



20
22
-
20
23

Rapport
annuel



Action **m**arguerite

Service & Compassion

*Cocréer des milieux de
vie où il fait bon vivre*

S'engager à la vérité et la réconciliation

On dit que la reconnaissance des terres « reconnaît la force et la sagesse du lieu qui a donné naissance aux gens qui sont de cette terre et invoque l'esprit de ce lieu pour soutenir vos bonnes intentions » (Clavez, S. & Roberts, R. 2020). Actionmarguerite reconnaît que nous sommes situés sur le territoire visé par le Traité n°1, et les terres sur lesquelles nous sommes font partie du territoire traditionnel des peuples Anichinabé, Cri, Oji-Cri, Dakota et Déné, et de la patrie nationale des Métis de la rivière Rouge. 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 collaboration.



MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTION

Bonjour à vous,

Lorsque nous avons élaboré le plan stratégique d'Actionmarguerite pour les années 2022 à 2026, un thème prioritaire s'est dégagé. Ce thème, « Co-crédier des milieux de vie où il fait bon vivre », est au cœur de notre approche qui nous pousse vers de nouvelles et inspirantes directions. Notre organisation bénéficie d'un fondement solide qui assure l'offre de soins de santé de qualité empreint d'excellence et de compassion. C'est sur ces assises que nous nous lançons dans la co-crédier de milieux de vie avec les gens qui comptent le plus... Un objectif unique qui en vaut la peine!

Toutes personnes appuyées par Actionmarguerite ont le droit à un milieu de vie de qualité qui respecte leur identité, dignité, vie privée, capacité fonctionnelle et participation sociale. Par conséquent, nous devons adapter nos soins et services afin de répondre aux besoins de chaque personne. Tout le monde devrait pouvoir se sentir protégé et en sécurité dans un environnement qui nous rend tous et toutes fiers. En collaborant avec les personnes que nous appuyons ainsi que leurs familles, nous pouvons arriver à offrir des services et des soins de qualité qui répondent à leurs besoins, préférences, modes de vie, valeurs et cultures.

La dernière année fût une bien remplie chez Actionmarguerite. Après avoir consacré ces dernières années presque exclusivement à la gestion de la pandémie, nous avons enfin été en mesure de tourner notre attention vers des activités importantes, tel le lancement d'un nouveau plan stratégique. De plus, nous sommes fiers d'avoir amorcé des initiatives clés qui servent à renforcer notre engagement envers des services de qualité empreints de compassion :

- L'obtention de fonds accordés par Excellence en santé Canada afin de moderniser notre façon d'apprendre à connaître les résidents, nous faisant ainsi progresser vers une philosophie de vie axée sur la personne.
- La création d'un groupe de travail sur les soins de fin de vie, qui cherche à mieux comprendre les besoins des résidents et des familles et à incorporer de nouvelles façons de cheminer ensemble.
- La participation de tous les dirigeants d'Actionmarguerite à la retraite d'un jour intitulée Finding the Space to Lead et à la formation visant des soins culturellement sécuritaires pour les Autochtones.
- La création d'occasions de promotion de la santé et du mieux-être pour les membres du personnel, notamment par des sessions échauffements avant le début des quarts de travail et des massages offerts par des étudiants du Wellington College.
- Le comblement de tous les postes d'intervenants en soins spirituels.
- La poursuite de notre partenariat avec Michael Thibert du service Indigenous Health, un praticien agréé en santé spirituelle, afin d'offrir des soins individualisés et des cérémonies en groupe.
- La reconnaissance de l'esprit francophone en incorporant des pratiques respectueuses de langue et de la culture dans le cadre de notre projet pilote sur l'expérience du repas.
- La tenue d'un forum, dont nous avons été hôtes avec Charités Despains, portant sur le futur du vieillissement, afin d'identifier des façons de répondre aux besoins non comblés tout en étant aligné avec nos valeurs.

