

## **RAPPORT ANNUEL 2020-2021**



***35 ANS, UNE NOUVELLE MAISON !***

**Finaliste « Entreprise de services à la communauté » – Gala Radisson 2021**

Fondée en 1985, la Maison Albatros de Trois-Rivières est l'une des premières maisons de soins palliatifs au Québec. Elle offre gratuitement des soins palliatifs et de fin de vie aux personnes avec un pronostic de moins de 2 mois.

Les patients proviennent du Grand Trois-Rivières ainsi que des municipalités et villes environnantes des rives nord et sud du Saint-Laurent.

Elle est financée à 40 % par des dons de la population, de partenaires ou de contributions des familles des patients et à 60 % par des subventions gouvernementales pour les opérations courantes.

La Maison Albatros fait partie de l'Alliance des maisons de soins palliatifs du Québec. Elle est reconnue pour la qualité de ses soins et de ses services assurés 24 heures par jour, 7 jours sur 7.

→ [Site WEB](#)

→ [Vidéo de la Maison \(o : 33 s\)](#)

---

**En juillet 2020 - année de ses 35 années d'existence – la Maison Albatros a emménagé dans un nouvel édifice, doté d'équipements modernes, pouvant accueillir jusqu'à dix patients en chambres individuelles.**

**La Fondation Albatros a lancé en avril 2019 une campagne majeure de financement de 3 M\$, sur une période de 5 ans, pour concrétiser le projet et en assurer sa pérennité. À ce jour, près de 2,2 M\$ ont été amassés.**

---

Remerciements	4
Présentation de la nouvelle directrice	5
Message du président du conseil d'administration	6
Message de la directrice générale	7
Personnel	9
Organigramme de la Maison	10
Conseil d'administration	11
Bénévoles	12
Témoignage d'une médecin de la Maison	14
Formation	15
Bilan des activités	16
Collaboration avec le milieu	18
Chiffres clés	19
Statistiques d'hébergement	20
Bilan financier 2020-2021	21
Témoignages de familles	22

**Dans le document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement pour alléger les textes.**

***Merci*** au personnel et aux membres des conseils d'administration de la Maison et de la Fondation.

***Merci*** aux représentants du MSSS et du CIUSSS MCQ qui nous soutiennent dans notre mission.

***Merci*** à tous les bénévoles : aux soins, à l'accueil, à la cuisine, à l'entretien, à l'administration, aux communications, à la buanderie, à la boutique Presque Neuf et à l'organisation d'activités.

***Une pensée toute particulière*** pour nos patients et leurs proches, gens pour qui nous nous faisons un devoir d'offrir des soins et des services de qualité.



---

***Grâce à vous, malgré le contexte difficile de la pandémie, la Maison Albatros a su répondre à sa mission avec rigueur et grand professionnalisme. Sérénité, soutien, réconfort et compassion demeurent nos valeurs phares.***

---

## Présentation de la nouvelle directrice générale

35 ans

*Julie Colbert est entrée officiellement en fonction le 14 avril 2020.*

Femme d'action et très impliquée dans le milieu, elle possède près de 20 ans d'expérience à la direction générale d'organismes à caractère social et communautaire, dont les 8 derniers à titre de directrice générale de Centraide Mauricie.

Elle a aussi été conseillère à Développement économique Canada, coordonnatrice générale du Fonds communautaire d'emprunt de la Mauricie, directrice générale du service de garde Les Apprentis-Sages et éducatrice.

Madame Colbert est détentrice d'une maîtrise en administration des affaires, d'un diplôme de deuxième cycle en gestion de projet et d'un baccalauréat en éducation préscolaire et enseignement primaire.

**Bienvenue à la Maison Albatros !**



## S'ajuster au contexte

Notre année financière a débuté alors que les premières mesures sanitaires exceptionnelles étaient implantées dans toutes les maisons de soins palliatifs du Québec. À travers ces turbulences, il y a eu la fermeture temporaire du chantier de la nouvelle Maison et le glissement du déménagement en juillet.

Les membres du conseil ont dû réagir rapidement, s'ajuster au contexte de la pandémie.

Nous nous sommes assurés de l'admissibilité au programme de subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) pour le personnel durant cette période.

Nous avons fait un suivi mensuel des demandes de l'Alliance des maisons de soins palliatifs du Québec relativement à une aide d'urgence pour combler le déficit philanthropique des maisons de soins palliatifs et pour rehausser nos subventions par lit.

