



Actionmarguerite

Service & Compassion



RAPPORT ANNUEL

2020-2021

ANNUAL REPORT

2020-2021

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](mailto:info@actionmarguerite.ca)



## Direction générale

### Passer le flambeau

**A**près 17 ans à la direction générale d'Actionmarguerite, Charles Gagné a pris sa retraite en mars 2021. Il laisse la direction générale à Micheline St-Hilaire, qui entrera officiellement en poste le 5 juillet 2021.



**MICHELINE  
ST-HILAIRE**

Gracieuseté/Courtesy of  
Micheline St-Hilaire

« Je sais que je passe le flambeau à quelqu'un qui saura continuer la mission d'Actionmarguerite et du Réseau Compassion, tout en lui apportant une nouvelle énergie. » Voilà comment Charles Gagné parle de sa successeuse, qui sera la première femme laïque à la tête de l'organisme de soins de longue durée.

Micheline St-Hilaire : « Je peux dire que ma carrière a gravité autour des œuvres des Sœurs Grises. C'est une mission qui me parle. À Actionmarguerite plus particulièrement, j'ai vu des gens dévoués, engagés, à l'esprit emprunt de compassion et qui vivaient l'excellence. En me joignant à cette belle équipe, ensemble nous pourrions continuer cette mission de service et de compassion. »

C'est même à Actionmarguerite il y a 25 ans, alors qu'elle était encore étudiante, qu'elle a commencé sa carrière! « Ce fut l'une des meilleures expériences professionnelles de ma vie et j'ai toujours voulu redonner à cet organisme. J'ai été marquée par les valeurs de savoir-être, respect, dignité et compassion qui y régnaient, et qui y sont encore bien vivantes aujourd'hui. »

La nouvelle directrice générale aura pour mission d'envisager la résilience et le bien-être d'une organisation post-pandémique, dans un milieu qui est par ailleurs de plus en plus diversifié et multiculturel. D'abord parmi le personnel, mais bientôt aussi, certainement, parmi la clientèle. D'ailleurs, l'une de ses premières tâches avec le conseil d'administration sera de réévaluer le plan stratégique mis de côté pendant la pandémie.

Charles Gagné : « On sait qu'on ne reviendra jamais exactement à comment c'était avant, alors c'était le temps idéal pour faire une transition de direction générale. Comme équipe, on a atteint une certaine maturité. Notre capacité à avoir franchi cette pandémie en est la preuve, et nous en sommes très fiers. »

« Plus largement, la pandémie a permis de voir le secteur des soins de longue durée différemment, et je crois qu'Actionmarguerite est déjà bien positionnée pour contribuer à cette nouvelle vision. »

L'une des forces de l'équipe, estime-t-il, c'est notamment d'avoir compris que « la mission d'Actionmarguerite se vit dans les actions. Pendant la COVID, tout le personnel a redoublé d'efforts pour se mettre au service des résidents, mais aussi les protéger et se protéger eux-mêmes ».

Micheline St-Hilaire confirme sa volonté de « faire évoluer Actionmarguerite pour répondre aux besoins les plus criants en tirant des leçons de la pandémie, mais d'abord d'aller vers les gens, voir, comprendre, écouter ce qui les passionne.

« Je sais déjà que je vais trouver à Actionmarguerite des fondements solides et inspirants qui seront un tremplin. Mon travail sera surtout une continuité de ce qui a déjà été réalisé. » La nouvelle directrice générale compte également bâtir sur « le lien de confiance implicite déjà établi entre Actionmarguerite et les familles. C'est un grand atout ».

Un autre changement sociétal notoire, selon Charles Gagné, est l'évolution de la notion de qualité en foyer de soins de longue durée. « L'approche est aujourd'hui centrée sur le résident et son expérience. » Une approche déjà adoptée par Actionmarguerite et qui devrait être plus clairement définie par les nouvelles normes nationales à venir.

Micheline St-Hilaire : « Une approche axée sur la personne, que ce soit le résident ou la personne qui offre les soins, est très importante. Au cœur de cette approche, on y trouve la compassion. Il s'agit de continuellement cultiver les conditions qui favorisent la compassion en nous, parmi nous, et dans nos organisations. »

Charles Gagné estime qu'il faudra « six mois à un an pour rétablir Actionmarguerite dans sa nouvelle réalité post-pandémique, tout en créant et en maintenant des partenariats communautaires. Ils sont et seront de plus en plus essentiels pour être au service de la communauté et de sa population vieillissante. La collaboration est un élément clé du succès.

« Et tout ce travail commence par le leadership, à tous les niveaux de l'organisme. J'ai entière confiance que Micheline saura mener la barque au niveau de la gouvernance et en tant qu'agente qui rassemble les gens. »



## General Management

### Passing the Torch



CHARLES  
GAGNÉ

“I know that I’m passing the torch to someone who will be able to continue the mission of Actionmarguerite and the Compassion Network, while bringing new energy to it.” This is how Charles Gagné describes his successor, who will be the first lay woman to head the long-term care organization.

Micheline St-Hilaire : “I can say that my career has gravitated around the works of the Grey Nuns. It’s a mission that speaks to me. At Actionmarguerite in particular, I saw dedicated, committed, compassionate people who lived life to the fullest. By joining this great team, together we can continue this mission of service and compassion.”

It was even at Actionmarguerite 25 years ago, while still a student, that she began her career! “That was one of the best professional experiences of my life and I have always wanted to give back to this organization. I was marked by the values of caring, respect, dignity and compassion that were present then and are still very much alive today.”

The new executive director will be tasked with envisioning the resilience and well-being of a post-pandemic organization, in an environment that is increasingly diverse and multicultural. First among the staff, but soon among the clients as well. In fact, one of her first tasks with the Board of Directors will be to re-evaluate the strategic plan that was set aside during the pandemic.

Charles Gagné: “We know we’ll never get back to exactly how it was before, so this was the perfect time to make a senior leadership transition. As a team, we have reached a certain maturity. Our ability to have come through this pandemic is proof of that, and we’re very proud.

“On a broader level, the pandemic has allowed us to see the long-term care industry differently, and I believe Actionmarguerite is already well positioned to contribute to this new vision. One of the team’s strengths, he says, is that they understand

After 17 years as executive director of Actionmarguerite, Charles Gagné retired in March 2021. He is handing over the reins to Micheline St-Hilaire, who will officially take office on July 5, 2021.

that “Actionmarguerite’s mission is all about action. During COVID, all the staff redoubled their efforts to serve the residents, but also to protect them and themselves.”

Micheline St-Hilaire confirms her desire to “take Actionmarguerite to the next level to meet the most pressing needs by learning from the lessons of the pandemic, but first of all to go to the people, to see, understand and listen to what they’re passionate about.

I already know that I’ll find Actionmarguerite to be a solid and inspiring foundation from which to build. My work will mainly be a continuation of what has already been achieved”.

The new Executive Director also plans to build on “the implicit bond of trust already established between Actionmarguerite and the families. This is a great asset.”

Another notable societal change, according to Charles Gagné, is the evolution of the notion of quality in long-term care homes. “The approach today is resident-centred and experience-centred.” An approach already adopted by Actionmarguerite and which should be more clearly defined by the new national standards to come.

Micheline St-Hilaire: “A person-centred approach, whether it is the resident or the caregiver, is very important. At the heart of this approach is compassion. It’s about continually cultivating the conditions that foster compassion in us, among us, and in our organizations.”

Charles Gagné estimates that it will take “six months to a year to re-establish Actionmarguerite in its new post-pandemic reality, while creating and maintaining community partnerships. They are and will be increasingly essential to serving the community and its aging population. Collaboration is a key component of success.

“And all of this work begins with leadership, at all levels of the organization. I have every confidence that Micheline will be able to steer the organization at the governance level and as an agent who brings people together.”



**MARC LABOSSIÈRE**

Gracieuseté/Courtesy of  
Marc Labossière

## Gouvernance

### Une preuve de la force d'équipe - même avec le plan stratégique en suspend

En cette année de pandémie, le conseil d'administration d'Actionmarguerite « a dû s'ajuster et se rencontrer de façon virtuelle, mais le travail de gouvernance s'est continué », assure le président, Marc Labossière.

Une des tâches importantes du CA en 2020-2021 a été de recruter une nouvelle direction générale, après l'annonce du départ à la retraite de Charles Gagné, qui occupait le poste depuis 2004.

« Nous tenons à remercier Charles. On se souviendra de sa passion, de son grand respect envers tous ceux et celles avec qui il travaillait, de sa capacité de créer une excellente équipe, et de sa vision communautaire. »

Le CA remercie aussi l'ensemble du personnel d'Actionmarguerite. « Nous sommes très conscients du travail de tous en cette année difficile, avec comme objectif central d'assurer la sécurité des résidents.

