

120 ANS
DE SOINS

ensemble
CÉLÉBRONS

RAPPORT ANNUEL 2016-2017



CANADA



Vision

La santé commence chez soi

Mission

VON travaille de concert avec les Canadiens pour une société en santé.

Valeurs fondamentales

Respect, participation,
réceptivité, courage.

ENSEMBLE

Célébrons 120 ans de soins

En janvier, VON a fêté un jalon remarquable : nous sommes partenaires de la santé des Canadiens depuis 120 ans. En plus d'un siècle, notre pays s'est transformé. De quelque 5 millions d'habitants, il est passé à près de 37 millions aujourd'hui. Près de 5,9 millions de personnes de plus de 55 ans y vivent, et sont depuis cette année plus nombreuses que les enfants de moins de 14 ans.

VON aussi a évolué. Au départ, il s'agissait d'un petit groupe d'infirmières dévouées qui assuraient des soins et un soutien à domicile. Aujourd'hui, plus de 6 000 employés et presque autant de bénévoles assurent la santé et le bien-être de nos clients, et nos pratiques s'étendent aux services communautaires qui aident les Canadiens à rester en santé et actifs dans leurs communautés.

Mais nous restons fidèles à l'esprit pionnier dont faisait preuve notre fondatrice, Lady Ishbel Aberdeen. Sa passion, son engagement à répondre aux besoins de la population et son dévouement définissent VON et guident son travail aujourd'hui comme jadis.

Nous continuerons d'évoluer comme nous le faisons depuis 120 ans pour répondre aux besoins des Canadiens et de nos partenaires et mécènes. Nous accompagnerons le gouvernement de l'Ontario dans son adoption d'un système qui donne Priorité aux patients en favorisant une transition fluide entre l'hôpital et le retour à la maison et en fournissant les soins nécessaires en temps opportun, là où sont les besoins.

Nous serons aussi aux côtés de nos partenaires en

Nouvelle-Écosse qui s'adaptent au vieillissement rapide de la population en aidant les Néo-écossais à rester en santé, à vivre pleinement leur vie et à rester actifs chez eux et près de chez eux.

Nous continuerons d'appliquer des principes de gestion exemplaires pour renforcer notre capacité à servir les Canadiens, et d'employer les méthodes qui permettent d'optimiser nos pratiques et le bien-être de nos clients et de leurs proches. Nous continuerons d'investir dans les technologies qui nous aident à mieux coordonner le travail du personnel de première ligne, d'améliorer la qualité de nos soins et de servir davantage de gens.

Enfin, nous continuerons de travailler

avec nos Sociétés communautaires, des conseils de bénévoles qui nous aident à identifier les besoins, à collecter des fonds et à faire connaître le travail de VON dans leurs communautés.

Ce rapport annuel présente des chiffres, bien entendu, mais il parle surtout des personnes qui sont derrière ces chiffres : les membres du conseil d'administration, des Sociétés communautaires et le personnel de VON qui donnent tant d'eux-mêmes pour mener à bien la prochaine phase de notre restructuration financière. Le personnel de première ligne, les bénévoles et les gestionnaires de programmes qui sont à leur poste jour après jour pour fournir les soins dont les Canadiens ont besoin. Le

personnel qui soutient leur travail dans tout le pays.

Les donateurs qui voient leur contribution faire une différence concrète. Nos partenaires, y compris nos partenaires financiers, qui nous font confiance et croient dans notre travail. Nos clients et leurs proches qui nous ouvrent la porte de leur maison ou se joignent à un de nos programmes et nous font une place dans leur vie. Il s'agit de nous tous. Ensemble, célébrons 120 ans de soins.

Les pages qui suivent vous donneront un aperçu de notre travail et des réussites que nous pouvons célébrer avec nos clients et nos partenaires à l'issue de ce qui fut une année remarquable.

Extrait de la première charte des Infirmières de l'Ordre de Victoria (traduction) :

- *Créer et maintenir un service de soins infirmiers à domicile au Canada.*
- *Embaucher et superviser des infirmières chargées de fournir des soins aux malades chez eux, faire la démonstration de méthodes de soins infirmiers et favoriser la prévention des maladies et le maintien de la bonne santé.*
- *Contribuer à établir et maintenir les plus hautes normes d'efficacité et d'efficience pour l'ensemble des soins infirmiers.*

