



Actionmarguerite

Service & Compassion

RAPPORT ANNUEL  
ANNUAL REPORT  
2021-2022



L'HUMAIN AU CŒUR  
DE NOS SERVICES,  
AVEC COMPASSION

PEOPLE AT THE HEART  
OF OUR SERVICES,  
WITH COMPASSION



## MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTION GÉNÉRALE



MARC LABOSSIÈRE



Gracieuseté/Courtesy

**A**ctionmarguerite, nous revenons sans cesse au thème des connexions significatives. Dans ce rapport, chaque histoire ramène à une vérité indéniable : nous n'aurions pas été en mesure de traverser cette dernière année sans un véritable sentiment d'appartenance. Ce sont nos liens permanents et notre humanité commune qui nous ont permis de tenir bon. Plus que tout, cette pandémie nous a montré à quel point nous avons besoin les uns des autres.

Nous avons vu tant de beaux exemples de ce que signifie être solidaire. Ces deux dernières années n'ont pas été faciles pour le personnel, les résidents ou leurs familles. Quel que soit le groupe auquel vous appartenez, votre contribution a fait toute la différence ici à Actionmarguerite. Nous sommes fiers de la façon dont notre communauté a travaillé ensemble, mais plus que tout, nous sommes reconnaissants.

Reconnaissants envers le personnel qui a fourni des efforts extraordinaires dans des conditions de stress et d'incertitude extrêmes. Reconnaissants envers les familles de nos résidents qui nous ont fait confiance pour assurer la sécurité de leurs proches. Reconnaissants envers nos partenaires de la communauté qui ont contribué de toutes les manières possibles, en fournissant des repas gratuits, des bénévoles et du soutien.

Si la pandémie a mobilisé une grande partie de notre temps et de nos efforts au cours de l'année écoulée, d'importants progrès ont été réalisés sur de nombreux autres fronts. Nous lancerons un nouveau plan stratégique en 2022, qui pave notre parcours vers le rétablissement et l'avenir. Nous avons établi des liens plus solides avec nos partenaires de l'Office régional de la santé de Winnipeg et de Soins communs, et nous continuerons à défendre les besoins des personnes vivant dans des établissements de soins de longue durée. Nous travaillons avec l'Organisation des normes de santé pour créer une nouvelle norme pour les soins de longue durée empreints de compassion au Canada. Forts des nombreuses leçons que nous avons tirées de la pandémie, nous envisageons l'avenir avec optimisme.

Alors que Micheline approche de son premier anniversaire au sein d'Actionmarguerite et que Marc termine sa troisième année en tant que président du conseil d'administration, nous sommes sûrs d'une chose : c'est ce que nous sommes destinés à faire. Nous sommes appelés à faire ce travail, comme tant d'autres. Personnel, bénévoles, membres du conseil d'administration et partenaires communautaires, nous sommes là pour nos résidents et leurs familles. Notre communauté est forte, compatissante et persévérante.

C'est un honneur et un privilège de servir aux côtés de cette incroyable communauté, et nous nous réjouissons de tout ce que nous allons co-créeer à l'avenir. Merci de faire partie d'Actionmarguerite.

**Micheline St-Hilaire,**  
Directrice générale

**Marc Labossière,**  
Président du conseil d'administration

### RECONNAISSANCE

Actionmarguerite est situé sur le territoire visé par le Traité n°1, et les terres sur lesquelles nous sommes font partie du territoire traditionnel des peuples anishinabé, cri, oji-cri, dakota et déné, et de la patrie de la nation métisse. Nous respectons les traités qui ont été conclus sur ces territoires et nous reconnaissons les préjudices et les erreurs du passé. En partenariat avec les collectivités autochtones et métisse, nous nous engageons à œuvrer pour un monde plus juste et plus aimant dans un esprit de réconciliation et de coopération.



## GREETINGS FROM BOARD CHAIR & CEO



**A**t Actionmarguerite, we keep coming back to the theme of meaningful connections. In this report, every story will bring you back to one inescapable truth: we wouldn't have been able to get through this last year without a true sense of belonging. It was our continued connection and shared humanity that kept us going. More than anything, this pandemic has shown us how much we need each other.

We have seen so many beautiful examples of what it means to be compassionate. These last two years have not been easy for staff, residents, or their families. No matter which group you belong to, your contribution has made all the difference here at Actionmarguerite. We are proud of how our community worked together, but more than anything, we are grateful.

We're grateful to the staff who came through with extraordinary efforts under so much stress and uncertainty. We're grateful to our resident's families who trusted us to keep their loved ones safe. We're grateful to our partners in the community who contributed in any way they could, with free meals, volunteers and supports.

While the pandemic has taken up its fair share of our time and efforts this past year, there was still important progress made on many other fronts. We will be launching a new strategic plan in 2022, synonymous of our journey towards recovery and the future. We have made stronger connections with our partners at the Winnipeg Regional Health Authority and Shared Health, and will continue to advocate for the needs of those living in long-term care. We are working with the Health Standards Organization to create a new standard for compassionate long-term care in Canada. Building off the many lessons we've learned during the pandemic, we are looking to the future with optimism.

With Micheline approaching her one-year anniversary with Actionmarguerite, and Marc finishing his third year as board chair, we are sure of one thing: this is what we're supposed to be doing. We are called to do this work, as are so many others. Staff, volunteers, board members and community partners; we're here for our residents and for their families. Our community is strong, compassionate, and perseverant..

It is an honour and a privilege to serve alongside this incredible community, and we look forward to all that we will co-create in the future. Thank you for being a part of Actionmarguerite.

**Micheline St-Hilaire,**  
Chief Executive Officer

**Marc Labossière,**  
Board Chair

Gracieuseté/Courtesy

### RECOGNITION

Actionmarguerite is located on Treaty 1 territory, the traditional lands of the Anishinaabe, Cree, Oji-Cree, Dakota and Dene peoples, and the homeland of the Métis Nation. We respect the Treaties that were made on these territories, and we acknowledge the harms and mistakes of the past. Together, we will work towards a more just and loving world in a spirit of reconciliation and collaboration.

## Vers l'accréditation de haute qualité

**E**n participant aux évaluations régulières d'Agrément Canada, les trois sites d'Actionmarguerite s'assurent d'offrir des soins de haute qualité et sécuritaires dans un milieu de vie où les résidents sont épanouis et soignés avec compassion.

