



20  
19  
—  
20  
20



Rapport annuel de VON  
**Communauté, Sécurité,  
Innovation, 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.



## VALUES

**Respect** – Nous offrons aux autres du soutien honnête, équitable et sans préjugé.

**Compassion** – Nous écoutons et servons les gens avec humanité, empathie et attention.

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

# La résilience à une époque de changement

L'Organisation mondiale de la santé a déclaré que la COVID-19 était une pandémie mondiale à peine 20 jours avant la fin de notre exercice financier 2019-20, et pourtant il est impossible de revenir sur cette année sans réfléchir à l'impact de la maladie et à ce qu'elle nous a montré à tous quant à l'importance des soins à domicile et en milieu communautaire au Canada.

À une époque où chaque personne, organisation et institution a été mise à l'épreuve - plus que jamais depuis 1945 - VON a fait preuve de résilience. Cette résilience n'est pas nouvelle; elle a été démontrée tout au long de notre histoire, dans de nombreuses circonstances tout aussi difficiles. C'est la résilience qui est née de notre prise en charge fondamentale des personnes, de l'accent mis sur notre mission sociale en tant qu'organisation à but non lucratif et de la manière dont nous incarnons l'esprit du bénévolat.

Si cette résilience n'est pas toujours aussi visible qu'elle l'a été dernièrement, les fondations sur lesquelles elle repose sont constantes.

Bien qu'à certains égards, il soit difficile aujourd'hui de se souvenir de la vie telle qu'elle était avant la pandémie, les mois qui ont précédé le confinement donnent matière à réflexion.



Comme toujours, nos équipes de direction en Ontario et en Nouvelle-Écosse ont travaillé en étroite collaboration avec leurs gouvernements provinciaux respectifs, défendant avec passion la manière dont les soins à domicile et en milieu communautaire pourraient constituer une part encore plus importante de la solution pour que les Canadiens restent en bonne santé, chez eux et dans leur communauté.

En Ontario, nous avons participé activement au processus de réévaluation du système de soins de santé régional de la province, en plaidant en faveur d'une conception qui réponde aux besoins de tous les résidents, en particulier ceux de notre population vieillissante. Lorsque la ministre de la Santé Christine Elliott a annoncé la création de 24 nouvelles équipes de santé en Ontario, à partir de novembre dernier, VON était heureux de faire partie de toutes les équipes dans les régions où nous sommes présents. Comme toujours, nous continuerons à travailler en étroite collaboration avec le gouvernement pour nous assurer que VON s'adapte et est

prêt à saisir de nouvelles opportunités.

En Nouvelle-Écosse, nous avons continué à plaider pour des pratiques novatrices matière de soins à domicile et de soins de proximité, en pilotant des programmes communautaires qui amélioreront les soins tout en réorientant des ressources précieuses là où elles sont le plus nécessaires afin de garantir la disponibilité des soins

La croissance de technologies qui permettent aux gens d'accéder aux soins sans quitter leur domicile est l'avenir des soins de santé.

Notre équipe chargée des technologies de l'information a poursuivi ses travaux pour améliorer notre base technologique, en se concentrant sur la sécurité, l'accès au réseau, la capacité de stockage des données et la fiabilité, afin que nous ayons facilement accès

---

## **Notre résilience naît de notre préoccupation fondamentale : le patient en tant que personne**

---

pour la population croissante de personnes âgées de la province.

La santé numérique joue un rôle important dans la restructuration des soins de santé. Il s'agit notamment de passer à des dossiers de santé électroniques pour accroître l'efficacité et permettre un partage optimal des données entre les différents soignants et environnements cliniques.

aux informations dont nous avons besoin, ce qui nous place en bonne position pour élaborer et déployer une stratégie de santé numérique.

Dans l'ensemble, l'engagement avec les clients, leurs familles, les bénévoles et les donateurs a été une priorité constante, et nous avons consacré beaucoup d'énergie à développer des démarches qui nous permettent

de nous rapprocher de ceux qui veulent rester dans leur foyer et dans leur communauté, et d'accroître notre base de donateurs grâce à une approche structurée de la philanthropie.

En attendant les vaccins contre la COVID-19 et les autres mesures qui permettront au Canada et à d'autres pays de reprendre pleinement leurs activités, nous pouvons tirer trois principales leçons de cette période inhabituelle : la sécurité et l'intérêt des personnes qui restent chez elles, l'importance de la technologie et la valeur du soutien de la communauté en période de crise. Ces enseignements pour l'avenir ne font que renforcer notre engagement envers notre mission : aider les gens à vivre chez eux et dans leur communauté en leur apportant le soutien attentionné dont eux et leurs familles ont besoin.

C'est avec une grande tristesse que nous nous souvenons de la mort tragique de trois de nos employés en avril de cette année : Heather O'Brien, Kristen Beaton et Arlene Reid. Heather et Kristen ont été enlevées à leur famille et à VON au cours d'une série de meurtres insensés en Nouvelle-Écosse. Heather était une infirmière auxiliaire diplômée, une épouse, une mère et une grand-mère qui a partagé son souci des autres en tant qu'infirmière de VON pendant près de 17 ans. Kristen, une aide-soignante en soins continus, était une jeune épouse et mère de famille. Elle a été membre de l'équipe de VON pendant près de six ans. Arlene a perdu la vie à la suite de complications liées à la COVID-19. Elle était une mère et une grand-mère très aimée, qui s'est occupée de beaucoup d'autres personnes dans son rôle de soutien personnel auprès de VON et d'autres organisations dans la région de Toronto.

**Nous pleurons la perte de Heather, Kristen et Arlene, et nous garderons leur souvenir dans nos cœurs.**

Nous saluons tous nos employés, ainsi que tous les autres travailleurs de première ligne, qui se sont exposés au danger pendant cette période extrêmement éprouvante. Nous reconnaissons également les bénévoles de première ligne qui sont restés fidèles à leur engagement.

