



# Toujours à l'avant-garde

DES SOINS COMMUNAUTAIRES ET À DOMICILE

Rapport annuel 2021-22



# La mesure de notre impact

## 2021-22



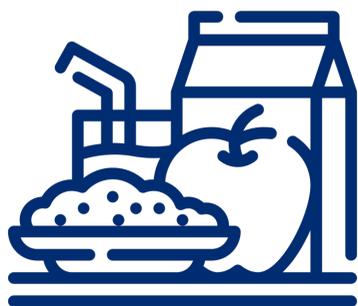
**650 000 repas**

livrés aux clients chez eux  
pour qu'ils soient bien  
nourris et demeurent en  
santé



**1,4 millions d'heures  
de soins infirmiers**

dispensés à domicile et dans  
des cliniques de soins  
infirmiers communautaires



**18,6 millions de  
déjeuners et de  
collations**

pour veiller à ce que les élèves  
soient bien nourris et prêts à  
apprendre



**1,5 millions  
d'heures de  
soutien à domicile**

pour aider les clients à  
continuer à vivre de façon  
autonome chez eux



**57 000 trajets**

effectués pour prévenir l'isolement et permettre aux clients de rester engagés dans leurs communautés

**77 000 jours de présence aux programmes de jour pour adultes**

afin d'aider à atténuer le fardeau des proches aidants



**97 % des clients**

sont satisfaits de VON\*

**98 % des clients**

recommanderaient VON\*

*\*Ces chiffres ne comprennent pas les clients des soins à domicile en Ontario*

## Dans ce rapport

Nous aidons nos clients à vivre chaque jour pleinement

**4**

Nous sommes un leader et un partenaire du système de santé

**8**

Nos employés et bénévoles sont le coeur de VON

**12**

Notre infrastructure soutient notre travail et s'y adapte

**16**

Nos donateurs et alliés sont profondément attachés à notre travail

**20**

**WWW.VON.CA**

# L'avenir des soins à domicile et en milieu communautaire

VON est le fournisseur de services de soins à domicile et de soutien communautaire qui sert la population canadienne depuis le plus longtemps. Nous occupons une place unique dans le système de santé qui nous permet d'offrir en amont des soins et services holistiques qui aident à maximiser les ressources et à atténuer l'énorme pression que subissent les secteurs des soins actifs et de longue durée.

Malgré une autre année difficile, VON a continué d'avoir un impact considérable sur le système et les secteurs en tirant parti de sa position unique en tant que fournisseur de services de soins à domicile et de soutien communautaire. Face à la demande accrue causée par la pandémie et aux retards accumulés dans le système de santé, nous avons fourni 1,4 million d'heures de soins infirmiers, à domicile et dans nos cliniques de soins infirmiers communautaires, et 1,5 million d'heures de soutien à domicile. Nos programmes de soins de relève ont soutenu les aidants familiaux prenant soin de leurs proches fragiles et confinés chez eux. Nos cliniques de soins infirmiers et nos stratégies de prestation virtuelle de soins ont aidé à créer une capacité dont le système avait grand besoin, et nous espérons étendre ces programmes innovateurs dans un proche avenir. Grâce à la diversité des programmes et services que nous offrons, nous pouvons répondre à une variété de besoins de nos clients, notamment en matière de services cliniques, d'alimentation, d'hygiène, de sûreté et sécurité, de contacts sociaux et d'autonomie. Les exemples que nous présentons dans ce rapport démontrent que des soins holistiques complets et efficaces peuvent réduire la demande de coûteux séjours hospitaliers ou soins de longue durée.

Le recours à des bénévoles pour la prestation de services non cliniques nous a aussi aidés à maintenir des programmes et services malgré des ressources limitées. Nous ne pourrions pas faire ce que nous faisons sans le dévouement des milliers de bénévoles qui donnent de leur temps et de leur énergie à VON et aux clients que nous servons. Nous sommes aussi reconnaissants du fait que nos donateurs sont restés fidèles à VON. Leur générosité rend possible un grand nombre de nos programmes et services. Le besoin de mesures de soutien cliniques et non cliniques à domicile a augmenté de façon spectaculaire tout au long de la pandémie. En Nouvelle-Écosse seulement, la demande de nos services de repas a plus que doublé en une année. Grâce à nos donateurs, nous avons pu répondre à cette demande accrue, assurant ainsi la sécurité alimentaire à certains membres les plus vulnérables de la communauté. Les contributions de nos donateurs nous ont aussi permis de maintenir beaucoup d'autres programmes et services malgré les graves limitations et pénuries de ressources.

Cette année, nous avons entrepris la planification et la mise en oeuvre d'un nouveau dossier de santé électronique conforme aux normes du secteur, que nous avons appelé Connexion VON. Une fois en place, cet outil automatisera nos longs processus sur support papier, ce qui nous donnera plus de temps pour interagir avec nos clients et leurs familles. Il s'agit d'un important projet à long terme et nous avons hâte de pouvoir profiter des avantages qu'il offrira aux clients, aux familles, au personnel et au système de santé. Nous sommes aussi aux premières étapes de notre campagne visant à recueillir 10 millions de dollars pour financer sa mise en oeuvre en Nouvelle-Écosse et en Ontario. Connexion VON représente une transformation critique pour VON et pour le secteur et constitue une priorité organisationnelle importante.

