VOL. 3 N° 1
ÉTÉ | SUMMER
2018

Actionmarguerite

BULLETIN de nouvelles NEWSletter

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL, CHARLES GAGNÉ
MESSAGE FROM CEO CHARLES GAGNÉ

ACTIONMARGUERITE CONCLUT L'ANNÉE SUR UNE NOTE POSITIVE

Nouveaux programmes qui fonctionnent, nouvelles mesures qui font leurs preuves, main-d'œuvre et outils toujours plus efficaces, communauté impliquée, l'année 2017-2018 à Actionmarguerite a été marquée de succès malgré un climat provincial de grand changement du système de santé.

« Cette année, nous avons connu un équilibre financier dans tous nos programmes et établissements malgré les compressions financières, se réjouit Charles Gagné, le directeur général. Nous avons su gérer nos ressources. »

Actionmarguerite a aussi continué à améliorer les programmes mis en place au cours des cinq dernières années. Entre autres, la demande et la fréquentation de ses logements avec services de soutien et de son programme de jour sont en hausse.

Dans le domaine des soins de longue durée, Actionmarguerite commence à voir les résultats de sa participation au groupe Senior Quality Leap Initiative, qui réunit des établissements de soins aux aînés aux États-Unis et au Canada afin de collaborer à améliorer la qualité de vie des résidents sur le long terme.

« En nous comparant avec d'autres établissements d'Amérique du Nord, nous sommes plus clairs et plus confiants sur la direction à prendre et sur ce que nous devons améliorer. Nous avons introduit un nouvel outil d'évaluation international : le sondage sur la qualité de vie. Cet instrument permet d'évaluer la satisfaction des résidents en milieu institutionnel. »

Les résidences d'Actionmarguerite ont également vu arriver la standardisation des outils d'évaluation clinique. « Ces outils sont utilisés par les infirmières et infirmiers pour évaluer les besoins de chaque résident et prendre note des changements qui surviennent dans sa situation, pour mieux adapter les services et les soins à la condition du résident. Ce processus est de plus en plus scientifique, et renforce donc la confiance que nous avons dans les soins que nous prodiguons. »

Sur le plan des ressources humaines, Actionmarguerite a comblé ses postes vacants et réduit sa dépendance au personnel temporaire, offrant ainsi aux résidents une meilleure continuité des soins. « Nous nous assurons d'avoir une main-d'œuvre qualifiée et outillée que nous formons à servir la population francophone. »

Enfin, la réforme du système de santé a poussé Actionmarguerite à un nouvel exercice de planification stratégique, d'autant plus qu'un grand nombre d'aînés, les Baby Boomers, vont bientôt arriver. « L'accent est mis sur les soins des aînés en communauté afin d'éviter qu'ils accèdent à des foyers de longue durée prématurément. »

L'organisme a choisi de se préparer en organisant des consultations communautaires. « Les résultats nous montrent que nous serons appelés à aller au-delà de nos programmes traditionnels pour soutenir davantage les personnes en famille qu'en milieu institutionnel. Ce sera un défi. Nous aurons besoin de l'appui et de l'engagement de la communauté », termine-t-il.

ACTIONMARGUERITE ENDS THE YEAR ON A POSITIVE NOTE

New programs that work, innovative measures that have proven their worth, increasingly effective staff and tools, and an involved community…2017-2018 was a successful year for Actionmarguerite despite the context of major changes in the provincial health system.

"This year, despite funding cuts, we achieved financial balance in all of our programs and facilities by effectively managing our resources," said Charles Gagné, CEO of Actionmarguerite.

The organization also continued to enhance programs introduced over the past five years, and the demand for and use of its supportive housing services and day program is growing.

Actionmarguerite's long-term care operations are beginning to see the benefits of joining the Senior Quality Leap Initiative (SQLI), a consortium of senior care organizations from across Canada and the United States working to improve quality of life for long-term residents.

"By comparing ourselves with other North American facilities, we are clearer and more confident about what direction to take as well as areas for improvement. We have also introduced a new international quality of life survey, which we use to assess residents' satisfaction in an institutional setting."

Clinical assessment tools were also standardized in Actionmarguerite residences. "The nurses use these tools to assess residents' individual needs and record changes in their situation with a view to better adapting services and care to their condition. This process is increasingly scientific and strengthens our confidence in the care we provide."

On the human resources front, Actionmarguerite has filled its job vacancies, reducing its reliance on temporary employees and offering residents improved continuity of care. "We have qualified and prepared staff whom we train to serve the French-speaking community."

Lastly, the province's health system reform prompted Actionmarguerite to conduct a new strategic planning exercise, especially since many aging Baby Boomers will soon be needing their services. "The focus is on community-based elder care to avoid seniors entering long-term care facilities prematurely."

The organization prepared itself by holding community consultations. "The results show us that we need to go beyond our traditional programs to support more people in a family rather than an institutional setting. It will be a challenge, and we will need the community's support and commitment," he concluded.

Charles Gagné

BUREAU ADMINISTRATIF | ADMINISTRATIVE OFFICE

185, rue Despins | Winnipeg (MB) R2H 2B3 | Téléphone : 204-233-3692 | Télécopieur : 204-233-6803
185 Despins Street | Winnipeg (MB) R2H 2B3 | Phone: 204-233-3692 | Fax: 204-233-6803
Information générale | General information: info@actionmarguerite.ca
www.actionmarguerite.ca

UN RETOUR SUR L'ANNÉE

L'année 2017-2018 a été riche en initiatives à Actionmarguerite. En voici quelques-unes :

Aide médicale à mourir : Actionmarguerite a obtenu le statut d'*abstaining facility* (établissement qui s'abstient), ce qui signifie qu'il n'offrira pas l'aide médicale à mourir. Toutefois, Actionmarguerite est engagé d'offrir à tout résident qui le souhaite l'information nécessaire au sujet de ce service et, en cas d'éligibilité, le transfert sécuritaire vers le milieu où la personne pourra recevoir l'aide médicale à mourir. Le mot d'ordre à Actionmarguerite reste la compassion et l'offre de services de soins palliatifs de haut niveau envers tout résident, quels que soient ses choix de fin de vie.

