



# Rapport Annuel VON

2018-2019

Innovation et  
transformation



# VISION

---

Que chaque vie soit vécue pleinement.

# MISSION

---

Nous aidons les gens à vivre dans leur domicile et leur communauté en leur offrant le soutien et les soins dont leur famille et eux ont besoin.

# VALEURS

---

**Respect** : nous offrons aux autres du soutien honnête, équitable et sans préjugés.

**Compassion** : nous écoutons et servons les gens avec humanité, empathie et attention.

**Excellence** : nous nous engageons dans toutes nos actions à améliorer le quotidien.

# Innovation et transformation

Quand Lady Aberdeen a fondé les Infirmières de l'Ordre de Victoria en 1897, elle a contribué à la transformation des soins de santé au Canada. Se déplacer pour fournir des soins infirmiers aux patients en ville et dans les régions éloignées du pays était du jamais vu à l'époque, et comme toute véritable innovation, elle n'a pas été facile.

Aujourd'hui, le travail et la contribution de Lady Aberdeen et des générations de soignants à domicile et en milieu communautaire qui l'ont suivie, continue. VON fait partie intégrante du système de soins de santé aujourd'hui comme hier, fidèle à l'esprit novateur de ses origines.

Nous rendons hommage à notre passé. Aujourd'hui comme hier, nous répondons aux besoins de nos clients, nous prenons place dans un système de soins de santé en constante et rapide évolution, et nous avons le souci d'innover pour continuer de servir au mieux ceux et celles qui ont besoin de soins et de soutien.

Nous aidons les personnes vulnérables à se sentir bien et en sécurité, chez elles et dans leur communauté, et ce travail est plus important que jamais. Les défis liés aux soins de santé font partie des principales priorités des gouvernements qui cherchent à améliorer la prestation

des services dans le contexte d'une population croissante de plus en plus exigeante et de besoins de plus en plus complexes.

L'année passée a été marquée par d'importantes réussites qui font que VON est particulièrement bien placé pour contribuer à cette évolution. En tant que principal fournisseur de soins intégrés à domicile et en milieu communautaire, en tant que chef de file de l'adoption de technologies novatrices comme eHomecare, et en tant que partenaire voué à la collaboration, VON travaille à améliorer la prestation des soins de santé.

Nous avons rédigé un nouveau **plan stratégique intitulé Horizon 2025** en nous appuyant sur les idées et commentaires de nos clients, de nos partenaires et de nombreux autres.

## Piliers stratégiques :

- Nos clients et leurs proches
- Nos employés et bénévoles
- Nos Sociétés communautaires et nos donateurs
- Notre rôle en tant qu'innovateurs et partenaires
- Notre infrastructure technologique en constante évolution

Inviter nos clients et leur famille à jouer un rôle plus actif dans notre travail et faciliter l'accès aux dossiers de santé par voie électronique sont deux priorités importantes. Au cours des douze derniers mois, nous avons renforcé nos Conseils participatifs des clients et des familles et nous avons établi un cadre, conjointement avec Normes de santé publique de l'Ontario, pour accroître leur participation aux décisions concernant les activités de VON. VON a de nouveau mérité la mention d'honneur décernée par Agrément Canada cette année, ce qui témoigne de notre engagement envers l'excellence. Nos clients ont donné à VON un taux de satisfaction de 96 % pour l'ensemble de ses services, toutes régions confondues.

**Nos 6 400 employés et 6 200 bénévoles sont au cœur de notre travail.** Nous employons des stratégies créatives pour recruter et fidéliser notre personnel et nos bénévoles,

ainsi que pour assurer leur sécurité et celle de nos clients. Nous avons fait beaucoup de progrès sur ce point cette année. Nous avons également adopté un nouveau régime de compensation pour tous les employés non syndiqués, fondé sur les principes de la stabilité, de l'équité et de la transparence, qui nous permet d'investir dans le personnel de première ligne aussi bien que dans nos équipes de gestion et de direction.

Les Sociétés communautaires de VON ont contribué à établir les objectifs et les orientations stratégiques de notre plan, et la majorité d'entre elles se sont engagées à prendre de nouvelles initiatives pour inviter nos donateurs à participer davantage à notre travail. Une nouvelle démarche de sollicitation a permis d'acquérir 987 nouveaux donateurs.

