



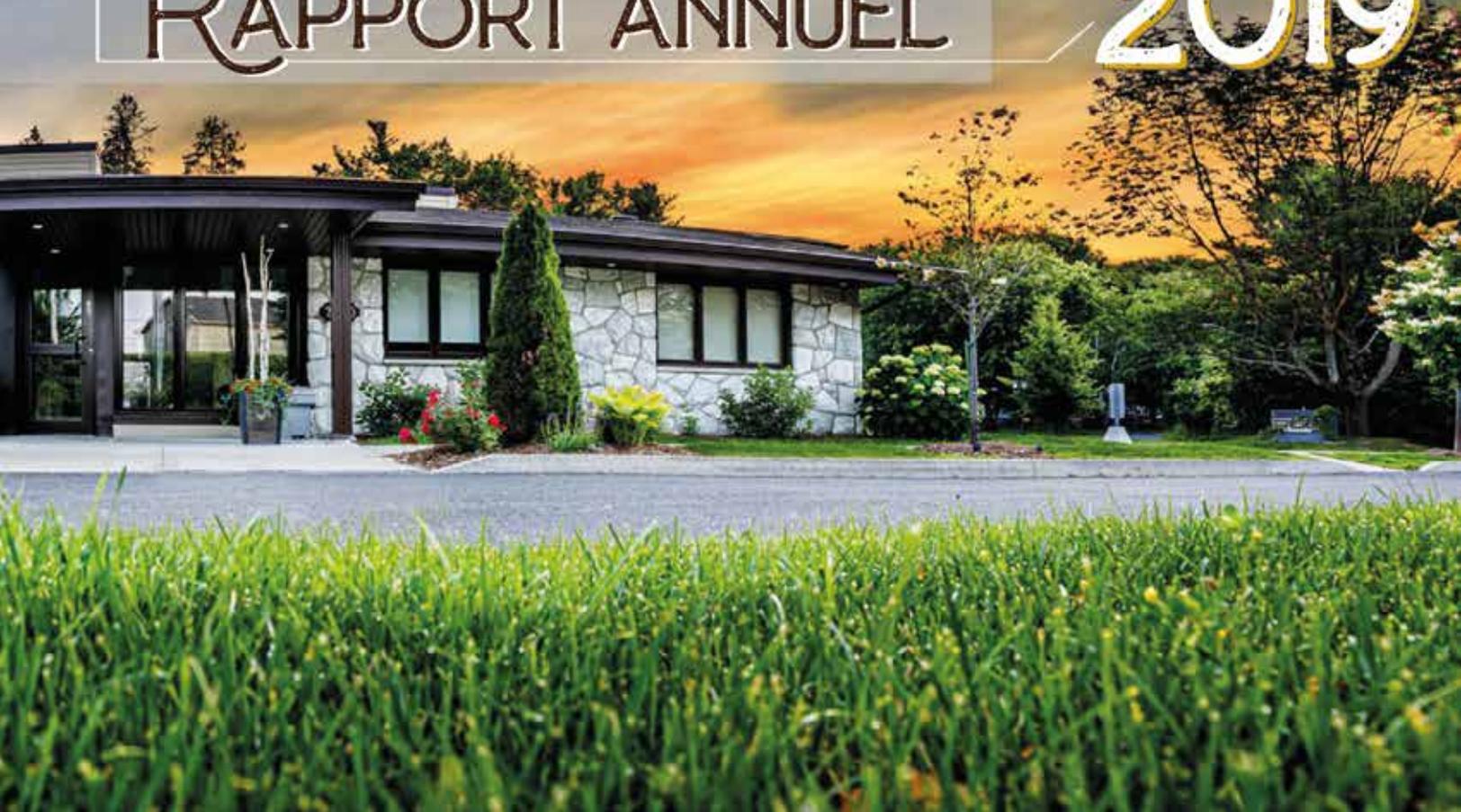
MAISON

René-Verrier

soins palliatifs & fin de vie

RAPPORT ANNUEL

2019



LES ORGANISMES RENÉ-VERRIER

Notre structure comprend trois organismes distincts qui sont tous des entités à part entière. Bien que ces trois organismes soient indépendants, ils sont directement reliés, puisqu'ils ont tous comme mission l'accompagnement des personnes en soins palliatifs et en fin de vie ainsi que le soutien à leurs proches aidants. La Fondation amasse les fonds nécessaires afin de combler le budget annuel de la Maison et des Services afin que tous les services aux patients et à leurs familles soient gratuits.

Les membres de notre grande équipe, que ce soit au niveau des conseils d'administration, des employé(e)s ou des bénévoles, peuvent aussi s'impliquer dans l'un ou l'autre des organismes. Par exemple, il n'est pas rare de voir des employé(e)s de la Maison ou des Services s'impliquer comme bénévoles dans des activités de financement de la Fondation.