« Grâce aux efforts de chaque membre du personnel, nous avons pu éviter des éclosions de cas parmi nos résidents jusqu'en février 2021! Malheureusement, une éclosion a finalement été déclarée et a causé trois décès. Nous offrons nos sincères

condoléances aux familles affectées. »

Le CA reprendra le travail pour faire avancer le plan stratégique, dont les priorités sont :

- l'acquisition d'une compétence en matière de soins à domicile et agence de services, pour garder les aînés le plus longtemps possible dans la communauté;
- la conversion d'une unité spécialisée pour la démence à Actionmarguerite Saint-Joseph;
- une transformation de la culture organisationnelle axée sur l'Approche douce et persuasive et la qualité dans les services cliniques de par sa participation au réseau international SQLI (Seniors Quality Leap Initiative).

Par ailleurs, Marc Labossière remercie le Réseau Compassion Network pour « sa communication et son soutien constant, quel que soit notre besoin ».

## Governance

### Proof of the Power of Teamwork – Even with the Strategic Plan on Hold

In this year of the pandemic, Actionmarguerite's Board of Directors "had to adjust and meet virtually, but the governance work continued," says Chair Marc Labossière.

An important task for the Board of Directors in 2020-2021 was to recruit a new executive director, following the announcement of the retirement of Charles Gagné, who had held the position since 2004.

"We would like to thank Charles. He will be remembered for his passion, his great respect for everyone he worked with, his ability to create a great team, and his community vision."

The Board also thanks the entire Actionmarguerite staff. "We are very appreciative of everyone's hard work during this challenging year, with a central focus on keeping our residents safe.

"Thanks to the efforts of every staff member, we have been able to prevent outbreaks among our residents until February 2021! Unfortunately, an outbreak was eventually declared and resulted in three deaths. We

offer our sincere condolences to the families affected."

The Board will resume work to advance the strategic plan, whose priorities are:

- the acquisition of a home care competency and service agency, to keep seniors in the community as long as possible;
- the conversion of a specialized dementia unit at Actionmarguerite Saint-Joseph;
- a transformation of the organizational culture focused on the Gentle Persuasive Approach (GPA) and quality in clinical services through its participation in the international network SQLI (Seniors Quality Leap Initiative).

In addition, Marc Labossière thanks the Compassion Network for "its communication and constant support, whatever our needs."



## Le secret : ne jamais baisser sa garde

**F**ormatrice des employés en contrôle et prévention des infections à Actionmarguerite Saint-Boniface, Tracey Kokil décrit son rôle et celui des praticiens Kelly Rowles (Saint-Vital) et Julius Jacomille (Saint-Joseph) : « On forme le personnel sur les meilleures pratiques dans nos établissements, comme l'hygiène des mains et toute autre précaution additionnelle. Quand il y a une éclosion quelconque, c'est aussi mon devoir de lancer le travail préparatoire en vue de respecter les recommandations de la Santé publique. »

Dans le cadre de la COVID-19, ce département était notamment en charge de coordonner la création d'une zone 19 pour les personnes testées positives, avec système de ventilation et de pression d'air négative pour contenir l'infection, d'une entrée séparée pour le personnel, et d'assurer l'approvisionnement en équipement de protection personnelle adéquat.

## The secret: Never Let your Guard Down

**T**racey Kokil, Infection Control and Prevention staff trainer at Actionmarguerite Saint-Boniface, describes her role and that of practitioners Kelly Rowles (St. Vital) and Julius Jacomille (St. Joseph): "We train staff on best practices in our facilities, such as hand hygiene and any additional precautions. When there is an outbreak of any kind, it is also my duty to initiate the preparatory work in order to follow the Public Health recommendations."

As part of COVID-19, this department was responsible for coordinating the creation of an area 19 for those who tested positive, with negative air pressure and ventilation to contain infection, a separate entrance for staff, and ensuring the supply of adequate personal protective equipment.

Josée Fournier, directrice des soins et de l'expérience des résidents : « Tous les établissements devaient établir leur plan COVID, mais Tracey et l'équipe tenaient à créer une zone COVID sans attendre. Ça a fait une grande différence. Quand notre premier cas est arrivé, on était déjà prêts.

« On a aussi été chanceux de n'avoir notre premier résident positif que le 15 février 2021, après avoir donné leurs premiers vaccins aux résidents. Si ce premier cas était arrivé plus tôt, on ne s'en serait peut-être pas sortis aussi bien. »

Avant l'éclosion du 15 février parmi les résidents, Actionmarguerite avait déclaré une douzaine d'éclosions parmi le personnel entre les trois



*DANIEL ST-VINCENT, TRACEY KOKIL*

Josée Fournier, Director of Care and Resident Experience: "All facilities were required to establish their COVID plan, but Tracey and the team wanted to create a COVID area without delay. It made a big difference. When our first case came in, we were ready."

"We were also lucky to not have our first positive resident until February 15, 2021, after we gave the residents their first vaccinations. If that first case had occurred earlier, we might not have fared as well."

Prior to the February 15 outbreak among residents, Actionmarguerite had reported

foyers de soins de longue durée. Grâce au système bien rôdé de contrôle des infections et des éclosions, aucune n'avait atteint les résidents.

Tracey Kokil : « Parmi ce qui a fait une différence, nous n'avons jamais arrêté le dépistage du personnel à l'entrée. Nous n'avons pas non plus cessé de rappeler à tous les bons protocoles d'hygiène et de distanciation. »

Si cette année de pandémie de COVID-19 a été exceptionnelle, Josée Fournier y voit des leçons à tirer pour l'avenir : « Avant la COVID, chaque année, on avait plusieurs éclosions de grippe. Cette année, grâce au lavage de mains, au port de masques et au fait que le personnel malade n'avait pas autorisation de venir travailler, nous n'avons pas eu un seul cas de grippe de tout l'hiver! »

Tracey Kokil ajoute que « cette pandémie nous a montré à quel point le rôle du département de contrôle des infections est important, en cas d'éclosion comme pour la prévention par l'éducation ».

about a dozen outbreaks among staff between the three long-term care homes. Thanks to a well-functioning infection and outbreak control system, none of the outbreaks reached residents.

Tracey Kokil: "One of the things that made a difference was we never stopped screening staff at the door. We also never stopped reminding everyone of good hygiene and distancing protocols."

While this year's COVID-19 pandemic was exceptional, Josée Fournier sees lessons for the future: "Before COVID, every year we had several influenza outbreaks. This year, thanks to hand washing, wearing masks and the fact that sick staff were not allowed to come to work, we did not have a single case of flu all winter!"

Tracey Kokil adds that "this pandemic has shown us how important the role of the infection control department is, both in an outbreak and in prevention through education."



## Normes de qualité : de bons résultats pour Actionmarguerite

En 2020, les trois établissements de soins de longue durée d'Actionmarguerite devaient recevoir l'inspection de Santé Manitoba afin d'évaluer leur conformité aux normes de qualité des soins provinciales, une visite qui se déroule tous les deux ans.

Une visite intégrale a eu lieu à Saint-Vital en janvier, mais celles à Saint-Boniface et Saint-Joseph ont dû être adaptées pour cause de pandémie de COVID-19. « La revue des normes n'a pas été aussi intensive qu'à l'habitude, mais les trois sites ont eu de très bons résultats sur les cinq normes principales », se réjouit Marielle Lafond, infirmière en chef et directrice des soins pour la totalité des services cliniques.

Ces normes fondamentales portent sur les plans de soins intégrés, l'utilisation de contentions, les services de pharmacie, la sûreté et la sécurité, et enfin l'éducation du personnel.

Avec la pandémie, Marielle Lafond ajoute que « cette année, un accent particulier a été mis sur les protocoles de prévention et de contrôle des infections.

« On a mis en place un système de dépistage à la porte de tout le personnel qui rentrait et sortait de l'établissement, ainsi que des éventuels visiteurs. On a été très strict et insistant à ce sujet. Et même lorsque la Province ne nous obligeait plus à faire ce dépistage, on a fait le choix de ne jamais l'arrêter. Ça a fait une grande différence.

« Avec l'aide du département de maintenance, on a également créé dans chacun de nos établissements une zone COVID-19 entièrement isolée et sous pression d'air négative, pour contenir l'infection en cas de cas positif. Et ce, en à peine plus d'un mois. Ça a été tout un travail d'équipe. »

En outre, dès le mois d'avril 2020, tous les employés d'Actionmarguerite ont eu à leur disposition des équipements de protection personnelle, incluant des lunettes de protection et des masques de

calibre médical. Plus tard, en septembre, l'ensemble du personnel, soit plus de 800 personnes, a été testé pour recevoir chacun un masque N95 adapté à la forme de son visage.



