



LA MAISON
AUBE-LUMIÈRE

Aimer. Vivre.

Rapport d'activités 2020 2021



...pour rendre la vie belle jusqu'au dernier instant...

UN MOT DE NOS DIRIGEANTS

Bonjour à vous, amis de La Maison Aube-Lumière,

Comme partout ailleurs, l'année 2020-2021 a été marquée par la pandémie de COVID-19. La Maison Aube-Lumière n'a pas échappé à cette crise planétaire et elle est fière d'avoir su poursuivre sa noble mission sans relâche, malgré toutes les contraintes imposées et les difficultés rencontrées.

En plus des limites imposées aux visiteurs de nos patients et l'accès réduit à certains services pour les familles (ex. salle à manger), nous avons dû faire face à une pénurie de personnel soignant. Ces éléments nous ont contraints à réduire le nombre de patients accueillis, afin de nous assurer que la QUALITÉ DES SOINS demeure optimale.

Les restrictions sanitaires ont également forcé l'annulation de plusieurs activités de financement. Ainsi, en 2020-2021, la grandiose soirée de l'Envol, le tirage annuel et le Quilles-O-thon, entre autres, ont dû faire relâche. Heureusement, au plan du financement, les subventions gouvernementales nous ont permis de rester à flot à travers la « tempête covidienne ». Les finances d'Aube-Lumière demeurent donc en excellente santé.

Nous désirons prendre un moment pour souligner le travail EXCEPTIONNEL de notre personnel et du conseil d'administration au long de cette année difficile. La capacité d'adaptation, la résilience, la passion et le courage de nos employés et bénévoles sont littéralement légendaires. Que vous ayez été présents toute l'année ou que vous ayez dû quitter pour différentes raisons, MERCI à chacun pour votre dévouement, votre attachement et votre fidélité à Aube-Lumière. Nous vous en sommes sincèrement reconnaissants.

Nous sommes également éblouis de la FIDÉLITÉ et de la GÉNÉROSITÉ de nos donateurs, partenaires financiers et commanditaires. Vous viviez vous-mêmes de grands défis et vous avez su trouver la grandeur d'âme pour maintenir votre soutien à Aube-Lumière. MERCI de votre appui inconditionnel malgré la tempête!

Plus que jamais, la force d'Aube-Lumière réside dans l'HUMAIN. L'humain qui accueille, celui qui soigne, l'autre qui donne, celui qui est accompagné, celui qui vit ses derniers moments dans la dignité...

En 2022, nous célébrerons avec fierté nos 25 années d'opérations. Gageons que l'année qui vient sera meilleure et plus douce que celle qui se termine!

MERCI DE VOTRE ENGAGEMENT ET DE VOTRE SOUTIEN ENVERS NOS PATIENTS!



PATRICK FERLAND
Président du
Conseil d'administration



CHRISTIAN GAGNON
Directeur général

NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Notre conseil d'administration, formé de bénévoles dévoués issus de la communauté des affaires, de l'éducation et de la santé, s'assure de la bonne gestion de notre Maison. Au cours de l'année, le conseil d'administration a tenu 8 de ses 9 rencontres virtuellement, afin de rester bien présent dans la vie de La Maison et assurer sa saine gestion. [Merci pour votre apport inestimable!](#)



Monsieur Patrick Ferland (2017)
Président
Vice-président régional
Banque Nationale du Canada



Monsieur Serge Parent (2018)
Vice-président
Président-consultant
Steelssalg Consulting Inc.



Monsieur Martin Vallée (2015)
Trésorier
Directeur, Services aux membres et opérations
Desjardins, Secteur public (Estrie)



Madame Hélène Raymond (2019)
Secrétaire
Courtier immobilier commercial
Immobilier Raymond



Dre Chantal Doyon (2014)
Médecin
La Maison Aube-Lumière



Monsieur François Fouquet (2020)
Directeur général
Coopérative funéraire de l'Estrie

Bienvenue!



Madame Nathalie Marceau (2020)
Directrice de la réussite scolaire et éducative
Séminaire Salésien



Monsieur Jean Roy (2020)
Doyen de l'École de gestion
Université de Sherbrooke

Bienvenue!



Madame Nathalie Schoos (2015)
Directrice des soins infirmiers
CIUSSS de l'Estrie—CHUS



Madame Édith Trachy (2021)
Cheffe administration et direction financière
Bestar Canada

Bienvenue!



