

2020-21

Respect, compassion,
excellence.

RAPPORT ANNUEL



Vivez
chaque jour.

Dédicace

Ce rapport annuel est dédié aux milliers d'employés et de bénévoles de VON qui, tous les jours, ont donné le meilleur d'eux-mêmes, animés par la volonté de s'assurer que les personnes qui bénéficient de nos services et leurs familles qui comptent sur nous reçoivent les soins et le soutien dont elles ont besoin.

Cela n'a pas été facile. Les débuts de la pandémie de la COVID-19 ont été chaotiques, marqués par des tergiversations dans l'information sur la santé publique et les pratiques, ainsi que par une grande incertitude sur les plans professionnel et personnel. En première ligne ou en coulisses, nos employés et bénévoles se sont mobilisés et ont accompli le travail nécessaire avec compétence, ingéniosité, et surtout, avec bienveillance.

Nos hauts responsables des opérations ont fait tout leur possible pour épauler et appuyer leurs équipes.

Nos dirigeants des services généraux ont mené leurs équipes de services administratifs en mettant l'accent sur l'aide apportée à notre ligne de front et sur le soutien mutuel.

Les conseils d'administration et les comités de nos sociétés communautaires se sont adaptés avec nous, en nous aidant là où ils le pouvaient pour renforcer notre prestation de soins locaux.

Et, en collaboration avec tous ces dirigeants, des milliers d'employés de VON et de bénévoles de première ligne ont enfilé des masques, des blouses, des visières et des gants, et ont quitté leur domicile chaque jour pour aller fournir des soins.

Ce rapport annuel revient sur certaines de leurs histoires.



VON Canada

Conseil d'administration

PRÉSIDENT Peter Currie* **PRÉSIDENT SORTANT** Malcolm Mercer*

PRÉSIDENTES ET PRÉSIDENTS DES COMITÉS

Présidente, Comité de la qualité des soins, de la gestion des risques et de la sécurité des patients : Dafna Carr, MBA*

Président, Comité des ressources humaines : Pete Larocque, MBA*

Président, Comité des pensions : John Peddle, IAS.A

Président, Comité de gouvernance : Darrel L. Pink*

Présidente, Comité des finances et de la vérification : Monique Porlier*

DIRECTORS

Anna Babin
Cyndy De Giusti
Cynthia Dorrington, CPA, CMA
Dre Annette Elliott Rose, IA, Ph. D

Estelle Jacquemard, CPA, CMA
Amy K. Lee, MBA, B. Sc
(ergothérapie), CRM, RF
Dre Marilyn Macdonald, IA, Ph. D
Alison McKay, BA, BAdmin, CPA,
CMA, IAS.A

*Membres du comité de direction

Équipe de direction

Présidente et chef de la direction: Jo-Anne Poirier, ISA.A

Vice-présidente principale, optimisation des activités, et directrice des finances: Roxanne Anderson, MBA, FCPA, FCA, ISA.A

Vice-présidente principale, soins à domicile et en milieu communautaire: Dre. Sharon Goodwin, IA, M. Sc. Inf., D.A.S

Vice-présidente, marketing, communications et philanthropie
Beth Green

Avocate générale et chef de la protection des renseignements personnels: Michele Lawford, LLB

Vice-présidente, ressources humaines
Wendy Steele, MBA, CHRL

CONTACTEZ-NOUS

Infirmières de l'Ordre de
Victoria du Canada
2315 boul. St. Laurent,
bureau 100, Ottawa, Ontario
K1G 4J8

von.ca

VON est agréé avec mention
d'honneur par Agrément
Canada.

VON Canada est le pionnier des soins à domicile depuis plus de 120 ans. Aujourd'hui, nous sommes un organisme de bienfaisance enregistré de confiance qui travaille avec ses clients, ses employés, ses bénévoles et ses partenaires pour apporter un soutien clinique, personnel et social innovant aux personnes qui souhaitent bénéficier du confort et de la tranquillité d'esprit que procure la vie chez elles, et dans leur communauté.



