

Au Diapason

PARCE QU'ON AIME LA VIE JUSQU'À LA FIN

Rapport annuel 2018 / 2019



Table des MATIÈRES

3 10 ans de soutien et de générosité pour La Fondation Au Diapason!

LA FONDATION



- 4 Mot de La Fondation Au Diapason et conseil d'administration
- 5 10^e anniversaire de La Fondation et inauguration du Parc commémoratif
- 6 Activités de financement 2018-2019
- 8 Événements de tierces parties
- 9 La Fondation en chiffres

L'ÉQUIPE D'ACCOMPAGNEMENT



- 10 Mot de L'Équipe d'accompagnement Au Diapason
- 11 Mission de L'Équipe d'accompagnement et conseil d'administration
- 12 L'année 2018-2019 de L'Équipe d'accompagnement
- 14 Activités de reconnaissance, formations et représentations
- 15 Services offerts
- 16 L'Équipe d'accompagnement en chiffres

LA MAISON



- 18 Mots de La Maison Au Diapason
- 19 Mission, valeurs de La Maison Au Diapason et conseil d'administration
- 20 L'année 2018-2019 de La Maison
- 21 Personnel / Soins et services de La Maison
- 22 La Maison en chiffres
- 24 Services alimentaires / Travaux et équipements
- 25 Principales sources de revenus et coûts de fonctionnement
- 26 Sédation palliative / Évaluation de la satisfaction de la clientèle
- 27 Traitement des différends
- 28 Incidents et accidents
- 29 Mesures de prévention
- 30 Activités d'amélioration continue
- 31 Formation continue

10 ans de soutien et de générosité pour La Fondation Au Diapason!

C'est avec fierté que nous vous présentons le rapport annuel des trois corporations du Diapason. L'année 2018-2019 de La Maison, de L'Équipe d'accompagnement et de La Fondation Au Diapason fut bien remplie comme vous pourrez le constater à la lecture de ce rapport.

L'année 2018-2019 marque les 10 ans de La Fondation Au Diapason ainsi que la réalisation de nombreux projets d'envergure. Parmi ceux-ci, nous comptons la construction d'un joli parc commémoratif permettant aux familles et aux proches des personnes décédées à La Maison Au Diapason de s'y recueillir en toute sérénité. Nous avons également procédé à l'installation d'une plate-forme élévatrice, à la mise à jour des équipements informatiques ainsi qu'à l'ajout d'un nouveau système de téléphonie et d'un système d'appel d'urgence pour les patients. Finalement, nous avons élaboré un programme de maintenance préventive et conçu des formations spécialisées pour lesquelles nous avons obtenu une accréditation.

Afin de continuer sur cet élan, La Fondation Au Diapason a fait le lancement de sa campagne majeure sous le thème « Je marche pour le million » qui vise à amasser un million par année sur deux ans. Le montant récolté nous permettra de développer de nouveaux services pour les populations de la Haute-Yamaska et de Brome-Missisquoi, de créer un centre de formation et de recherche, d'agrandir la salle à manger de La Maison pour le confort de nos patients et leur famille ainsi que d'acheter des fournitures spécialisées.

Nous tenons à souligner que plus de 1000 personnes en fin de vie ont vécu leurs derniers moments à La Maison Au Diapason depuis son ouverture en 2010. Celles-ci ont été accueillies gratuitement en compagnie de leur famille et ont reçu des soins palliatifs de qualité et un accompagnement psychologique et spirituel dans le respect, la compassion et la dignité. De plus, au-delà de 5 000 accompagnements ont été réalisés dans la dernière année auprès de résidents des 32 municipalités desservies, soit à domicile, à l'hôpital Brome-Missisquoi-Perkins, à l'hôpital de Granby ou à La Maison Au Diapason. Nous désirons d'ailleurs remercier du fond du cœur les nombreux donateurs qui choisissent de soutenir le Diapason et qui font preuve d'une générosité sans borne pour nous permettre de poursuivre notre mission.

Nous souhaitons aussi remercier sincèrement les médecins, le personnel aux soins, le personnel administratif et de soutien, les bénévoles et les membres des conseils d'administration pour leur travail exemplaire et leur implication exceptionnelle.

Avec une telle équipe, nous saurons relever les défis qui se présenteront en 2019-2020!



Luc Harbec

Luc Harbec
Président
La Fondation Au Diapason



Christian Beauchesne

Dr Christian Beauchesne
Président
L'Équipe d'accompagnement
et La Maison Au Diapason



Marie-Josée Filteau

Marie-Josée Filteau
Directrice générale
Au Diapason



C'est avec grand plaisir et beaucoup d'enthousiasme que j'occupe le poste de directrice des événements et dons depuis janvier 2019. Dès mon arrivée, j'ai eu la chance de m'impliquer dans les derniers préparatifs de l'activité de financement la plus importante pour La Fondation Au Diapason : La Marche/La Course. J'ai tout de suite pu constater l'incroyable contribution des membres de la communauté à cet événement, mais aussi leur profond attachement envers la cause des soins palliatifs de leur région. J'ai très hâte de continuer à bâtir de solides relations avec les individus, les entreprises et les bénévoles qui soutiennent avec cœur et passion le Diapason!

Je vous promets donc de mettre à profit mes 15 années d'expérience dans le domaine afin de faire de la campagne de financement en cours, et des différentes activités de La Fondation qui en font partie, un immense succès!

Au plaisir de célébrer la vie avec vous dans l'élaboration de plusieurs nouveaux projets au cours de la prochaine année!

Monique Bibiane Sergerie
Directrice événements et dons
La Fondation Au Diapason

Conseil d'ADMINISTRATION de La Fondation

Luc Harbec	Président
Josée Falcon	Vice-présidente
Paul Bédard	Trésorier
Douglas Johnston	Secrétaire
Dr Christian Beauchesne	Administrateur
Émilie Bessette	Administratrice
Louise Delorme Kelly	Administratrice
Denise Gagné	Administratrice
Marius Houde	Administrateur
Stéphane Lapointe	Administrateur
Danielle Picard	Administratrice
Jean-Claude Tremblay	Administrateur

10^e ANNIVERSAIRE de La Fondation et inauguration du Parc commémoratif

Quelque 300 dignitaires, membres des conseils d'administration du Diapason, donateurs, partenaires, employés, bénévoles, familles et amis se sont réunis le samedi 18 août 2018 pour l'inauguration du Parc commémoratif, la cérémonie commémorative et le lancement de la campagne majeure de financement de La Fondation Au Diapason.

« Il y a déjà 10 ans que La Fondation a été créée, alors que la construction de La Maison Au Diapason était sur le point de commencer. Depuis, plus de 1 000 patients et leur famille ont pu bénéficier gratuitement de cet environnement paisible, souligne M. Luc Harbec, président de La Fondation Au Diapason. Ceci notamment grâce à La Fondation qui finance près de 60 % des soins et des services offerts. Nous devons ainsi poursuivre nos efforts collectifs afin d'assurer la pérennité des activités de La Maison et de L'Équipe d'accompagnement de même que pour développer de nouveaux services qui répondent aux besoins de la population. »

Lors des célébrations de son 10^e anniversaire, La Fondation Au Diapason a procédé au lancement de sa campagne majeure de financement « Je marche pour le million » ayant pour objectif de récolter deux millions de dollars en deux ans.

Il existe un million de possibilités pour les entreprises et les citoyens de Brome-Missisquoi et de la Haute-Yamaska de contribuer à cette campagne majeure. Que ce soit en participant à La Marche/La Course, en organisant une activité de financement ou en prenant part à celle tenue par un membre de la famille, un ami, un voisin ou un collègue, toute implication fait une réelle différence pour les patients en fin de vie et leur famille.

La Maison Au Diapason a également profité de l'occasion pour aménager le Parc commémoratif afin que les familles et les proches des personnes qui ont été accueillies à La Maison puissent s'y recueillir en toute sérénité. « Nous souhaitons aménager un espace représentatif entièrement dédié à la mémoire des patients décédés à La Maison, indique Dr Christian Beauchesne, président de La Maison Au Diapason et de L'Équipe d'accompagnement Au Diapason. Nous remercions chaleureusement le donateur anonyme grâce auquel le projet a pu être réalisé. Je suis persuadé que les familles apprécieront ce lieu de paix. »

À l'intérieur de ce parc est érigé un arbre en acier inoxydable, une œuvre de l'artiste et sculpteur Mathieu Isabelle. Avec l'autorisation des familles, les noms des personnes décédées à La Maison depuis son ouverture sont gravés sur les feuilles de ce magnifique arbre.