Monsieur Jean Valiquette (2014)
Propriétaire
Restaurant Pacini

Un merci tout spécial à **Mesdames Lucie Lessard et Anne-Marie Robert**, deux membres du C.A. qui nous ont quittés au cours de cette année.

Merci pour votre intégrité, votre minutie et votre travail soutenu
au cours de vos mandats respectifs!

La Maison vous est très reconnaissante!

NOTRE ÉQUIPE DE DIRECTION

Notre équipe de direction est composée de gestionnaires expérimentés, soucieux de surpasser les attentes des patients et de leurs proches, pour un accueil **gratuit, chaleureux** et **médicalement impeccable**. L'équipe coordonne le personnel médical, administratif, de soutien et les bénévoles afin de maximiser l'accueil, les soins, le l'accompagnement et la gestion optimale de toutes les ressources.



Christian Gagnon
Directeur
général



Ariane Fréchette
Directrice
des soins



Joël Bolduc
Directeur du bénévolat et
des services de soutien



Vicky Bélanger
Directrice du financement
et des communications

Bienvenue!

NOTRE MISSION



La Maison Aube-Lumière **accueille GRATUITEMENT**
des personnes atteintes d'un cancer en phase avancée
et leur prodigue **des soins palliatifs et de fin de vie**
de grande qualité.

Notre personnel les **accompagne, eux et leurs proches,**
en répondant à leurs **besoins psychosociaux et spirituels.**

La Maison contribue également à
l'avancement de l'enseignement en soins palliatifs.

NOTRE MAISON... EN QUELQUES MOTS!

Depuis 1997, La Maison Aube-Lumière **accueille GRATUITEMENT des patients ESTRIENS dans ses 12 chambres**, selon ses critères d'admission. Depuis 2013, elle est localisée sur le site du CHUS Fleurimont. Elle compte 48 employés, 170 bénévoles au fonctionnement et quelque 200 bénévoles au financement.



Le personnel d'Aube-Lumière soigne ses patients atteints de cancer et **accompagne aussi leurs proches** afin que tous puissent vivre l'étape de la fin de vie le plus sereinement possible, dans une atmosphère chaleureuse.



En 2020-2021, **elle a admis 126 patients**. Ses 2 médecins réguliers, ses infirmières et son personnel médical spécialisé assurent le bien-être des patients, assistés de bénévoles aux soins, à l'accueil, à la cuisine et à la buanderie.



Toutes les chambres sont privées, munies d'une porte-patio et de grandes fenêtres, d'une salle de bain, d'un lit escamotable pour la famille, d'un téléviseur et du matériel médical nécessaire aux soins du patient.



La Maison est subventionnée par le MSSS*, mais **doit aussi aller chercher des sommes importantes** pour assurer la QUALITÉ et la GRATUITÉ de ses services. Autofinancement nécessaire de **1,5 million de dollars par année**.



La Maison Aube-Lumière rend **l'aide médicale à mourir (AMM) accessible** depuis 2016, sur demande, selon des normes strictes établies par le Gouvernement. Elle prodigue également la **sédation palliative continue (SPC)**.



*Ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec

NOS SOINS AU QUOTIDIEN

NOTRE PHILOSOPHIE DE SOINS

- ◆ Toutes nos interventions sont orientées vers le **PATIENT** : c'est lui (ou elle) qui décide de son plein gré des orientations à suivre pour ses soins et son bien-être.
- ◆ Nous tentons de **traiter autant la douleur physique que les souffrances psychologiques**. Ces deux éléments interdépendants font partie intégrale de l'évaluation complète de la douleur.

NOS VALEURS

- * *Respect*
- * *Empathie*
- * *Excellence*
- * *Générosité*
- * *Engagement*



Une patiente appose elle-même son cœur au Mur Aube-Lumière, en remerciement pour les excellents services reçus.

L'ADMISSION D'UN PATIENT... en quelques étapes!

- * Le médecin traitant évalue si l'état de son patient correspond à nos critères d'admission (nos critères sont détaillés sur notre site web : aubelumiere.com) ;
- * Le médecin traitant achemine le **FORMULAIRE D'ADMISSION** à la directrice des soins (formulaire disponible en ligne sur aubelumiere.com) ;
- * Une équipe médicale évalue chaque demande, selon nos critères ;
- * Selon la disponibilité des chambres et la priorité, les patients sont contactés ;
- * Une date d'accueil est fixée pour l'arrivée du patient dans notre belle maison.