Actionmarguerite Saint-Joseph a été choisi pour participer au processus d'agrément régional de l'Office régional de la santé de Winnipeg (ORSW), afin d'assurer la représentation des soins de longue durée. « Ce n'est qu'un début pour nous, déclare Stephen Tautjo, directeur des soins sur le site de Saint-Joseph. Nous voulons respecter les normes, et aller bien au-delà, dans tous les secteurs de l'organisation. »

Marielle Lafond, infirmière en chef d'Actionmarguerite, confirme que la normalisation garantit de meilleurs résultats pour les résidents. « Nous avons travaillé fort pour normaliser les pratiques dans tous nos sites, explique-t-elle. Chacun de nos résidents a un plan de soins individualisé et nous voulons qu'il soit suivi tout au long de leur transition. »

L'accréditation aide à déterminer les processus qui peuvent être normalisés et à garantir une flexibilité pour les résidents. « Si une personne a l'habitude de se coucher tard, c'est quelque chose que nous essayons d'accommoder, poursuit Marielle Lafond. Ce n'est pas toujours facile dans

un cadre communautaire, mais nous faisons de notre mieux pour honorer l'autonomie de chacun. »

Les types de processus qui sont idéaux pour la normalisation comprennent le contrôle de la prévention des infections, le bilan comparatif des médicaments et la prévention des chutes. « Ce sont des points de référence pour nous, déclare Stephen Tautjo. Nous savons ce que le gouvernement ou la communauté considèrent comme important dans notre mode de fonctionnement, mais nous sortirons toujours des sentiers battus, afin d'améliorer l'expérience des résidents. »

Selon Stephen Tautjo, l'accréditation permet d'examiner les processus actuellement en place, tout en encourageant le personnel à trouver des moyens innovants de servir les résidents et de garder leur sécurité en premier plan.

Ce chemin vers l'excellence découle d'une véritable vocation chez celles et ceux qui travaillent dans le secteur des soins de longue durée. Stephen Tautjo : « Après l'école de sciences infirmières, je me suis dirigé vers les soins de longue durée et je n'en suis jamais parti! Être là pour célébrer la vie d'une personne en fin de vie, donner un sens à sa vie et la rendre confortable... C'est une mission qui vous attire. Il n'y a pas de plus grande vocation. Et c'est aussi la façon dont j'organise les entretiens pour le nouveau personnel. Je recherche des gens qui ont la même vocation. »



«  
Chacun de nos résidents  
a un plan individualisé  
et nous voulons qu'il soit  
suivi tout au long  
de leur transition. »



MARIELLE LAFOND,  
Infirmière en chef d'Actionmarguerite  
Chief Nursing Officer for Actionmarguerite

photo : POP Comm'

## To Accreditation and Beyond

**P**articipating in regular Accreditation Canada assessments ensures that Actionmarguerites sites are offering high quality and safe care in a living environment where residents are fulfilled and cared for with compassion.

Actionmarguerite St. Joseph was chosen to participate in the Winnipeg Regional Health Authority's (WRHA) regional accreditation process to ensure long-term care representation. "That's only a start for us," says Stephen Tautjo, Director of Care at the St. Joseph's site. We want to meet standards and to go way beyond that, throughout every part of the organisation."

Marielle Lafond, Chief Nursing Officer for Actionmarguerite, confirms that standardization ensures better outcomes for residents. "We've really worked to standardize practices across all of our sites," she explains. "Each of our residents has an individualized care plan, and we want to follow them through any transition they have."

Accreditation helps to determine the processes that can be standardized and ensures flexibility for residents. "If a person is used to going to bed late, that's something we try to accommodate," continues Lafond. "It isn't always easy in a communal setting, but we do our best to honour each person's autonomy."

The types of processes that are ideal for standardizing include infection prevention control, medication reconciliation and prevention of falls. "These are benchmarks for us," says Tautjo. "We know what the government or community sees as important in how we function, but we will think outside the box so that the resident experience will be enhanced."

Tautjo says that accreditation sets the stage to examine the processes currently in place, while also encouraging staff to find innovative new ways to serve residents and to place their safety first.

This path to excellence stems from a true calling for those who work in long-term care services. "After nursing school, I went to long-term care and I've never left. Being there to celebrate a person's life as they near the end, to make their life meaningful and comfortable... This is a calling that truly draws you in. That's how I hold interviews for new staff, as well. I'm looking for people who really love caring for the elderly."



**We will always think outside the box so that the resident experience will be enhanced."**



**STEPHEN TAUTJO,**

Directeur des soins sur le site de Saint-Joseph  
Director of Care at the St. Joseph's site

## Des agents d'entretien qui œuvrent avec le cœur



**EVELYNE KABASELA,**

Agent d'entretien à Actionmarguerite  
Housekeeper at Actionmarguerite



**Travailler les uns pour les autres,  
faire tout ce que nous pouvons  
pour les résidents : cela me donne  
de la joie au cœur et le sourire  
aux lèvres. »**

photo : POP Comm'

### Joignez-vous à l'action!

Si vous aussi vous souhaitez travailler dans une atmosphère de compassion, rendez-vous sur le site web d'actionmarguerite [www.actionmarguerite.ca](http://www.actionmarguerite.ca) et cliquez sur l'onglet « Carrières ».

On vous attend!

**T**out au long de la pandémie, l'importance de l'entretien ménager est apparue plus évidente que jamais chez Actionmarguerite. Nous avons une équipe incroyable et dévouée qui travaille sept jours sur sept pour créer un environnement sûr et propre, pour le bien-être de nos résidents et de notre personnel.

Evelyne Kabasela est agente d'entretien à Actionmarguerite Saint-Boniface depuis plus de cinq ans, un rôle qu'elle assume avec beaucoup de fierté. « Notre travail est essentiel. Pour être bien soigné et se sentir bien, il n'y a pas que les médicaments ou les repas, il y a aussi un environnement propre et sain. Chaque petit geste compte. »

Pour Kingi Bushiri, qui occupe son poste depuis près de deux ans, l'entretien ménager va bien au-delà de l'espace physique. « Lorsque j'entre dans la chambre d'un résident, je me présente toujours. Ils me parlent de leur vie, nous jasons. Je travaille et j'écoute en même temps. Oui, la pièce est propre, mais le temps que nous passons ensemble est tout aussi important. »

« La charge de travail pendant la pandémie a bien augmenté, admet Evelyne Kabasela. C'était plus intense, dans le but de réduire la propagation de la COVID-19. Mais le plus important, c'est que les résidents se sentent en sécurité et heureux. »

Le respect des uns et des autres est une valeur centrale pour Actionmarguerite. « Médecins, infirmières, aides-soignants, personnel d'entretien, personnel de cuisine; nous devons travailler ensemble pour prendre soin des résidents, affirme Kingi Bushiri. Et les résidents nous respectent vraiment, eux aussi. Cela me fait plaisir quand nous nous saluons. Nous créons tous ensemble cet environnement chaleureux. »

Evelyne Kabasela ajoute : « Nous, ou nos proches, aurons peut-être un jour besoin d'un endroit comme Actionmarguerite. Travailler les uns pour les autres, faire tout ce que nous pouvons pour les résidents : cela me donne de la joie au cœur et le sourire aux lèvres. »



EXCELLENCE

# Housekeeping Attendants Work With All Their Hearts

**T**hroughout the pandemic, it was more obvious than ever how important housekeeping is at Actionmarguerite. We have an incredible and dedicated team who works seven days a week to ensure a safe and clean environment, for the well-being of residents and staff.

