

Rapport annuel

2021-2022

TABLE DES MATIÈRES

Les chiffres clés	4
Les mots du président et de la directrice	5
L'équipe	7
Les bénévoles	8
Le conseil d'administration	9
Le bilan des activités	10
La formation	12
La satisfaction	13
Les relations avec le milieu	14
Les statistiques d'hébergement	15
Le bilan financier	16

Le Rapport annuel 2021-2022 couvre la période du 1er avril 2021 au 31 mars 2022.

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

Les photographies de la couverture, des pages 3-11 et 12 sont l'oeuvre d'Isabelle Michaud, Elles ont été prises à la Maison, en septembre 2021. Des membres du personnel et des bénévoles y figurent.

Merci au personnel, aux bénévoles et aux membres du conseil d'administration.

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

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

À PROPOS

Fondée en 1985, la Maison Albatros offre gratuitement des services et des soins de fin de vie aux personnes dont le pronostic est de moins de deux mois.

Elle peut accueillir jusqu'à 10 résidents en chambres individuelles, en plus d'apporter un soutien aux proches qui les accompagnent.

La Maison Albatros fait partie de l'Alliance des maisons de soins palliatifs du Québec.

NOS VALEURS

La Maison Albatros est reconnue pour ses soins et ses services de qualité supérieure. Le bien-être du résident est sa priorité au quotidien.

Sérénité, soutien, réconfort et compassion demeurent ses valeurs phares.



 Isabelle MICHAUD
PHOTOGRAPHE

CHIFFRES CLÉS

1 766 750 \$

charges totales de fonctionnement

29

membres du personnel

37 345

heures travaillées

1 336 522 \$

masse salariale et charges sociales

107

bénévoles

12 825

heures de bénévolat

145

résidents

62 %

en provenance du domicile

14

moyenne de séjour (jours)

54 %

sont des hommes

76

âge moyen des résidents

2 816

résidents au total
(1985 au 31 mars 2022)

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL

Denis Côté

Tout au long de l'année, le conseil d'administration a appuyé la direction afin de maintenir la qualité des services et des soins offerts à la Maison. Il s'est aussi assuré du bien-être du personnel et des bénévoles qui, de nouveau, ont eu à œuvrer dans un contexte difficile de COVID.

Périodiquement, il s'est tenu informé du suivi des discussions entre l'Alliance des Maisons de soins palliatifs du Québec et le ministère de la Santé et des Services sociaux pour garantir une enveloppe budgétaire qui soit adaptée à la situation actuelle. Il a aussi approuvé le versement d'une prime salariale temporaire pour tout le personnel et il a débuté l'analyse de scénarios de rémunération.

En plus des dossiers récurrents de gestion, le conseil a donné son aval à la formation d'un comité de travail (personnel-bénévoles) et à la collaboration de la Maison avec l'UQTR dans le cadre d'un projet d'intervention communautaire. Les modifications à l'organigramme de la Maison et la mise à jour de la Politique de gestion du bénévolat ont aussi été approuvées.

Pour permettre aux résidents de communiquer régulièrement avec leurs proches et de les voir durant les périodes plus restrictives de visites imposées par les mesures sanitaires, le conseil a consenti à l'achat de 10 tablettes électroniques. Une initiative qui a été très appréciée de leur part.

Dans un souci d'harmonisation des pratiques avec celles d'autres établissements, le conseil a rendu obligatoire la passation d'un test de dépistage au personnel non vacciné avant chaque séquence de travail.

Enfin, la refonte des Règlements généraux de la Maison a été complétée. Le document – résultat de plusieurs mois de travail – sera présenté à l'assemblée générale annuelle.

Les membres du conseil se joignent à moi pour remercier et féliciter la grande équipe de la Maison pour son professionnalisme et son appui remarquable.



MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Julie Colbert

Malgré les contraintes toujours présentes de la pandémie, nous avons poursuivi notre mission d'offrir des soins et des services de qualité dans la bienveillance, la sérénité et le réconfort. Le professionnalisme de nos équipes a été remarquable. Quelle fierté de constater que le taux de satisfaction des familles à l'égard de nos soins et de nos services se soit maintenu à 98 %.

Le travail et le dévouement de tous les membres du personnel et des bénévoles nous ont permis d'accueillir 145 résidents, une augmentation de 33 % par rapport à l'année précédente.

Nous avons aussi collaboré avec différents partenaires du réseau dont Albatros Trois-Rivières, le CIUSSS MCQ et les autres maisons de soins palliatifs de la région.