Le saviez-vous?

Il est aussi possible d'être admis chez nous pour une période de **RÉPIT** de 20 jours. Ces patients peuvent ainsi bénéficier de nos soins pour un temps et repartir quand leur état de santé le permet.

Accompagner une personne dans les derniers mois de sa vie est un acte bien plus grand que les tâches que cela représente. C'est un amalgame de moments uniques parce qu'ils sont comptés. Les soins physiques (gestion de la douleur, effets secondaires, hygiène) constituent une grande partie de nos actions. Toutefois, le volet humain prend également une place centrale, compte tenu de notre mission si particulière. Les sourires, les mots de compassion, la présence bienveillante, la recherche constante de solutions pour répondre aux besoins précis de chaque patient sont autant d'éléments qui font partie de notre quotidien et qui contribuent à rendre la vie belle... jusqu'au dernier instant.

La Maison Aube-Lumière est là pour accompagner ses patients 24 heures par jour, 7 jours par semaine et 365 jours par année. Leurs proches peuvent également les accompagner à tout moment (en suivant les paramètres établis par La Maison). En plus d'un lit escamotable dans chaque chambre, il est possible pour la famille de louer à un coût modique une chambre pour deux personnes et de manger sur place.

L'accompagnement se fait par le personnel médical, les bénévoles, les intervenantes en soutien psychosocial et spirituel.

Un accompagnement complet, chaleureux, rassurant.

UNE PENSÉE POUR MADAME MARIE-PAULE KIROUAC

Cette année fut marquée par le départ d'une pionnière de La Maison Aube-Lumière, notre première directrice générale, Madame Marie-Paule Kirouac.

Cette dame au grand cœur, passionnée et déterminée, a multiplié les initiatives et les efforts pour bâtir, encadrer, financer et toujours voir à l'amélioration des services de La Maison. Les patients ont toujours été son moteur, la raison qui lui donnait, pour chaque écueil, le courage d'oser aller de l'avant sans relâche.

Elle nous a quittés paisiblement à La Maison Aube-Lumière en janvier dernier, entourée de sa famille et soutenue par tout le personnel.

Au revoir et surtout, un grand MERCI!!

Nous continuerons de porter votre flambeau bien haut...!



UNE MAISON BELLE ET APAISANTE DE TOUS LES CÔTÉS!



Des jardins de fleurs sont accessibles aux patients devant et derrière La Maison. Ainsi, en plus de bénéficier d'une vue apaisante dans toutes les chambres, nos patients peuvent sortir prendre l'air par leur porte patio privée, selon leurs capacités.

NOS SOINS MÉDICAUX ET HUMAINS en 2020-2021

Les activités de notre maison de soins palliatifs ont évidemment été teintées par la nouvelle réalité de la pandémie mondiale de COVID-19 qui a frappé en mars 2020. La pandémie a eu des impacts majeurs à tous les plans : le fonctionnement général de La Maison a dû être modifié, le nombre de visiteurs permis a été revu plusieurs fois, la plupart des activités de formations ont été annulées et des restrictions ont touché nos visiteurs.



Malgré ces enjeux, la qualité des soins et des services offerts à La Maison n'a jamais été compromise et nous en sommes très fiers!

Années financières	Nombre de demandes reçues	Nombre de patients admis	Taux d'occupation des chambres	Durée moyenne du séjour
2018-2019	283	147	88,5%	19,8
2019-2020	271	145	87,9%	25,0
2020-2021	251	126	74,7%	19,2

- Nos patients **en provenance du domicile** sont toujours les plus nombreux, devant les patients admis des hôpitaux de la région.
- Nous observons une **baisse de notre taux d'occupation** en cette première année complète en temps de pandémie.
- Il est à noter que nous avons observé que les demandes **d'admission nous étaient envoyées beaucoup plus tard** dans la trajectoire de soins de plusieurs patients. Cela a provoqué l'admission de cas en urgence. La durée moyenne de séjour en est ainsi diminuée.
- Le **taux de satisfaction de notre clientèle était de 97%** au cours de l'année financière.
- **L'attente des résultats de tests de dépistage de la COVID-19** avant les admissions a grandement ralenti le flot des entrées à La Maison dans la dernière année. Au plus fort de la crise, les délais pour avoir les résultats étaient de **24 à 48 heures**. Cela a parfois même amené des patients en condition trop précaire à être plutôt admis à l'hôpital.
- **L'ajout d'une conseillère clinique** a grandement aidé la gestion de la pandémie et le développement de plusieurs autres dossiers d'amélioration de nos services.