Nos contributions à l'adoption d'eHomecare ont également augmenté : nous travaillons avec davantage de partenaires, dans plus de communautés, pour

fournir une gamme étendue de services eHomecare à davantage de clients.

Enfin, nous avons considérablement renforcé et sécurisé notre infrastructure technologique. Dans le cadre de cet effort, nous avons amélioré la formation de l'ensemble de notre personnel et de nos bénévoles aux questions de confidentialité et de respect de la vie privée.

Les brefs récits qui suivent dressent le portrait d'une équipe qui sait à la fois collaborer et prendre les devants. Ils reflètent une culture fondée sur l'excellence et l'amélioration constante. Ils sont le fruit de 122 ans d'histoire et d'innovation, de transformation et de partenariats. Ils témoignent d'un engagement profond et sans faille envers les soins, envers les patients et envers nos partenaires.

Notre capacité d'anticiper et de gérer les changements s'accroît constamment et nous permet de saisir les opportunités

qui se présentent. Notre fondation financière nous permet maintenant d'investir de façon stratégique dans nos employés et dans notre infrastructure et de recruter une nouvelle génération de dirigeants qui orienteront notre organisation résolument vers l'avenir.

VON a incontestablement apporté sa pierre à l'édification du pays. Son statut d'organisme de bienfaisance enregistré inspire le respect et la confiance, et permet aux communautés qu'il sert de concrétiser leurs aspirations philanthropiques. En tant qu'organisme caritatif, nous ne cherchons pas à maximiser les gains financiers, mais à maximiser le bien social. C'est ce que nous faisons, jour après jour. Les liens que nous tissons avec les communautés du pays renforcent notre créativité et notre impact. Notre résilience et notre goût de l'innovation permettront à VON de continuer à faire une différence dans la vie de ses clients pendant de nombreuses années encore.



**Malcolm Mercer**  
Président, Conseil  
d'administration de  
VON Canada



**Jo-Anne Poirier, IAS.A**  
Présidente et Chef  
de la direction

## Conseil d'administration

\* Membres du comité directeur

**Malcolm Mercer\***

Président, Conseil d'administration  
de VON Canada

**Gary Ursell\***

Ancien président, Conseil d'administration  
de VON Canada

**Dafna Carr, MBA\***

Présidente, Comité de la qualité des soins,  
de la gestion des risques et de la sécurité  
des patients

**Peter Currie\***

Président, Comité des finances et  
de la vérification

**Cyndy De Giusti**

**Annette Elliott Rose, IA, Ph. D**

**Estelle Jacquemard, CPA, CMA**

**Pete Larocque\***

**Amy K. Lee, MBA, B. Sc. (ergothérapie), CRM, RF**

**Marilyn Macdonald**

**Alison McKay**

**Jim Merkley\***

Président, Comité des ressources humaines

**John Peddle, IAS.A**

Président, Comité des pensions

**Darrel L. Pink\***

Président, Comité de gouvernance

**Monique Porlier**

# Note parfaite d'Agrément Canada

Les efforts de VON pour atteindre l'excellence en matière de soins à domicile et en milieu communautaire sont constants. Cela dit, nous avons pris une courte pause, le temps de quelques accolades, en octobre dernier.

En effet, Agrément Canada, l'organe national qui régit les normes de qualité pour les secteurs de la santé et des services sociaux, venait de rendre son rapport sur les opérations de VON Canada et de VON Nouvelle-Écosse. Le rapport indiquait que VON répondait à 100 p. cent des critères définis par Agrément Canada, qui n'avait par conséquent aucune recommandation. C'était une première pour VON... et pour Agrément Canada!

Les évaluations pour l'agrément sont faites sur quatre ans. VON Canada ainsi que son travail en Nouvelle-Écosse

et en Ontario font l'objet d'évaluations régulières. L'an passé, l'évaluation portait sur VON Canada et sur son travail en Nouvelle-Écosse. Ses opérations en Ontario seront évaluées en octobre 2019.

La procédure commence par plusieurs questionnaires préparés par Agrément Canada et portant sur les normes établies. VON distribue ces questionnaires au personnel à tous les niveaux de l'organisation, accompagnés de ses propres sondages sur la satisfaction et la sécurité des clients. Les données recueillies permettent aux équipes de la qualité des soins, de la gestion

des risques et de la sécurité des clients de repérer les lacunes éventuelles et d'élaborer des plans pour y remédier avant le stade des entrevues avec Agrément Canada.