Enfin, nous remercions les Sociétés communautaires et les membres de notre conseil d'administration, dont le leadership et les contributions restent axés sur la réalisation de notre vision et de notre mission. Ensemble, nous aidons tous ceux que nous servons à vivre pleinement leur vie.



# Conseil d'administration



**Malcolm Mercer**  
Président du conseil  
d'administration



**Jo-Anne Poirier, IAS.A**  
Présidente et directrice  
générale

\*Membres du comité directeur

**Malcolm Mercer\***  
Président du conseil d'administration  
de VON Canada

**Peter Currie\***  
Vice-président du conseil  
d'administration de VON Canada

**Dafna Carr, MBA\***  
Présidente du Comité de la qualité,  
des risques et de la sécurité des clients

**Cyndy De Giusti**

**Annette Elliott Rose, IA, Phd**

**Estelle Jacquemard, CPA, CMA**

**Pete Larocque\***

**Amy K. Lee, MBA, Bsc (Ergothérapie),  
CRM, RF**

**Marilyn Macdonald**

**Alison McKay**

**Jim Merkley\***  
Président, Comité des ressources humaines

**John Peddle, IAS**  
Président du comité des pensions

**Darrel L. Pink\***  
Président, Comité de gouvernance

**Monique Porlier\***  
Présidente, Comité des finances  
et de l'audit

# COMMUNAUTÉ



## Des liens locaux uniques au cœur de notre travail

VON Canada prospère grâce à des liens communautaires solides, que ce soit avec des partenaires externes ou avec nos propres Sociétés communautaires de VON – des sociétés caritatives locales composées de dirigeants bénévoles qui soutiennent la mission de VON Canada dans leur région. En partenariat avec le personnel de VON Canada, elles aident à établir des relations avec d'autres dirigeants et groupes communautaires locaux, des entreprises, des écoles et autres pour renforcer le travail de VON. Elles collectent des fonds pour soutenir les clients, les programmes et les initiatives de VON, et défendent les intérêts de VON dans leurs communautés.

# Dix ans de soins en fin de vie

Bien mourir, dans les bras de sa famille, est le meilleur épilogue d'une vie pleinement vécue.

L'hospice résidentiel de VON, situé dans la banlieue de Woodstock, en Ontario, a célébré ses dix ans d'existence en 2019. Les efforts de la communauté pour que l'hospice résidentiel soit installé à Woodstock ont en fait commencé en 1993, lorsque l'idée a germé, plantée par un résident. La maison de soins de longue durée Oxford Sakura House, comme cette belle installation est maintenant connue, est le fruit du travail de longue haleine de la communauté du comté d'Oxford, notamment des bénévoles, d'associations, des groupes religieux, un conseil municipal actif, VON, et un engagement inestimable de Toyota Motor Manufacturing Canada, qui en 2005 a fait don de



la maison et du terrain qui hébergent maintenant Sakura House.

L'hospice offre aux habitants de la région un endroit où ils peuvent mourir dans la dignité, avec les soins et le soutien de leur famille et des professionnels de l'hospice. VON gère le foyer en partenariat avec la Société communautaire VON Oxford, dont les membres ont été au cœur de l'effort visant

à créer Sakura House continuent de galvaniser le soutien vital de la communauté. Si les soins palliatifs résidentiels sont reconnus comme un soutien important et abordable, le financement public ne couvre pas entièrement le coût de fonctionnement; les bénévoles et les donateurs sont donc essentiels à l'existence de la Sakura House.

En plus de la collecte de fonds locale annuelle, Sakura House a pu compter sur plus de 330 bénévoles depuis son ouverture. C'est cette large implication de la communauté qui a permis à l'hospice d'accompagner plus de 1 500 patients et 6 000 proches.

Toyota Motor Manufacturing Canada, qui a fait don du manoir et de la propriété de 2,6 hectares qui allaient accueillir Sakura

House en 2005, reste un important commanditaire. Tim Hortons collecte des fonds chaque année dans le cadre de sa campagne de Smile Cookie.

Les résidents de tous horizons contribuent par des dons et en participant aux événements annuels de VON, notamment Handbags for Hospice et Hike for Hospice.

---

« Depuis 2003, lorsque la première marche annuelle 'Hike for Hospice' a permis de collecter les fonds de départ, la communauté du comté d'Oxford soutient avec ferveur les soins palliatifs. C'est incroyable de faire ce chemin avec eux ».

Gestionnaire, Financement et collecte de fonds  
VON Oxford

---

## Le geste et la parole

Lorsque Donald Outhouse était en soins palliatifs, il a dit à sa famille qu'il s'inquiétait de ne plus pouvoir collecter des fonds ni participer au marchethon annuel local de VON - un événement auquel il avait participé pendant les 44 années précédentes pour collecter des fonds pour VON à Tri-County, en Nouvelle-Écosse.

Le lendemain de sa mort, sa fille a appelé VON pour dire que sa famille avait promis à Donald de continuer à soutenir VON en son nom.

En l'honneur des contributions de M. Outhouse, VON Tri-County a rebaptisé son marchethon annuel « Donald Outhouse Memorial Walk » en 2019, lors du cinquantième anniversaire de l'événement.

## Le geste et la parole (suite)



Sa famille a participé au marchethon, portant une torche ornée d'une photo. Sa femme, Donna, siège désormais au conseil d'administration de la Société communautaire de VON Tri-County.

Malgré son ardent soutien à VON au fil des ans, Donald Outhouse n'a commencé à utiliser lui-même les services de VON qu'à la fin de sa vie. Il avait recueilli des promesses de dons auprès de ses amis et de ses voisins et a participé au marchethon

pendant toutes ces années, car il savait que de nombreux membres de sa communauté comptaient sur les services de VON.

