

# BULLETIN de nouvelles

# NEWSletter

## LE PREMIER VISAGE D'ACTIONMARGUERITE

Le premier visage d'Actionmarguerite, ce sont elles : les travailleuses sociales. Lise Cloutier à Saint-Vital, Nicole Nadeau-Fréchette, Sophie Chartier et Ginette Abraham à Saint-Boniface. Un trio qui devient parfois quatuor avec Stéphanie Rouet, qui partage son temps entre Saint-Boniface et Saint-Joseph.

Le rôle des travailleuses sociales d'Actionmarguerite auprès des résidents a commencé avant même que ces derniers soient résidents. « La phase de pré-admission nous revient, explique Nicole Nadeau-Fréchette. Le premier contact, l'information, l'évaluation à domicile, la première tournée des lieux, c'est un rôle important car les familles nous confient leur être cher. On doit leur inspirer confiance, établir une connexion. »

« C'est un temps rempli d'émotions variées, renchérit Lise Cloutier. Parfois, c'est joyeux car on assiste aux retrouvailles de deux anciens amis ou membres de famille qui ne s'étaient pas vus depuis plusieurs années! Mais souvent, les résidents auraient préféré ne pas avoir à venir chez nous alors ils sont anxieux et les familles se sentent coupables. C'est à nous de leur accompagner dans leur cheminement. »

Cet accompagnement varie selon l'unité. « Dans l'unité des jeunes adultes où je travaille, certains résidents sont dans leur vingtaine. Ils veulent sortir, avoir une vie sociale, visiter la communauté, rapporte Nicole Nadeau-Fréchette. Je fais aussi beaucoup de travail au niveau des familles, pour les aider à accepter l'évolution de leur proche. La maladie crée une rupture familiale difficile à vivre. »

À l'inverse, Lise Cloutier, comme Sophie Chartier, s'occupe de nombreux résidents en fin de vie. « C'est important de leur parler de fin de vie, de les préparer, tout en s'assurant qu'ils vivent pleinement jusqu'à ce moment. Par exemple, on offre des clubs de beauté. »

L'unité de démence demande pour sa part « d'aller là où chaque résident est, et non pas là où on voudrait qu'il soit, explique Ginette Abraham. Mon rôle est aussi très fort auprès des familles. La démence est un parcours difficile pour elles, alors ma porte leur est toujours ouverte. Elles peuvent venir parler, crier, pleurer, sacrer, tout ce dont elles ont besoin. J'organise aussi des groupes de soutien, par exemple pour les époux et épouses de quelqu'un atteint de démence ».

Quant à Stéphanie Rouet, elle a dû s'adapter aux spécificités culturelles de la résidence Saint-Joseph, qui accueille de nombreux ressortissants d'Europe de l'Est. « Beaucoup ont été déplacés par la Seconde Guerre mondiale et en sont encore traumatisés, confie-t-elle. Les dynamiques familiales, les attentes, sont très différentes. Je dois vraiment adapter mes interventions, et faire le pont entre les cultures des résidents et du personnel. Je suis une interprète culturelle! »

C'est en effet aux travailleuses sociales que revient la tâche d'être « créatives pour trouver ce qui peut améliorer la qualité de vie de chaque résident, même si ça va parfois à l'encontre de ce qui se ferait d'habitude », affirme Nicole Nadeau-Fréchette.

Elle ajoute qu'Actionmarguerite révisé chaque année avec ses résidents sa **Déclaration des droits**, qui est ensuite affichée dans les corridors. Cette **Déclaration des droits**, que les travailleuses sociales distribuent aussi à toute famille qui envisage d'installer un proche à Actionmarguerite, rappelle les droits et devoirs des résidents, notamment leur droit à avoir accès aux petites choses qui leur rendraient la vie meilleure, à une vie privée ou encore à participer activement à leurs soins.

Si le service de travail social joue un rôle important auprès des résidents, ses membres sont formelles : elles ne sont pas les seules. C'est tout un travail d'équipe.

## THE FIRST FACE OF ACTIONMARGUERITE

Social workers are the first face of Actionmarguerite. In St. Vital, it's Lise Cloutier, while in St. Boniface, it's Nicole Nadeau-Fréchette, Sophie Chartier and Ginette Abraham, a trio that sometimes becomes a quartet with Stéphanie Rouet, who divides her time between St. Boniface and St. Joseph's.

Actionmarguerite's social workers' role with residents begins even before they become residents. "We are in charge of pre-admission," says Nicole Nadeau-Fréchette. "Making the initial contact, gathering information, conducting home assessments and giving them their first tour of the facilities are all key, because families are entrusting us with their loved ones. We need to gain their trust and establish a connection."

"People experience a rollercoaster of emotions during this time," says Lise Cloutier. "Sometimes, there are happy reunions of old friends or family members who haven't seen each other for years. But often, residents would prefer not to have to come to our facility, so they are anxious and their families feel guilty. It's our job to support them in their journey."

This support can vary depending on the unit. "In the young adult unit where I work, some of the residents are in their twenties. They want to go out, socialize and visit the community," says Nicole Nadeau-Fréchette. "I also do a lot of work with families, to help them accept the changes they see in their loved one. Illness can really shake up a family."

Both Lise Cloutier and Sophie Chartier work with many end-of-life residents. "It's important to talk to them about what lies ahead and prepare them, while helping them get the most out of the life they have left. That's why we offer things like beauty clubs."

In the dementia unit, people have to "meet residents where they're at, not where we'd like them to be," says Ginette Abraham. "I am also very involved with families. Dementia is a difficult path for families to walk, so my door is always open. They can come to talk, yell, cry, swear... whatever they need to do. I also hold different support groups, including for the partners of people with dementia."

Stéphanie Rouet has had to adapt to specific cultural contexts at St. Joseph's Residence, which is home to several residents with an Eastern European heritage. "Many were displaced by World War II and are still traumatized by that experience," she says. "The family dynamics and expectations are very different. I really need to tailor my interventions and serve as a bridge between the cultures of residents and staff. I'm a cultural interpreter!"

The social workers must also "look for creative ways to enhance the quality of life of every resident, even if they occasionally go against usual practice," says Nicole Nadeau-Fréchette.

She adds that Actionmarguerite conducts an annual review of the residents' **Declaration of Rights**, which is then posted in the hallways. This **Declaration of Rights**, which the social workers also give to each family considering placing a loved one at Actionmarguerite, outlines the residents' rights and responsibilities, including their right to have access to the little things that enhance their well-being, to maintain their privacy, and to actively participate in decisions related to their care.