Avant l'arrivée de l'équipe d'Agrément Canada, VON procède à deux questionnaires sur les pratiques courantes dans les sites évalués. Ces questionnaires permettent de repérer toute lacune qui resterait à combler. Agrément Canada évalue la moitié des sites d'une région; de nombreux employés de première ligne, des équipes de gestion et de soutien participent donc à la démarche.

Les évaluateurs d'Agrément Canada sont des professionnels réputés dans le domaine de la santé et des services sociaux. Ils et elles occupent des postes de direction dans leur propre organisation; leur avis est donc précieux.



Les évaluateurs et évaluatrices commencent par rencontrer les membres de la direction. Ensuite, ils et elles font l'inventaire de toutes les démarches et de tous les procédés employés pour fournir les services. Ils et elles passent beaucoup de temps sur le terrain auprès des employés et des clients. Ensuite, Agrément Canada rend son rapport, avisant l'organisation évaluée de la cote obtenue et faisant les recommandations nécessaires, le cas échéant.

VON, manifestement, accorde énormément d'importance à cet agrément. D'une part, l'agrément est obligatoire pour l'obtention des financements publics dont l'organisation dépend. D'autre part, ce professionnalisme et l'importance accordée aux démarches d'évaluation témoignent de notre engagement à viser l'excellence et à améliorer constamment notre fonctionnement et nos services.

Une note parfaite ne fait que valider cet engagement et ces efforts.

---

« **Une note de 100 %** inspire une grande confiance à nos bailleurs de fonds. Elle rassure nos employés et nos clients quant à la qualité de nos services. Elle confirme le leadership exemplaire de VON au sein de notre secteur. Ce souci de la qualité fait partie intégrante de notre organisation et de son désir d'évoluer et de progresser constamment. »

---

Gestionnaire de l'agrément de VON



## Des soins qui valent le DETOUR

Bien avant que le terme « médecine de couloir » n'entre dans les conversations, les infirmiers et infirmières urgentistes en gériatrie du Windsor Regional Hospital ont sollicité l'aide de VON pour résoudre un problème. Comme dans beaucoup d'autres hôpitaux, un nombre croissant de personnes âgées venaient aux urgences se faire soigner après une chute ou pour une maladie. Des aînés fragilisés en convalescence chez eux risquent de se trouver soudainement en situation de crise après une chute, une syncope ou une surdose de médicaments, et n'ont nulle-part ailleurs où aller.

Une fois admis aux urgences, deux options seulement se présentent à eux. Être renvoyés chez eux après traitement des besoins immédiats, ou hospitalisés pour un court séjour qui se prolonge souvent beaucoup. Pour la plupart d'entre eux, aucune de ces solutions ne répond à leurs besoins.

En collaboration étroite avec le personnel infirmier en gériatrie, VON a cherché une meilleure solution. Ensemble, VON et l'hôpital ont construit un

détour, au sens propre comme au sens figuré, qui contourne les urgences. L'apport de la Société communautaire Windsor-Essex de VON, qui a également fourni un financement de démarrage sur trois ans, a été essentiel.

DETOUR (Deterring Emergency Time Offering Urgent Respite) est une collaboration communautaire qui réserve quatre lits dans une maison de retraite de Windsor. Une coordinatrice de VON supervise les admissions recommandées par

les hôpitaux locaux ou le RLISS (Réseau local d'intégration des soins de santé).

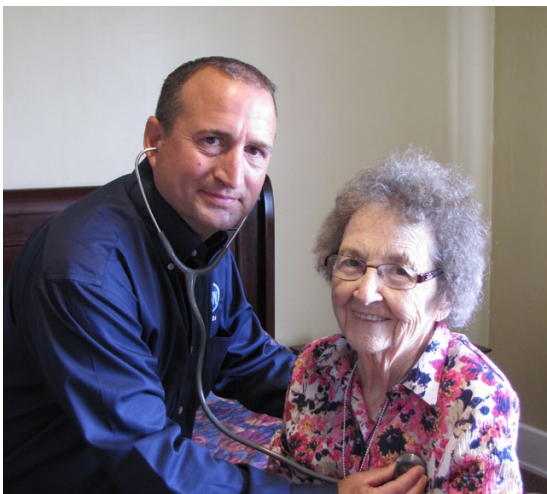
Quand un-e client-e est admis-e, il ou elle est examiné-e et plusieurs tests sont faits pour évaluer sa condition physique et mentale (cognition, équilibre, dépression, etc.) ainsi que les risques liés à sa situation. Ensuite, la coordinatrice prépare un plan de soins. Le plan est suivi à la maison de retraite, et le ou la patient-e bénéficie de l'appui des avantages liés à la vie en résidence : nourriture saine, socialisation et appui thérapeutique. La coordinatrice travaille aussi avec les proches pour trouver une solution à long terme.