En ce qui concerne la défense des intérêts, nous avons, de concert avec des partenaires du système, réclamé un financement additionnel essentiel pour le secteur. En avril 2022, le gouvernement de l'Ontario a annoncé un investissement supplémentaire d'un milliard de dollars au cours des trois prochaines années pour étendre davantage les soins à domicile et en milieu communautaire. Nous serons heureux de travailler avec le gouvernement pour déterminer les façons les plus avantageuses d'investir cet argent. En Nouvelle-Écosse, nous avons reçu une augmentation du financement destiné au soutien à domicile pour couvrir les coûts additionnels liés à la situation post-pandémique actuelle, notamment les pénuries de personnel considérables, les taux d'absentéisme élevés (congé de maladie) et les volumes réduits. Nous avons aussi réclamé avec succès un financement supplémentaire pour compenser ces pressions sur les coûts qui se sont fait sentir en 2021-2022 et nous tenons actuellement des discussions pour que ces fonds additionnels soient aussi prévus dans le budget de 2022-2023.

Au cours de la prochaine année, nous réfléchirons aux meilleurs moyens à prendre pour assurer le bon fonctionnement d'un système de soins de santé qui soit centré sur le client et la famille et capable de répondre aux besoins actuels et prévus. La demande sans précédent et les défis en matière de ressources humaines exigent une transformation du système. Nous croyons fermement que les soins à domicile et en milieu communautaires sont le moyen le plus rapide et efficace de renforcer la capacité du système tout en aidant nos clients à demeurer chez eux, là où ils veulent rester, et à vivre leur vie pleinement.



**Peter Currie**

PRÉSIDENT DU CONSEIL  
D'ADMINISTRATION



**Jo-Anne Poirier**

PRÉSIDENTE ET CHEF DE  
LA DIRECTION



## **Nous aidons nos clients à vivre chaque jour pleinement**

---

Nous croyons que rester dans sa propre maison et communauté lorsqu'on vieillit n'est pas juste une préférence, mais plutôt le reflet du besoin universel d'autonomie, de respect et de dignité. En répondant à ces besoins essentiels, nous aidons aussi à réduire la demande de soins hospitaliers et de longue durée coûteux.

## Donner à nos clients une raison de sourire avec SMILE

SMILE (Seniors Managing Independent Living Easily) est un programme unique qui soutient les aînés voulant demeurer dans leur propre maison, mais qui ont besoin d'aide pour les activités de la vie quotidienne et qui risquent de devoir être admis dans un foyer de soins de longue durée ou dans un hôpital. Ce programme primé et efficace peut facilement être étendu et adapté à n'importe quelle région géographique ou population.

### L'histoire de Frank

Frank est devenu un client de SMILE à 92 ans, après le décès de son épouse. Il avait été un agriculteur pendant de nombreuses années. Le personnel le décrivait comme un homme frugal, têtu et qui aimait se débrouiller tout seul, ou au moins décider lui-même de l'aide dont il avait besoin.

Comme nous le faisons pour tous nos clients de SMILE, nous avons commencé par évaluer les besoins de Frank pour déterminer quels services et soutiens étaient nécessaires pour qu'il puisse demeurer chez lui en toute sécurité. Au début, son plan de soins était simple : une aide à domicile aux deux semaines et un dispositif d'alerte médicale chez lui. Nous avons aidé Frank à trouver les organismes qui fournissaient ces services et soutiens dans sa communauté, et c'est lui qui a choisi les prestataires parmi les options disponibles, notamment les fournisseurs de services de soutien communautaires traditionnels, les organismes de services de soutien ou des fournisseurs, des individus ou d'autres groupes non traditionnels. Nous l'avons aidé à prendre les dispositions nécessaires pour obtenir ces services, et à cause de son niveau de revenu, Frank était aussi admissible à un budget annuel pour l'aider à couvrir leur coût.

Frank a pu choisir qui lui fournirait les services nécessaires et selon quelle fréquence, et il a pu apporter des changements à ces services selon ses besoins. Grâce à cette liberté de choix, il a été beaucoup plus facile pour lui d'accepter de l'aide qu'il a reconnue comme étant vraiment bénéfique pour lui. Frank est passé progressivement à des services hebdomadaires d'entretien ménager et d'aide pour faire le lavage et l'épicerie.

Lorsqu'il n'a plus été capable de préparer ses propres repas, la livraison de repas chauds a été ajoutée à son plan de soins. Frank a fini par ne plus pouvoir continuer de vivre chez lui et a été admis à l'hôpital en attendant qu'un lit se libère dans un foyer de soins de longue durée. Frank, qui a toujours été reconnaissant d'avoir pu demeurer dans sa propre maison grâce à l'aide du programme SMILE, est décédé seulement trois semaines après avoir été admis dans un établissement de soins de longue durée.