La collecte de fonds est essentielle à la pérennité des programmes communautaires de VON. Dans le Tri-County, les programmes de jour pour adultes de VON, le transport pour les rendez-vous médicaux et l'épicerie et les programmes de repas surgelés dépendent tous du soutien des donateurs pour continuer.

« Donald était un homme exceptionnel qui s'est lancé avec enthousiasme et s'est concentré sur la collecte de fonds chaque année. Même lorsqu'il était âgé, il allait toujours frapper aux portes à Yarmouth et rappelait aux gens qu'il était temps de soutenir son travail avec VON. Faire cela pendant 44 ans est exceptionnel. Le flambeau que Donald a allumé par son engagement exceptionnel envers VON éclaire toujours. Le monde a besoin de plus de gens comme Donald Outhouse ».

Coordinatrice du programme, VON Tri-County

# Des soins résidentiels pour la région de Durham

Chris Raynor, ancienne présidente de la Société communautaire de VON Durham, a fait la connaissance de VON il y a 27 ans lorsqu'elle est arrivée au Canada. Elle était enceinte de huit mois de son troisième enfant.

Ses meubles étaient coincés sur un bateau pris dans les glaces, quelque part sur le fleuve Saint-Laurent, et pendant deux mois, elle et sa famille n'avaient qu'un matelas au sol. Elle se souvient très bien de la visite qu'elle et son mari ont reçue d'une infirmière de VON.

À l'époque, elle n'imaginait pas qu'elle finirait par travailler comme bénévole avec VON à l'établissement des premiers hospices résidentiels dans la région de Durham, en Ontario. Cette région comprend des zones plus densément peuplées comme Whitby, Pickering et Ajax, et des communautés rurales peu peuplées, et c'est la seule région de cette taille en Ontario qui ne dispose pas de lits d'hospices résidentiels.

Mme Raynor était à l'origine membre du conseil d'administration de Durham Hospice, une agence locale fournissant des soins aux personnes en deuil dans la région et déterminée à créer un centre de soins palliatifs dans le comté. Les services du Durham Hospice ont été intégrés à VON en 2015, et l'expérience de VON en matière de soutien aux personnes en deuil, de soins palliatifs et d'hospices résidentiels dans d'autres communautés, en a fait un partenaire idéal.

Chris est devenue présidente de la Société communautaire VON Durham qui, avec d'anciens bénévoles de l'hospice de Durham, a mené les efforts pour créer l'hospice résidentiel à Durham, de concert avec VON Canada et bien d'autres. Ensemble, ils forment le Durham Region Hospice, un collectif engagé dans la construction d'hospices résidentiels gérés par VON à Whitby (10 lits) et à



Clarington (9 lits) pour fournir des soins à 300 familles chaque année.

L'octroi d'un terrain par la ville de Whitby, l'engagement financier du gouvernement provincial et le leadership exemplaire de Lakeridge Health sont autant d'éléments fondamentaux du travail aboutissant à la création de centres de soins palliatifs dans cette région de l'Ontario où le besoin de ce type d'établissement est important.

# Inscrire les soins à domicile au programme d'études

Les infirmières sont l'une des seules professions dont la formation chevauche les sciences médicales et comportementales, ce qui permet aux infirmières de fournir des soins qui répondent aux besoins physiques et psychosociaux des patients. Pourtant, la plupart des formations en soins infirmiers se concentrent sur les soins en milieu hospitalier et il est de plus en plus nécessaire d'intégrer les soins infirmiers à domicile aux programmes d'études. C'est sur cette base que Carole Orchard a conçu des modules d'enseignement qui permettront aux infirmières de s'ancrer dans une profession très ancienne, tout en acquérant les compétences et la confiance nécessaires pour aborder les problèmes contemporains.

---

« Avant que l'arrivée de la médecine pour tous au Canada, les infirmières se rendaient au domicile des personnes qui ne pouvaient pas se permettre de se faire soigner, dit-elle. Elles faisaient beaucoup de choses comme les soins maternels et le suivi des bébés, beaucoup de choses que la santé publique fait maintenant. »

Les priorités et les modèles de financement ont changé, et nous nous sommes éloignés des visites à domicile pour les nouvelles mères, mais les besoins d'une population

vieillissante et les maladies chroniques qui peuvent accompagner une vie plus longue rendent ces services aussi pertinents qu'à nos origines. Les patients sont désormais rapidement sortis de l'hôpital, les infirmières à domicile fournissant souvent le même niveau de soins que ceux dispensés dans les hôpitaux. Pourtant, les diplômés n'ont pas la formation nécessaire pour faire face seuls, à domicile, à des problèmes complexes comme la pose de cathéters centraux pour les patients atteints de cancer ou

les procédures de ventilation, ce qui a entraîné un renouvellement plus élevé que la moyenne parmi ces infirmières.

Professeure émérite à l'Arthur Labatt Family School of Nursing de la University of Western Ontario, le Mme Orchard étudie la pratique interprofessionnelle des équipes collaboratives centrées sur le client. Elle est également bénévole de longue date au sein du conseil d'administration de la Société communautaire VON Middlesex-Elgin, où elle a récemment terminé son mandat de présidente.

Des discussions informelles au sein de VON ont conduit à un enthousiasme croissant en faveur de ce concept, et la professeure Orchard a finalement porté l'idée aux administrateurs des soins infirmiers de Western. S'appuyant sur un programme antérieur qui avait permis d'accroître la formation des infirmières souhaitant se spécialiser dans les unités de soins intensifs

lorsqu'elle était directrice de l'école infirmière, elle a pu plaider en faveur des nouveaux modules portant sur les soins à domicile et obtenir le soutien de plusieurs enseignants, de l'ancien ministre de la Formation, des Collèges et des Universités de l'Ontario et d'anciens dirigeants des RLISS de l'Ontario.