SQLI : Actionmarguerite a rejoint en novembre 2017 le groupe international Senior Quality Leap Initiative (SQLI). Ce regroupement permet de partager les pratiques gagnantes et l'information entre différents milieux de soins aux aînés, afin de maximiser l'efficacité et la pertinence des services offerts à ses résidents.

Nouveau salon à Saint-Boniface : Actionmarguerite Saint-Boniface a inauguré en septembre 2017 son nouveau salon pour les résidents et leurs familles. Plus spacieux, mieux adapté aux chaises roulantes, offrant des espaces pour manger, jouer, socialiser ou encore regarder la télévision, il fait la joie de la communauté d'Actionmarguerite.

Les cerisiers, symbole de fin de vie : Emboîtant le pas à l'Hôpital Victoria de Winnipeg, Actionmarguerite Saint-Joseph a commencé en janvier 2018 à placer des affiches de cerisiers en fleurs dans les ascenseurs et près des chambres des résidents en fin de vie, ainsi qu'utiliser des couvertures aux motifs de cerisiers. Ces affiches et couvertures ont pour but de sensibiliser le personnel et les visiteurs de l'établissement à la situation, et les inciter au silence et au respect autour de ces personnes en fin de vie.

Une culture de sécurité : Actionmarguerite a organisé à partir de septembre 2017 près de 50 sessions de formation avec le Workers Compensation Board of Manitoba, afin de former 583 employés aux meilleures pratiques de sécurité au travail et de prévention des accidents. L'organisme a aussi pris des mesures pour simplifier les procédures de réclamation en cas d'accident, et renforcer l'accompagnement des employés blessés dans leur convalescence.

Dévoués aux résidents : En octobre 2017, Actionmarguerite a célébré le dévouement de longue date de ses employés, notamment celui de l'infirmière auxiliaire Myrna Alexander-Hodge qui a pris sa retraite après 40 ans à Actionmarguerite, l'infirmière auxiliaire Lien Nguyen qui a pris sa retraite après 35 ans à Actionmarguerite, Claude Bellefeuille au service de récréation à Actionmarguerite Saint-Vital, ou encore Danielle Bossuyt qui s'occupe depuis 25 ans de la gestion du matériel. De même, cela fait plus de 40 ans que les Drs Pravinsagar Mehta et Ismail Mohammed prennent soin de la santé des résidents d'Actionmarguerite, et ils comptent bien ne pas s'arrêter là!

A LOOK AT THE PAST YEAR

Actionmarguerite carried out several initiatives in 2017–2018, including the following:

Medical assistance in dying: Actionmarguerite obtained *abstaining facility* status, which means it will not provide medically assisted dying. The organization is still committed to providing all residents interested in the service with the information they need and to ensuring the safe transfer of eligible residents to a facility that does offer medically assisted dying. Actionmarguerite's focus remains compassion and the delivery of quality palliative care to all residents, regardless of their end-of-life choices.

SQLI: Actionmarguerite joined the international group, Senior Quality Leap Initiative (SQLI), in November 2017. The group shares best practices and information among different senior care facilities, with a view to maximizing the effectiveness and relevance of services provided to residents.

New lounge in St. Boniface: in September 2017, Actionmarguerite St. Boniface inaugurated a new lounge for residents and their families. The lounge is more spacious and better adapted for wheel chairs, and includes space for eating, playing, socializing, and even watching TV. People at the centre are very pleased with it.

The cherry tree, an end-of-life symbol: in January 2018, following the example of Winnipeg's Victoria Hospital, Actionmarguerite St. Joseph began placing cherry blossom signs in elevators and other areas near the rooms of end-of-life residents, as well as using blankets with cherry tree motifs. The signs and blankets are there to alert staff and visitors to the status of those residents, and to encourage people to be quiet and respectful around them.

A culture of safety: since September 2017, Actionmarguerite has held nearly 50 sessions in conjunction with the Workers Compensation Board of Manitoba, training some 583 employees in workplace safety and accident prevention. The organization also took steps to simplify accident-claim procedures and enhance support for employees recovering from injuries.

Dedicated to residents: in October 2017, Actionmarguerite celebrated the dedication of long-time employees, including licensed practical nurse (LPN) Myrna Alexander-Hodge, who retired after 40 years with Actionmarguerite; LPN Lien Nguyen, who retired after 35 years; Claude Bellefeuille with recreation services at Actionmarguerite St. Vital; and Danielle Bossuyt, who worked in equipment management for 25 years. Likewise, doctors Pravinsagar Mehta and Ismail Mohammed have been tending to the healthcare needs of Actionmarguerite residents for over 40 years and have no plans to stop there.

LE RAPPORT ANNUEL EST DISPONIBLE DANS SON INTÉGRALITÉ SUR LE SITE WEB ACTIONMARGUERITE.CA

THE FULL ANNUAL REPORT IS AVAILABLE AT ACTIONMARGUERITE.CA.

DES HISTOIRES CAPTIVANTES DERRIÈRE LES SYMBOLES

Une bague à chaque doigt, des porte-clés à la ceinture, et une quinzaine de drapeaux qui flottent à l'arrière d'un fauteuil roulant. Quand il se promène dans les rues de Saint-Boniface, Dale De Meyer ne passe pas inaperçu.