MEMBRES DE L'ÉQUIPE  
ADMINISTRATIVE / MEMBERS OF THE  
ADMINISTRATION TEAM

DE GAUCHE À DROITE/LEFT TO RIGHT :  
SHEILA BAYDA, DR. MEHTA, CHARLES  
GAGNÉ, MARIELLE LAFOND, JOSÉE  
FOURNIER.

Enfin, Actionmarguerite a suspendu entièrement les visites pendant plusieurs mois, sauf en cas de fin de vie, et réorganisé les espaces intérieurs afin d'assurer la distanciation sociale en tout temps.

Ces protocoles ont eu beaucoup de succès, puisque l'organisme n'a enregistré aucun cas de COVID-19 parmi ses résidents, sur ses trois sites, jusqu'à février 2021!

« Il y a eu quelques cas positifs parmi les employés, mais pas chez les résidents. Malheureusement, le 15 février 2021 à Actionmarguerite Saint-Boniface, alors qu'ils allaient bientôt recevoir leur seconde dose de vaccin, 25 résidents ont été testés positifs. La plupart se sont rétablis mais trois sont décédés. »

Un succès que Marielle Lafond attribue certes à la présence et l'efficacité des protocoles, mais surtout à la diligence de tous. « Le personnel a vraiment embarqué et travaillé fort pour respecter et maintenir tous les protocoles. Il s'est vraiment bien adapté aux nouvelles exigences.

« Les résidents et leurs familles ont eux aussi été très résilients. Ils ont été patients et compréhensifs quand les visites n'étaient plus permises. Ils se sont laissés éduquer sur comment bien se laver les mains, mettre son masque, garder ses distances, etc. »

Actionmarguerite a d'ailleurs redoublé d'idées pour faciliter les visites virtuelles, incluant l'utilisation d'iPads, les visites par téléphone à la fenêtre, ou encore les bulles de visite en extérieur en été.

Depuis la fin février 2021, tous les résidents d'Actionmarguerite qui souhaitent recevoir le vaccin contre la COVID-19 ont eu leurs deux doses, soit 97 % d'entre eux. « Ça a été toute une organisation d'équipe pour recevoir les autorisations des familles et administrer ces vaccins, se souvient Marielle Lafond. En une seule journée, grâce à sept équipes différentes de vaccination, on a pu vacciner 280 personnes! Mais on est habitués car chaque année, on fait la vaccination contre la grippe. »

Aujourd'hui, Actionmarguerite peut donc souffler un peu, mais l'équipe reste vigilante. « On attend le plan d'action suite au rapport et aux recommandations de la Province sur le foyer de soins de longue durée de Maples. Il y aura certainement des améliorations à faire et un besoin d'adapter les normes. On pourrait aussi bientôt recevoir des nouvelles normes canadiennes, au-delà de celles d'Agrément Canada. »



## Actionmarguerite Performs Well on Quality Standards Review

In 2020, Actionmarguerite's three long-term care facilities were scheduled for a Manitoba Health inspection review to evaluate their compliance with provincial quality of care standards, a visit that takes place every two years.

St. Vital underwent a full inspection in January, but the visits to St. Boniface and St. Joseph had to be adjusted due to the COVID-19 pandemic. "The standards review was not as intensive demanding as usual, but all three sites performed very well on the five main standards," says Marielle Lafond, Chief Nursing Officer and Director of Care for clinical services.

These core standards cover integrated care plans, use of restraints, pharmacy services, safety and security and staff education.

With the pandemic, Marielle Lafond adds that "this year, there has been particular focus on infection prevention and control protocols."

"A screening system was put in place at the door for all staff coming in and out of the facility, as well as any visitors. We were very strict and insistent about it. Even when the Province no longer required us to perform the screening, we decided to keep doing it. It has made a big difference."

"With the help of the maintenance department, we also created a fully isolated COVID-19 area in each of our facilities under negative air pressure to contain the infection in the event of a positive case. This was

accomplished in just over a month. It was quite a team effort."

In addition, by April 2020, all Actionmarguerite employees were provided with personal protective equipment, including goggles and medical grade masks. Later, in September, the entire staff of more than 800 people was tested and custom-fitted with an N95 mask.

Lastly, Actionmarguerite suspended all visits for several months, except in end-of-life situations, and rearranged the interior spaces to ensure social distancing at all times.

These protocols were very successful and the organization reported no cases of COVID-19 among its residents at any of its three sites through February 2021.

"There were a few positive cases among the staff, but not the residents. Unfortunately, on February 15, 2021, at Actionmarguerite St. Boniface, just before they were to receive their second dose of vaccine, 25 residents tested positive. Most recovered but sadly three passed away."

Marielle Lafond attributes this success to the presence and effectiveness of the protocols and especially to the diligence of everyone involved. "The staff really got on board and worked

hard to implement and maintain all the protocols. They really adapted well to the new requirements." "The residents and their families have also been very resilient. They were patient and understanding when visits were no longer allowed. They were open to information on how to wash their hands properly, put on their masks, maintain distancing and so on."

Since the end of February 2021, all Actionmarguerite residents who wished to receive the COVID-19 vaccine have had their two doses, or 97% of them. "It was quite a team effort to get the authorizations from the families and administer the vaccines," says Marielle Lafond. "With seven different vaccination teams, we were able to vaccinate 280 people in a single day! But we're used to it because every year we do the flu shots."

Today, Actionmarguerite can breathe a little easier but the team remains vigilant. "We are waiting for the action plan following the Province's report and recommendations further to the outbreak at the Maples Long Term Care Home. Improvements will undoubtedly be made and standards will have to be adapted. We may also soon be receiving new Canadian standards beyond those of Accreditation Canada."



## L'appui fidèle des bénévoles

**A**ctionmarguerite a toujours bénéficié de l'aide de bénévoles depuis des décennies. En 2020 cependant, du fait des restrictions liées à la COVID-19, ce programme a été momentanément arrêté. Plus tôt que tard, il faudra lancer à nouveau un appel pour réintégrer les bénévoles, qui ajoutent énormément à la programmation journalière des résidents.

Joerg Arnold, superviseur du programme, indique qu'avant la COVID, « on accueillait plus de

250 bénévoles. L'un des plus grands succès du programme, c'est sa capacité de rétention. Certains ont passé plus de 20 ans avec nous.

« On accueille des étudiants, des retraités qui souhaitent redonner à la communauté, mais aussi plusieurs aînés, parfois de plus de 80 ans, dont plusieurs religieuses. Ils nous aident notamment à déplacer les résidents, par exemple à la chapelle ou chez le coiffeur, afin de leur donner une meilleure qualité de vie. » Joerg Arnold attribue le succès du

programme à du bon bouche-à-oreille, mais aussi aux fortes relations établies en communauté, avec les écoles et les groupes communautaires.

« À l'avenir, on prévoit aussi moderniser nos outils pour nous aider à recruter et organiser nos bénévoles. On en aura besoin après la COVID. On veut également davantage jouer sur les talents de chacun, en leur demandant comment ils veulent aider plutôt que de leur dire quoi faire. Il y a de multiples façons d'enrichir la vie de nos résidents. »

## Réadaptation : une équipe proactive et créative

**L**e service de réadaptation à Actionmarguerite compte deux ergothérapeutes, deux physiothérapeutes, cinq aides à la réadaptation et la consultation avec Community Therapy Services.

Son rôle est de continuellement s'adapter aux besoins des résidents, avec des aides mécaniques telles que des chaises roulantes et des marchettes. Il s'agit aussi de mettre sur pied des programmes d'exercices ou de marche adaptés pour les résidents. Le but est de garder les mobiles aussi longtemps

que possible, explique Shelly Kasprick, gestionnaire responsable du service.

« Enfin, notre travail inclut aussi la communication, donc nous facilitons les contacts avec des services extérieurs spécialisés et nous recommandons les meilleurs outils de communication et de sécurité pour chaque résident selon ses besoins et capacités.

« Cette année, l'équipe a fait preuve d'une grande adaptabilité et créativité pour continuer d'offrir aux résidents

la même qualité de service malgré les restrictions liées à la COVID. Nous avons multiplié le travail un à un pour assurer le maintien de la force et de la mobilité de nos résidents. »



SHELLY KASPRICK

## Répondre à tout besoin spirituel

**P**our Daniel St. Vincent, gestionnaire expérimenté du résident, « à Actionmarguerite on ne perd jamais de vue qu'on travaille sous le chapeau du Réseau Compassion. Dans nos trois établissements, on retrouve des messes, des groupes de prière, une offre de communion à tous les résidents qui le souhaitent, des chapelets, le sacrement des malades ou encore des services commémoratifs pour ceux qui nous ont quitté, quand on peut se rassembler. C'est à la base des soins spirituels que nous offrons.