Comme toujours, nous travaillons étroitement avec nos partenaires – Réseau Compassion Network, d'autres foyers de soins de longue durée, Manitoba Association of Residential Care Homes for the Elderly (MARCHE), Long Term & Continuing Care Association of Manitoba (LTCAM), l'Office régional de la santé de Winnipeg (ORSW), Shared Health-Soins communs, des établissements d'enseignement et des partenaires communautaires – afin d'offrir les meilleurs soins et services possibles aux personnes que nous appuyons. Malgré toutes ces belles initiatives et avancées, l'année 2022-2023 a connu son lot de défis sur lesquels nous devrons continuer à nous pencher dans la nouvelle année sans promesses de « solutions magiques ».

En réponse aux recommandations du Rapport Stevenson, nous avons reçu un financement accru pour embaucher du personnel supplémentaire dans les secteurs du contrôle des infections, de l'entretien ménager, des soins paramédicaux et des soins directs. Malgré cela, nous ressentons les effets d'une pénurie de main-d'œuvre; un problème à l'échelle de la province qui est exacerbé par le fait que nous avons un mandat provincial de servir la population francophone dans la langue de son choix.

Par ailleurs, la transformation du système de soins de santé du Manitoba se poursuit, ce qui soulève des inquiétudes quant à la direction et au financement. Nous sommes en pourparlers avec l'ORSW, le ministère de la Santé et le ministère des Aînés et des soins de longue durée afin que nous puissions accéder aux ressources nécessaires pour continuer à offrir les services exemplaires qui nous distinguent.

Nous avons également vu certains changements dans la haute direction. Le plus visible a été l'arrivée de M^{me} Carol Styles, qui a accepté le poste d'infirmière en chef et de directrice des soins après la retraite bien méritée de M^{me} Marielle Lafond. Au niveau des cadres supérieurs et des gestionnaires, nous avons également accueilli plusieurs nouveaux leaders qui apportent une nouvelle dynamique et de nouvelles idées.

Presque un an depuis l'adoption du plan stratégique, nous souhaitons vous remercier pour vos efforts visant à faire de cette vision une réalité. Où que nous allons, nous sommes témoins d'exemples concrets démontrant comment la collaboration favorise une bonne qualité de vie. Nous exprimons notre profonde gratitude aux membres du personnel, bénévoles, membres du conseil d'administration, organismes de financement, donateurs et partenaires communautaires pour leur esprit de coopération à créer une communauté solide et compatissante. Surtout, nous tenons à remercier les quelque 600 personnes que nous appuyons, ainsi que leurs êtres chers, de nous avoir confié leurs biens les plus précieux : leur bien-être et leur santé.

Dans le présent rapport annuel, nous présentons des faits saillants de l'année 2022-2023 qui reflètent le cœur d'Actionmarguerite. Nous souhaitons qu'ils vous inspirent autant qu'ils le font pour nous. Actionmarguerite a un brillant avenir. Nous sommes convaincus que toute l'équipe est prête et motivée à poursuivre notre mission de service et de compassion en offrant des services exceptionnels conçus par et pour vous. Nous avons hâte de voir ce que 2023-2024 nous réserve!

Avec toute notre gratitude,



Marc Labossière,
président du conseil d'administration



Micheline St-Hilaire,
directrice générale



Ce qui est bon pour l'âme

Notre slogan est « *Service et compassion* », car bien que nous préconisons de nombreuses valeurs d'importances, le service et la compassion sont nos deux priorités. Nous essayons de les tisser dans chaque activité, à chaque jour..