Table des matières

CONTENUS 2020-2021

01 Des témoignages de dévouement, de détermination et d'adaptation

Un message de Peter et Jo-Anne



Nous aidons les clients à vivre chaque jour pleinement

- Garder un lien social et une activité physique : le programme SMART d'exercices et de prévention des chutes
- Nourrir les élèves et les communautés : le Programme d'alimentation saine pour les élèves de l'Ontario
- Une supervision à distance pour les soins pratiques : une plateforme de soins virtuels rend les soins palliatifs à domicile possibles pour un plus grand nombre de clients

09 Nos employés et bénévoles sont le cœur de VON

- #VONcares : l'hommage à nos employés et bénévoles pendant la semaine VON Week
- Le meilleur du secteur : le personnel et les équipes de VON sont récompensés pour leur leadership exceptionnel et leur excellence en équipe
- L'hommage de ses pairs : le programme annuel de prix de VON Canada



Nos donateurs et alliés sont profondément attachés à notre travail

- Dépasser les attentes : les donateurs et alliés ont fait preuve d'une incroyable générosité pendant une année difficile
- Donner au centuple : une centenaire exceptionnelle encourage les actes philanthropiques
- Hope's Hugs, un programme de réconfort : une adolescente de London enveloppe le Canada de douceur

Nous sommes un leader dans notre secteur et un partenaire de choix du système de santé

- Un investissement judicieux : un secteur des soins à domicile solide est essentiel à un système de santé solide
- Faire plus, ensemble : améliorer l'accès au personnel infirmier spécialisé en traitement des victimes d'agression sexuelle en Nouvelle-Écosse
- « Nous sommes tous dans le même bateau » : le personnel de VON répond à un appel à l'aide urgent

Notre infrastructure soutient et s'adapte à notre travail

- Créer une culture de la sécurité : faire de la sécurité une seconde nature est l'affaire de tous
- Écouter l'expérience vécue : un programme de consultation et des groupes de discussion donnent la parole aux clients et aux familles
- Améliorer notre infrastructure technologique : le lancement du projet de transformation numérique de la santé

FINANCES

35

Des témoignages de dévouement, de détermination et d'adaptation

Quand une organisation tout entière relève le défi

Nous avons vécu une année très particulière où la pandémie a bouleversé nos vies professionnelles et personnelles. Mais, face à des défis et des changements sans précédent, notre organisation a fait preuve d'une extraordinaire résilience et d'une remarquable ingéniosité.

On peut se raccrocher au fait que la pandémie s'est posée comme une étude de cas sur le rôle essentiel que jouent les soins à domicile et en milieu communautaire dans notre système de santé. La population canadienne est claire à ce sujet : elle souhaite rester chez elle le plus longtemps possible. Nous savons désormais sans l'ombre d'un doute que quand les gens ne peuvent plus s'en sortir seuls, leur domicile représente plus que le lieu privilégié pour recevoir des soins, c'est aussi l'endroit le plus sûr.

Les yeux se sont encore davantage tournés vers le secteur de la santé l'année dernière. C'était donc un moment important pour que VON se distingue, et nous nous sommes effectivement distingués, notamment dans nos engagements pour encore mieux mobiliser tous les partenaires, dans le dépassement

de nos objectifs de collecte de fonds ou dans le dévouement et les compétences de nos employés et bénévoles qui ont trouvé des moyens de répondre aux besoins de nos clients et de leurs familles malgré les restrictions imposées par la pandémie. Nous sommes très fiers de ce que VON a pu accomplir.

Il n'existait pas de manuel expliquant comment adapter nos activités à une pandémie mondiale. Nous connaissions depuis le SRAS les pratiques à mettre en place pour limiter la propagation du virus. Nous savions que nos clients et leurs familles comptaient plus que jamais sur nous. Nous savions que nous devions agir, même si cela devait être d'une manière complètement nouvelle et à partir de lieux entièrement nouveaux. Guidés par nos valeurs (respect, compassion et excellence), nos employés et bénévoles ont

déployé d'incroyables efforts pour adapter nos programmes et nos services afin de répondre aux besoins des clients et de leurs familles. Nous sommes très impressionnés par la volonté de toutes les personnes concernées d'adopter de nouvelles technologies et de nouvelles façons de faire les choses. Les soins n'ont peut-être pas toujours été dispensés en personne, mais notre culture axée sur le client et notre compréhension approfondie des besoins de nos clients ont fait en sorte que l'attention personnelle n'a jamais fait défaut. Il ne fait aucun doute que la technologie ne peut remplacer le contact humain, mais elle peut permettre à des organisations comme la nôtre de fournir des soins et des services communautaires sûrs et efficaces lorsque nos approches traditionnelles ne sont pas envisageables.

