- Confidentialité
- Primauté de la personne
- Respect
- Compassion
- Intégrité



# Mot de la présidente

Au nom de tous les membres du conseil d'administration, c'est avec beaucoup de fierté que nous déposons ce bilan annuel d'une courte année qui aura exigé encore une fois beaucoup d'adaptation à l'équipe. Une équipe forte qui a su s'ajuster aux changements ayant eu lieu au sein du personnel et de la gestion. Vous avez relevé ce défi avec brio tout en continuant de vous engager quotidiennement à offrir des soins de grande qualité aux personnes en fin de vie.

Je souhaite aussi remercier la population que nous desservons, nos partenaires de même que nos généreux donateurs pour leur appui indéfectible à notre mission. Après cinq années d'existence, il ne fait plus de doute que la Maison Aline-Chrétien répond définitivement à un besoin sans cesse grandissant. Je réitère donc mes plus sincères remerciements à vous qui œuvrez à titre de bénévoles ou d'employés, pour votre dévouement envers notre belle mission.

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



# Mot de la directrice générale

C'est une courte année marquée par de nombreux changements qui se termine. Au courant de celle-ci, j'ai eu la chance d'être accueillie chaleureusement par une équipe de professionnels et de bénévoles engagés dans une mission exceptionnelle. Aux membres du conseil d'administration, au personnel soignant, au personnel administratif et à l'entretien ainsi qu'à nos précieux bénévoles, je dis félicitations et merci pour votre capacité d'adaptation et votre désir d'offrir un milieu de vie de qualité à dimension humaine. Au sortir de la pandémie je ne peux que souligner la volonté renouvelée de l'équipe en place à toujours donner le meilleur de soi pour le bien-être de nos résidents et de leurs proches. Au passage, un merci particulier à M. Yves Arsenault qui a complété la fastidieuse démarche d'agrément quinquennale lors de son intérim.

L'année qui s'amorce en sera une chargée d'émotions avec le cinquième anniversaire d'existence de la Maison que nous célébrerons par diverses activités afin de mettre en lumière l'ampleur du travail accompli au fil des années par des personnes profondément engagées à l'excellence des soins palliatifs dans notre région.



**Amélie Bédard**  
**Directrice générale de la**  
**Maison Aline-Chrétien**



# Notre merveilleuse équipe\*

\*Les personnes nommées dans ce rapport sont celles qui ont contribué à notre mission pendant la période visée.

## MERCI À NOTRE ÉQUIPE DE SOINS

### INFIRMIERS ET INFIRMIÈRES

*Shannie Bernier, Caroline Blouin, Louise Déry, Audrey-Ann Déziel Léveillé, Alain Leclerc, Karine Massicotte, Yolande Milette, Sylvain Milot, Stéphanie Paquette, Annie Pronovost, Maude Roy, Laëny Rosier et Colette Tardif.*

### INFIRMIERS ET INFIRMIÈRES AUXILIAIRES

*Nathalie Baril, Jean-Simon Beaubien, Annie Cayouette, Fanye Dumont, Marie-Christine Fortin, Sandrine Moity, Rachel Paul-Hus et Maéva Trousquin.*

### PRÉPOSÉES AUX BÉNÉFICIAIRES

*Renée Adam, France Déry et Louise Giroux*

## MERCI À NOTRE ÉQUIPE D'ENTRETIEN GÉNÉRAL

Sylvain Houle et David Marcotte

## MERCI À NOS MÉDECINS



**Dr Gaëtan Bégin**



**Dre Sandra Sylvestre**



**Dre Stéphanie Perron**



**Dre Catherine Guertin**



**Chantal Ouellet**  
Directrice générale  
(juillet à septembre 2022)



**Yves Arseneault**  
Directeur général par intérim  
(septembre 2022 à janvier 2023)



**Amélie Bédard**  
Directrice générale  
(janvier à aujourd'hui)



**Alain Leclerc**  
Coordonnateur aux soins par intérim  
(juillet à novembre 2022)



**Shannie Bernier**  
Coordonnatrice aux soins par intérim  
(septembre 2022 à janvier 2023)



**Nancy Lord**  
Coordonnatrice aux soins  
(janvier à mars 2023)



**Roxane Veillette**  
Technicienne en admin. et resp.  
des bénévoles de soutien

# MERCI AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CORPORATION DES TROIS COLOMBES



**Mme Lise Landry** Présidente  
**Mme Diane Bergeron** Vice-présidente  
**Mme Jacinthe Marchand** Secrétaire  
**M. Raymond Forest** Trésorier