Régulièrement, nous avons consulté nos pairs et appuyé l'Alliance des maisons de soins palliatifs du Québec dans le cadre de sa négociation avec le Gouvernement concernant le financement accordé aux maisons de soins palliatifs. Nous avons produit différents rapports à cet effet.

La qualité du climat organisationnel et le développement des ressources humaines ont été au cœur de nos actions. Les comités mixtes (personnel-bénévoles) ont poursuivi leurs actions, un autre a été formé.

Nous pourrions dire que l'année financière 2021-2022, tout comme la précédente, nous a incités à nous réinventer, à réagir rapidement, à nous dépasser. Nous avons réussi !

Je félicite et remercie sincèrement le personnel, les bénévoles, les membres du conseil d'administration et tous les partenaires du réseau pour leurs efforts soutenus et leur étroite collaboration. C'est grâce à vous que la Maison Albatros est là !

A handwritten signature in black ink that reads "Julie Colbert". The signature is written in a cursive, flowing style.

L'ÉQUIPE

29 employés

- 28 permanents, 1 sur appel
- 2 hommes, 27 femmes

Masse salariale et charges sociales :

- 1 336 522 \$
- 75 % des charges totales d'exploitation

Nouveau poste

Un poste de superviseure a été créé pour permettre un meilleur échange entre tous les bénévoles de la Maison et harmoniser les pratiques des bénévoles aux soins avec celles des préposées aux bénéficiaires. Chantal Nadeau, préposée aux bénéficiaires, est la titulaire de ce poste.

Notre équipe

Personnel aux soins : on retrouve 8 infirmières, 1 infirmier et 12 préposées aux bénéficiaires.

Personnel administratif : la directrice générale est accompagnée dans sa gestion quotidienne d'une directrice des soins, d'une superviseure 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.



LES BÉNÉVOLES

Nos 100 bénévoles ont graduellement repris leurs activités.

L'an dernier, conformément aux consignes sanitaires en vigueur, le travail des bénévoles aux soins avait été interrompu pendant plusieurs mois, tandis que les autres bénévoles avaient dû diminuer leur présence à la Maison.

La reprise aura permis de faire passer les heures de bénévolat de 8 271 (en 2020) à 12 825 (2021), l'équivalent de 256 500 \$ en charges totales d'exploitation.

L'entente avec Albatros Trois-Rivières pour la formation de nos bénévoles aux soins, leur accompagnement et leur coordination (horaire) s'est poursuivie.

Bénévoles aux soins

Les bénévoles aux soins collaborent avec l'équipe soignante pour offrir un accompagnement aux résidents et à leurs proches.

Cette année, 42 bénévoles ont réalisé 4 396 heures d'accompagnement. Régulièrement, de nouvelles personnes sont formées et se joignent à l'équipe.

Bénévoles à l'accueil

Pour accueillir les visiteurs et les proches qui viennent à la Maison, nous avons pu compter sur la collaboration de 41 bénévoles. Au total, ils ont effectué 4 333 heures de bénévolat.

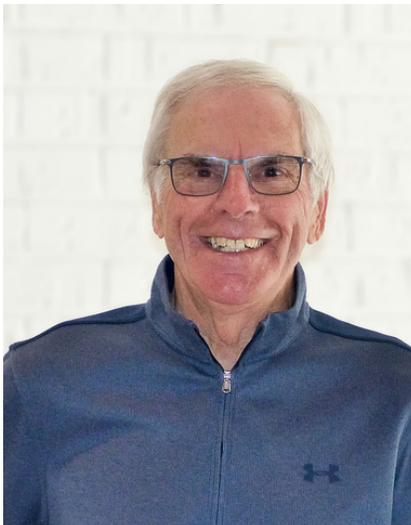
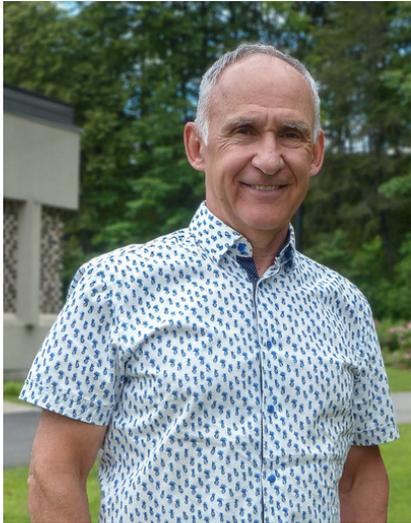
Autres bénévoles

Près d'une trentaine de 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 4 096 heures qui ont été réalisées.