Nous avons également réussi à collecter plus de 7,4 millions de dollars de dons cette année. En plus des dons reçus de 17773 donateurs individuels, nous sommes aussi reconnaissants du don de deux millions de dollars du Scheinberg Relief Fund, et de premiers dons importants de la Nova Scotia Credit Unions et de Sobeys. Nous avons trouvé des moyens nouveaux et créatifs de communiquer avec les donateurs et alliés sans la tenue d'événements en personne. Ainsi, la 18e marche annuelle Hike for Hospice au profit de

Un des éléments de cette nouvelle normalité doit être une meilleure approche des soins aux personnes âgées dans ce pays.

l'établissement Sakura House dans le comté d'Oxford s'est déroulée virtuellement l'année dernière, mais elle a tout de même dépassé son objectif de collecte de fonds grâce au leadership et au soutien extraordinaires des bénévoles de VON. Nous rendons tous hommages à la générosité de nos donateurs et de nos alliés, et à la confiance que vous accordez à cette organisation.

Nous ne savons pas quand la pandémie prendra fin. Ce que nous savons, c'est que pendant encore longtemps, bien après toute déclaration de l'OMS indiquant que la COVID n'est plus une urgence sanitaire mondiale, une « nouvelle normalité » régnera. Et l'un des éléments de cette nouvelle normalité doit être une meilleure approche des soins aux personnes âgées dans ce pays.

L'année dernière, nous avons appris le rôle important que peut jouer la technologie pour favoriser la prestation des bons soins à la bonne personne et au bon endroit. Nous avons appris que ce n'est pas une quelconque opposition de nos clients, mais plutôt peut-être les présomptions du système de soins de santé, qui ont constitué les véritables obstacles à son intégration dans les soins courants. Cela ne veut pas dire que nous normalisons des choses comme l'adieu à un être cher sur

FaceTime, mais nous devons accepter l'utilisation de la technologie lorsque le moment et le lieu s'y prêtent. Elle fait partie de la nouvelle normalité. Faire entrer les soins à domicile et en milieu communautaire dans le 21^e siècle sera l'une des priorités de notre travail au cours des prochaines années.

Notre travail consistera également à tirer parti de l'élan acquis aux tables de concertations politiques et dans la conscience publique. Nous continuerons à plaider en faveur d'un secteur des soins à domicile et en milieu communautaire plus fort, et nous continuerons à faire valoir l'importance de ce que nous faisons. Cela passe par la transformation des soins à domicile et en milieu communautaire, un mécanisme de financement différent et la parité salariale entre nos travailleuses et travailleurs de la santé. Mais surtout, nous continuerons à fournir les meilleurs soins à domicile et en milieu communautaire afin que nos clients puissent vivre chaque jour pleinement.



Peter Currie
Président du conseil
d'administration



Jo-Anne Poirier, ISA.A
Présidente et chef
de la direction



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

**« Les soins et services que nous fournissons sont
centrés sur les besoins et les préférences de nos
clients, de leur famille et de leur communauté. »**

- Plan stratégique de VON Horizon 2025

Avec un peu d'ingéniosité, le recours à la technologie et beaucoup de dévouement et de travail, nous avons pu adapter les programmes et services existants aux restrictions et aux réalités de la pandémie, et ce, en veillant à ce que nos clients puissent continuer à vivre chaque jour pleinement.

1

Garder un lien social et une activité physique

Le Programme SMART d'exercices et de prévention des chutes

Le personnel et les bénévoles qui animent les cours du programme SMART d'exercices et de prévention des chutes se sont surpassés pour aider des centaines d'aînés à garder une activité physique en toute sécurité pendant les décrets ordonnant de rester à la maison.

L'inclusion est un principe fondamental de SMART, notre programme d'exercices et de prévention des chutes. Tout un éventail de cours d'intensité variable est proposé aux clients de VON en Ontario, et chaque cours peut être adapté aux capacités des participants.

Lorsque la pandémie a commencé, des centaines de participants de la région de Waterloo Wellington Dufferin (Ontario) ont craint de perdre leur seule option pour garder une activité physique et se faire de nouveaux amis. Mais, grâce au dévouement, à l'ingéniosité et au travail acharné du personnel et des bénévoles du programme VON, la prestation des cours a été adaptée pour inclure le plus grand nombre possible de clients.