Comme pour beaucoup d'autres choses, les progrès dans la mise en place des modules ont été bloqués par la pandémie de COVID-19, mais Mme Orchard est persuadée que l'élan vers l'ajout de nouveaux programmes d'études va reprendre, et elle espère aussi qu'ils se répandront dans tout le pays.



« Nous avons besoin d'infirmières de haut niveau, capables de faire face à des situations complexes et d'enseigner aux membres de la famille comment fournir ces soins continus, en raison des modèles de financement actuels. Ainsi, nos infirmières titulaires d'un baccalauréat sont un élément essentiel de tous les soins à domicile. »

Ancienne présidente,  
Société communautaire  
de VON Middlesex Elgin

# Célébrer 75 ans à Thunder Bay

«On entend souvent dire que VON fait partie intégrante de la ville. 'Vous savez, VON s'est occupé de ma mère ou de mon grand-père'. Prendre soin des personnes vulnérables signifie que nous travaillons sur une base différente. Pour nous, c'est la santé, pas les affaires. C'est ce qui nous ancre dans la communauté. »

Directeur principal, Soins à domicile et communautaires, Thunder Bay

Au début de l'année, VON Canada et la Société communautaire de Thunder Bay se sont associés pour célébrer les 75 ans de VON dans cette communauté du nord de l'Ontario. VON fait partie intégrante des soins infirmiers à Thunder Bay depuis 1944, en raison de son engagement communautaire, engendré par l'éloignement de la ville et par le large éventail de services offerts. Nos services s'étendent bien

au-delà des limites de la ville, parfois jusqu'à inclure un soutien spécial aux efforts de lutte contre les feux de forêt dans le Nord.

Des employés et des bénévoles de longue date ou à la retraite, des conseillers municipaux, des députés fédéraux et provinciaux se sont joints à cette célébration historique, et beaucoup ont fait remarquer qu'eux-mêmes ou leur famille avaient bénéficié des services de VON.

À bien des égards, l'isolement de la ville encourage les bonnes relations entre les organisations locales qui fournissent des services aux plus vulnérables. VON est unique car il offre à la fois des programmes de prévention - activité physique pour adultes, exercice physique et programmes de soutien psychosocial, tels que les repas collectifs, en plus des soins à domicile et des visites d'infirmières.



# SÉCURITÉ



## S'assurer que chacun soit en sécurité chez soi

Il n'a jamais été aussi important d'être en sécurité chez soi. Et il n'a jamais été aussi évident que pour mener à bien sa mission, VON doit également assurer la sécurité de ses prestataires de soins de première ligne – infirmières, assistantes personnelles, assistantes de soins continus et bien d'autres. Chaque jour, elles sont exposées à des risques propres à leur profession, mais leur propre sécurité passe souvent au second plan, après celle de leur patient. Nous avons actuellement une rare opportunité de sensibiliser tout le monde à la sécurité - et nous y travaillons assidûment.

# En sécurité chez soi

C'est un principe fondamental de la vie professionnelle : que vous soyez ouvrier du bâtiment, cuisinier, infirmier ou aide à domicile de VON, vous méritez d'être en sécurité au travail.

Ce fut le point de départ d'un rapport de 2018, intitulé « Workplace Safety for Nova Scotia's Home Care, Long Term Care and Disability Support Sectors », un projet multipartite lancé pour s'attaquer au nombre élevé de blessures liées au travail dans le secteur des soins à domicile, des soins de longue durée et du soutien aux personnes handicapées.

Les recommandations de ce rapport ont conduit l'année dernière à la création par VON d'un partenariat axé sur la sécurité qui comprend AWARE-NS (une association à but non lucratif qui se concentre sur la sécurité des travailleurs dans les secteurs de la santé et communautaire), le Nova Scotia Workers'

Compensation Board, le ministère responsable de la santé et du bien-être, Nova Scotia Health et les syndicats qui soutiennent les employés de VON - tous travaillant ensemble pour mettre en œuvre une nouvelle initiative de sécurité dans la province. Un comité directeur composé de représentants des partenaires et présidé par Jo-Anne Poirier, présidente et chef de la direction de VON, dirige l'initiative.

L'engagement de VON en faveur de la sécurité de ses employés n'est pas nouveau. L'arrivée de la COVID-19 a sans aucun doute mis en lumière cette nécessité, mais VON était déjà bien engagé sur la voie du progrès avant que la pandémie ne frappe.

AWARE-NS a joué un rôle clé dans le nouveau plan de VON. L'année dernière, l'organisme a renforcé son engagement envers la sécurité de nos employés en entreprenant un audit pour identifier les points forts et les possibilités d'amélioration. Au total, 11 sites de VON et 150 membres de l'équipe ont participé à l'audit, sur lequel s'appuie le plan de sécurité au travail de VON, notre feuille de route pour les prochaines années.

La province a répondu à l'appel et a investi 1,86 million de dollars dans de nouveaux équipements de sécurité et dans la formation des employés de l'ensemble du secteur.

Parmi les formations proposées, citons l'intervention de crise non violente (Non-Violent Crisis Intervention - NVCI), qui enseigne des moyens spécifiques de désamorcer les confrontations, et la manipulation et la mobilité sécurisées (Safe Handling and Mobility - SHM), qui améliore les pratiques de gestion des soins pour les clients qui ont des problèmes de mobilité. Plus de 600 employés ont pu participer à cette importante formation, grâce à 40 infirmières de VON qui ont acquis les qualifications nécessaires pour former leurs pairs.