L'évaluation, l'aide pour la recherche de services et leur coordination et, dans le cas des clients admissibles, un budget annuel – le tout fourni par le programme SMILE – peuvent retarder ou éviter le besoin de recourir à de coûteuses ressources hospitalières ou de soins de longue durée.

## « Rien pour moi sans moi »

### L'expérience vécue et l'expérience de vie sont ce qui nous guide.

Nous croyons fermement que les clients et leurs familles sont nos partenaires et qu'ils ont le droit de prendre des décisions éclairées concernant leurs soins. Nous collaborons étroitement avec eux pour répondre à leurs besoins et à leurs préoccupations, ce qui se traduit par de meilleures informations et décisions et de meilleurs résultats pour tous.



En septembre, nous avons tenu une séance d'orientation de deux jours pour nos nouveaux conseillers clients et familles. Cette année, plus de 20 conseillers ont reçu une orientation à ce rôle. Les clients et familles qui nous servent de conseillers contribuent à la conception des programmes, services et initiatives destinés à améliorer les soins, nous informent sur les besoins et les expériences des clients, des patients et de leurs familles, et collaborent avec les prestataires de soins, les décideurs, les bénévoles et les leaders. Nous avons aussi entamé des discussions en vue de créer un réseau de champions centrés sur la personne parmi les membres de notre personnel, qui sera conçu et dirigé conjointement avec le personnel.

**Merci aux membres de notre Conseil consultatif national des clients et familles pour votre temps et votre engagement à l'égard des soins centrés sur la personne et la famille chez VON.**



Entre octobre 2021 et mars 2022, cette approche a permis de s'assurer que 288 clients par mois recevaient régulièrement des repas nourrissants et a économisé 23203 heures de travail aux ASC.

## La popote roulante pour les clients du programme de soutien à domicile

En octobre, nous avons commencé à offrir la livraison de repas congelés aux clients du soutien à domicile dans les régions de Colchester East Hants, Cumberland et Pictou de la Nouvelle-Écosse par l'entremise de notre programme de popote roulante. Beaucoup d'ainés fragiles sont incapables de se préparer des repas. La préparation de repas pour des personnes âgées fragiles est un des services que peuvent fournir nos assistantes et assistants en soins continus (ASC). Cependant, si un client ne peut pas faire son épicerie et qu'il n'a pas de nourriture dans sa maison, ou s'il doit suivre un régime alimentaire particulier, un ou une ASC peut plus difficilement, pendant une visite, fournir ce service qui prend 30 minutes en moyenne. La livraison de repas avait commencé l'année précédente sous forme de projet pilote dans l'Annapolis Valley. Les avantages de cette approche sont tout de suite devenus évidents.

- Un client pouvait ainsi commencer immédiatement à recevoir des repas, même s'il devait attendre avant de pouvoir bénéficier du programme de soutien à domicile.
- La popote roulante leur proposait de nombreux choix de repas, y compris des options pour les personnes ayant diverses restrictions alimentaires.
- Les clients gagnaient en autonomie puisqu'ils pouvaient réchauffer leurs repas quand ils avaient envie de manger.
- Ils bénéficiaient aussi d'interactions sociales avec les bénévoles communautaires qui livraient les repas et ces derniers avaient ainsi l'occasion de s'assurer du bien-être des clients.
- En plus, les ASC avaient plus de temps pour fournir d'autres soins et soutiens aux clients.



## **Nous sommes un leader et un partenaire du système de santé**

---

**VON a consacré beaucoup de temps cette année à saisir de nombreuses occasions de démontrer notre valeur en tant que partenaire offrant des solutions efficaces et innovatrices pour répondre aux besoins des clients et de leurs familles.**

## Réclamer des changements en Ontario

En Ontario, l'impact de la pandémie sur les aînés fragiles et les personnes vivant avec des problèmes de santé complexes a été aggravé par le manque d'investissement du gouvernement en soins à domicile et communautaires. Le personnel de première ligne dans notre secteur demeure le moins bien payé dans tout le système, ce qui fait qu'il est difficile de recruter et de conserver un nombre suffisant d'employés pour livrer les services. Le budget provincial de 2021 ne prévoyait que des hausses limitées du financement de base et aucun nouvel investissement. Aux taux auxquels les services étaient financés, l'augmentation de leur quantité ne devenait ni viable ni soutenable.