Lorsqu'il est arrivé dans l'unité jeunes adultes d'Actionmarguerite Saint-Boniface il y a dix ans, Dale De Meyer a rapidement trouvé ses marques. « J'ai commencé à aller chercher des cafés pour le personnel de mon étage. Je le fais toujours aujourd'hui, et c'est quelque chose qu'ils apprécient beaucoup.

« Et il y a deux ans, j'ai commencé à demander au personnel de m'apporter des drapeaux de leurs pays d'origine. Je les installe sur mon fauteuil pour leur rendre hommage et les remercier de leur travail. J'aime beaucoup cette résidence. C'est l'un des meilleurs centres de soins de la ville », affirme-t-il.

Né à l'Hôpital Misericordia, Dale De Meyer a grandi à Headingley, Manitoba, avec ses parents et son petit frère. Il s'est rapidement pris de passion pour la mécanique. « J'étais dans une école professionnelle pour étudier la mécanique automobile. J'ai eu mon diplôme avec plus de 30 crédits, alors qu'il ne m'en fallait que 21! Après l'université, j'ai commencé à travailler comme mécanicien d'équipements lourds. »

Passionné par les moteurs, mais aussi par les motos. « J'avais une Harley Davidson. Je l'ai achetée quand j'avais environ 20 ans. C'était un rêve d'enfance. J'ai eu la chance de pouvoir bien la conduire. J'ai participé à des réunions de motards dans l'État du Dakota du Sud pendant plusieurs étés. »

Mais le jeune homme est atteint de sclérose en plaque, et la maladie finit par l'obliger à intégrer un foyer de soins de longue durée. Dale De Meyer a également développé une affinité pour la culture autochtone. « J'ai habité à la Fondation Saint-Norbert pendant sept mois, raconte-t-il. Là-bas, j'ai développé un intérêt pour la culture autochtone. J'aime aller aux *smudges,* et j'ai appris à jouer du tambour autochtone. J'ai vraiment cette sensation d'avoir des ancêtres autochtones. »

Quant à ses nombreuses bagues, Dale De Meyer partage une anecdote. « Je porte deux bagues de motard, et une en forme de camion, que j'ai trouvée à la boutique de cadeaux de la résidence. J'ai aussi ma bague de secondaire, et une bague authentique autochtone. Quand j'étais mécanicien, je ne pouvais pas porter de bagues, parce qu'une fois, quelqu'un a accroché la sienne en descendant d'un camion, et s'est arraché le doigt! Alors maintenant, j'en profite. »

Dale De Meyer.

CAPTIVATING STORIES BEHIND THE SYMBOLS

A ring on each finger, a key ring on his belt, and a dozen or so flags mounted on the back of his wheelchair: when Dale De Meyer goes for a stroll on the streets of St. Boniface, people take notice!

After arriving at Actionmarguerite St. Boniface's young adult unit 10 years ago, Dale De Meyer quickly made his mark. "I started going to get coffee for the staff on my floor. I still do it today, and it's something they really appreciate."

"Two years ago I started asking staff to bring me flags from their home countries. I mount them on my wheelchair to honour and thank staff for their work. I really like this residence. It's one of the best facilities in the city," he says.

Born at Misericordia Hospital, De Meyer grew up in Headingley, Manitoba with his parents and younger brother. He soon developed a passion for mechanics. "I went to college to study auto mechanics. I graduated with more than 30 credits, though I only needed 21! After my studies, I started working as a heavy equipment mechanic."

De Meyer is not only an engine enthusiast but also a motorcycle aficionado. "I used to have a Harley Davidson. I bought it when I was about 20 years old. It had been a childhood dream. I was able to get a lot of driving in. I attended several summer biker rallies in South Dakota."

But multiple sclerosis eventually forced the young man into a long-term care facility. De Meyer also developed an affinity for Indigenous culture. "I lived at the St. Norbert Foundation for seven months," he says. "That's where I developed an interest in Indigenous culture. I like going to *smudges* and I learned how to drum. I really have this sense of having Indigenous ancestry."

As for his many rings, De Meyer offers the following anecdote. "I wear two biker rings, and one in the shape of a truck, which I found at the residence gift shop. I also have my high school ring, and an authentic Indigenous ring. When I was a mechanic, I couldn't wear rings, because one time someone got his ring caught coming down off a truck and had his finger pulled off! So now, I'm taking advantage of the fact that I can wear rings."

POUR EN SAVOIR PLUS SUR LA VIE DE CE RÉSIDENT, RENDEZ-VOUS SUR LE SITE WEB À WWW.ACTIONMARGUERITE.CA

FOR MORE DETAILS ABOUT THIS RESIDENT'S LIFE, VISIT OUR WEBSITE AT WWW.ACTIONMARGUERITE.CA

PLUS DE SERVICES ET UNE MEILLEURE QUALITÉ DE VIE

Actionmarguerite est allée rencontrer la communauté pour lui demander directement ce qu'elle espère d'Actionmarguerite dans l'avenir. Une première initiative que l'organisme compte bien renouveler.

Du 25 avril au 3 mai, l'équipe de direction et le conseil d'administration d'Actionmarguerite ont invité ses organismes partenaires et la communauté à quatre consultations réparties sur ses trois résidences. 65 personnes y ont pris part. L'objectif était de lancer le dialogue au sujet de l'avenir des besoins des aînés et comment mieux les servir.