Activités de FINANCEMENT 2018-2019

LA MARCHE LA COURSE

La 9^e édition de La Marche/La Course a eu lieu le dimanche 6 mai 2018. La Fondation Au Diapason a pu compter sur le soutien d'un porte-parole passionné, monsieur Richard Turcotte, animateur, acteur, metteur en scène, auteur et compositeur bien connu des Québécois. Les gens voulant honorer la mémoire d'un être cher ont récolté des dons pour la cause et sont venus marcher et courir en équipe ou individuellement. Merci à nos animateurs bénévoles : Julie Marcoux et Michel Labbé.

Comité organisateur : Marie-Pièrre D'Auteuil, Marie-Josée Filteau, Denise Gagné, Luc Harbec, Evelyn Landry et Normand Savoie.



294 747 \$ amassés
Plus de 600 participants
100 bénévoles et 593 heures de bénévolat

Tournoi de golf

Le mardi 28 août 2018 avait lieu la 14^e édition du Tournoi de golf de La Maison Au Diapason au Club de golf de Cowansville et au Golf Château-Bromont. La Fondation Au Diapason est toujours aussi fière de pouvoir compter sur Groupe JFS, gestionnaires de portefeuille de Valeurs mobilières Desjardins, fidèle partenaire présentateur de l'événement année après année. La présidence d'honneur, quant à elle, a été assurée par M. Stéphane Lapointe, vice-président et conseiller en placement au Groupe JFS, Valeurs mobilières Desjardins.

Comité organisateur : Andrée Couture, Marie-Pièrre D'Auteuil, Marie-Josée Filteau, Luc Harbec, Marius Houde, Douglas Johnston, Evelyn Landry, Stéphane Lapointe, Jean-Philippe Marziali.



162 014 \$ amassés
Plus de 200 participants
35 bénévoles et 242 heures de bénévolat

Le jeudi 1^{er} novembre 2018 à l'Auberge Château-Bromont se tenait la 10^e édition de la Dégustation de Prestige – Vins & Cie sous le thème « Tour de monde et les fromages du Québec » en présence de gens d'affaires passionnés de vins qui se sont rassemblés pour la cause des soins palliatifs de leur région. Merci au réputé sommelier Alain Bélanger qui a su intéresser son auditoire en leur faisant déguster 7 vins haut de gamme et au chef Pierre Johnston du Traiteur Le Canard Sauté pour les délicieuses bouchées.



Comité organisateur : Mathieu Baker, Alain Côté, André Deneault, Caroline Dénomée, Luc Harbec, Evelyn Landry, Marie-Josée Filteau, Robin St-Gelais, Nathalie Veilleux, Jacques Yelle.

51 473 \$ amassés
140 participants
12 bénévoles et 70 heures de bénévolat

La 18^e campagne de poinsettias s'est déroulée du 1^{er} octobre au 29 novembre 2018. Les différents points de vente étaient La Maison Au Diapason, Les Galeries de Granby, la Caisse Desjardins de Brome-Missisquoi à Cowansville et le Salon funéraire Désourdy de Cowansville. Précédant la période des fêtes, cette campagne permet aux gens de donner à La Fondation Au Diapason tout en recevant de magnifiques poinsettias rouges ou blancs pour décorer la maison ou le bureau.



Comité organisateur : Johanne Blanchard, Jules Brodeur, Jacqueline Caron, Marie-Josée Filteau, Evelyn Landry, Philippe Martel, Réal Monast, Claude St-Amand.

46 855 \$ amassés
2500 poinsettias vendus
20 bénévoles et 139 heures de bénévolat

Le 3^e Marché de Noël du Diapason a eu lieu les 1^{er} et 2 décembre 2018 de 9 h à 16 h 30 à La Maison Au Diapason. La somme amassée provient de la location des tables à une trentaine d'artisans, de la vente de divers produits au kiosque du Diapason, tels que des tartes au sucre et de la sauce à spaghetti préparées avec amour par des bénévoles, de même que de dons.



7 724 \$ amassés
600 visiteurs / 31 artisans
15 bénévoles et 112 heures de bénévolat

Événements de TIERCES PARTIES

La Fondation Au Diapason est très choyée de pouvoir compter sur le soutien de groupes et d'individus qui organisent des activités et qui décident d'en remettre les profits à nos organismes!

Merci pour tous les efforts déployés dans la planification et l'organisation de ces événements pour La Maison et L'Équipe d'accompagnement Au Diapason! Tous les dons comptent et vous faites une réelle différence pour les gens en fin de vie de notre territoire et leur famille.

- 80^e anniversaire - Pierre Brunelle
- BBQ à la mémoire de Rémi Côté
- Bouquet-don – Maison Montcalm Fleuriste
- Chevaliers de Colomb Ste-Trinité de Granby
- Collecte annuelle – Club de golf de Knowlton
- Collecte de saison - Hémérocailles Lac-Brome
- Comptoir familial Knowlton
- Défi vélo Desjardins roule pour l'espoir
- Déjeuner de la Légion royale canadienne, Filiale 077 Shefford
- Épluchette de maïs - Groupe de vélo Les joyeux randonneurs
- Jardinons ROSE pour la CAUSE – Pépinière Abbotsford
- Le Tricheur - Catherine-Anne Toupin
- Omnium Bob Murphy
- Profits des ventes de Brome Fair - Brûlerie Virgin Hill
- Saturday Market – Sutton Valley Council
- Soirée annuelle The Masonic Foundation of Quebec
- Souper dansant – Carmen Jeanson
- Spectacle-bénéfice au Pub du village à Granby - GROOVY FACTORY
- Spectacle-bénéfice – Yannick Sirois
- Souper spaghetti – Olivia Chateigner
- Souper-spectacle présenté par St-Hubert – Josée Chicoine
- Tournoi de golf Dankooz
- Tournoi de balle de Dunham - Lonny Bates
- Tournoi de baseball - Jessika Lemay
- Tournoi de golf et souper-bénéfice - Famille de Gérard Ducharme
- Vente anniversaire – Bijouterie Gervais
- Vente de billets de tirage – Groupe LCI Canada, Philip Maurice
- Vente de chocolats – Viviane Hillinger
- Vente de foulards – Nicole Courtemanche / Louise Langevin



La Fondation en CHIFFRES

1 000 000 \$: C'est le montant que La Fondation Au Diapason doit récolter chaque année afin de soutenir les activités de La Maison et de L'Équipe d'accompagnement Au Diapason. Afin d'atteindre cet objectif, La Fondation organise plusieurs activités de financement. Merci aux nombreux participants de ces événements et aux généreux donateurs qui nous sont si fidèles! **100 %** des profits générés par les activités de financement demeurent dans les communautés de Brome-Missisquoi et de la Haute-Yamaska.

EN 2018-2019 :

5424 donateurs et commanditaires

7121 dons

4519 reçus d'impôts

182 bénévoles impliqués dans les activités de financement pour **1 588** heures

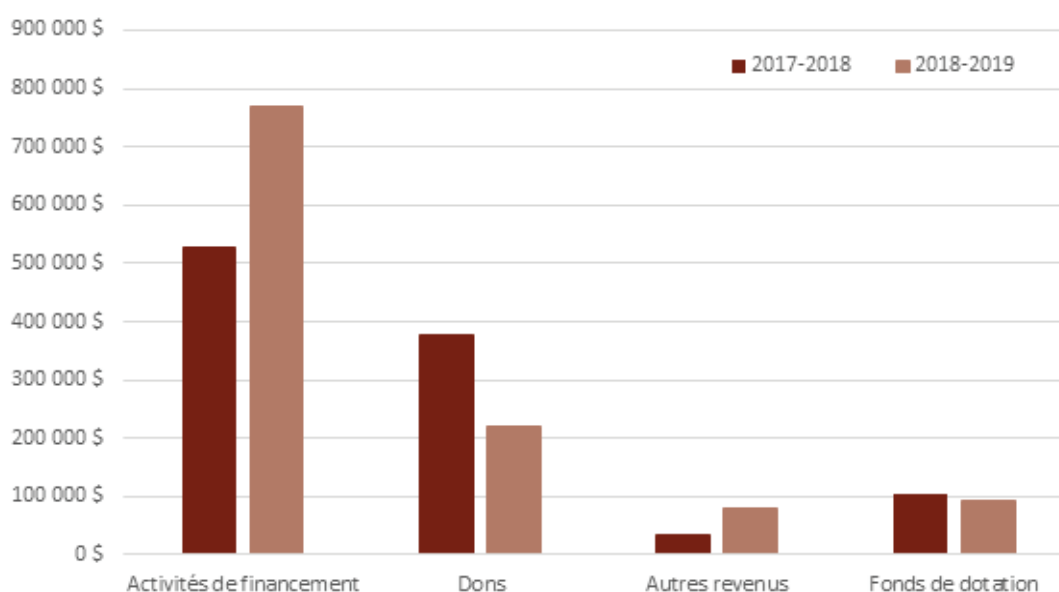
Don moyen de **152 \$**

Total des dons reçus : 1 084 211 \$

Utilisation des fonds

Don remis à La Maison Au Diapason	775 000 \$
Don remis à L'Équipe d'accompagnement	25 675 \$
Charges d'événements	100 320 \$
Frais d'exploitation	174 798 \$

Revenus de La Fondation Au Diapason





Le Diapason, c'est une équipe de travail dévouée au bien-être des patients et de leurs proches dont font partie les médecins, les infirmiers et les infirmières, les préposées aux bénéficiaires, les cuisiniers et cuisinières ainsi que les gestionnaires...

