



Maison de Soins Palliatifs
La Maison des Collines
Palliative Care Home

Rapport Annuel
2018 - 2019
Annual Report



Table des matières / Table of Content

Mot du Président / Message from the Chair	3
Conseil d'administration / Board Members	5
Rapport de la Directrice générale / Director General's Report	6
Rapport de la Coordinatrice des soins / Report from the Nursing Coordonnator.....	7
Rapport d'activité / Activity Report	9
Rapport de la Coordinatrice de bénévoles / Report Volunteer Coordinator	10
Rapport Communication / Communication Report	11
Construction / Construction	12



Mot du Président / Message from the Chair

Chers membres, bénévoles, donateurs, et citoyens intéressés,

J'ai récemment trouvé la présentation PowerPoint que le comité de promotion de La Maison des Collines (MDC) a faite au conseil d'administration du Centre de santé et services sociaux des Collines (absorbé par le CISSSO, la nouvelle Régie régionale de la santé de l'Ouest du Québec en 2015) pour promouvoir l'idée de construire un centre local de soins palliatifs. La présentation a eu lieu en avril 2009 et la dernière diapositive proposait des sites possibles pour le projet de soins palliatifs incluant une nouvelle construction adjacente à l'hôpital de Wakefield. Nous avons suggéré une maison de soins palliatifs de deux ou trois lits et, en bout de ligne, d'augmenter le nombre de lits pour répondre à la demande.

Le 4 avril 2019, dix ans plus tard, presque jour pour jour, La Maison des Collines accueille son premier patient. Au moment où j'écris ces lignes, nous étions ouverts depuis un peu plus de deux mois et avons reçu 60 demandes d'admission; jusqu'à présent, notre établissement de six lits - adjacent à l'hôpital de Wakefield - a fourni à vingt-trois personnes le type de soins de fin de vie complets que nous avons envisagé dès le départ.

Depuis près de vingt ans, j'accompagne à domicile des personnes qui ont besoin de soins palliatifs. Cette facette de mon travail est extraordinairement gratifiante et je ne m'attendais pas à ce que la qualité de ma vie professionnelle change beaucoup avec mes nouvelles responsabilités à l'égard des patients de la MDC. J'avais tort ! Les gens et les familles qui franchissent nos portes sont souvent fatigués et ont épuisé toutes les possibilités de rester à la maison. Bon nombre d'entre eux demandent à être transférés de l'hôpital à notre maison de soins palliatifs. Ce qui m'a étonné, c'est l'élément de ce que j'ose appeler la joie mêlée à la tristesse et au chagrin que les membres de

Dear members, volunteers, donors, and interested citizens,

I recently found the PowerPoint presentation that La Maison des Collines (MDC) promotion committee made to the board of directors of the Centre de santé et services sociaux des Collines (absorbed by CISSSO, the new West Quebec regional health board in 2015) to promote the idea of building a local palliative care home. The presentation took place in April 2009 and the last slide proposed possible sites for the palliative care project including a new construction adjacent to the Wakefield Hospital. We suggested a palliative care home of two or three beds and ultimately increasing the number of beds to meet demand.

On April 4th 2019, ten years later - almost to the day, La Maison des Collines received its first patient. As I write these lines, we have been open just over two months and have received 60 requests for admission; so far our six-bed facility - adjacent to the Wakefield Hospital - has provided twenty-three people with the type of welcoming comprehensive end-of-life care that we have laboured to achieve from the outset.

I have been accompanying people at home requiring palliative care services for nearly twenty years. This facet of my work is extraordinarily rewarding and I didn't anticipate that the quality of my professional life would change much with my new responsibilities caring for patients at the MDC. Boy, was I wrong! The people and families who come through our doors are often weary and have exhausted the possibility of staying at home. Many request transfer to our palliative care home from hospital settings. What has amazed me is the element of what I dare call joy mixed in with the sadness and grief that family members often demonstrate when the burden of suffering that



La Maison des Colline – Rapport annuel / Annual report

la famille éprouvent souvent lorsque le fardeau de la souffrance d'un être cher a été allégé au fil des jours - et parfois seulement les quelques heures précieuses qu'ils ont passées avec nous. C'est la vie qui change.