Evelyne Kabasela has been a housekeeper at Actionmarguerite St. Boniface for over five years, a role she upholds with great pride. “Our work is essential,” she explains. “To be well cared for and to feel good, it’s not just medication or meals, it’s also a clean and healthy environment. Every little bit helps.”

Kingi Bushiri, who has been in his role for nearly two years, agrees that housekeeping goes well beyond physical space. “When I enter a resident’s room, I always introduce myself,” he says. “They’ll tell me about their lives, I’m working and listening at the same time. Yes, the room is clean, but our time together is what is most important.”

“The workload during the pandemic has definitely increased,” admits Kabasela. It’s been more intense, in order to decrease the spread of Covid-19. But what’s most important is that residents feel safe and happy.”

Respect for each other is a central value at Actionmarguerite. “Doctors, nurses, health care aides, maintenance staff, kitchen staff; we all have to work together to care for residents,” explains Bushiri. “Residents truly respect us, too. That makes me feel really good when we greet each other. We’re all creating this environment together.”

Kabasela adds, “We, or members of our family, might need to be supported in a place like Actionmarguerite one day. Working for each together, doing everything we can for residents, it brings joy in my heart and puts a smile on my face.”



— “ —  
**I'm working and listening at the same time. Yes, the room is clean, but our time together is also important.”**  
—

**KINGI BUSHIRI,**  
Agent d'entretien à Actionmarguerite  
Housekeeper at Actionmarguerite

**Join the action!**  
If you would like to work in a compassionate atmosphere too, go to the actionmarguerite website [www.actionmarguerite.ca](http://www.actionmarguerite.ca) and click on the Careers tab.  
We look forward to working with you!

photo: POP Comm

## PHILIPPE LAMBERT

*Postscriptum : Philippe Lambert est décédé en mai 2022, après la rédaction initiale de cet article. Ses filles poursuivent leur projet d'embellissement des jardins d'Actionmarguerite; un bel héritage du temps que leur père y a passé, et de son goût pour le plein air.*

*Postscript: Philippe Lambert passed away in May, 2022, after the initial writing of this article. His daughters are continuing their project of beautifying the gardens at Actionmarguerite; a beautiful legacy of their dad's time there, and his enjoyment of the outdoors.*



8

JUIN 2022

### **Nos espaces extérieurs ont besoin d'amour!**

Contribuez à l'embellissement de nos terrains et faites un don dès aujourd'hui en appelant le 204-233-3692 ou en visitant le site [www.actionmarguerite.ca](http://www.actionmarguerite.ca) et en cliquant sur l'onglet "Dons".

### **Our outdoor spaces need TLC!**

Contribute to beautifying our grounds and donate today by calling 204-233-3692 or visiting [www.actionmarguerite.ca](http://www.actionmarguerite.ca) and click on the *Donations* tab.





## Espaces verts, ça rend les gens heureux

**L**orsque Monique Dobson rend visite à son père Philippe Lambert, 93 ans, à Actionmarguerite Saint-Boniface, ils vont souvent ensemble dans la cour intérieure. Orientée vers l'ouest, bordée d'arbres, de parterres de fleurs et de coins ombragés, cette cour est un sanctuaire, parfait pour les visites en famille ou entre amis.

Pour Monique Dobson, c'est une bouffée d'air frais, mais aussi un lieu vital de connexion et de réflexion pour les résidents d'Actionmarguerite. « Beaucoup d'entre eux ont grandi sur des fermes, explique-t-elle. Ils aiment voir la faune et la flore. Il y a des lapins, des écureuils. Pour les résidents comme mon père, c'est chez eux, et vous voulez qu'ils en soient fiers. Ils ont travaillé dur toute leur vie et méritent un espace dans lequel ils se sentent en harmonie avec la nature. »

Lorsque son père a emménagé à Actionmarguerite, juste avant le début de la pandémie, Monique Dobson et sa sœur, Carole Danter, ont passé beaucoup de temps en

famille dans la cour. Modestement, elles se sont demandées si elles pouvaient contribuer. « Nous avons toutes les deux des fleurs en trop et l'envie de passer du temps dehors », raconte Monique Dobson.

Elles ont obtenu, par exemple, l'autorisation d'accrocher une mangeoire pour oiseaux sur l'arche extérieure. « Nous nous rassemblons près des fenêtres et observons les oiseaux, ajoute-t-elle. Et les résidents gardent un œil sur les choses : nous sommes toujours informées quand les graines commencent à manquer! », partage-t-elle en riant.

En attendant le grand projet de réaménagement nécessaire pour moderniser cet espace extérieur, le duo de sœurs partage ses idées pour ajouter plus de beauté à ce lieu phare d'Actionmarguerite. « Notre objectif est de créer un environnement accueillant pour tous ceux qui veulent passer du temps dans la nature, conclut Monique Dobson. Nous voulons que l'endroit soit sécuritaire, confortable et joli pour les résidents. »

## Green Spaces, Happy Faces

**W**hen Monique Dobson visits her 93-year-old father, Philippe Lambert, at Actionmarguerite St. Boniface, they often take a trip to the courtyard together. A west-facing slice of nature tucked among the trees, the courtyard has flowerbeds, seating areas, and shady spots perfect for a visit with family or friends.

Dobson believes that the courtyard is a source of fresh air and a vital place of connection and reflection for residents of Actionmarguerite. “Many of them grew up on farms,” she explains. “They like seeing the wildlife. There are rabbits and squirrels. For residents like my dad, this is home, and you want him to be proud of it. They’ve worked hard all their lives and they deserve to feel that way.”

When her father moved into Actionmarguerite, just before the pandemic began, Dobson and her sister Carole

Danter spent lots of time in the courtyard. They wondered if they might be able to help. “We both had extra flowers and had the inclination to spend some time working outside,” Dobson says.

Thus, they received permission to hang a bird feeder in the outdoor archway. “We all gather to sit by the windows and watch the birds. And the residents are keeping an eye on things. We always hear when the seeds are running low!” Dobson shares with a laugh.

While waiting for the major redevelopment project required to update this outdoor space, the two sisters propose their ideas to beautify the courtyard. “Our goal is a welcoming environment for anyone who wants to spend some time in nature,” Dobson says. “We want to make it safe, comfortable and pretty for residents.”

