

2017-2018

Rapport annuel de VON

Prendre soin de nos clients



Vivez
chaque jour.

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 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.



CONSEIL D'ADMINISTRATION

Gary Ursell*
Président, Conseil d'administration
de VON Canada

Malcolm Mercer*
Vice-président, Conseil
d'administration de VON Canada
Président, Comité de gouvernance

Dafna Carr

Peter Currie*
Président, Comité des finances
et de la vérification

Cyndy De Giusti

Estelle Jacquemard

Pete Larocque*

Amy K. Lee

Marilyn Macdonald

Alison McKay

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 clients

*Membres du comité directeur

Prendre soin de nos clients

Apporter les meilleurs soins possible à nos clients est notre raison d'être. Ce principe a inspiré le titre de ce rapport annuel : **Prendre soin de nos clients**. C'est lui qui motive et oriente toutes les stratégies que nous mettons en œuvre pour renforcer notre organisation et assurer sa pérennité.

Une étude de grande envergure, menée auprès de nos clients, de nos employés, de nos bénévoles et de nombreux autres intervenants a révélé la valeur de VON aux yeux du public et de ses partenaires. Cette révélation a mené à l'adoption d'une nouvelle vision, d'une nouvelle mission et de nouvelles valeurs pour notre organisation, ainsi qu'à une nouvelle manière de les exprimer pour aborder les 120 prochaines années.

Nous avons mis le cap sur l'année 2025, en nous appuyant sur un plan stratégique clair, ambitieux, et fidèle aux valeurs qui ont fait notre réputation. Ce plan définit nos objectifs et nos orientations pour renforcer nos capacités d'aider nos clients à vivre pleinement chaque jour. Nous poursuivons notre travail avec nos employés, nos bénévoles, nos donateurs, partenaires et d'autres pour que nos clients et leurs proches aient accès aux programmes, services et soutiens qui comptent pour eux.

Retour sur l'an passé

Nous avons renforcé notre partenariat avec les Sociétés communautaires de VON. Ces conseils bénévoles renforcent la présence de VON dans leurs régions respectives, renseignent les priorités et opportunités locales et aident VON à attirer des bénévoles, des donateurs et des partenaires pour mener à bien sa mission. Ensemble, nous avons élaboré une nouvelle démarche collaborative pour collecter plus de fonds et conçu notre nouveau plan stratégique.

Pour continuer d'assurer la meilleure qualité possible de nos soins à domicile et en milieu communautaire, nos équipes ont intégré de façon créative les pratiques de gestion simplifiée (lean) à leur travail quotidien. Les commentaires et recommandations de nos employés de première ligne et de nos équipes de gestion nous ont permis d'améliorer les soins et services fournis aux clients, tout en accroissant les revenus grâce à des gains de productivité et à une gestion financière prudente. Ainsi, nous sommes maintenant en mesure de faire des investissements ciblés pour notre avenir en tant qu'organisme de bienfaisance enregistré et entreprise sans but lucratif assise sur des principes de gestion sains et efficaces.

Préparer l'avenir

Les soins à domicile et en milieu communautaire évoluent rapidement et nous devons sans cesse nous adapter et anticiper ces changements. La valeur de ce que nous apportons à nos clients et à leurs proches est constante, mais la manière dont nous fournissons nos services change. Nous continuerons d'innover et d'offrir une meilleure qualité de vie à nos clients, grâce notamment à des programmes comme eHomecare et le traitement spécialisé des plaies.

Nous exprimons notre reconnaissance envers la direction de VON et nos partenaires prestataires de service. Nous remercions également nos employés, bénévoles, donateurs et nos sociétés communautaires. C'est grâce à eux que nous pouvons fournir les meilleurs services à nos clients et à leurs proches. Enfin, nous remercions le conseil d'administration de VON pour son leadership, ses conseils et son engagement à maintenir la réputation de VON en tant que chef de file des soins à domicile et en milieu communautaire.