« La société change et les enfants sont moins proches géographiquement de leurs parents vieillissants qu'avant. Le contexte politique change aussi et le gouvernement ne pourra pas tout financer, explique le directeur général d'Actionmarguerite, Charles Gagné. On va donc être appelés à transiger davantage avec la communauté autour de ses aînés. On aura besoin de son soutien. Ensemble, on doit penser en dehors de la boîte. »

Les discussions ont été très prolifiques. Il en est ressorti entre autres que la communauté souhaite voir un accent mis sur la qualité de vie autant que sur les questions cliniques : activités culturelles et sociales stimulantes et adaptées aux désirs de chaque résident, respect des diverses langues, religions et cultures, ou encore espaces plus privés pour les couples et les familles.

La communauté attend aussi d'Actionmarguerite qu'elle offre ou coordonne l'accès à tout un continuum de soins, services et options de logement jusqu'à la fin de vie, pour permettre aux personnes âgées de vivre où elles le souhaitent aussi longtemps que possible. L'organisme est appelé à jouer un rôle de porte d'entrée unique, de point de référence et d'aiguillage, mais aussi de sensibilisation en amont.

« Chaque personne vieillissante vient avec des besoins différents à adresser, mais souvent, les gens ne connaissent pas les services disponibles pour leurs aînés jusqu'à ce qu'il soit trop tard et qu'ils n'aient plus d'autre choix que de les placer dans un foyer de soins de longue durée, constate Charles Gagné. C'est un grand choc pour eux.

« On veut changer cela pour que la population âgée soit davantage en contrôle de sa vie, en offrant un continuum de services avec beaucoup plus d'options au-delà de nos services institutionnels traditionnels, et que cela devienne naturel pour les gens d'appeler Actionmarguerite pour savoir ce qui leur est offert. »

Bénévole à Actionmarguerite Saint-Joseph (AMSJ) depuis trois ans, Olinda a apprécié participer à l'exercice. « C'est bon de voir toutes ces idées. Ça me donne de l'espoir pour l'avenir. »

Sharon Zappe, qui a un membre de sa famille à AMSJ, partage son enthousiasme. « On a eu des interactions très positives. C'était fantastique. En tant que baby-boomer, je m'inquiète de mon avenir, donc plus je peux faire passer ce message aux responsables, mieux c'est. Cette consultation pour moi, c'était un succès! », conclut-elle.

Quelque 25 personnes ont participé à la consultation à Actionmarguerite Saint-Joseph. Sharon Zappe est la deuxième personne de la gauche.

About 25 people took part in Actionmarguerite St-Joseph's consultation. Second from the left : Sharon Zappe.

La mise en commun des discussions aux tables a donné à Actionmarguerite une meilleure idée de ce que la communauté attend d'elle pour les années à venir.

Sharing each table's conversations gave Actionmarguerite a better idea of what the community is expecting from them in a near future.

MORE SERVICES AND BETTER QUALITY OF LIFE

Actionmarguerite reached out to the community to ask it directly what it hopes to see from the organization in the future, a first initiative that Actionmarguerite intends to repeat.

From April 25 to May 3, Actionmarguerite's management team and board of directors invited partner organizations and the community to four consultations in its three residences. Sixty-five people took part. The goal was to spark a discussion on the future needs of seniors and how to better meet them.

"Society is evolving and children are living further away from their aging parents than before. The political landscape is also changing, and government won't be able to pay for everything," explains Actionmarguerite's Chief Executive Officer, Charles Gagné. "So we're going to have to deal more with the surrounding community when it comes to seniors. We'll need the community's support. We have to work together and think outside the box."

The discussions were very productive. One of the messages to come out of the consultations was that the community wants to see as much focus on quality of life as on clinical issues: cultural and social activities that are stimulating and tailored to each resident; respect for linguistic, religious, and cultural diversity; and more private spaces for couples and families.

The community also expects Actionmarguerite to offer and coordinate access to a full continuum of care, services, and housing options right up to end of life, so that seniors can live where they want to as long as possible. Actionmarguerite is called to play multiple roles: a single-window service point, a resource and referral centre, and a visionary organization.

"Every aging person comes with different needs, but often people don't know what services are available to their seniors until it's too late and they have no choice but to place them in a long-term care facility," explains Gagné. "It is a big shock for them."

"We want to change that so that seniors are more in control of their lives, by offering a continuum of services with many more options beyond traditional institutional services, and we want people to get used to calling Actionmarguerite to see what's available to them."

Olinda, who's been volunteering at Actionmarguerite St. Joseph (AMSJ) for three years, enjoyed participating in the exercise. "It's good to see all these ideas. It gives me hope for the future."

Sharon Zappe, who has a family member at AMSJ, shares Olinda's enthusiasm. "We had some very positive exchanges. It was fantastic. As a baby-boomer, I worry about my future, so the more I can get that message across to the people in charge, the better. I thought the consultation was a success," she adds.

PENSER UN AVENIR AUDACIEUX ENSEMBLE

Le conseil d'administration et l'équipe cadre d'Actionmarguerite, ainsi que des représentants de la Corporation catholique de la santé du Manitoba, se sont réunis le 24 mai dernier pour un exercice de planification stratégique pour les trois ans à venir.

« Être audacieux », c'était le maître mot lors de la planification stratégique 2018-2021 d'Actionmarguerite le 24 mai dernier, qui impliquait aussi la Corporation catholique de la santé du Manitoba (CCSM), rapporte le directeur général d'Actionmarguerite, Charles Gagné.