En plus des discussions et des décisions entourant les sujets réguliers à l'ordre du jour des réunions du conseil, nous avons adopté une vingtaine de résolutions dont

celles d'un partenariat avec Albatros Trois-Rivières concernant nos bénévoles aux soins, d'un nouvel organigramme de la Maison et d'un processus d'embauche pour combler le poste de directrice des soins.

Nous avons aussi adopté les modifications au Code d'éthique de la Maison et à sa Politique en matière de harcèlement psychologique ou sexuel au travail.

Enfin, nous avons accordé un budget pour réaliser un programme de mobilisation des ressources humaines, de formation et de gestion du changement.

On se doit de souligner la contribution remarquable du personnel, des bénévoles et de la nouvelle directrice générale, Julie Colbert, à qui nous souhaitons officiellement la bienvenue parmi nous.

En cette année du 35<sup>e</sup> anniversaire de fondation de la Maison et de celle du déménagement, nous rendons hommage à tous les bâtisseurs et artisans d'aujourd'hui.

Merci et bravo ! ♦



C'est avec enthousiasme que je me suis jointe à l'équipe de la Maison Albatros, quel bel univers ! La mission et les valeurs de l'organisation sont au cœur de la fierté que je porte à ce nouveau défi professionnel. Je remercie toutes les personnes qui ont contribué à rendre mon arrivée accueillante, stimulante.

### **Le capital humain est le cœur de la Maison**

Ensemble, dans un contexte de pandémie qui nous a tous pris par surprise, nous nous sommes serré les coudes. Nous avons notamment élargi notre offre de services, implanter une nouvelle structure organisationnelle tenant compte de nos nouveaux besoins, augmenter de 42 % nos effectifs et créer des partenariats d'affaires avec des organismes du milieu.

Nous ne pouvons nier que la qualité des services et des soins prodigués à nos patients est le résultat d'un travail remarquable, fait en équipe. Tous et toutes ont un rôle essentiel.

Pour que notre Maison demeure un milieu de vie chaleureux, autant pour le personnel que pour les patients

et leurs familles, nous avons mis sur pied un comité consultatif conjoint (direction-employés-bénévoles) qui suggère des améliorations et de nouvelles façons de faire. Des recommandations ont été déposées au conseil d'administration de mars dernier. Les activités se réaliseront au cours de la prochaine année financière.

Comme décidé en 2019, nous avons rendu l'aide médicale à mourir accessible aux patients qui, au cours de leur séjour, en feront la demande.

Aussi, pour mieux nous ajuster aux besoins de la clientèle, nous avons ajouté la possibilité d'accueillir des patients durant les fins de semaine.

### **Consultation et partenariat**

Notre nouvel environnement depuis le déménagement a nécessité la révision de l'organisation du travail, de nos procédures et de nos politiques organisationnelles. →

Nous avons régulièrement consulté nos pairs, les membres de l'Alliance de soins palliatifs du Québec et du CIUSSS MCQ afin d'actualiser nos pratiques d'affaires et de maintenir nos standards de qualité.

Conformément à une résolution du conseil d'administration, nous avons conclu une entente de partenariat avec [Albatros Trois-Rivières](#) pour prendre en charge l'horaire et la formation continue de nos bénévoles aux soins, intégrer les meilleures pratiques et favoriser l'uniformité de notre approche avec celles d'autres établissements en soins palliatifs du Québec.

Un programme de mobilisation des ressources humaines, de formation et de gestion du changement a aussi été mis en place avec le support de la firme [Coefficient RH](#). Les rencontres avec les employés et les bénévoles ainsi que les résultats de sondages internes ont permis d'élaborer un plan d'action et de formations lié aux attentes et aux besoins particuliers. Ces chantiers sont déjà en marche.

Bien sûr, nous ne pouvons pas passer sous silence tout le travail qui a été accompli par le personnel et les bénévoles dans le cadre de notre emménagement dans notre nouvel édifice. Nous avons pu accueillir nos premiers patients le

6 juillet, une grande fierté en cette année du 35<sup>e</sup> anniversaire de fondation de la Maison.

### **Des reconnaissances**

Enfin, nous nous réjouissons du taux de satisfaction des familles sur nos soins et services qui, encore cette année, va au-delà de nos espérances. Leurs témoignages sont élogieux.

Nous sommes aussi fiers que la Maison ait été finaliste dans la catégorie *Entreprise de services à la communauté* au [Gala Radisson 2021](#) de la Chambre de commerce et d'industries de Trois-Rivières.

Ces reconnaissances nous motivent à continuer notre mission avec autant de rigueur et de dynamisme.