Grâce à cette nouvelle option, DETOUR a permis d'éviter de nombreuses réhospitalisations. Les statistiques recueillies par VON indiquent un taux de réadmission dans les six mois

très inférieur à 10 %, bien en deçà de la moyenne de 44 %.

DETOUR permet aussi de faire d'importantes économies. Le coût lié à l'hospitalisation d'une personne âgée (même si son lit est dans un corridor) est estimé à 1200 \$ par jour. En comparaison, le coût journalier par patient du programme DETOUR va de 150 \$ à 200 \$. Depuis ses débuts en 2012, le programme a accueilli 430 patients et couvert 4 250 jours de soins en maison de retraite, et permis au système de soins de santé publique d'économiser quelque 4 M\$.

DETOUR est non seulement un modèle sensé, humain et formidablement efficace, il est simple à adapter et à reproduire. Ayant aiguillé des centaines de patients vers des soins adaptés au sein de la communauté, VON travaille maintenant à étendre le programme à quatre nouvelles localités en s'appuyant sur un modèle collaboratif et axé sur les résultats qui importent aujourd'hui.



## Faisons parler de nous

On estime que près de 8 millions de Canadiennes et de Canadiens sont des aidants naturels pour un-e proche de leur famille malade, âgé-e ou handicapé-e. Ils et elles sont de plus en plus nombreux à prendre soin d'un-e conjoint-e, de parents ou d'un-e proche au crépuscule de leur vie.

La démence affecte non seulement la personne touchée, mais aussi ses relations avec les personnes qui l'entourent : la tendresse et l'amitié doivent souvent céder la place aux soins cliniques et aux tâches nécessaires, souvent épuisantes. Même les conversations les plus simples, qui sont à la base de toute relation sincère, deviennent difficiles, et se terminent souvent par ces mots : « Je ne me souviens pas. » L'isolement et la tristesse s'installent chez le ou la patient-e, mais aussi chez la personne qui en prend soin, souvent épuisée physiquement et mentalement.

Les Programmes de jour pour adultes de VON offerts dans 50 communautés de la Nouvelle-Écosse et de l'Ontario sont une ligne de défense contre ces effets destructeurs de la démence dans les familles. Ils

offrent la possibilité pour les clients atteints de démence de passer une journée en bonne compagnie, occupés à des activités aussi distrayantes que thérapeutiques, donnant ainsi aux aidants un répit bien mérité. Tout indique que ces programmes sont très bénéfiques pour les patients, ce qui enrichit le quotidien de l'ensemble de la famille au retour à domicile en fournissant de nouveaux sujets de conversation positifs.

Les programmes offerts à Annapolis Valley sont conçus autour d'un thème qui change chaque semaine. Au menu : mots croisés, projets artistiques, contes, chansons, et autres activités liées au thème. Les thèmes sont très divers : l'eau, Martin Luther King, l'aviation, l'or, etc.

*Gold Week* (la semaine de l'or) a eu une importance particulière pour un patient atteint, entre

autres, de démence légère, qui avait commencé à s'isoler et ne participait plus aux activités. Il n'avait pas dit grand-chose pendant la journée, mais à son retour chez lui, il a épaté son épouse. « Je lui demande toujours comment s'est passée sa journée, mais il ne répond pas souvent, nous dit-elle. Mais ce jour-là, il avait tellement de choses à dire! »