En novembre, nous avons accueilli avec bonheur l'annonce par le gouvernement de l'Ontario de l'ajout, dans le cadre du plan *Bâtir l'Ontario*, de 548,5 millions de dollars sur trois ans pour étendre les soins à domicile et en milieu communautaire. Notre secteur avait grand besoin de ce financement, mais il était néanmoins insuffisant pour répondre à la demande future croissante et pour rattraper les vastes écarts entre les fonds accordés aux soins à domicile et communautaires et ceux que recevaient d'autres secteurs du système de santé. Dans notre soumission prébudgétaire au gouvernement de l'Ontario en février de cette année, nous avons recommandé un investissement supplémentaire de 600 millions de dollars, l'élimination des lourdeurs administratives afin de permettre la propagation et l'adoption à plus grande échelle de nouveaux modèles innovateurs de soins, et l'établissement d'une cible de 10 % des dépenses totales pour les soins de santé à allouer aux soins à domicile et en milieu communautaire. Nous avons aussi présenté des recommandations en collaboration avec d'autres grandes organisations de soins à domicile de la province. En avril 2022, le gouvernement de l'Ontario a inclus dans son budget un investissement additionnel de 1 milliard de dollars sur trois ans pour poursuivre l'expansion des soins à domicile et en milieu communautaire.

En 2021, le gouvernement de l'Ontario s'est engagé à verser 548,5 millions de dollars de plus sur trois ans pour accroître les services de soins à domicile et en milieu communautaire et il a prévu 1 milliard de dollars de plus dans son budget de 2022.



## **De nouvelles façons de travailler ensemble**

**Le ministère des Aînés et des Soins de longue durée de la Nouvelle-Écosse financera cinq projets innovateurs dont VON assurera la direction ou auxquels elle collaborera.**

Nous cherchons toujours de nouvelles façons innovatrices de maximiser nos ressources, notamment en tirant parti de relations collaboratives avec les gouvernements et des organisations partenaires. VON Nova Scotia s'est empressée de soumettre des manifestations d'intérêt lorsque le ministère des Aînés et des Soins de longue durée de la province a annoncé en mars 2022 qu'il offrait du financement pour des projets pilotes innovateurs. VON dirigera cinq de ces projets ou y collaborera.

## **Des programmes de jour enrichis pour adultes**

Des recherches ont démontré que la participation à des programmes de jour pour adultes (PJA) contribue à réduire les visites aux urgences, les admissions à un hôpital et la durée des hospitalisations. Malheureusement, les personnes âgées frêles à risque ayant des déficiences cognitives, des troubles du comportement ou des problèmes de santé chroniques complexes ne sont pas toujours capables de participer à de tels programmes. Les PJA enrichis sont dotés d'un professionnel de la santé qualifié, comme une infirmière, afin d'offrir plus de services et d'accroître le niveau de soins pour les clients ayant des besoins complexes. Les PJA enrichis

offriront les soins de relève actuellement disponibles auxquels s'ajouteront d'autres services comme de l'aide pour aller aux toilettes et se nourrir, ce qui aidera à atténuer la pression sur les programmes de soutien à domicile.

## **La sécurité et la prévention des blessures pour les prestataires de première ligne**

Étant donné les graves pénuries de personnel de la santé, il est de plus en plus important de garder nos travailleuses et travailleurs de première ligne en santé et d'éviter qu'ils se blessent. Avec la jeune entreprise Phyxable qui offre des séances de physiothérapie en ligne, VON adaptera un programme de prévention des blessures pour 450 travailleuses et travailleurs de première ligne répartis dans toute la Nouvelle-Écosse auquel ils pourront accéder au moyen d'une application mobile ou bureautique. Le programme progressif de 12 semaines comprendra de l'apprentissage interactif autodirigé en ligne, des séances d'éducation en groupe guidées par une ou un professionnel de la santé et des séances de coaching individuelles. Dans le cadre d'un autre projet financé, nous soutiendrons la sécurité en milieu de travail au moyen d'un modèle de services partagés d'ergothérapie. Cela nous permet de favoriser la sécurité de personnel et la mobilisation sécuritaire des clients du programme de soutien à domicile partout dans les zones du nord et de l'ouest de la province.

**Les PJA enrichis offriront plus de soins et de services qui seront fournis par des professionnels de la santé qualifiés, ce qui aidera à atténuer la pression qui s'exerce sur les programmes de soutien à domicile.**

## **L'accroissement de l'autonomie des clients à la maison**

On nous a accordé des fonds pour acheter des distributeurs automatiques de médicaments afin de faciliter la prise de médicaments à domicile. Ces dispositifs distribuent les médicaments aux clients jusqu'à quatre fois par jour, ce qui les aide à se conformer au traitement prescrit et à éviter de manquer des doses. Les distributeurs serviront de complément aux services de soins infirmiers à domicile, réduiront les temps d'attente et augmenteront l'autonomie des clients.

## **Des soins regroupés dans les ensembles d'habitation de personnes âgées**

Nous serons un des organismes fournisseurs travaillant avec la société d'habitation de la Nouvelle-Écosse pour faire l'essai d'un modèle de prestation de soins regroupés à domicile dans des ensembles de logements publics de haute densité pour personnes âgées. Dans ce modèle, un même organisme fournit des soins à tous les clients dans une zone géographique particulière, en se concentrant sur des ensembles situés dans un même quartier. Ce projet fera l'essai de programmes de soins regroupés dans des immeubles et unités de logement public situés dans des régions urbaines et rurales de la Nouvelle-Écosse.