**Dr. Gaétan Bégin** Administrateur  
**M. Denis Bouvette** Administrateur  
**M. Michel Marchand** Administrateur

**M. Paul Désaulniers** Administrateur  
**M. Guy Pellerin** Administrateur  
**Mme Karine Bissonnette** Administratrice  
**M. Yves Tousignant** Administrateur

## MERCI À NOS PRÉCIEUX BÉNÉVOLES



# 4794 HEURES DE BÉNÉVOLAT EFFECTUÉES!!

**37** BÉNÉVOLES À L'ACCUEIL

**7** BÉNÉVOLES À LA CUISINE

**38** BÉNÉVOLES AUX SOINS  
(Albatros Centre-Mauricie)

**5** BÉNÉVOLES DE SOUTIEN

Nous avons posé la question suivante à quelques bénévoles :  
**Qu'est-ce que vous aimez le plus dans votre bénévolat à la MAC?**

«J'aime l'environnement en dedans ainsi qu'en dehors où la nature a toute sa place. La belle équipe dans laquelle il y a toujours du respect et de la bonne humeur». **Monique Beaudoin, bénévole à l'accueil.**



«J'aime l'équipe, le côté humain, le respect, le calme. L'environnement aménagé pour retrouver la plénitude. Les commentaires des visiteurs, la richesse de la Maison». **Francine Gélinas, bénévole à l'accueil.**



# Les moments marquants de l'année

## Septembre 2022 - Décès de Mme Louise Bellemare, membre du C.A de la Corporation des Trois Colombes

C'est avec une immense tristesse que les membres du conseil d'administration de la Maison Aline-Chrétien ont appris le décès de leur collègue, Louise Bellemare. Mme Bellemare avait joint le conseil d'administration avant même l'ouverture de la Maison en avril 2018. Elle a donc grandement contribué à la réalisation de ce magnifique projet, particulièrement avec toute son expérience en communication et elle croyait énormément en notre mission d'accompagner dignement les gens en fin de vie. Elle y avait d'ailleurs accompagné sa mère en 2018 entourée de ses proches et de sa famille.

«Son professionnalisme, sa sensibilité et sa loyauté depuis des années ont été d'une aide précieuse pour la réalisation de cet énorme projet d'ouvrir une maison de soins palliatifs et je lui en serai toujours reconnaissante.» partage avec grande émotion la présidente, Lise Landry.

«Louise était une personne qui se préoccupait constamment de l'humain dans toutes les décisions prises, que ce soit concernant les membres du personnel, les bénévoles ou les familles. Elle démontrait une grande empathie et avait très à cœur la Maison.» exprime Chantal Ouellet, ancienne directrice générale de la Maison.

Au nom de tous les membres du conseil d'administration, du personnel et des bénévoles, nous exprimons nos plus sincères condoléances à la famille de madame Louise Bellemare. Nos pensées vous accompagnent.



## Septembre 2022 - Départ de Chantal Ouellet, directrice générale

Madame **Chantal Ouellet** a pris la décision d'aller relever de nouveaux défis. Nous perdons une femme de cœur, d'une grande générosité qui s'est investie sans compter pour faire de la Maison Aline-Chrétien une maison de soins palliatifs exceptionnelle. Madame Ouellet avait débuté à la Maison Aline-Chrétien au tout début de la pandémie en février 2020. Elle avait su relever avec brio ce défi de trouver le fragile équilibre entre le respect des consignes sanitaires émises par le gouvernement et le besoin des résidents de notre Maison : vivre cette ultime étape de vie entourés de toute la chaleur humaine possible.