« Dès qu'il a été impossible de proposer des cours en personne, nous avons personnellement téléphoné à chacun des clients, plus de 700 en tout, pour leur demander si des cours sur Zoom en direct les intéressaient, explique Kelly Gee, coordinatrice du programme SMART pour la région. Nous leur avons même expliqué comment marchait Zoom s'ils ne connaissaient pas la plateforme. Nous leur avons proposé plusieurs autres options s'ils n'étaient pas à l'aise avec Zoom ou s'ils n'avaient pas accès à cette technologie. Nous avons également formé des résidents bénévoles et des employés des services de loisirs dans les maisons de retraite afin qu'ils puissent offrir des cours en personne dans leur résidence. »



Aider les clients à garder un lien social a toujours été un élément clé du programme d'exercices SMART. « Ses bienfaits sociaux sont tout aussi importants que ses bienfaits physiques! souligne Kelly. Nous avons prévu un interlude social pour les clients au début et à la fin de chaque cours sur Zoom. De nombreux clients se connectaient dix minutes avant le cours et restaient dix minutes après pour discuter avec l'instructeur et les autres participants. Nous avons été surpris de la rapidité avec laquelle les clients ont adopté Zoom. Certains ont même commencé à nous donner des conseils sur la meilleure façon d'utiliser la plateforme! »

L'équipe continuera à proposer des classes sur Zoom même lorsqu'elle pourra reprendre des cours en personne. « Ce sera formidable d'avoir une alternative lorsqu'on n'a pas de salle, que la météo fait des siennes ou qu'un instructeur est malade. »

« Compte tenu des circonstances, je pense que nous avons bien réussi à ce que le plus grand nombre possible d'ânés dans la région Waterloo Wellington Dufferin gardent une activité physique pendant la pandémie! ».

Le personnel du programme a proposé six solutions aux clients pour continuer les cours :

1. Des cours en direct sur Zoom
2. Des cours préenregistrés sur YouTube
3. Des cours préenregistrés sur Facebook
4. Une clé USB avec des cours préenregistrés
5. Trois cours en direct par semaine sur une chaîne de télévision câblée locale
6. Un livret d'exercices sur papier

Le programme SMART en chiffres

Avril 2020 à mars 2021
Région de Waterloo Wellington
Dufferin uniquement

378

378 clients ont participé à l'une des 906 classes sur Zoom, soit un total de 12 850 visites en ligne

697

Le personnel a téléphoné à 697 clients chaque mois, soit un total de 7185 appels. Ces appels ont permis de déterminer que les clients ont suivi un total de 19 973 cours

124

124 clients ont participé à des cours dans leur résidence, ce qui représente 6 058 visites à un cours en direct

« Les cours sur ZOOM ont été une bénédiction pour moi et pour d'innombrables autres personnes qui ont respecté les mesures de confinement et de distanciation physique. Félicitations, et bravo à toutes les personnes impliquées dans ce service communautaire qui est vraiment nécessaire et apprécié en cette période stressante! »

Kathy

Participante au programme SMART, région Waterloo Wellington Dufferin



Nourrir les élèves et les communautés

Le Programme d'alimentation saine pour les élèves de l'Ontario

Avec la fermeture des écoles, notre Programme d'alimentation saine pour les élèves a été rapidement adapté pour répondre aux besoins nutritionnels croissants de communautés entières.

Le personnel du Programme d'alimentation saine pour les élèves a dû s'adapter et se réadapter aux mesures sanitaires tant de fois que cela pourrait donner le vertige. En tant que fournisseur désigné de ce programme provincial dans la région sud-ouest de la province, VON fournit des collations et des repas nutritifs aux élèves de centaines d'écoles sur huit comtés, de Grey Bruce à Windsor. Lorsque le principal réseau de distribution (les écoles) a fermé, puis rouvert, puis refermé, l'équipe a dû agir rapidement, faire preuve de créativité et s'associer à d'autres organisations communautaires et fournisseurs pour s'assurer que les élèves, leurs familles et les autres membres des communautés avaient suffisamment à manger.

À la première fermeture des écoles au printemps 2020, les équipes de London, Windsor et Huron-Perth ont compris qu'elles devaient trouver d'autres moyens de distribuer des repas nutritifs et des collations aux élèves, même s'ils étudiaient en ligne. Les équipes ont donc proposé des boîtes de nourriture fraîche et des repas congelés aux familles de la communauté, un service qui a continué tout l'été.

Les écoles ont rouvert en septembre, mais de nombreux élèves ont choisi de suivre les cours en ligne. Cette fois, l'équipe du Programme a dû trouver un moyen d'aider à la fois les élèves en milieu scolaire et chez eux. Nos coordinateurs de programme dans chaque région ont relevé le défi en travaillant directement avec les écoles et en s'appuyant sur le soutien du gouvernement provincial et d'organisations, comme Centraide et le Club des petits déjeuners.