## **Nos employés et bénévoles sont le coeur de VON.**

---

**Cette année, nous avons continué d'investir dans la sécurité, le bien-être et la satisfaction de notre personnel.**

**Leur expertise et leur engagement, ainsi que le dévouement de nos milliers de bénévoles extraordinaires, nous permettent de prodiguer les meilleurs soins et services malgré les pénuries dans tout le système.**



Des conducteurs bénévoles de notre service de transport en Nouvelle-Écosse (comme Brian, que l'on voit ici avec sa chienne Beatrice) ont conduit sur une distance totale de 170 580 kilomètres, ce qui équivaut à plus de quatre fois le tour de la terre!

## Nos bénévoles ne ménagent pas leurs efforts

Lillian avait hâte de se rendre à Kentville pour son rendez-vous avec son médecin. Elle habite dans le comté de Lunenburg, à environ une heure de route de cette ville, et ne peut plus conduire, mais elle savait qu'elle pouvait compter sur le programme de transport de VON pour s'y rendre. Lillian commençait toutefois à ressentir de la frustration parce que son rendez-vous avait déjà été reporté deux fois. Brian fait du bénévolat pour le programme de transport du comté de Queens, mais il donne aussi un coup de main dans le comté de Lunenburg lorsqu'un client a besoin de se déplacer sur une plus longue distance. Brian est allé chercher Lillian pour faire l'aller-retour entre son logement et le cabinet de son médecin, mais en cours de route, le rendez-vous de Lillian a encore une fois été annulé. Lillian était déçue, et Brian a compris qu'elle n'avait pas envie de juste se faire ramener à son appartement et se retrouver seule.

« Je l'ai amenée jusqu'à la plage et nous avons pris le traversier (LaHave), explique Brian. Elle avait vraiment besoin de se retrouver ailleurs que dans son appartement. Nous avons passé de bons moments, nous avons eu quelques bons rires, et elle était très heureuse quand je l'ai ramenée chez elle. » Lillian n'est pas seulement une cliente reconnaissante. Elle est une donatrice. Chaque fois qu'elle utilise le service de transport, elle fait un don à VON. Merci, Lillian, et merci, Brian, pour tout ce que vous faites!

## Dans ses propres mots

L'oncle de Dave M était un client du service de soins palliatifs de VON.

« Pendant les derniers mois et jusqu'à hier quand mon oncle est décédé, l'équipe de soins palliatifs de VON a été merveilleusement bienveillante. Ce programme est tellement une bonne idée pour aider les familles à traverser ces moments difficiles. J'étais le seul membre de la famille qui pouvait être là pour lui, mais j'avais l'impression que le personnel faisait aussi partie de la famille. Je voulais juste vous dire que nous les apprécions pour les personnes exceptionnelles qu'elles sont. Je ne peux pas imaginer comment elles peuvent faire ce genre de travail tout en nous démontrant tellement de compassion pour nous en tant que membres de la famille qui perdent un être cher. Sans elles, je n'aurais pas pu passer à travers de ces moments difficiles. Au nom de mon oncle, remerciez-les toutes s'il vous plaît. »

## Maximiser la portée des soins pour s'attaquer aux pénuries de ressources humaines en santé

Face aux graves pénuries de ressources humaines en santé (RHS), les soins à domicile à distance sont un moyen innovateur de dispenser des soins qui permet à VON d'utiliser au maximum les connaissances et les champs de pratique de notre personnel.

Des soins en personne sont donnés par des techniciennes et techniciens en soins de santé (TSS), qui sont des travailleuses et travailleurs de soutien personnel (TSP) ayant reçu une formation additionnelle. Une ou un prestataire de soins autorisé guide virtuellement le travail des TSS. Le champ de pratique des TSS est donc plus étendu que celui des TSP, ce qui nous permet de dispenser une variété plus grande de soins et de services aux clients chez eux. Nous utilisons ce modèle pour fournir plusieurs programmes différents, notamment les soins pendant un quart de travail complet (les soins à domicile à distance et les soins palliatifs à domicile) et les soins par visites (rendez-vous virtuels avec des prestataires dans des cliniques de soins infirmiers et surveillance à distance des soins à domicile). Bien que ces programmes se fondent sur la technologie, ce sont la compassion et les soins sur place des TSS et du personnel autorisé qui font toute la différence.

**Selon le sondage de février 2022 de l'Ontario Community Support Association (dont VON Canada est un membre), le taux de vacance des postes à temps plein et à temps partiel d'infirmières autorisées (IA), d'infirmières auxiliaires autorisées (IAA) et de préposés aux services de soutien personnel (PSSP) était de 17,4 %. Seulement un an plus tôt, il était de 6,8 %.**

## Notre engagement à l'égard de la santé mentale en milieu de travail

En avril, 45 gestionnaires de tous les secteurs de l'organisation ont obtenu une certification de tout premier programme sur la santé mentale en milieu de travail destiné aux leaders (Workplace Mental Health Leadership Certification Program), offert par l'Université Queen's. Le programme a amélioré leur compréhension de préoccupations juridiques, éthiques et professionnelles pertinentes et d'en apprendre davantage sur les compétences en leadership, axées sur l'empathie et la recherche de solutions, qui peuvent être appliquées dans une variété de situations et de milieux professionnels.