Madame Ouellet peut être fière de tout ce qu'elle a réalisé. Le maintien durant la période de pandémie d'une équipe de soins dévouée, mobilisée et engagée. Des aménagements extérieurs de toute beauté qui créent un environnement paisible et reposant pour nos résidents et leur famille. Des installations intérieures plus fonctionnelles améliorant beaucoup le travail du personnel et des bénévoles ainsi que des salaires et avantages sociaux bonifiés pour les employés. Ce ne sont là que quelques-uns de ses accomplissements!

## Septembre 2022 - Activité commémorative pour les familles de nos défunts

Le 17 septembre a eu lieu une journée toute spéciale! Près de 100 familles accompagnées de notre grande équipe ont commémoré les défunts décédés entre le 1er avril 2019 et le 31 mars 2021. Ce fut une activité festive, accompagnée de douceur et de respect.



## Octobre 2022 - Direction générale : retour temporaire de M. Yves Arseneault

M. Yves Arseneault (premier directeur général de la Maison Aline-Chrétien) a accepté de prendre l'intérim du poste de direction générale en attendant de trouver notre perle rare.

## Décembre 2022 - Dépôt de l'agrément au CIUSSS

Après plusieurs heures de travail, nous avons remis toutes les exigences demandées par Agrément Canada. C'est avec fierté que nous avons satisfait à l'ensemble des exigences du processus de renouvellement de l'agrément de notre Maison.



L'agrément est la reconnaissance par une autorité externe compétente de l'engagement d'un établissement dans une démarche continue d'amélioration de la qualité de ses services. Au Québec, l'agrément est obligatoire. Des évaluations permettent d'identifier les points forts et les points à améliorer de l'établissement. Des rapports sont remis après chacune des évaluations et un suivi des points à améliorer doit être fait à Agrément Canada.

## Janvier 2023 - Nomination de notre nouvelle directrice générale : Amélie Bédard

Originnaire de Québec et travailleuse sociale de profession depuis plus de 20 ans, Mme Bédard a occupé différents postes d'organisatrice communautaire et de gestionnaire. Femme engagée dans sa communauté, elle a à cœur le bien-être des personnes et est reconnue comme une gestionnaire de proximité à l'écoute des besoins du milieu. «C'est avec beaucoup de motivation que j'entreprend mon nouveau mandat et je souhaite continuer de faire évoluer la Maison dans le respect de sa belle mission. Je suis très fière de me joindre à une équipe dédiée à la qualité des soins aux personnes en fin de vie.»