While the social work team plays a vital role, its members insist that the well-being of the residents depends on the combined efforts of all Actionmarguerite staff, including nurses, physiotherapists, occupational therapists, dietitians, recreational therapists and health care aides.



Les travailleuses sociales Nicole Nadeau-Fréchette (à gauche) et Lise Cloutier devant la **Déclaration des droits des résidents**. L'équipe de travail social d'Actionmarguerite inclut également Stéphanie Rouet, Sophie Chartier et Ginette Abraham.  
Social workers Nicole Nadeau-Fréchette (left) and Lise Cloutier standing in front of the residents' **Declaration of Rights**. Also part of Actionmarguerite's social workers' team are Stéphanie Rouet, Sophie Chartier and Ginette Abraham.



# VOIR LES SOINS AUX RÉSIDENTS AUTREMENT



Un an après avoir rejoint la Senior Quality Leap Initiative (SQLI), dont le mandat est de trouver des solutions durables et efficaces à l'échelle internationale pour améliorer la qualité de vie des résidents, Actionmarguerite tire un bilan positif de l'expérience.

« Grâce à cette initiative, nous avons pu comparer avec 14 autres établissements dans le monde des informations sur la qualité de vie des résidents ainsi que sur des questions cliniques, telles que la gestion de la douleur et l'utilisation des antipsychotiques et des contentions, explique Charles Gagné, directeur général d'Actionmarguerite. Après un an, nous n'avons qu'effleuré la surface de tout ce qu'on peut apprendre en travaillant ensemble. »

Afin de collecter des données sur la qualité de vie des résidents, Actionmarguerite a organisé un sondage dans ses établissements au printemps dernier sur une base volontaire. « Nous avons repris le sondage utilisé par tous les membres de SQLI. »

Un tiers des résidents d'Actionmarguerite ont fourni des réponses. « Nous leur avons demandé quelle vie ils souhaitaient avoir ici. Cela nous a aidé à corriger nos priorités, en nous basant sur ce que les résidents voulaient, plutôt que sur ce que nous pensions qu'ils voulaient.

« Avec SQLI, nous devons répondre à des standards internationaux qui sont plus élevés et donc plus difficiles à atteindre que ceux du Canada et des États-Unis. Cela nous force à nous dépasser. »

Après avoir comparé les résultats avec les autres établissements, Charles Gagné tire quelques conclusions. « Nous avons de très bons résultats en matière de vie privée, de respect et de sûreté et sécurité. Mais nous avons encore du travail à faire dans les relations entre résidents, les liens entre résidents et personnel, et les repas. »

Il élabore : « Les résidents ont indiqué ne pas toujours

réussir à se faire des amis ou à trouver à qui parler. Il en va de même pour les liens avec le personnel. Ils se sentent traités avec respect, mais n'ont pas de liens forts avec ceux qui s'occupent d'eux.

« Or les résidents voient les employés d'Actionmarguerite plus qu'ils ne voient le reste de la communauté. La qualité des relations a une grande place dans la qualité de la vie en général ici. De même, en ce qui concerne les repas, ce ne sont pas tant des critiques de la nourriture que nous avons reçues, mais plutôt de l'expérience sociale. »

Au point de vue clinique, la direction constate que les résultats d'Actionmarguerite en matière de gestion de la dépression et des troubles de l'humeur sont globalement meilleurs que ceux des autres établissements. En revanche, l'organisme manitobain se place plus bas dans la gestion de la douleur, « même si nous avons tous à peu près les mêmes résultats quand il s'agit d'empêcher l'aggravation d'une douleur existante ».

Charles Gagné a analysé que l'organisme devait « s'améliorer au niveau de l'utilisation des antipsychotiques et la gestion de la douleur. Mais comme les protocoles américains et canadiens sont différents dans ce domaine, nous devons prendre le temps de comparer les données plus en détails pour avoir une idée plus juste d'où nous nous situons ».

Le dernier point sur lequel Actionmarguerite souhaite travailler est la gestion des chutes. « Nous avons constaté grâce au sondage que les résidents trouvent nos établissements bruyants. Nous avons installé un

système d'alarmes de lit afin de prévenir le personnel quand les résidents bougeaient, dans le but d'éviter les chutes, mais nous ne sommes pas satisfaits des résultats », confie le directeur général.

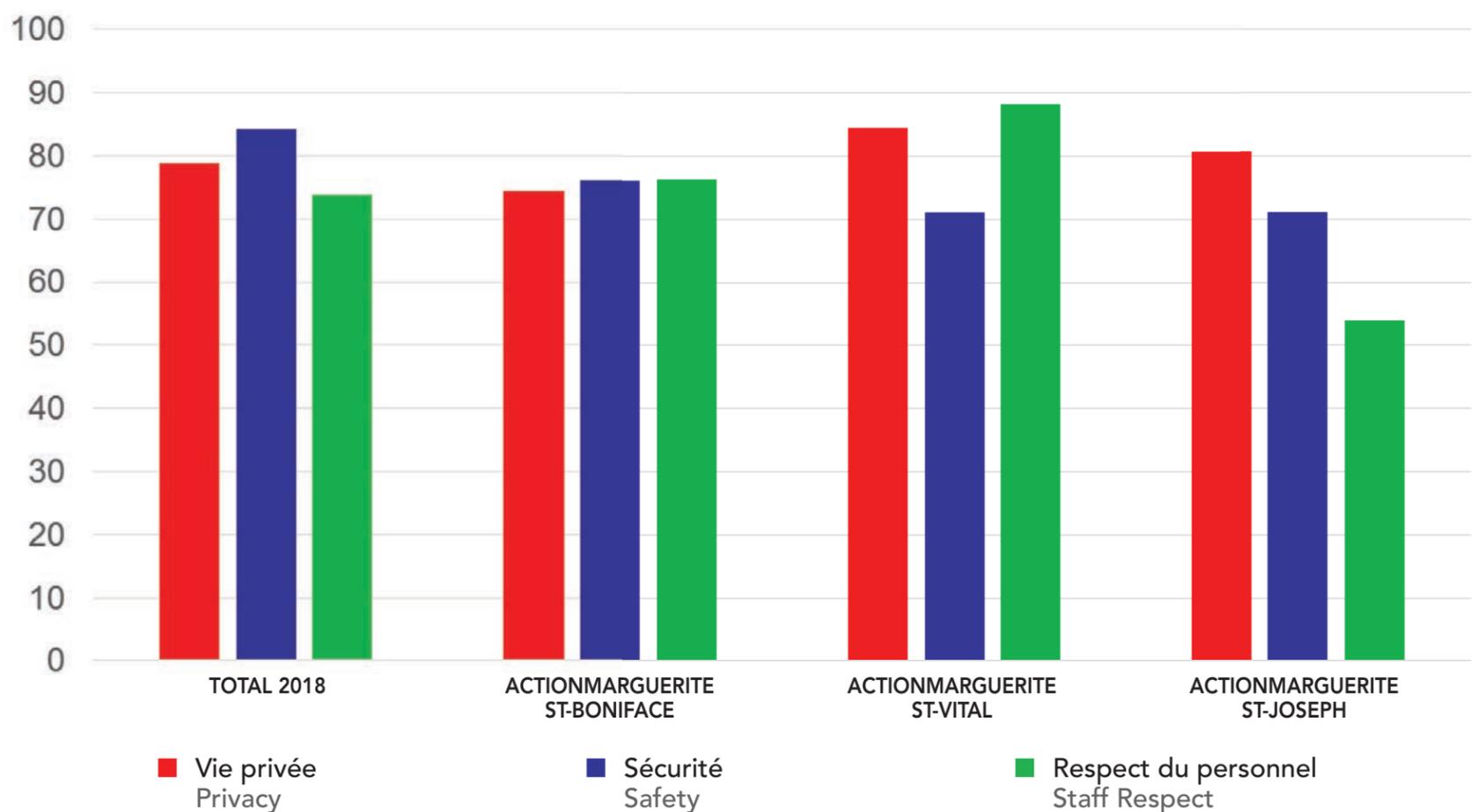
Actionmarguerite a donc étudié un nouveau système mis en place dans un établissement de Boston : les rondes ciblées (*purposeful rounding*), pour remplacer les alarmes de lit. « C'est une tournée spécifique effectuée par le personnel afin de répondre aux besoins des résidents avant qu'ils ne se déplacent par eux-mêmes, explique Charles Gagné. Nous espérons régler ainsi le problème de chutes et de bruit. »