## Répondre « présents » lorsqu'on a besoin de nous

Nous sommes reconnaissants envers les généreux membres de notre personnel qui sont toujours prêts à intervenir quand le besoin se fait sentir. En mai, lorsque SE Health a demandé de l'aide pour des cliniques de vaccination de masse de travailleuses et travailleurs de soins à domicile et de personnel de soutien de première ligne dans la région du Grand Toronto, Rola El Moubadder (consultante en développement de formation pour la pratique), Gagan Shokar (gestionnaire, Qualité et risque) et Bella Panchmatia (directrice, Pratique professionnelle) ont été parmi les premières personnes à offrir leur temps et leur expertise. Merci, Bella, Rola et Gagan!

## Prix de VON Canada

### Prix Lady Ishbel Aberdeen

#### Sharon Truin

Sharon a travaillé dans notre service des ressources humaines pendant 35 ans. Elle est malheureusement décédée en juin 2020.

### Prix de collaborateur sur une vie

#### Barb Rodney

Barb a entamé sa carrière en soins infirmiers à VON Halifax. Pendant longtemps, elle a aussi été une bénévole de VON, notamment en servant de présidente de la VON Tri-County Community Corporation.

### Prix du mérite

#### Balbir Kaur

Balbir est la gestionnaire des affaires générales et l'adjointe à la direction de notre présidente et chef de la direction. Elle sert VON avec grande distinction et a un large impact sur l'organisation.

### Le Comité directeur de l'engagement des clients et des familles

Neil Stuart (président) Jas Grewal, Barbara Hall, Paul Kocher et Dorothy Macdonald ont aidé VON à élaborer sa stratégie pour l'engagement des clients et des familles qui sert d'exemple dans le secteur.



## **Notre infrastructure soutient notre travail et s’y adapte.**

---

Nous avons été encouragés de voir à quel point les clients, leurs familles et notre personnel ont accueilli le recours à la technologie pendant la pandémie. Nous explorons actuellement d’autres occasions de profiter de la technologie pour adapter et étendre nos programmes et services afin de répondre à la demande croissante de soins à domicile et en milieu communautaire.



Le personnel de la clinique de soins infirmiers de Port Hope collabore étroitement avec l'hôpital et d'autres fournisseurs de soins locaux, ce qui a un impact direct sur les volumes au service des urgences et la durée des hospitalisations.

## De nouvelles cliniques de soins infirmiers atténuent la pression sur les hôpitaux locaux

Notre clinique à Port Hope, en Ontario, a ouvert ses portes en septembre. Sa direction et son personnel sont constitués d'infirmières autorisées (IA) et d'infirmières auxiliaires autorisées (IAA) qui y dispensent des soins infirmiers complets. Les services offerts comprennent la stomothérapie, dont le soin des plaies et des stomies. Il ne s'agit pas d'une clinique sans rendez-vous; les clients doivent avoir été aiguillés vers elle par les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire. La clinique collabore aussi étroitement avec l'hôpital local et d'autres prestataires de soins, ce qui a un impact direct sur les volumes au service des urgences et la durée des hospitalisations.

En octobre, VON a ouvert la clinique nouvellement agrandie de l'infirmière praticienne (IP) à Saugeen Shores, en Ontario. On y trouve maintenant une deuxième IP, plus d'espace et une personne qui se consacre au soutien administratif. En plus, la clinique a été dotée du système de dossiers médicaux électroniques (DME) des IP de VON. Treize cliniques d'IP dotées de DME partagés et de la capacité de fournir des soins virtuels sont gérées par VON en Ontario. La clinique utilise un modèle hybride, où chaque IP voit moins de patients inscrits et réserve du temps pendant les après-midis pour des personnes ayant besoin de soins urgents. On avait grandement besoin d'accroître la capacité de dispenser des soins urgents dans la région puisqu'elle accueille un grand nombre de résidents temporaires, dont des travailleurs de la construction et des propriétaires de chalets. La clinique a réduit la pression sur le service des urgences de l'hôpital où se rendent aussi les résidents temporaires pour obtenir les soins de santé primaires dont ils ont besoin.



## Investir dans l'avenir des soins à domicile et en milieu communautaire : Connexion VON

Actuellement, près de 85000 personnes au Canada qui veulent recevoir des soins à domicile sont incapables d'en obtenir, et on s'attend à ce que la demande augmente considérablement au cours des prochaines années. Les bébé-boumeurs, qui constituent la génération la plus populeuse au Canada, sont de plus en plus nombreux à atteindre l'âge de 75 ans.