Mais le Diapason, c'est aussi L'Équipe d'accompagnement Au Diapason composée de 160 bénévoles qui se dévouent CORPS, CŒUR ET ÂME au sein des différents secteurs d'implication directement liés aux patients et à leurs proches des deux territoires desservis : la Haute-Yamaska et Brome-Missisquoi.

Ces précieux bénévoles sont présents :

- En soutien à domicile;
- À l'hôpital de Granby et à l'hôpital Brome-Missisquoi-Perkins de Cowansville dans les départements d'oncologie et de soins palliatifs (plus de 4600 accompagnements ont été offerts aux patients et aux proches de ces deux secteurs);
- Au soutien pour enfants, adolescents et adultes endeuillés (200 accompagnements ont été réalisés en cours d'année);
- À l'accueil, aux soins, à la cuisine, à l'entretien extérieur et intérieur et à la sécurité de La Maison Au Diapason.

Pour un total de 19 653 heures de bénévolat en 2018-2019!

Et c'est sans compter la centaine de bénévoles impliqués dans l'organisation logistique de nos nombreuses activités de financement et les milliers d'heures qu'ils ont offerts pour assurer le succès de ces événements! Nous avons vraiment de la chance de côtoyer des bénévoles aussi engagés, disponibles et motivés!

L'Équipe d'accompagnement, c'est aussi deux coordonnatrices extraordinaires qui s'investissent, elles aussi, CORPS, CŒUR ET ÂME pour le bon fonctionnement de l'organisme et son développement :

- Mme Thérèse Savoie : coordonnatrice des équipes de bénévoles en oncologie et soins palliatifs de l'hôpital de Granby;
- Mme Pierrette Parent : coordonnatrice des équipes de bénévoles en oncologie et soins palliatifs de l'hôpital Brome-Missisquoi-Perkins et des services aux endeuillés.

Ces deux femmes sont mes collègues, mes acolytes qui me soutiennent, m'encouragent et m'appuient dans mes moments d'inspiration et d'aspirations vers de nouveaux projets. Elles sont aussi, et surtout, MES DEUX ACCOMPAGNATRICES psychosociales personnelles! MERCI les filles pour votre soutien et votre aide!

Finalement, MERCI à notre équipe de bénévoles qui nous fait confiance et qui nous appuie dans notre cheminement.

Stéphanie Laforest

Directrice des services d'accompagnement et des bénévoles
L'Équipe d'accompagnement Au Diapason

Un coeur à votre PORTÉE...

L'Équipe d'accompagnement Au Diapason a vu le jour en 1986. Cet organisme à but non lucratif offre différents services, entièrement gratuits, aux personnes atteintes de cancer, aux personnes en fin de vie et leurs proches et aux personnes en deuil d'un être cher. Ces services sont offerts en français et en anglais.

Par une présence et une écoute attentives, les bénévoles apportent soutien et réconfort aux patients et à leurs proches, en toute confidentialité et dans le plus grand respect de leur intimité. Notre équipe est composée d'accompagnateurs bénévoles ayant une expérience et une formation adéquates. Sensibles aux besoins d'autrui, les bénévoles instaurent un climat de confiance permettant au patient et à ses proches d'exprimer leurs sentiments et leurs appréhensions.

Les services sont offerts sur les territoires de Brome-Missisquoi et de la Haute-Yamaska.



Conseil d'ADMINISTRATION de L'Équipe d'accompagnement

Dr Christian Beauchesne	Président
Luc Harbec	Vice-président
Denis Lasnier	Trésorier
Louise Roy-Yelle	Secrétaire
Diane Daigle	Administratrice
Yvette Duc	Administratrice
Alain Emond	Administrateur
Louise Gage	Administratrice
Angèle Huot	Administratrice
Douglas Johnston	Administrateur
Christian Malo	Administrateur
Dre Élisabeth Racine	Administratrice

Notre année 2018-2019

En 2018-2019, notre équipe de bénévoles a offert **19 653 heures** de soutien, d'accompagnement et de suivi à La Maison Au Diapason et au sein de la communauté. Ce chiffre est comparable à celui de l'an dernier, et ce, malgré les nombreuses annulations de bénévolat aux soins et à la cuisine dues aux quelques mois de travaux nécessaires à l'installation de la plate-forme élévatrice occasionnant la fermeture de 4 lits sur 8.

De ce nombre, 70 % des heures de bénévolat ont été consacrées aux soins des patients de La Maison et au fonctionnement de l'établissement en général (accueil, cuisine, entretien, travail de bureau et autres), ce qui représente **12 965 heures**. Du 30 % restant, 15 % des heures de bénévolat sont attribuées aux services d'accompagnement aux endeuillés et 15 % aux services en milieux hospitaliers.

Au cours de l'année 2018-2019, **164 bénévoles** ont permis à l'organisme d'assurer l'offre de service à la communauté des deux territoires desservis.

Des 42 personnes rencontrées en entrevue, 30 d'entre elles ont joint l'équipe et 22 bénévoles actifs nous ont quittés pour différentes raisons.

Quelques considérations :

Suivi aux endeuillés

Cette année, pour ce qui est des services de soutien aux endeuillés, ce sont 5 groupes pour adultes en français et 1 groupe pour adultes en anglais qui ont été offerts. Les programmes des services pour adultes endeuillés et pour enfants endeuillés ont totalement été révisés par la coordonnatrice et la directrice des services d'accompagnement et des bénévoles. Elles ont procédé à quelques ajustements logistiques et ajouté de nouvelles activités.

Adultes :

81 adultes rencontrés en moyenne 4 fois pour un total de 324 accompagnements individuels; 6 sessions de 12 ateliers ont été offertes à 63 participants pour un total de 756 accompagnements.

Adolescents :

4 adolescents rencontrés; 1 session de 6 ateliers a été offerte à 2 participants francophones et 1 adolescent a bénéficié d'un suivi individuel.

Enfants :

16 enfants rencontrés; 2 sessions de 6 ateliers ont été offertes à 7 participants francophones et 3 enfants ont bénéficié d'un suivi individuel.

Nous faisons face à une nouvelle réalité en lien avec notre offre de service pour les adultes. Plusieurs demandes de soutien nous parviennent de personnes endeuillées à la suite d'un décès traumatique. La coordonnatrice possède une formation spécifique à ce sujet et elle est désormais habilitée à encadrer et soutenir les bénévoles jumelés à cette clientèle précise.

Rencontres préparatoires au décès

Comme proposé dans le rapport de 2017-2018, le service de rencontres préparatoires au décès d'un proche parent est désormais actif et disponible pour les enfants et adolescents. Une formation approfondie sur ce sujet sera offerte au cours de l'année prochaine par Mme Mélanie Vachon, psychologue.

Accompagnements dans les milieux hospitaliers

Ce sont 3866 accompagnements qui ont été réalisés auprès de patients et de leurs proches au cours de l'année dans les deux milieux hospitaliers desservis (BMP, H-Y). Une diminution importante est à noter au niveau de l'accompagnement des patients et de leurs proches en oncologie, l'intervenant spirituel embauché par l'hôpital BMP ayant pris le relais.

Intervenant spirituel

À La Maison Au Diapason, un intervenant spirituel a joint l'équipe de bénévoles en janvier 2019, à raison de 2 périodes de 3 h / semaine. Une belle collaboration se poursuit avec notre psychologue, également bénévole, pour les accompagnements des patients et de leurs proches, bonifiant ainsi notre offre de service.



Activités de RECONNAISSANCE, formations et représentations

Activités de reconnaissance

Pour souligner l'engagement des bénévoles, plusieurs activités spéciales ont été organisées en cours d'année.