NOS SOINS MÉDICAUX ET HUMAINS en 2020-2021

L'accompagnement psychosocial et spirituel s'est intensifié cette année en raison des conditions difficiles entourant les patients et leurs familles (pandémie) et la diminution de la durée des séjours. Les fins de vies se sont déroulées dans un climat particulier, mais toujours avec bienveillance et humanisme.



Comme partout ailleurs, les mesures de désinfection ont occupé une place importantes dans nos opérations.



Nos équipes soignantes se sont conformées à de multiples normes de protection afin que la COVID n'affecte aucunement la qualité de nos soins.

QUELQUES MOTS D'APPRÉCIATION REÇUS...

« Nous vous remercions pour les soins prodigués à mon conjoint, à notre papa. Nous n'aurions pas pu imaginer de meilleurs soins, attentions et accompagnement pour la fin de sa vie. Si les anges terrestres existent, vous en faites partie et nous vous remercions de vous avoir mis sur notre route. »

« Merci d'être là. Votre accueil, votre tendresse, votre dévouement demeurent fort appréciés. »

« Ce fût un court séjour, mais cela nous a permis de voir qu'est-ce que c'est un endroit paisible et aussi, l'humanisme qui se dégage dans cet établissement.

Merci à tout le personnel et les bénévoles qui ont à cœur le bien-être des patients. »



Dre Chantal Doyon mérite grandement ce cœur offert par la famille d'un patient.

Une patiente a écrit : *« Merci à tous. Je n'ai que de bons mots pour les soins que j'ai reçus. Votre souci à faire en sorte que je sois dans un état de bien-être, votre disponibilité, votre écoute... voilà quelques mots pour exprimer toute ma reconnaissance ».*

NOTRE PERSONNEL en 2020-2021

Notre personnel n'a pas manqué de défis au cours de cette dernière année!

La pandémie aura fait vivre à chacun.e des montagnes russes d'émotions. Si c'est dans l'épreuve que l'on voit la solidité d'une équipe de travail, nous pouvons dire que non seulement toute l'équipe de La Maison Aube-Lumière est d'une solidité impressionnante, mais aussi qu'elle est unie, solidaire et résiliente!

DES REMERCIEMENTS À TOUT NOTRE PERSONNEL SONT DE MISE!

PERSONNEL MÉDICAL

- Merci à nos **infirmières, auxiliaires, préposées et intervenants** : Si nous avons vécu quelques départs et nouveaux ajouts à l'équipe, on compte toujours 14 infirmières, 6 auxiliaires et 9 préposées aux soins. La force de cette année : la solidarité et l'entraide au sein de l'équipe.
- Merci à nos **médecins** qui ont mis les bouchées doubles pour participer aux comités de gestion de crises pour suivre les changements des mesures à appliquer aux soins. Elles ont été d'une grande aide et d'un immense soutien.

Ces personnes ont relevé le défi d'offrir un service d'une qualité exceptionnelle à nos patients/familles dans un contexte de pénurie généralisée de personnel et de changements constants pour respecter les mesures sanitaires.



PERSONNEL ADMINISTRATIF et PERSONNEL DE SOUTIEN

Le personnel administratif et le personnel de soutien (entretien et cuisine) ont également dû s'adapter constamment aux nouvelles mesures, au nouveau rythme de La Maison. Chacun a fait face à de nombreux imprévus et défis au cours de cette année. Merci pour les repas toujours succulents. Merci pour les innombrables mesures de désinfection. Merci pour votre résilience.