Gary Ursell
Conseil d'administration
de VON Canada



Jo-Anne Poirier
Présidente et Chef
de la direction



Soins, réconfort et amitié

Chaque jour, les infirmiers et infirmières de VON, son personnel et ses bénévoles franchissent le seuil de plus de 10 000 foyers pour apporter soins et réconfort.

De nos services à domicile à nos soins de fin de vie en passant par nos appuis aux aidants, notre travail va bien plus loin que les soins cliniques. Nous nouons des liens privilégiés avec nos clients en leur apportant soins, réconfort et amitié. Toutes nos interventions sont centrées sur les personnes que nous servons pour leur permettre de demeurer chez elles, dans leur communauté, là où elles se sentent le mieux.

Ensemble, avec nos 6 400 employés et nos 6 200 bénévoles, nous aidons les Canadiens à rester en santé, à demeurer actifs et à vivre pleinement chaque jour.





La réadaptation à domicile assistée par la technologie

Les soins de santé modernes exigent d'équilibrer constamment des ressources limitées et une demande croissante. La technologie a son rôle à jouer, mais au risque de déshumaniser les soins ou de nuire à leur qualité. eRehab, sur laquelle s'appuie une nouvelle série de services offerts par VON, prouve que non seulement la technologie, utilisée à bon escient, peut permettre de réduire les coûts malgré une demande croissante, elle peut en fait accroître la présence humaine dans la prestation des soins.

eRehab a commencé par un projet-pilote au Windsor Regional Hospital en 2017. Il s'adressait au départ aux patients victimes d'un AVC.

Le processus commence par un coordinateur ou une coordinatrice des soins cliniques, et une infirmière autorisée du Réseau local d'intégration des soins de santé (RLISS) chargée de la transition entre l'hôpital et le domicile du ou de la patient-e. L'équipe eRehab au service du ou de la patient-e comprend un-e thérapeute qui supervise l'ensemble des soins et plusieurs aides-thérapeutes spécialisés. L'aide-thérapeute se rend au domicile du ou de la patient-e pour offrir une présence physique réconfortante et assurer la bonne communication avec le thérapeute qui fait la consultation à distance. Il ou elle suit le plan de soins établi en faisant faire des exercices physiques, orthophoniques et en aidant les clients à réapprendre les gestes de la vie quotidienne.

Les thérapeutes agréés étant rares, en particulier sans les régions rurales, eRehab permet une utilisation optimale de leur expertise. Sans avoir besoin de se déplacer et avec l'aide des aides-thérapeutes, ils ou elles peuvent suivre quatre fois plus de patients qu'auparavant grâce à eRehab. Quant aux patients qui

bénéficiaient d'une visite hebdomadaire, ils peuvent maintenant avoir jusqu'à quatre visites par semaine.

Cette nouvelle approche nous permet aussi de mieux intégrer les soins, puisque le ou la thérapeute autorisé-e peut superviser la prestation des soins de santé, d'ergothérapie et orthophoniques fournis par les assistant-es.

Depuis son adoption, eRehab a produit des résultats impressionnants. **Le nombre de visites de réadaptation a augmenté de 77 % et a réduit la durée moyenne d'hospitalisation.** Le taux de réadmission parmi les patients suivis par eRehab a chuté, et il n'y a eu aucune visite aux urgences. Le programme a déjà permis une réduction considérable des coûts.

Tous ces gains ont été réalisés sans sacrifier la qualité des soins, qui reste la priorité. Les patients apprécient la régularité et la fréquence des visites.

Les résultats obtenus grâce à eRehab sont si positifs que VON et ses partenaires l'étendront bientôt aux patients qui se remettent d'une chirurgie de remplacement du genou ou de la hanche. En s'appuyant sur la même technologie et sur la même démarche collaborative que pour les patient-es ayant subi un AVC, eRehab Ortho permet d'accélérer le traitement pour améliorer la réadaptation.