C'est réellement tous ensemble que nous arrivons à faire une différence concrète pour le mieux-être des gens de chez nous.

Et nous en sommes tous très fiers...



TABLE DES MATIERES

3	Les Organismes René-Verrier
5	Notre Conseil d'administration
6-7	Philosophie, Mission et Valeurs
8	Notre Grande équipe
9	Une Maison qui a du chien
10	Le mot du Comité Médical et nos autres Comités
11	Le secteur du Soutien psychosocial
12-13	Le mot de la Directrice des soins et ses statistiques
14-15	Le mot de la Coordinatrice bénévoles et ses statistiques
16-17	Le mot du Chef et ses statistiques
18-19	La Satisfaction de notre Clientèle
20-21	Nos Résultats financiers
22-23	Le mot de la fin

NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION

MEMBRES FONDATEURS

UTILISATEURS - TRICES
DE NOS SERVICES

MEMBRES DE LA COMMUNAUTE

PRÉSIDENTE

- Elizabeth Verrier
Comptable agréée et enseignante retraitée

VICE-PRÉSIDENTE

- Sylvie Bérubé
Conseillère en placements

TRESORIER

- Eric Verrier
Président entreprise privée

SECRETARE

- Annie Durocher
Notaire

MEMBRES C.A. DES AUTRES ORGANISMES RENÉ-VERRIER

- Louis-Philippe Baril
Président entreprise privée
- Martin Dionne
Président entreprise privée

ADMINISTRATEURS / TRICES

- Dr. Gauthier Bastin
Coordonnateur des soins palliatifs,
Hôpital Ste-Croix et médecin de famille
- Julie Hébert
Administratrice de société
- Eric Lamoureux
Président entreprise privée
- Pascal Pelletier
Président entreprise privée
- Mickael Setlakwe
Président entreprise privée
- Geneviève Verrier
Administratrice de société

compétence
bienveillance
confidentialité
éthique
liberté
dignité
autonomie
implication
psychogénéalogie
valeurs
respect
responsabilité
protection
accompagnement
être
bien
justesse
confiance
objectif

Notre PHILOSOPHIE repose sur des valeurs profondément humaines et respectueuses de la personne. Le choix et la volonté du patient demeurent nos principales priorités alors que notre rôle consiste à lui offrir des soins professionnels et personnalisés afin de l'accompagner dans cette étape ultime qu'est la mort. En ce sens, nous accueillons la mort comme un processus où sérénité, calme, paix et amour doivent primer en tout temps.

La Maison René-Verrier est un organisme à but non lucratif dont la MISSION est d'accueillir les personnes en fin de vie en leur dispensant des soins palliatifs et des soins de fin de vie avec une approche multidisciplinaire qui vise le soulagement de la souffrance physique et psychologique en respect des croyances et des besoins du patient. Notre mission s'étend également auprès des proches de la personne en fin de vie, afin de les accompagner dans leur processus de deuil. Le tout, en favorisant une accessibilité pour tous, dans une ouverture motivée par le respect d'autrui, sans jugement de valeur et dans un environnement familial, marqué par l'amour et la sérénité.



Nos valeurs sont la prémisse de notre action envers nos patients et leurs familles. Ce sont les bases sur lesquelles toute notre équipe de professionnels et de bénévoles s'appuie dans leurs actions quotidiennes.

L'AMOUR ET LE RESPECT DE TOUS

En se respectant d'abord soi-même, nous pouvons accueillir l'autre tel qu'il est malgré nos différences. Il faut également lui porter un regard d'amour en prenant le temps pour voir son côté positif, tout en restant motivés par notre mission envers nos patients et leurs familles.

L'ECOUTE ET L'ENTRAIDE

En accordant le temps nécessaire à l'autre afin qu'il se sente important. Essayer de ressentir son besoin, respecter son rythme et valider que toute l'équipe qui l'entoure le fasse avec plaisir en lui accordant une présence autant physique que morale afin que s'incarnent nos valeurs envers tous et chacun.

L'EMPATHIE ET LA SOLLICITUDE

En se mettant à la place de l'autre, sans jugement, afin de comprendre les besoins et les émotions de l'autre et en s'impliquant auprès des gens qui nous entourent avec des petits gestes d'affection, parfois aussi simples qu'un sourire!

Ces valeurs sont accompagnées d'une conscience professionnelle aigüe dans toutes les interventions auprès du patient et de sa famille.