L'année dernière, dans cet espace, j'ai souligné à quel point La Maison des Collines a été un projet véritablement collectif, car j'ai remercié la multitude de personnes qui l'ont soutenu et qui l'ont fait naître. La Maison vous appartient à tous - résidents engagés, bénévoles, donateurs, collecteurs de fonds, commanditaires, partenaires municipaux, élus, administrateurs régionaux des soins de santé, partenaires financiers et membres du conseil d'administration passionnés et dévoués qui travaillent fort. À cette liste, j'aimerais maintenant ajouter avec fierté la merveilleuse équipe des soins formée par notre coordonnatrice des soins infirmiers, Hélène Émond.

À tous ceux d'entre vous qui ont participé à cet incroyable voyage, nous vous encourageons à continuer à faire preuve de solidarité au cours des mois et des années à venir. Nous continuerons de dépendre de votre générosité pour maintenir les niveaux de financement alors que nous avançons ensemble dans cette histoire fascinante d'inclusion et de bienveillance.

D' David Ian Gold,
Président du conseil d'administration

a loved one has struggled under has been relieved in the days - and sometimes only the precious few hours they have spent with us. It is life altering.

Last year in this space I emphasized what a truly collective endeavour La Maison des Collines has been as I gave thanks to the multitude of people whose support brought it into existence. It belongs to all of you - engaged residents, volunteers, donors, fundraisers, sponsors, municipal partners, elected officials, regional health care administrators, financial partners, and passionately committed and hard-working fellow board members. To this list, I would now like to add with pride the wonderful team of care providers assembled by our nursing coordinator Hélène Émond.

To all of you who have been involved in this incredible journey please continue your display of solidarity in the months and years to come. We will continue to depend on your generosity to sustain funding levels as we move forward together in this compelling story of inclusiveness and caring.

D' David Ian Gold,
Chair of the Board of Directors



La Maison des Collines – Rapport annuel / Annual report

Conseil d'administration / Board Members



DR DAVID GOLD
PRÉSIDENT / PRESIDENT



CAROLE MORIN
VICE-PRÉSIDENTE / VICE-PRESIDENT



ANDRÉ RENAUD
SECRÉTAIRE / SECRETARY



DENIS JOANNISSE
TRÉSORIER / TREASURER



CLAUDE MONDOUX
ADMINISTRATEUR



BRIGIT VIENS
ADMINISTRATRICE



AMANDA MAYER
ADMINISTRATRICE



La Maison des Colline – Rapport annuel / Annual report

Rapport de la Directrice générale / Director General's Report

Bonjour chères et chers membres de La Maison des Collines. C'est un grand plaisir pour moi de faire un premier rapport en tant que directrice générale.

Depuis le début de la construction soit le 22 mai 2018 le conseil d'administration m'a donné la charge d'implanter la structure organisationnelle et fonctionnelle de la nouvelle Maison.

Mes tâches ont débuté avec le suivi des réunions de construction aux deux semaines, l'organisation des événements en collaboration avec Denis Joannisse.

Par la suite au mois de janvier l'embauche de la coordonnatrice des soins, Hélène Emond qui devra planifier le fonctionnement et s'assurer de la qualité des soins prodigués aux patients qui seront hébergés à La Maison des Collines.

Les mois de février et de mars ont été très occupés. Hélène et moi avons travaillé sur les documents de l'accréditation afin de les mettre à jour pour respecter les normes demandées. Dès le mois de février nous avons affiché les postes d'infirmières et d'aides-soignantes et passer les entrevues d'embauche.

Nous sommes heureuses de vous mentionner que dès l'ouverture de La Maison, le 4 avril 2019 nous avons reçu plusieurs demandes d'hébergement.

Pour terminer je tiens à vous dire que La Maison des Collines a le vent dans les voiles et qu'elle continuera à grandir pour les prochaines années. Je suis très fière d'avoir participé à cette grande aventure et je remercie les membres du conseil d'administration de m'avoir fait confiance.

Suzanne Fitzback

Dear members of La Maison des Collines. I am pleased to present my first Report to you as Director General.

Upon beginning construction on May 22nd, 2018, the Board of Directors hired me to implement the organisational and operating structure of the new Maison.

I thus participated in the construction meetings held every two weeks and, together with Denis Joannisse, became involved in fund raising activities.