Cet enrichissement de la relation entre les patients et leurs aidants se manifeste de différentes manières : ils demandent souvent des copies des mots croisés à emporter chez eux pour voir si leur proche peut les terminer. Parfois, on demande aux aidants de fournir un plat ou un objet en appui au thème de la semaine. Au mois de juin, par exemple, pendant la « semaine des mariés », on demande aux participants d'apporter une photo ou des souvenirs de leur propre mariage. Une employée de VON mentionne une patiente qui « nous a apporté des photos et raconté comment sa mère

avait refusé de laisser le chauffeur qui l'avait conduite à son mariage dans sa voiture et l'avait invité à la réception. » La dame en question ne se souvient pas du jour de son mariage. Pourtant, avec l'aide de son fils, nous avons pu lui raconter l'anecdote, et elle était bouleversée. Elle a demandé « Comment vous savez ça? », et elle a parlé du jour de son mariage pendant un bon moment. Ça montre à quel point la thérapie par réminiscence peut être formidable. »

Elle en parlait encore à son fils à leur retour à la maison.



---

**« Les aidants ont le travail le plus difficile. Ils doivent veiller à l'alimentation, à l'hygiène, à la santé, au bien-être et au traitement des personnes à leur charge, et faire tout cela alors qu'ils et elles ressentent souvent une grande tristesse face à la perte d'une relation qui n'est plus ce qu'elle était autrefois. »**

---

Coordnatrice des soins en milieu communautaire de VON

## Championnes du soin des plaies

**Les infirmiers et infirmières de VON pansent beaucoup de plaies.** Entre 40 et 50 p. cent des patients qui reçoivent des soins infirmiers de VON ont besoin de traitements pour une ou plusieurs plaies. Comme tous les types de soins, les techniques de pansage des plaies évoluent sans cesse. Le personnel infirmier de VON doit donc rester au fait des dernières innovations et pratiques. Cette année, sept infirmières de VON, venues de la Nouvelle-Écosse et de l'Ontario, ont reçu une formation pour

devenir des « championnes du pansement » et transmettre leurs connaissances à leurs pairs. Ces championnes sont des infirmières qui ont été formées à de nouvelles techniques et pratiques de traitement des plaies, qui s'engagent envers l'apprentissage continu sur le terrain et qui deviennent des personnes-ressources pour leurs pairs. En plus de former leurs collègues, elles sont toujours disponibles pour fournir des conseils ou des consultations spécialisées.

VON est reconnu pour sa recherche d'excellence dans le traitement des plaies. Notre démarche de formation est de créer un réservoir interne de compétences et d'expérience, puis de le développer. L'engagement de VON envers l'efficacité de sa démarche interne d'amélioration continue de ses pratiques de soins des plaies lui a valu d'être nommée organisation vedette des pratiques exemplaires (OVPE) par l'Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario (AIIAO).

---

« Avant, on se préoccupait beaucoup des produits à utiliser pour soigner les plaies. Mais une plaie est toujours plus profonde que ce qu'on voit. L'état d'esprit du patient y est pour beaucoup. Depuis que j'ai appris ça, je n'attends plus pour aider mes patients à obtenir des rendez-vous plus rapidement avec des médecins ou d'autres spécialistes. Mon approche des patients et de mes collègues qui ont besoin de conseils s'est beaucoup améliorée. »

---

Infirmière autorisée et championne du soin des plaies de VON

Une infirmière de VON a récemment soigné une jeune patiente qui souffrait d'un ulcère persistant à la suite d'une longue hospitalisation. Naturellement, la jeune patiente avait hâte de pouvoir reprendre un mode de vie plus actif. Sur les conseils d'une championne du soin des plaies, le médecin de famille a été consulté et un nouveau traitement a été suivi. La plaie a guéri rapidement.

Une des devises des soins infirmiers est de soigner la personne, pas seulement le problème.



Entre 40 et 50 p. cent des patients ont besoin de traitements pour plaies.

## Bien manger pour bien grandir : le programme d'alimentation saine pour les élèves

---

### Les chiffres en témoignent :

le programme d'alimentation saine pour les élèves de VON est impressionnant. L'an dernier, le programme a servi **18 436 294 repas et collations à 113 641 élèves de 457 écoles du sud-ouest de l'Ontario.**

---

Huit comités locaux de partenariat communautaire, dix unités de santé publique, 12 conseils scolaires et plus de 5000 bénévoles ont contribué à la réussite du programme. De nombreuses autres collaborations avec des chercheurs, des éducateurs, des nutritionnistes, des cultivateurs et des organismes de lutte contre la pauvreté ont aidé VON à accroître les capacités du

programme à viser l'excellence, à innover et à influencer.