Les tournées ciblées prendront d'abord effet à Actionmarguerite Saint-Vital. « Avec les alarmes de lit, la technologie nous donne un faux sens de sécurité. Mais de nombreuses études démontrent qu'elles n'empêchent pas les chutes. Elles informent simplement le personnel que quelqu'un est tombé. »

Trouver un équilibre entre la meilleure qualité de vie et les meilleures pratiques cliniques possible pour les résidents, c'est la mission que s'est donnée Actionmarguerite, et SQLI est un atout dans cette recherche d'excellence. « Nous ne sommes pas les meilleurs partout, mais nous pouvons faire mieux en apprenant des meilleurs. Nous connaissons nos points faibles et nous travaillons à nous améliorer. SQLI est maintenant une partie de qui nous sommes, et cela nous ouvre une multitude de possibilités », termine Charles Gagné.

## QUALITÉ DE VIE | QUALITY OF LIFE

Réponses positives | Positive Responses





# A NEW APPROACH TO RESIDENT CARE

A year after joining the Senior Quality Leap Initiative (SQLI), whose mandate is to find sustainable and effective solutions internationally for enhancing quality of life for long-term residents, Actionmarguerite feels the experience has been a positive one.

"The initiative has allowed us to compare information with 14 other organizations worldwide on residents' quality of life and clinical issues such as pain management and the use of antipsychotics and restraints," says Charles Gagné, CEO of Actionmarguerite. "After one year, we have just begun to scratch the surface of everything we can learn by working together."

To collect data on residents' quality of life, Actionmarguerite organized a voluntary survey in its facilities last spring. "We used the survey administered by all SQLI members."

A third of Actionmarguerite residents completed the survey. "We asked them what kind of life they wanted to have here. It helped us rectify our priorities based on what residents wanted rather than what we thought they wanted."

"With SQLI, we have to meet international standards that are higher and therefore more difficult to achieve than those in Canada and the US. It forces us to do better."

After comparing the results with the other organizations, Charles Gagné was able to draw some conclusions. "Despite scoring very well on privacy, respect, and safety and security, we still have some work to do on personal (inter-resident) relationships, staff-resident bonding, and meals."

Essentially, "the residents said that they are not always able to make friends or find someone they can talk to. This also applies to bonding with staff. While residents feel they are treated with respect, they do not have a strong connection with the people caring for them."

"Residents see Actionmarguerite's employees more than the rest of the community. Relationship quality is a big part of the overall quality of life here. Similarly, the criticism of meals was not so much about the food as the social experience."

He notes that, overall, Actionmarguerite scored higher than the other facilities in the clinical areas of depression and mood disorder management. However, it scored lower for pain management, "although we all had roughly the same results for preventing worsened pain."

Charles Gagné has determined that the organization must "improve its use of antipsychotics and pain management. However, given that the American and Canadian protocols are different in this area, we need to take the time to compare the data in greater detail to have a better idea of where we stand."

Lastly, Actionmarguerite plans to review its fall management policy. "The survey revealed that the residents find our facilities noisy. We are not satisfied with the bed alarm system we installed to alert staff of resident movement with a view to preventing falls," says the CEO.