Par exemple, l'école catholique Holy Family à London a proposé des «sacs de collations à la maison», des collations quotidiennes pour les élèves étudiant chez eux identiques à celles que recevaient les élèves à l'école. Les familles venaient chercher leur sac de collations à l'établissement scolaire, ce qui donnait aux élèves à distance et à leurs familles l'occasion de rencontrer le personnel de l'école en personne une fois par semaine.

Lorsque les écoles ont refermé en début d'année, les équipes ont repris la distribution de boîtes alimentaires et les repas surgelés, et elles ont commencé à distribuer des cartes-cadeaux d'épicerie. Les élèves et leurs familles ont ainsi pu choisir plus facilement des options adaptées à leurs besoins nutritionnels précis.

Les équipes ont dû faire face à une autre complication : avec les restrictions liées à la COVID, aucun

bénévole n'était autorisé dans les écoles quand elles étaient ouvertes, donc toute la nourriture devait être préparée et emballée à l'avance. Les équipes du Programme ont trouvé un moyen de rendre la distribution aussi facile que possible, car le personnel scolaire était mobilisé pour gérer d'autres défis posés par la pandémie. Les écoles ont pu opter pour un programme de livraison de nourriture, dans le cadre duquel les fruits et légumes étaient achetés en gros et les collations prélavées et préemballées étaient livrées une fois par semaine. Deux grossistes en fruits et légumes locaux se sont mobilisés pour aider les équipes à répondre aux nouvelles exigences. Plus de la moitié des écoles du programme, soit 232 établissements, ont choisi ce service pour septembre 2021.

Le Programme en chiffres

440 écoles bénéficiaires

109 373 élèves recevant quotidiennement un repas ou une collation

12 335 826 repas servis chaque année scolaire

Lorsque les écoles ont été fermées à cause de la pandémie, le personnel a établi 81 nouveaux partenariats communautaires et a pu distribuer **715 582** repas, boîtes alimentaires et cartes-cadeaux au sein des communautés bénéficiaires du programme

« La créativité et la détermination dont nos équipes ont fait preuve l'année dernière ont été étonnantes. La pandémie a posé nombre de défis, mais nous a également donné l'occasion de travailler avec de nouveaux partenaires et d'essayer de nouvelles idées. J'ai hâte de collaborer plus étroitement avec ces groupes l'année prochaine et à l'avenir. »

Amy Donaldson

Gestionnaire du Programme d'alimentation saine pour les élèves, région du sud-ouest de l'Ontario

Une supervision à distance pour les soins pratiques

Une plateforme de soins virtuels rend les soins palliatifs à domicile possibles pour un plus grand nombre de clients

Le programme Hospice at Home a démontré qu'avec un personnel compétent et dévoué et l'utilisation d'une plateforme de soins virtuels, davantage de patients en soins palliatifs peuvent recevoir des soins de fin de vie de qualité à leur domicile.

Dans le cadre de notre modèle de soins à domicile en ligne eHomecare, une infirmière agréée ou un infirmier agréé doit superviser à distance le travail de prestataires de soins non agréés, les technicien(ne)s en soins de santé. Il s'agit de préposé(e)s aux services de soutien à la personne qui ont reçu une formation spécialisée supplémentaire. Ce modèle qui tire parti de la technologie est désormais un programme bien établi dans les régions du sud-ouest et du centre de l'Ontario. Ces dix dernières années, il a permis d'augmenter le nombre de clients qui peuvent accéder à des soins à domicile.

« Nos techniciennes et techniciens en soins de santé sont de fait les yeux, les oreilles et les mains de l'infirmière ou de l'infirmier en trans-

mettant régulièrement leurs observations, explique Victoria Vandermeulen, responsable des soins à domicile et en milieu communautaire de eHomecare. L'infirmière ou l'infirmier évalue ensuite ces observations et donne des instructions à la technicienne ou au technicien en soins de santé au chevet du patient. »

En 2020, le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du sud-ouest de l'Ontario nous a proposé de créer un « service virtuel » de 26 lits pour les clients des soins palliatifs : le programme Hospice at Home. Le projet a été lancé en novembre, avec un déploiement progressif pour per-

mettre le recrutement, l'accueil et l'orientation de 57 nouveaux employés, et l'ajout de nouveaux lits à la fin de chaque phase.