« Sur demande, nous offrons aussi des services en lien avec d'autres

spiritualités, comme des smudges à Saint-Boniface pour la clientèle qui s'identifie à la spiritualité autochtone, ou encore un prêtre orthodoxe et une messe en portugais à Saint-Joseph. C'est important de répondre à toute soif spirituelle. Nous pouvons aussi être juste une présence, sans élément dogmatique ou religieux, si c'est le besoin de la personne. »

En cette année de pandémie, Actionmarguerite a avec succès installé un système de caméras dans sa chapelle à Saint-Vital, afin de pouvoir retransmettre les messes dans les chambres des résidents. Ainsi, ceux qui

le voulaient ont pu continuer de suivre la messe malgré la distanciation sociale, leurs défis de mobilité ou le manque de bénévoles dû à la pandémie. La même technologie existait déjà à Saint-Joseph et elle sera prochainement installée à Saint-Boniface.



ANNICK BOULET, SOINS SPIRITUELS/  
SPIRITUAL CARE - SAINT-VITAL





## Our Faithful Volunteers

Actionmarguerite has been supported by volunteers for decades. In 2020, however, due to COVID-19 restrictions, the program was temporarily halted. Sooner rather than later, a call will have to be made to reinstate those volunteers, who contribute so much to the daily activities of residents.

Joerg Arnold, program supervisor, explained that before COVID, “we had over 250 volunteers. One of the program’s biggest successes is its retention rate. Some of our volunteers have spent more than 20 years with us. We welcome students, as well as retirees

wanting to give back to the community, but also lots of seniors, sometimes over 80 years old, including several nuns. Among other things, they help us bring residents to and from the chapel or the hairdresser, to enhance their quality of life.”

Joerg Arnold attributes the program’s success to a robust word-of-mouth network, but also to the strong relationships built in the community, with schools and community groups.

“In the future, we also plan to modernize our tools to help us recruit and organize

our volunteers. We’ll need them after COVID. We also want to focus more on the talents of each volunteer and ask them how they want to help rather than telling them what to do. There are many ways to better the lives of our residents.”



RESSOURCES HUMAINES / HUMAN RESSOURCES  
SHEILA BAYDA, JOERG ARNOLD

## Rehabilitation: a Proactive and Creative Team

The rehabilitation department at Actionmarguerite has two occupational therapists, two physical therapists, five rehabilitation aides and consults with Community Therapy Services.

“Our role is to continually adapt to the needs of residents, with mechanical aids such as wheelchairs and walkers. It’s also about setting up adaptive

exercise or walking programs for the residents. The goal is to keep them mobile for as long as possible,” says Shelly Kasprick, the department manager.

“Finally, our work also includes communication, so we facilitate contact with specialized outside services and recommend the best communication and safety tools for

each resident based on their needs and abilities.

“This year, the team has been very adaptable and creative in continuing to provide residents with the same quality of service, despite COVID restrictions. We have multiplied the one-on-one work to ensure our residents maintain their strength and mobility.”

## Meeting Individual’s Spiritual Need

For Daniel St. Vincent, Manager of Resident Experience, “At Actionmarguerite we never lose sight of the fact that we work under the sponsorship of the Compassion Network. In all three of our facilities, there are masses, prayer groups, an offer of communion to all residents who wish it, rosaries, the sacrament of the sick, and memorial services for those who have left us, when we can gather. This is the foundation of the spiritual care we offer.

“Upon request, we also offer services related to other spiritualities, such as smudges at St. Boniface for

clients who identify with Indigenous spirituality, and an Orthodox priest and a mass in Portuguese at St. Joseph. It is important to respond to any spiritual need. We can also just be present, without a dogmatic or religious element, if that is the person’s need.”

In this pandemic year, Actionmarguerite successfully installed a camera system in its chapel at St. Vital so that it could broadcast masses to residents’ rooms. In this way, those who wished to could continue to follow the mass despite social distancing, mobility challenges

or lack of volunteers due to the pandemic. The same technology already existed at St. Joseph and will soon be installed at St. Boniface.



ROY BECHARD, SOINS SPIRITUELS/  
SPIRITUAL CARE - SAINT-JOSEPH



## Un 360° pour les soins de la démence et expérience des résidents

Comme tous les services, celui des soins de la démence et expérience des résidents a été affecté par la pandémie de COVID-19. L'un de ses impacts : la mise de côté forcée de la formation du personnel à l'Approche douce et persuasive (ADP) pour s'occuper notamment des résidents atteints de démence.



DANIEL  
ST-VINCENT

Josée Fournier, directrice des soins et de l'expérience des résidents : « Avant la pandémie, on avait certifié une trentaine ou quarantaine de coaches ADP sur les trois sites. C'était un gros investissement financier.

« Mais à cause de la pandémie, ces coaches n'ont pas pu comme prévu enseigner l'ADP au reste du personnel, car ça nécessitait beaucoup de contacts physiques pour montrer comment prendre gentiment les personnes âgées. »

Si le projet a dû momentanément être mis de côté, Josée Fournier est à l'œuvre pour le ramener aussi vite que possible. « Le défi, c'est de modifier le contenu de la formation pour ne plus avoir de contacts physiques. C'est un gros travail, mais on y croit beaucoup à Actionmarguerite. Et maintenant que la majorité des résidents et du personnel sont vaccinés, je peux à nouveau en faire une de mes priorités. »

Elle aura cependant besoin de l'aval du comité national pour proposer la formation modifiée, puisqu'il s'agit d'une certification nationale.

Un autre impact de la pandémie a été le chamboulement des activités récréatives. Daniel St. Vincent, gestionnaire expérience du résident : « Avant la pandémie, on faisait des bingos à 50 personnes, on avait des concerts, etc. Ça permettait de rejoindre les résidents. Après, nos préposés aux activités devaient offrir des activités un à un et trouver des façons d'engager chaque résident alors qu'ils devaient garder leurs distances.

« Par exemple, on a fait des Bingos de couloir où chaque résident participant restait à la porte de sa chambre, ou encore des exercices physiques en musique et des bricolages chacun dans sa chambre. C'était un défi, mais c'était important pour maintenir une certaine stimulation chez nos résidents. »

Daniel St.Vincent précise que « ça a été un travail de toute l'équipe pour animer les résidents. Comme organisation, si on s'était seulement reposé sur le service récréatif pour cela, on n'aurait pas pu atteindre nos objectifs.

C'était un travail trop grand pour un seul département ».

Lui-même est d'ailleurs en train de mettre sur pied un projet de trousse d'activités individuelles à faire avec les résidents. Le personnel pourra y trouver tout le nécessaire pour mener sans difficultés une activité avec un résident, même en l'absence d'un préposé aux activités.

Le personnel s'est également assuré que les résidents maintiennent le contact avec leurs êtres chers grâce aux tablettes, et depuis la fin avril grâce aux visites extérieures.

Josée Fournier reconnaît d'ailleurs l'adaptabilité des familles en ces temps exceptionnels de pandémie. « Au début, c'était difficile pour elles. Il y avait beaucoup d'incompréhension et de frustration car visiter leurs êtres chers était ancré dans leur routine. De plus, on leur demandait de choisir deux personnes seulement qui pourraient venir visiter pour toute la pandémie!

**« Mais très vite, il y a eu un éveil, une réalisation du danger. Alors on a reçu des lettres de remerciement pour avoir été si stricts avec nos règlements. De manière générale, les familles nous en ont été reconnaissantes. »**

Quant aux résidents, « le plus difficile était de leur annoncer à chaque résultat de COVID positif qu'ils devaient rester dans leur chambre pour 14 jours. C'était très dur pour eux. Mais après quelques mois, en voyant d'autres foyers pour aînés décimés par la COVID, au Québec notamment, un sens de sécurité s'est installé. Nos résidents ont fait preuve d'énormément de résilience, en particulier nos jeunes adultes qui aimaient tant sortir ».

Josée Fournier résume bien l'impact de l'année COVID sur le service des soins de la démence et expérience des résidents : « On a dû faire un 360° et aller à l'opposé de ce qu'on prévoyait au départ, c'est-à-dire de recréer un village, une communauté, en faisant participer les familles autant que possible. Plus rien de tout cela n'était possible. Il a fallu tout réinventer. »



## A 360° for Dementia Care and Resident Experience

Like all departments, Dementia Care and Resident Experience has been affected by the COVID-19 pandemic. One of its impacts was being forced to interrupt staff training in the Gentle Persuasive Approach (GPA) to care for residents with dementia in particular.