« Je remercie surtout Jessica, mon aide-thérapeute. Elle est SUPER. Elle m'a fait faire des exercices pour la forme et l'équilibre. Elle a fait les exercices avec moi et se tenait toujours à côté de moi au cas où j'aurais un étourdissement. »



réconforter

LA SANTÉ CHEZ SOI



Le taux d'empoisonnement par opioïdes a augmenté de

53 %

au cours des dix dernières années

La Gestion de la douleur par VON renforce les capacités communautaires et change des vies

La gestion de la douleur présente de nos jours d'importants défis, et ses répercussions menacent la santé publique et l'ensemble du système de soins de santé. La surprescription et la mauvaise utilisation des opioïdes, en plus d'autres problèmes préoccupants, ont fait que le mot « opioïdes » est devenu synonyme de « crise ».

Selon l'Institut canadien d'information sur la santé, le taux d'empoisonnement par opioïdes a augmenté de 53 % ces dix dernières années.

Cette tendance ne fait que s'accroître. Plus de 9 000 Canadiens sont morts des suites d'une surdose d'opioïdes depuis le début de 2016.

Face à cette situation inquiétante, le Réseau local d'intégration des soins de santé Erie St. Clair et VON ont décidé d'innover pour aider les soignants et aidants de première ligne à mieux gérer la douleur : **le programme de Gestion de la douleur chronique de VON.**

La région où ce programme prometteur a été mis en œuvre a le deuxième taux de consommation d'opioïdes en Ontario, et les taux d'hospitalisations et de décès connexes y sont plus élevés que la moyenne provinciale.

De nombreux patients aiguillés vers le programme de Gestion de la douleur chronique sont des patients sous traitement par opioïdes de longue durée lié à une pathologie chronique non cancéreuse. Ces patients passent

souvent inaperçus, car ils ne se manifestent pas, craignant la stigmatisation associée au traitement de la toxicomanie.

Par une démarche hautement collaborative et multidisciplinaire, les équipes de VON admettent des patients non cancéreux référés par des fournisseurs de soins primaires, des spécialistes ou des agences communautaires. Une infirmière ou un infirmier praticien-ne ou autorisé-e procède à une évaluation complète et produit un rapport comprenant des recommandations pour la gestion de la douleur, y compris des médicaments, des exercices physiques et d'autres formes de thérapie. Le programme offre des séances de counseling et de thérapie cognitive et comportementale individuelles avec des travailleurs sociaux, ainsi que des séances de discussion et d'information de groupe.

L'an passé, dans le cadre de son plan stratégique pour le traitement des toxicomanies, le RLISS Erie St. Clair a demandé à VON d'étendre son programme de gestion de la douleur chronique et a financé l'embauche d'une infirmière autorisée chargée des dossiers liés aux opioïdes. L'équipe de VON a ainsi pu adopter un modèle axé sur la réduction des dom-

mages pour les patients souffrant de douleurs chroniques également atteints de troubles mentaux et de dépendances.

L'équipe compte maintenant cinq membres : deux infirmières praticiennes, deux travailleuses sociales (dont une employée de l'Association canadienne pour la santé mentale) et la gestionnaire des dossiers liés aux opioïdes. Elles voient plus de 40 nouveaux patients par mois et continuent de s'occuper de patients sous traitement de substitution des opioïdes. Ces chiffres montrent que le modèle peut être utilisé à large échelle, dans d'autres régions et pour d'autres problèmes de santé publique.

Avec ce programme, VON est en mesure d'apporter une importante contribution pour surmonter la crise liée à la douleur chronique, à la santé mentale et à la dépendance aux opioïdes. Son équipe est réputée dans le réseau de santé local et on a demandé à VON de former des fournisseurs de soins primaires locaux.