## L'éthique au cœur de nos actions

**E**n tant qu'éthicienne clinique, Katarina Lee-Ameduri aide les équipes de soins, les familles et les résidents à s'orienter dans des situations complexes. « Le défi, c'est qu'il s'agit du chez-soi des résidents, explique-t-elle. Lorsque vous ou moi sommes chez nous, nous pouvons nous comporter comme nous le voulons. Dans les établissements de soins de longue durée, nous nous efforçons de trouver l'équilibre entre sécurité et autonomie des résidents. »

Parfois, les personnes vivant dans un établissement de soins de longue durée ont une capacité de décision limitée et c'est à leur famille et aux équipes de soins de faire des choix. « Dans la plupart des cas, les familles savent ce qui est le mieux et tout le monde travaille dans l'intérêt des résidents, confirme Katarina Lee-Ameduri. En cas de désaccord, il peut être utile de discuter de la situation avec un éthicien. »

Katarina Lee-Ameduri admet que la pandémie a ajouté une nouvelle couche de complexité à l'éthique des soins de longue durée. « Des restrictions ont été mises en place pour la sécurité physique. Mais la sécurité peut être physique, psychologique, émotionnelle ou spirituelle. On se centre sur l'intérêt du résident. »

Pour aider le personnel à rester à jour sur l'éthique dans les soins de santé, Katarina Lee-Ameduri organise une série éducative appelée *Grand Rounds*, qu'on retrouve au sein de nombreux environnements de soins de santé. « C'est une occasion d'apprendre et de partager, explique-t-elle. C'est merveilleux de voir que le personnel s'intéresse

à l'apprentissage continu, afin d'être équipé pour prendre de bonnes décisions. Le personnel d'Actionmarguerite cherche à permettre aux résidents de faire leurs propres choix, tout en assurant leur sécurité. Tout cela vient d'un esprit de compassion. La frontière entre compassion et éthique est très mince. »



Gracieuseté/Courtesy

## Ethics at the Heart of Our Actions

**A**s a clinical ethicist, Katarina Lee-Ameduri helps care teams, families and residents navigate complex situations. “The challenge is that this is the residents’ home,” she explains. “When you or I are in our homes, we get to conduct ourselves however we want. In long-term care, we are striving to find the balance between safety and autonomy for residents.”

Sometimes those living in long-term care have limited decision-making ability, and it's up to families and care teams to make choices. “For the most part, families know what's best and everyone is working towards the best interests of the residents,” confirms Lee-Ameduri. “In case of a disagreement, it might be helpful to discuss the situation with an ethicist.”

Lee-Ameduri admits that the pandemic laid another layer of complexity onto ethics in long-term care. “Restrictions were in place for physical safety. But safety can be physical, psychological, emotional, or spiritual. We always centre the resident.”

To help staff stay up to date on ethics in health care, Lee-Ameduri hosts an educational series called *Grand Rounds*, which are common in many healthcare environments. “It's an opportunity for learning and sharing,” says Lee-Ameduri. “It's wonderful to see staff interesting in continued learning so that they're equipped to make good decisions. The staff at Actionmarguerite is looking to allow residents to make their own choices, while also keeping them safe. It all comes from a place of compassion. Honestly, the line between compassion and ethics is very thin.”



## Musique pour nos oreilles, douceur pour nos cœurs

**E**lmer Aquino adore chanter. Et pour lui, la musique est meilleure lorsqu'elle est partagée. C'est pourquoi il fait don de sa voix, bénévolement, aux résidents des trois sites d'Actionmarguerite.

« La musique est le meilleur remède, affirme Elmer Aquino. Chanter avec les résidents est une expérience merveilleuse. J'ai souvent l'impression de faire partie de la famille. Lorsque nous chantons ensemble, les enfants voient leurs parents se souvenir du passé, devenir plus alertes, et partager leurs histoires de leur vie. »

Elmer Aquino, qui travaille à Actionmarguerite en tant que commis comptable, souligne que la musique mène au bien-être. « Nous nous donnons toujours les uns aux autres lorsque nous chantons. Parfois, les résidents se sentent seuls. Mais après avoir chanté, ils retiennent la musique, non pas la tristesse. »

Les résidents dressent souvent l'oreille aux sons de leur jeunesse ou de la musique sur laquelle ils dansaient à l'adolescence. « J'ai déjà 64 ans, admet-il en riant. Mais ça me fait sentir jeune! Même en vieillissant, je vais continuer. Non seulement je rends les autres heureux, mais ils me rendent heureux aussi. »

Tant de souvenirs avec les résidents animent Elmer Aquino. « C'était l'anniversaire d'une résidente et elle m'a demandé de chanter *Good Night, Irene*, se souvient-il. Je ne la connaissais pas, alors je l'ai apprise pour elle. Par la suite, chaque fois que je la chantais, elle venait à l'avant et chantait avec moi. »

Plusieurs mois plus tard, la résidente est entrée en soins palliatifs. Elmer Aquino s'est enregistré chantant sa chanson préférée, pour lui partager, malgré les restrictions sanitaires. « Lorsque je la lui ai fait écouter à distance, j'ai vu son visage s'adoucir, raconte-t-il. Cela lui a apporté un peu de paix. Quand je suis arrivé au travail le lendemain, j'ai appris qu'elle était décédée aux premières heures du matin. »

La voix nouée par l'émotion, après une pause, Elmer Aquino reprend : « C'est vraiment spécial, ce que nous avons ensemble, vous savez? Certains résidents sont atteints de démence, mais lorsque nous chantons, leur visage s'illumine. Le temps que nous passons ensemble avec la musique est un tel cadeau. »

## Music to Our Ears and Our Heart

**E**lmer Aquino loves to sing. But he believes music is best when shared, and so he sings voluntarily with the residents, on the three sites of Actionmarguerite.

“Music is the best medicine,” Aquino explains. “Singing with residents is such a wonderful experience. I often feel like I’ve become part of the family. When we sing together, children see their parents recall the past, become more alert, and share stories of their lives.”

Aquino, who works at Actionmarguerite as an Accounting Clerk, underlines that music leads directly to well-being. “We’re always giving to each other when we sing,” he says. “Sometimes, residents are lonely. But after singing together, they will retain the music, not the sadness.”



**ELMER AQUINO,**  
Chanteur bénévole  
Volunteer Singer

photo : POP Comm

Residents often perk up at the sounds from their youth, or music they used to dance to as teenagers. “I’m already 64,” Aquino admits with a laugh. “But this makes me feel young! Even as I age, I’ll keep going. It’s not only that I make others happy, but they make me happy, too.”

Memories Aquino shares with residents are priceless and numerous. “One resident had a birthday and she requested that I sing ‘Good Night, Irene,’” he remembers. “I didn’t know that one, so I learned it. Every time I sang it after that, she would come to the front and sing with me.”

Months later, the resident had entered palliative care. Aquino recorded himself singing her favourite song, to share it with her, despite the pandemic restrictions. “When I played it for her from a distance, I saw her face soften,” he shares. “It brought her some peace. When I came to work the next day, I found out that she had passed away in the early morning hours.”