JOSÉE  
FOURNIER

**J**osée Fournier, Director of Care and Resident Experience: “Before the pandemic, we had certified about 30 or 40 GPA coaches at the three sites. It was a huge financial investment.

But because of the pandemic, these coaches were not able to teach GPA to the rest of the staff as planned, because it required a lot of physical contact to show how to gently handle the elderly.”

While the project had to be placed on hold temporarily, Josée Fournier is working to bring it back as quickly as possible. “The challenge is to modify the content of the training to eliminate all physical contact. It’s a big job, but we strongly believe in it at Actionmarguerite. And now that the majority of residents and staff have been vaccinated, I can make it a priority again.”

However, she will need the endorsement of the Gerontological Education Association to offer the modified training, since it’s a national certification.

Another impact of the pandemic was the disruption of recreational activities. Daniel St. Vincent, Resident Experience Manager: “Before the pandemic, we had bingos for 50 people, we had concerts, etc. It was a way to connect with the residents. Afterwards, our activity leaders had to offer activities one-on-one and find ways to engage each resident while keeping their distance.”

For example, we did hallway bingos where each participating resident stayed in the doorway of their room, or physical exercises to music and crafts, each in their room. It was a challenge, but it was important to maintain some stimulation for our residents.”

Daniel St. Vincent says, “It was a team effort to keep the residents engaged. As an organization, if we had relied solely on the recreation department to do this, we would not have been able to achieve our goals. It was

too big a job for one department.”

He’s also developing a project to create individual activity kits to do with residents. These kits will provide staff with everything they need to easily conduct an activity with a resident, even in the absence of an activity leader.

Staff have also ensured that residents stay in touch with their loved ones through the use of tablets and, since late April, through the use of outdoor visits.

Josée Fournier recognizes the adaptability of families in these exceptional times of pandemic. “At first, it was difficult for them. There were a lot of misunderstandings and frustration because visiting their loved ones was part of their routine. Plus, they were asked to choose only two people to visit for the entire pandemic!”

*“But very quickly, they came to understand the risk. So we got letters of thanks for being so strict with our rules. In general, the families were grateful.”*

As for the residents, “The hardest part was telling them with every positive COVID result that they had to stay in their room for 14 days. That was very hard for them. But after a few months, seeing other seniors’ homes decimated by COVID, especially in Quebec, a sense of security set in. Our residents were very resilient, especially our young adults who loved to go out.”

Josée Fournier sums up the impact of the COVID year on the Dementia Care and Resident Experience department: “We had to do a 360° and go in the opposite direction from what we originally planned, which was to recreate a village, a community, involving families as much as possible. None of that was possible anymore. We had to reinvent everything.”



## SAINT-BONIFACE

### Défis supplémentaires dans l'unité des jeunes adultes

L'unité spécialisée pour les jeunes adultes avec lésions cérébrales et besoins complexes d'Actionmarguerite Saint-Boniface compte 39 résidents de moins de 60 ans.

Yolanda Fernandes, gestionnaire du service aux résidents : « Avec la COVID, on n'a pas pu compter sur l'appui des familles sur place. C'était un défi car certains résidents souffrent de troubles du comportement complexes et demandent beaucoup d'attention. De plus, il a fallu être créatif pour remplacer les sorties et activités et respecter leur choix de fumer malgré les restrictions de la santé publique. »

Si l'équipe a relevé ce défi, Yolanda Fernandes n'en déplore pas moins un manque de main-d'œuvre. « C'est une population très complexe. Nous faisons tout pour leur offrir tous les soins dont ils ont besoin, mais on n'est pas toujours assez nombreux. »

### Additional Challenges in the Young Adults Unit

Actionmarguerite St. Boniface's specialized unit for young adults with brain injuries and complex needs has 39 residents under the age of 60.

Yolanda Fernandes, Manager of Resident Services: "With COVID, we couldn't count on the support of families on site. This was a challenge for staff given that some residents have complex behavioural problems and require a lot of attention. What's more, we also had to be creative to find new activities and to respect their choice to smoke despite public health measures."

While the team has risen to the challenge, Yolanda Fernandes still laments the shortage of labour. "This is a very complex population. We do everything we can to provide them with all the care they need, but there are not always enough of us."

### Des résidents choyés et des familles heureuses

Shelly Kasprick, gestionnaire des services aux résidents : « En 2020, on n'a pu avoir aucune visite pendant cinq mois, mais on a réussi à trouver des alternatives pour que nos résidents communiquent avec leurs proches. »

L'équipe a dû relever un autre défi de taille à l'hiver 2021: isoler les résidents de 2 et 3 DE dans leur chambre pendant plus d'un mois car 25 résidents avaient testé positifs à la COVID-19.

« C'était déprimant pour les résidents mais tous – employés, familles, résidents – ont été très compréhensifs et efficaces, ce qui nous a permis d'éviter beaucoup d'autres cas. J'en suis très fière! »

Shelly Kasprick déplore toutefois que « les résidents admis dans nos unités ont plus de besoins qu'avant. Certains ont même de la démence. C'est un grand défi car nos ratios de résidents par employé n'ont pas changé. »

### Pampered Residents and Happy Families

Shelly Kasprick, Resident Services Manager, reports that "in 2020, we were unable to have any visitors for five months, but we were able to find alternatives for our residents to communicate with their loved ones."

The team faced another major challenge in the winter of 2021: isolating 2 and 3 DE residents in their rooms for more than a month because 25 residents had tested positive for COVID-19.

"It was depressing for the residents, but everyone – staff, families, residents – were very understanding and efficient, which allowed us to avoid many more cases. I'm very proud of that!"

Shelly Kasprick laments, however, that "the residents admitted to our units have more needs than they used to. Some even have dementia. It's a big challenge because our resident-to-staff ratios haven't changed."

### Unités sécurisées : une approche douce pour limiter les comportements

À Actionmarguerite Saint-Boniface, les unités sécurisées 4 et 5 ABC accueillent un total de 86 résidents ayant des besoins spéciaux, comme de la démence ou Alzheimer, et des défis de comportement associés à la maladie.

Brenda Yates, gestionnaire des services aux résidents sur les deux unités : « La pandémie a imposé beaucoup de changements, dont la limitation des visites des familles. Certains résidents se sont donc sentis très isolés, même perdus. On a essayé d'offrir aux résidents le sentiment d'amour que leur famille leur aurait donné. Plus que jamais, la COVID a fait ressortir la compassion des employés.

« On a aussi continué les activités, mais en plus petits groupes. En général, on a essayé de minimiser les changements et d'adopter une approche douce et persuasive afin de réduire les comportements réactifs dans nos unités. »

### Secure Units: a Soft Approach to Promote Positive Behaviour

At Actionmarguerite Saint-Boniface, secure units 4ABC and 5ABC are home to a total of 86 residents with special needs stemming from dementia or Alzheimer's—conditions that come with certain behavioural challenges.

Brenda Yates is the resident services manager on both units. "The pandemic forced us to make many changes, including imposing limits on family visits," she says. "Therefore, some residents have felt very isolated and even somewhat lost."

"We've tried to give residents the sense of being loved that their families normally provide," says Yates. "More than ever, COVID has inspired compassion among the units' employees."

"We have also continued to run activities, just in smaller groups," she says. "In general, we've tried to minimize changes and take a gentle, persuasive approach to reduce reactive behaviour in our units."



## SAINT-VITAL

### Succès des rondes ciblées à Saint-Vital

Actionmarguerite Saint-Vital compte 154 résidents et environ 240 employés. L'année 2020 a notamment été marquée par le succès du projet pilote de rondes ciblées auprès des résidents pour éviter les chutes, lancé en février 2019 et inspiré d'une pratique à Hebrew Seniors Living à Boston. Cette initiative est un résultat de la participation d'Actionmarguerite au réseau international Seniors Quality Leap Initiative.