Selon Deborah Schmidt, responsable principale, « le programme a connu un grand succès, malgré la pandémie qui a compliqué le recrutement et nécessité l'utilisation de Zoom pour certaines formations. Le personnel a pu s'adapter rapidement. Et nous avons engagé un responsable de la formation clinique qui a créé un manuel de formation, une ressource précieuse pour tout le monde. »

En date du 31 mars 2021, cinq phases du déploiement avaient été achevées, avec 16 lits en service.

Mes soins virtuels
Soins alternatifs pour les résidents
de l'Ontario admissibles pendant la période
de la COVID-19



Nos employés et bénévoles sont le cœur de VON.

« Nos employés sont les meilleurs du secteur, ils savent qu'ils sont la clé de voûte d'un milieu de travail sain et mobilisé, et ils défendent la cause de VON et des personnes que sert notre organisation. »

- Plan stratégique de VON Horizon 2025

Notre personnel et nos bénévoles sont parmi les plus qualifiés et les plus bienveillants qui soient. La gratitude manifestée pendant la semaine VON Week et la reconnaissance individuelle exprimée à l'égard des membres de notre équipe tout au long de l'année montrent clairement que nous ne sommes pas les seuls à le penser!

2



L'hommage à nos employés et bénévoles pendant la semaine VON Week

Cette année, plus que jamais, notre personnel et nos bénévoles ont prodigué des soins exceptionnels dans des circonstances exceptionnelles... et les bravos ont retenti comme jamais auparavant.

La semaine VON Week, qui a lieu la troisième semaine de mai, nous offre l'occasion de rendre hommage aux efforts de nos employés et de bénévoles et de mieux nous faire connaître dans les communautés que nous servons. Le thème de cette année était #VONCares.

Un site Web de campagne a permis de rendre cet hommage dans le respect des mesures de distanciation physique en proposant de multiples façons d'exprimer en ligne sa gratitude envers le personnel soignant de VON. La semaine VON Week a été

proclamée dans de nombreuses municipalités de l'Ontario ainsi que dans toute la province de la Nouvelle-Écosse. Dans les deux provinces, des édifices et lieux emblématiques se sont parés de lumières bleues en l'honneur de VON, notamment la Tour CN, les chutes Niagara, l'édifice de l'Assemblée législative Province House de la Nouvelle-Écosse et le Bluenose II.

Nous avons reçu des vidéos porteuses de chaleureux messages provenant de personnalités canadiennes, notamment de la gouver-

neure générale, de lieutenants-gouverneurs, de politiciens du système fédéral et provincial, de sénateurs, de dirigeants municipaux et de nombreux artistes de renom.

Notre personnel et nos bénévoles font une différence notable dans la vie de nos clients et de leurs proches aidants. Nous sommes ravis de la reconnaissance et du soutien qu'ils ont reçu.



#SemaineVON2020

Bonjour de Nouvelle-Écosse

« Sans VON, ma grand-mère ne pourrait pas rester chez elle, là où elle se sent bien et où elle est heureuse. Cela représente beaucoup pour moi. Je vous en serai toujours reconnaissant. »

George Canyon
Chanteur canadien de musique country



Merci!



Les louanges de personnalités en dehors de notre propre organisation confirment que nous représentons vraiment ce que le secteur fait de mieux.

Le meilleur du secteur

Le personnel et les équipes de VON récompensés pour leur leadership exceptionnel et leur excellence en équipe



Sharon Goodwin

VP principale, soins communautaires et à domicile

Sharon Goodwin remporte le Prix de leadership en soins infirmiers de 2020.

« J'aimerais dédier ce prix à chaque travailleuse et travailleur des soins de santé et aux dirigeants de VON, ainsi qu'à tous les travailleurs des soins de santé au Canada, pour leur courage, leur compassion et leurs sacrifices pendant cette période incertaine et difficile. »

Chaque année, le Collège canadien des leaders en santé (CCLS) rend hommage à une infirmière-chef ou un infirmier-chef au Canada qui fait preuve d'excellence en matière de soins et de leadership axés sur le patient. En avril, le CCLS a annoncé qu'il avait choisi Sharon Goodwin, première vice-présidente des soins à domicile et en milieu communautaire de VON, comme lauréate du **Prix de leadership en soins infirmiers de 2020**.

Sharon fait partie de l'équipe de VON depuis 16 ans et a apporté des contributions exceptionnelles à la qualité des soins. Il faut notamment citer à son palmarès l'élaboration du modèle de soins et de services de VON, l'introduction de la méthodologie Lean dans l'organisation et la création des Conseils consultatifs des clients et des familles.