Annick Boulet est intervenante en soins spirituels chez Actionmarguerite Saint-Vital. « Mes objectifs consistent à m'assurer que les résidents se sentent aimés et qu'ils savent que leur vie est importante. » Annick a plusieurs histoires pour illustrer son travail, mais celle-ci se démarque : « Un résident a eu l'idée de peindre une murale, alors nous avons corédigé une demande de subvention incluant des idées d'autres personnes. Nous avons obtenu le financement et tout le monde participera à la peinture de cette murale! Aider ce résident à contribuer à notre belle communauté était essentiel à son bien-être et à sa qualité de vie, et aura un impact positif sur nous tous et toutes. »

« Mes objectifs consistent à m'assurer que les résidents se sentent aimés et qu'ils savent que leur vie est importante. »

Parfois, notre engagement est également mis en œuvre auprès des familles. « Je suis toujours très honorée d'être avec la famille lorsqu'un résident décède. Une fois, je priais pour un résident et lorsque j'ai levé les yeux, sa fille pleurait. Elle m'a demandé de prier également pour elle. Ce fut une expérience profondément touchante. C'est remarquable de voir Dieu travailler à travers soi », raconte Annick.

Annick parle avec éloge de ses collègues qui apportent de la joie dans les activités offertes aux résidents. « Notre équipe des loisirs est tellement inspirante! C'est excitant de voir tout le monde participer et s'amuser en créant un mode de vie sain et vivifiant pour tous et toutes. » Les multiples activités incluent les célébrations, le bricolage, la mise en forme et les visites d'invités spéciaux comme des élèves des écoles secondaires locales. Il y a autant de moments qui apportent des rires, de l'apprentissage, de la camaraderie et de la gentillesse.

Comment se sent-on lorsque l'on sert avec compassion? « Cette fonction est bonne pour mon âme. Elle remplit mon cœur chaque jour », révèle Annick.



Réunification – un signe de respect

L'une des valeurs clés d'Actionmarguerite est le respect. Nous nous efforçons de reconnaître la valeur et l'importance de chaque personne et de la traiter en conséquence. Nous sommes fiers du respect dont les membres de notre personnel font preuve les uns envers les autres ainsi qu'envers notre tradition, mais le plus important est le respect qu'ils témoignent envers les personnes que nous appuyons.

Stephen Tautjo, inf. aut. (B. Sc. inf.), est le directeur des soins chez Actionmarguerite Saint-Joseph. Il révèle qu'une façon dont lui et son personnel font preuve de respect est en réunissant les couples séparés dans une communauté de soins de longue durée. « Les histoires sont toujours similaires, souligne-t-il. Un des conjoints a besoin de soins plus élevés que ceux qui sont offerts dans un milieu communautaire. La personne est alors admise dans un foyer de soins personnels. L'autre conjoint la visite fidèlement presque tous les jours jusqu'à ce que ce dernier subisse à son tour un problème de santé et doit recevoir des soins à long terme. S'il n'y a pas de place à l'endroit où son partenaire réside, il doit donc déménager dans un autre foyer de soins personnels, du moins provisoirement. Les placements provisoires peuvent être très longs et il arrive parfois qu'une visite finale à la maison soit la dernière fois que le couple se voit. »

Lorsque Stephen et les membres de l'équipe de soins prennent conscience de ce type de situations, ils demandent d'abord la permission à la famille, puis ils plaident fortement pour la réunification du couple. « Ils ont partagé leur vie depuis de nombreuses années, alors lorsque le temps devient limité, c'est une question de compassion de faciliter qu'ils puissent se retrouver ensemble. Parfois, il n'y a pas de place dans le même espace de vie, mais s'ils sont dans le même bâtiment, ils peuvent au moins se voir au cours de la journée. »

L'équipe de soins adore voir ces réunifications se produire. « Le personnel qui travaille dans les foyers de soins personnels développe un lien fort avec les résidents, affirme Stephen. On pourrait même dire que nous ressentons ce qu'ils ressentent. » Qu'en est-il des couples réunifiés? « Vous pouvez voir la joie sur leur visage lorsque le couple se voit de nouveau, ajoute-t-il. Dans presque chaque situation, cette réunification transcende les limitations imposées par la démence. Dans le cas de l'un des couples, ils n'ont jamais arrêté de se tenir par la main depuis leur réunification. »

*« L'amour n'est pas quelque chose que l'on trouve.
L'amour est quelque chose qui nous trouve. »*
– Loretta Young

L'union fait la force

Actionmarguerite est une communauté et quiconque y est associé joue un rôle. Certains seraient surpris d'apprendre que dans nos cinq établissements, nous avons :

600

personnes recevant des soins et du soutien;

900

membres du personnel;

40

bénévoles contribuant collectivement 1500 heures de leur temps.