« Il y avait parmi nous un consensus de se donner une vision audacieuse, de changer nos façons de faire traditionnelles et d'élargir nos services. Si on ne change rien, notre système ne survivra pas à long terme. On en parle depuis longtemps, agissons maintenant. »

Le président d'Actionmarguerite, Ken Chartrand, confirme ce sentiment d'un vent de changement : « Les gouvernements changent, la population change, notre communauté et nos clients changent. C'est le temps de faire quelque chose d'autre. Lors de la planification stratégique, on a eu le sentiment que finalement, on allait le faire! »

Charles Gagné a présenté une liste de choses à faire d'une trentaine de points, dont repenser le programme de logement avec services de soutien car « il n'est pas soutenable tel qu'il est ».

Les participants à l'exercice de planification stratégique en sont venus à la conclusion qu'Actionmarguerite doit offrir le plein continuum de services à ses communautés naturelles, de la prévention à l'information, à la sensibilisation, au soutien à domicile ou en foyer de soins de longue durée.

« On ne veut plus attendre que les gens viennent à nous, on veut aller dans la communauté avec nos partenaires et combler les besoins là où ils sont », annonce Ken Chartrand.

« On veut vraiment devenir le point de référence naturel pour l'ensemble de la population fragilisée des communautés de Saint-Boniface, de Saint-Vital, francophone autour de Winnipeg, et du nord de Winnipeg autour de notre résidence Saint-Joseph, renchérit Charles Gagné. On veut faire vivre notre mission partout dans la communauté, à de multiples niveaux. »

Pour Ken Chartrand, « cette vision à long terme est très forte car elle va à l'extérieur de la petite boîte Actionmarguerite. Elle est innovante et elle donne à l'équipe cadre talentueuse d'Actionmarguerite les outils pour faire de grandes choses ».

Si cette nouvelle vision est audacieuse, elle s'appuie tout de même sur les résultats des quatre consultations communautaires menées par Actionmarguerite du 25 avril au 3 mai. « On a vraiment pris à cœur ces consultations, confirme Ken Chartrand, et notre vision pour 2018-2021 est une belle combinaison de ce que la clientèle veut et ce qu'on peut lui offrir. »

C'est donc avec la communauté à ses côtés que l'organisme embarque aujourd'hui dans un nouveau modèle qui redéfinira ses aspirations, ses zones d'action, ses outils de réussite ou encore ses systèmes de gestion!

En arrière de gauche à droite : Claudette Toupin (CA), Marielle Lafond (équipe cadre) et Gisèle Lapointe (CA). En milieu de gauche à droite : Marc Labossière (CA), Sheila Bayda (équipe cadre), Denis Freynet (équipe cadre) et Stéphanie Roy (CA). Devant de gauche à droite : Charles Gagné (directeur général), Micheline Lafond (CA) et Ken Chartrand (président). Absents de la photo : Carole Freynet-Gagné et Daniel E. Lussier.

Back row from left to right : Claudette Toupin (board), Marielle Lafond (managing team) and Gisèle Lapointe (board). Middle row from left to right : Marc Labossière (board), Sheila Bayda (managing team), Denis Freynet (managing team) and Stéphanie Roy (board). Front row from left to right : Charles Gagné (CEO), Micheline Lafond (board) et Ken Chartrand (chairman). Absent from photo : Carole Freynet-Gagné and Daniel E. Lussier.

ENVISIONING A BOLD FUTURE, TOGETHER

On May 24, the Actionmarguerite Board and management team gathered with representatives of the Catholic Health Corporation of Manitoba to conduct a strategic planning exercise for the next three years.

"Be bold" was the watchword of Actionmarguerite's 2018-2021 strategic planning exercise of May 24 that also involved the Catholic Health Corporation of Manitoba (CHCM), said Charles Gagné, CEO of Actionmarguerite.

"We all agreed on the need to embrace a bold vision, change our traditional approaches and expand our services. If we don't change anything, our system will not survive over the long term. We've been talking about it for a long time…now let's do something about it."

Ken Chartrand, Actionmarguerite's Board Chair, confirmed this momentum of change: "Governments are changing, the population is changing, our community and clients are changing. It's time to do something different. The feeling during the strategic planning exercise was that, finally, we're going to do it!"

Charles Gagné presented a to-do list of some 30 points that included redesigning the supportive housing program, given that "it is not sustainable in its current form."

The strategic planning participants concluded that Actionmarguerite needs to offer a full continuum of services to its natural communities, ranging from prevention, information and education to support services at home or in a long-term care facility.

"We no longer want to wait for people to come to us; we want to go out into the community with our partners to where the needs are," said Ken Chartrand.

"We really want to become the natural point of reference for the frailer population in St. Boniface and St. Vital, and French-speakers around the city and in Winnipeg's North End, around our St. Joseph's residence," said Gagné. "We want to bring our mission alive throughout the community, at many different levels."

For Chartrand, "this long-term vision is very strong because it goes beyond the little Actionmarguerite 'box'. It is innovative and gives our organization's talented management team the tools they need to do great things."

This bold new vision stems from the results of four community consultations led by Actionmarguerite from April 25 to May 3 of this year. "We really took those consultations to heart, and our vision for 2018-2021 is a nice balance of what our clients want and what we can offer them," said Ken Chartrand.

Working alongside the community, the organization is excited to embark on a new model that will redefine its aspirations, action areas, tools for success and management systems.

ACTIONMARGUERITE INNOVE AVEC DES APPROCHES DOUCES ET PERSUASIVES

Actionmarguerite innove en intégrant un curriculum d'enseignement appelé l'ADP « Approches Douces et Persuasives ». Ce nouveau curriculum enseigne aux fournisseurs des soins de santé comment utiliser les approches douces et persuasives centrées sur la personne de façon efficace et avec compassion.

Il y a des années, l'utilisation des contentions physiques pour immobiliser les résidents en raison de troubles cognitifs était un fait courant dans les établissements pour personnes âgées.