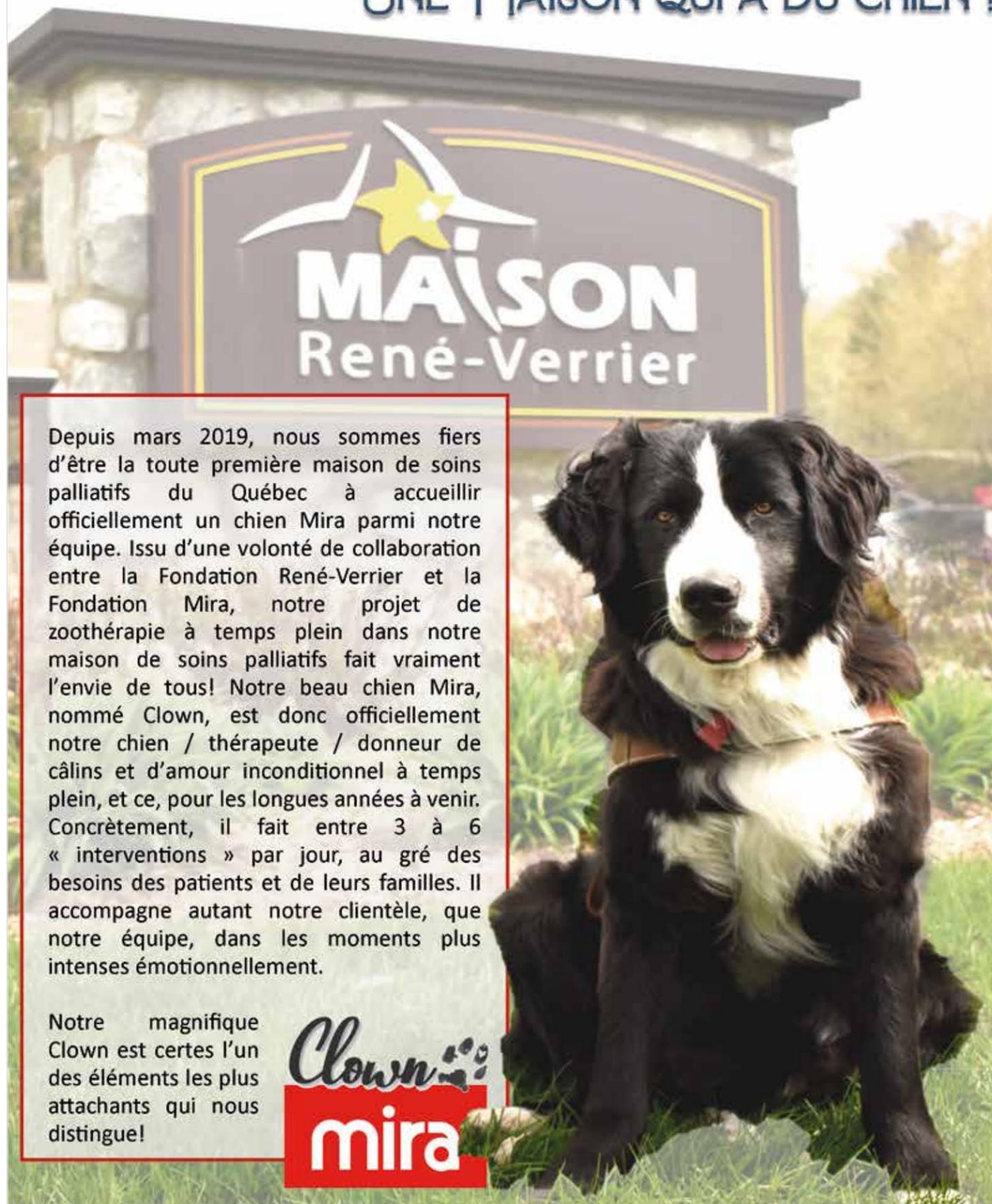
NOTRE GRANDE ÉQUIPE

Une équipe, c'est d'abord et avant tout un groupe de gens, solidaires les uns des autres, menés par une passion commune. Soutenus par ceux que nous appelons nos Chefs de secteur, plusieurs dizaines de personnes travaillent, à temps plein ou partiel à la Maison René-Verrier, pour former la belle équipe que nous sommes. Notre grande équipe de la Maison René-Verrier est composée de :