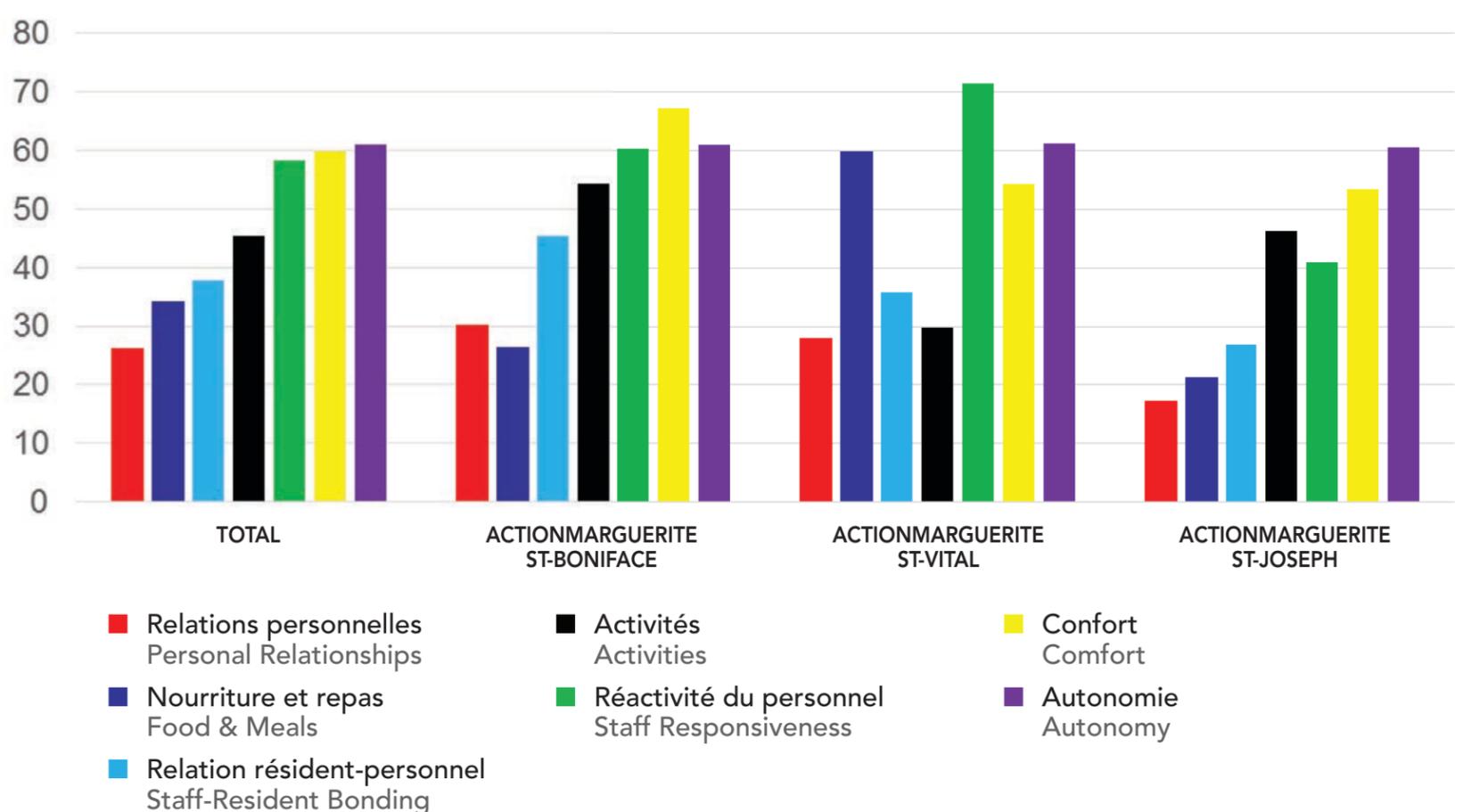
As a replacement for bed alarms, Actionmarguerite has therefore begun to look into the new "purposeful rounding" system introduced in a Boston facility. "The staff regularly visit residents' rooms to anticipate and address their needs before they arise," explains Charles Gagné. "We hope it'll address both the fall and noise issues."

Purposeful rounding will initially be implemented at Actionmarguerite St. Vital. "The bed alarm technology gives us a false sense of security. However, several studies have shown that they don't prevent falls. They simply inform staff that someone has fallen."

As Actionmarguerite strives to strike a balance between enhanced quality of life and best clinical practices for the residents, SQLI has a role to play in achieving that excellence. "We may not be the best overall, but we can do better by learning from the best. We know our weaknesses and are committed to improving. SQLI is now a part of who we are, opening up many opportunities for us," concludes Charles Gagné.

## QUALITÉ DE VIE | QUALITY OF LIFE

Réponses négatives | Negative Responses





## UN DÉVOUEMENT SANS ÉGAL

Lors de la Cérémonie de reconnaissance de long service et de départ à la retraite tenue en octobre 2018, les employés ayant pris leur retraite ou sur le point de la prendre ont été célébrés.

## UNPARALLELED COMMITMENT

Employees having retired or close to retiring were celebrated at the Long Service and Retirement Recognition Ceremony held in October 2018.



Rachelle Labossiere

Assistante au gérant des services aux résidents, Actionmarguerite Saint-Vital

« J'ai commencé à Actionmarguerite en 1998 comme préposée. Dès mon arrivée, j'avais l'impression d'avoir des dizaines de grands-parents. On aime les résidents comme notre famille. On prend soin d'eux chaque jour. Ils deviennent plus que des patients. Je ne peux pas m'imaginer ailleurs. »

Assistant Manager, Resident Services, Actionmarguerite St. Vital

"I started at Actionmarguerite in 1998 as an aide. From the outset, it was like I had dozens of grandparents. We love the residents like family. We take care of them every day. They become more than patients. I can't imagine myself anywhere else."



Louise Pinel

Superviseure de cuisine, Actionmarguerite Saint-Vital

« J'ai travaillé dix ans comme cuisinière à Actionmarguerite Saint-Boniface. Depuis cinq mois, je suis superviseure de cuisine à Saint-Vital. J'aime les valeurs et les missions d'Actionmarguerite, voir les résidents servis avec dignité. C'est un environnement dans lequel on se sent valorisé. Je ne me verrais travailler nulle part ailleurs! »

Supervisor, Food Services, Actionmarguerite St. Vital

"I worked as a cook at Actionmarguerite St. Boniface for ten years and became the food services supervisor at St. Vital five months ago. I like Actionmarguerite's values and missions, and seeing the residents being served with dignity. It's an environment where you feel appreciated. I can't see myself working anywhere else!"



Paul Rioux

Aide-soignant, Actionmarguerite Saint-Boniface

« J'ai commencé à travailler pour Actionmarguerite comme bénévole quand j'avais 19 ans. C'était il y a 32 ans, maintenant je pars à la retraite, et je n'ai jamais regretté mon choix. L'ouvrage n'est pas difficile quand on a une bonne équipe. Ils étaient tous là pour moi, et j'étais là pour eux. Pour moi, le plus important était de faire sourire les résidents. »

Health Care Aide, Actionmarguerite St. Boniface

"I started volunteering at Actionmarguerite when I was 19 years old. That was 32 years ago, now I'm retiring and I never regretted my decision. The job is not hard if you're part of a good team. They were all there for me, and I was there for them. For me, the most important thing was making the residents smile."



Sr. Filomena Silva

Aide-soignante, Actionmarguerite Saint-Joseph

« J'ai commencé à travailler à Saint-Joseph il y a 16 ans parce que c'était la résidence des Sœurs Bénédictines, ma congrégation. Je suis restée parce que j'adore les résidents, mon travail, mes collègues et l'énergie qu'il y a à la résidence. Je pars à la retraite, mais je compte revenir comme bénévole. Je ne peux pas les abandonner comme ça! »

Health Care Aide, Actionmarguerite St. Joseph

"I started working at St. Joseph 16 years ago, because it was the residence of the Sisters of St. Benedict, my congregation. I stayed because I love the residents, my work, my co-workers and the energy at the residence. Even though I'm retiring, I plan to return as a volunteer. I can't abandon them just like that!"