Depuis, les études récentes et la littérature moderne gérontologique évoquent l'impact dévastateur ainsi que les conséquences négatives produites sur les résidents et leurs familles par de telles manœuvres.

Aujourd'hui, cette pratique n'a plus sa place dans les établissements de soins de longue durée, qui se doivent d'utiliser de nouvelles stratégies pour pouvoir gérer adéquatement cette clientèle grandissante. De nouvelles méthodes de gestion des comportements, telles que les approches douces et persuasives (ADP), faisant partie du «Advanced Gerontological Education» améliorent non seulement la qualité de vie des résidents, mais également l'indice de satisfaction et d'engagement des employés au travail.

L'approche douce et persuasive consiste à « équiper le personnel avec les aptitudes et la confiance qui leur permettront d'interagir, dans le respect et en toute sécurité, avec des personnes atteintes de troubles cognitifs, explique Michele Bliss, formatrice certifiée *Master Coach de AGE*.

« Apprendre les stratégies de l'approche douce et persuasive aide les membres du personnel à reconnaître, prévenir et désamorcer des comportements qui pourraient survenir dans le contexte de la démence ».

Le groupe AGE est une entreprise nationale à but non lucratif et à vocation sociale. « C'était important pour Actionmarguerite d'être associé à un programme canadien axé sur les preuves et les pratiques exemplaires », souligne Josée Fournier, gestionnaire des services aux résidents et responsable des programmes spécialisés de la démence à Actionmarguerite.

À l'issue des deux jours de formation, 18 employés ont obtenu une certification de « coach ». Grâce à leur certification, ils pourront ensuite retransmettre les bases de ce savoir à leurs équipes.

L'ADP est également une façon pour Actionmarguerite de minimiser les accidents au travail. « L'ADP est une partie intégrante du plan de prévention de la violence au travail », rappelle Michele Bliss.

Actionmarguerite prévoit commencer à instaurer ces nouvelles pratiques dès l'automne 2018, et ce sur une période de deux ans. La direction croit fortement en ce programme.

Pour Actionmarguerite, l'ADP est une continuité de l'offre de soins aux résidents, une offre qui se veut en tout temps la meilleure possible.

« Actionmarguerite fournit des soins personnalisés et axés sur l'excellence depuis plusieurs décennies. Les besoins de notre clientèle sont de plus en plus complexes, et nous devons nous adapter pour bien y répondre. Afin de rester à jour, nous nous devons d'être à la fine pointe de la formation du personnel et de penser de façon progressive. L'ADP ne fait que poursuivre ce que nous avons toujours promu : les meilleurs soins et pratiques de la santé », conclut Josée Fournier.

Une vingtaine d'employés d'Actionmarguerite ont suivi en mai dernier une formation de l'Advanced Gerontological Education sur les stratégies d'approche douce et persuasive.
Last May, about 20 staff members of Actionmarguerite took a course on Gentle Persuasive Approaches from Advanced Gerontological Education.

ACTIONMARGUERITE INNOVATES WITH 'GENTLE PERSUASIVE APPROACHES' TRAINING

Actionmarguerite innovates by integrating a new teaching program called "Gentle Persuasive Approaches" (GPA). This new program teaches health care providers how to use effectively gentle and persuasive approaches focused on the person and with compassion.

Years ago, physical restraints were commonly used in care homes to immobilize residents with cognitive disorders.

Since then, recent studies and modern gerontological literature have shown the devastating impact and negative consequences that this can have on residents and their families.

Today, the practice no longer has a place in long-term care facilities. Homes are implementing new behaviour management techniques, like those of the Gentle Persuasive Approaches (GPA) program taught by Advanced Gerontological Education Inc.—or 'AGE Inc.' for short which will not only improve the quality of life for residents but also the satisfaction rating and engagement of workers.

GPA is about "equipping staff with the skills and confidence they need to interact respectfully and safely with people who have cognitive disorders," explains Michele Bliss, a Certified Master Coach with AGE Inc.

"The strategies help staff recognize, prevent, and defuse behaviours that may occur when dealing with people suffering from dementia."

AGE Inc. is a national, not-for-profit social enterprise. "It was important for Actionmarguerite to be part of a Canadian program that is based on evidence and best practices," says Josée Fournier, Resident Services Manager and Dementia Program Specialist at Actionmarguerite.

At the end of the two-day session, 18 employees obtained their 'coach' certification.

Thanks to their certification, they can now pass on the basics of what they learned to their teams.

GPA is also a way for Actionmarguerite to minimize work accidents. "It's an integral part of the workplace violence prevention plan," says Bliss.

Actionmarguerite plans to start implementing the new practices in fall 2018, for a two-year period. Senior management strongly believes in the program.

For Actionmarguerite, the new training is about continuing to provide residents with the best care possible at all times.

"Actionmarguerite has been delivering excellent care for decades. Our clients' needs are becoming increasingly complex, and we must adapt to be able to meet them. To stay current, we need to offer our staff cutting-edge training and think progressively," says Fournier.

UN FONDS NÉ DE L'ENGAGEMENT DES BÉNÉVOLES

Depuis 18 ans, le groupe First General Services organise un tournoi de golf pour ses clients, et profite de l'occasion pour collecter des fonds pour Actionmarguerite. Et depuis 18 ans, c'est grâce aux bénévoles que l'événement continue d'avoir lieu.