Le programme repose principalement sur six coordinateurs de VON et dix coordinateurs indépendants, supervisés par une gestionnaire de VON. Leur travail consiste principalement à s'assurer que le financement octroyé par le gouvernement provincial arrive bien jusqu'aux écoles participantes. Ils cherch-

ent aussi activement des champions et championnes pour faire la promotion d'une alimentation saine dans les écoles des communautés desservies par le programme.

Plus récemment, l'équipe a lancé un projet pilote pour renforcer les initiatives intégrant alimentation et éducation. Par exemple, le programme de livraison de fruits et de légumes printaniers offert dans 161 écoles l'an dernier a fourni des fruits et légumes frais à des milliers d'enfants, tout en leur apprenant l'importance de manger des produits frais et locaux. VON a mené les démarches qui ont mené à la distribution de plus d'un million de fruits et légumes aux écoles de la province. « Tasty Ontario Tuesdays » a permis aux étudiants de découvrir les agriculteurs qui cultivent les fruits et les légumes



qu'ils reçoivent lors des annonces du matin. VON s'associe aussi avec des enseignants pour permettre aux élèves d'en apprendre plus sur les fruits et légumes frais dans le cadre du programme scolaire. Par exemple, le Journal d'un brocoli (« The Broccoli Diaries ») incitait les jeunes à se mettre dans la peau d'un brocoli qui souhaitait se rendre plus populaire.

La responsable du programme le supervise depuis plus de 15 ans pour VON. Elle a vu l'envergure du programme s'étendre pour inclure les questions de santé publique et de nutrition. Elle croit fermement dans l'importance d'un programme d'alimentation actif dans les écoles en tant que stratégie de santé publique. Elle est également membre fondatrice

de la Coalition pour une saine alimentation scolaire.

Le Canada est le seul pays du G8 qui n'a pas de programme national d'alimentation scolaire. La Coalition cherche à changer cela et, jusqu'ici, a été très efficace. Elle a soumis une proposition au gouvernement, qui l'a invitée à faire une présentation au Comité permanent de la santé l'an dernier. Au mois de février, elle a appris que le budget fédéral comprendrait un engagement initial en vue d'un programme national d'alimentation scolaire.

VON est persuadé qu'offrir des aliments sains chaque jour aux enfants et aux jeunes est l'un des meilleurs moyens de cimenter les principes d'une alimentation saine qui contribueront à leur santé tout au



long de leur vie. Le lien entre nos choix alimentaires et le réchauffement planétaire étant maintenant clairement établi, ces questions sont plus urgentes que jamais. Le nombre croissant de jeunes Canadiens qui font attention à leur alimentation témoigne de la contribution substantielle du programme d'alimentation saine dans les écoles de VON.

---

« Nous sommes à un point déterminant. Quand les élèves eux-mêmes demandent pourquoi il y a des distributeurs de soda dans leur école, pourquoi l'école sert toujours de la pizza plutôt que des légumes, les choses commencent à changer. »

---

Gestionnaire du programme d'alimentation saine dans les écoles de VON

## eShift passe à la vitesse supérieure

eShift, qui avait commencé par un projet pilote prometteur dix ans passés, a évolué et s'est raffiné au fil des ans, pour devenir aujourd'hui un symbole de notre capacité à intégrer la technologie et l'innovation à notre travail.



eShift repose sur le travail d'équipe et la collaboration entre un soignant principal (un infirmier ou une infirmière ou autre thérapeute autorisé-e) qui supervise et guide le travail de plusieurs fournisseurs de soins spécialement formés. Le ou la soignant-e principal-e prépare les plans de soins pour chaque patient-e qui sort de l'hôpital. Les soins requis sont fournis au domicile du ou de la client-e, selon le plan établi. Le personnel soignant utilise une technologie sans fil sécurisée pour contacter le ou la soignant-e principal-e lorsque sa supervision est nécessaire.

eShift servait au départ aux traitements palliatifs et pédiatriques dans le sud-ouest de l'Ontario. Le personnel de première ligne s'occupe des clients, permettant au ou à la soignant-e principal-e de s'occuper d'un


plus grand nombre de patients. Une infirmière peut ainsi traiter quatre patients simultanément, et ainsi éviter à un plus grand nombre de patients de devoir se rendre à l'hôpital pour recevoir leurs soins ou leur traitement. Le personnel infirmier est peu nombreux, comparé aux besoins qui augmentent sans cesse. Ce type d'innovation est avantageux non seulement pour les patients, mais pour l'ensemble du système de santé.