Danielle St. Amant Wookey

Service de récréation, Actionmarguerite Saint-Vital

« J'ai travaillé avec Actionmarguerite pendant plus de 23 ans. Ce qui m'a gardée, c'étaient les amitiés qu'on crée avec les résidents et leurs familles, avec les bénévoles et les collègues. Il y a une atmosphère familiale. Maintenant que je suis à la retraite, ça me manque. Je vais régulièrement rendre visite à mes amis de la résidence. »

Recreation Services, Actionmarguerite St. Vital

"I worked with Actionmarguerite for over 23 years. What kept me there was the friendships I developed with the residents and their families, the volunteers and my co-workers. The St. Vital facility has a family atmosphere. Now that I'm retired, I miss it. I regularly visit my friends at the residence."



Claire Zaretski

Aide-soignante, Actionmarguerite Saint-Boniface

« Actionmarguerite est un excellent environnement de travail. On travaille avec du beau monde, des collègues bienveillants et très gentils. Ça fait 30 ans que j'y suis, et à chaque fois que je reviens de vacances, je vois aussi la joie dans les yeux des résidents. C'est très gratifiant. »

Health Care Aide, Actionmarguerite St. Boniface

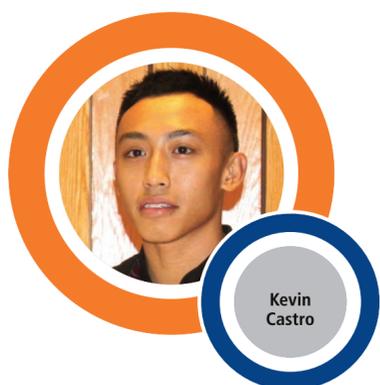
"Actionmarguerite is an excellent work environment. We work with lovely people, with kind and caring co-workers. I've been here 30 years and every time I come back from vacation, I can see the joy in the residents' eyes, which is very rewarding."

## RÉCOMPENSER LES TRAVAILLEURS DE L'OMBRE

À Actionmarguerite, tous les employés font leur possible pour servir au mieux les résidents et leurs familles. Du 17 au 21 septembre, la semaine d'excellence pour le personnel de soutien a été organisée afin de reconnaître et remercier ces travailleurs souvent oubliés, et pourtant indispensables au bon fonctionnement des résidences.

## REWARDING BEHIND-THE-SCENES STAFF

At Actionmarguerite, all employees do their best to provide the best possible services to the residents and their families. September 17-21 was Support Staff Excellence Week, aimed at recognizing and thanking these workers who are often overlooked but are essential to the smooth running of the residences.



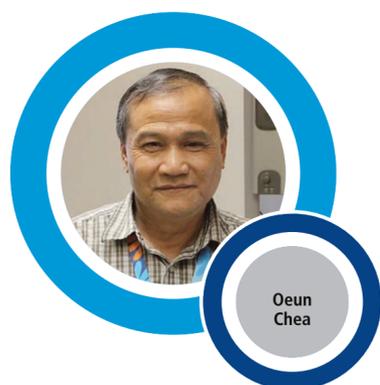
Kevin Castro

Cuisinier, Actionmarguerite Saint-Vital

« J'adore mon travail et mon équipe. Le rythme est différent de celui d'un restaurant. C'est plus organisé, j'ai plus de responsabilités; j'ai la tâche de contrôler la qualité de la nourriture. Cette récompense me rend fier de servir les résidents et cette organisation. »

Cook, Actionmarguerite St. Vital

"I love my work. The pace is different from a restaurant. It's more organized and I have more responsibility; I'm in charge of overseeing food quality. This award makes me proud to serve the residents of this organization."



Oeun Chea

Aide-soignant, Actionmarguerite Saint-Joseph

« Je travaille à la résidence Saint-Joseph depuis presque 34 ans. J'aime mon travail, alors je fais toujours tout en souriant. J'aime beaucoup partager mon savoir avec les nouvelles générations. Avec mes collègues, on est comme une famille. Ils m'appellent même Daddy. »

Health Care Aide, Actionmarguerite St. Joseph

"I've been working at the St. Joseph residence for almost 34 years. I like my work, so I always have a smile on my face. I really enjoy sharing what I know with younger workers. My co-workers and I are like family. They even call me "Daddy."



Jackie Marcq

Adjointe administrative, Actionmarguerite Saint-Boniface

« J'ai commencé à travailler à la réception en 1998, et je suis devenue adjointe administrative en 2005. Je suis quelqu'un de très organisée, donc c'est vraiment un métier que j'aime. Cette récompense me montre que mes collègues pensent que je suis une bonne travailleuse, et j'en suis fière. »

Administrative Assistant, Actionmarguerite St. Boniface

"I started working in reception in 1998, and went on to become administrative assistant in 2005. I'm very organized, so I really like the job. This award shows me that my colleagues think that I'm a good worker, and that makes me proud."



Latifa Nachafi

Aide-soignante, Actionmarguerite Saint-Boniface

« M'occuper des autres est le travail de ma vie. Je m'occupe des résidents comme je m'occuperais de mes parents ou de mes frères et sœurs. Ils sont comme une famille pour moi. Et les gestionnaires sont toujours à l'écoute. Ils m'ont soutenue quand j'en avais besoin. Je ne l'oublierai jamais. »

Health Care Aide, Actionmarguerite St. Boniface

"Taking care of others is my life's work. I care for the residents as I would my own parents or brothers and sisters. They are like family to me, and the managers always listen. They supported me when I needed it. I'll never forget it."



Liliose Neche

Réceptionniste, Actionmarguerite Saint-Boniface

« J'ai commencé à travailler pour Actionmarguerite il y a six ans. Je voulais comprendre comment vivaient les personnes âgées dans les résidences. Je suis contente de les voir tous les jours. Pouvoir les comprendre me donne de la joie de vivre. Aujourd'hui, Actionmarguerite est une deuxième maison pour moi. »

Receptionist, Actionmarguerite St. Boniface

"I started working for Actionmarguerite six years ago. I wanted to get a sense of what life was like for seniors in residence. Now I'm happy to see them every day. Understanding them brings me joy. Today, Actionmarguerite is my second home."



Janet Steeves

Aide-soignante, Actionmarguerite Saint-Vital

« Je travaille comme aide-soignante depuis presque 14 ans, et chez Actionmarguerite depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2009. J'aime m'occuper des autres. Avant de devenir aide-soignante, j'étais travailleuse sociale. Je ne regrette pas mon choix. J'adore tout ce que je fais ici. Dès que j'arrive au travail, je suis heureuse. »

Health Care Aide, Actionmarguerite St. Vital

"I've worked as a health care aide for nearly 14 years, and I've been with Actionmarguerite since July 1, 2009. I like caring for others. Before becoming a health care aide, I was a social worker. I have never regretted my decision. I love everything I do here. As soon as I get to work, I'm happy."