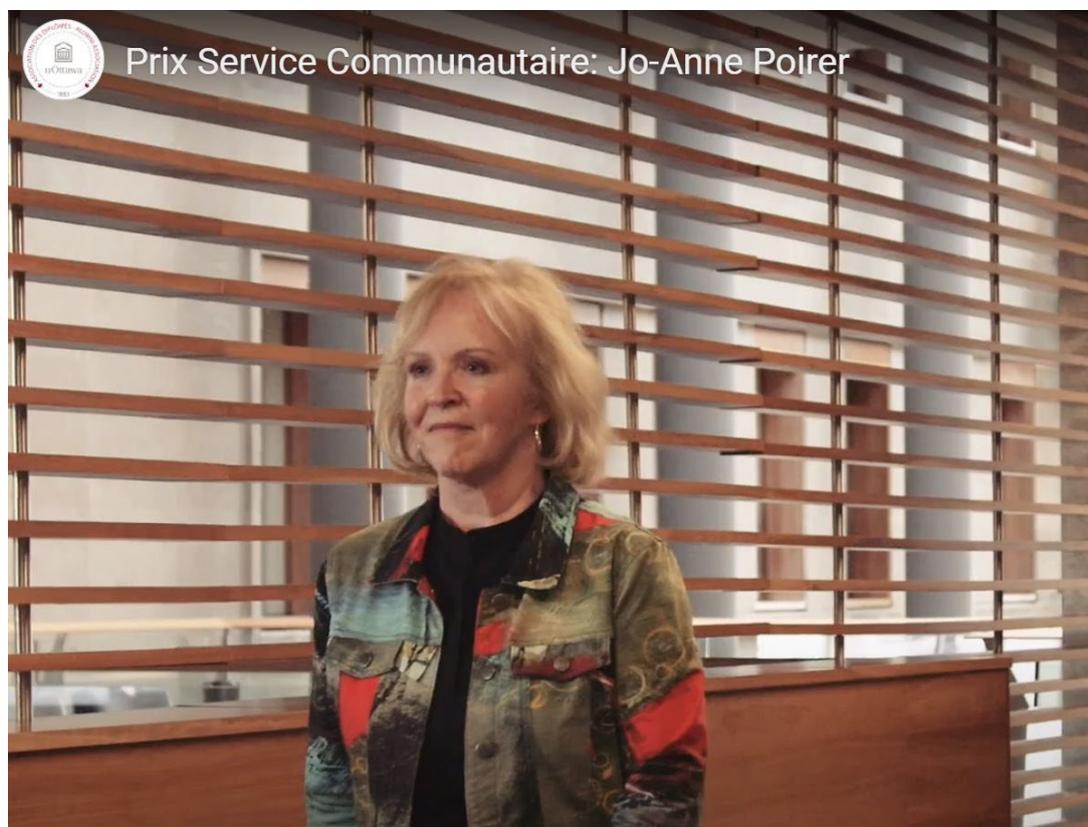


En novembre, l'équipe de VON Erie St. Clair s'est vue décerner deux prix par l'unité de santé locale du comté de Windsor Essex dans le cadre de ses prix 2020 Healthy Workplace Awards.

Le premier prix pour la santé et de la sécurité *Health and Safety Gold Award* et le prix de la responsabilité sociale *Social Responsibility Award* rendent hommage à l'équipe pour ses efforts exceptionnels visant à donner la priorité à la santé, à la sécurité et au bien-être mental de ses employés, de ses clients et de ses communautés pendant la pandémie de la COVID-19.

En 2020, deux hommages ont été rendus à Jo-Anne Poirier, présidente et chef de la direction de VON : l'un pour sa contribution au cours de sa vie et l'autre pour son service à la communauté.

Les Prix d'excellence de l'Association des diplômés de l'Université d'Ottawa sont remis chaque année dans plusieurs catégories à des personnes qui représentent l'excellence. En 2020, Jo-Anne a reçu le **prix pour le service communautaire**, qui reconnaît les contributions bénévoles exceptionnelles dans la communauté. L'événement inaugural de **Femmes remarquables d'Ottawa** a également récompensé Jo-Anne pour sa contribution à la ville au **cours de sa vie** en soulignant son leadership professionnel et bénévole.