Ne nous faisons pas d'illusions : la crise des opioïdes ne sera pas résolue du jour au lendemain. Il y a quelques signes encourageants, mais la crise continue de dévaster la vie de patients et de leurs proches. Des programmes comme celui-là offrent une lueur d'espoir. L'histoire ne se termine pas là, mais nous sommes peut-être sur le point d'écrire un nouveau chapitre.

renforcer

SANTÉ EN MILIEU
COMMUNAUTAIRE



Chérir chaque jour

Offrir aux mourants d'excellents soins empreints de compassion et de respect fait depuis longtemps partie de la mission de VON. Cette mission prend plusieurs formes. En première ligne, les infirmiers et infirmières de VON prodiguent quotidiennement des soins palliatifs à domicile aux patients qui ont choisi de vivre leurs derniers instants chez eux. Les patients et leurs proches ont également accès aux programmes communautaires de soutien de VON, tels que le counseling, les transports, la livraison des repas et les services de répit, qui les aident à se concentrer sur l'essentiel pendant ces précieux moments.

Les soins en hospice sont une préoccupation croissante de VON. Par exemple, dans la région de Durham, une équipe réunissant le personnel de VON et des bénévoles spécialement formés fournit des soins et soutiens aux personnes qui souffrent d'une maladie incurable ou endeuillées. En plus des soins palliatifs et de soutien aux personnes endeuillées, VON gère aussi un hospice de jour pour les clients de la région.

Depuis 2009, VON gère Sakura House, un hospice résidentiel à Woodstock, en Ontario. Le personnel et les bénévoles de Sakura House fournissent d'excellents soins dans un cadre où la vie est célébrée et où les craintes et la douleur sont apaisées. L'inclusion de la famille fait partie intégrante de la démarche, et tout est fait pour permettre la présence des proches pendant tout le séjour des patient-es.

La mort est une réalité universelle, qui nous concerne tous. C'est peut-être pour cela que le soutien communautaire aux soins palliatifs et aux établissements comme Sakura House est aussi fort. Toyota Motor Manufacturing Canada, par exemple, a fait don des terrains et du bâtiment qu'occupe Sakura House, a couvert les coûts de possession pendant trois ans, ainsi que la dette de financement. Les employés de Toyota contribuent

régulièrement à l'entretien du bâtiment. Les habitants de Woodstock assistent souvent aux événements de collecte de fonds comme « Hike for Hospice ».

Dans la même veine, la municipalité de Whitby a donné à VON un terrain où construire son second hospice résidentiel. Le gouvernement provincial de l'Ontario a fait un investissement initial et s'est engagé à fournir un financement partiel des coûts de fonctionnement basé sur le nombre de lits. La construction d'un établissement de dix lits est prévue sur deux ans.

L'accompagnement de fin de vie ne se termine pas au décès du patient. VON sait que les proches de la personne décédée traversent une période très difficile et leur offre des services de soutien.

Par exemple, après avoir constaté une pénurie de soins aux personnes endeuil-

lées dans le comté de Yarmouth, en Nouvelle-Écosse, VON a pris l'initiative de combler l'écart. Depuis quatre ans, VON a animé un groupe de soutien aux endeuillés à Yarmouth. Une personne spécialisée dans le soutien aux endeuillés offrait un programme alliant counseling, soutien mutuel et éducation sur plusieurs semaines. De plus, le programme a été offert de façon plus informelle dans d'autres localités rurales de la région de Yarmouth.

Pour les employés et les bénévoles de VON, fournir des soins palliatifs et un accompagnement de fin de vie est une manière de « Vivre chaque jour ». Comme l'a dit l'une d'entre-elles : « Je pense que c'est un honneur d'entrer dans la vie de quelqu'un, au moment où cette personne est la plus vulnérable, et de lui donner les meilleurs soins possible. »

« Mon père est mort à Sakura House. Cet hospice est une merveille [...] la douleur est gérée par des experts en soins de santé qualifiés, entourés de bénévoles attentionnés. Les amis et les proches peuvent visiter 24 heures sur 24. C'était son choix. Il voulait finir ses jours paisiblement. »

chérir

FIN DE VIE

Favoriser un sentiment d'appartenance : un travail d'équipe

En 2017, après un examen stratégique, la Croix rouge a décidé de mettre un terme aux services communautaires qu'elle offrait dans six localités de l'Ontario. Étant données son activité de longue date en Ontario et son expertise dans la prestation de soins à domicile et en milieu communautaire, VON était un successeur logique.