---

---



«L'engagement de nos partenaires est remarquable - nous savons que la sécurité est un objectif commun pour nous tous, c'est donc une grande initiative de ralliement et d'unification pour nous. Ce qui a été le plus passionnant, c'est la façon dont nos employés s'impliquent dans ce travail, l'occasion qui nous est donnée de montrer que c'est important pour nous - et au final, ce sera formidable pour nos clients aussi. Tout le monde y gagne. »

Jo-Anne Poirier, Présidente et chef de la direction de VON Canada

# Assurer la sécurité des Canadiens

Les infirmières de VON ont contribué à assurer la bonne santé des Canadiens qui revenaient de Wuhan, en Chine, après l'éclosion de la COVID-19. L'Agence de santé publique du Canada a engagé VON pour aider au dépistage du virus parmi les Canadiens mis en quarantaine à la BFC Trenton en février 2020. Le fait qu'on ait sollicité les services de VON pour cet effort important témoigne de la compétence de notre personnel et de la confiance qui nous est accordée.

# INNOVATION ET TRANSFORMATION



## Ce qui distingue notre travail

Qu'il s'agisse de créer de nouveaux programmes, d'étendre nos soins à de nouvelles régions ou de participer à l'évolution du système de santé, VON centre toujours son action sur trois groupes essentiels. Tout d'abord, **les personnes que nous servons** - comment pouvons-nous orienter les forces uniques de VON pour aider d'autres personnes à vivre pleinement leur vie? Ensuite, **nos employés et nos bénévoles** - comment pouvons-nous enrichir leurs possibilités d'épanouissement? Enfin, **nos partenaires du système** : comment pouvons-nous améliorer la prestation des soins en collaboration avec d'autres, de manière à ce que le système de santé dans son ensemble en bénéficie?

# Transformer le système de santé - communauté par communauté, patient par patient

Le gouvernement de l'Ontario entreprend de mettre à jour les soins de santé en créant les Équipes de santé de l'Ontario. Les membres de l'équipe de transformation de VON considèrent ce nouveau modèle intégré comme une occasion de montrer l'étendue et la force des offres de soins à domicile de VON, et d'introduire nos solides programmes de soins communautaires préventifs dans le mélange.

Dans le cadre du modèle des équipes Santé Ontario (ÉSO), des équipes intégrées de personnel hospitalier, de médecins et de prestataires de soins à domicile et communautaires améliorent le parcours du patient, qui est parfois entravé par un système cloisonné. L'ÉSO devrait être mieux à même de communiquer et de comprendre les besoins d'un patient et la façon dont chaque membre de l'équipe contribue aux soins.

Les ÉSO supprimeront les volets de soins de santé qui peuvent poser problème aux patients, assureront une meilleure collaboration entre les

différents services et permettront aux patients de prendre plus facilement le contrôle de leurs propres soins.

L'accent sera également mis sur la santé virtuelle et numérique, y compris les dossiers médicaux électroniques, les visites virtuelles et l'utilisation d'appareils médicaux intelligents pouvant être contrôlés à distance.

L'expérience de VON dans la prestation d'une gamme de services de soins à domicile nous place en bonne position dans ce domaine.

VON est membre de 13 des 24 équipes candidates annoncées l'année dernière par le gouvernement de l'Ontario, et fait partie de 16 autres équipes à différentes étapes du processus de candidature.

Par cette présence à la table des discussions concernant les ÉSO, VON met en évidence l'étendue et l'excellence de ses soins à domicile et souligne le rôle essentiel des soins communautaires dans un modèle intégré.

«Ce changement ambitieux offre un grand potentiel d'amélioration de la prestation des soins de santé aux Ontariens, en particulier par la reconnaissance des soins à domicile et communautaires comme éléments vitaux pour leur santé et leur bien-être. Bien exécuté, ce modèle fonctionnera mieux et sera plus utile à tous ».

Vice-présidente principale, Soins à domicile et communautaires, VON Canada



«VON s'inscrit bien dans le modèle de l'ÉSO car nous offrons des services tout au long du parcours du patient. De meilleures connexions entre les différentes parties du système de santé nous aideront à identifier les personnes qui ont besoin de soins et à leur fournir l'aide dont elles ont besoin pour éviter une hospitalisation. Nous pouvons aider d'autres patients à leur sortie de l'hôpital et les aider à rester chez eux. Et nous fournissons des soins individuels en ligne pour atteindre les zones rurales et pour appuyer les soins de fin de vie ».

Directrice exécutive régionale, Ontario Central, VON Canada



« Les ÉSO sont une excellente occasion pour VON de montrer aux équipes de soins primaires la valeur de nos services étendus de soins à domicile et en milieu communautaire. L'implication de VON dans le programme des ÉSO permettra de gérer les cas les plus complexes au domicile des patients, y compris l'accompagnement en fin de vie. Nous pouvons également montrer comment nous fournissons un appui complet et adapté aux communautés locales, y compris des services dont elles n'ont même pas connaissance, comme les programmes de jour et les services de répit ».

Directrice exécutive régionale,  
Ontario Sud-Ouest, VON Canada

# De l'hôpital à la maison

Les soins à domicile sont souvent la partie invisible des soins de santé. Après tout, ils sont fournis en privé, chez les patients. Beaucoup de gens comprennent que les soins à domicile aident les personnes âgées à rester plus longtemps chez elles, mais peu savent qu'ils sont tout aussi importants pour les patients qui sortent de l'hôpital.

Comme les soins à domicile, les soins en milieu communautaire peuvent être une partie cachée du secteur des soins de santé, -peut-être en raison de leur nature sociale plutôt que clinique. Mais ce soutien social aide les personnes fragiles à vivre mieux chez elles - et il est tout aussi important pour les personnes qui reviennent chez elles après un séjour à l'hôpital.

Pour VON, les soins à domicile et les soins communautaires vont de pair. L'expertise de VON en matière de soins à domicile et de soins de proximité nous distingue des autres prestataires, et c'est là que nous apportons une valeur unique dans un système en évolution.