Philibert Ruberandinda, directeur des soins : « Chaque heure ou deux, on va voir les résidents pour éviter qu'ils aient besoin de bouger. On leur demande s'ils ont besoin de quelque chose, s'ils sont confortables. Grâce à ces rondes, le nombre de chutes a partout diminué ou s'est stabilisé. »

Rachid Marrakchi, gestionnaire des services aux résidents, précise : « Ça a demandé une éducation du personnel et des familles. Avant, on était habitué à attendre que l'alarme sonne et réagir après. Maintenant, on est proactifs et préventifs. »

En revanche, le programme d'Approche douce et persuasive n'a pu voir le jour à Saint-Vital en 2020. Dû à la COVID, la formation du personnel ne pouvait plus se faire. Il reste



EQUIPE DE GESTION / MANAGEMENT TEAM  
DE GAUCHE À DROITE/LEFT TO RIGHT :  
RACHID MARRAKCHI, KELLY ROWLES,  
PHILIBERT RUBERANDINDA.

une priorité pour 2021 ou 2022. Par ailleurs, le recrutement de personnel est toujours un défi. « On est désigné bilingue, alors on s'efforce d'embaucher des personnes bilingues. On est aussi un peu en banlieue, donc certains ne peuvent pas voyager aussi loin, remarque Rachid Marrakchi. Avant la COVID, on faisait appel à du personnel d'agence, mais on ne contrôlait pas leur niveau de compétences et on avait beaucoup de plaintes. Nous avons réussi à ne plus faire appel aux services d'agences en 2020. »

Pendant la pandémie, le personnel a donc dû redoubler d'efforts pour accomplir tout le travail. Le foyer a aussi accueilli des étudiants stagiaires en renfort. « L'équipe a fait un excellent travail. De plus, on a eu quatre éclosions de COVID-19 au sein du personnel qui ont si bien été gérées qu'aucun résident n'est tombé malade! La pandémie nous a poussés à améliorer nos politiques internes. »

### Successful Targeted Rounds in St. Vital

Actionmarguerite St. Vital has 154 residents and approximately 240 employees. One of the highlights of 2020 was the successful pilot of targeted rounds with residents to prevent falls, launched in February 2019 and inspired by a practice at Hebrew Senior Life in Boston. This initiative stems from Actionmarguerite's participation in the international Seniors Quality Leap Initiative (SQLI).

Philibert Ruberandinda, Director of Care, explains: "Every hour or two, we check on the residents so that they don't have to move. We ask them if they need anything and if they are comfortable. As a result of these rounds, the number of falls has decreased or stabilized across the board."

Rachid Marrakchi, Manager of Resident

Services, says: "It has taken some educating of the staff and families. Before, we were used to waiting until an alarm sounded and then reacting. Now we are proactive and preventive."

However, the Gentle and Persuasive Approach program could not be implemented at St. Vital in 2020. COVID-19 put an end to employee training in a class setting, but it remains a priority for 2021 or 2022.

Staffing continues to be a challenge. "We are designated bilingual, so we try to hire bilingual people. We are also somewhat out in the suburbs and too far a trip for some people," says Rachid Marrakchi. "Before COVID, we used agency staff, but we couldn't control their skill level and received a lot of complaints. We were able to stop using agencies in 2020."

During the pandemic, this has meant that staff have had to work extra hard

to get everything done. The facility has also welcomed student interns as backup. "The team has done an excellent job. What's more, we had four COVID-19 outbreaks among the staff that were handled so well that no resident became ill! The pandemic has pushed us to improve our internal policies."



DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE D'ENTRETIEN À SAINT-VITAL. DE GAUCHE À DROITE/ MEMBERS OF THE CLEANING TEAM AT ST. VITAL. LEFT TO RIGHT : JEANNE NADEAU, GILBERT GUÉNETTE, HARJINDER KHAKH, CÉLESTINE GANPA, ESTERINA PITIA, BRIGITTE BOUCHARD, KELLY EDWARDS, ELISA MINIOTAS, WAPA KABASELA.



## SAINT- JOSEPH

### Actionmarguerite Saint-Joseph : adapter la bâtisse aux nouveaux besoins

**L**e directeur des soins à Actionmarguerite Saint-Joseph, Stephen Tautjo, a de quoi être fier. L'établissement, qui compte 100 résidents et environ 150 employés, a atteint 100 % des normes lors de la revue de Santé Manitoba. Un score parfait!

« Pour cela, j'ai cherché à responsabiliser le personnel infirmier. Ce sont eux qui passent le plus de temps avec les résidents et s'occupent de mettre en œuvre les plans de soins. Ils devraient être à l'aise de prendre certaines décisions. De plus, il est important qu'ils travaillent ensemble avec les auxiliaires en soins de santé. »

Un fait d'autant plus vrai que « le niveau

de soins requis a beaucoup changé. Nos résidents sont plus âgés qu'avant et presque tous en fauteuil. La bâtisse n'a pas été conçue pour de tels défis de mobilité. Pourtant, le ratio d'employés n'a pas changé et reste.

« Je m'inquiète car il y a un plus grand risque de blessures ou de burnouts, ou de soins moins compatissants car on n'aura plus le temps de s'occuper de la personne. »

Outre de meilleurs ratios employés/résidents, Stephen Tautjo espère améliorer les espaces physiques pour mieux répondre aux nouveaux besoins. « Notamment, on n'a pas d'unité sécurisée pour nos résidents ayant de la démence, alors ils

se promènent et entrent parfois dans les chambres d'autres résidents. Pour ces derniers, ça peut être traumatisant. »

De même, Stephen Tautjo voudrait repeindre les différentes ailes de la bâtisse de différentes couleurs « pour aider les résidents à se souvenir d'où ils habitent ».

### Actionmarguerite St. Joseph: Adapting the Building to New Needs

**S**tephen Tautjo, Director of Care at Actionmarguerite St. Joseph, has much to be proud of. The facility, which has 100 residents and approximately 150 staff, met 100% of the standards in Manitoba Health's Personal Care Home review. A perfect score!

"To make that happen, I looked for ways to empower the nursing staff. They are the ones who spend the most time with the residents and implement the care plans. They need to be comfortable making certain decisions. It is also important that they work together with the health care aides."

This is especially true given that "the level of care required has changed significantly. Our residents are older, frailer than ever and almost all are in wheelchairs. The building was not designed for such

mobility challenges. However, the staffing ratio has not changed and remains low."

"I'm concerned because there is a greater risk of injury or burnout, or less compassionate care because they will no longer have time to provide person-centered care."

In addition to better staff/resident ratios, Stephen Tautjo hopes to improve the physical space to better meet emerging needs. "For instance, we don't have a secure unit for our residents with dementia, so they walk around and sometimes enter other residents' rooms, which can be traumatic for them."

Stephen Tautjo would also like to paint the various wings of the building different colours "to help residents remember where they live."



**EQUIPE DE GESTION / MANAGEMENT TEAM  
STEPHEN TAUTJO, DAWN MARCECA**



**DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE DES CUISINES. DE GAUCHE À DROITE/MEMBERS OF THE KITCHEN TEAM. LEFT TO RIGHT :  
LISA HARASEMIW, NENITA ENCABO, HARRY BRAR, ANA SANTA CRUZ, MARK SOBREVINES, KARAN LAJOIE, CHARITY CHUA.**



**DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE D'ENTRETIEN. DE GAUCHE À DROITE/MEMBERS OF THE CLEANING TEAM. LEFT TO RIGHT :  
MARIA AMIO, MICHELLE SAMSON, PHILSON PEREY, MARIA ANDRADE, SANDY ULLOA**



## Cuisine : des ajustements nécessaires

« Beaucoup d'employés en cuisine travaillaient d'habitude à plusieurs endroits, mais ce n'était plus possible avec la COVID. Alors on a dû recruter. On a aussi dû mettre en place des mesures de sécurité, comme tout désinfecter et changer notre mode de livraison des repas pour favoriser la distanciation sociale », résume Karan Lajoie, gestionnaire.

À ceci s'est ajoutée une pénurie d'approvisionnement « car les

frontières ont été fermées ». De même, « les camions de livraison n'étaient plus autorisés à entrer. Le personnel des trois sites a travaillé fort ensemble pour ajuster les routines et les menus, et partager les idées et bonnes pratiques ».

Depuis trois ans, l'équipe de gestion des services diététiques, coordonne les menus et commandes de produits pour les trois sites pour obtenir de meilleurs prix des fournisseurs.

## De nombreux projets de maintenance

Bob Mozden, gestionnaire : « On a notamment installé de nouveaux échangeurs d'eau chaude à Saint-Joseph et Saint-Vital, de nouveaux climatiseurs à Saint-Joseph, et remplacé le système d'appel en cas d'incendie à Saint-Vital. À

Saint-Boniface, on a construit de toute pièce un espace COVID en cas d'épidémie. »

Et les projets sont loin d'être terminés. « La réparation du toit à Saint-Boniface, le remplacement des lumières à

## Entretien ménager

Kelly Edwards, gestionnaire : « L'entretien ménager, c'est s'assurer que les lieux sont propres et désinfectés pour mieux contrôler les infections. Avec la COVID, c'était encore plus important! »

La communication était le grand défi. « Il fallait s'assurer que tout ait été bien nettoyé. C'est parfois difficile car quand on désinfecte, ça ne se voit pas directement. »

Les quelque 55 employés sur les trois sites se sont tous retroussés

les manches pour relever ensemble ce défi, trouver des solutions à tous les problèmes. « Ils ont fait preuve de créativité, de cohésion et d'une incroyable adaptabilité. »

Le service de buanderie n'a pas non plus compté ses heures. « Deux de nos employées de buanderie ont fabriqué 1 000 masques en tissu pour éviter une pénurie et les ont offerts aux résidents et au personnel! Pour cela, elles sont revenues en soirée et fin de semaine... Toute une dévotion!