De mai 2017 à mars 2018, le personnel de quatre antennes régionales de VON en Ontario ont contribué à la réussite de cette transition. Les programmes transférés allaient d'un petit établissement de logements avec soutiens à Apsley, près de Peterborough, à un regroupement de huit programmes dans trois communautés du sud-ouest de l'Ontario. Le calendrier, la démarche et les conditions des transferts variaient, mais une chose était commune à toutes les étapes et pour toutes les localités : la bonne passation des responsabilités dans les délais impartis a exigé un travail d'équipe très important de la part des employés et bénévoles de VON.

À Mississauga Halton, par exemple, l'équipe de VON a repris le programme de popote roulante de la Croix rouge pendant l'été 2018. VON gère depuis longtemps des programmes similaires, dont deux dans la région. Malgré cela, la logistique fut tout un défi.

Le RLISS a approuvé le transfert le 7 juillet, en exigeant que la transition soit terminée fin août. Il a fallu avertir 150 clients, transférer leur dossier et les intégrer au système de VON, reconverter ou maintenir en poste le personnel du programme existant, et de choisir

de nouveaux fournisseurs de repas, le tout en cinq semaines seulement, en pleine saison des vacances.

La popote roulante repose essentiellement sur les bénévoles. VON a communiqué avec tous les bénévoles de la Croix rouge pour expliquer le plan de transition et les encourager à se réinscrire au nouveau programme. Les bénévoles de VON ont apporté leur généreuse contribution à cette démarche en témoignant de leur propre expérience. L'ensemble de l'équipe régionale s'est retourné les manches pour assurer une transition fluide le 15 août. Ce degré de dévouement et de professionnalisme a été observé dans les trois autres régions concernées.

La reprise de ces programmes a eu un effet positif sur les opérations de VON. D'une part, le nouveau financement reçu pour fournir ces services a contribué à une hausse importante des revenus. D'autre part, l'effectif du personnel et des bénévoles a fortement augmenté. Enfin, certains avantages sont moins apparents.

Par exemple, l'élargissement du champ d'expertise de VON, qui était déjà suffisamment reconnu pour qu'on lui demande de prendre ces services en charge.

À Thunder Bay, trois nouveaux services (aide à domicile, entretien du



domicile et soupers collectifs) ont été ajoutés à ceux qu'offrait déjà VON, ajoutant au savoir-faire de notre organisme. Par ailleurs, l'expansion de VON en région renforce sa visibilité et sa réputation partout en Ontario.

Cela dit, le principal avantage concerne les clients. Les soins de santé modernes sont souvent un labyrinthe d'institutions et d'organisations difficile à naviguer pour les patients et leurs proches. VON aspire à faciliter une meilleure intégration des soins hospitaliers, à domicile et en milieu communautaire. En élargissant son champ d'expertise et ses opérations, VON avance vers cet objectif, offrant toute une gamme de services sous une seule enseigne réputée.

appartenir

LIENS SOCIAUX



« Ça me sort de chez moi, et quand je viens ici, je me détends. Je ne m'inquiète de rien! »

Entre les rires et les discussions animées, on pourrait oublier que la science comportementale est à l'œuvre ici. Les programmes de jour pour adultes s'appuient sur le concept des loisirs thérapeutiques qui aident les personnes ayant des limitations physiques, cognitives ou sociales à acquérir et maintenir les compétences nécessaires pour participer pleinement. Les participant-es ont l'air de bien s'amuser, mais l'activité en cours leur permet d'apprendre, de nouer des liens et de renforcer des compétences qui s'amenuisent souvent avec l'âge.

Plusieurs activités sont souvent en cours simultanément, et vous ne verrez peut-être pas immédiatement qu'elles sont toutes centrées sur les client-es. Les programmes de VON s'inspirent de la pédagogie Montessori en partant des besoins individuels de chaque participant-e. Comme dans les écoles Montessori, ils offrent un éventail d'activités, y compris des activités individuelles,

Partager dans la joie, soutenir les proches.