VON fournit des soins infirmiers et un soutien personnel aux patients lorsqu'ils quittent l'hôpital - en les aidant à se rétablir à domicile et en réduisant la nécessité de soins ultérieurs plus coûteux. Les programmes de soutien communautaire de VON, qui comprennent la livraison de repas, le transport pour les rendez-vous médicaux ou l'épicerie et les programmes sociaux, sont essentiels pour maintenir les gens en bonne santé et leur permettre de rester chez eux. Et pour ceux qui viennent de sortir de l'hôpital, ils contribuent également à la guérison.



« Notre ambition est que la structure de l'ÉSO permette une plus grande flexibilité dans la manière dont les patients sont orientés - ce qui facilitera l'accès aux soins à domicile et aux soins de proximité. »

Directrice exécutive régionale,  
Ontario Est et Nord,  
VON Canada

# Faire en sorte que chaque jour compte

Avant 1984, les résidents âgés et les adultes handicapés du sud-ouest de l'Ontario avaient des options limitées en dehors de leur domicile, et leurs aidants avaient peu d'espoir d'être soulagés de temps à autre des exigences de la vie quotidienne.



Et puis, VON est arrivé. Il y a trente-cinq ans, VON a ouvert ses deux premiers programmes de jour pour adultes, à Woodstock et à Tillsonburg, en Ontario.

Aujourd'hui, ces programmes sont toujours florissants et, au total, VON gère maintenant 71 programmes de jour pour adultes en Ontario et en Nouvelle-Écosse. Alors que VON a célébré cette étape l'année dernière, nos programmes de jour pour adultes ont continué à s'étendre et un nouveau site a été ouvert à Ingersoll, en Ontario.

Dans les premières années, ces programmes étaient largement axés sur l'aspect social. Au fil du temps, ils se sont développés pour inclure des services de répit de nuit et des programmes ciblés comme les soins après un accident vasculaire cérébral. Au fur et à mesure que les programmes se sont diversifiés et étendus, la clientèle a fait de même. Certains sont des personnes âgées atteintes de démence ou d'autres

troubles cognitifs. D'autres sont de jeunes adultes souffrant de handicaps physiques ou cognitifs. Tous tirent des bienfaits du temps passé ensemble.

La programmation est bien planifiée avec des objectifs précis. Les participants sont stimulés socialement et intellectuellement, et leur bien-être physique et psychosocial s'améliore. Les proches ou les autres aidants peuvent profiter d'un peu de temps libre pour s'occuper d'eux-mêmes.

À la fin de l'année dernière, la COVID-19 a forcé le ralentissement temporaire de la programmation dans les centres de jour pour adultes de VON. Les employés et les bénévoles de VON ont immédiatement trouvé des solutions, notamment des contacts virtuels et des activités personnalisées pour occuper les clients et à les aider à garder le contact. Ces connexions ont été d'une grande valeur pour les participants aux programmes de jour et

pour leurs aidants, mais il est impossible de reproduire la stimulation et l'interaction sociale des activités en personne.

Cependant, certaines choses n'ont pas changé. La personnalisation est maintenue, car VON y tient. Chaque plan quotidien est préparé en collaboration, les participants étant inclus dans la prise de décision au sujet des activités de la journée.

En 1984, nous n'aurions pas pu anticiper la croissance et l'évolution de ce qui est aujourd'hui un programme phare de notre organisation.

Notre engagement initial à aider nos clients à vivre pleinement leur vie est toujours d'actualité. Les adaptations et les innovations qui ont commencé au moment même où nos premiers programmes de jour pour adultes ont été mis en place il y a 35 ans se poursuivent encore aujourd'hui.

«L'équipe formidable [de VON] fait toujours partie intégrante de nos vies. Nous recevons régulièrement des colis depuis la fermeture. Des casse-têtes, des graines à semer, des gâteaux simples, des jeux de mots, des cartes et des messages d'encouragement occupent ma mère pendant qu'elle est à la maison. Toutes les deux semaines, une dame attentionnée de l'équipe de VON me téléphone pour vérifier l'état de santé et le moral de ma mère. Cette charmante dame me soutient et m'encourage également en tant qu'aidante, et me donne des conseils pour m'aider à aider ma mère. »

Fille d'une cliente du programme de jour pour adultes, Orillia, Ontario (citation abrégée.)

# Une transition sans heurts

Le 1er juillet 2019, VON a pris en charge d'importants programmes communautaires à Napanee, en Ontario, auparavant assurés par Lennox & Addington Seniors Outreach Services (LASOS). Cette transition a été supervisée par le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Sud-Est, et soutenue par LASOS et VON. Ce changement assure la durabilité de ces programmes pour la communauté de Napanee et les 450 clients qui bénéficient maintenant des programmes de repas à domicile, de transport, de repas collectifs, de répit à domicile, de répit de nuit en fin de semaine et

des programmes de jour pour adultes de VON.

L'équipe de transition de VON continue d'entretenir des relations de travail positives et collaboratives avec la direction de LASOS, qui partage toujours des bureaux avec VON et qui offre des programmes sociaux et de sensibilisation à but non lucratif complémentaires pour les personnes de 55 ans et plus.

Dans le cadre de cette transition, près de 30 membres du personnel de soutien communautaire et 70 volontaires de LASOS ont rejoint VON. Depuis, VON a augmenté de près

de 30 % le nombre de bénévoles qui soutiennent les programmes, et les services offerts se sont développés pour accueillir de nouveaux clients.

La transition a été bonne pour Napanee. VON apporte des économies d'échelle qui lui permettent de fournir des services dans plusieurs domaines, de tirer parti des différents programmes et de rechercher des possibilités d'accroître les services. VON a toujours fourni des services à Kingston, qui est limitrophe de Napanee, et a la réputation de bien travailler avec d'autres organismes et prestataires de services de la région.