Chacune de ces 1540 personnes et leurs familles contribue à notre communauté et aide à faire d'Actionmarguerite l'organisation unique et remarquable qu'elle est devenue. Un grand merci à chacun et chacune d'entre vous.

Nos remerciements aux membres du conseil d'administration

Nous sommes incroyablement reconnaissants envers les membres du conseil d'administration d'Actionmarguerite. En donnant bénévolement leur temps et leurs talents, ils nous ont appuyés dans la poursuite de notre vision et l'exécution de notre mission. Nos remerciements sincères à :

Marc Labossière – Président
Charlotte Hébert – Vice-présidente
René Bouchard
Éric Courcelles
Brian Hayward
Gaëtanne Kurlowicz
Murielle Maccès-Nimi
Érik St-Hilaire
Susan Stratford
Claudette Toupin



Le pouvoir de guérison de la musique

Dans la tradition de nos fondatrices, l'hospitalité est considérée comme étant une vertu ou une obligation morale. Que ceux et celles que nous servons soient des invités ou des résidents d'Actionmarguerite, nous sommes appelés à les rendre à l'aise et à répondre à leurs besoins avec beaucoup d'humanisme. Parfois, nous y parvenons mieux en collaborant avec d'autres.

Cette année, un merveilleux exemple d'hospitalité prodiguée de façon collaborative a été notre partenariat avec Artists in Healthcare Manitoba. Cet organisme caritatif croit que la musique et les arts sont des composantes essentielles de la vie humaine. Ce programme apporte la musique dans les milieux de soins de santé dans l'ensemble de la province. Nous avons été en mesure d'inviter plusieurs musiciens à passer l'été avec nous, ce qui a eu un impact profond chez tous les participants. « Je suis heureuse d'avoir été inscrite à ce programme, car j'y prends tellement plaisir! », déclare Frances, une participante du programme de jour. « J'ai été très impressionnée. J'ai dit au musicien combien il était talentueux et comment il nous a aidés à nous détendre, nous raconte avec enthousiasme Mariette, une résidente. Nous aurions pu y passer tout l'après-midi. Il nous a fait sentir tellement à l'aise. »

« Nous aurions pu y passer tout l'après-midi. Il nous a fait sentir tellement à l'aise. »

Même les musiciens étaient très émus par l'expérience. « À part la musique, j'ai établi des connexions avec de nombreux résidents atteste Giuliana. Ce fut très agréable! »

Son collègue Kael a partagé son expérience la plus émouvante : « Je jouais une chanson de Tom Petty au moment où un homme visitait sa femme. Je ne crois pas qu'elle se souvenait de lui au départ, mais pendant la chanson, je pense que certains de ses souvenirs se sont éveillés et ils ont alors commencé à danser. J'en ai eu les frissons. »

Nous remercions Artists in Healthcare Manitoba d'avoir été partenaire avec nous dans le cadre de ce projet. Ce fut une initiative pour aider les gens à se sentir chez soi; un projet très puissant.



Faire une différence

Chez Actionmarguerite, nous sommes en quête de l'excellence à tous les niveaux. Cela requiert de nombreux ingrédients, le plus important étant probablement notre remarquable personnel et notre culture de travail saine. Ce sont ces aspects qui font qu'Actionmarguerite excelle.