His voice thick with emotion, after a pause, Aquino continues. “It’s really special, what we had together, you know? Some residents have dementia, but when we sing, their faces just light up. Our time together with music is such a gift.”

## Amitié et connexion : l'histoire d'une bénévole

« Il faut un village pour élever un enfant. » Mais il faut aussi un village pour s'occuper des personnes qui vivent dans un établissement de soins de longue durée. En plus du personnel soignant d'Actionmarguerite, il existe un groupe essentiel qui contribue à la qualité de vie des résidents : les bénévoles dévoués.

Aline Giesbrecht est l'une de ces bénévoles, entrée dans son rôle par hasard. « Ma mère était une résidente d'Actionmarguerite Saint-Vital en 2011, raconte-t-elle. Je lui rendais visite et j'ai commencé à aider là où je pouvais. C'était un geste simple et facile, et j'ai été richement récompensée par d'innombrables de sourires qui m'ont réchauffé le cœur. »

Finalement, Aline Giesbrecht a officiellement rejoint les bénévoles. « J'ai pris ma retraite en 2013, donc j'ai plus de temps, dit-elle. J'aide au programme de musique, à transporter les résidents, et pendant la pandémie, j'ai aidé à faire le dépistage des visiteurs. »

Si son aide permet au personnel de libérer un peu de temps pour s'occuper d'autres résidents, Aline Giesbrecht

sait que les avantages vont bien au-delà. « Certains de nos résidents âgés n'ont plus de proches pour leur rendre visite, confie-t-elle. Nous devenons des compagnons indispensables. Ce petit don de temps se traduit par de meilleures perspectives et qualité de vie pour les résidents, qui le méritent amplement. »

Il existe de nombreuses façons de s'impliquer à Actionmarguerite. Joerg Arnold, gestionnaire des services communautaires : « Nous avons besoin de personnes intéressées à partager leurs dons, que ce soit en jardinage, en performances musicales, en visites amicales, ou pour aider avec la messe. Nous sommes ouverts à d'autres idées! Si quelqu'un a un talent particulier, nous l'invitons à nous contacter. »

Pour Aline Giesbrecht, il ne s'agit pas seulement d'aider les autres, mais aussi de grandir et de s'épanouir elle-même. « La plus grande récompense, c'est la joie que je partage avec les résidents, conclut-elle. Mon amour de la vie, ma patience, ma capacité à écouter, ma compassion et ma foi... Toutes ces parties de moi sont importantes dans ce rôle. C'est un honneur d'être ici. »

ALINE GIESBRECHT,  
Bénévole à Actionmarguerite  
Volunteer at Actionmarguerite



« — « —  
La plus grande récompense,  
c'est la joie que je partage  
avec les résidents. Nous devenons  
des compagnons indispensables. »  
— —

# Friendship and Connection: A Volunteer's Story

“It takes a village to raise a child.” But it also takes a village to care for those living in long-term care. Among the health-care team, there is one member who is vital to the quality of life of residents: dedicated volunteers.

Aline Giesbrecht is one such volunteer, and came into her role accidentally. “My mother was a resident at Actionmarguerite St. Vital in 2011,” she explains. “I would visit her and I started helping out where I could. It was a simple and easy gesture, and I was richly rewarded by an untold number of smiles that warmed my heart.”

Eventually, Giesbrecht officially joined the volunteer group. “I retired in 2013 so I have more time,” she says. “I help with the music program, I help transport residents, and during the pandemic, I assisted with visitor screening.”

While her support means that staff are able to free up some of their time to care for other residents, Giesbrecht knows that the benefits are far greater. “Some of our elderly residents don’t

have any friends or family left to visit them,” she admits. “So we become an indispensable companion. This small gesture of a volunteer’s time means a better outlook and quality of life for residents, who so richly deserve it.”

The Supervisor of Volunteer Services, Adult Day Program and Visitations, Joerg Arnold, says there are plenty of ways to get involved at Actionmarguerite. “We need people who are interested in sharing their gifts, whether it be gardening, offering musical performances, friendly visiting or helping with mass,” he explains. “We’re open to other ideas! If someone has a special talent, we invite them to get in touch with us.”

For Giesbrecht, it’s not just about helping others, but also growing and thriving herself. “The biggest reward I have, is the joy that I share with the residents,” she concludes. “My love of life, my patience, my capacity to listen, my compassion and my faith... All of these parts of me are important in this role. It’s an honour to be here.”



LAURA ROUTHIER,  
Coordonnatrice  
des Programmes  
communautaires  
Coordinator,  
Community Programs

JOERG ARNOLD,  
Gestionnaire  
des Programmes  
communautaires  
Manager,  
Community Programs

Gracieuseté/Courtesy

## **Vous aussi vous voulez apporter de la joie aux résidents?**

Devenez bénévole chez Actionmarguerite! Nos Services de bénévolat sont toujours ouverts aux personnes qui souhaitent faire don de leur temps et de leur compassion. Informez-vous et contactez-nous via notre site web, dans l’onglet « Devenez bénévole ».

## **Do you also want to bring joy to the residents?**

Do you also want to bring joy to our residents’ hearts? Become a volunteer for Actionmarguerite! Our Volunteer Services are always open to people who wish to donate their time and compassion. Find out more and contact us via our website, in the *Volunteer* tab.

— “ —  
The biggest reward I have, is the joy that I share with the residents. We become an indispensable companion. This small gesture of a volunteer’s time means a better outlook and quality of life for residents, who so richly deserve it.”

ALINE GIESBRECHT



## Un soutien précieux dans les moments de transition

**M**ichele Rogalsky et sa famille ont connu de nombreux moments difficiles au cours des dernières années. Ses parents, Bernard et Margaret Bourret, vivaient tous deux dans un complexe de vie avec services de soutien à Saint-Vital, lorsque la pandémie a commencé.

« Après plusieurs hospitalisations, la situation est devenue encore plus difficile quand on a appris, en août 2021, que papa avait besoin de soins de longue durée », partage Michele Rogalsky.

La famille espérait une ouverture dans un établissement au sud de Saint-Vital, mais l'option d'Actionmarguerite Saint-Boniface s'est imposée. « Nous avons rencontré Sophie Chartier, travailleuse sociale à Actionmarguerite, explique Michele Rogalsky. Elle a été absolument extraordinaire. Papa avait du mal à comprendre et ne voulait aller nulle part ailleurs que chez lui avec maman. Nous étions bouleversés et tellement fatigués. Sophie est venue chez nous pour nous rassurer. »

Après une visite de Sophie Chartier, Bernard Bourret, alors encore à l'hôpital, était lui aussi rassuré et prêt pour son arrivée à Actionmarguerite. « Ça, on le doit à Sophie et à ses dons, reconnaît Michele Rogalsky. Elle a développé une relation avec lui et l'a traité avec tellement de respect. »

Aujourd'hui, les infirmiers et infirmières Monique, Joy, Mary et Zouhair sont particulièrement chères à la famille

Bourret. « Mon père est traité avec attention et grande dignité, se réjouit Michele Rogalsky. Par exemple, Monique prend souvent contact avec ma mère pour lui donner des nouvelles. Elles veillent à ce qu'il soit inclus dans les décisions. »

Michele Rogalsky a d'innombrables exemples d'employés qui ont fait preuve de compassion et de patience en ces temps difficile. Qu'il s'agisse d'une commise aux finances ou encore du personnel d'entretien, elle estime que les valeurs d'Actionmarguerite sont ancrées partout dans l'organisation.