GENS DE COEUR ET DE BÉNÉVOLAT



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les membres 2021-2022 :

Denis Côté, président *
Robert Bouchard, vice-président *
Jean-Pierre Couture, trésorier *
Elaine Audet, secrétaire

Éliane Landry Proteau, administratrice
Josée Pépin, administratrice
Mélissa Plourde, administratrice *
Denise Poitras, administratrice *

Marili B. Desrochers, administratrice
Elle représente la Fondation Albatros. Elle a été nommée en octobre 2021 en remplacement d'Yves Gabias qui faisait partie du CA depuis janvier 2013. Nous tenons à le remercier pour sa collaboration.

* Membres en élection

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 :

- 10 réunions régulières;
- 3 réunions spéciales;
- une assemblée annuelle (22 juin 2021).

L'exécutif s'est réuni à 2 occasions.



BILAN DES ACTIVITÉS

Par : Lorraine Beauvais, directrice des soins

En ce qui concerne les soins et l'hébergement des résidents, l'année 2021-2022 a été très chargée, et ceci sans compter les difficultés rencontrées en termes de gestion de la COVID et de ses différentes répercussions.

Tout d'abord, nous avons dû affronter quelques mises sous tension par la Santé publique de même qu'une éclosion, ce qui a fragilisé la stabilité des équipes de travail. Des remplacements de dernière minute, des heures supplémentaires, tout le protocole des équipements de protection, des dépistages fréquents, des admissions conditionnelles ou retardées, le plafonnement du nombre d'admissions, etc. Tout cela a mis une pression supplémentaire sur le personnel de même que sur les résidents et leurs familles.

Malgré tout, nous avons eu 145 admissions soit 36 de plus que dans la période précédente. Nous avons relevé 51 accidents/incidents qui se répartissent comme suit : 29 chutes et 22 erreurs de médicament. Cette augmentation s'explique d'abord par la pression accrue sur un nombre plus restreint d'employés puisque, comme partout ailleurs, au moindre symptôme suspect, l'employé était retiré de son poste et ne pouvait réintégrer le travail qu'avec un résultat PCR négatif ou encore attendre la disparition des symptômes en cas de COVID confirmée.

De plus, l'implantation d'un nouveau formulaire de déclaration des accidents/incidents fait en sorte que tout ce qui se produit qui n'est pas dans le déroulement normal des choses est maintenant comptabilisé. Un suivi plus étroit est également apporté afin d'en tirer le maximum d'enseignement.

La mise à jour des dépliants a aussi été suivie de près afin de bien renseigner les résidents et leurs familles puisque la pandémie nécessitait souvent des réajustements et de nouvelles mesures. Ainsi, l'accès des familles aux résidents a toujours été possible tout en assurant la sécurité de chacun.

L'acquisition de matelas thérapeutiques de même que de fauteuils inclinables gériatriques a beaucoup contribué à l'amélioration du confort des résidents. La formation du personnel à l'utilisation sécuritaire et optimale de ces nouveaux équipements a été faite en partie par une ergothérapeute du CIUSSS MCQ et un mode d'emploi orienté sur les besoins de notre clientèle a aussi été rédigé.

Un verticalisateur est maintenant disponible pour faciliter le déplacement de certains patients. Cet appareil spécifique a fait l'objet d'une formation intégrée à la mise à niveau du PDSB (principes pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires).

Deux coussins supplémentaires d'alerte pour prévention de chute ont été acquis afin de minimiser le plus possible les accidents.

Une simplification majeure des feuilles d'ordonnances médicales de même que du système de gestion de la médication a été au cœur de l'année 2021-2022. Le but premier étant de faciliter le travail des médecins, du personnel infirmier et de la pharmacie. Ce remaniement est le fruit d'un travail concerté entre les différents intervenants et devrait contribuer à la diminution des erreurs de médication. Il permet aussi d'en réduire le gaspillage.

BILAN DES ACTIVITÉS

Nous avons de plus révisé certaines procédures dans un souci d'amélioration continue des soins infirmiers. À titre d'exemple, mentionnons :

- Échelle de suivi pour la sédation palliative;
- Échelle d'évaluation du risque de plaies;
- Échelle d'évaluation du risque de chute;
- Installation d'un support pour boîtes biorisques dans toutes les chambres.