Si vous visitez un jour l'un des 50 programmes de jour pour adultes de VON en Nouvelle-Écosse ou en Ontario, vous y verrez des personnes âgées et des jeunes ayant des besoins spéciaux faire de l'exercice, chanter, jardiner ou dessiner. Mais ces réjouissances ont une dimension plus profonde.

les participant-es peuvent choisir librement leurs activités.

Vous ne verrez pas non plus les personnes à qui ces activités offrent un temps de répit.

Parmi les adultes qui participent aux programmes de jour, il y a des personnes âgées atteintes de démence. Près de 61 % des aînés atteints de démence vivent à domicile, à la charge d'un aidant naturel. Cette charge est souvent lourde : 26 heures par semaine, en moyenne. Le travail exigeant et les émotions qui l'accompagnent ont une incidence réelle : les personnes qui prennent soin d'un-e aîné-e atteint-e de démence sont deux fois plus susceptibles d'avoir des problèmes liés au stress ou à la dépression que celles qui prennent soin d'un-e aîné-e non atteint-e de démence. Les programmes de jour pour adultes offrent à ces aidant-es un répit bien mérité. En confiant la personne à leur charge au programme de jour, elles peuvent prendre du temps pour elles sans crainte pour la sécurité ni pour le bien-être de leur proche, et savent que les activités fournies sont bénéfiques.

Les professionnel-les qui animent les programmes de jour de VON visent toujours l'excellence et un niveau de pratique exemplaire.

Ces professionnel-les ont aussi le goût de l'innovation ! Si vous assistez à un programme de jour de VON à Middleton, en Nouvelle-Écosse, vous y verrez à l'œuvre un concept qui réunit tous ces éléments : Memory Baking (la pâtisserie pour la mémoire), inspirée par une idée de plusieurs participantes.

Elles aimaient faire des biscuits et des gâteaux, mais ont maintenant de la difficulté à le faire seules à la maison. Pour l'une d'entre elles, sa vue a baissé et elle ne peut plus lire les recettes, mais elle a toujours la main pour mesurer, alors c'est ce qu'elle fait pendant que quelqu'un lit la recette, avant de passer le bol à quelqu'un d'autre qui mélange le tout. D'autres graissent les moules et préchauffent le four. Quand le gâteau est cuit, tout le monde en profite !

Les programmes de jour pour adultes servent plus de 1000 personnes chaque année. Ils sont l'un des fers de lance des efforts de VON pour briser la solitude des personnes handicapées ou vieillissantes.

« Dans chaque programme de jour pour adultes de VON, il y a du personnel formé au travail avec des personnes ayant une déficience cognitive, qui sait comment faire pour que ces personnes sentent qu'elles font partie de la communauté tout en prenant soin de leur bien-être individuel et social. »

accompagner

SOUTIEN AUX AIDANTS



Voici Dorothy Grant.

| Journaliste.
| Porte-parole.
| Donatrice.

Dans le cadre de son travail pour CBC-Radio Canada à Halifax, Dorothy a écrit de nombreux articles au sujet des produits et services de santé. Des consommateurs lui posaient souvent des questions sur des appareils ou sur la qualité des soins dans un établissement donné, et lui adressaient parfois leurs critiques. Elle enquêtait sur le sujet et publiait son compte-rendu, ce qui entraînait souvent des améliorations.

En vingt ans de carrière, elle a rencontré de nombreux acteurs du système de soins de santé de la province. Elle a aussi acquis un profond respect pour VON. « Tous mes contacts avec VON ont été positifs, dit-elle. Je les admire depuis toujours. »

Maintenant « retraitée », Dorothy fait activement part de cette admiration aux membres de sa communauté. Conférencière très demandée, elle promeut le travail de VON et collecte des fonds pour ses programmes dès qu'une opportunité se présente. Lors d'un événement organisé à l'occasion de la Journée internationale de la femme, Dorothy a salué Lady Aberdeen, fondatrice de VON et du Conseil national des femmes du Canada, en tant qu'« une des premières féministes du Canada. »