# Profil de notre clientèle de juillet 2022 à mars 2023

## Nombre d'admissions total



- 2022-2023: 140
- 2021-2022: 198

## Durée moyenne du séjour



- 2022-2023: 8,5 jours
- 2021-2022: 10,1 jours

## Taux d'occupation



- 2022-2023: 53%
- 2021-2022: 60,4%

65% avaient un diagnostic primaire de cancer à l'admission

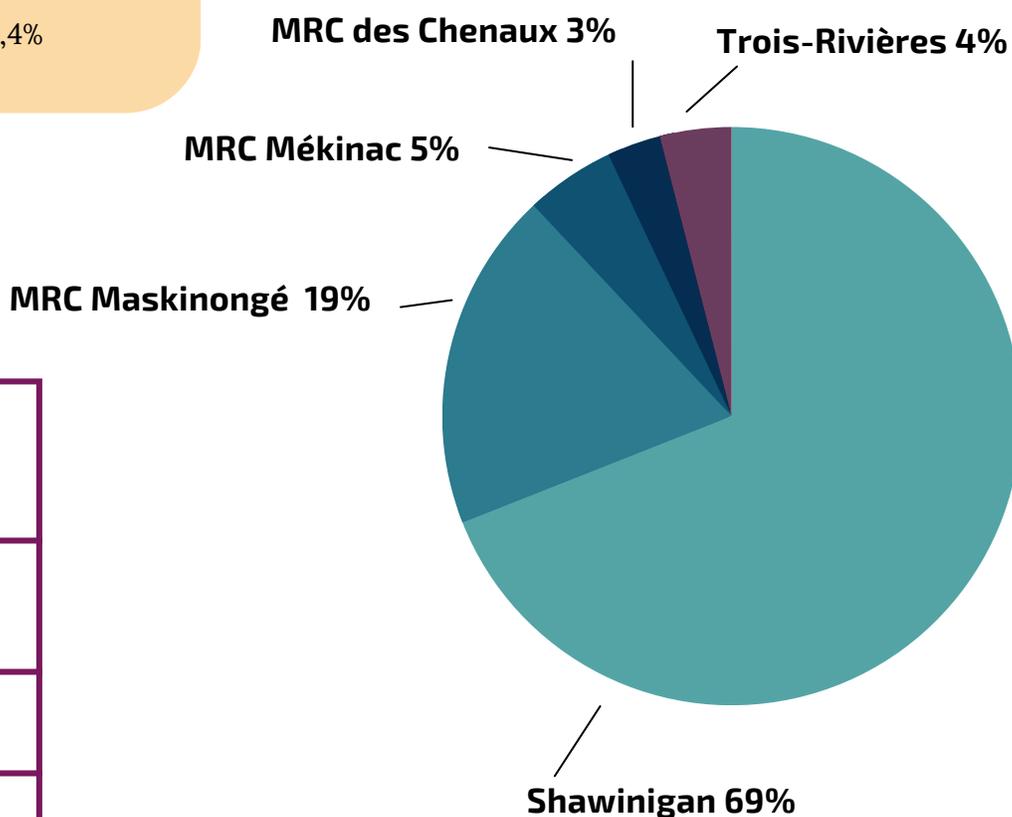
64% arrivaient de leur domicile

36% arrivaient de l'hôpital

62% étaient des femmes

38% étaient des hommes

## Lieu de résidence



ÂGE DES RÉSIDENTS	%
25 ans et moins	0%
26 à 50 ans	1,5%
51 à 75 ans	41%
76 ans et plus	57,5%

- 12 sédations palliatives débutées
- 30 aides médicales à mourir demandées
- 21 aides médicales à mourir administrées

# Satisfaction de la clientèle



Toujours soucieux d'offrir le meilleur à nos résidents et à leurs proches, les appréciations et les commentaires sont très importants pour nous. Ils nous permettent d'améliorer sans cesse la qualité de nos soins et de nos services, et ainsi poursuivre notre belle mission. Nous remettons un questionnaire à tous les répondants de nos résidents suite à leur séjour.

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

Cette année nous avons eu un taux de réponse de **54 %**. Après avoir fait la compilation de **75** résultats de sondage au niveau des proches de nos défunts, nous sommes fiers de mentionner que le taux global de satisfaction se situe à **98% !**

Nous recevons aussi plusieurs commentaires via nos médias sociaux et par la poste lorsque nous recevons des cartes de remerciements. L'effet positif de ces mots sur notre équipe est incroyable!

*«Merci pour tout! Le «cérémonial» de sortie a été un cadeau! Totalement imprévu mais grandement apprécié!»*

*Cette maison ainsi que le personnel qui y travaille que j'appelle des anges est un cadeau du ciel pour ceux qui traversent ce passage obligé pour un monde meilleur. Il devrait y avoir plus de MAC pour quitter ce monde dans la dignité et la sérénité.*

*Je souhaite à tout le monde de pouvoir compter sur votre approche tellement humaine en appui aux personnes éprouvées.*

*Merci pour tout! Vous avez rendu ces moments moins douloureux.*

***merci!*** 

# Amélioration continue et formation

## Rencontres d'équipe

Des rencontres d'équipes ont eu lieu afin d'échanger dans un cadre d'informations et d'amélioration continue de nos soins et services.