Ensemble, nous continuerons de faire de la Maison Albatros un milieu chaleureux, paisible et à dimension humaine. Pour nous, la qualité de vie est encore plus fondamentale en fin de vie. ♦



## Portrait au 31 mars 2021 :

27 employés

26 permanents, 1 sur appel

3 hommes, 24 femmes

**Embauche de 8 ressources supplémentaires**

**Croissance de 42 % de nos effectifs**

**Masse salariale de 1 110 292 \$ = 77 % des charges totales d'exploitation**

L'augmentation de notre capacité d'accueil (de 6 à 10 patients) et de la superficie du nouveau bâtiment a nécessité l'embauche de 8 ressources supplémentaires : 1 infirmière, 3 préposées aux bénéficiaires, 1 responsable de la maintenance, 1 préposée à l'entretien, 1 cuisinière et 1 adjointe administrative.

**Personnel de soins :** on retrouve 6 infirmières, 2 infirmiers et 11 préposées aux bénéficiaires.

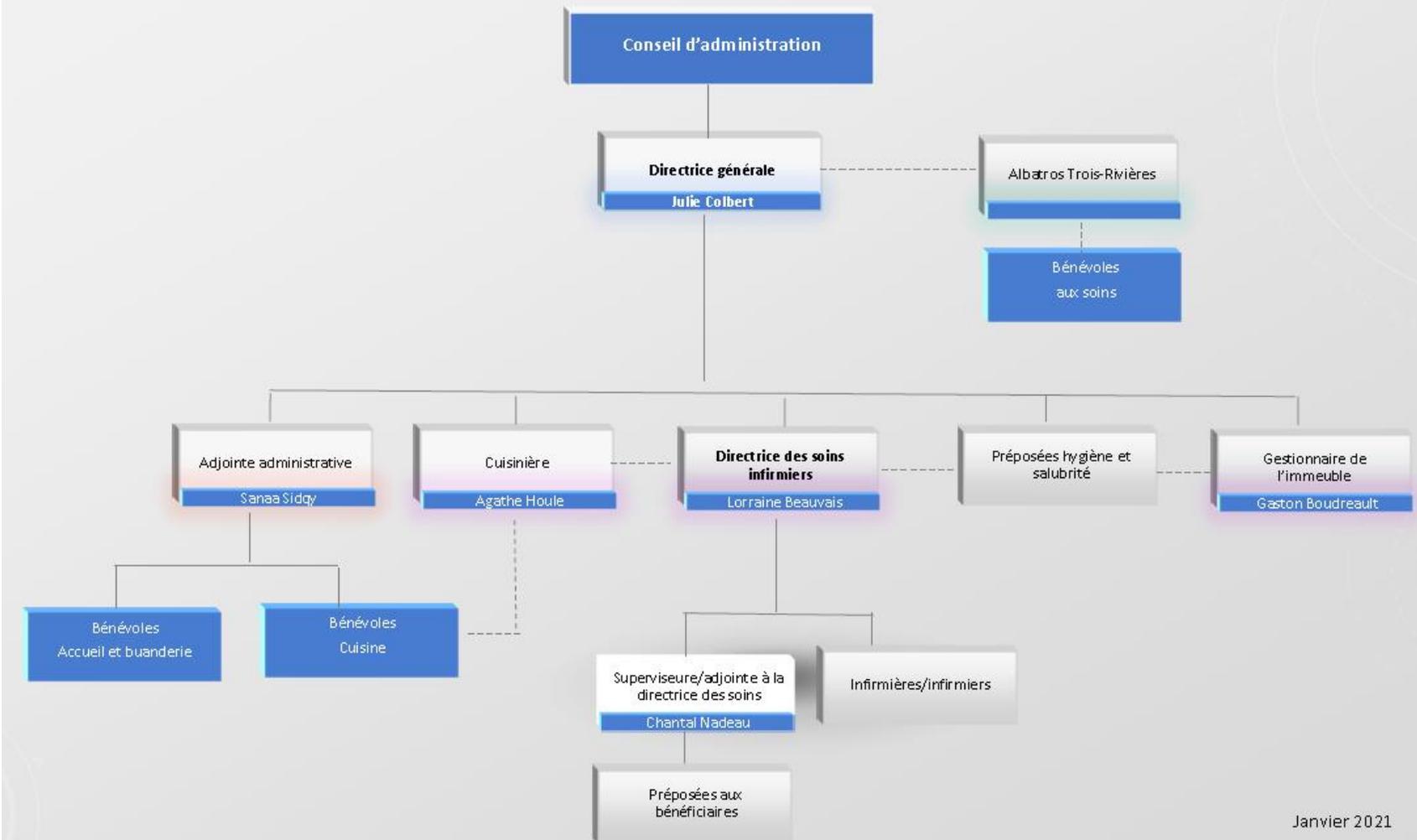
**Personnel administratif :** la directrice générale est accompagnée dans sa gestion quotidienne d'une directrice des soins, d'une superviseuse et d'une adjointe administrative.