« Les dirigeants d'Actionmarguerite sont de véritables modèles de compassion, de patience et de compréhension, partage-t-elle. Le fait que Micheline, la directrice générale, ait vraiment écouté nos questions et nos préoccupations a fait toute la différence. »

En avril 2022, Bernard Bourret a déménagé d'Actionmarguerite pour le site de Saint-Vital, ce qui l'a rapproché physiquement de sa femme et de ses enfants. « Alors que notre premier choix n'était pas forcément Actionmarguerite, après avoir appris à connaître le personnel et le fonctionnement de l'organisme, ce choix a du sens, conclut Michele Rogalsky. Lors de la visite, on nous a fait entrer deux fois pour pouvoir prendre des photos et les montrer à papa. Il est toujours au centre de tout ce qui se fait. Cela veut tout dire pour nous. »



Nous avons rencontré Sophie Chartier, d'Actionmarguerite. Elle a été absolument extraordinaire. Elle a développé une relation de confiance avec notre père et l'a traité avec tellement de respect. »

MICHELE ROGALSKY



We met Sophie Chartier, from Actionmarguerite. She was absolutely amazing. She developed a relationship of trust with our dad and treated him with so much respect.”

MICHELE ROGALSKY



**SOPHIE CHARTIER,**  
Travailleuse sociale à Actionmarguerite  
Social worker at Actionmarguerite

Gracieuseté/Courtesy



## A Precious Support in Times of Transition

**M**ichele Rogalsky and her family have faced many difficult moments in the past several years. Her parents, Bernard and Margaret Bourret, were both living in an assisted living complex in St. Vital when the pandemic started.

“After several hospitalizations, the situation got more difficult when it was determined, in August, 2021, that dad needed long term care,” explains Rogalsky.

The family had hoped for an opening in a facility in South St. Vital, but Actionmarguerite St. Boniface was the only option for an initial placement. “That’s when we met Sophie Chartier, the social worker from Actionmarguerite, and she was absolutely amazing,” continues Rogalsky. “Dad had trouble understanding and didn’t want to go anywhere but home to mom. We were distressed, and so tired. Sophie came to our home to talk to us.”

After that, Chartier visited Mr. Bourret in the hospital, who became well prepared the day he arrived at Actionmarguerite. “That comes down to Sophie and her gifts,” says Rogalsky. “She developed a relationship with him first and treated him with so much respect.”

Monique, Joy, Mary and Zouhair are the nurses who are

especially dear to The Bourrets and their children. “They treat him with great care and such dignity,” says Rogalsky. “For example, Monique often reaches out to provide updates for my mom. They ensure that our dad is involved in decision-making.”

Rogalsky has countless examples of employees showing compassion and patience during a difficult time. From a finance clerk, to the maintenance staff, she feels that the values of Actionmarguerite are well embedded across the organization. “The leadership at Actionmarguerite really model compassion, patience and understanding,” Rogalsky continues. “Having Micheline, the CEO, truly listen to our questions and concerns made all the difference.”

In mid-April, 2022, Mr. Bourret moved from Actionmarguerite St. Boniface to the site in St. Vital, which has brought him physically closer to his wife and children.

“Our first choice wasn’t Actionmarguerite, but after experiencing how things work here and getting to know the staff, it makes everything easier,” concludes Rogalsky. “When we went for a tour in St. Vital, they brought us through twice so we could take pictures to show dad. He is always at the centre of everything they do. That means everything to us.”



**BERNARD BOURRET,**  
Résident accompagné du personnel  
soignant d’Actionmarguerite  
Resident accompanied by the  
Actionmarguerite care team

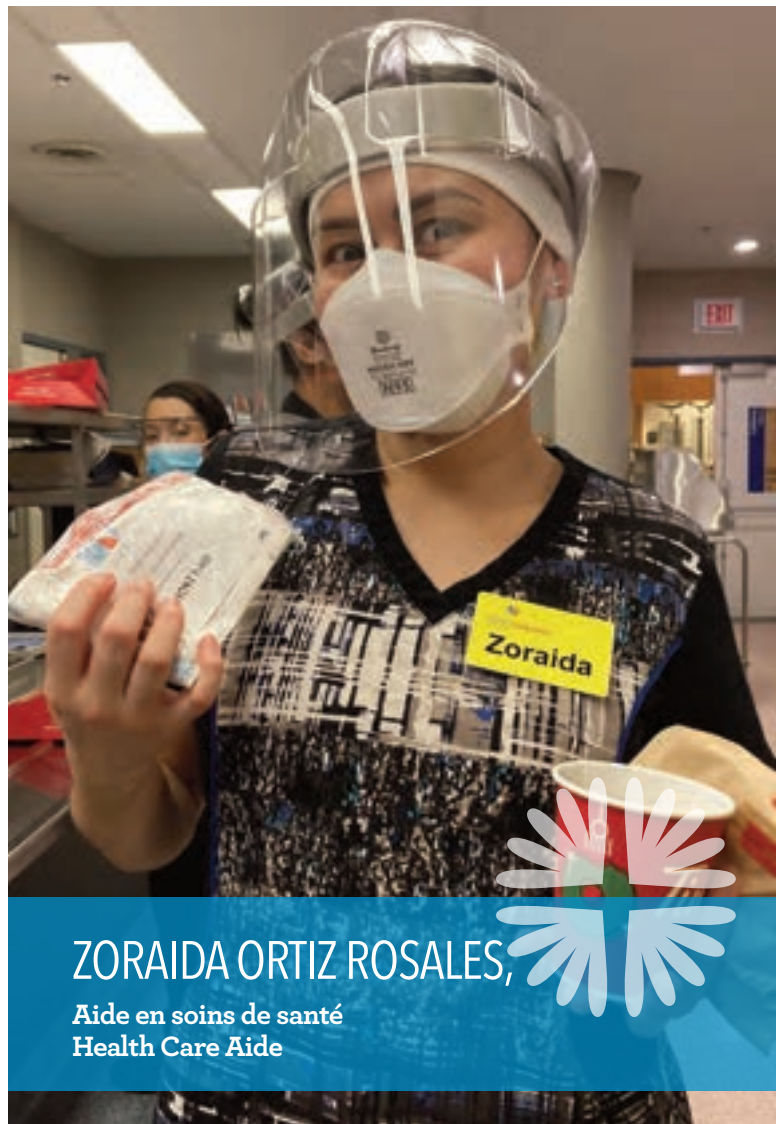
Gracieuseté/Courtesy

## Merci à notre communauté!

**L**orsque la cinquième vague de la pandémie a pris de l'ampleur à la fin de 2021-début 2022, notre communauté s'est mobilisée pour nous soutenir de toutes les manières possibles.