Conseil d'administration

Gary Ursell*

Président, Conseil d'administration
de VON Canada

Neil Stuart, Ancien président*

Dafna Carr

Peter Currie

Cyndy De Giusti

Pete Larocque*

Président, Comité des finances
et de la vérification

Amy K. Lee

David MacIver

Alison McKay

Malcolm Mercer*

Président, Comité de gouvernance

Jim Merkley*

Président, Comité des ressources
humaines

John Peddle


Président, Comité des pensions

Monique Porlier

Lynn Power*

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

Karen Ursel



Gary Ursell
Président, Conseil d'administration
de VON Canada

Jo-Anne Poirier
Présidente et Chef de la direction
de VON Canada



Le cœur à l'ouvrage

Notre travail de terrain est ce qui nous importe le plus. Les innombrables histoires vécues par nos clients sont notre inspiration et notre motivation. Ce que nous faisons ensemble, avec nos employés, bénévoles, partenaires, nos clients et leurs proches, évolue au fil du temps. Mais ce qui ne change pas, c'est notre façon de faire : depuis 120 ans, attention, compassion et esprit de communauté animent notre travail.



Chez eux ou près de chez eux

VON est depuis ses origines un groupe de soins infirmiers. Nos infirmiers et infirmières ont effectué près de 2 millions de visites cette année. Nous sommes connus pour nos soins à domicile, mais nous avons à cœur d'innover sans cesse pour améliorer nos services. En décembre 2015, avec l'appui du ministère provincial de la Santé et du Bien-être et de la Régie régionale de santé, le bureau VON d'Halifax a lancé un projet-pilote qui offre à nos clients la possibilité d'accéder à nos services dans une clinique locale, soit en remplacement, soit en complément des visites qu'ils reçoivent à domicile. Notre clinique à Halifax accueille maintenant plus de 700 visiteurs par mois, et pourrait bien voir ce chiffre tripler. Ouverte de 8 h à 23 h, sept jours sur sept, la clinique s'adapte mieux à l'horaire des clients, déleste les établissements de soins actifs, et permet à nos infirmières de passer moins de temps sur la route et ainsi de voir plus de clients chaque jour.

Relier les soins à domicile

VON est déjà un chef de file établi de la prestation de services eShift en Ontario. Notre équipe eHomecare fournit maintenant aussi des soins à domicile spécialisés aux clients atteints de pneumopathie obstructive chronique et de déficience cardiaque, en tant que partenaire de l'initiative primée Connecting Care to Home (CC2H) du London Health Sciences Centre. Au sein d'une équipe intégrée et multidisciplinaire, VON coordonne et fournit des soins à domicile grâce une technologie novatrice, un soutien personnalisé et des services thérapeutiques ciblés. Les clients ont accès à une infirmière agréée de VON 24 heures sur 24, et bénéficient des avantages de la démarche « une équipe de soins » qui comprend un dossier médical électronique commun à tous les environnements de soins. Pour les clients, cela signifie des hospitalisations plus courtes (réduction de presque 60 %), moins de réadmissions et un plus grand contrôle sur leur santé. Et pour le système, cela entraîne des économies de 48 % par client.

Cap au Nord

387 clients d'une localité éloignée du nord de l'Ontario ont bénéficié d'un partenariat entre le North Bay Indian Friendship Centre et VON. Le Centre fournit des soins primaires aux populations autochtones urbaines dans ses cliniques Medicine Wheel Healthy Way, avec l'appui important d'une infirmière praticienne de VON. Le Centre améliore l'accès aux soins pour les personnes qui souffrent de diabète, d'hypertension, de troubles mentaux ou de toxicomanie. Les clients ont rapporté se sentir à l'aise et bien accueillis, dans un milieu environnement culturellement sécurisant. Une autre réussite importante du programme est d'avoir facilité l'accès aux soins prénataux précoces et réguliers pour les femmes enceintes et leur partenaire.

Nos infirmières praticiennes: Cette année, 28 infirmières praticiennes de VON ont fourni des soins primaires à plus de 10 000 Ontariens dans 17 communautés, avec l'appui d'une directrice de pratique dont le rôle est d'assurer l'excellence du service et l'entière satisfaction des clients. Grâce à un financement du ministère de la Santé et des Soins de longue durée et du Secrétariat des soins infirmiers, VON a également adopté les Dossiers médicaux électroniques pour 80 % des clients de ses infirmières praticiennes.



Au coeur de VON : les clients et leurs proches

Agrément Canada a décerné à VON la distinction Exemplaire, soit la plus haute possible. Tous les quatre ans, nous ouvrons nos portes à leurs agents, qui comparent notre travail et nos pratiques aux normes du système de santé public pour les soins à domicile et en milieu communautaire.

VON et Agrément Canada ont en commun un profond engagement envers les soins axés sur le client et la famille, c'est-à-dire une démarche de soin qui favorise le respect, la compassion, la compétence et l'intégration de considérations culturelles pour s'adapter aux besoins, croyances et préférences des clients et de leurs proches.