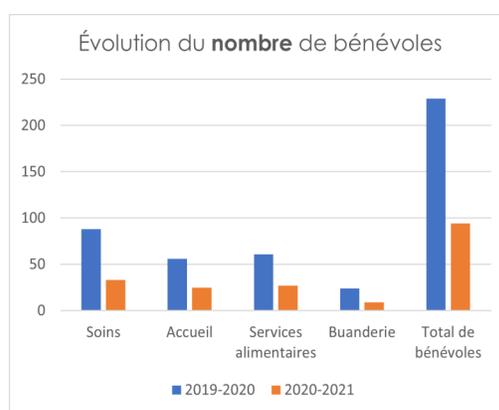
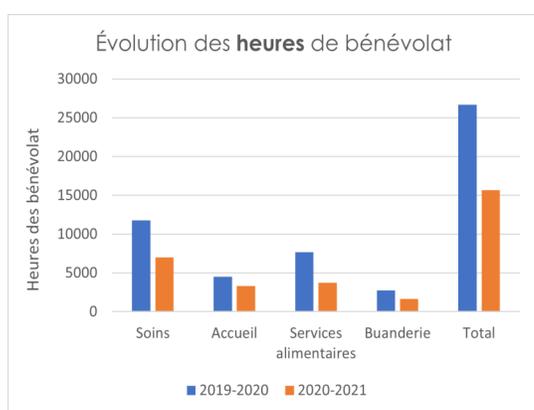
MERCI à ces hommes et ces femmes qui ont tout fait pour que nos patients bénéficient du même accueil humain, sécuritaire et chaleureux qui fait la réputation de notre bel établissement.

**La Maison Aube-Lumière a vraiment à cœur le bien-être de ses employés.
La direction s'est assurée de leur transmettre sa grande reconnaissance tout au long de l'année.**

NOS BÉNÉVOLES en 2020-2021

Nous allons nous rappeler longtemps du mois de mars 2020. Du jour au lendemain, nous devons demander à la majorité de nos valeureux bénévoles de prendre une pause afin d'assurer la sécurité de tous.

En février 2020, 135 bénévoles étaient très activement impliqués à La Maison. Un mois plus tard, seulement 17 bénévoles demeuraient en poste pour nous aider à traverser la crise. En avril 2020, ces 17 bénévoles ont cumulé une moyenne de 70 heures de travail chacun. Trois d'entre eux ont même effectué plus de 100 heures dans le mois! Nous ressentions alors toute l'énergie émergeant de la solidarité du personnel et des bénévoles. Tous unis pour le bien être des patients. Et c'est sans oublier l'effet positif de tous les bons mots et les encouragements provenant de ces bénévoles à qui l'on demandait de retarder le retour à Aube-Lumière.



31 000 heures de bénévolat, en incluant les secteurs de l'entretien et de l'administration

Principalement en raison des règles de la santé publique, nous avons donc connu une baisse d'environ 41 % du nombre d'heures de bénévolat par rapport à l'année précédente. Près de 60 % de nos bénévoles actifs en 2019-2020 ne sont pas encore revenus à La Maison Aube-Lumière en 2020-2021, ou ont quitté leur fonction. En fait, depuis le début de la pandémie, 29 bénévoles ont officiellement quitté La Maison.

S'il y a eu moins de bénévoles au travail, beaucoup d'entre eux ont effectué jusqu'à 40 % plus d'heures que l'année précédente. Bref, nous avons moins de bénévoles actifs, mais ils se sont investis davantage.

UN GRAND MERCI À TOUS NOS BÉNÉVOLES:
À ceux et celles qui ont dû quitter,
à ceux et celles qui ont su braver la crise à nos côtés,
MERCI!

Plus d'une année plus tard, près de 80 bénévoles sont à l'œuvre à La Maison.
L'optimisme est de retour et la relance se poursuit avec pour ultime objectif
le bien-être de nos patients et de leurs proches!

NOS ACTIVITÉS DE FINANCEMENT EN 2020-2021

Malgré les restrictions de rassemblements et la pause de bien des initiatives au cours de l'année, La Maison Aube-Lumière a été en mesure de tenir certaines de ses activités de financement avec grand succès. Si la belle soirée de l'Envol n'a pu avoir lieu en 2020, en revanche, la campagne des poinsettias a connu des records inégalés. Comme quoi, la population de l'Estrie est toujours soutenante envers notre belle cause.