- La **Fondation de l'Hôpital Saint-Boniface** a mis en contact certains de ses généreux restaurants donateurs avec l'équipe de leadership d'Actionmarguerite.
- **Tim Horton's** et **Pho Yo** ont offert des dîners, du café et des beignets à notre personnel de première ligne.
- Des bénévoles de **St.Amant**, qui ne pouvaient pas rendre visite à ceux qu'ils soutiennent pendant le pic des cas, sont venus aider à ramasser, livrer et distribuer ces délicieux dons au personnel.
- Des bénévoles de **Bell MTS** ont déposé des bonnets chirurgicaux, faits à la main avec amour, en guise de remerciement supplémentaire de la part de leur groupe de couture.
- Et le **Centre de santé Saint-Boniface** a pu réaffecter trois de ses employés, afin d'aider à créer une équipe plus forte pour continuer à prendre soin des résidents d'Actionmarguerite.

À l'époque, la directrice générale d'Actionmarguerite, Micheline St-Hilaire, avait partagé ces mots : « Nous savons que c'est encore très difficile en ce moment, mais ces échanges et ces gestes nous rappellent que nous ne sommes pas seuls. Nous sommes très reconnaissants d'avoir le soutien de notre réseau et de notre communauté. »



ZORAIDA ORTIZ ROSALES,

Aide en soins de santé  
Health Care Aide

Gracieuseté/Courtesy

## Thank You to Our Community!

**A**s the fifth wave of the pandemic grown in late 2021 and into 2022, our community stepped up to support us in any way they could.

- **St. Boniface Hospital Foundation** connected some of their generous restaurant donors with Actionmarguerite's leadership team.
- **Tim Horton's** and **Pho Yo** offered lunches, coffee and donuts to our front-line staff.
- **St.Amant** volunteers, unable to visit with those they support during a spike in cases, came to help pick up, deliver and distribute these delicious donations to staff.

- Volunteers from **Bell MTS** dropped off surgical caps handmade with love as an extra thank you from their sewing group.
- And **Centre de santé Saint-Boniface** was able to redeploy three of their staff to help create a stronger team to continue caring for residents of Actionmarguerite.

At the time, CEO of Actionmarguerite, Micheline St-Hilaire, shared these words: "We know it's still so hard right now. These exchanges and generous gestures remind us that we're not alone – we are part of the community. We're thankful to have the support of our network and to be so well surrounded."





## « Je n'ai même jamais rêvé de partir » : L'histoire du Dr Mehta

**L**e Dr Pravinsagar Mehta n'avait jamais eu l'intention de travailler dans les soins de longue durée, mais la vie en a décidé autrement. « J'avais terminé mes études de médecine au Royaume-Uni et on m'a proposé un poste en gériatrie au Canada, se souvient-il. J'ai dit que je n'étais pas intéressé. Ils m'ont demandé de faire un essai, et comme j'aimais la façon dont ils parlaient des soins aux personnes âgées, j'ai accepté. Et j'ai adoré. »

Peu de temps après son arrivée à Winnipeg, le Dr Mehta a commencé à travailler avec Actionmarguerite. Il est ici depuis 45 ans et occupe le poste de directeur médical depuis près de 20 ans. « Je n'ai même jamais rêvé de partir, partage-t-il. Dès le début, j'ai vu la valeur que le conseil d'administration accordait aux soins des résidents et à la création d'un modèle qui se concentre sur la personne. »

Le Dr Mehta est particulièrement fier des politiques et des innovations développées à Actionmarguerite. « Pendant la pandémie, nous avons été les premiers à mettre en place une unité spéciale COVID en soins de longue durée, explique-t-il. Malgré tout, nous n'avons pas eu beaucoup de transferts vers les soins aigus. Bien avant la pandémie, nous mettions déjà en œuvre des politiques plutôt avant-gardistes, et beaucoup d'autres ont pris exemple sur nous. Le personnel, la direction et le conseil d'administration ont vraiment été exceptionnels. »

Le Dr Mehta reconnaît que le travail d'équipe est primordial dans les résultats positifs, mais que la famille fait aussi une grande différence.

« Je n'aurais pas pu faire tout cela sans mon épouse, partage-t-il. Elle m'a toujours soutenu, et c'est grâce à ses relations que j'ai obtenu mon premier poste en gériatrie. J'ai eu tellement de chance de travailler avec tant de merveilleux collègues, administrateurs, familles et résidents. »

## “I’ve Never Even Dreamt of Leaving”: Dr. Mehta’s Story

**D**r. Pravinsagar Mehta never planned to work in long-term care, but life had other plans for him. “I had completed medical school in the United Kingdom and was offered a six-month role in geriatrics, in Canada,” he remembers. “I said I wasn’t interested. They asked me to try it out and because I liked the way they spoke about caring for the elderly, I did. And I loved it.”

Not long after his arrival in Winnipeg, Dr. Mehta started work with Actionmarguerite. He has been here for an astounding 45 years and has held the role of Medical Director for nearly 20 years. “I’ve never even dreamed of leaving,” he shares. “From the beginning, I saw the value that the board put on resident care, and on creating a model that focuses on the person.”

Dr. Mehta is also particularly proud of the policies and innovations developed at Actionmarguerite. “During the pandemic, we were the first to set up a special Covid unit in long-term care,” he explains. “Despite the situation, we didn’t have many transfers to acute care. We were implementing policies long before the pandemic hit that were quite forward-thinking, and many others have taken their lead from us. All of the staff, the leadership and the board were truly outstanding.”

Dr. Mehta acknowledges that teamwork has been paramount to the positive outcomes, but his family has made a difference, too. “I couldn’t have done all this if it wasn’t for my wife,” he shares. “She’s been a true supporter to me through everything and it was her connections that got me my first role in geriatrics. I’ve been so fortunate to work with so many wonderful colleagues, administrators, families, and residents.”