- ◇ 1 responsable de l'entretien (Nathalie) et 2 préposées à l'entretien à temps régulier (Sophie et Marie-Ève)
- ◇ 1 chef cuisinier (Hugo) et 2 cuisinières à temps régulier (Nathalie et Thérèse)
- ◇ 7 médecins de soins palliatifs qui se partagent la couverture médicale (Mylène, Mélanie, Gauthier, Anne-Marie, Geneviève, Annie-Marie et Sylvia)
- ◇ 9 infirmières dont 6 à temps régulier (Maryse, Pier-Anne, Ariane, Annie-Pier, Lynda, Véronique, Josée, Anouk et Julie)
- ◇ 9 infirmier(ère)s-auxiliaires dont 6 à temps régulier (Julie, Mario, Émilie, Marie-Josée, Nancy, Patricia, Lucie, Cinthia et Maryse)
- ◇ 6 préposées aux bénéficiaires dont 3 à temps régulier (Danielle (partie à la retraite), Louise, Diane, Josée, Edith, Chantal et Nancy)
- ◇ 2 psychothérapeutes + 2 thérapeutes en relation d'aide dont 1 à temps régulier (Manon, Yves, Sylvie et France)
- ◇ 1 coordonnatrice des bénévoles (Nathalie)
- ◇ 1 directrice des soins (Sophie)
- ◇ 1 adjointe à la direction générale et à la comptabilité (Marie-Claude)
- ◇ 1 directrice générale (Marie-Julie)

À tout ce beau monde s'ajoutent, nos collègues des Services et de la Fondation René-Verrier, Annie, Julie, Megan, Danielle, Marie-Claude et France. (N.B. Julie, Marie-Claude et France nous ont quittés pour aller relever d'autres défis en cours d'année).

UNE MAISON QUI A DU CHIEN !



Depuis mars 2019, nous sommes fiers d'être la toute première maison de soins palliatifs du Québec à accueillir officiellement un chien Mira parmi notre équipe. Issu d'une volonté de collaboration entre la Fondation René-Verrier et la Fondation Mira, notre projet de zoothérapie à temps plein dans notre maison de soins palliatifs fait vraiment l'envie de tous! Notre beau chien Mira, nommé Clown, est donc officiellement notre chien / thérapeute / donneur de câlins et d'amour inconditionnel à temps plein, et ce, pour les longues années à venir. Concrètement, il fait entre 3 à 6 « interventions » par jour, au gré des besoins des patients et de leurs familles. Il accompagne autant notre clientèle, que notre équipe, dans les moments plus intenses émotionnellement.

Notre magnifique Clown est certes l'un des éléments les plus attachants qui nous distinguent!

Clown
mira



LE MOT DU COMITÉ MÉDICAL

DR. GAUTHIER BASTIN, DRE MYLENE GAGNON ET DRE MELANIE DIONNE

Soigner les gens en fin de vie est une expérience humaine intense et cela nous permet d'adoucir les souffrances du corps, de l'esprit et des familles.

Faire partie d'une équipe aussi dévouée et impliquée est pour nous un privilège important.

Le comité médical, tout comme les autres médecins qui œuvrent à la Maison René-Verrier, est soucieux que les soins offerts ici soient les meilleurs possibles et les mieux adaptés aux besoins des personnes confrontées à cette étape ultime.

NOS AUTRES COMITES

COMITE DE SOINS

(QUALITE DES SOINS)

3 FOIS PAR ANNEE

Sophie Laliberté DSI

Infirmières Pierre-Anne Leclerc, Arianne Banville,

Lynda Desmarais, Véronique Douillard, Annie-Pier Bouchard

Infirmier(ère)s auxiliaires Marie-Josée Blanchette, Émilie Paradis,

Nancy Maillette

COMITE DES ETOILES

(RECONNAISSANCE)

6 FOIS PAR ANNEE

Nathalie Laporte coordo des bénévoles

Marie-Claude Caya comptable adjointe à la direction

Annie Guillemette SRV, Sophie Laliberté DSI,

Manon Drolet thérapeute

COMITE IMMO

Eric Verrier C.A., Martin Dionne C.A.

Marie-Julie Tschember DG

COMITE RD

Martin Dionne C.A. Louis-Phillpe Baril C.A.

Geneviève Verrier C.A. Marie-Julie Tschember DG

LE SECTEUR DU SOUTIEN PSYCHOSOCIAL

Rencontres avec nos
professionnels en soins psychologiques

Patient	Famille	Employé(e)	Suivi deuil	Groupes ventilation avec bénévoles	rencontre avec famille	Café deuil	Groupes deuil
219	121	46	47	3	31	17	



MANON DROLET, THERAPEUTE EN RELATION D'AIDE

L'année 2019 est déjà derrière nous. Pour ma part, une année bien remplie à la MRV au cours de laquelle j'ai observé le dépassement personnel, non seulement de notre équipe mais surtout de tous les gens (patients, familles, groupes) que j'ai aidés à cheminer. J'ai été très étonnée devant l'ouverture d'esprit des gens faisant face aux multiples étapes du deuil. Parmi les rencontres les plus marquantes, un groupe de 6 personnes de 75 ans et plus vivant pour la toute première fois l'expérience d'un groupe d'entraide. Quelle détermination à prendre soin de soi et à prendre soin de ses relations interpersonnelles.