Chaque année depuis 18 ans, Henri Lécuyer se porte bénévole pour encadrer le concours de putting du tournoi de golf du groupe First General Services. « Comme Canadien-français, j'aime aider les organismes francophones comme Actionmarguerite, et First General Services est un groupe très généreux qui s'assure que tout l'argent récolté à cette occasion aille à Actionmarguerite. »

Pompier pour la Ville de Winnipeg pendant 36 ans et demi, Henri Lécuyer a su rester bien occupé depuis la fin de sa carrière. « Je fais du bénévolat, et j'aime ça. J'ai notamment été bénévole aux résidences d'Actionmarguerite. »

Il y a six ans, Marc Dupuis a rejoint Henri Lécuyer comme bénévole au tournoi de golf. « Je veux aider les résidences d'Actionmarguerite et soutenir l'entreprise qui organise cet événement. C'est une rencontre entre amis qui permet de récolter de l'argent pour une bonne cause. »

Son frère aîné, Eugène Dupuis, était venu aider à son tour il y a trois ans. « Ça fait toujours plaisir d'aider. Je suis bénévole aux résidences d'Actionmarguerite depuis une vingtaine d'années, alors je suis en faveur d'amasser des fonds pour les foyers! Je vois à quel point c'est nécessaire. »

Les efforts des bénévoles et la générosité de First General Services ont permis cette année la création du Fonds d'apprentissage approfondi de la démence, qui comprend la maladie d'Alzheimer. Karen et Drew Bayes, vice-présidente et président-directeur général de First General Services, ont une expérience directe de démence chez un proche.

« J'ai commencé à faire des dons à Actionmarguerite parce que le grand-père de mon mari y était résident à Saint-Boniface il y a 35 ans, et il y a reçu des soins exceptionnels, se souvient Karen Bayes. Il était choyé et le personnel s'est merveilleusement bien occupé de lui. Ma mère a également passé du temps au centre de jour de Saint-Boniface. À chaque fois que je venais la récupérer, elle avait le sourire. Elle était toujours heureuse d'être là-bas. »

Avec ce fonds, Actionmarguerite se donne pour objectif d'atteindre 100 000 $. « La Fondation Actionmarguerite a décidé de dédier l'argent collecté au tournoi de golf à un fonds spécial sur l'apprentissage approfondi de la démence, et de doubler les dons dollar pour dollar, précise Charles Gagné, directeur général d'Actionmarguerite. C'est un geste pour reconnaître la contribution des bénévoles et de First General Services, et donner un élan plus important vers notre objectif. »

Une fois l'objectif de 100 000 $ atteint, le fonds de dotation fournira des moyens permanents et nécessaires à l'organisation pour mieux s'occuper des résidents atteints de démence.

Il permettra également la mise en œuvre de programmes éducatifs pour le personnel d'Actionmarguerite. Ceux qui offrent des soins aux résidents ayant des troubles de démence profiteront en effet d'une formation conçue pour assurer que tous les résidents sont traités avec compassion et respect de la dignité humaine.

« En créant ce fonds, nous reconnaissons l'importance de former notre personnel de façon plus approfondie sur la gestion des personnes atteintes de démence, conclut Charles Gagné. Nous avons déjà commencé à former nos employés à l'approche douce. Nous espérons atteindre notre objectif d'ici à quelques années, pour continuer la formation de nos employés afin de proposer des services toujours meilleurs. »

Drew (à gauche) et Karen Bayes (à droite), avec leur fille Kristen Carrette (Bayes).

Drew (left) and Karen Bayes (right), with their daughter Kristen Carrette (Bayes).

Charles Gagné, directeur général d'Actionmarguerite (à gauche) et Henri Lécuyer, bénévole.

Charles Gagné, CEO of Actionamrguerite (left) and Henri Lécuyer, volunteer.

Marc et Eugène Dupuis, bénévoles.

Marc and Eugène Dupuis, volunteers.

A FUND BORN OF THE COMMITMENT OF VOLUNTEERS

For 18 years, First General Services (FGS) has organized an annual golf tournament for its customers and used the opportunity to raise funds for Actionmarguerite. And for 18 years, the event has owed is ongoing existence to the work of volunteers.

Henri Lécuyer has volunteered to supervise the tournament's putting contest for each of those years. "As a French-Canadian, I like to help Francophone organizations like Actionmarguerite, and FGS is a very generous group that ensures that all the money raised for the occasion goes to Actionmarguerite." Lécuyer, who worked as a firefighter for the City of Winnipeg for 36 and a half years, has kept busy since retiring. "I do volunteer work, and I love it. The Actionmarguerite residences are one of the places I've volunteered at."

Six years ago, Marc Dupuis joined Lécuyer as a golf tournament volunteer. "I want to help the Actionmarguerite residences and support the company that organizes this event. It's a chance to get together with friends while raising money for a good cause."

His older brother, Eugène Dupuis, came out to help three years ago. "It's always a pleasure to help out. I've been volunteering at Actionmarguerite residences for about 20 years, and I support fundraising for the homes. I see how important it is."

The efforts of volunteers and FGS's generosity have led to the creation this year of a special dementia-learning fund, which includes Alzheimer's, a form of dementia.

Karen and Drew Bayes, FGS Vice-President and President/CEO, respectively, have experienced dementia first-hand with a loved one. "I started donating to Actionmarguerite because my husband's grandfather was a resident at St. Boniface 35 years ago, and he received exceptional care there," explains Karen Bayes. "He was pampered, and staff did a wonderful job looking after him. My mother also spent time at the St. Boniface Adult Day Centre. Whenever I'd go pick her up, I'd find her smiling. She was always happy to be there."

Actionmarguerite hopes to raise $100,000 for the fund. "The Actionmarguerite Foundation decided to dedicate the golf tournament proceeds to a special dementia-learning fund and match donations dollar for dollar," says Charles Gagné, Actionmarguerite's CEO. "It's a gesture to acknowledge the contribution of volunteers and FGS, and help us reach our goal more quickly."