**Personnel de soutien :** il est formé de 2 préposées à l'entretien, d'un responsable de la maintenance et d'une cuisinière.

Outre le personnel de la Maison, 6 médecins – rattachés à l'équipe de soins palliatifs à domicile du CIUSSS MCQ – assurent, en alternance, la couverture médicale de nos services 7 jours sur 7, 24 heures par jour. ♦

*« Albatros est un milieu très accueillant... Le personnel et les bénévoles sont extraordinaires. Merci... » – Famille de Léo*

# ORGANIGRAMME



Janvier 2021

Le conseil d'administration est composé de 11 membres : 10 sont élus par l'assemblée et un est nommé par la Fondation. Durant l'exercice financier, le conseil a tenu 11 réunions régulières, 2 réunions spéciales et une assemblée annuelle (19 septembre 2020). L'exécutif s'est réuni à 6 occasions dont 3 avec l'exécutif de la Fondation. ♦

## Les membres 2020-2021 :

**Denis Côté**, président et administrateur

**Robert Bouchard**, vice-président et administrateur

**Jean-Pierre Couture**, trésorier et administrateur

**Josée Pépin**, secrétaire et administratrice \*

**Elaine Audet**, administratrice \*

**Yves Gabias**, administrateur (Fondation)

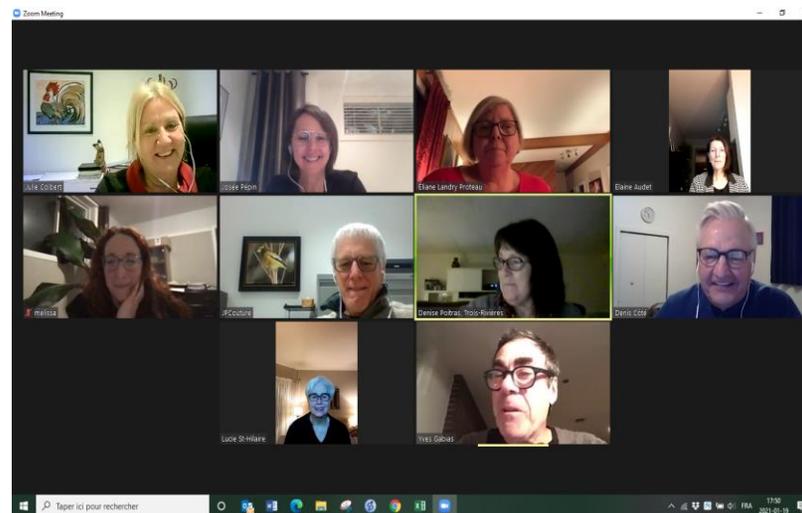
**Éliane Landry Proteau**, administratrice \*

**Mélissa Plourde**, administratrice

**Denise Poitras**, administratrice

**Lucie Saint-Hilaire**, administratrice \*

\* Membre en élection



Des membres du CA en réunion virtuelle, une réalité en temps de pandémie.

Nous sommes privilégiés de pouvoir compter sur des bénévoles formés et expérimentés qui donnent généreusement de leur temps.

## **Bénévoles aux soins**

Chaque jour, des bénévoles aux soins sont présents et font partie de l'équipe soignante. Plus de 22 d'entre eux ont poursuivi leur engagement au cours de la dernière année malgré les contraintes liées à la pandémie.

Dès le début de la pandémie, durant une période de 3 mois, nous avons dû interrompre le travail des bénévoles aux soins en raison des consignes sanitaires. Malgré cette période d'inaction, ils se sont partagé 2 685 heures de bénévolat pour le reste de l'année.

## **Bénévoles à l'accueil**

Pour assurer l'accueil de tous les visiteurs qui viennent à la Maison, nous avons pu compter sur 39 bénévoles. Ils ont effectué 3 288 heures de bénévolat.

## **Autres bénévoles**

Plus de 40 autres bénévoles participent à la mission de la Maison dans des tâches aussi diversifiées que l'entretien extérieur, l'aide à la cuisine, la buanderie, les communications, la gestion et l'administration. Ce sont 2 060 heures qui ont été réalisées.