In January of this year, I proceeded with the hiring of the palliative care coordinator, Ms Hélène Emond. She is responsible for the Maison becoming operational and ensuring the quality of care for future patients.

The months of February and March were extremely busy. Hélène and I worked on the completion of documents required for the Maison to be accredited. At the start of February, we advertised for nurses and nursing assistants and went through the hiring process.

We are pleased to say that as soon as La Maison des Collines was ready to open on April 4th, 2019, several requests for admission were already waiting in anticipation.

In closing, I wish to state that La Maison des Collines has the wind in its sails and will continue to progress in the coming years. I am very proud to have participated in this great adventure and thank the members of the Board of Directors for their confidence.

Suzanne Fitzback



*Report de la Coordinatrice des soins / Report from the Nursing
Coordinator*

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport des activités de La maison des Collines pour l'année 2018-2019 ; Malgré l'ouverture officielle en avril 2019, plusieurs activités ont été accomplies de janvier 2019 au 31 mars 2019 concernant les soins.

Statistiques de l'année 2018-2019

Aucune statistique à ce jour sauf que nous avons reçu deux demandes avant l'ouverture.

Le travail a été centré sur l'élaboration des protocoles, procédures, politiques et la rencontre des partenaires (pharmacien, médecins et CISSS) dans le but de répondre à l'agrément avant l'ouverture.

L'équipe médicale se compose de 4 médecins.

Employés de soins :

Les entrevues d'embauche se sont déroulées en février et mars dernier ; nous avons embauché 4 infirmières et 4 aides-soignants, ce qui nous impose de travailler avec un horaire de 12 heures. Tous acceptent.

Rapport gestion risques : NA

Visite des établissements d'enseignement : NA

Nous avons reçu les équipes de soins palliatifs et bénévoles du CISSS Gatineau et Hull lors des portes ouvertes.

Formation continue / externe : NA

I am pleased to present this report on the activities of La Maison de Collines for the year ending March 31st. Despite opening in the current year, on April 1st 2019, several activities were accomplished previously in preparation for the admission of patients

2018-2019 Statistics

We will begin providing statistics from April 1, 2019, the beginning of our new fiscal year. Nevertheless, we received two requests for admission before being opened.

Prior to opening, our work centered on the elaboration of protocols, procedures, policies, and meetings with partners (pharmacists, doctors and representatives of the Centre Intégré de Santé et Services Sociaux de l'Outaouais, CISSSO) for the purpose of meeting the requirements for accreditation.

The medical team is composed of 4 doctors.

Health Care Employees:

Last February and March we held job interviews and selected 4 nurses and 4 nurse assistants. They work 12 hour shifts with which they are satisfied.

Risk Management: NA

Visits to Teaching Establishments: NA

However, the Hull and Gatineau palliative care team and volunteers paid us a visit during our open door launch.

Continuous Training / External: NA



La Maison des Colline – Rapport annuel / Annual report

Nous avons procédé à la formation d'embauche de façon collective sur une période de deux journées consécutives; plusieurs intervenants (inf.) détenaient déjà une expertise en soins palliatif, ce qui constitue un grand atout pour l'équipe.

Appréciation des familles : NA

Mécanismes de surveillance

Avec l'avènement de la Loi 2, le CISSS doit, annuellement, s'assurer de la qualité des soins des maisons de son territoire ; pour ce faire, nous avons à faire des audits sur nos dossiers-patients (10) ; on demande ces analyses pour l'année 2018-19 seulement, mais considérant notre ouverture au 4 avril dernier, aucun dossier ne peut être vérifié. Cet exercice sera tenu l'an prochain.

Les points suivants doivent être observés :

- Gestion et évaluation de la douleur
- Suivi psychosocial
- AMM et sédation palliative continue

Je termine en vous rappelant que la force d'une équipe est proportionnelle à sa capacité de partager, écouter et de travailler ensemble ; je suis très fière de notre équipe !

Notre noble mission demeure et sera toujours l'accompagnement des personnes en fin de vie ainsi que leurs proches ; je suis confiante pour l'avenir de cette belle aventure !

Hélène Emond

Training sessions were held with the personnel during two consecutive days. The fact that several employees already had palliative care experience was of great benefit to the team.