- Déjeuner-causerie dans le cadre de la Semaine de l'action bénévole (56 participants);
- Participation au congrès de l'Association québécoise des soins palliatifs du Québec (8 participants);
- Rentrée saisonnière des bénévoles : brunch et atelier de ressourcement sur l'écoute active (55 participants);
- Déjeuner « Up la vie » pour souligner l'avancement des travaux de rénovation (22 participants);
- Lecture publique du roman *Oscar et la Dame rose* (50 participants);
- Souper de Noël (110 participants).

Formations à la communauté

4 formations de base en soins palliatifs et accompagnement (3 en français et 1 en anglais) ont été offertes à la communauté joignant 56 personnes.

Formations aux bénévoles

- Deuil / Deuil traumatique x 2 (35 participants) et (20 participants);
- Intégration pour les nouveaux bénévoles aux soins x 2 (6 participants) (5 participants).



Services OFFERTS

L'Équipe d'accompagnement offre une gamme de services très variée :

- Accompagnement psychosocial des patients (et de leurs proches) en traitement de chimiothérapie aux services d'oncologie et en soins palliatifs à l'hôpital BMP ainsi qu'à l'hôpital de Granby ou à domicile;
- Complément à l'aide psychosociale pour les familles, tant à l'annonce du diagnostic que tout au long du processus de la maladie ainsi qu'au moment de la mort et du deuil;
- Formation de base de 18 heures en soins palliatifs et accompagnement intitulée *Parce qu'on aime la vie jusqu'à la fin* offerte à la population, aux organismes ainsi qu'aux gens intéressés par le bénévolat;
- Groupes de soutien pour adultes endeuillés;
- Groupes de soutien pour enfants et adolescents endeuillés;
- Soutien aux parents des enfants endeuillés;
- Soutien aux activités courantes de La Maison Au Diapason (soins, cuisine, accueil, entretien, administration);
- Formations continues dispensées à l'équipe de bénévoles;
- Formations conjointes, conférences, ateliers, colloques, formations individuelles sur mesure, etc. offerts aux bénévoles, médecins et soignants;
- Bibliothèques bien documentées et mises à jour régulièrement pour les patients et leurs proches.



L'Équipe d'accompagnement en CHIFFRES

Demands de services - ACCOMPAGNEMENT ADULTES

	2016 2017	2017 2018	2018 2019
Entrevues d'évaluation sans suivi	66	77	73

Accompagnements adultes endeuillés	2016 2017	2017 2018	2018 2019
Accompagnements individuels	52	75	81
Groupe de soutien (participants)	49	60	63

Accompagnements et suivis à La Maison	2016 2017	2017 2018	2018 2019
Suivis téléphoniques post-décès aux proches	178	203	227
Accompagnement des patients (et des proches)	135	162	135
Accompagnements psychologiques des patients et des familles	82	89	150
Accompagnements spirituels	N / A	N / A	110

Accompagnements à domicile	2016 2017	2017 2018	2018 2019
Brome-Missisquoi	24	13	12
Haute-Yamaska	7	3	1

Accompagnements en oncologie	2016 2017	2017 2018	2018 2019
Accompagnements individuels	72	141	23
Accompagnements en groupe	6	N / A	N / A

Accompagnements de patients et des proches en soins palliatifs en milieu hospitalier	2016 2017	2017 2018	2018 2019
Brome-Missisquoi	137 patients	158 patients	206 patients 824 acc.
Haute-Yamaska	326 patients	312 patients	336 patients 3042 acc.

Accompagnements de patients en traitement de chimiothérapie en milieu hospitalier	2016 2017	2017 2018	2018 2019
Brome-Missisquoi	318 patients 260 présences bénévoles	324 patients 256 présences bénévoles	250 patients 271 présences bénévoles
Haute-Yamaska	562 patients 115 présences bénévoles	594 patients 144 présences bénévoles	533 patients 156 présences bénévoles

Demands de services - ACCOMPAGNEMENT ENFANTS / ADOLESCENTS

ENFANTS	2016 2017	2017 2018	2018 2019
Entrevues d'évaluation téléphoniques (parents et professionnels)	23 enfants 18 familles	25 enfants 23 familles	16 enfants 15 familles
Rencontres d'évaluation	18 enfants 15 familles	22 enfants 18 familles	10 enfants 10 familles
Accompagnements individuels	3 enfants 3 familles	18 enfants 16 familles	3 enfants 3 familles
Groupe de soutien (participants)	8 enfants 8 familles	5 enfants 5 familles	7 enfants 7 familles

ADOLESCENTS	2016 2017	2017 2018	2018 2019
Entrevues d'évaluation téléphoniques (parents et professionnels)	N / A	8 ados 6 familles	10 ados 10 familles
Rencontres d'évaluation	N / A	4 ados 4 familles	4 ados 4 familles
Accompagnements individuels	N / A	0 ado 0 famille	1 ado 1 famille
Groupe de soutien (participants)	N / A	2 ados 2 familles	0 ado 0 famille

Bénévoles

Nombre de bénévoles	2016	2017	2018
	2017	2018	2019
	177	156	164

Mouvement des bénévoles	2016	2017	2018
	2017	2018	2019
Nombre au 1 ^{er} avril	164	177	156
Recrutement	+36	+20	+30
Départs	-23	-41	-22
Total	177	156	164

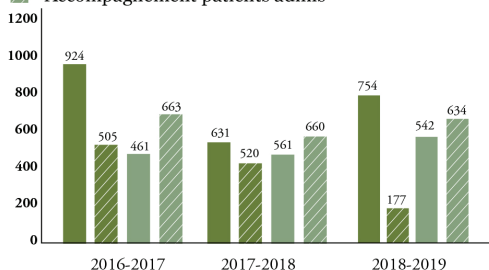
Heures de présence

Hôpital Brome-Missisquoi-Perkins

- Service d'oncologie
- ▨ Accompagnement patients admis

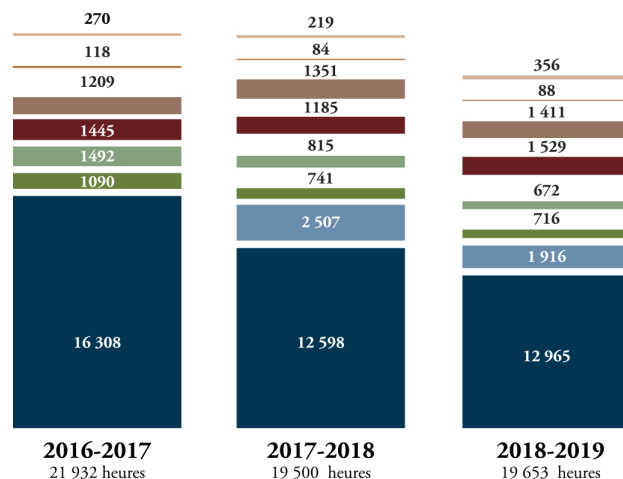
Hôpital de Granby

- Service d'oncologie
- ▨ Accompagnement patients admis



Répartition des heures de bénévolat

- La Maison Au Diapason
- Oncologie
- Transport
- Deuil - adultes
- Réunions / Formations
- Deuil - enfants
- Accompagnements
- Autres



Principales sources de revenus et coûts de fonctionnement

Principales sources de revenus	
Ministère de la santé et des services sociaux	65 982
Don de La Fondation Au Diapason	25 675
Don d'une fondation pour la formation des bénévoles	16 122
Revenus formation de base	4 754
Revenus et dons - Programme deuil enfants	14 428
Autres revenus	1 445
Grand total	128 406

Coûts de fonctionnement*	
Salaires et avantages sociaux	71 153
Assurances	1 785
Formation / administration	165
Fournitures de bureau	1 382
Honoraires professionnels	19 500
Publicité et outils promotionnels	1 331
Autres dépenses / Divers	616
Total - Gestion des bénévoles	95 932
Fonds dédiés - Formation des bénévoles	14 746
Fonds dédiés - Programme deuil enfants	7 244
Grand total	117 922

*Excluant les amortissements



Il y a bientôt un an, on m'a fait l'honneur de m'accueillir dans la famille de La Maison Au Diapason. Je suis choyée de faire partie d'une équipe de gens extraordinaires. Que ce soit les médecins, les infirmières, les préposées, les bénévoles, le personnel de soutien et administratif, tous accomplissent la mission d'adoucir la fin de vie. J'ai aussi le privilège de rencontrer des patients et des familles tellement inspirants.

Cette année, nous avons accueilli 135 patients et leurs proches, facilitant le processus de fin de vie en leur offrant un soutien et un accompagnement professionnels.

De par leur dévouement et leur travail d'équipe, notre personnel s'applique à prodiguer un soulagement et un confort optimaux à nos patients.