## **Nouvelles équipes !**

### **Bénévoles à la buanderie**

Depuis décembre dernier, nous pouvons compter sur 9 bénévoles dédiés à notre service de buanderie. Ils ont consacré 238 heures de bénévolat pour les 4 premiers mois d'opération. Nous soulignons particulièrement le travail de madame Réjeanne Croteau qui a pris en charge l'organisation du service. Nous sommes fiers du travail accompli par l'équipe, que ce soit au lavage, au pliage et au rangement de la literie. Ces bénévoles sont présents chaque jour en semaine. →

## Bénévoles – aide à la cuisine

Dans un souci d'optimisation de nos services auprès des patients et pour libérer les intervenants aux soins, nous avons lancé un appel aux bénévoles afin de créer une équipe d'aide à la cuisine. À ce jour, 4 bénévoles viennent nous prêter main-forte durant des périodes de 2 heures. Les principales tâches consistent à rincer la vaisselle et la mettre au lave-vaisselle en respectant les consignes d'hygiène, la placer dans les armoires identifiées à cet effet et s'assurer de l'ordre de celles-ci. Nous espérons constituer une équipe de 10 bénévoles au cours des prochaines semaines.

Avec l'arrivée de notre nouvelle adjointe administrative, Sanaa Sidqy, nous avons réalisé la mise à jour du guide des bénévoles, le dossier de chacun d'eux et de nos outils de communication. De plus, nous avons offert 3 séances d'accueil pour les nouveaux bénévoles. ♦

## Partenariat avec Albatros Trois-Rivières

En novembre dernier, nous avons signé un protocole d'entente avec Albatros Trois-Rivières pour prendre en charge la formation des bénévoles aux soins, leur supervision, leur accompagnement et leur coordination (horaires).

Les bénévoles aux soins sont et demeurent des bénévoles à part entière de la Maison. Ils font toujours partie de notre grande équipe.

Ce partenariat s'appuie sur l'expérience de maisons de soins palliatifs du Québec qui ont une telle pratique et de la prise en compte de nos nouveaux besoins administratifs depuis notre déménagement. Il nous permet aussi d'intégrer les meilleures pratiques et favoriser l'uniformité de notre approche avec celles d'autres établissements au Québec.

[Albatros Trois-Rivières](#) est un organisme qui offre bénévolement des services de formation et d'accompagnement des personnes en fin de vie, qu'ils soient à domicile ou dans d'autres établissements du réseau de la santé.

« Bravo ! Ils sont tellement importants ces bénévoles. Surtout en temps de pandémie 😊 » – Jo Laf (Facebook de la Maison)

*« Je me suis découvert une passion pour les soins palliatifs durant ma résidence en médecine familiale. Il faut dire qu'on était peu exposé à cette réalité. Quand on choisit de faire de la médecine, on veut guérir, sauver des vies ou découvrir un remède qui pourra le faire. Mais quand j'ai découvert toute la beauté et l'importance du soulagement et de l'accompagnement, j'ai su que c'était ce que je voulais faire.*

*Chaque histoire est unique. Bien sûr, il y a des larmes, de la tristesse, de la colère. La maladie ne va pas au mérite et peut toucher tout le monde, peu importe où on en est dans notre vie ou ce qu'on en fait. Mais il y a tellement d'amour, d'authenticité, de foi, même d'humour et de rires.*

*Les soins palliatifs, c'est un travail d'équipe et d'écoute. Même si plusieurs ont l'impression que la pandémie a mis sur « pause » leur vie, il en va tout autrement quand on est en soins palliatifs. Chaque minute compte. Le temps ne s'est pas arrêté.*

*Bien sûr, mon rôle repose beaucoup sur le soulagement des inconforts physiques. Je prescris la médication appropriée pour chaque patient. Mais il ne faut pas sous-estimer l'écoute, le contact humain, le pouvoir d'une parole et même des silences dans certains cas.*

*Les soins palliatifs ne s'arrêtent pas à un geste technique. Ils englobent la personne au complet dans son unicité. » ♦*

**Patricia Marchand**, médecin à la Maison Albatros

*« Je ne vous remercierai jamais assez à vous tous du bénévole au médecin pour le séjour de mon père....». – Jo Laf (Facebook de la Maison)*

Plusieurs formations ont été dispensées à notre personnel et aux bénévoles au cours de l'année financière 2020-2021.

## Développement des talents

Dans le cadre d'un projet collectif de développement et de complémentarité des talents, nous avons travaillé avec la firme [Coefficient RH](#). Nous avons mis à jour nos pratiques en ressources humaines pour mieux poursuivre la mission et le développement de notre organisation en comptant sur les talents des membres du personnel. Nous avons réalisé un plan d'action et tenu un atelier de formation sur la complémentarité des talents et les communications.

## Harmonisation des pratiques

Une formation d'appoint a été offerte aux bénévoles aux soins afin d'harmoniser les pratiques entre Albatros Trois-Rivières et la Maison Albatros.