Un autre groupe composé majoritairement d'hommes. Wow! Un groupe pour lequel j'ai eu beaucoup d'admiration devant leur volonté à se surpasser eux-mêmes en étant face à l'émotion la plus fragile, la peur. C'est bien la preuve que de plus en plus d'hommes se donnent le droit de prendre soin d'eux !

Le deuil et les pertes ne sont aucunement banals dans la vie d'un être humain. Le patient en fin de vie est face, jour après jour, à beaucoup de deuils de sa vie. De ses propres pertes et toutes les relations qui s'y attachent. Les familles vivent parallèlement les mêmes choses face à l'être aimé.

Cette année, j'ai également accompagné des enfants dans leur cheminement face au deuil avec une formation spécifique pour eux, nommée « Le deuil ça se répare ». L'un d'eux m'a d'ailleurs offert un beau cadeau avec un remerciement spécial.

merci manon ta
aide vivre
mes sentiments

LE MOT DE LA DIRECTRICE DES SOINS & SES STATISTIQUES



L'année 2019 fut une autre belle année au cours de laquelle nous avons eu le privilège d'accompagner 132 patients et leurs familles dans cette étape ultime qu'est la fin de vie. Chaque patient rencontré est pour nous une occasion d'apprendre au niveau professionnel mais également une occasion de grandir au niveau personnel. Chaque patient a son histoire et ses valeurs pour lesquelles nous avons le plus grand des respects. Chaque rencontre apporte des leçons de vie incroyables qui font de nous de meilleurs intervenants, de meilleures personnes.

Le 12 janvier dernier, la Maison René-Verrier a célébré son 5e anniversaire. Depuis maintenant 5 ans, notre objectif est d'offrir des soins de qualité dont l'ultime priorité reste le confort. Nos réflexions et nos décisions ont toutes ce but commun. C'est pour cette raison que l'interdisciplinarité est omniprésente à la Maison René-Verrier. Chaque intervenant a, par son expertise et par sa relation avec le patient, des informations à partager afin d'améliorer le bien-être du patient. Il y a des rencontres hebdomadaires formelles, composées de différents membres de l'équipe, et il y a également les informations partagées de façon informelle, en toute confidentialité, afin de trouver des façons d'améliorer davantage la qualité de vie du patient.

Parallèlement, nous avons un comité médical qui est composé de 3 médecins, de la directrice générale et de la directrice des soins. Nous nous réunissons 3 à 4 fois par année. Ce comité permet d'uniformiser les pratiques et d'assurer une bonne communication des différents intervenants qui gravitent autour du bien-être du patient.

La formation aussi est un volet important à la Maison René-Verrier qui est tributaire de la qualité des soins. Plusieurs formations dédiées à l'équipe des soins composée de bénévoles aux soins, préposées aux bénéficiaires, infirmières auxiliaires et infirmières. Elles sont offertes notamment par le CIUSSS et la Maison Michel Sarrazin qui détiennent tous deux une expertise en soins palliatifs reconnue et avec lesquels nous entretenons une belle collaboration. Ils demeurent disponibles pour mettre nos connaissances à jour et ainsi assurer que nos pratiques demeurent actuelles et exemplaires.

Merci à tous les membres de l'équipe aux soins ainsi qu'à l'entretien et au soutien. Merci de votre grande passion pour votre métier.

SOPHIE LALIBERTE
DIRECTRICE DES SOINS



LE MOT DE LA COORDONNATRICE DES BÉNÉVOLES ET SES STATISTIQUES

Nos bénévoles, une ressource inestimable pour la Maison René-Verrier! C'est tellement réconfortant de constater que l'altruisme est toujours une valeur présente dans notre communauté. C'est un honneur pour moi de travailler avec ces gens de cœur qui ont envie de faire une différence dans la vie des gens en soins palliatifs et en fin de vie.

Nous sommes à l'ère du changement dans le monde du bénévolat. En effet, nous assistons au développement d'une nouvelle génération de bénévoles. Les bénévoles d'aujourd'hui ont l'embaras du choix. Certes, ils veulent donner du temps pour une cause qui leur tient à cœur, mais ils veulent maximiser ce temps dans un endroit où ils seront utiles et où ils pourront s'épanouir pleinement!

C'est pourquoi il faut personnaliser ce que nous offrons et être

à l'écoute des besoins et des intérêts de nos bénévoles. C'est là toute la richesse de cette nouvelle façon de voir le bénévolat. En personnalisant celui-ci, nous allons chercher l'expérience, les compétences de chacun et les mettons à profit dans notre organisation. Quoi de mieux pour offrir un service de qualité!