Les gouvernements commencent à comprendre que l'optimisation de l'utilisation des soins à domicile peut réduire la pression sur d'autres secteurs des soins de santé, dont les soins hospitaliers et de longue durée. En fait, l'Association médicale canadienne prévoit que la demande de soins à domicile au Canada augmentera de 53 % d'ici 2031. Le secteur des soins à domicile travaille encore avec une technologie désuète et utilise encore principalement des outils sur support papier. Afin de répondre à la demande et d'aider à atténuer une partie de la pression sur le système, notre secteur doit investir dans la technologie de santé numérique.

Connexion VON est une solution de santé numérique qui aidera VON à moderniser et à simplifier ses processus et systèmes internes et à les intégrer plus largement aux systèmes de dossiers médicaux électroniques.

Les avantages de ce logiciel comprennent, entre autres : l'automatisation et la normalisation de tâches manuelles (« papier-stylo ») chronophages, l'accroissement de notre capacité de fournir des soins virtuels, l'accès des clients et de leurs familles aux mises à jour sur les soins et aux rapports sur l'évolution de l'état du patient à partir de n'importe où, et l'établissement plus efficace des horaires pour réduire le temps que nos prestataires passent au volant de leur véhicule pour se déplacer d'un client à l'autre.

Les clients et leurs familles, les fournisseurs de soins ainsi que l'ensemble du système de santé bénéficieront des nombreuses caractéristiques de Connexion VON.



Accès en temps réel aux informations sur les clients



Documentation clinique uniformisée



Soins virtuels et surveillance à distance



Établissement automatisé des horaires



Portail pour les clients et les familles



Suivis et aiguillage efficaces

## La campagne Connexion VON

La campagne Connexion VON est une ambitieuse campagne de financement visant à recueillir 10 millions de dollars sur trois ans. Nous en sommes au début de la campagne et nous remercions toutes les personnes qui nous ont déjà aidés à progresser vers la réalisation de ce projet!



## **Nos donateurs et alliés sont profondément attachés à notre travail.**

---

En tant qu'organisation implantée dans de nombreuses communautés qui nous ont accordé leur confiance, nous bénéficions du soutien de milliers de donateurs qui consolident le travail de nos équipes de services de soutien communautaires. Nous sommes reconnaissants envers notre base diversifiée et croissante de donateurs bien informés et fidèles pour leur engagement soutenu envers VON.

## Soutenir l'avenir, honorer nos collègues

Depuis la perte de nos collègues Kristen Beaton et Heather O'Brien lors de la tragique tuerie qui a eu lieu en Nouvelle-Écosse en 2020, VON a cherché le meilleur moyen d'honorer leur mémoire et de célébrer leur dévouement à l'égard des soins à domicile et en milieu communautaire.

Nous avons travaillé avec les familles Beaton et O'Brien pour créer huit prix commémoratifs annuels de VON de 1500 \$ chacune. Ces prix honoreront des infirmières autorisées recevant leur diplôme des universités Dalhousie et St. Francis Xavier, et d'infirmières auxiliaires autorisées et de préposées aux soins à domicile du Nova Scotia Community College.

Les prix seront remis à des étudiantes qui démontrent les qualités que Kristen et Heather incarnaient toutes deux dans leur travail : la bienveillance, la compassion et le dévouement à la communauté.

## Des étudiants universitaires organisent une collecte de fonds pour VON

Quatre étudiants de l'Université St. Francis Xavier ont fait un don de 2600 \$ aux services de soutien communautaire VON d'Antigonish après avoir organisé une collecte de fonds dans une brasserie locale. L'initiative était le fruit d'un projet scolaire, mais ils étaient réellement heureux de soutenir les programmes communautaires de VON. Ils ont même qualifié VON de « malade » et d'« écoeurante », ce qui est tout un éloge venant de jeunes hommes de leur âge!

**Nous sommes reconnaissants envers nos généreux donateurs qui nous donnent les moyens de faire notre travail.**

**16 307**  
donateurs

**2 470**  
nouveaux  
donateurs

**27 440**  
dons de  
particuliers

**1 002**  
dons  
d'organisations

**4 583**  
dons  
commémoratifs

**45**  
dons  
testamentaires



## Les lumières de l'amour brillent de tous leurs feux à Sakura House

La nuit du 3 décembre 2021, 388 lanternes brillaient dans le noir à l'extérieur de Sakura House. Chaque lanterne représentait un don d'au moins 25 \$ et portait le nom d'un être cher décédé, mais pas oublié et, dans bien des cas, un message du fond du coeur qui lui était adressé. La collecte de fonds Lights of Love en était à sa deuxième année d'existence.

L'événement de cette année a contribué à recueillir 100905 \$ pour Sakura House, un centre de soins palliatifs résidentiels qui sert le comté d'Oxford. Grâce à des événements comme Lights of Love et aux généreux dons de la communauté, le centre peut offrir gratuitement des soins de fin de vie compatissants aux clients et aux familles.



« N'oubliez pas qu'ils vous sourient de là-haut, parce que c'est ce qu'ils font. »

Ce sont les mots qu'a prononcés Ryerson Read qui a assisté à la cérémonie avec son père Justin Read. La mère de Ryerson, Jolene, est décédée à Sakura House en janvier 2020.