## Lois de fin de vie

La directrice générale a bénéficié d'une formation sur les lois de fin de vie offerte par la [Maison Victor-Gadbois](#).

## Aide médicale à mourir

Avec le support des intervenants du CIUSSS MCQ et d'Albatros Trois-Rivières, le personnel et les bénévoles aux soins ont reçu une formation sur l'aide médicale à mourir dont les objectifs étaient de : connaître le processus en lien avec la législation et les responsabilités de l'équipe, reconnaître ses propres valeurs, être capable d'agir comme professionnel lors de la signature d'une demande formelle, approfondir le rôle du personnel soignant et, enfin, réfléchir et reconnaître les attitudes aidantes pour accompagner la personne et sa famille dans toute la démarche.

## Prévention et contrôle des infections

Suite aux rencontres bilans de la pandémie avec le CIUSSS MCQ, notre directrice des soins, Lorraine Beauvais, a suivi la formation des champions en prévention et contrôle des infections. ♦

## Rapport des incidents / accidents

19 événements (2 incidents et 17 accidents) :

- 9 erreurs de médication
- 8 chutes de patients
- 2 incidents concernant le personnel

Les suivis nécessaires ont été réalisés pour prévenir autant que possible d'autres événements. Une note de service a été envoyée au personnel infirmier en décembre 2020 pour rappeler les mesures à prendre afin de prévenir les chutes de patients confus ou téméraires. Un nouveau registre des incidents et accidents a aussi été élaboré.

Aussi, des politiques et des procédures ont été élaborées ou révisées dans le cadre d'un processus d'amélioration continue ou pour répondre aux exigences requises.

À titre d'exemples, mentionnons :

- Procédure à l'admission
- Formulaire de consentement à l'admission

- Processus pour règlement des différends
- Questionnaire pour l'appréciation du séjour
- Procédure pour don du corps à la science
- Procédure pour corps non réclamé et entente avec la maison funéraire Rousseau
- Politiques pour prévention et gestion des infections améliorées et directives pour contexte COVID
- Registres des visiteurs et employés
- Protocole de surveillance lors d'une sédation palliative
- Protocole lors d'une piqûre accidentelle
- Protocole de gestion de la médication (vérification plus fréquente de la réserve)
- Guides d'emploi pour nouveaux équipements
- Contrats d'embauche du personnel infirmier et des préposées
- Fichier des statistiques pour l'hébergement

- Nombreux envois de bulletins d'information aux infirmières (11 bulletins) et aux préposées (10 bulletins)
- Modification importante des feuilles d'ordonnances médicales, après entente avec la pharmacie
- Kardex et plans de soins
- Rituel du décès
- Dépliants d'information ♦

La Maison a répondu aux exigences de l'évaluation annuelle du CIUSSS MCQ, tel qu'il est indiqué dans le rapport de surveillance de la qualité des soins et du maintien de l'agrément de décembre 2020.

**La Maison a maintenu des relations d'affaires avec différents partenaires dont :**

- Le CIUSSS MCQ
- L'Alliance des maisons de soins palliatifs du Québec
- Les Centres d'action bénévole du Rivage et Laviolette
- La Chambre de commerce et d'industries de Trois-Rivières
- Albatros Trois-Rivières
- Les maisons de soins palliatifs Aline-Chrétien, René-Verrier, Marie-Pagé et Aube-Lumière
- La Fondation Michel-Sarrazin
- La Maison Re-Né

**La Maison Albatros a fait l'objet d'une couverture médiatique exceptionnelle lors de son déménagement et lors de sa nomination comme finaliste pour le Radisson de l'Entreprise de services à la communauté.**

[Radio-Canada Facebook \(14 mai 2020\)](#)

[Radio-Canada- radio – Facteur matinal \(3 juillet 2020\)](#)

[Radio-Canada Ici Mauricie télé, Site WEB \(3 juillet 2020\)](#)

[L'Hebdo Journal \(3 juillet 2020\)](#)

Émission Prendre le temps, MAtv (décembre 2020)

[Hebdo Journal article et première page \(23 décembre 2020\)](#)

Communiqué de la CCI3R –finaliste Radisson (25 février 2021)

[www.cci3r.com/decouvrons-les-finalistes-du-36e-gala-radisson/](http://www.cci3r.com/decouvrons-les-finalistes-du-36e-gala-radisson/)

Cahier spécial Le Nouvelliste, page 10 (13 mars 2021)

<http://services.lenouvelliste.qc.ca/Telemarketing/20210313-GalaRadisson/>

TVA Nouvelles entrevue avec Julie Colbert (3 juillet 2020)