Nous pouvons être fiers à la Maison René-Verrier (ainsi que dans les Organismes René-Verrier) de notre équipe de bénévoles. Des gens dévoués, qui ont à cœur le travail bien fait. Merci à tous nos bénévoles qui nous ont choisis et qui nous permettent de mener à bien notre mission année après année.

Entrevues réalisées: 34
Formations complétées: 11
Formations en cours: 15
Désistements ou sans retour: 10



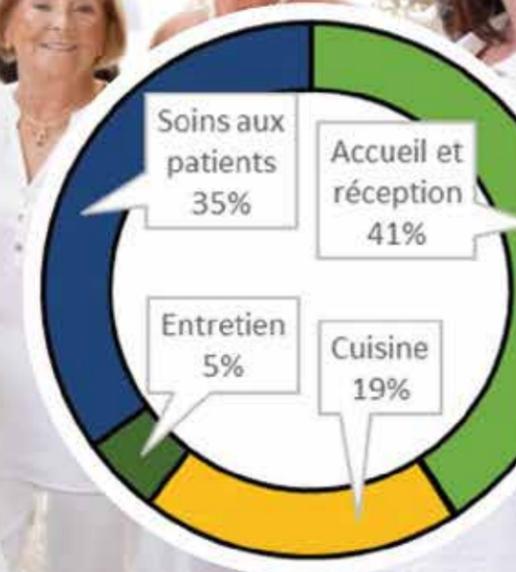
NATHALIE LAPORTE
COORDONNATRICE BENEVOLES

109 BENEVOLES ACTIFS

10 920 heures de bénévolat dans les différents secteurs
(valeur de plus de 136K\$ au salaire minimum)

49 nouvelles personnes ont soumis leur candidature pour être bénévole

Femmes: 94
Hommes : 15
Âge moyen : 63 ans



Répartition des heures de bénévolat par secteur

TROIS DE NOS EMPLOYE(E)S SONT ENTOURE(E)S DE BENEVOLES LORS DE NOTRE DIVINE SOIREE BLANCHE 2019

LE MOT DU CHEF ET SES STATISTIQUES

La secteur de la cuisine est comparable à une petite ruche d'abeilles. Un secteur où le temps passe à toute vitesse et où les tâches diverses défilent l'une après l'autre. Préparation et service des repas, préparation des repas pour groupes et familles désirant se réunir, organisation et préparation des repas pour les événements au cours de l'année, services de traiteur divers, préparation des galettes et muffins offerts en oncologie à l'hôpital, produits et repas MRV à emporter, jardin à entretenir et à récolter, entretien et respect des normes d'hygiène et salubrité, etc. C'est un endroit où il est important de savoir s'arrêter et de prendre le temps de discuter avec nos clients et surtout nos patients qui cherchent un peu de réconfort.

L'alimentation est un sujet bien important pour nos patients ainsi que leurs familles! À leur arrivée, nous prenons le temps de rencontrer chacun d'eux afin d'établir leurs besoins, leurs petites habitudes et préférences alimentaires dans le but de les satisfaire. Souvent leurs petits plaisirs tournent autour des sucreries (tarte au sucre, sucre à la crème, caramel maison). Certains se laissent gâter davantage et demandent des fruits de mer et des steaks. Tout est possible pour nos patients à la cuisine et il ne leur suffit que de demander!

Cette année nous avons servi un total de 9947 repas, dont 6260 repas aux patients. Ceci n'inclut pas toutes les petites fringales entre les repas. Une super équipe de bénévoles et d'employées se relaie afin d'offrir un service de qualité à nos visiteurs. Ce sont une douzaine de bénévoles, faisant 4h/ semaine en moyenne qui s'alternent. Au total 1 938 d'heures de bénévolat ont été réalisées. Deux employées viennent combler cette équipe, nous permettant d'offrir un service de qualité, 7 jours/semaine.

Grâce à notre menu d'inspiration, tous les employé(e)s et bénévoles peuvent suggérer un met afin de le mettre au menu, car celui-ci n'est pas cyclique! Il est adapté en fonction des patients que nous avons, en fonction des saisons et de nos envies.

Notre grand jardin nous permet aussi de récolter des fruits, légumes et fines herbes durant la période estivale. Mais le plus important de cet espace, c'est le rapport à la vie, très important pour nos patients! Ceux-ci peuvent s'y promener à pied, dans leur fauteuil ou même dans leur lit afin d'y cueillir, sentir et goûter les tomates fraîches et sentir les parfums des fines herbes multiples.

De plus, tout au long de l'année, plusieurs donateurs nous proposent différents produits afin d'offrir des aliments de qualité à nos patients; sirop d'érable, plants de fleurs et légumes et récoltes de fruits et légumes nous sont proposés afin de garnir les assiettes de nos patients. Lors de notre épluchette de blé d'inde annuelle, plusieurs commerçants nous proposent également leurs produits afin de remercier nos généreux bénévoles avec ce grand festin à la bonne franquette.