CAMPAGNE DES POINSETTIAS 2020 (29^e ÉDITION)

Du 23 novembre au 14 décembre 2020 (épuisement des stocks)

150 232\$

Cette année, notre campagne des poinsettias a battu tous les records, contre toute attente! En effet, nos 6400 poinsettias ont trouvé preneur, et ce, avant même la date prévue de la fin de la campagne. Le succès de cette activité-phare revient en grande partie à notre incroyable équipe de bénévoles qui a tout mis en œuvre pour que tout fonctionne rondement en respectant les consignes sanitaires. Merci à tous nos clients, commanditaires et bénévoles pour cette formidable édition!

Les fabuleux bénévoles de notre comité organisateur!



MERCI À NOS PARTENAIRES!



CAMPAGNE LES AMIS

Septembre 2020

159 495\$



Lancée exceptionnellement en septembre en 2020, les résultats de la Campagne Les Amis ont atteint des sommets inhabituellement élevés grâce à la générosité de la population. MERCI!!!

NOS ACTIVITÉS DE FINANCEMENT en 2020-2021

FRIPERIE-BOUTIQUE 2020

Juillet et octobre 2020

Édition d'été: 35 266\$

Édition d'automne: 36 936\$

72 202\$

Pour une sixième année et malgré les multiples embûches liées à la pandémie, nos valeureuses bénévoles ont une fois de plus fait des « ventes miracles » avec les vêtements reçus. Merci aux donatrices, aux généreuses bénévoles et à toutes nos fidèles clientes!



SOIRÉE DE L'ENVOI 2020

Prévue le 16 avril 2020 (événement annulé)

53 412\$ (commandites et billets convertis en dons)

Ce qui devait être la 23^e édition de la soirée de L'Envol a dû être annulée à un mois d'avis. Grâce à la générosité de nos participants et partenaires financiers, nous avons tout de même pu générer cette jolie somme pour soutenir les services de La Maison. Un grand merci à tous!