[Le Nouvelliste \(3 juillet 2020\)](#)

[L'Écho de Trois-Rivières \(6 juillet 2020\)](#)

[Portail Journal Constructo \(8 juillet 2020\)](#)

27 employés

31 722 heures travaillées

104 bénévoles

8 271 heures de bénévolat, l'équivalent de 165 420 \$

1 442 142 \$ en charges totales d'exploitation

10 patients peuvent séjourner / 10 chambres individuelles

81 % des patients admis arrivent directement de leur domicile

15 jours est la durée moyenne de leur séjour

50 % des patients sont des femmes

73 ans est l'âge moyen des patients

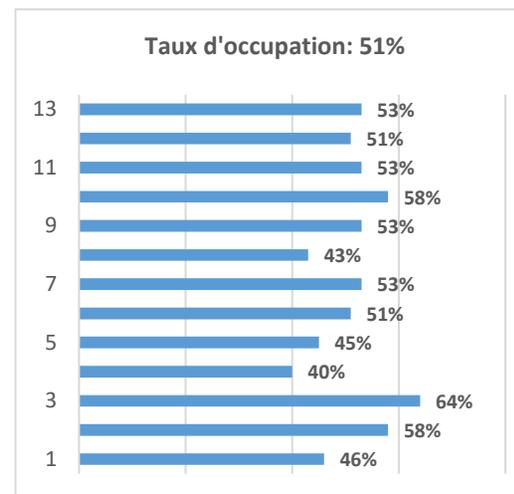
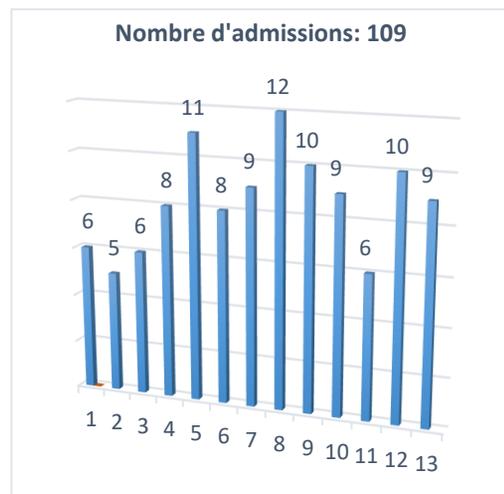
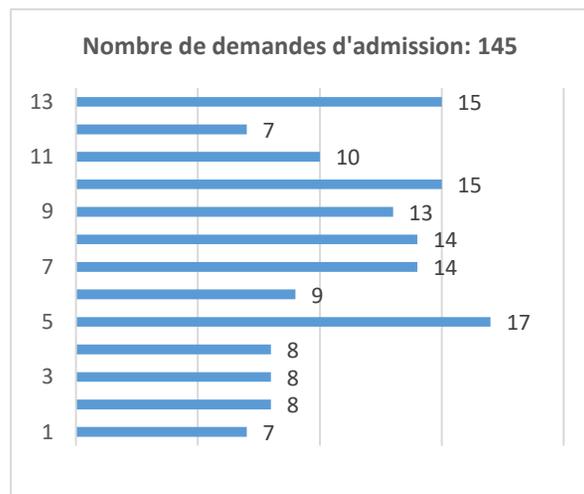
---

*Depuis l'ouverture en 1985 et jusqu'au 31 mars 2021, nous avons accueilli 2 672 patients.*