## RCR

7 membres ont réalisé une mise à jour de leur certification en réanimation cardio-respiratoires.

## Programme de formation continue

Nous encourageons la formation continue autonome en remboursant les frais de formation en lien direct avec le travail de notre équipe.

## Stages d'étudiants en soins infirmiers

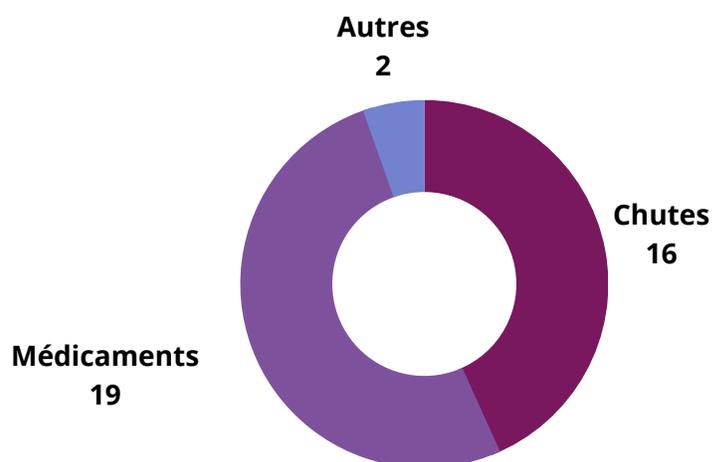
Nous avons eu la chance d'accueillir 2 étudiants de 3<sup>ème</sup> année en Technique de Soins Infirmiers au Collège Shawinigan en janvier, février et mars 2023. Nous sommes heureux d'avoir pu partager nos connaissances en soins palliatifs avec eux.

## Gestion des risques

Notre équipe doit déclarer sur un formulaire tout type d'évènement accidentel ayant causé **ou non** des conséquences à nos résidents.

L'objectif de cette pratique est de pouvoir identifier des sources de risque et d'agir de façon préventive. Cette année nous avons eu au total **37** déclarations.

Chaque déclaration a été analysée par l'équipe de gestion et des suivis ont été réalisés à l'interne et à l'externe (pharmacie, etc) afin de toujours améliorer nos processus et ainsi diminuer les risques d'accidents avec conséquences.



# Financement, coûts et partenaires

**Nous sommes un organisme à but non lucratif alors, comment fait-on pour assurer notre pérennité financière?**

➤ Nous recevons une subvention annuelle de la part du Ministère de la santé et des Services sociaux. **70%**  
(approximatif)

➤ Nous recevons des dons de la part des proches des résidents, de la population en général ainsi que d'entreprises d'ici ou d'ailleurs. **30%**  
(approximatif)

Nous avons besoin des dons afin de continuer d'accomplir notre belle mission, et ce, **gratuitement.**

## Aperçu des résultats financiers pour 9 mois d'opération \*

Subventions	721 130\$
Dons	197 010\$
Revenus d'intérêts	21 700\$
Autres produits	19 360\$

**Total des revenus 959 200\$**

Salaires et charges sociales	774 400\$
Frais d'opération et d'administration	97 015\$
Activités	9 000\$

**Total des dépenses 880 415\$**

**\*Non audités et avant dépréciation**

GESTION R.Y.  
MÉNARD

Fondation Musée et  
Archives



AUBAINERIE  
DEPUIS 1944

LM FONDATION  
LUC MAURICE



Société  
Laurentide

Fondation Aline  
et Jean Chrétien  
Groupe du très honorable Jean Chrétien



Fernand Lacombe

GUY PELLERIN  
et  
CHRISTIAN DESBIENS





90, terrasse de la Cascade  
Shawinigan, QC, G9P 2V3  
819-731-1314

[reception@maisonalinechretien.ca](mailto:reception@maisonalinechretien.ca)  
[www.maisonalinechretien.com](http://www.maisonalinechretien.com)