Après avoir décrit l'adversité qu'avait dû surmonter Lady Aberdeen, Dorothy a conclu son allocution par un appel à l'action sans équivoque. « Les gens de notre province devraient exprimer leur gratitude aux infirmières et infirmiers de VON qui leur prodiguent des soins avec un tel dévouement, a-t-elle dit. Le meilleur moyen de le faire est de faire un don pour que VON ne mette jamais la clé sous la porte en Nouvelle-Écosse. »

Elle-même donatrice régulière, Dorothy organise souvent des événements de collecte de fonds au bénéfice de VON.

Elle défend avec éloquence la cause de l'organisation et de son œuvre. « Pour moi, ce sont des héros, dit-elle. VON va dans des régions où les gens sont très pauvres et les aident. Ce sont des anges, rien de moins. »

Elle-même donatrice régulière, Dorothy organise souvent des événements de collecte de fonds au bénéfice de VON.

Elle défend avec éloquence la cause de l'organisation et de son œuvre. « Pour moi, ce sont des héros, dit-elle. VON va dans des régions où les gens sont très pauvres et les aident. Ce sont des anges, rien de moins. »

Parfois, l'activisme de Dorothy va au-delà des collectes de fonds et des discours et ranime la flamme qui inspirait ses rapports et ses articles.

Une maladie génétique rare l'oblige aujourd'hui à circuler en fauteuil roulant et à recevoir elle-même des visites régulières de VON. Dorothy a été scandalisée d'apprendre que les infirmières qui venaient la soigner devaient payer des amendes ou se faisaient enlever leur véhicule lorsqu'elles stationnaient devant sa résidence. Elle a appelé toutes ses connaissances à la mairie et a fait campagne inlassablement pour que les infirmières de VON puissent être exemptées des contraintes de stationnement. Des places de stationnement réservées ont été créées devant sa résidence, mais Dorothy ne s'arrêtera pas jusqu'à ce qu'une exemption s'applique dans toute la ville.

Comme elle se plaît à le répéter : « Je défends mes convictions avec beaucoup de passion. » VON a la chance d'en bénéficier.

« Les gens de notre province devraient exprimer leur gratitude aux infirmières et infirmiers de VON qui leur prodiguent des soins avec un tel dévouement, a-t-elle dit. Le meilleur moyen de le faire est de faire un don pour que VON ne mette jamais la clé sous la porte en Nouvelle-Écosse. »



Les employés, bénévoles, donateurs et partenaires de VON, ainsi que tant d'autres, contribuent à son travail auprès des personnes vulnérables ou frêles, pour les aider à demeurer en santé et à vivre pleinement dans la dignité.



2 millions de visites de soins infirmiers

2,09 millions de visites de maintien à domicile



Soins et services communautaires

Demeurer en santé est la meilleure des préventions! Nos services de soutien communautaires vont à la rencontre des gens, là où ils se sentent chez eux. Les employés, bénévoles, donateurs et partenaires, ainsi que tant d'autres, aident VON à soutenir les personnes vulnérables ou frêles en leur permettant de rester en santé, de maintenir leur indépendance et de vivre pleinement dans la dignité.

Bien chez soi

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. Soins infirmiers pour le traitement de maladies, le pansement de plaies ou l'administration de médicaments, aide aux tâches ménagères et aux soins quotidiens comme la toilette, et la nutrition, fournis par des professionnels attentifs et bienveillants.



396 562

repas offerts par La popote roulante, Frozen Favourites (livraison de repas congelés) et les soupers collectifs de VON.



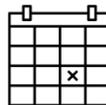
93 341

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.



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.



738,341 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.

Taux de satisfaction*

Ce n'est pas seulement la qualité de nos services - c'est aussi la façon dont nous les fournissons : avec bienveillance et attention. Ce sont les liens de confiance que nous tissons. 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, jour après jour, le réconfort attendu par ceux qui comptent sur nous.

Pourcentage de clients heureux de recommander VON

99%

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.