En 2017, le modèle a été adapté à d'autres types de suivi médical post-hospitalisation. eRehab a été conçu au départ pour faciliter la réhabilitation des patients qui avaient subi un AVC. Un-e physiothérapeute agréé-e se joint à l'équipe de coordination des soins. Les physiothérapeutes étant très demandés, surtout dans les zones rurales, des soignants spécialement formés permettent à quatre fois plus de patients de bénéficier des exercices de réadaptation dont ils

ont besoin. Les clients, quant à eux, bénéficient de plus de visites que s'ils ne voyaient qu'un-e spécialiste. eRehab a si bien fonctionné pour les patients qui se remettaient des suites d'un AVC que VON l'a étendu aux patients sortant de l'hôpital après un remplacement de la hanche ou du genou, réduisant ainsi considérablement la durée d'hospitalisation pour un autre type de patients.

La souplesse et la performance du modèle eShift permet à VON d'envisager de nouvelles applications. La technologie est aussi employée au service des patients atteints de maladies chroniques (maladies pulmonaires obstructives chroniques ou insuffisance cardiaque) et nécessitant des soins complexes. Pour cette application, l'équipe de soins travaille 24 heures sur 24.

Avec ses partenaires, VON étend maintenant le programme au sud-ouest de l'Ontario, à la région d'Hamilton/Brantford



« Notre programme fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, grâce à des professionnels sur appel qui permettent de fournir les mêmes soins qu'en milieu hospitalier. L'expansion du programme répond à deux besoins prioritaires — permettre aux patients de rentrer chez eux plus rapidement et fournir des soins attentifs et spécialisés qui réduisent la fréquence des réhospitalisations. »

Chef de la transformation de VON

et dans d'autres régions de la province. Il est devenu un atout indispensable qui permet à VON de fournir d'excellents soins empreints de compassion où le besoin existe.

# Les chiffres



Les employés, bénévoles, donateurs et partenaires de VON, ainsi que tant d'autres, permettent à des milliers de personnes frêles ou fragilisées de demeurer en santé, autonomes et de vivre dignement.



**Ensemble, nous apportons une pierre fondamentale au système de soins dont nous faisons**

**partie :** nous aidons nos clients à faire une transition réussie entre l'hôpital et leur domicile et à coordonner leurs soins, et nous offrons d'autres options de soins primaires là où les médecins manquent.

## Bien chez soi

**1,93** million de visites de soins infirmiers



**2,05** millions de visites de maintien à domicile

Nos soins à domicile vont bien au-delà de l'acte médical. Nous adaptons nos services à chacun de nos clients, pour qu'ils puissent rester chez eux, où ils se sentent bien, le plus longtemps possible.



Nous les aidons à soigner une maladie ou une blessure, à mieux gérer un traitement, ou leur offrons un accompagnement en fin de vie...



Nous aidons aux gestes du quotidien comme la toilette, les repas, le ménage et l'entretien...



...Tous fournis par un personnel dévoué, attentif et professionnel.

## Soins en milieu communautaire

Prendre soin de sa santé est la meilleure prévention! Nos services de soutien communautaires aident les gens là où ils sont.



**401 346**

repas servis par la Popote roulante et Frozen Favourites



**106 558**

trajets offerts à des personnes qui ne peuvent pas conduire pour se rendre à leurs rendez-vous, faire leur épicerie ou rendre visite à des amis

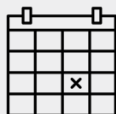


**18 436 284**

petits-déjeuners et collations servis dans des écoles du sud-ouest de l'Ontario, en partenariat avec le Programme de bonne nutrition des élèves de l'Ontario



**1 099 358** heures de répit offertes à des clients et aidants naturels grâce aux Programmes de jour pour adultes, aux services de relève de nuit et de fin de semaine à domicile



**305 088**

journées de soutien à domicile pour les aînés à risque

## Merci à nos donateurs

Nos donateurs jouent un rôle essentiel dans notre travail pour améliorer le quotidien de nos clients

**15 577**

Nombre de donateurs

**987**

Nombre de nouveaux donateurs

**23 962**

Nombre de dons

**22 208**

Nombre de dons de particulier

**1 754**

Nombre de dons d'organisations

**5 809**

Nombre de dons commémoratifs

**44**

Nombre de dons testamentaires

## Taux de satisfaction\*

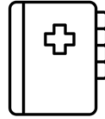
Des soins et des services de qualité, offerts avec bienveillance et compassion. Des liens fondés sur la confiance. Le soin apporté à la gestion des rendez-vous pour que le bon employé soit au bon endroit, au bon moment pour apporter le réconfort attendu par ceux qui comptent sur nous.