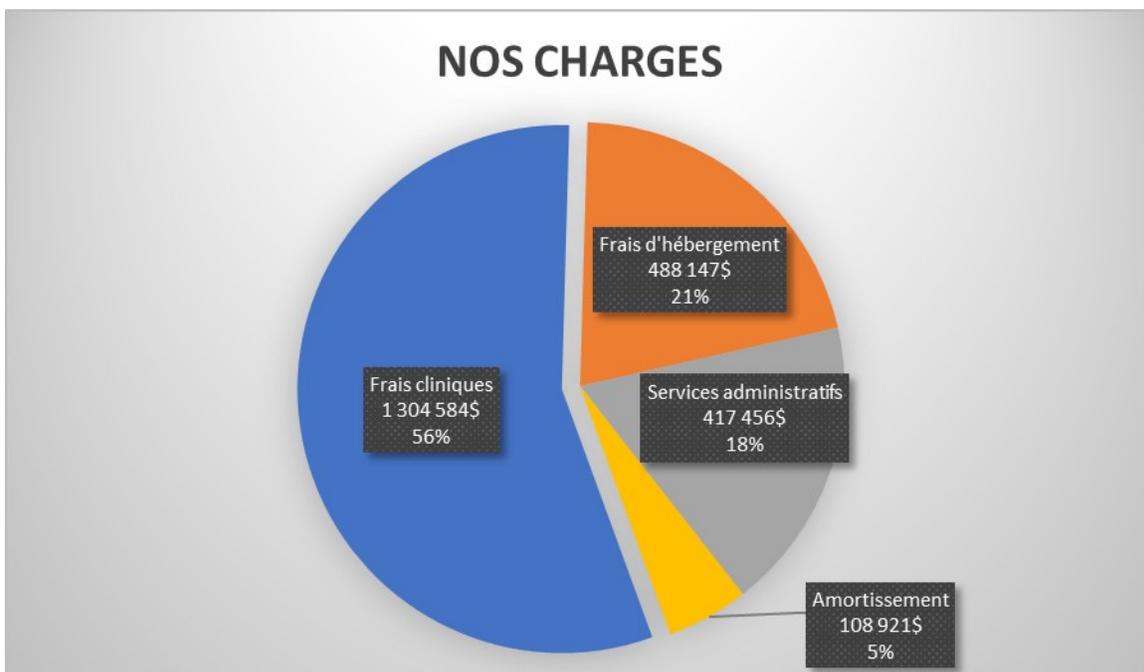
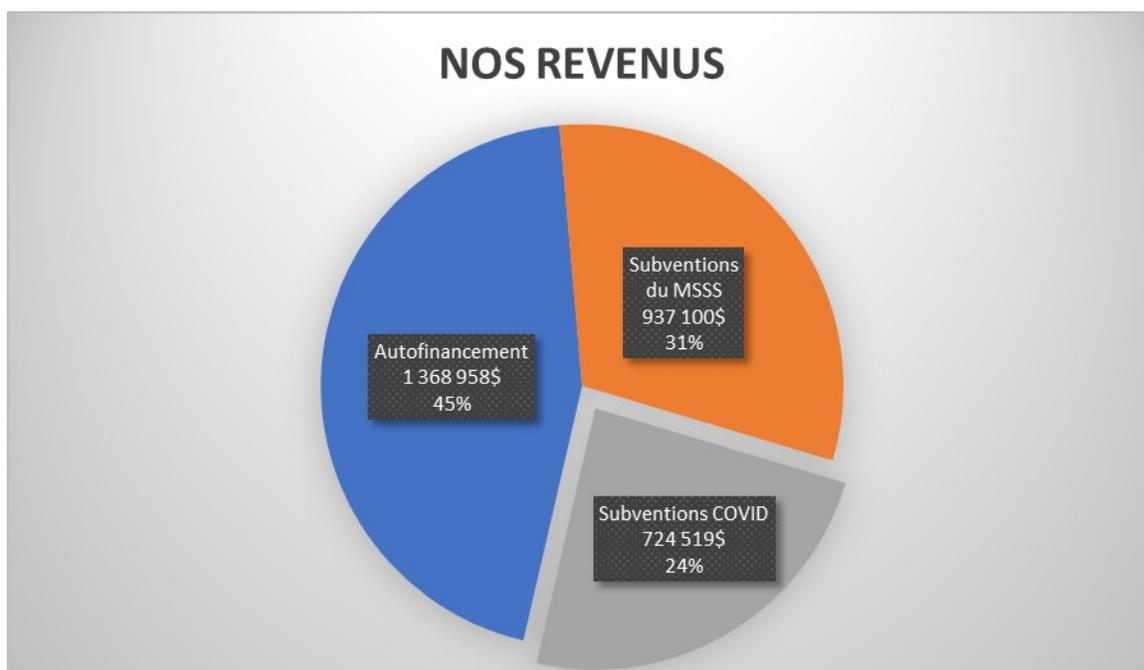


Un merci spécial à tous nos fournisseurs qui ont fait preuve d'une grande compréhension lors de l'annulation de l'événement. Grâce à vous, nous avons pu minimiser les dépenses engagées et générer un bénéfice plus substantiel!

MERCI!

NOS RÉSULTATS FINANCIERS (du 1er avril 2020 au 31 mars 2021)

NOS REVENUS TOTAUX:	3 030 577\$
NOS CHARGES TOTALES:	2 319 108\$
SURPLUS D'EXPLOITATION 2020-2021:	711 469\$



La pandémie a créé une situation exceptionnelle cette année : nous avons eu beaucoup moins de revenus d'autofinancement qui ont été compensés par les subventions fédérales et un redressement de nos placements.

NOS RÉALISATIONS, NOTRE QUOTIDIEN...!



Avril 2020 : rencontre à 2 mètres... médecins, intervenante psychosociale et membres de la direction travaillent main dans la main... mais à distance!



Notre personnel fait tout en son pouvoir pour garder le moral et faire sourire nos patients!



Grâce à la belle récolte de fonds générée par le trek 2019, nous avons choisi, reçu et installé de nouveaux lits et matelas québécois hautement spécialisés pour assurer le meilleur confort possible pour nos patients.

Un travail qui a demandé une bonne formation et qui a mis à contribution TOUTES nos équipes! BRAVO!



On en a vendu des poinsettias! Nos bénévoles et notre personnel travaillent de concert pour pouvoir émettre des milliers de reçus d'impôt!



Un clin d'œil de la « petite clique masculine » de La Maison partageant un repas du Chef... à distance!

MERCI À NOS FIDÈLES AMBASSADEURS ET PARTENAIRES!

Nos grands ambassadeurs 2020-2021



Nos partenaires 2020-2021



MERCI!