Nous veillons à présenter des occasions de développement professionnel et de formation continue afin de maintenir un niveau de compétence en soins palliatifs élevé. Aussi, 15 résidents et externes en médecine et une étudiante en sciences infirmières ont complété des stages à La Maison Au Diapason cette année.

Je tiens à remercier tous ceux qui œuvrent de près ou de loin à la mission de La Maison, des êtres dévoués et passionnés. Au plaisir de collaborer avec vous!

Karine Messier

Karine Messier

Directrice des soins infirmiers
La Maison Au Diapason



L'année 2018-2019 a été une année remplie de nouveaux défis pour moi. Revenue depuis mai 2018, j'occupe maintenant le poste de conseillère clinique. Responsable principalement du volet de formation et du développement professionnel de La Maison Au Diapason, j'ai le privilège de poursuivre quotidiennement ma passion pour les soins palliatifs à travers la conception d'ateliers de formations accréditées, le développement d'activités de réflexion interdisciplinaire, l'accueil de résidents et étudiants, les activités d'amélioration de la qualité et les présentations dans le milieu communautaire.

Je m'inspire surtout de l'enthousiasme et du dévouement des professionnels et des bénévoles qui œuvrent au sein du Diapason et je suis ravie de collaborer avec eux afin de poursuivre notre mission d'offrir les meilleurs soins palliatifs à notre communauté!

Charlotte Evans

Charlotte Evans

Conseillère clinique
La Maison Au Diapason

Notre MISSION

La mission de La Maison Au Diapason est d'offrir des services et des soins aux personnes en fin de vie, soutenues par une équipe soignante et entourées de leurs proches, dans un environnement physique et psychologique adapté. La Maison a aussi pour mission d'offrir aux proches du patient le soutien professionnel, psychologique et technique nécessaire tout au long du processus de la maladie et du deuil.

Les soins et services de La Maison Au Diapason sont offerts gratuitement à toute personne demeurant sur les territoires de la MRC Brome-Missisquoi et de la MRC Haute-Yamaska ou ayant un proche qui y habite.

Nos VALEURS

Les valeurs adoptées par La Maison sont :

- **le respect;**
- **la dignité;**
- **la compassion;**
- **l'écoute;**
- **l'entraide;**
- **le professionnalisme;**
- **l'intégrité;**
- **l'équité.**

Ces valeurs permettent de donner un sens aux gestes posés au quotidien, d'orienter l'engagement et de structurer les modes de collaboration.

Conseil d'ADMINISTRATION de La Maison

Dr Christian Beauchesne	Président
Luc Harbec	Vice-président
Denis Lasnier	Trésorier
Louise Roy-Yelle	Secrétaire
Diane Daigle	Administratrice
Yvette Duc	Administratrice
Alain Emond	Administrateur
Louise Gage	Administratrice
Angèle Huot	Administratrice
Douglas Johnston	Administrateur
Christian Malo	Administrateur
Dre Élisabeth Racine	Administratrice

Notre année 2018-2019

Depuis son ouverture en avril 2010, La Maison Au Diapason a accueilli, soigné et accompagné **plus de 1000 patients** et leurs proches.

Cette année, nous avons observé une légère augmentation du nombre de demandes d'admission et de préadmission, soit de 297 en 2018-2019 comparativement à 289 en 2017-2018. Nous avons été en mesure d'accueillir 135 patients, soit une diminution de 16,6 % comparativement à l'année précédente. Fait à noter, nous avons relocalisé 3 patients. La durée moyenne de séjour était de 15 jours, en hausse par rapport à 2017-2018 où elle se situait plutôt à 13 jours. Soixante-six (66) personnes (49 %) ont eu un séjour de moins d'une semaine. L'âge moyen de nos patients était de 72 ans, 47 % étaient des hommes et 53 %, des femmes. Le taux d'occupation moyen en 2018-2019 était de 72,8 %, en hausse de 2,8 % par rapport à l'année antérieure (70 %). De tous les patients admis en 2018-2019, 37 % provenaient du territoire desservi par le site de la Pommeraie, 53 % provenaient du territoire desservi par le site de la Haute-Yamaska et 10 % d'autres territoires. Nos statistiques détaillées sont présentées aux pages suivantes de ce rapport.

Activités 2018-2019

Nous avons été en mesure d'accueillir, de soigner et d'accompagner nos 135 patients grâce au dévouement et à la passion des membres du personnel, des médecins et des nombreux bénévoles de La Maison Au Diapason, ces derniers ayant offert 12 965 heures auprès des patients et de leurs proches, à l'accueil, à la cuisine, à la buanderie, à l'entretien extérieur/intérieur et au secrétariat. Nous en profitons pour les remercier chaleureusement pour l'amour, la compassion et l'humanisme qu'ils apportent quotidiennement dans notre milieu.

En ce qui concerne les installations matérielles, les plus significatives sont sans contredit le Parc commémoratif ainsi que la plate-forme élévatrice.

Du côté financier, les résultats de l'année courante affichent un surplus grâce à l'apport de La Fondation qui nous permettra de bien amorcer la prochaine année et de concrétiser les nombreux projets de réfection de La Maison ainsi que le remplacement d'équipements désuets. Nous demeurons cependant très vigilants, étant donné que pour garantir des soins et services gratuits à nos patients, plusieurs efforts doivent constamment être consacrés aux activités de collectes de fonds.

Défis et projets 2019-2020

Nous désirons continuer notre démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et services. Nous poursuivrons la bonification de notre programme de maintenance et d'entretien préventif des équipements. Nous enclancherons également le projet d'agrandissement de la salle à manger et ajouterons des services pour les populations de Brome-Missisquoi et de la Haute-Yamaska, dont un lit de répit. Le lancement du centre de recherche et de formation Au Diapason est à venir. Finalement, nous nous concentrerons sur les préparatifs pour la célébration des 10 ans de La Maison au printemps 2020.

Le PERSONNEL

POSTES	JOUR	SOIR	NUIT	JOURS/ SEMAINE
La Maison Au Diapason				
Directrice générale	X			5
Directrice des services d'accompagnement et des bénévoles	X			5
Directrice des soins	X	de garde	de garde	4
Conseillère clinique	X			3
Infirmiers/Infirmières	X	X	X	7
Infirmiers/Infirmières auxiliaires	X	X	X	7
Préposées aux bénéficiaires	X			7
Directeur médical	Horaire variable			
Médecins	X	de garde	de garde	7
Cuisiniers(ères)/Aide-cuisiniers(ères)	X	X		7
Préposé(e)s à l'entretien ménager	X			7
La Fondation Au Diapason				
Directrice des événements et dons	X			5
Coordonnatrice événements et dons	X			5
Adjointe administrative	X			5
L'Équipe d'accompagnement Au Diapason				
Commis aux ressources humaines	X			5
Bénévoles aux soins	X	X		7
Psychologue	X _(am)			1
Coordonnatrice des bénévoles (Hôpital Granby)	X			1
Coordonnatrice des bénévoles (Hôpital BMP)	X			4
Conseiller spirituel	X	X		2
Bénévoles à la cuisine	X	X		7
Bénévoles à l'accueil	X	X		7
Bénévoles à l'entretien/ buanderie	X			au besoin
Bénévoles à l'administration	X			au besoin

Soins et services offerts

La Maison Au Diapason est un lieu d'expertise médicale et infirmière, un lieu d'écoute et d'accompagnement où les patients en fin de vie et leur famille reçoivent tous les soins et services nécessaires durant leur séjour.

Le patient, sa famille et ses proches sont au cœur de nos actions. Nous favorisons la qualité de vie par le soulagement des symptômes et privilégions une approche globale du patient et de ses proches. La Maison Au Diapason n'offre pas l'aide médicale à mourir.

La Maison fournit gratuitement aux personnes en fin de vie, ayant un pronostic réservé de moins de deux mois, les services suivants :

- Service complet d'hébergement (8 chambres);
- Soins infirmiers et médicaux spécialisés en soins palliatifs;
- Soins d'hygiène et aide pour les activités de vie quotidienne;
- Service de soutien psychologique et spirituel aux patients et à leurs proches.

Plan d'organisation des services

Le plan d'organisation des soins et services prévoit des soins infirmiers sur place et de la disponibilité médicale en tout temps, ainsi que tout le soutien technique et administratif nécessaire pour optimiser la qualité de vie du patient et de ses proches. Une garde administrative est assurée 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences.

La Maison en CHIFFRES

Nos patients

Au 31 mars 2019, nous avons reçu 297 nouvelles demandes d'admission. Nous avons été en mesure d'accueillir 135 patients depuis le 1^{er} avril 2018. Deux demandes d'admission ainsi que 47 demandes de préadmission étaient en attente au 31 mars 2019. La durée moyenne de séjour est de 15 jours et le taux d'occupation depuis le 1^{er} avril est de 72.8 %.