Cette année, VON a créé des conseils-pilotes à Peterborough (Ontario) et à Halifax (NouvelleÉcosse) pour impliquer plus directement les clients et leurs proches dans la prestation des soins et d'autres volets de notre travail, et pour connaître leur point de vue sur les améliorations possibles. Nous avons beaucoup appris de ces conseils-pilotes, et nous nous réjouissons à la perspective d'impliquer davantage de clients et de familles à l'échelle de notre organisation au cours des prochains mois.

Listes d'attente : un défi relevé avec succès

En Nouvelle-Écosse, les aides aux soins préparent des repas et fournissent des soins personnels, des services de relève et ménagers dans de nombreuses régions de la province. Leur travail aide nos clients à rester autonomes et à continuer de vivre chez eux, où ils se sentent bien. Il aide aussi à réduire le sentiment d'isolement de nombre d'entre eux. La demande de ce type de services augmente. En 2015, plus de 600 personnes étaient sur la liste d'attente.

En Nouvelle-Écosse, VON, le ministère provincial de la Santé et du Bien-être, la Régie régionale de la santé et le Nova Scotia Government and General Employees Union (NS-GEU) se sont réunis pour analyser les causes premières des listes d'attente et les éliminer. Ce fut chose faite à l'automne 2016, après que l'équipe a fortement mis l'accent sur l'analyse, la communication, la gestion des horaires et particulièrement la productivité.

Selon les méthodes Lean, l'équipe a commencé par un sondage du personnel de première ligne de la Régie régionale (qui autorise la prestation de soins) et de VON. Leur réussite témoigne de l'engagement remarquable de tous les membres de l'équipe, dont l'objectif commun était d'assurer à tous les Néo-écossais les services dont ils ont besoin.





« À la fin de notre séjour ici [Sakura House], nous avons le sentiment de faire partie d'une famille, qui nous aidait à traverser les épreuves du quotidien. »

— Proche d'un client

Des leaders communautaires engagés

Dans 22 communautés de l'Ontario et de la Nouvelle-Écosse, des conseils bénévoles appelés Sociétés communautaires évaluent les besoins, collectent des fonds en appui aux programmes et services de VON, font connaître son travail et font valoir l'importance des soins communautaires et à domicile. Ils soutiennent les efforts du personnel et des bénévoles de première ligne, et sont, à bien des égards, les plus grands partisans de VON au sein des communautés que nous servons.

Au total, les Sociétés communautaires de VON ont engagé 3,2 millions de dollars l'an dernier pour appuyer les services de relève, de promotion de la santé et d'exercice physique ou de maintien de la mobilité, la Popote roulante et d'autres programmes liés à l'alimentation, les soins palliatifs et l'accompagnement du deuil, le transport et les visites de bénévoles et la promotion de la sécurité personnelle. Ces fonds ont aussi contribué à l'expansion des services mobiles de VON, appuyé la communication et le marketing, l'éducation, le recrutement de bénévoles et la reconnaissance du personnel et des bénévoles.

Nutrition et apprentissage vont de pair

VON est la principale organisation partenaire du Programme de bonne nutrition des élèves pour la région sud-ouest de l'Ontario. Notre travail dans le cadre de ce programme est motivé par notre désir de voir tous les enfants commencer leur journée d'école prêts à apprendre. Avec nos partenaires et bénévoles, nous permettons à près de 100 000 enfants de grandir sains de corps ET d'esprit.

L'an dernier, nous avons appuyé près de 500 programmes de petits-déjeuners et collations santé dans les écoles. Nous avons renforcé nos relations avec nos partenaires publics et privés en fondant un comité consultatif qui réunit les secteurs de l'agriculture, de l'éducation, de la santé publique et des affaires. La University of Western Ontario a apporté une importante composante de recherche à notre initiative unique « de la ferme à l'école » qui distribue directement des fruits et légumes frais aux écoles du district de Thames Valley. Le programme Toonies for Tummies de la Grocery Foundation a apporté plus de 100 000 \$ de financement supplémentaire aux écoles desservies par notre programme.





« Merci à tous, pour tout ce que vous faites pour mes parents. C'est un tel réconfort et un tel soulagement de pouvoir compter sur la Popote roulante et sur les visites hebdomadaires de VON. »

— Proche d'un client

Simplifier pour améliorer

Comment répondre à un besoin grandissant sans augmenter les coûts ni surcharger le personnel? Pour VON, les technologies mobiles qui réduisent la charge administrative de notre personnel de première ligne font partie de la solution. Mais cela nécessite avant tout de s'appuyer sur ceux et celles qui font le travail au quotidien et qui peuvent repérer les manques, les redondances et les gaspillages pour réduire le nombre d'étapes nécessaires pour mener à bien une tâche donnée.