Deux communautés ont accueilli les services de VON cette année. Le comté de Richmond, en Nouvelle-Écosse, offre désormais à ses résidents un soutien à domicile de VON, et à Napanee, en Ontario, les résidents ont maintenant accès aux services communautaires de VON. Ces deux mesures soulignent l'engagement de VON à être un partenaire fiable et performant du système de soins de santé.

# S'adapter au changement

En avril 2019, le ministère de la santé et du bien-être de la Nouvelle-Écosse a demandé à VON de prendre en charge le fonctionnement de l'agence de soins à domicile Richmond County Home Support, une transition qui est devenue officielle le 9 juin.

La planification a impliqué le personnel des équipes de direction et de gestion des opérations de VON, soutenu par les membres des équipes des ressources humaines, des technologies de l'information, des finances et des communications, afin d'assurer une transition en douceur, tant pour les clients que pour le personnel.

La transition étant terminée, les efforts de VON se concentrent désormais sur l'amélioration continue de la qualité. Les pratiques de VON en matière de santé et de sécurité au travail ouvrent des possibilités importantes, et l'amélioration de la planification et des relations de travail se traduira, espérons-le,

par la prestation d'excellents soins à encore plus de patients.

La taille et l'infrastructure de VON permettent également d'assurer plus facilement la durabilité des programmes. Les connaissances et l'expérience de VON dans le domaine des soins à domicile, son orientation vers le patient, son leadership et ses équipes de soutien facilitent l'accès à un plus grand nombre de services pour davantage de patients.

Comme la plupart des régions rurales de la Nouvelle-Écosse, le comté de Richmond a un accès limité à différents types de services. L'équipe et les clients de Richmond étant maintenant sous l'aile de VON, de nouvelles opportunités telles que la création de services de soutien communautaire comme des programmes de transport et de repas sont envisageables.

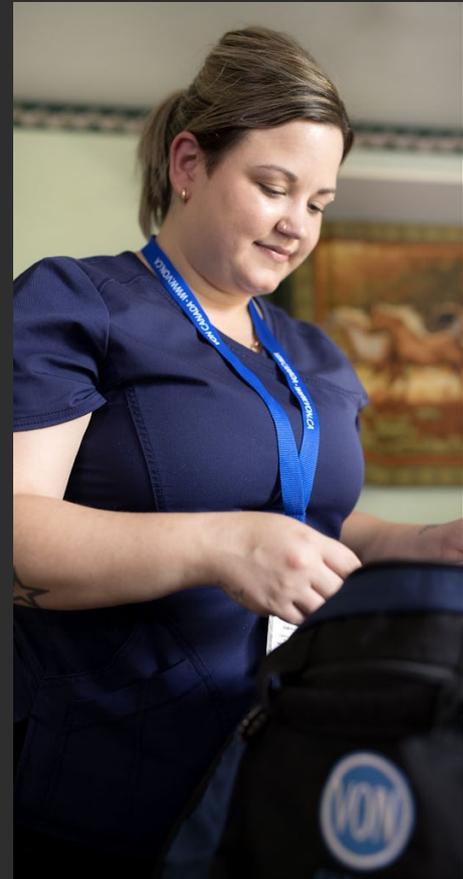


# Être là quand il faut

## Bons points pour les soins

En septembre et octobre 2019, des inspecteurs d'Agrément Canada ont visité des sites de VON en Ontario, observant notre façon de travailler, assistant à des visites de clients, interrogeant le personnel et les parties prenantes. Peu avant l'action de Grâce, VON a célébré une fois de plus obtenu l'accréditation avec la cote Exemplaire- le plus haut classement attribué par Agrément Canada. VON s'était entièrement conformé à 560 des 566 normes examinées.

Les enquêteurs ont été impressionnés par l'excellence des soins et du service sur nos sites. Ils ont également fait des commentaires sur le solide leadership du conseil d'administration et de l'équipe de direction, sur nos démarches novatrices et sur la qualité de nos relations avec la communauté et les partenaires, qui témoignent de l'engagement de VON envers l'excellence et l'amélioration constante dans tout ce que nous faisons.



# Au service de ceux qui ont servi

Lorsque huit anciens combattants canadiens ont assisté aux cérémonies du 75e anniversaire du Débarquement à Halifax l'année dernière, les infirmières de VON étaient là pour les soutenir. VON a été invité par Anciens Combattants Canada à apporter son aide - et notre service dans les deux grandes guerres a fait de cette invitation un honneur particulier pour VON.

Trois infirmières de VON ont accompagné les vétérans aux cérémonies commémoratives et ont entendu des récits inoubliables de leurs expériences. Des moments comme celui-là nous rendent encore plus fiers de notre histoire, et de nos équipes de soins infirmiers



# Des soins centrés sur la personne

Impliquer les conseillers des clients et des familles dans l'amélioration de notre travail est une priorité stratégique de VON. En 2019, en collaboration avec l'Organisation des normes de santé, VON a procédé à un examen de ses activités en matière de participation des clients et des familles, qui a débouché sur plusieurs recommandations visant à soutenir ce travail important.

Un rôle spécifique a été créé au sein de VON pour travailler en étroite collaboration avec les conseillers des clients et des familles, le personnel et la direction de VON à la création d'un plan d'action qui s'aligne sur notre vision pour guider et orienter les efforts de VON pour viser sans cesse l'excellence.



# EN CHIFFRES



## Que disent les chiffres?

Eh bien, beaucoup. Des milliers de personnes qui croisent la vie de milliers de personnes, chaque jour. Chaque jour de l'année, les infirmières de VON, les soignants et les bénévoles franchissent le seuil de plus de 10 000 foyers pour rendre des vies meilleures. Des milliers de donateurs aident VON à fournir des soins plus nombreux et de meilleure qualité et soutiennent les investissements stratégiques clés que nous ne serions pas en mesure de faire autrement. Et derrière tout cela, des millions d'exemples de joie, de bonté et de bienveillance.