Enfin, la formation étant capitale pour un bon fonctionnement et un environnement sécuritaire, nous avons tenu, participé ou rédigé :

- Bulletins d'information à l'intention du personnel infirmier (12) et des préposées (6);
- Une réunion d'infirmières et une de préposées;
- Réunions provinciales des maisons de soins palliatifs (2);
- Deux réunions avec le CIUSSS MCQ.



LA FORMATION

Des membres du personnel et des bénévoles ont assisté à différentes formations ou à des activités dans le but de parfaire leurs connaissances et de mettre à jour certaines pratiques. Ils ont aussi reçu des formations particulières dispensées par des organismes réputés dans le domaine des soins palliatifs et de fin de vie.

Plan des mesures d'urgence

Formation de 2 heures offerte à 28 employés incluant une présentation du plan des mesures d'urgence, la visite des lieux et l'explication des différents systèmes.

Enfants et le deuil et l'approche en soins palliatifs

La directrice générale a bénéficié d'une formation offerte par la Maison Victor-Gadbois sur les enfants et le deuil ainsi que sur l'approche en soins palliatifs.

Dons

La directrice générale et une ressource de la Fondation ont participé à une formation sur le programme de dons mensuels et sur les dons planifiés.

Déplacement sécuritaire de personnes

11 employées (infirmières et préposées aux bénéficiaires) ont suivi la mise à jour de 4 heures de la formation Principes pour le déplacement sécuritaire de personnes (PDSP).

Participation au Congrès annuel de l'AQSP

En mai 2021, une infirmière, deux préposées aux bénéficiaires, un administrateur, une bénévole et la directrice générale ont participé au Congrès annuel de l'Association québécoise de soins palliatifs sous le thème de la bienveillance au cœur de l'action.



Formations avec Albatros Trois-Rivières

Une formation de 3 heures a été offerte à 12 préposées aux bénéficiaires. Elle portait sur les rôles des bénévoles et des préposées aux bénéficiaires ainsi que sur l'approche patient et familles.

De plus, 4 employés ont reçu une formation de 36 heures (répartie sur 12 rencontres) sur différents thèmes : les valeurs, l'accompagnement, la communication, l'écoute, les dimensions physique, psychosociale, spirituelle, éthique, juridique, la période de l'agonie, le deuil.

Une réunion annuelle des bénévoles avec les responsables de l'accompagnement d'Albatros Trois-Rivières s'est tenue le jeudi 10 mars 2022.

Différentes formations continues se sont aussi déroulées au cours de l'année. Parmi les thèmes ayant suscité de l'intérêt, citons : les rêves en fin de vie, la motivation et le bénévolat, conversations à marée basse, l'accompagnement des personnes en fin de vie présentant des déficits cognitifs, l'écriture en fin de vie et les principes de déplacements sécuritaires des personnes.

LA SATISFACTION

Les familles reçoivent un questionnaire d'évaluation du séjour de leur proche. Il nous permet de mieux cibler les points forts et faibles de nos soins et services et d'y apporter, au besoin, des correctifs.

Au total, 105 questionnaires ont été remplis. Le taux de satisfaction est de 98 %.

Les points d'évaluation sont les suivants :

- Accueil et courtoisie;
- Attitude professionnelle;
- Rapidité de réaction;
- Réponse aux besoins du patient;
- Prise en charge de la douleur;
- Soutien offert par les bénévoles;
- Propreté des lieux.

Témoignages de familles

« La case très bien n'exprime pas assez bien les services. Vous devriez ajouter la case EXCELLENT ou AU-DELÀ DES ATTENTES. »

« Votre organisme est tout simplement le paradis sur terre. J'ai rarement vu un personnel aussi attentionné et dévoué. »

« Nous cherchons toujours les mots suffisamment justes et forts pour témoigner notre reconnaissance et nos remerciements envers le dévouement, le professionnalisme et l'empathie du personnel. Les médecins, le personnel infirmier, les préposés et les bénévoles, tous sans exception, sont dignes de mention pour le respect, la délicatesse et le réconfort qu'ils nous ont continuellement démontrés. »

« Vous êtes des gens plus que formidables. Je suis émue lorsque je pense à vous, à votre générosité et à votre soutien. »

« Vous êtes une équipe formidable, une race en voie de disparition. Ma mère n'aurait pu avoir mieux pour finir ses jours. Merci, plein de gratitude, ne changez rien. »