Family Feedback: NA

Quality Requirements

With the advent of Bill 2, the CISSSO must ensure the quality of the services provided in the Outaouais on an annual basis. As a result, we will begin auditing patient files in 2019-2020 since we have nothing to report for the year ending March 31, 2019.

Other requirements that must be audited are:

- Pain assessment and management
- Psychosocial evaluation and care
- Request for medical aid in dying (MAID) and continuous palliative sedation

I conclude by reminding you that the strength of a team rests on its capacity to share, listen and work together. I am proud of our team!

Our noble mission remains and will always be one of accompanying persons at end of life as well as their loved ones. I am confident in the future of this beautiful endeavour.

Hélène Emond



Rapport d'activité / Activity Report

Pour l'année finissant en mars 2019, la Maison des Collines a tenu dix activités de collecte de fonds annuels. C'est un total de 91 903\$ qui a été amassé.

- Souper spaghetti
- Marche de la Solidarité
- Tournoi de golf
- Souper Les Fougères
- Concert de Noël
- Bières et fromages
- Événement Cantley
- Événement Chelsea
- Curling
- Souper de doré

La Maison des Collines a également reçu des dons totalisant 273 219 \$ au cours de l'année finissant le 31 mars 2019.

Je tiens à remercier au nom du conseil d'administration toutes ces personnes qui ont contribuées de près ou de loin aux succès de toutes les activités : les participants(es), les organisateurs (trices), les bénévoles, les partenaires et les commanditaires. Un merci sincère pour votre engagement.

Denis Joannisse

For the fiscal year ending March 2019, La Maison des Collines organized dix activities, raising a total of \$91,903

- Spaghetti Supper
- Solidarity Walk
- Golf Tournament
- Les Fougères Supper
- Christmas Concert
- Beer and Cheese
- Cantley Event
- Chelsea Event
- Curling
- Walleyed Supper

For the fiscal year ending March 31, 2019 La Maison des Collines also received various donations totalling \$273,219.

In the name of the Board, a sincere thank you to all who contributed to the success of these activities: the participants, the organisers, the volunteers, our partners and sponsors.

Denis Joannisse



Rapport de la Coordinatrice de bénévoles / Report Volunteer Coordinator

Je suis la coordonnatrice des bénévoles de la Maison des Collines (MDC) qui ont été impliquées au service d’accompagnement à domicile. J’ai travaillé avec une magnifique équipe de 12 bénévoles qui accompagnent les gens en fin de vie, ainsi que les proches aidants. Auparavant associé au programme Albatros, ce service d’accompagnement relève maintenant de la direction de la MDC qui a la responsabilité de coordonner l’ensemble des services de bénévolat qui seront offerts à la communauté, tant à la Maison des Collines qu’à domicile. Notre territoire dessert les communautés de La Pêche, Val-des-Monts, Cantley et Chelsea, ainsi que toute la région de l’Outaouais.

Depuis le 1^{er} avril 2018, trois demandes de service ont été comblées (deux de moins que l’année dernière) par cinq bénévoles. Quatre demandes n’ont pas été réalisées pour un nombre de raisons; décès, admission à l’hôpital, patient non-palliatif selon les critères d’accès à notre service et décision de ne pas accepter notre service pour le moment. Nos bénévoles ont travaillé un total de 121 heures de service entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars, 2019 (81 heures de plus que l’année dernière).

Les bénévoles ont donné 154,5 heures d’activité bénévolat y compris les formations continues, une conférence et les rencontres.

Avec l’ouverture de la Maison des Collines le 4 avril, 2019, je m’attends à ce que le nombre de bénévoles impliquées à la Maison des Collines augmentera considérablement.

Anne Gillespie

I am the coordinator of all the volunteers involved at la Maison des Collines (la MDC) within the home-based accompaniment service offered in our region. I have worked with a wonderful team of 12 volunteers who accompany those nearing the end of their lives within their homes, as well as family members caring for them. Once linked with the Albatros program, our accompaniment service now falls under the direction of la MDC who has the responsibility to coordinate the whole of volunteer services within the community including la MDC and private homes. Our territory consists of the communities of La Pêche, Val-des-Monts, Cantley, Chelsea and the whole of the Gatineau region.