## Bien chez soi



**1,97 million**  
de visites de soins  
infirmiers



**2.01 million**  
de visites de maintien  
à domicile

Les employés, les bénévoles, les donateurs, les partenaires et tant d'autres aident les personnes fragiles à rester en bonne santé, dignes et indépendantes.

Une infirmière de VON apporte bien plus à chaque visite qu'un soutien clinique exemplaire. Elle apporte également réconfort et bienveillance à chaque patient et à ses proches. Nos infirmières prodiguent des soins pour gérer la maladie, les blessures et les médicaments, et parfois pour accompagner la fin de vie.

Nos employés aident aux tâches quotidiennes essentielles, comme l'hygiène personnelle, la nutrition et la gestion du foyer. Ils apportent également une oreille amicale, quelqu'un à qui parler, et sont souvent les premiers à déceler des besoins supplémentaires.

Les prestataires de soins à domicile de VON veillent à ce que les patients puissent recevoir des soins à leur domicile, là où ils se sentent bien. De nos jours, c'est plus important que jamais. **Non seulement les gens préfèrent demeurer chez eux, c'est aussi là qu'ils sont le plus en sécurité.**

## La satisfaction du client\*

Il ne s'agit pas seulement des soins professionnels que nous offrons, mais aussi de la façon dont nous les dispensons, avec bienveillance. Ce sont liens de confiance qui se forment entre les personnes. C'est un calendrier qui assure que le bon membre de l'équipe de VON est là, où et quand il le faut, pour fournir les soins et le confort qui font partie de notre engagement quotidien envers les personnes que nous servons.

Pourcentage de clients  
heureux de recom-  
mander VON **98 %**

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.

# Soins dans la communauté

Les soins en milieu communautaire de VON aident les gens à rester en bonne santé et à rester plus longtemps chez eux et dans leur communauté. Nos employés et nos bénévoles travaillent avec de nombreux autres partenaires de votre communauté pour maintenir les liens entre les personnes que nous servons et les soins de qualité qui font notre réputation.



**402 819** repas servis par la Popote roulante, les Repas congelés et les Repas communautaires de VON



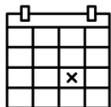
**99 854** trajets offerts à des personnes qui ne peuvent pas conduire pour se rendre à leurs rendez-vous, faire leur épicerie ou rendre visite à des amis



**13 904 214** petits-déjeuners et collations santé servis dans des écoles du sud-ouest de l'Ontario, en partenariat avec le Programme de bonne nutrition des élèves de l'Ontario



**1 130 430** heures de répit offertes à des clients et aidants naturels grâce aux Journées entre adultes, aux services de relève de nuit et de fin de semaine à domicile



**300 435** jours d'aide à la vie quotidienne pour les personnes âgées à haut risque

# Merci à nos donateurs

Les donateurs jouent un rôle crucial dans le maintien de notre travail et les appuis que nous offrons à nos clients

**15 948**

Nombre total de donateurs

**849**

Nombre total de nouveaux donateurs

**24 567**

Nombre total de dons

**22 986**

Nombre total de dons de particuliers

**1 581**

Nombre de dons d'organisations

**5 275**

Nombre de dons commémoratifs

**43**

Nombre de dons testamentaires

# Situation financière

Les recettes de VON ont augmenté pour atteindre **307,7 millions de dollars**, contre **295,7 millions de dollars** l'année précédente.



**11.8 millions \$**  
d'augmentation des recettes provenant d'un nombre accru de visites de soins à domicile par les infirmières de VON et les professionnels du soutien à domicile.



**1.6 millions \$**  
d'augmentation des recettes provenant de l'expansion des programmes communautaires en Ontario.



**5.6 millions \$**  
de recettes nettes provenant des activités normales.

# VON Canada

## Recettes et dépenses par poste

Exercice fiscal échu le 31 mars 2020

	2020		2019	
		% of revenue		% of revenue
<b>Revenus</b>				
Honoraires/Frais pour services	236 080 953 \$	76,7 %	224 291 134 \$	75,8 %
Subventions de programmes	65 871 959 \$	21,4 %	64 273 230 \$	21,7 %
Dons et autres	5 794 540 \$	1,9 %	7 158 961 \$	2,4 %
	<b>307 747 452 \$</b>	<b>100,0 %</b>	<b>295 723 325 \$</b>	<b>100,0 %</b>
<b>Dépenses</b>		% des dépenses		% des dépenses
Salaires et avantages sociaux	252 310 755 \$	83,5 %	239 316 250 \$	84,0 %
Administration, bureaux et dépenses générales				
Administration, bureaux et dépenses générales	9 679 681 \$	3,2 %	8 456 522 \$	3,0 %
Occupation	7 906 379 \$	2,6 %	7 211 912 \$	2,5 %
Télécommunications	4 445 769 \$	1,5 %	4 146 088 \$	1,5 %
Technologies de l'information	2 651 977 \$	0,9 %	2 768 095 \$	1,0 %
Transport et déplacements	14 596 261 \$	4,8 %	12 965 634 \$	4,5 %
Dépenses des programmes	8 221 657 \$	2,7 %	7 515 552 \$	2,6 %
Amortissement du capital	2 229 350 \$	0,7 %	2 563 222 \$	0,9 %
Autres	71 648 \$	0,0 %	112 602 \$	0,0 %
	<b>302 113 477 \$</b>	<b>100,0 %</b>	<b>285 055 877 \$</b>	<b>100,0 %</b>
<b>Revenus nets pour l'année</b>	<b>5 633 975 \$</b>		<b>11 210 695 \$</b>	

# VON Canada est un pionnier des soins 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**

Notez que certaines images et anecdotes ont été collectées avant l'arrivée de la COVID-19 et ne représentent pas les précautions et mesures de contrôle prises par VON depuis.

No d'organisme de bienfaisance enregistré : #129 482 493 RR0001

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