Lean est une méthode d'amélioration des procédés et d'organisation qui a fait ses preuves et est adoptée par de plus en

plus d'organismes de santé. Elle permet au personnel d'adopter des pratiques claires et transparentes qui nous permettent d'offrir de meilleurs services à nos clients et une meilleure performance à nos partenaires financiers. Lean améliore aussi le moral au sein des équipes, qui voient leurs efforts porter fruit rapidement. Avec les principes de gestion Lean, VON a réduit son procédé de prestation de service à 25 étapes, contre 125 auparavant.

Les équipes de VON « apprennent en faisant » : nous avons repéré les points de perte de temps, mis en oeuvre les changements nécessaires et vu les effets immé-

diats de ces changements sur notre productivité et d'autres indicateurs importants. Cette année, deux équipes de direction en Nouvelle-Écosse, deux en Ontario et une à notre siège social ont obtenu leur ceinture jaune Lean, ayant terminé leur formation Lean et mis en pratique leurs nouvelles connaissances dans leur travail quotidien. En fin d'année, Lean avait contribué à accroître notre productivité de 20 %, si bien que nous servons maintenant plus de clients sans augmenter les coûts pour le système de santé publique.



Les chiffres

Les chiffres parlent-ils? Oui, beaucoup. Ils parlent de milliers de gens qui touchent la vie d'autres milliers de gens, jour après jour. Les infirmières de VON poussent chaque jour la porte de 10 000 maisons et logements pour rendre la vie meilleure à autant de personnes. Pourquoi? Parce que la santé commence chez soi.

Les chiffres

Soins 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, aux gestes du quotidien comme la toilette, les repas, le ménage et l'entretien. Et tous ces services sont fournis par un personnel dévoué, attentif et professionnel.

1,9 million
de visites de soins
infirmiers

2,01 millions
de visites de maintien
à domicile



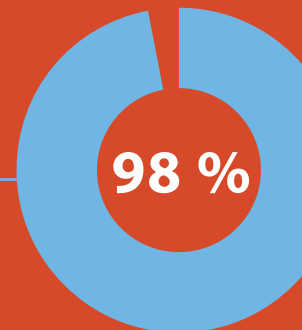
Des clients heureux

Nos services sont exceptionnels parce que nous nous préoccupons sincèrement du bien-être de nos clients. Au-delà des soins, ce qui nous caractérise, c'est la relation de confiance entre eux et nous, c'est 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.

Taux de satisfaction

Pourcentage de
clients heureux de
recommander VON

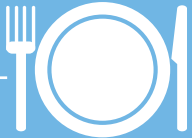
Pourcentage de clients
satisfaits de leurs soins



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

Soutien communautaire et services de bénévolat

Prendre soin de sa santé est le meilleur moyen de la garder! Nos services de soutien communautaires aident les gens là où ils sont. Personnel, bénévoles, donateurs et beaucoup d'autres aident des personnes frêles ou vulnérables à rester en bonne santé et à rester autonomes.



346 568 repas servis par la Popote roulante, Frozen Favourites et les Repas communautaires de VON



11 120 440 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



83 648 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



651 290 heures de répit offertes à des clients et aidants naturels grâce aux Journées en adultes, aux services de relève de nuit et de fin de semaine à domicile

Merci à nos généreux donateurs

Nos donateurs sont indispensables au maintien de nos services de soutien communautaires.

18 225

Nombre de donateurs

25 619

Nombre de dons

23 626

Nombre de dons de particuliers

1 993

Nombre de dons d'organisations

6 926

Nombre de dons commémoratifs

47

Nombre de dons testamentaires

Principaux indicateurs financiers

Les revenus de VON étaient de 279,9 millions de dollars, contre 279,1 millions l'année précédente.

2,1 M\$ Bien que VON ait subi une baisse des frais perçus pour ses services, la hausse de la demande dans les deux provinces ainsi que les **subventions en hausse (2,1 M\$)** au Services de soutien communautaires en Ontario ont permis de compenser cette diminution.

12,9 M\$ L'adoption de technologies mobiles s'est poursuivie, et comme l'an dernier, cet investissement produit d'importantes économies au titre des coûts de transport.

Ces coûts étaient de 12,9 M\$, contre 13,6 M\$ l'année précédente, malgré une augmentation du volume de services fournis.