« Votre maison, c'est essentiel, merci de tout cœur pour eux et pour nous. »

« Nous pouvons affirmer que cet endroit est vraiment un lieu unique où l'on peut vivre avant de mourir. D'ailleurs, notre mère nous a confiés et nous la citons : *ici, je suis au dessert de ma vie.* »

« Je tiens à remercier chacun et chacune d'entre vous qui avez rendu si dignes les dernières semaines de vie de mon père...Vous aviez à cœur de soulager ses souffrances et, ce faisant, vous nous apaisiez, nous la famille. Vous nous avez accueillis à bras ouverts, prodigué de délicates attentions, si bien que nous nous sentions aussi bien qu'à la maison, sinon plus. »

« Dans cette épreuve, je n'aurais pu demander mieux pour ma mère. L'accompagnement a été une source de bien-être aussi pour moi. Je me sentais en paix en vous sachant là si près d'elle. Vous êtes une équipe extraordinaire. »

« Ici, c'est un 15 étoiles, c'est vivre avant de mourir, que de bons commentaires. »

RELATIONS AVEC LE MILIEU

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

- Le CIUSSS MCQ;
- L'AMSPQ;
- Les CAB du Rivage et Laviolette;
- La CCI3R;
- Albatros Trois-Rivières;
- Les maisons de soins palliatifs Aline-Chrétien, René-Verrier, Marie-Pagé, Aube-Lumière et Victor-Gabois;
- La Fondation Michel-Sarrazin.

Des initiatives avec le milieu scolaire

Avec l'UQTR

Nous avons profité d'un projet d'intervention dans la communauté (PICOM) de l'UQTR. Il s'agit d'une activité pédagogique au moyen de laquelle des étudiants de diverses disciplines coopèrent à la conception et à la réalisation d'un projet identifié par un organisme à but non lucratif. Cinq étudiants nous ont proposé différents aménagements pour permettre une meilleure occupation des espaces et ajouter des éléments de décoration.

Avec l'École des Pionniers

En juin 2021, dans le cadre d'un cours d'entrepreneuriat, 4 étudiantes en 1^{re} secondaire de l'École des Pionniers de Trois-Rivières ont décidé de confectionner 20 « paniers douceur » pour remettre aux résidents de la Maison. Les paniers contenaient une dizaine de produits tels que des huiles essentielles, de la crème pour les mains, du chocolat et un mot de l'équipe. Leur initiative a été saluée, tant par les résidents et leurs proches, que par la direction de la Maison.

Dans les médias

La Maison Albatros a été présente dans les médias par un reportage sur l'aide médicale à mourir à la télévision de Ici Mauricie Centre-du-Québec et par une entrevue sur le sujet à la radio 106,9 Mauricie. Un article sur les « paniers douceur » a aussi été publié dans L'Hebdo-Journal (journal et site WEB).

Le nombre d'abonnés à la page Facebook de la Maison a augmenté de près de 79 %, passant de 716 à 1 280 abonnés au 31 mars 2022. La croissance se poursuit.

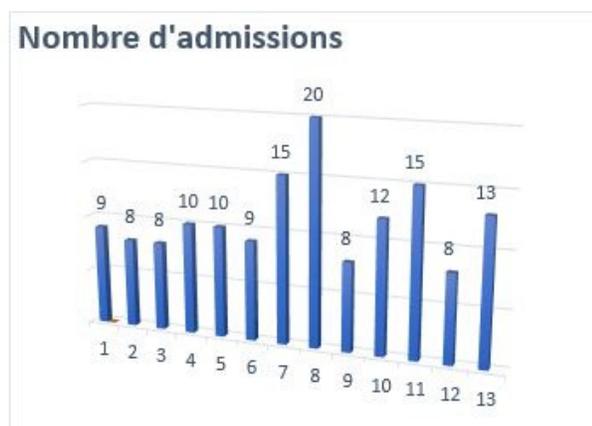
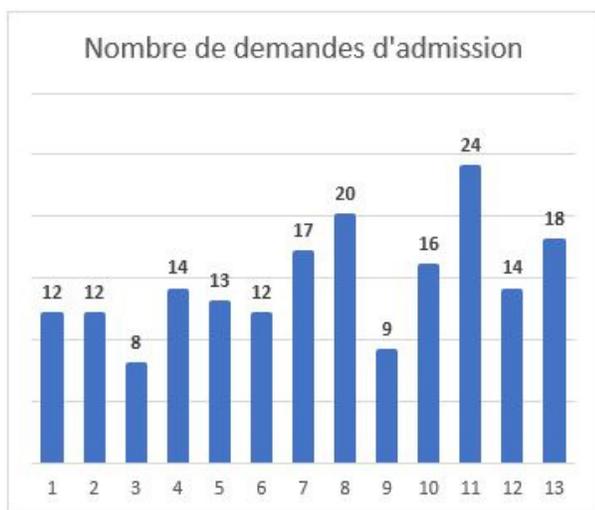
Nouveaux outils de communication

Une refonte du site WEB de la Maison a été complétée. Des témoignages, de nouvelles photographies et une visite virtuelle ont été ajoutés.