Admissions	
Admissions	135
Relocalisations	3

Diagnostic principal	
Maladies oncologiques	128
Autres	7

Groupes d'âge	
21 à 30	0
31 à 40	1
41 à 50	8
51 à 60	13
61 à 70	38
71 à 80	42
81 à 90	25
91 et plus	8
Âge moyen	72

Sexe	
Hommes	63
Femmes	72

PROVENANCE	NB PATIENTS
RLS de la Pommeraiie	50 (37 %)
Abercorn	-
Ange-Gardien	2
Bedford (canton)	-
Bedford (ville)	6
Bolton-Ouest	-
Brigham	2
Cowansville	22
Dunham	1
East Farnham	1
Farnham	5
Frelighsburg	-
Lac-Brome	4
Notre-Dame-de-Stanbridge	-
Pike River	-
Saint-Armand	2
Saint-Ignace-de-Stanbridge	-
Sainte-Brigide-d'Iberville	1
Sainte-Sabine	-
Stanbridge East	-
Stanbridge Station	-
Sutton	4
Brome	-
RLS de la Haute-Yamaska	72 (53 %)
Bromont	4
Granby	57
St-Alphonse de Granby	-
Roxton Pond	2
Sainte-Cécile-de-Milton	2
Saint-Joachim-de-Shefford	-
Saint-Paul-d'Abbotsford	2
Shefford	1
Warden	-
Waterloo	4
Autres	13 (10 %)

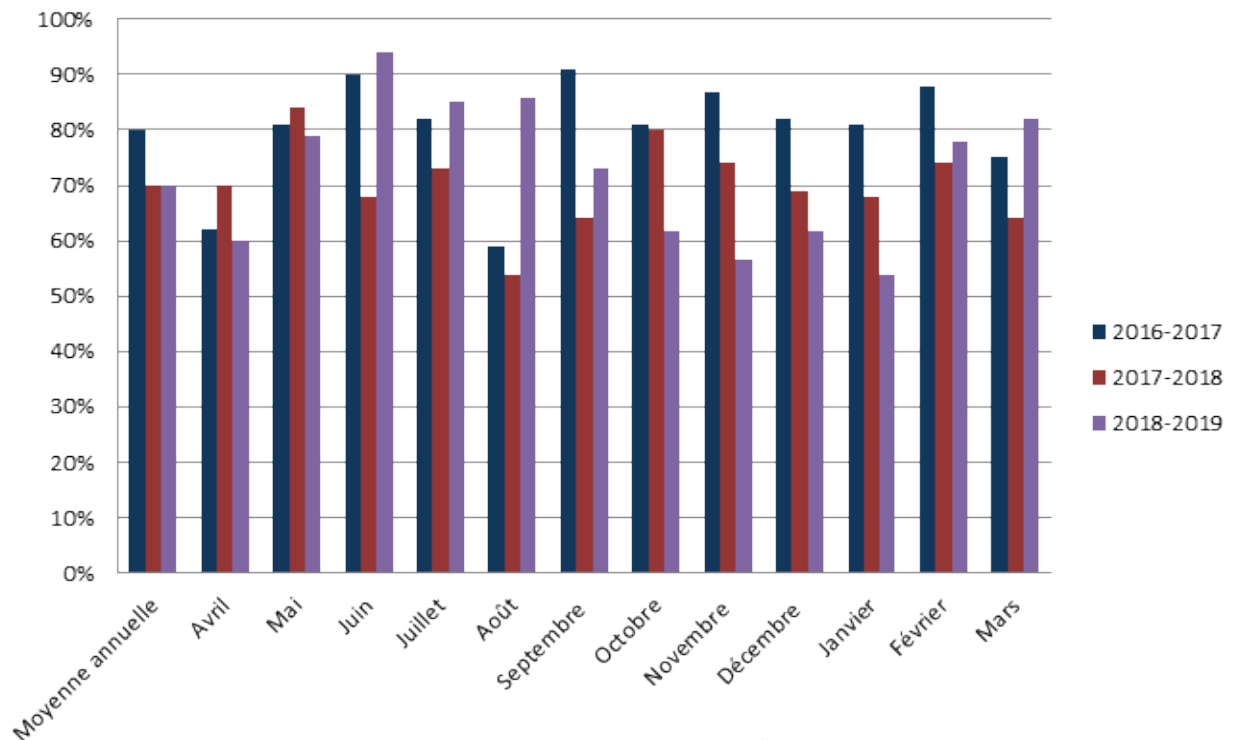
Patients non-admis	
Décès en attente :	
Pas de lit	21
Trop précaire	29
Domicile désiré	10
Admission autre MSP	5
Complexité médicale	4
Aucun suivi du référent	63
Lit refusé par pt ou famille	14
Total	146

Évolution des admissions	2015 2016	2016 2017	2017 2018	2018 2019
En attente au 1 ^{er} avril	51	69	65	58
Nouvelles demandes	289	272	289	297
Admis	154	135	162	135
Non-admis	117	128	155	146
En attente fin de période	69	78	58	49

Durée de séjour	2015 2016	2016 2017	2017 2018	2018 2019
Moins d'1 jour	7	8	5	4
1 à 7 jours	84	59	84	62
8 à 14 jours	24	20	31	23
15 à 30 jours	21	27	29	26
31 à 60 jours	13	11	9	14
Plus de 61 jours	8	8	4	4
Moyenne	14 jours	17 jours	13 jours	15 jours

Statistiques visiteurs	2016 2017	2017 2018	2018 2019
Total des visiteurs	11 709	12 882	14 957
Moyenne par jour	32	35	41

Taux d'occupation



Services ALIMENTAIRES

La salle à manger est un lieu informel d'échanges et de proximité où les patients et leur famille, ainsi que les employés et les bénévoles, peuvent profiter d'un menu de repas adaptés et composé de mets variés rappelant ceux de la maison. Tous les ingrédients et plats sont frais et « faits maison ». La cuisine est en continuité avec la philosophie et les valeurs de La Maison. Tous les efforts sont déployés afin d'assurer la qualité du service offert dans un climat agréable et chaleureux. Les patients sont rencontrés afin de mieux connaître leurs besoins et rendre les repas à la cuisine ou dans les chambres les plus agréables possible.

Repas servis	
Bénévoles	12 %
Employé(e)s	17 %
Patients	44 %
Visiteurs	27 %
Total	100 %



TRAVAUX et équipements

Afin de prolonger la durée de vie des infrastructures et de nos équipements, nous nous sommes dotés d'un plan de maintenance et d'entretien préventif.

Ce plan nous permet également d'effectuer le remplacement des équipements et des pièces en temps opportun.

En 2018-2019, les travaux et les achats d'équipements les plus significatifs sont les suivants :

- La construction et l'aménagement du Parc commémoratif du Diapason (don anonyme);
- L'installation d'une plate-forme élévatrice (don de la Fondation Sibylla Hesse, la Fondation Contat et MSSS);
- La mise à niveau du parc informatique;
- Le changement des décodeurs Vidéotron;
- L'achat et l'installation d'un nouveau système Wi-Fi;
- L'installation d'un appareil pour recevoir les paiements par cartes de crédit et de débit;
- L'achat et l'installation d'un nouveau système téléphonique et d'appel pour les tirettes d'urgence;
- Le renouvellement de notre licence Kinlogix avec Télus Santé (numérisation des notes et des dossiers des patients), gracieuseté de Télus Santé;
- Le changement des portes d'urgence à l'arrière de La Maison.

Principales sources de revenus et coûts de fonctionnement

Principales sources de revenus	
Ministère de la santé et des services sociaux	613 076
Dons et autres revenus	880 967
Grand total	1 494 043

Coûts de fonctionnement*	
Soins	878 514
Gestion des bénévoles	50 583
Salaires et avantages sociaux	799 837
Fournitures médicales	12 518
Petits équipements médicaux	6 598
Buanderie	1 692
Formation	-
Entretien et réparation - équipements médicaux	4 169
Autres dépenses	3 117
Salle à manger	116 185
Administration, entretien ménager et bâtiment	361 190
Salaires et charges sociales - administration	154 549
Salaires et charges sociales - entretien ménager	39 436
Énergie	25 330
Entretien équipements	10 731
Entretien du bâtiment	29 690
Réparations majeures - bâtiment	16 613
Entretien extérieur	12 390
Téléphonie/Internet	6 343
Fournitures de bureau	11 338
Publicité et outils promotionnels	9 411
Assurances	15 730
Honoraires professionnels	21 423
Autres dépenses/Divers	8 206
Grand total	1 355 889



*Excluant les amortissements

Sédation PALLIATIVE et aide médicale à mourir

Dans le cadre des travaux sur les soins de fin de vie, la nécessité s'est fait sentir, au Québec, de mieux encadrer l'utilisation de la sédation palliative chez les personnes en fin de vie. L'usage de ce soin de fin de vie est maintenant balisé par la Loi concernant les soins de fin de vie dans le continuum des soins palliatifs offerts à la population. La Maison Au Diapason offre ce soin dans le cadre de son offre de service de soins palliatifs. Par contre, le recours à la sédation palliative continue demeure une pratique d'exception.