## DEUX PHARMACIENS DESTINÉS À DEVENIR MÉDECINS

Enfants, Kevin Coates et George Balko ne rêvaient pas de devenir médecins. Les deux médecins de famille ont tous deux exercé comme pharmaciens avant de trouver leur vocation et se reconvertir.

Dans la famille de George Balko, tout le monde s'attendait à ce qu'il reprenne la clinique vétérinaire familiale. « J'ai grandi dans cette clinique, explique le médecin. La suite logique était que je succède à mon père. Mais je n'ai pas pu rentrer à l'école vétérinaire. »

Il se tourne alors vers la pharmacie. « J'ai obtenu mon diplôme et ai travaillé comme pharmacien pendant cinq ou six ans. Je travaillais avec des médecins, et après quelques années, je voulais pouvoir prescrire moi-même les traitements à administrer aux patients. C'est comme ça que je suis entré à la faculté de médecine à 29 ans. »

L'histoire de Kevin Coates est assez similaire. « Les gens pensent que la médecine est une histoire de famille pour moi. En effet, mon père travaillait dans un hôpital, mais dans l'équipe de maintenance. Quand j'ai obtenu mon diplôme en pharmacie, j'ai travaillé pendant trois ans. Puis j'avais envie d'évoluer, et je suis rentré en médecine à 25 ans. »

Leur formation en pharmacie est un avantage pour les deux médecins. « Nous avons plus à offrir grâce à cela, pense George Balko. Dans le temps, les personnes malades allaient voir le pharmacien parce que la consultation chez le médecin coûtait cher. »

Quand Kevin Coates, alors déjà employé chez Actionmarguerite, lui a parlé d'un poste disponible dans l'organisme, George Balko n'a pas hésité. « Le poste était dans l'unité des jeunes adultes, et j'étais très intéressé. C'était l'occasion de travailler avec un groupe différent de la population gériatrique qu'on trouve habituellement dans les centres de soins de longue durée. »

C'était il y a 20 ans. « Le personnel infirmier est le même depuis que je suis là, indique George Balko. J'ai développé une relation avec les employés et nous avons entièrement confiance dans le jugement des uns et des autres. L'environnement qu'on trouve à Actionmarguerite Saint-Boniface me donne envie d'y rester. C'est l'endroit où je vais pour fuir le bureau. Je sens que je fais partie d'une communauté. Ça me garde jeune et j'apprécie beaucoup. Et je ne suis pas le seul : les employés d'Actionmarguerite ont tous tendance à rester. Je n'ai jamais vu ça ailleurs. »

Pour sa part, Kevin Coates a commencé à travailler pour Actionmarguerite il y a 35 ans. « J'ai vraiment l'impression de faire une contribution. On est conscient que l'établissement est la dernière demeure des résidents, et on y trouve une exigence d'excellence dans les soins au niveau du personnel comme de l'administration. Actionmarguerite est un leader dans les soins de longue durée, et nous cherchons toujours à nous dépasser. »

En dehors d'Actionmarguerite, les deux médecins travaillent également à la clinique



Kevin Coates (à gauche) et George Balko ont travaillé respectivement 35 et 20 ans à Actionmarguerite comme médecins, et ils ne comptent pas s'arrêter là!

Kevin Coates (left) et George Balko have been working as physicians at Actionmarguerite for 35 and 20 years respectively, and they are not planning to stop soon!

Saint-Boniface. « Nous sommes des médecins de famille dans la communauté, dit Kevin Coates. Les individus en centres de soin de longue durée font aussi partie de cette communauté. D'ailleurs, à Actionmarguerite, on insiste pour que le résident ait la sensation d'être chez lui. »

Cela se retrouve dans les chambres de chacun. « Quand je rends visite aux résidents, je reconnais ce qu'ils étaient, dit Kevin Coates. La plupart d'entre eux étaient des leaders dans leurs communautés. À présent, ils ont des limites. Mais c'est important de se souvenir de qui ils étaient à la fleur de l'âge. Notre travail au point de vue médical est important, mais ce sont les interactions sociales avec le personnel qui sont essentielles. »

Et quand on leur mentionne la retraite, les deux médecins sont catégoriques : « Ce n'est pas une option que je vois dans mon futur proche! », s'exclame Kevin Coates. George Balko conclut : « Je continuerai tant que je serai en bonne santé. »

## TWO PHARMACISTS WHO WERE DESTINED TO BECOME PHYSICIANS

As children, Kevin Coates and George Balko did not dream about becoming doctors. The two family physicians both worked as pharmacists before finding their true vocation and retraining to make the transition.

Everyone in George Balko's family expected him to take over the family veterinary clinic. "I grew up in that clinic," says the physician. "The next logical step was for me to take over from my father. But I couldn't get into veterinary school."

So he turned to pharmacy. "I got my degree and worked as a pharmacist for five or six years. After working with physicians for a few years, I decided that I wanted to be able to prescribe treatment for patients. So I entered the Faculty of Medicine when I was 29."

Kevin Coates's story is much the same. "People think that medicine is a family affair for me because my father worked in a hospital. But he was on the maintenance staff. I worked for three years after getting my pharmacy degree and decided to move to medicine when I was 25."

The pair's pharmacy background is an asset for the two doctors. "We have more to offer because of it," believes George Balko. "Back in the day, sick people would go to see the pharmacist because a visit to the doctor was expensive."

When Kevin Coates, who was already working at Actionmarguerite, told him about a staff opening in the organization, George Balko didn't think twice. "The position was in the young adult unit, and I was very interested. It was an opportunity to work with a different group from the typical geriatric population of long-term care facilities."

That was 20 years ago. "The nursing staff is the same as when I started," says George Balko. "I've developed a relationship with the employees and we have complete confidence in one another's judgment. The environment at

Actionmarguerite St. Boniface makes me want to stay. It's where I go to escape the office. I feel that I am part of a community. It keeps me young, which I very much appreciate. And I'm not the only one: Actionmarguerite employees tend to stay. I've never seen that anywhere else."

Kevin Coates started working for Actionmarguerite 35 years ago. "I really feel like I'm making a contribution. We know that this is the residents' last home, and there is a commitment to excellence of care that is supported by the staff and administration. Actionmarguerite is a leader in long-term care, and we are always looking for ways to improve."