## Kitchen : Necessary Adjustments

“Many of the kitchen staff usually work in several locations, but that was no longer possible with COVID. So we had to recruit. We also had to implement safety measures, such as disinfecting everything and changing the way we deliver meals to promote social distancing,” says Karan Lajoie, Manager of Food Services.

This was compounded by supply shortages “because the

borders were closed.” As well, “delivery trucks were no longer allowed in the building. Staff from all three sites worked hard together to adjust routines and menus and share ideas and best practices.”

For the past three years, the dietary services management team, has been coordinating the menus and product orders for at all three sites to obtain better prices from suppliers.

## Numerous Maintenance Projects

Bob Mozden, manager: “Among other things, new hot water exchangers were installed at St. Joseph and St. Vital, new air conditioners were installed at St. Joseph, and the fire call system was replaced at St. Vital.

At St. Boniface, a COVID space was built from scratch in case of an outbreak.”

And the projects are far from over. “Roof repairs at St. Boniface, light replacements at St. Joseph and

## Housekeeping

Kelly Edwards, manager: “Housekeeping is all about making sure the facility is clean and disinfected for better infection control. With COVID, it was even more important!”

Communication was the big challenge. “We had to make sure everything was cleaned properly. That’s sometimes difficult because when you’re disinfecting, you can’t see it directly.”

The approximately 55 employees

across the three locations all rolled up their sleeves to meet this challenge together, finding solutions to all the problems. “They were creative, cohesive and incredibly adaptable.”

The laundry department didn’t count its hours, either. “Two of our laundry staff made 1,000 cloth masks to avoid a shortage and offered them to residents and staff! To do this, they came back in the evenings and on weekends. Now that’s devotion!”

water drainage improvements at St. Vital are among the projects planned for 2021, depending on funding availability.”

Bob Mozden is also pleased that all three sites have now adopted

the online Hippo program to find out more quickly and efficiently what needs to be done and what is being done. “It allows us to be more efficient and accountable and to not forget anything important.”



## CHEZ NOUS/WINDSOR PARK PLACE

### Un personnel bien adapté aux nouveaux besoins et défis

Actionmarguerite offre deux résidences avec services de soutien de 24 unités chacune, Chez Nous et Windsor Park Place, pour les personnes âgées encore indépendantes mais qui ont besoin d'un peu d'aide avec leurs médicaments, leurs repas, leur ménage, leurs activités, etc.

Joerg Arnold, gestionnaire des programmes communautaires en 2020, se réjouit d'avoir toujours pu offrir un service de qualité malgré le changement de clientèle. « Aujourd'hui de plus en plus, nos locataires ont de la démence ou un handicap cognitif. Ils sont aussi plus âgés qu'anticipé lors de la conception du programme. Je suis fier de comment le personnel

s'est adapté aux nouveaux besoins et comportements. »

Feza Kungwa, superviseure des logements avec services de soutien, précise : « Nous avons la chance d'avoir un personnel très compatissant et patient de nature, et nous nous sommes assurés que tous suivent deux journées de formation sur les comportements associés à la démence.

« Notre objectif est de garder les locataires indépendants aussi longtemps que possible grâce à l'aide offerte. Aujourd'hui, on a un locataire qui est avec nous depuis 2009! » La pandémie de COVID-19 a rendu la tâche du personnel plus difficile avec

la réduction des services de soins à domicile. Le personnel a dû appeler les familles en renfort.

Feza Kungwa souligne aussi l'impact sur les nouveaux locataires. Les deux résidences en ont accueilli une douzaine depuis mars 2020. « Les nouveaux locataires devaient s'isoler pendant 14 jours dans leur chambre, en lieu inconnu, sans rencontrer les autres locataires. C'était très difficile pour eux. Nous avons fait notre possible pour garder tout le monde heureux et divertit malgré la situation et l'interdiction de sortir. »



DE GAUCHE À DROITE / LEFT TO RIGHT : FEZA KUNGWA, JOERG ARNOLD

### A Staff Capable of Adapting to New Needs and Challenges

Actionmarguerite has two supportive housing residences— Chez Nous and Windsor Park Place— each offering 24 units for seniors who are still independent but need a little help with their medications, meals, housekeeping, activities, etc.

Joerg Arnold, Manager of Community Programs in 2020, is pleased to have been able to continue to provide quality service despite a changing clientele population. “More and more of our tenants today have dementia or cognitive disabilities. They’re also older than was anticipated when the

program was designed. I’m proud of how the staff has adapted to the new needs and behaviours.”

Feza Kungwa, Supportive Housing Program Supervisor, explains: “We’re fortunate to have a very compassionate and patient staff and we’ve ensured that they all attend two days of training on dementia-related behaviours.”

“Our goal is to keep tenants independent for as long as possible with the assistance provided. We currently have one tenant who’s been with us since 2009!”

The COVID-19 pandemic has made it more difficult for staff with the reduction in home care services. Staff have had to call families in for backup.

Feza Kungwa also points to the impact on new tenants. The two residences have received a dozen or so of them since March 2020. “New tenants had to self-isolate for 14 days in their room, in unfamiliar surroundings and without meeting the other tenants. It was very hard on them. We’ve done our best to keep everyone happy and entertained despite the situation and the requirement to stay inside.”





## Actionmarguerite bientôt certifiée « environnement sécuritaire »

Le département des ressources humaines d'Actionmarguerite compte une douzaine de personnes dont sa chef, Sheila Bayda. Parmi les nouveautés, elle signale l'engagement à l'automne 2020 de l'organisme dans un processus de 24 mois de certification *Environnement de travail sécuritaire*, avec l'Office régional de la santé d'Entre-les-Lacs. « Si on est certifié, on deviendra les premières institutions de soins de santé à l'être! »

En novembre 2019, Actionmarguerite avait aussi remporté le prix Manitoba Chamber of Commerce Return to Work Award. « En 2017, quand nos employés se blessaient, ils s'absentaient en moyenne cinq à sept jours. Avec l'aide de

la Commission des accidents du travail, on a réduit ceci à moins d'un jour grâce à un programme de réattribution de tâches en cas de blessure et d'éducation obligatoire sur la sécurité pour tous les employés. »

Une autre nouveauté a été la mise sur pied d'une équipe de gestion de l'assiduité. De plus, le département a pu offrir un appui majeur aux équipes cliniques pour le recrutement. « On a passé en revue tous les CV reçus et mené des entrevues de présélection et d'embauche. »

En effet, la main-d'œuvre disponible reste le plus grand défi, accentué davantage cette année de pandémie. « Auparavant, si on avait besoin de personnel, on appelait des agences

en renfort. Mais avec la COVID et la politique du site unique depuis le 1er mai 2020, ceci n'est plus possible. On a donc dû penser différemment pour combler nos manques de personnel.

« Sans compter que nous devons honorer les heures prévues au contrat des employés qui devaient normalement travailler sur plusieurs sites, mais sur un seul site! Ça a été un cauchemar. »

Elle félicite d'ailleurs l'ensemble du personnel, qui « a été fantastique. Tous ont accepté d'allonger leurs heures au besoin. Cependant, ceci amène d'autres problèmes, comme les risques d'erreurs et de blessures dues à la fatigue. Ce n'est donc pas une solution à long terme ».

## Actionmarguerite Soon to be Certified a "Safe Work Environment"

Actionmarguerite's human resources department has a dozen employees, including Chief Human Resource Officer, Sheila Bayda. Among the new developments, she notes the organization's fall 2020 commitment to a 24-month, Safe Work Environment certification process alongside the Interlake Regional Health Authority. "If we become certified, we will become the first health care institution to do so!"

In November 2019, Actionmarguerite also won the Manitoba Chamber of Commerce Return to Work Award. "In 2017, when our employees were injured, they were away an average of five to seven days. With the help of the Workers Compensation Board (WCB), we reduced this to less than one day through a job reassignment program for injured workers and

mandatory safety education for all staff."

Another new feature was the establishment of an attendance management team. The department was also able to provide major support to the clinical teams for recruitment. "We reviewed all resumes received and conducted screening and hiring interviews."