Feza Kungwa a commencé à travailler chez Actionmarguerite il y a 19 ans et est maintenant responsable de l'entretien ménager, de la buanderie et de la gestion du matériel. « J'aime servir les aînés et savoir que je fais une différence, ce qui me donne un profond sentiment d'accomplissement, nous révèle-t-elle. Je suis fière que les membres de mes équipes procurent des services exceptionnels. »

Feza a des compétences recherchées. Lorsqu'on lui a demandé ce qui la garde chez Actionmarguerite, elle avait de très bonnes raisons. « J'aime travailler dans les deux langues officielles et avoir des occasions de croissance professionnelle. Mais surtout, Actionmarguerite favorise le travail en équipe et un sentiment d'appartenance. Nous offrons des soins optimaux, mais notre organisation montre également son appréciation envers le personnel. Cela me motive. Je sens que je fais partie d'une équipe gagnante. »

Elmer Aquino est un commis à la comptabilité qui s'est joint à notre équipe il y a trois ans. Il aime pouvoir contribuer et acquérir de nouvelles compétences, ainsi que le travail d'équipe. « Travailler en équipe nous unit et nous permet d'en accomplir davantage, déclare-t-il. J'apprécie la camaraderie et je me sens motivé lorsqu'Actionmarguerite reconnaît nos efforts individuels et collectifs. »

Elmer est plus qu'un employé. Après une journée d'écriture de journal et d'états financiers, il aime donner de son temps en partageant ses talents musicaux auprès des résidents. « Chanter mes chansons favorites m'apporte la plus grande joie, car cela me rappelle de bons souvenirs. Je crois que la musique est thérapeutique. » Mais Elmer dit qu'il en tire également des bienfaits : « Le bénévolat est une façon d'éveiller sa propre compassion, de développer la confiance en soi et de favoriser une bonne santé mentale. »

Avec des employés comme Feza et Elmer, c'est difficile de ne pas prodiguer d'excellents services!

*« Là où vos talents
et les besoins du monde
se rencontrent, là se
trouve votre vocation. »*

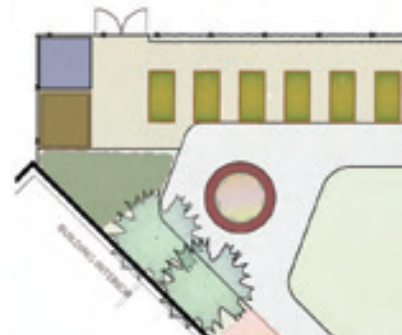
– Aristote



Le mieux-être dans la nature

Prendre soin de l'aspect spirituel et répondre aux besoins non comblés sont deux principes importants pour notre parrain, le Réseau Compassion Network, ainsi que pour nous-même. Cette année, des travaux de réaménagement de la cour chez Actionmarguerite Saint-Boniface ont été amorcés dans le cadre des initiatives visant à répondre à ces aspirations. Les bienfaits de passer du temps dans la nature sont irréfutables. Les recherches ont démontré que profiter de la nature améliore la fonction cognitive et favorise le sentiment de bien-être. Il s'agit donc clairement d'une priorité pour Actionmarguerite!

Cet espace spacieux a été construit il y a environ 40 ans. Des sentiers sillonnent les arbres et les parterres fleuris, et la cour est peuplée de quelques bancs et parfois d'un lapin ou d'écureuils. Lorsque la pergola est devenue hasardeuse, elle a dû être démantelée. La cour est maintenant en piètre état, mais demeure remplie de potentiel.