# À tous nos donateurs, alliés et bénévoles qui rendent notre travail

## MERCI

Lorsque vous appuyez VON, vous soutenez des soins à domicile et en milieu communautaire qui sont de qualité, accessibles et abordables pour tous. Vous donnez en cadeau de la compagnie pour des personnes qui s'ennuient, de la nourriture pour celles qui ont faim, du confort et de la dignité en fin de vie et des soins aux plus vulnérables. Tout cela ne serait pas possible sans vous.



## Quelques-uns de nos champions les plus dévoués

Les membres de notre conseil d'administration sont des champions accomplis et dévoués qui donnent de leur temps et mettent leur expertise au profit de VON pour soutenir notre travail. Notre conseil réunit des leaders dans les domaines des soins de santé, des soins infirmiers, des finances, du droit, des ressources humaines et des technologies de l'information. Nous comptons sur eux pour guider VON Canada et l'amener à respecter notre engagement qui est de créer un système de santé plus fort et de bâtir une société plus saine pour tous les Canadiens.

**Peter Currie**  
PRÉSIDENT

**Cyndy De Giusti**  
VICE-PRÉSIDENTE

**Dafna Carr**  
PRÉSIDENTE DU COMITÉ DES RISQUES  
ET DE LA SÉCURITÉ DES CLIENTS

**Pete Larocque**  
PRÉSIDENT DU COMITÉ DES  
RESSOURCES HUMAINES

**John Peddle**  
PRÉSIDENT, COMITÉ DES  
PENSIONS

**Darrel I. Pink**  
PRÉSIDENT, COMITÉ DE  
GOUVERNANCE

PRÉSIDENT DU SOUS-COMITÉ  
DE LA TECHNOLOGIE  
D'INFORMATION

**Monique Porlier**  
PRÉSIDENTE, COMITÉ DES  
FINANCES ET D'AUDIT

**Anna Babin**  
MEMBRE DU CONSEIL

**Cynthia Dorrington**  
MEMBRE DU CONSEIL

**Frances (Fran) Gregor**  
MEMBRE DU CONSEIL

**Estelle Jacquemard**  
MEMBRE DU CONSEIL

**Amy K. Lee**  
MEMBRE DU CONSEIL

**Marilyn Macdonald**  
MEMBRE DU CONSEIL

**Michael Nicin**  
MEMBRE DU CONSEIL

**Annette Elliot Rose**  
MEMBRE DU CONSEIL

## La haute direction

**Jo-Anne Poirier**  
PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

**Sharon Goodwin**  
VICE-PRÉSIDENTE PRINCIPALE, SOINS À DOMICILE ET  
EN MILIEU COMMUNAUTAIRE

**Roxanne Anderson**  
VICE-PRÉSIDENTE PRINCIPALE, OPTIMISATION  
DES ACTIVITÉS ET DIRECTRICE FINANCIÈRE

**Valerie Carter**  
VICE-PRÉSIDENTE, ENGAGEMENT ET  
PHILANTHROPIE

**Michele Lawford**  
DIRECTRICE DES AFFAIRES JURIDIQUES ET DE LA  
PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

**Wendy Steele**  
VICE-PRÉSIDENTE, RESSOURCES HUMAINES

# Infirmières de l'Ordre de Victoria du Canada

## Résumé des revenus et charges consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2022

	2022		2021	
		% du chiffre d'affaires		% du chiffre d'affaires
<b>Revenu</b>				
Frais de service	231 986 265	74,9 %	222 050 127	71,4 %
Subventions de programme	67 797 997	21,9 %	67 740 241	21,8 %
Revenu divers	6 958 850	2,2 %	16 996 859	5,5 %
Dons et autre	2 894 760	0,9 %	4 370 529	1,4 %
	309 637 872	100,0 %	311 157 756	100,0 %
<b>Dépenses</b>		% des dépenses		% des dépenses
Salaires et avantages	255 121 399	83,6 %	253 180 121	83,6 %
Kilométrage et déplacements	12 744 968	4,2 %	12 495 526	4,1 %
Coûts directs du programme	10 300 772	3,4 %	11 269 904	3,7 %
Mauvaises créances	50 499	0,0 %	72 257	0,0 %
Coûts d'occupation	8 478 792	2,8 %	7 979 483	2,6 %
Administratif, bureau et général	9 322 827	3,1 %	7 983 531	2,6 %
Frais de télécommunication	4 528 078	1,5 %	4 607 005	1,5 %
Services informatique	2 742 668	0,9 %	3 041 100	1,0 %
Amortissement de immobilisations	1 754 437	0,6 %	2 085 938	0,7 %
	305 044 440	100,0 %	302 714 865	100,0 %
<b>Revenus nets pour l'année</b>	<b>4 593 432</b>		<b>8 442 891</b>	

# CONNEXION VON

est l'avenir des soins à domicile  
et en milieu communautaire.

Pour en savoir plus

[WWW.VON.CA/CONNEXION-VON](http://WWW.VON.CA/CONNEXION-VON)