Durant l'année 2018-2019, 17 patients, soit 13 % des patients décédés à La Maison Au Diapason, ont reçu la sédation palliative continue afin de pallier leur souffrance intolérable et réfractaire. La durée moyenne de la sédation palliative continue était de 1.5 jour. Aucune demande d'aide médicale à mourir n'a été formulée à La Maison Au Diapason depuis l'entrée en vigueur de la loi.

Évaluation de la SATISFACTION de la clientèle

Durant l'année 2018-2019, nous avons poursuivi nos efforts pour augmenter le taux de réponse de l'évaluation de la satisfaction. Les formulaires « Évaluation de la satisfaction » sont mis à la disposition des patients et de leurs proches :

- dans la chambre du patient;
- au poste d'accueil;
- au poste des soignants;
- dans le guide d'accueil;
- sur le site web avec possibilité de remplir le formulaire en ligne;
- mise en place d'une boîte de suggestions disponible pour tous.

Cette année, nous avons reçu un total de 22 formulaires complétés et 8 cartes de remerciement, ce qui représente un taux de réponse de 22 %. Le taux de satisfaction demeure très élevé (20/22 formulaires cotés à 100 %, 2/22 cotés à 95 %). Les commentaires relevés des formulaires reflètent un niveau de satisfaction très élevé :

« Merci aux préposées pour leur bonne humeur et leur disponibilité. Merci aux infirmières qui ont su répondre au confort de mon proche et au personnel bénévole qui était présent. »

« Notre passage au Diapason nous a permis de comprendre et d'accepter la maladie. Le personnel nous a entourés de compassion, ceci tout au long de notre séjour. »

« Vos employés sont vraiment voués à leurs tâches et à leurs patients. Chaque patient est servi selon ses besoins spécifiques et traité dans le plus grand respect jusqu'à la fin. Vos bénévoles sont d'une générosité extrême et font toute la différence dans la fin de vie de nos proches. »

« Il devrait y avoir une maison comme celle-ci dans toutes les villes du monde. Chaque personne a le droit de mourir dans la dignité. C'est ce que le Diapason nous a offert...»

Traitement des DIFFÉRENDS

La Maison Au Diapason est soucieuse d'offrir des soins de qualité. Malgré la préoccupation des intervenants et du personnel d'offrir des services et de prodiguer des soins de qualité, la réalité est telle que certains éléments demeureront insatisfaisants ou même feront l'objet d'une plainte/d'un différend. La Maison Au Diapason souhaite connaître ces éléments afin de rechercher des solutions et d'apporter des correctifs, de sensibiliser le personnel et d'améliorer la qualité des soins et services offerts.

Nous n'avons pas reçu de plainte formelle durant l'année 2018-2019. Lorsqu'il y a eu une insatisfaction verbalisée auprès du personnel ou des bénévoles, une référence a été faite à la directrice des soins qui a rencontré les personnes concernées pour expliquer le processus de plainte et l'enregistrer formellement. Cependant, ces rencontres ont permis aux personnes d'être entendues et de convenir d'une démarche corrective à mettre en place et aucune plainte n'a été enregistrée.

Objectifs 2019-2020

Nous visons de nouveau une augmentation du taux de réponse pour l'évaluation de la satisfaction de la clientèle. Notre formulaire a été révisé. La gradation de l'échelle de la satisfaction semblait porter à confusion. Elle a été revue à l'inverse.

- Consultation avec d'autres maisons de soins palliatifs afin de mieux comprendre leurs modalités et d'apporter les modifications nécessaires à nos pratiques.
- Partage avec le comité de la gestion des risques et de la qualité les éléments suivants en collaboration avec notre conseillère clinique :

1. Vérification de la faisabilité de la mise en place d'un système de suivi téléphonique d'évaluation de la satisfaction;
2. Réévaluation du processus de traitement des plaintes – système d'enregistrement automatique pour fins d'amélioration continue de la qualité.



Incidents ET accidents

Les événements à déclarer sont ceux se produisant dans le cadre d'une prestation de soins et de services à un usager. En ce sens, tout événement, c'est-à-dire, toute situation non souhaitée, redoutée ou indésirable qui a nui ou qui aurait pu nuire à la santé des patients, doit être déclaré au moyen du formulaire d'incidents et accidents. Cette démarche consiste à porter à la connaissance de la direction tout incident ou accident survenu à La Maison Au Diapason.

Au cours de l'année 2018-2019, un total de 64 incidents et accidents ont été déclarés, dont 27 reliés aux chutes et 32 reliés aux erreurs de médicaments. Sur les 32 erreurs de médicaments, 5 sont attribuables à la pharmacie communautaire. Un suivi a été fait avec la pharmacienne associée.

Un rapport pour errance intrusive a aussi été rempli. De plus, il y a eu deux accidents de travail, soit une exposition accidentelle à du sang ou du liquide biologique et une douleur au dos engendrée par la mobilisation d'un patient.

En dernier lieu, il y a eu deux incidents impliquant des visiteurs; une chute à l'extérieur due à la chaussée glacée et le bris d'une table en vitre puisque les petites-filles d'une patiente se sont appuyées dessus. Aucune blessure n'a été rapportée dans les deux cas.

Une chute est à l'origine d'une fracture de la hanche d'une de nos patientes. Les démarches de relocalisation ont été suspendues et à la suite d'une discussion avec celle-ci et sa famille, elle a été transférée à l'hôpital de Granby afin d'être opérée.

Incidents et accidents	2014	2015	2016	2017	2018
	2015	2016	2017	2018	2019
Chutes	28	18	33	28	27
Erreurs de médicaments	36	24	20	18	32
Patients admis	119	154	135	162	135

Nature des erreurs de médicaments	
Erreurs de préparation	30/32
Mauvaise dose administrée au patient	11
Mauvaise voie d'administration	1
Omission	8
Mauvais médicament administré	10
Erreurs de transcription	1/32
Erreur, omission ou délai dans la mise à jour des feuilles d'administration de médicaments par le personnel soignant	1
Autre	1/32
Non-concordance des étiquettes apposées sur la cassette de la pompe à perfusion sous-cutanée.	1

Mesures de PRÉVENTION

L'équipe de La Maison Au Diapason a mis en place quelques mesures de prévention au cours de l'année 2018-2019.

Erreurs de médicaments :

- Introduction de notre propre outil - Feuille d'administration des médicaments (FADM).
- Participation de l'équipe de la pharmacie communautaire aux comités interdisciplinaires.

Risque de chute :

- L'identification des risques de chute à l'admission et tout au long du séjour du patient est en évaluation constante selon les changements des patients. L'historique de chute avant l'admission et la présence de confusion et/ou de délirium sont deux facteurs importants dans l'évaluation du risque.
- Rehaussement de la surveillance des patients à haut risque de chute, incluant le changement de chambre pour rapprocher le patient du poste des soignants.
- Réévaluation de la médication et autres facteurs environnementaux qui pourraient contribuer à augmenter le risque de chute.
- Poursuite de la sensibilisation auprès de la famille reliée au risque de chute de leur proche, et suggestion de faire appel à l'installation d'une caméra de surveillance avec autorisation du patient et/ou de la famille.
- Sensibilisation faite aux familles avant l'admission à savoir qu'il se peut que nous fassions appel à eux dans les 72 premières heures, et à l'occasion durant la nuit, afin de veiller à la sécurité de leur proche.
- L'inclusion du risque de chute à notre nouvelle feuille de suivi infirmier, ainsi qu'au cartable à la disposition du personnel au poste, indiquant les principaux éléments augmentant le risque de chute et les différents moyens pouvant être mis en place afin de les réduire.

Risque de fugue :

Nous avons effectué l'achat d'un dispositif d'alerte pouvant être installé sur la porte de la chambre du patient ou sur une porte extérieure. Ce système est relié à un bracelet-montre au poignet du patient pour aviser le personnel d'une errance.