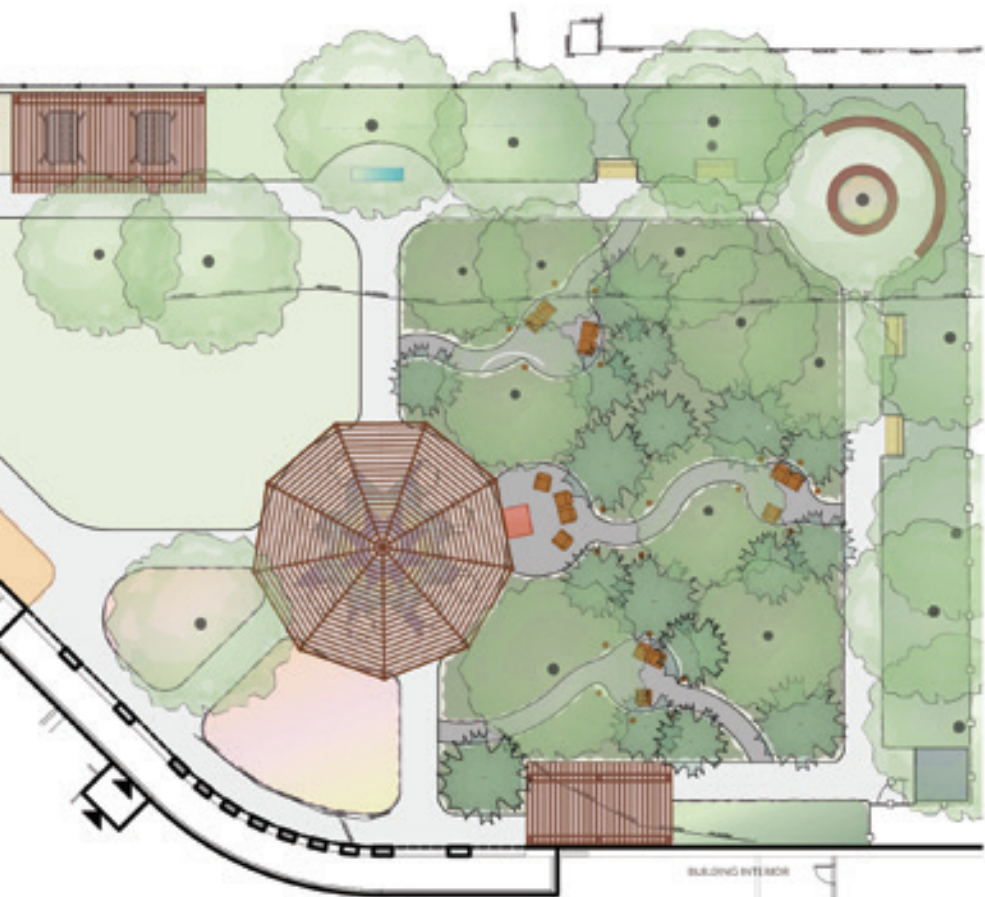


« Les bienfaits de passer du temps dans la nature sont irréfutables »

Dans l'esprit de cocréation, nous avons consulté les résidents et leur famille pour savoir quelles caractéristiques leur importaient dans la création d'un espace vert accueillant. Nous avons également demandé l'aide des jardinières bénévoles, dont une résidente, Christina Storm et les sœurs Monique Dobson et Carole Danter. Leur père vivait chez Actionmarguerite, et bien qu'il soit décédé, elles demeurent dévouées à ce projet.

En se fondant sur les souhaits et les rêves énoncés, des paysagistes nous ont aidés à imaginer un lieu idyllique où on peut y jardiner, pique-niquer, visiter nos êtres chers et observer les oiseaux. Cet endroit sera accessible aux personnes de toutes aptitudes. Des bancs bien abrités, des jardins accessibles aux fauteuils roulants, un foyer extérieur, une fontaine et des arbustes fruitiers font tous partie du concept.

Le coût sera considérable, mais nous avons commencé à solliciter des subventions et nous planifions une campagne de financement. Cette cour répondra vraiment aux besoins physiques et spirituels des personnes que nous servons. Pour faire un don, visitez notre site Web à www.actionmarguerite.ca.