269,4 M\$ Les **coûts de fonctionnement pour l'année étaient de 269,4 M\$** contre 279,4 M\$ l'année précédente, soit des économies de 10 M\$ ou 3,6 % en un an, malgré le volume supérieur de services fournis. La plus importante économie (7,4 M\$, ou 3,2 %) a été réalisée au poste du personnel, grâce à l'accent mis sur la productivité, la gestion des horaires et les principes Lean.

10,4 M\$ Les revenus nets du fonctionnement général cette année étaient de 10,4 M\$, contre des pertes nettes de 0,4 M\$ l'année précédente.

16,7 M\$ Un gain de **16,7 M\$ au poste des éléments non récurrents** a été réalisé suite à l'aboutissement de la procédure de restructuration en janvier 2017, contre des pertes de 0,1 \$ au même poste l'année précédente.

VON Canada

Recettes et dépenses par poste

Exercice fiscal échu le 31 mars 2017

| | 2017 | | 2016 | |
|---|--------------------|----------------|--------------------|----------------|
| | | % des revenus | | % des revenus |
| Revenue | | | | |
| Honoraires/Frais pour services | 218 787 486 | 78,1 % | 219 325 220 | 78,6 % |
| Subventions de programmes | 56 207 440 | 20,1 % | 54 718 924 | 19,6 % |
| Autres | 4 907 410 | 1,8 % | 5 010 945 | 1,8 % |
| | <u>279 902 336</u> | <u>100,0 %</u> | <u>279 055 089</u> | <u>100,0 %</u> |
| Dépenses | | % des dépenses | | % des dépenses |
| Salaires et avantages sociaux | 225 927 629 | 83,8 % | 233 448 397 | 83,5 % |
| Administration, bureaux et dépenses générales | | | | |
| Administration, bureaux et dépenses générales | 6 819 014 | 2,5 % | 6 927 544 | 2,5 % |
| Loyers et hypothèques | 7 227 484 | 2,7 % | 6 929 022 | 2,5 % |
| Télécommunications | 4 524 652 | 1,7 % | 4 507 174 | 1,6 % |
| Technologies de l'information | 2 351 717 | 0,9 % | 4 322 672 | 1,5 % |
| Transport et déplacements | 12 880 666 | 4,8 % | 13 642 232 | 4,9 % |
| Dépenses des programmes | 6 548 789 | 2,4 % | 6 298 107 | 2,3 % |
| Amortissement du capital | 3 019 881 | 1,1 % | 3 030 195 | 1,1 % |
| Autres | 144 143 | 0,1 % | 312 933 | 0,1 % |
| | <u>269 443 975</u> | <u>100,0 %</u> | <u>279 418 276</u> | <u>100,0 %</u> |
| Revenus et (dépenses) nets pour l'année | <u>10 458 361</u> | | <u>(363 187)</u> | |
| Item non récurrent dû à la restructuration | <u>16 686 525</u> | | <u>(87 794)</u> | |

120 ans de soins

1920



1920



« Merci pour le travail bien spécial que vous faites dans notre communauté. Vous ne savez pas à quel point votre présence est précieuse. » — Proche d'un client

« Je suis très reconnaissante à votre équipe pour son aide et ses efforts ces derniers mois. Ça a fait toute la différence pour ma famille et pour ma maman. » — Proche d'une cliente

1930



1955



« Au début de cette année, j'étais de plus en plus inquiète et frustrée parce que la santé de ma mère se détériorait, et j'avais du mal à obtenir des soins et des conseils pour savoir quoi faire. Ensuite je vous ai appelés, et tout a changé. »

— Proche d'une cliente

1960



« Je pensais apporter quelque chose à la communauté en faisant du bénévolat aux Journées entre adultes, mais la vérité, c'est que c'est le groupe qui m'apporte quelque chose. »

— Bénévole

1960



VON est fier d'être le plus ancien organisme caritatif de soins à domicile et en milieu communautaire au Canada et d'offrir chaque jour une vaste gamme de services de santé, de bien-être et d'accompagnement en fin de vie à plus de 10 000 personnes chaque jour en Ontario et en Nouvelle-Écosse.

Avec nos 6 400 employés et 6 200 bénévoles, nous aidons les Canadiens à rester en bonne santé, à bien vivre et à rester actifs. Nous apportons notre soutien aux personnes frêles ou fragilisées et, avec nos clients et leurs proches, nous contribuons à améliorer la santé et la qualité de vie des Canadiens, chez eux ou près de chez eux, où ils se sentent bien.

Allez à www.VON.ca pour trouver votre façon de faire une différence.

No. d'organisme de bienfaisance enregistré : 129 482 493 RR0001
VON a obtenu la distinction Exemple d'Agrément Canada



CANADA