Vous voyez, tous ces petits gestes et attentions font que notre cuisine est comme une ruche d'abeilles, un endroit où une ambiance et une énergie chaleureuses englobent tous nos gestes du quotidien. C'est vraiment une vraie grande cuisine maison que tout le monde aime et dont nous sommes très fiers!

18 780 Visites de familles ou amis
de nos patients durant l'année

9 947 repas servis

dont 6 260
uniquement pour nos patients

Cette année, nous avons offert un certificat-mérite à l'un de nos patients attestant qu'il était notre plus grand mangeur de pain doré de toute l'histoire de notre maison!

Il mangeait 3 tranches de pains dorés, avec du sirop d'érable, tous les matins, pendant tout son séjour avec nous qui a duré 3 mois!

HUGO LEMAY-SIMONEAU, CHEF

LA SATISFACTION DE NOTRE CLIENTÈLE

Cette année, le taux de réponse à notre sondage de satisfaction a été légèrement à la baisse avec un taux de 22.7% puisque une trentaine de sondage nous sont revenu sur les 132 distribués. Nous constatons toutefois avec fierté que la qualité de nos soins et services atteint toujours une note presque parfaite. À ces sondages « officiels » s'ajoutent également les nombreux témoignages et commentaires que nous recevons à travers les médias sociaux, les lettres ouvertes dans le journal ou encore dans les centaines de cartes de remerciements qui sont toujours extrêmement positifs.

Voici d'ailleurs une lettre reçue, en guise de témoignage, qui reflète bien les messages de reconnaissance que nous recevons quotidiennement.

Dimanche 27 Septembre 2019

Vous savez, j'étais souvent entendue dire "La Maison René Verrier" est extraordinaire, je le pensais mais...
 C'est TELLEMENT vrai. Il faut y faire un séjour pour comprendre à quel point vous êtes des gens de CŒUR. Je parle ici de toutes les personnes impliquées de près ou de loins à la Maison.

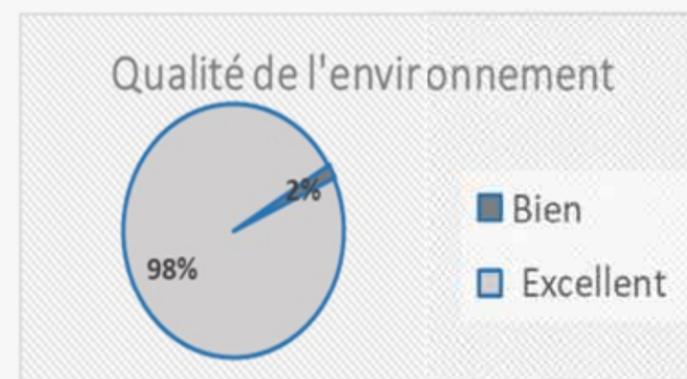
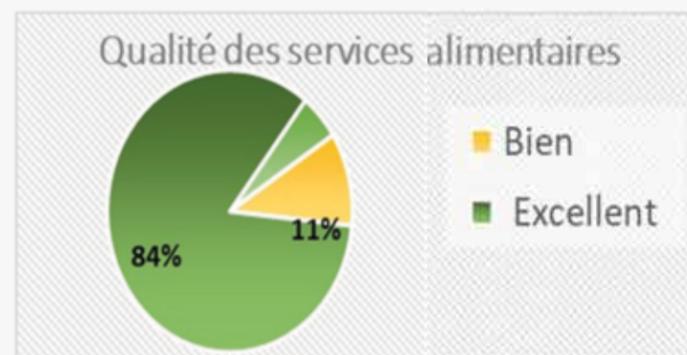
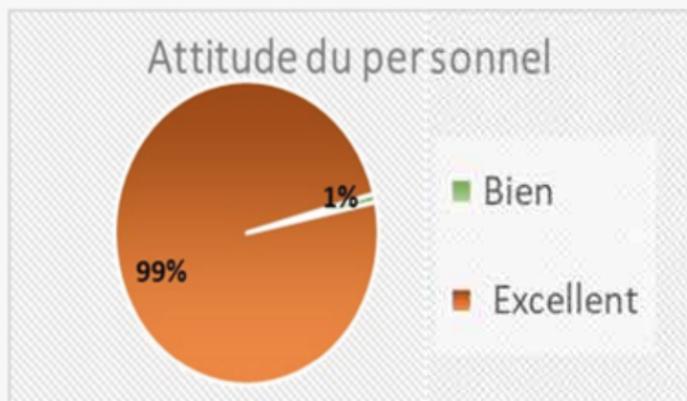
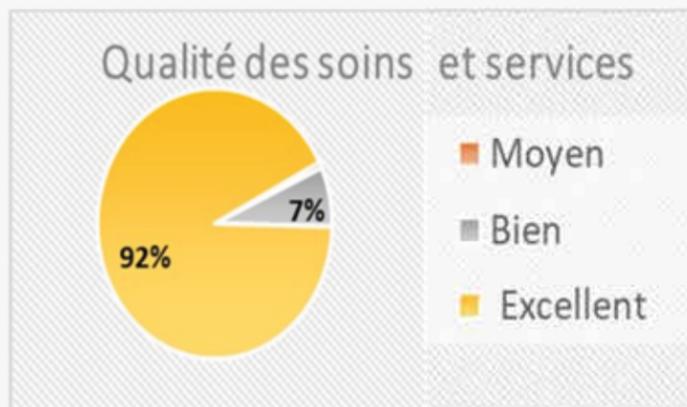
Vous avez été notre espoir, notre sécurité, notre havre de paix pour ma mère et moi. Ah! j'oublierai Claron qui a fait briller les yeux de ma mère et lui a redonné le goût de vivre à plusieurs reprises.