Membres de l'équipe des ressources humaines. De gauche à droite / Members of the Human Resources team. Left to right : MICHELLE GAUTHIER, SUE NEL PIAD, SHEILA BAYDA, SARI PETERSON, ASHLEY WOODS.

Labour supply remains the biggest challenge and has been further exacerbated this pandemic year. "In the past, if we needed staff, we would call the agencies for back-up. But with COVID and the one-site policy that went into effect on May 1, 2020, this is no longer possible. So we had to think outside the box to fill our staffing gaps."

"We also had to honour the contracted hours of employees who would normally work at multiple sites, but at just one site! It's been something of a nightmare."

Bayda praises all staff who, she says, "have been fantastic. Everyone has agreed to extend their hours, as needed. However, this leads to other problems, such as the risk of errors and injuries due to fatigue. So it's not a long-term solution."



## Finances : les défis qui mènent à l'efficacité

Quand la pandémie de COVID-19 a frappé le Manitoba en mars 2020, le département des finances d'Actionmarguerite a été directement impacté. Gisèle Nadeau, gestionnaire des finances, se souvient : « Notre fin d'année est le 31 mars, alors on était en plein dedans. Ça a été tout un défi de devoir finir l'année en virtuel, surtout que les échéanciers sont restés les mêmes.

« Heureusement, on a avait déjà préparé un plan pour travailler de la maison, alors la transition a pu se faire en une semaine. Je suis très fière du personnel qui a si bien réussi à s'adapter à la situation. »

Le défi le plus grand touchait la comptabilité et les payables. « On reçoit encore beaucoup de factures sur papier, explique Gisèle Nadeau. Alors on s'est arrangé pour toujours avoir une personne sur place à Actionmarguerite pour les recevoir et les scanner pour nos besoins.

« D'habitude, trois personnes font ce travail. On a redistribué les tâches pour décharger la personne qui devait s'en occuper, mais c'était tout de même beaucoup de pression sur ses épaules! »

Le reste du département a travaillé de la maison pendant trois mois, puis est graduellement retourné au bureau pendant l'été, pour finalement revenir à la maison en novembre. Depuis début avril 2021 et tant que le nombre de cas au Manitoba le permet, ils sont de retour à Actionmarguerite.

Pour Denis Freynet, chef des opérations et des finances, la pandémie « nous a forcés

à aller vers le virtuel plus vite, au lieu de tout imprimer et mettre en filières. C'est une bonne chose pour l'environnement. L'informatisation des dossiers restera dans nos pratiques.

« L'année prochaine on mettra en place un système électronique de bons de commande pour limiter davantage nos impressions. » C'est après tout une question d'efficacité.



EQUIPE DES FINANCES DE GAUCHE À DROITE / FINANCE TEAM LEFT TO RIGHT : PAULETTE MORISSEY, DENIS FREYNET, LILIANE GERARDY, JESSICA MACINTYRE, ISÈLE MADEAU, ROSE MARY MOUTCHIA, MICHELLE TOUGAS-FIOLA, EDEM DROVI

## Finance : Challenges that Foster Efficiencies

When the COVID-19 pandemic hit Manitoba in March 2020, Actionmarguerite's finance department was directly impacted.

"Our year-end is March 31, so we were right in the midst of things," recalls finance manager Gisèle Nadeau. "It was quite a challenge to finish the year virtually, especially since the deadlines didn't change," she says.

"Luckily, we had already devised a plan to work from home, so we were able to make the transition in one week. I'm very proud of the staff for adapting so well to the situation."

The biggest challenges were related to accounting and payables. "We still receive quite a few printed invoices," says Nadeau. "So we arranged to always have someone on site at Actionmarguerite to receive and scan them for us. Usually we have three people doing this job. We redistributed our duties to make it easier for the person assigned to this task, but it was still a lot of pressure to bear!"

The rest of the department worked from home for three months, gradually returning to the office over the summer. In November, they were back

to telecommuting. At the beginning of April 2021, staff resumed working at Actionmarguerite and will continue to do so for as long as the case count in Manitoba allows.

According to Denis Freynet, COO and CFO, the pandemic "accelerated our shift to digital and away from printing and storing everything in filing cabinets, which is good for the environment. We intend to continue using computerized records. Over the next year, we will introduce an electronic purchase order system to further reduce our printing," he says. Increased efficiency is clearly a major upshot of these changes.



## Deux fondations, un unique conseil d'administration

L'année 2020-2021 a été charnière pour la Fondation Actionmarguerite Foundation Inc. et les Friends of St Joseph Residence Inc. En effet, « c'était la première année que les deux fondations partageaient un même conseil d'administration, signale Juliette Mucha, présidente du nouveau conseil d'administration des deux fondations. On a eu beaucoup de pourparlers sur l'historique et sur une vision commune. Il fallait que tout le monde soit à jour. C'était un défi ».

Outre la fusion, le conseil d'administration des fondations s'est principalement occupé des opérations en cette année de pandémie.

Denis Freynet, chef des opérations et des finances d'Actionmarguerite : « Il y a deux ans, nous avons créé le



JULIETTE MUCHA

Fonds de la démence pour soutenir les initiatives et la formation du personnel en matière de démence.

« Et cette année, les fondations ont distribué des dons de reconnaissance pour tous les employés en temps de COVID. On a collecté presque 20 000 \$ de dons, et les fondations ont jumelé cette somme jusqu'à 15 000 \$ ».

Il précise qu'« on ne pouvait pas organiser notre barbecue annuel à cause des restrictions sanitaires. Mais, c'était important de trouver des moyens de reconnaître les employés cette année, tout en respectant la distanciation sociale. Les fondations ont rendu cela possible. »

Quand la nouvelle directrice générale, Micheline St-Hilaire, sera en poste, une journée de planification sera organisée pour reprendre le plan stratégique et les besoins, et comment les fondations pourraient au mieux appuyer les projets d'Actionmarguerite.

Le conseil d'administration des fondations d'Actionmarguerite compte cinq membres et se réunit tous les trois mois. Chacun des membres y représente l'identité d'un établissement d'Actionmarguerite.

## Two Foundations, One Board of Directors

The 2020-2021 fiscal year was pivotal for the Actionmarguerite Foundation Inc. and the Friends of St. Joseph Residence Inc. "This was the first year that the two foundations shared a single board of directors," says Juliette Mucha, chair of the new board. "We had several discussions concerning our history and common vision. Everyone had to be brought up to date, which was challenging" she says.

On top of the merger, the foundations' board of directors also had to make sure operations ran smoothly in spite of COVID-19.

"Two years ago, we created a Dementia Fund to support initiatives and staff training related to this condition,"

says Denis Freynet, COO and CFO of Actionmarguerite. "This year, the foundations distributed gifts to all employees to recognize their efforts during the pandemic" he says.



DENIS FREYNET

"We raised almost \$20,000 for this initiative, with the foundations matching donations up to \$15,000."

"We couldn't have our annual barbecue because of health restrictions," says Freynet. "But it was important to find ways to acknowledge our employees this year while also respecting social distancing rules. The foundations made this possible."

Once the new executive director, Micheline St-Hilaire, is in place, a planning day will be held to review the strategic plan and assess needs, and to determine how the foundations can best support Actionmarguerite's projects.

The five-member board of the Actionmarguerite Foundations holds quarterly meetings, with each director representing an Actionmarguerite institution.

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 fonds de dotation.

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 général** 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 CANADHELPS À L'ADRESSE :

[www.actionmarguerite.ca/fr/dons/faites-un-don/](http://www.actionmarguerite.ca/fr/dons/faites-un-don/)  
ou par téléphone en appelant 204-233-3692, poste 643  
ou par courriel à [info@actionmarguerite.ca](mailto:info@actionmarguerite.ca).

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

[www.actionmarguerite.ca/donations/donate-now/](http://www.actionmarguerite.ca/donations/donate-now/)  
or by telephone at 204-233-3692, ext. 643  
or by email at [info@actionmarguerite.ca](mailto:info@actionmarguerite.ca)

#### L'INFORMATION DU DONATEUR : DONOR INFORMATION:

Nom / Name

Adresse / Address

Ville / City

Province

Code postal / Postal Code

Téléphone / Telephone

Courriel / Email

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

Faire le chèque payable  
à la Fondation Actionmarguerite ou les Friends of St. Joseph  
Les dons peuvent aussi être faits par carte de crédit.

Cheques are payable  
to Actionmarguerite Foundation or Friends of St. Joseph  
Donations can also 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 et No. 8879 28448 RR0001

Actionmarguerite ne divulgue pas les noms  
ou autres informations personnelles avec qui 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 and No. 8879 28448 RR0001

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