Since April 1, 2018, three requests for our accompaniment service were fulfilled by five volunteers. Four requests were not realized for a number of reasons (death, hospital admission, patient non-conformity to our service criteria and family decision not to accept our service at the moment). The volunteers have given a total of 121 hours of their time since from April 1st, 2018 to March 31, 2019 (81 more hours than last year).

The volunteers have also given 154.5 hours in activities, including continued education, a conference and several volunteer meetings.

With the opening of la Maison des Collines on April 4th, 2019, I expect that the number of volunteers who will become involved with the home will increase considerably.

Anne Gillespie



Report Communication / Communication Report

La Maison des Collines a travaillé à la mise à jour de notre site Web, prêt pour l'ouverture officielle. Le nouveau site est modernisé, avec un contenu à jour et une navigation conviviale pour les nouveaux visiteurs et les visiteurs qui y reviennent.

Notre présence en ligne est un élément clé pour partager ce que nous faisons dans les communautés que nous desservons. Notre site Web joue un rôle important en nous mettant en contact avec les personnes auxquelles nous offrons des soins et du soutien par l'entremise de nos programmes et services, ainsi qu'avec leur famille. Il fournit également des informations détaillées et un accès pour les personnes et les organisations qui souhaitent nous soutenir, soit par des dons en argent, soit en donnant de leur temps.

Nous reconnaissons qu'il peut s'agir d'une période difficile dans la vie des gens, c'est pourquoi notre nouveau site Web permet à une personne ou à un membre de sa famille d'accéder facilement à l'information et au soutien dont ils ont besoin. Il s'agit d'un excellent outil pour communiquer sur la façon dont La Maison des Collines dessert la communauté, tout en répondant aux questions que les gens peuvent avoir lorsqu'ils cherchent de l'information sur les programmes et services de soins palliatifs dans la région de l'Outaouais.

Enfin, notre présence active dans les médias sociaux nous permet également de rester en contact avec la communauté et de fournir des mises à jour sur nos activités quotidiennes et nos efforts de collecte de fonds. Si vous n'êtes pas déjà connecté virtuellement, nous vous invitons donc à nous suivre sur Facebook (MaisonDesCollinesMDC) et Twitter (@MaisonCollines) et à consulter notre site web (lamaisondescollines.org).

Amanda Mayer

La Maison des Collines has been working to redesign and update our website, ready for our official opening. The new site features a modernized look with up-to-date content and user-friendly navigation for new and returning visitors.

Our online presence is a key element to sharing what we do in the communities we serve. Our website has an important role in connecting us with those we provide care and support to through our programs and services, along with their families. It also provides detailed information and access for individuals and organizations looking to support us either via monetary donations or by volunteering of their time.

We understand that it can be a difficult time in people's lives, so our new website makes it easy for individuals or family members to access the information and support they need. It is a great tool in terms of communicating how La Maison des Collines serves the community, while answering questions individuals may have when looking for information about palliative care programs and services in the Outaouais region.

Last but not least, our active social media presence also keeps us connected to the community and allows us to provide timely updates on our day-to-day activities and fundraising efforts. So if you are not already connected to us virtually, we invite you to follow us on Facebook (MaisonDesCollinesMDC) and Twitter (@MaisonCollines) and to check out our website (lamaisondescollines.org).

Amanda Mayer



Construction / Construction

<p>Les travaux de construction ont débuté le 22 mai 2018 et l'ouverture de la maison a eu lieu le 4 avril 2019.</p> <p>Pour réaliser ce projet la MDC a obtenu des subventions des municipalités de La Pêche, Chelsea et Val-des-Monts et de la MRC des Collines en plus des généreux dons de la population. La MDC a aussi signé des offres de financement avec Desjardins et d'Investissement Québec pour compléter le montage financier.</p> <p>Les coûts de construction s'élèvent à 2,4 millions.</p>	<p>Construction started on May 22, 2018, and the MDC opened on April 4th 2019.</p> <p>To realise this project, the MDC received contributions from the municipalities of La Pêche, Chelsea and Val-des-Monts and from the MRC des Collines, as well as generous gifts from the population. To complete the financial arrangement, the MDC signed financial offers with Desjardins and Investissement Québec.</p> <p>Construction costs total 2.4 millions</p>
--	--