Je suis vraiment reconnaissante de vous avoir eu sur ma route.
 MILES MERCI.

Il était important pour moi de venir parler mon don directement à la Maison.
 J'aurais aimé l'apporter avant mais j'en étais incapable.
 Perdre ma mère a été très difficile et c'est encore difficile aujourd'hui.

Mais aujourd'hui, j'avance dans mon cheminement et ça me fait vraiment plaisir d'être capable de franchir cette porte et de retrouver une certaine sérénité.

Opia Joubert



Nos Résultats Financiers

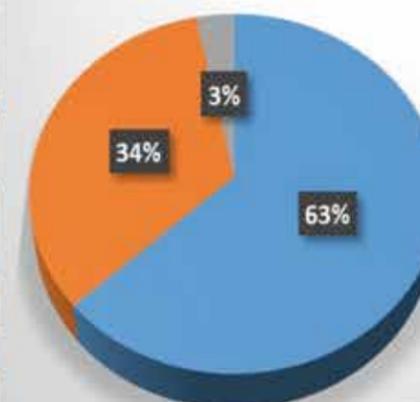
L'opération annuelle de notre maison de soins palliatifs et de fin de vie s'élève à un peu plus de **1.2 millions de dollars annuellement** (en excluant les amortissements).

Plus de 83% du budget est directement alloué aux soins infirmiers et autres services gratuits pour le bien-être et la sécurité de nos patients et leurs familles (toujours en excluant les amortissements).

Près de 1M\$ est ainsi dépensé annuellement afin d'offrir gratuitement tous nos services professionnels de soins infirmiers et soins psychologiques, tous les repas gratuits pour les patients et l'hébergement gratuit pour patients et leurs familles. Le tout, dans un magnifique environnement, sécuritaire et répondant de façon optimum aux normes gouvernementales pour ce type de bâtiment.

Afin de garantir la gratuité de tous nos services, la Fondation René-Verrier a donc injecté plus de 400 000\$ pour combler le manque à gagner de la Maison.

Revenus = 1 218 113 \$

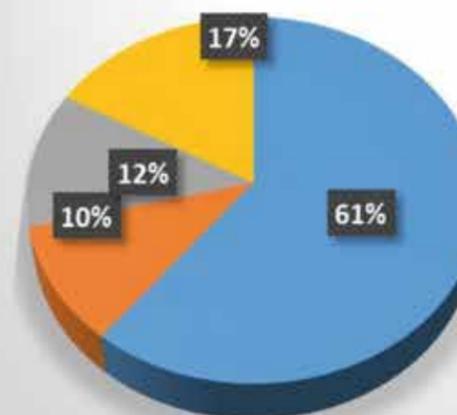


■ Subvention CIUSSS	769 244 \$
■ Don de la Fondation RV	408 367\$
■ Contributions repas des visiteurs	40 502 \$
■ Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations corporelles	173 584\$

Plus de **400 000 \$** sont fournis par la Fondation René-Verrier à travers les dons recueillis et les activités de financement

63% des revenus proviennent de la subvention ministérielle alors que 83% des dépenses sont en lien direct avec les soins, le bien-être et la sécurité de nos patients et leurs familles

Dépenses = 1 210 482 \$



■ Soins aux patients	734 602 \$
■ Cuisine	126 852 \$
■ Entretien et bâtisse	146 436\$
■ Administration	202 592 \$
■ Amortissement des immobilisations corporelles	180 275 \$

83%



MAISON RENE-VERRIER
2200 BOUL. ALLARD, DRUMMONDVILLE
WWW.FONDATIONRENEVERRIER.COM 819.477.3044