Dons

Actionmarguerite continue à travailler vers l'atteinte de sa mission qui est d'être un chef de file dans la prestation de soins de longue durée et de services de santé exceptionnels. Nous sommes toujours reconnaissants des dons reçus qui nous aident grandement à rencontrer nos objectifs. Les contributions provenant de notre communauté nous permettent de fournir des programmes enrichis, de mettre en œuvre des événements spéciaux, d'apporter des améliorations aux infrastructures et de se munir d'équipements de pointe. Nous sommes aussi sincèrement reconnaissants du don en temps de nos bénévoles.

Soutenez ce projet et bien d'autres en faisant un don aujourd'hui !



Scannez ce code QR pour contribuer

Les dons de 15 \$ et plus sont éligibles à un reçu fiscal.

Pour de plus d'informations, communiquez avec Ginette Castro au 204-233-3692, poste 643.



Efforts innovateurs pour obtenir la certification en santé et sécurité au travail

Une organisation comme la nôtre doit être durable et ancrée dans des pratiques éthiques solides et judicieuses. Actionmarguerite est fière d'être devenu le premier organisme de soins de santé à obtenir la certification SAFE Work Manitoba, en septembre 2022. Nous avons répondu à des normes rigoureuses visant à autonomiser, appuyer et outiller les employés à créer des environnements sécuritaires afin de réduire les blessures qui sont évitables.



Sarah Schiller est agente en gestion de la santé et de la sécurité, mais elle accorde le mérite à sa prédécesseure, Susie Nel Piad, qui a joué un rôle important dans le processus de certification. « Lorsqu'Actionmarguerite a été choisie pour prendre part à ce projet de démonstration, c'est Susie qui a été chargée de nous préparer à obtenir cette certification, explique Sarah. En janvier 2023, nous avons célébré cet événement historique. »

L'obtention de cette certification valable pendant trois ans n'est que la première étape. Maintenir cette certification nécessite une formation continue, des vérifications et des sondages sur la sécurité. Toutefois, Sarah n'est pas inquiète. « La haute direction participe activement chaque fois qu'une préoccupation est soulevée, souligne-t-elle. Par ailleurs, la sécurité fait partie de l'ordre du jour de nos réunions. Nous préconisons la formation et les solutions. De plus, nous créons un programme sur la santé et la sécurité psychologiques fondé sur les besoins indiqués par le personnel. »

« ...le plus important est que les employés retournent à la maison à la fin de la journée en toute sécurité, sains et satisfaits »



Selon Sheila Bayda, chef des ressources humaines d'Actionmarguerite, il est clair que « notre certification SAFE Work est la preuve de notre engagement envers le service et la compassion en action! Grâce à notre innovation, notre excellence et notre collaboration, les employés savent que nous les avons à cœur. » Être pionniers nécessite du courage pour s'aventurer dans un territoire inconnu afin d'explorer de nouvelles idées et façons de faire les choses. Il faut également une collaboration étroite au sein de notre organisation et avec nos partenaires externes. Sheila n'hésite pas à dire : « Nous sommes reconnaissants d'être la toute première organisation de soins de santé qui reçoit cette désignation et d'être capables de dire que la Manitoba Association for Safety in Healthcare (MASH) est un véritable partenaire dans les soins de santé sécuritaires. »



Cet événement phare fait-il une différence? Sarah croit que oui. Il y a eu moins de blessures musculo-squelettiques et elle crédite l'initiative de réchauffement avant les quarts de travail pour préparer de façon amusante les membres du personnel à faire face aux défis physiques liés à l'exécution de leurs tâches. « Nous pouvons nous attendre à ce que nos mesures de prévention nous qualifient pour une réduction de 15 pour cent sur notre prime d'assurances de la Commission des accidents du travail (WCB) lors de l'anniversaire d'un an de notre certification, avance-t-elle. Mais le plus important est que les employés retournent à la maison à la fin de la journée en toute sécurité, sains et satisfaits. La sécurité est la responsabilité de tous et nous y contribuons tous et toutes! »