---

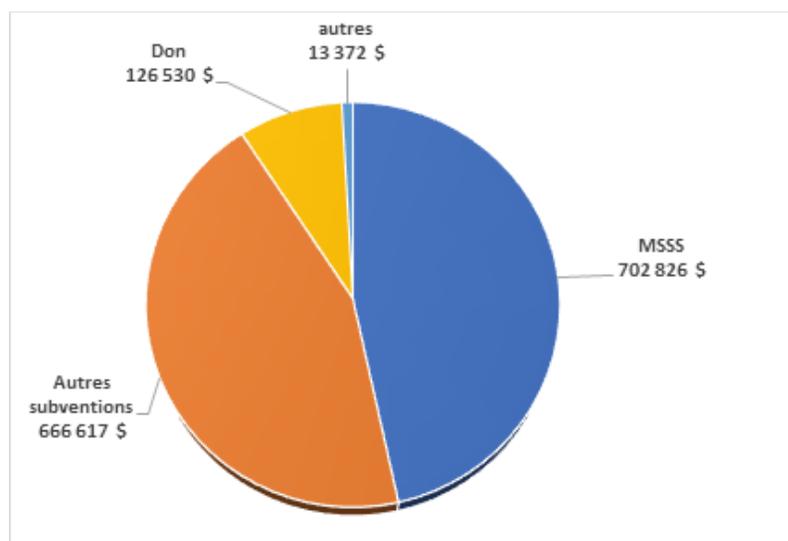
# Statistiques d'hébergement

35 ans

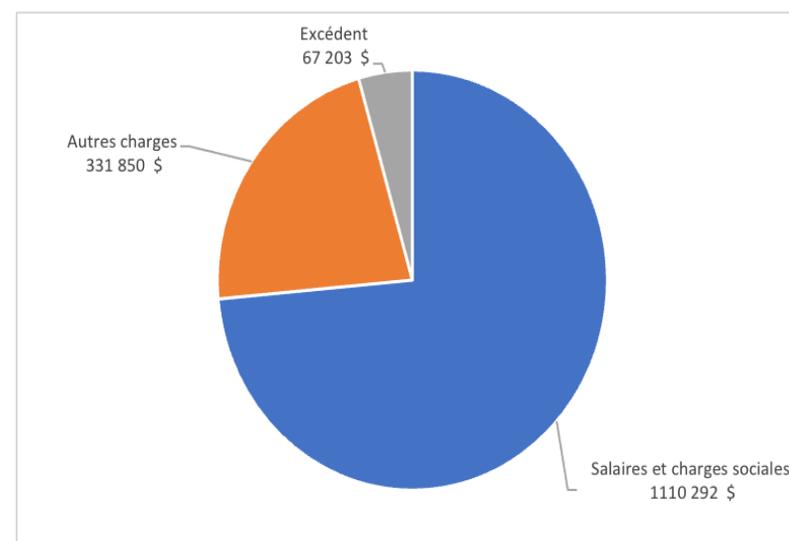


- Nous avons reçu 145 demandes d'admission entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021. Malgré la pandémie (mesures sanitaires et rareté de la main-d'œuvre), nous avons accueilli 109 patients. Ceci explique notre taux d'occupation à 51 % de notre capacité d'accueil.
- Des 109 patients admis durant cette période, 104 sont décédés à la Maison et 3 ont été relocalisés, leur état de santé s'étant amélioré.
- Au cours de l'année, nous n'avons pas eu de demande d'aide médicale à mourir et 2 sédations palliatives ont été administrées.

## Produits



## Charges



Note : les autres subventions (666 617 \$) incluent la subvention salariale d'urgence du Canada offerte aux entreprises admissibles qui ont subi une baisse de revenus pendant la pandémie.

## Reconnaissance

« Mon frère a reçu des soins extraordinaires durant son séjour...Je vous en suis très reconnaissante. » – A.

« ... Nous n'avons que des éloges à faire à toute l'équipe... S. a été choyée, dorlotée, mise sur un nuage avec plein de tendresse, d'amour et de douceur. » – H.

« ... Nous, les proches reconnaissons votre dévouement. Nous avons été traités aux petits oignons.» – Famille d'A.

« Merci pour votre empathie et votre présence. Votre équipe nous a aidé à traverser cette épreuve avec apaisement. » – R. et S.

## Professionalisme

« Votre professionnalisme et votre bienveillance à l'égard de notre mère et de notre famille resteront à jamais gravés dans nos cœurs, merci. » – M-J, L. et M.

## Respect

« La famille vous remercie tous et toutes de votre respect envers notre père. » – J.

## Satisfaction

« Un seul mot : parfait ! » – Famille R.

« C'est une maison extraordinaire avec une équipe exceptionnelle.» Proche d'un patient

« Vous êtes une super de belle équipe. Félicitations pour les excellents soins que vous avez prodigués à J. »  
– Famille de J.

## Milieu accueillant

« Votre maison est accueillante, on y sent un climat de paix pour aider la personne à mourir dans la sérénité. Je sentais de la compassion...merci d'avoir permis à mon fils de mourir comme il l'avait désiré.» – M.

« Les lieux sont superbes et l'ambiance apaisante. La famille est bien traitée aussi. » Famille R.

## Sérénité

«...Ses derniers moments ont été empreints de paix, de douceurs, de bienveillance, de respect et de dignité humaine... » – Fils d'un patient

*Parce que la qualité de vie est encore plus fondamentale en fin de vie.*



Le babillard dans la chambre de *mamie* : des mots d'amour, des souvenirs heureux. Madame Nicole Milette est décédée à la Maison Albatros, entourée des siens, en mars 2021. Sa famille a bien voulu nous partager sa reconnaissance et une photo.