Once the objective has been met, the fund will give the organization a permanent and much-needed means to better care for residents with dementia. It will also allow for the implementation of educational programs for Actionmarguerite staff. Those who care for residents with dementia-related disorders will benefit from training designed to ensure that all residents are treated with compassion and respect for human dignity. "By creating this fund, we are recognizing the importance of providing more in-depth training to our staff in their dealings with people suffering from dementia," says Gagné. "We've already started training employees on what's called 'gentle persuasive approaches'. We hope to reach our goal within a few years so that we can continue training staff and improve the quality of our services on an ongoing basis."

Actionmarguerite vous encourage à faire un don afin d'appuyer les nombreux projets et initiatives dans l'un de nos foyers de soins de longue durée. Vous pouvez opter de dédier votre don à un de nos plusieurs fonds en perpétuité.

If you wish to support numerous projects and initiatives in one of its long term care homes, Actionmarguerite encourages you to make a donation. You may opt to dedicate your donation to one of its numerous endowment funds.

FONDATION ACTIONMARGUERITE FOUNDATION INC.

La **Fondation Actionmarguerite Foundation Inc.** accepte les dons dans son fonds général et en mémoire d'êtres chers. Le produit des dons appuie spécifiquement les projets de développement et l'amélioration de la qualité de vie des résidents aux établissements de Saint-Vital et de Saint-Boniface.

Le **Fonds Ghislaine-Lacerte** finance la tenue d'activités en français à Actionmarguerite Saint-Vital. Les besoins d'activités sont toujours grandissants alors les dons sont donc plus que jamais bienvenus.

Le **Fonds de Compassion** créé par les **Sœurs Ursulines de Tildonk** a pour but de supporter les initiatives de formation sur la compassion.

Le **Fonds d'apprentissage approfondi de la démence** est commandité par les revenus du tournoi annuel de golf tenu par First General Services. Les dons recueillis appuient les programmes d'apprentissage éducatifs conçus pour le personnel qui offre des services aux personnes atteintes de troubles de démence.

The **Fondation Actionmarguerite Foundation Inc.** accepts donations for its general fund and in memory of loved ones (in memoriam). Proceeds from donations specifically help support development projects and enhancement of the quality of life of residents at our St. Vital and St. Boniface facilities.

The **Fonds Ghislaine-Lacerte** funds French-language activities at Actionmarguerite St. Vital. The need for activities is always increasing therefore donations are more than ever welcomed.

The **Compassion Fund** established by the **Ursuline Sisters of Tildonk** serves a purpose of supporting initiatives in compassionate care training.

The **Enhanced Dementia Learning Fund** is sponsored by the money raised at the annual golf tournament held by First General Services. The funds collected support the Dementia Learning program developed for staff who offer services to persons with special needs due to dementia.

FRIENDS OF ST. JOSEPH'S RESIDENCE FOUNDATION

Le Fonds de soins spirituels établi par les **Friends of St. Joseph's Residence** appuie le programme de soins spirituels et pastoral à Actionmarguerite Saint-Joseph.

Le Fonds general établi par les **Friends of St. Joseph's Residence** appuie les projets de développement et d'amélioration à la qualité de vie des résidents.

The Spiritual Care Fund created by the **Friends of St. Joseph's Residence** supports the spiritual and pastoral programs at Actionmarguerite St. Joseph.

The General Fund established by the **Friends of St. Joseph's Residence** help support development projects and enhancement of the quality of life of residents.

FAITES UN DON AUJOURD'HUI EN LIGNE À CANADAHELPS À L'ADRESSE :

www.actionmarguerite.ca/fr/dons/faites-un-don/
ou par téléphone en appelant **204-233-3692, poste 643**
ou par courriel pour Fondation Actionmarguerite Foundation Inc.
à **info@actionmarguerite.ca**.
Pour Friends of St. Joseph's Residence à **lsardo@actionmarguerite.ca**.

MAKE A DONATION TODAY ON-LINE AT CANADAHELPS AT THE FOLLOWING ADDRESS:

www.actionmarguerite.ca/donations/donate-now/
or by telephone at **204-233-3692, ext. 643**
or by email for Fondation Actionmarguerite Foundation Inc.
at **info@actionmarguerite.ca**
or for Friends of St. Joseph's Residence at **lsardo@actionmarguerite.ca**.

L'INFORMATION DU DONATEUR : DONOR INFORMATION:

Nom / Name

Adresse / Address

Ville / City Province

Code postal / Postal Code

Téléphone / Telephone

Email

Ci-joint est mon cadeau de /
Enclosed is my gift of $ _____

Faire le chèque payable
à la Fondation d'Actionmarguerite
ou les dons peuvent être faits par carte de crédit.

Cheques are payable
to Actionmarguerite Foundation
or donations can be made by credit card.

❍ Chèque / Cheque ❍ Visa ❍ MasterCard

Numéro de compte / Account Number

Date d'expiration / Expiration date

Nom du titulaire de carte / Name of Cardholder

Signature

Les reçus pour fins d'impôts seront seulement émis
pour les dons de 15 $ ou plus.
Enregistrement charitable No. 89015 0692 RR0001

Actionmarguerite ne divulgue pas les noms
ou autres informations personnelles avec qui que ce soit.
Nous respectons la vie privée de nos résidents, clients,
leurs familles, et nos donateurs.

Tax receipts will only be issued for donations of $15 or more.
Charitable Registration No. 89015 0692 RR0001

Actionmarguerite does not share names
or other personal information with any other party.
We respect the privacy of our residents, clients, their families,
and our donors.