Pourcentage de clients qui recommanderaient sans réserve les services de VON **96 %**

Pourcentage de clients satisfaits de leurs soins **98 %**

\*Taux de satisfaction parmi les clients de tous les programmes et services de VON, dans toutes les provinces.

## Les revenus de VON étaient de **295,7 M\$** cette année, contre **287,4 M\$** l'année précédente



**8,3 M \$** d'augmentation des revenus. L'expansion des services en milieu communautaires en Ontario a engendré une subvention supplémentaire de 5 M\$. D'autres subventions ponctuelles et dons ont apporté 2 M\$ de revenus supplémentaires.



**7,1 M \$** d'augmentation des dépenses consacrées aux salaires et avantages sociaux (stables à 84 % des dépenses) pour répondre à la demande croissante de services, ainsi qu'à d'autres investissements dans le personnel.



**1,6 M \$** d'investissements supplémentaires dans les systèmes et la cybersécurité pour répondre aux besoins de nos fournisseurs de service et de nos partenaires financiers.



**10,7 M \$** de revenus nets générés par les opérations courantes.



**640 K \$** d'augmentation des revenus issus de dons, grâce à une collaboration accrue en faveur d'un programme de développement des fonds renforcé.

# VON Canada

## Recettes et dépenses par poste

Exercice fiscal échu le 31 mars 2019

	2019		2018	
		% des revenus		% des revenus
<b>Revenue</b>				
Honoraires/Frais pour services	224 291 134 \$	75,8 %	222 835 684 \$	77,53 %
Subventions de programmes	64 273 230 \$	21,7 %	59 298 791 \$	20,63 %
Dons et autres	7 158 961 \$	2,4 %	5 278 098 \$ *	1,84 %
	<b>295 723 325 \$</b>	<b>100,00 %</b>	<b>287 412 573 \$ *</b>	<b>100,00 %</b>
<b>Dépenses</b>		% des dépenses		% des dépenses
Salaires et avantages sociaux	239 316 250 \$	84,0 %	232 188 975 \$	84,1 %
Administration, bureaux et dépenses générales				
Administration, bureaux et dépenses générales	8 456 522 \$	3,0 %	7 430 045 \$	2,7 %
Loyers et hypothèques	7 211 912 \$	2,5 %	7 038 613 \$	2,5 %
Télécommunications	4 146 088 \$	1,5 %	4 569 049 \$	1,7 %
Technologies de l'information	2 768 095 \$	1,0 %	2 147 362 \$	0,8 %
Transport et déplacements	12 965 634 \$	4,5 %	12 980 046 \$	4,7 %
Dépenses des programmes	7 515 552 \$	2,6 %	6 958 601 \$	2,5 %
Amortissement du capital	2 563 222 \$	0,9 %	2 767 253 \$	1,0 %
Autres	112 602 \$	0,0 %	121 934 \$	0,0 %
	<b>285 055 877 \$</b>	<b>100,00 %</b>	<b>276 201 878 \$</b>	<b>100,00 %</b>
<b>Revenus nets pour l'année</b>	<b>10 667 448 \$</b>		<b>11 210 695 \$ *</b>	

\* certains totaux comparatifs ont été reclassés conformément à la nouvelle présentation.



# VON Canada est une pionnière du soutien à domicile depuis plus de 120 ans.

Aujourd'hui, notre organisation à but non lucratif continue d'inspirer confiance en travaillant avec ses clients, ses employés, ses bénévoles et ses partenaires pour apporter un soutien clinique, individuel et social aux personnes qui souhaitent demeurer là où elles se sentent le mieux : chez elles, dans leur communauté.

## von.ca

No d'organisme de bienfaisance enregistré #1294 82493 RR0001

VON est un organisme agréé avec mention d'honneur par Agrément Canada