Merci à nos donateurs et donatrices

Nos donateurs et donatrices sont indispensables à notre travail et soutiennent nos clients.

16 999

Nombre de donateurs

25 385

Nombre de dons

24 170

Nombre de dons de particuliers

1 215

Nombre de dons d'entreprises ou organismes

6 804

Nombre de dons commémoratifs

35

Nombre de dons testamentaires



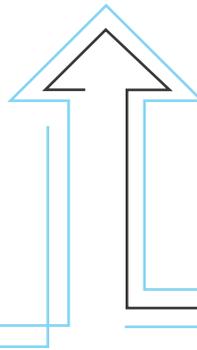
Principaux indicateurs financiers

Les revenus de VON étaient de **287,4 millions de dollars**, contre 279,4* millions l'année précédente, dont...



4 M\$ de plus

pour les services à domicile, y compris les soins infirmiers et l'aide-ménagère, en raison de la demande croissante en Nouvelle-Écosse et en Ontario.

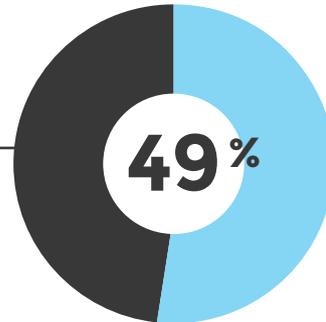


3,1 M\$ de subventions

supplémentaires en appui aux services en milieu communautaire, soit une hausse de 5,5 % reflétant l'expansion des programmes, principalement en Ontario.



49% d'augmentation des revenus issus de collectes de fonds



4,7 % des dépenses dues aux frais de déplacement, soit une baisse par rapport à l'année précédente, en raison des gains d'efficacité accrus dus à l'emploi de technologies mobiles.



11,2 M\$ de revenus nets générés

par les opérations courantes, soit près du double des revenus nets de l'année précédente à 6,2 M\$.

Maintien du coût lié aux salaires et avantages sociaux, témoignant de la productivité et des investissements dans nos employés.



VON Canada

Synthèse des revenus et dépenses de VON Canada pour l'exercice fiscal échu le 31 mars 2018

	2018		2017	
		% des revenus		% des revenus
Revenus				
Honoraires/Frais pour services	222 835 684 \$	77,53 %	218 787 486 \$	78,29 %
Subventions de programmes	59 298 791 \$	20,63 %	56 207 440 \$	20,11 %
Autres	5 278 173 \$	1,84 %	4 473 183 \$ *	1,60 %
	287 412 648 \$	100,00 %	279 468 109 \$ *	100,00 %
Expenses		% des dépenses		% des dépenses
Salaires et avantages sociaux	232 188 975 \$	84,07 %	229 522 629 \$ *	84,06 %
Administration, bureaux et dépenses générales				
Administration, bureaux et dépenses générales	7 413 793 \$	2,68 %	6 819 014 \$	2,50 %
Loyers	7 038 613 \$	2,55 %	7 227 484 \$	2,65 %
Télécommunications	4 569 049 \$	1,65 %	4 524 652 \$	1,66 %
Technologies de l'information	2 147 362 \$	0,78 %	2 351 717 \$	0,86 %
Transport et déplacements	12 980 046 \$	4,70 %	12 880 666 \$	4,72 %
Dépenses des programmes	6 958 601 \$	2,52 %	6 548 789 \$	2,40 %
Amortissement du capital	2 767 253 \$	1,00 %	3 019 881 \$	1,11 %
Autres	121 934 \$	0,04 %	144 143 \$	0,05 %
	276 185 626 \$	100,00 %	273 038 975 \$ *	100,00 %
Bénéfices nets pour l'année	11 227 022 \$		6 429 134 \$	
Gains dus à la réévaluation des pensions	38 528 000 \$			

* Chiffres de l'année précédente révisés suite à l'adoption d'une méthode de comptabilité par fonds affectés et à une modification du régime de pensions de VON Canada.

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 a obtenu la distinction Exemplaire d'Agrément Canada