Outside Actionmarguerite, both physicians also work at the St. Boniface Clinic. "We are family physicians in the community," says Kevin Coates. "And the people in long-term care facilities are also part of that community. It's important at Actionmarguerite that residents feel at home."

The private rooms are evidence of this. "When I visit the residents, I see what they once were," says Kevin Coates. "Most were leaders in their communities. They may now have limitations, but it's important to remember who they were in the prime of their lives. While our medical work is important, the residents' social interactions with staff are vital."

When asked about retirement, both physicians are adamant. "It's not something I see in my immediate future!" says Kevin Coates. As for George Balko, "I will continue to do this work as long as I'm healthy."



## UNE TABLE DE BILLARD POUR AIDER À ÊTRE BIEN

En grandissant, Lawrence Hart Jr. partageait une passion pour le billard avec son père. Quand ce dernier a commencé à présenter des signes de démence en 2014, Lawrence et sa sœur Laura ont décidé de le placer dans une résidence de soins de longue durée, Riverwood Square, où il y avait aussi une table de billard. « À chaque fois que je lui rendais visite, on faisait quelques parties », se souvient Lawrence Hart Jr.

Quand l'état de santé de Lawrence Hart Sr. a continué à se détériorer, ses enfants l'ont déplacé dans une résidence qui offrait plus de soins. « Nous avons fait des demandes pour plusieurs résidences, et Actionmarguerite a été la première à avoir une chambre disponible pour lui. »

Lawrence Hart Jr. espérait retrouver une salle de billard dans la nouvelle résidence. « Quand mon père joue au billard, il est engagé et concentré sur le jeu. C'est un moyen pour nous d'interagir et de passer un bon moment. Alors j'ai discuté avec la direction d'Actionmarguerite pour savoir s'ils accepteraient le don d'une table. Nous apprécions vraiment la flexibilité dont tout le monde a fait preuve pour accommoder notre père. » La table de billard a aidé Lawrence Hart Sr. à s'habituer à son nouvel environnement.

D'un point de vue thérapeutique, Lawrence Hart Jr. voit une différence. « Quand je

viens le voir et que je peux jouer avec lui, je retrouve mon père. Il est attentif et présent. C'est une façon pour nous de partager et d'échanger. Ça ramène des souvenirs d'enfance et je suis le plus heureux du monde. Je vois que ça lui fait beaucoup de bien. »

À travers ce don, Lawrence Hart Jr. ne souhaite pas juste aider son père. « Ça aide mon père avec sa maladie, mais les résidents et leurs familles peuvent aussi l'utiliser. Ça nous fait plaisir de savoir que d'autres vont pouvoir en profiter aussi. »

Lawrence Hart Jr. voulait aussi remercier les employés d'Actionmarguerite. « Nous sommes très reconnaissants des soins que notre père reçoit à Actionmarguerite. Il y a eu beaucoup de changements pour lui, mais le personnel nous a tous fait nous sentir les bienvenus. Mon père est facile à vivre. Je le vois toujours avec le sourire. Pour moi, c'est le reflet des soins qu'il reçoit. »



Passionné de ce jeu depuis longtemps, Lawrence Hart Sr (de dos) redevient lui-même lorsqu'il joue au billard. Sa famille est reconnaissante qu'Actionmarguerite ait accepté d'installer une table de billard pour lui et les autres résidents.

A long-time avid pool player, Lawrence Hart Sr (from the back) is back to his old self when he plays pool. His family is thankful Actionmarguerite agreed to add a pool table for him as well as all the other residents.

## POOL THERAPY

Growing up, Lawrence Hart Jr. shared a passion for pool with his father. When Lawrence Hart Sr. started showing signs of dementia in 2014, Lawrence and his sister Laura decided to place him in a personal care facility, Riverwood Square, where there was also a pool table. "Each time I visited Dad, we would play a few games," recalls Lawrence Hart Jr.

When Lawrence Hart Sr.'s health continued to decline, his children had to move him to a residence that provided more care. "We contacted several residences, and Actionmarguerite was the first to have a room available for him."

Lawrence Hart Jr. hoped there would be a pool table at the new residence. "When Dad plays pool, he is engaged and focused on the game. It's a way for us to interact and have fun together. I spoke with the Actionmarguerite management to see whether they would accept a pool table donation. We really appreciate everyone's flexibility to accommodate our father." The pool table helped Lawrence Hart Sr. adjust to his new environment.

Therapeutically, Lawrence Hart Jr. sees a difference. "When I come to see him and can play with him, I reconnect with the man he once was. He is attentive and

present. It's a way for us to share and talk. It brings back childhood memories and I am the happiest man on earth. I can see that it does him a lot of good."

The intention of Lawrence Hart Jr.'s gift is not just to help his father. "It helps my father with his illness, but the residents and their families can also use it. It makes us happy to know that others can enjoy it, too."

Lawrence Hart Jr. also wanted to thank the Actionmarguerite employees. "We are very grateful for the care our father receives at Actionmarguerite. There have been many changes for him, but the staff have all made us feel welcome. My father is easy to deal with, and he's always smiling. I see that as a reflection of the care he receives."



C'est avec un grand plaisir que nous vous présentons nos nouveaux membres du personnel :

It is with great pleasure that we welcome to Actionmarguerite the following new employees:

### ST-BONIFACE

**Préposés à l'entretien ménager / Housekeeping Attendants**

Antonio Anto Cikwanine

Georges Patua Kongolo

**Compagnons de logement avec services de soutien / Supportive Housing Companions**

Shairah Cortes

Glenn Garcia

**Préposés aux soins / Health Care Aides**

Jesica Garises

Janela Ellisse Ledda

Giselle Richard

Kanchan Sharma

Aimerance Tshiabu Tshituala

### ST-JOSEPH

**Préposés aux soins / Health Care Aides**

Rosalie Ariasa

Lolita Cabello

Tanu Sharma

Sandeep Kaur Shukla

**Aides diététiques / Dietetic Aides**

Mark Anthony Cuesta

Perlita Florendo

### ST-VITAL

**Infirmières auxiliaires / LPN**

Annastasia Chibuike

Nital Patel

Pamela Penala

**Infirmière autorisée / RN**

Samantha Oledan

**Préposées aux soins / Health Care Aides**

Melissa Hastings

Esther Nakitula

**Aide diététique / Dietetic Aide**

Sangita Jindal

*Nous leur souhaitons la bienvenue au sein de l'équipe d'Actionmarguerite. We look forward to having them as members of the Actionmarguerite team.*

## UNE NOMINATION POUR ACTIONMARGUERITE

La sécurité des employés est un élément essentiel à la qualité des soins à Actionmarguerite. C'est pourquoi elle concentre ses efforts à faciliter les retours au travail des employés selon le règlement de la Commission des accidents du travail (WCB) du Manitoba.