**DR PRAVINSAGAR MEHTA,**  
Directeur médical depuis 20 ans à Actionmarguerite.  
Medical Director at Actionmarguerite for 20 years.

photo: POP Comm

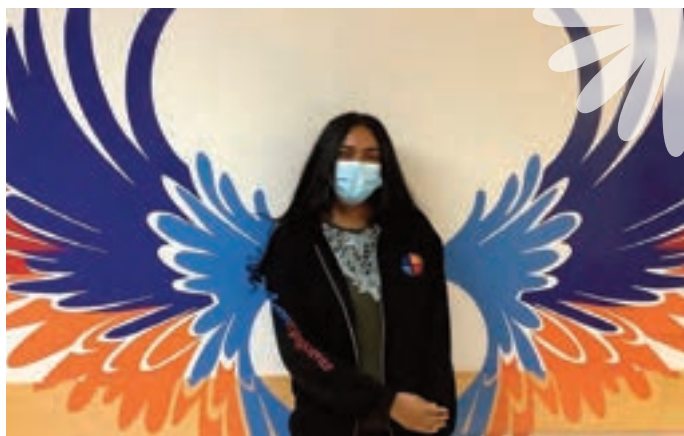
## Notre campagne *Les Ailes de l'espoir*

**E**n reconnaissance de l'incroyable dévouement et de l'engagement de tous nos employé(e)s, nous avons lancé la campagne *Les ailes de l'espoir* en 2021. Nous avons offert des colis surprise au personnel qui comprenaient des cartes de bien-être, des biscuits et d'autres friandises grâce à nos Fondations.

Les membres d'Actionmarguerite sont au cœur de notre mission, et ils ont été des agents d'espoir pendant la pandémie. Leurs contributions à la vie des résidents au

cours des deux dernières années ont été vitales à la santé et au bien-être de tous ceux et celles qui ont un foyer chez nous, et nous sommes très reconnaissants envers chaque membre du personnel.

Il est important de trouver des moyens, petits et grands, d'exprimer notre reconnaissance collective pour leur engagement sans faille. Les mots semblent cruellement insuffisants, mais disons-le quand même : **merci, merci, merci!**



Gracieuseté/Courtesy

### CONSEIL D'ADMINISTRATION | ACTIONMARGUERITE

Marc Labossière, Président | Charlotte Hébert, Vice-présidente | Brian Hayward | Claudette Toupin | Éric Courcelles | Erik St-Hilaire | Gaëtanne Kurlowicz | Murielle Maccès-Nimi

### CONSEIL D'ADMINISTRATION | FONDATION ACTIONMARGUERITE FOUNDATION ET FRIENDS OF ST. JOSEPH'S

Juliette Mucha, Présidente | Claudette Toupin, Vice-présidente | Fatima Mota | Darlene Kolody | Gisèle Lapointe



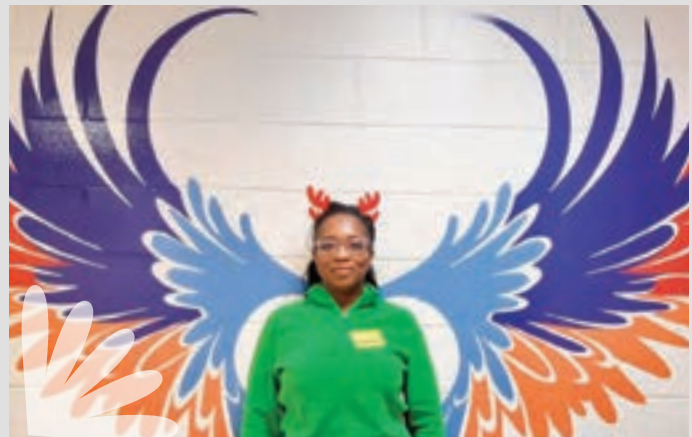
## Our Staff: **Our Agents of Hope**

**A**s a recognition for the incredible dedication and commitment of all of our employees, we launched the *Wings of Hope* campaign in 2021. We offered care packages to staff during the campaign, which included wellness cards, cookies, and other goodies thanks to the generous contribution of our Foundations.

The people of Actionmarguerite are at the heart of our mission, and they have been agents of hope during the

pandemic. Their contributions to the lives of our residents in the last two years have been vital to the health and wellbeing of all those who have a home with us, and we are so grateful to each and every staff member.

It is important to find ways both big and small to express our collective appreciation for their unending commitment. Words seem woefully insufficient, but let us say it anyways: **thank you, thank you, thank you!**



Gracieuseté/Courtesy

### **BOARD OF DIRECTORS | ACTIONMARGUERITE**

Marc Labossière, Chair | Charlotte Hébert, Vice-Chair | Brian Hayward | Claudette Toupin | Éric Courcelles | Erik St-Hilaire | Gaëtanne Kurlowicz | Murielle Maccès-Nimi

### **BOARD OF DIRECTORS | FONDATION ACTIONMARGUERITE FOUNDATION AND FRIENDS OF ST. JOSEPH'S**

Juliette Mucha, Chair | Claudette Toupin, Vice-Chair | Fatima Mota | Darlene Kolody | Gisèle Lapointe

— « —  
Nous tenons à adresser nos plus sincères remerciements à l'ensemble du personnel soignant qui est présent chaque jour pour répondre aux besoins de nos proches. »

— « —  
I am forever grateful to each one of you for the exceptional care you continue to give my mother. ”



— « —  
Au nom de ma famille, nous voulons remercier le personnel d'avoir tellement bien pris soin de ma mère. Vous l'avez gardée en sécurité, confortable et heureuse. »

photo : POP Comm'



Parce que l'humain est toujours au cœur de nos services, Actionmarguerite garde les bras ouverts pour accueillir tout un chacun dans sa mission de compassion. Que vous ayez besoin de soutien, que vous souhaitiez contribuer comme bénévole, artiste ou employé, n'hésitez pas à nous écrire. Il est aussi possible de contribuer en faisant un don à l'un de nos fonds de donation. Merci infiniment pour votre soutien!

Because people are always at the heart of our services, Actionmarguerite keeps its arms open to welcome everyone in its mission of compassion. Whether you need support, want to contribute as a volunteer, artist or employee, please reach out to us. It is also possible to contribute by making a donation to one of our donation funds. Thank you so much for your support!

— « —  
Ma mère vient de fêter son 91<sup>e</sup> anniversaire et elle vit heureuse, en santé et entourée de gens attentionnés. Je suis tellement reconnaissante envers tout le monde ici. Je ne peux pas le dire assez. »

**BUREAU  
ADMINISTRATIF**

185, rue Despins  
Winnipeg (MB) R2H 2B3  
Téléphone : 204-233-3692  
Télécopieur : 204-233-6803  
Information générale :  
info@actionmarguerite.ca

**ADMINISTRATIVE  
OFFICE**

185 Despins Street  
Winnipeg (MB) R2H 2B3  
Phone: 204-233-3692  
Fax: 204-233-6803  
General information:  
info@actionmarguerite.ca

[www.actionmarguerite.ca](http://www.actionmarguerite.ca)

— « —  
All the staff are extremely important and special! They have made a huge difference in my mom's life and my family's lives! My mom gets treated with the upmost dignity and care! ”