Une pochette d'accueil pour les résidents et leurs proches a été réalisée. Elle comprend toutes les informations relatives au séjour, aux soins et aux services offerts.

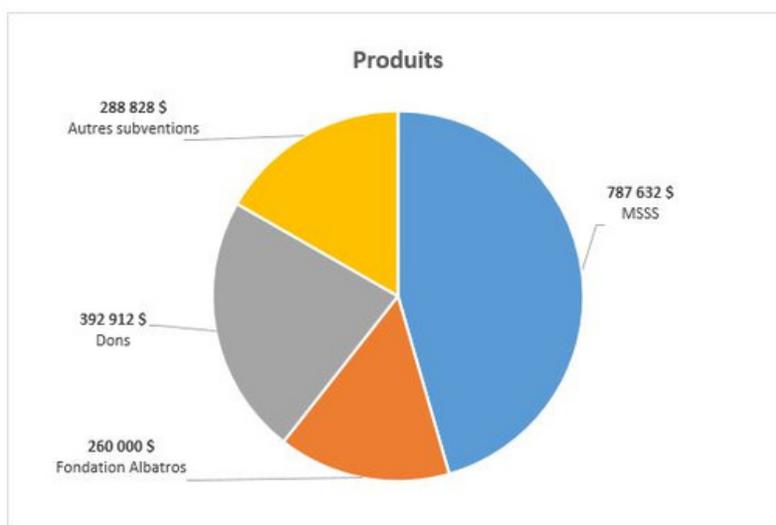


STATISTIQUES D'HÉBERGEMENT

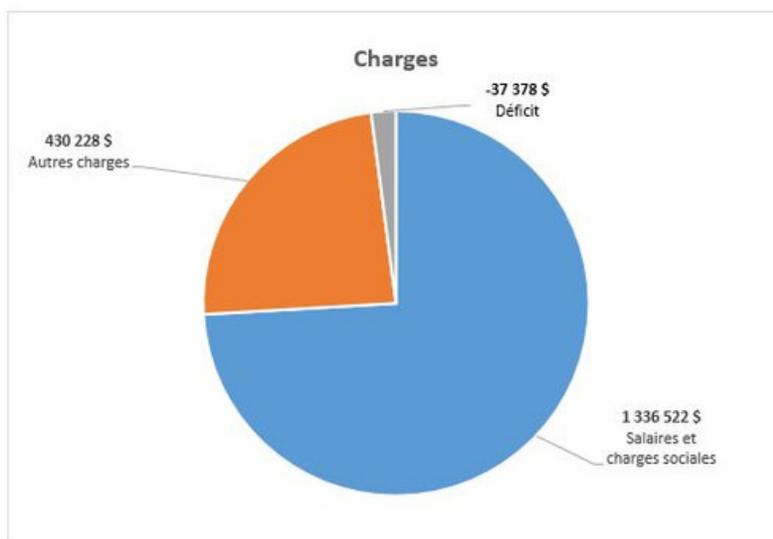


- Nous avons reçu 189 demandes d'admission entre le 1er avril 2021 et le 31 mars 2022.
- Malgré les contraintes de la pandémie, nous avons accueilli 145 personnes, portant notre taux d'occupation à 61 %.
- Des 145 personnes admises, 137 sont décédées à la Maison et 5 ont été relocalisées, leur état de santé s'étant amélioré.
- La durée moyenne de séjour a été de 14 jours.
- Nous avons reçu 3 demandes d'aide médicale à mourir et elles ont été administrées.
- 9 sédations palliatives ont aussi été administrées.

BILAN FINANCIER 2021-2022



Total des produits : 1 729 372 \$



Total des charges : 1 766 750 \$

Source : états financiers 2021-2022 de la Maison Albatros.
Les données vérifiées par les auditeurs externes suivront.