En raison de ses efforts et de sa réussite de la mise en œuvre de ce programme à Actionmarguerite, la Manitoba Chambers of Commerce a mis en nomination Actionmarguerite à titre de finaliste pour le Manitoba Business Award 2018, Retours au travail.

Le récipiendaire de cette distinction a été dévoilé lors d'une réception le 26 octobre 2018 à laquelle des membres de la direction d'Actionmarguerite étaient présents. Bien que les honneurs aient été décernés à la Red River Coop, l'équipe d'Actionmarguerite se dit gagnante d'avoir été nominée, signe que ses efforts des dernières années portent fruit.

Depuis septembre 2017 et suite à la tenue de près de 50 sessions de formation sur le programme de

retours au travail, plus de 580 employés ont été sensibilisés sur les meilleures pratiques de sécurité au travail et de prévention des accidents. Depuis, plusieurs mesures ont été prises pour simplifier les procédures de réclamation en cas d'accident, et renforcer par un accompagnement des employés dans leur rétablissement.

« Nous avons suivi les recommandations de WCB et réduit les formulaires de rapport à une page. Nous avons également un partenariat avec D'Arcy Bain Physiotherapy, dont les cabinets se trouvent à proximité de tous nos établissements. Si un employé se blesse sur le lieu de travail, nous organisons et payons pour le transport et le traitement dans l'un

de ces cabinets. De cette manière, nous aidons nos employés de façon proactive et savons sous 24 heures s'ils sont en mesure ou non de revenir travailler », explique Robyn Johnson, gestionnaire des ressources humaines.

Les résultats ont été une diminution significative du nombre de réclamations relatives aux blessures qui se traduit par des économies en indemnités maladie. En retour, ces économies sont réinjectées dans les soins aux résidents. En effet, Actionmarguerite a pu réduire les coûts liés aux retours au travail par près de 80 % dans au moins un de ses établissements.

## RETURN TO WORK AWARD NOMINATION FOR ACTIONMARGUERITE

Employee safety is a key part of quality care at Actionmarguerite, which is why facilitating workers' return to work in compliance with Workers Compensation Board (WCB) of Manitoba principles is a priority.

In recognition of the organization's efforts and successful implementation of this program, the Manitoba Chambers of Commerce (MCC) nominated Actionmarguerite as a finalist for the 2018 Manitoba Business WCB Return to Work Award.

The winner was announced at the October 26, 2018 gala, attended by some of Actionmarguerite's executive staff. While the award ultimately went to Red River Coop, the Actionmarguerite team feels that simply being nominated makes it a winner and is a sign that its efforts of the last few years are paying off.

Since September 2017, and after close to 50 return-to-work (RTW) sessions, some 580-plus employees have been trained in best workplace safety and accident prevention practices. Several steps have also been taken to simplify the claims procedure and support employees during their recovery.

"We followed the WCB's recommendations and cut the report forms down to one page. We also teamed up with D'Arcy Bain Physiotherapy, which has offices close to all of our facilities. If an employee is injured at work, we arrange and pay

for transportation and treatment at one of their offices. This allows us to proactively help our employees and know within 24 hours whether they can return to work", explains Robyn Johnson, Human Resources Manager.

The result has been a significant decrease in the number of injury-related claims. This leads to sick pay savings, and all the money that is not used goes back into the facilities for resident care. Actionmarguerite has actually been able to reduce RTW-related costs by nearly 80 percent in at least one of its facilities.

### La campagne 2018 pour la levée de fonds est lancée!

Tout don est apprécié. Nous vous invitons à faire un don aux fonds suivants :

#### FONDATION ACTIONMARGUERITE FOUNDATION INC.

- Le Fonds général d'Actionmarguerite
- Le Fonds Ghislaine-Lacerte
- Le Fonds de compassion
- Le Fonds d'apprentissage approfondi de la démence



#### FRIENDS OF ST. JOSEPH'S RESIDENCE INC.

- Le Fonds de soins spirituels
- Le Fonds général

Vous pouvez faire votre don en ligne à CanadaHelps au site : [www.actionmarguerite.ca/fr/dons/faites-un-don/](http://www.actionmarguerite.ca/fr/dons/faites-un-don/) ou par téléphone en appelant Huguette Trudel au 204-233-3692, poste 643 ou par courriel pour Fondation Actionmarguerite Inc. à [info@actionmarguerite.ca](mailto:info@actionmarguerite.ca)

Pour Friends of St. Joseph's Residence, Linda Sardo à [lsardo@actionmarguerite.ca](mailto:lsardo@actionmarguerite.ca)

### The 2018 Fund Raising Campaign is launched!

Any donation is appreciated. We invite you to make a donation for any of the following Funds:

#### FRIENDS OF ST. JOSEPH'S RESIDENCE FOUNDATION

- Spiritual Care Fund
- General Fund



#### FONDATION ACTIONMARGUERITE FOUNDATION INC.

- Actionmarguerite General Fund
- Fonds Ghislaine-Lacerte
- Compassion Fund
- Enhanced Dementia Learning Fund

You may make your donation on-line at CanadaHelps at [www.actionmarguerite.ca/donations/donate-now/](http://www.actionmarguerite.ca/donations/donate-now/) or by email for Fondation Actionmarguerite Foundation Inc. at [info@actionmarguerite.ca](mailto:info@actionmarguerite.ca) or by contacting Huguette Trudel by phone at 204-233-3692, ext. 643.

For Friends of St. Joseph's Residence, contact Linda Sardo at [lsardo@actionmarguerite.ca](mailto:lsardo@actionmarguerite.ca)



Que l'esprit de Noël vous apporte joie et bonheur dans votre famille.  
Que cet esprit de Noël vous permette de partager tout l'amour que vous éprouvez les uns pour les autres.

Qu'il vous permette aussi de faire le bien autour de vous.

Tout le personnel d'Actionmarguerite vous souhaite de très Joyeuses Fêtes entourées de vos proches.

*The spirit of giving, expressing love and gratitude help to make Christmas a very special time of year.*

*May you all feel the spirit of joy and happiness with your family.*

*Actionmarguerite staff wish you all a very Merry Christmas and Happy Holidays!*

La publication de ce bulletin est rendue possible grâce à l'appui de la Fondation Actionmarguerite Foundation Inc. Thanks to the support of Fondation Actionmarguerite Foundation Inc., the publishing of this newsletter is possible.