Objectifs 2019-2020

Réduction du nombre d'erreurs de médicaments et des chutes :

Nous prévoyons une diminution des erreurs de médicaments avec l'arrivée de notre nouveau FADM pour 2019-2020. La pharmacie communautaire a réitéré son désir de participer à nos réunions interdisciplinaires une fois aux 4 semaines. Un suivi ponctuel par courriel et/ou téléphone entre une pharmacienne et la directrice des soins infirmiers est aussi effectué afin d'optimiser les soins et services pharmaceutiques offerts aux patients de La Maison Au Diapason.

- Sensibilisation auprès du personnel infirmier : présentation d'une capsule clinique de révision trimestrielle sur l'administration des médicaments (*Les 5 bons*) et discussions sur les types d'erreurs et les modalités de réduire ces erreurs (débutera sous peu).
- Réévaluation des mesures de prévention des chutes en place et rehaussement de la disponibilité des ressources matérielles en guide de prévention.

Activités d'amélioration CONTINUE

L'équipe de La Maison Au Diapason a poursuivi ses efforts en activités d'amélioration au cours de l'année 2018-2019.

Programme de gestion de la qualité et des risques

En 2018-2019, le comité de gestion de la qualité et des risques n'a pas été en mesure de procéder à des rencontres formelles compte tenu de la réorganisation interne à la direction des soins infirmiers. Toutefois, des activités d'amélioration de la qualité ont été maintenues. Durant l'année 2018-2019, plusieurs dossiers ont été travaillés :

Loi 2 : loi concernant les soins de fin de vie

- Maintien d'un registre et tenue de statistiques concernant la sédation palliative continue.

Bénévoles

- Deux membres du personnel dans la formation et l'intégration de nouveaux bénévoles aux soins.

Soins

- Activités de formation continue (congrès ASPQ);
- Révision des rôles et tâches de l'entretien ménager et introduction de ceux-ci à la cuisine selon les normes de la MAPAQ;
- Participation d'un pharmacien au comité interdisciplinaire 1 fois aux 4 semaines à venir;
- Participation au comité de coordination des soins palliatifs du CIUSSS de l'Estrie (plan de développement 2015-2020);
- Révision du processus d'admission, rencontres avec équipes locales CIUSSS;
- Registre protocoles d'urgence;
- Feuille de bien-être.

Services

- Poursuite des actualisations et révision des politiques et procédures à la direction générale;
- Révision des procédures internes de gestion de la cuisine.

Objectifs 2019-2020

- Code blanc; adapter notre milieu à une clientèle à risque de fugue;
- Poursuite de la révision du cahier des politiques et procédures de La Maison Au Diapason;
 - Révision et élaboration des politiques et procédures à la direction générale en matière de ressources humaines et financières;
 - Poursuite de la sensibilisation auprès du personnel, des bénévoles, des médecins et des autres professionnels de La Maison Au Diapason de la révision des politiques et procédures.
- Révision des politiques et procédures de santé et sécurité au travail (plan de mesures d'urgence), campagne de sensibilisation auprès du personnel et des bénévoles en matière de santé et sécurité au travail.

Formation CONTINUE

L'équipe de direction et le comité de formation de La Maison Au Diapason souhaitent maintenir un niveau élevé de compétence en soins palliatifs et se soucient donc d'offrir plusieurs opportunités de formation continue pour le personnel et les bénévoles. Nous les encourageons à participer à des formations présentées dans d'autres maisons de soins palliatifs et par le CIUSSS. De plus, nous profitons de l'expertise des intervenants à l'interne et organisons des activités sur place animées par des membres de l'équipe médicale, la direction des soins ou par la conseillère clinique.

En juin 2018, une branche descendant de la direction des soins infirmiers a été créée. Madame Charlotte Evans occupe maintenant le poste de conseillère clinique à La Maison Au Diapason. En plus de prendre en charge le dossier de gestion des stagiaires (externes, résidents, étudiants en sciences infirmières et PAB), elle crée et offre des formations sur divers sujets concernant les soins palliatifs à notre personnel ainsi qu'au personnel du réseau de la santé et les proches aidants.

Formations offertes à La Maison Au Diapason

- Évaluation et traitement de la douleur (1.5 h) (infirmières, infirmières auxiliaires de La Maison Au Diapason)
- Perspective infirmière : La sédation palliative continue (3 h) (infirmières, infirmières auxiliaires). Formation accréditée par l'Université de Montréal pour 3HFA
- Apprivoiser le deuil et le deuil traumatique (3.5 h) (bénévoles en accompagnement, professionnels soins et services de la santé)
- Évaluation et prise en charge de la douleur en soins palliatifs (7 h) (infirmières, infirmières auxiliaires). Formation accréditée par l'Université de Montréal pour 7HFA
- Approche en soins palliatifs : parce qu'on aime la vie jusqu'à la fin (7 h) (infirmières, infirmières auxiliaires, professionnels soins et services de la santé)
- Devenir bénévole : formation de base en soins palliatifs et accompagnement (15 h)
- Introduction feuille de suivi infirmier avec Karine Messier (1.5 h) (infirmières, infirmières auxiliaires). 6 février 2019.

Accueil de stagiaires et résidents en soins infirmiers et médecine

- 1 étudiante en sciences infirmières de l'Université de Sherbrooke et 1 étudiante de l'Université de Trois-Rivières ont effectué un stage de 14 jours dans le cadre du cours de santé communautaire.
- 7 externes en médecine de l'Université de Montréal ont complété un stage d'une semaine à La Maison Au Diapason.
- 8 résidents provenant de l'UMF de La Pommeraie et d'unités externes ont complété des semaines de stages à La Maison Au Diapason.

Activités de formation offertes à la communauté

- Cégep de Granby : Les soins palliatifs – sens de la souffrance et de la dignité en fin de vie.
- Maison des Aidantes et des Aidants de Brome-Missisquoi : Les soins palliatifs : quand tout reste à faire!
- Activité destinée aux proches aidants et au public : Démystification des soins de fin de vie! / End of life care demystified!
- Knowlton Mental Health Fair: Good Grief! Making sense of loss.

À l'agenda printemps 2018 et automne 2019

- Perspective infirmière : La sédation palliative continue (3 h) (infirmières, infirmières auxiliaires). 30 avril 2019 (+ répétition aux 3 mois). Formation accréditée par l'Université de Montréal.
- Perspective infirmière : La sédation palliative continue (90 min.) (infirmières, infirmières auxiliaires) Atelier congrès AQSP. 9 mai 2019.
- Évaluation et prise en charge de la douleur en soins palliatifs (7 h) – 11 juin 2019 (+ répétition aux 3 mois). Formation accréditée par l'Université de Montréal.
- La spiritualité en fin de vie – Collaboration avec G. Bastien et S. Laforest. 29 Mai 2019.
- RCR et premiers soins – Académie de secourisme. Juin 2019.
- Lac-à-l'épaule – Soins : La communication (3.5 h) (infirmières, infirmières auxiliaires, préposés et médecins). 4 octobre 2019.

En développement :

- Accompagnement des enfants à travers la maladie – Collaboration avec Mélanie Vachon et Stéphanie Laforest
- Série Perspective infirmière : Les urgences en SP et Top 10 des Rx en SP.
- Série Démystifions les soins palliatifs : Les soins de fin de vie + Prendre soins de mon proche + Accompagner mon proche.

Un refuge chaleureux et rassurant...



Permettez-nous de prendre le temps de vous remercier pour l'accueil et les soins reçus lors du séjour de notre proche.

Merci aux médecins traitants pour votre professionnalisme et votre expertise à soigner et alléger les souffrances de fin de vie.

Votre présence assidue et votre grand souci du confort du malade vous honorent, sans oublier votre soutien à la famille.

Merci aux infirmières qui se relaient jour et nuit pour assurer une présence constante. Pour votre empathie, votre douceur, votre patience et la sollicitude démontrée au-delà de ce que le protocole de soins exige. Vous traitez le malade comme un membre de votre famille.

Merci à tout le personnel de soutien. Que ce soit le personnel de la cuisine pour les repas saveoureux et la variété des menus, ainsi que pour les demandes spéciales ou le personnel de l'entretien pour sa discrétion et son efficacité du travail. La propreté et l'ordre sont impeccables.

Merci à tous les généreux bénévoles (accueil, entretien intérieur et extérieur et autres) sans qui cette oeuvre ne serait pas possible. Votre engagement et votre participation contribuent à la réalisation de la mission de La Maison Au Diapason.

Merci aux généreux donateurs sans qui cette maison n'aurait pas été créée et ne continuerait pas d'exister.

En terminant, le rôle et la mission de La Maison Au Diapason sont essentiels aux malades qui y trouvent un refuge chaleureux et rassurant pour leur fin de vie.

Soyez fiers de votre travail et de vos réalisations!

Famille d'un patient