Le programme annuel de prix de VON Canada

L'hommage de ses pairs

Chaque année, au cours de l'assemblée générale annuelle de VON Canada, nous rendons hommage à des employés et bénévoles dont la candidature est présentée par leurs pairs. Cette année, les prix de VON Canada étaient un peu différents, car en plus des distinctions que nous décernons traditionnellement, nous avons récompensé de nombreuses équipes et personnes pour leur travail exceptionnel en réponse à la pandémie.

Le **Prix de collaborateur sur une vie** est décerné à un bénévole qui a rendu des services exceptionnels à VON sur une longue période.



Robert Estabrooks a été bénévole au conseil d'administration de VON Cumberland Community Corporation pendant 22 ans, notamment en assumant la présidence pendant deux mandats. Sa contribution de bénévole et donateur a contribué au développement des programmes communautaires de VON, notamment du programme de jour pour adultes et des soins de répit pour les familles de la région, dont des centaines de familles ont bénéficié au fil des ans.

Prix de VON Canada

PRIX LADY ISHBEL ABERDEEN
(PLUS HAUTE DISTINCTION)

Joy Saunders

PRIX DE COLLABORATEUR
SUR UNE VIE

Robert Estabrooks

PRIX DU MÉRITE

Carlton Sanford

Nan Cleator

Le **Prix du mérite pour l'Ontario** et le **Prix du mérite pour la Nouvelle-Écosse** récompensent les bénévoles et les employés qui ont rendu des services exceptionnels et qui ont contribué de manière significative à faire progresser le travail et les objectifs de VON Canada.

En tant que conseillère nationale en matière de pratiques de VON, **Nan Cleator** a joué un rôle déterminant en veillant à ce que les pratiques de prévention et de contrôle des infections de VON soient de premier plan pendant la pandémie, mais aussi bien avant. Nan a largement contribué à l'excellence de VON en matière de normes et de pratiques au cours de ses 30 ans de carrière. Elle a aidé à orienter les pratiques et à établir des normes dans des domaines tels que la thérapie intraveineuse (IV) et les pratiques de prévention et de contrôle des infections, notamment dans le cadre de la réponse de VON à la COVID.



Carlton Sanford, lauréat de la Nouvelle-Écosse, est bénévole à VON depuis 2000, année où il a participé à la création du programme de transport dans la région du grand Halifax. Il y joue toujours un rôle clé. Carlton a adopté des procédures de sécurité pour s'assurer que les clients disposent d'un moyen de transport sûr et fiable.



Enfin, la merveilleuse **Joy Saunders** de la Nouvelle-Écosse a reçu la plus haute distinction de VON, le **Prix Lady Ishbel Aberdeen**. Lady Aberdeen était la fondatrice de VON et une femme remarquable et accomplie qui a apporté aux Canadiens des innovations en matière de soins de santé axés sur la famille alors que notre pays n'avait que 20 ans.

Lisez la section 3 pour en savoir plus sur Joy.

Lauréates et lauréats des Prix d'excellence dans le cadre de la réponse à la COVID-19



Équipe Colchester East Hants, dirigée par Janet Watt

Équipe de la pratique, de la qualité et de la gestion des risques, dirigée par Irene Holubiec

Équipe d'intervention clinique en situation de crise, dirigée par Irene Holubiec

Équipe de la rémunération liée à la pandémie, dirigée par Tansy Antonini et Andrea Robinson

Équipe de la vérification de l'exercice, dirigée par Andrea Robinson et Tansy Antonini

Équipe de coordination des soins à domicile de Grey Bruce Perth Huron, dirigée par McKayla Schurr

Adjointes administratives chargées des opérations dirigées par Sharon Goodwin

Directrices et directeur régionaux, dirigés par Sharon Goodwin

Équipe d'assistance aux soins de longue durée de la Nouvelle-Écosse, dirigée par Chantal Davie, Janet Watt, Kayla Smith, Karen Marr et Mona Teed

Équipe nationale de la santé et de la sécurité au travail, dirigée par Karen Guy et Lorna Blair

Équipe du soutien aux services à la communauté de la Nouvelle-Écosse, dirigée par Derrick Babin

Équipe du financement, dirigée par Christine Joannette

Équipe BEE-R, dirigée par Beth Green et Christine Joannette

Chefs d'équipe de l'approvisionnement en EPI, dirigée par Roxanne Anderson

Équipe de la haute direction, dirigée par Jo-Anne Poirier



Nos donateurs et alliés sont profondément attachés à notre travail.

« Nous avons une base croissante et très diverse de donateurs bien informés et fidèles, développée et gérée en partenariat avec nos sociétés communautaires. »

- Plan stratégique de VON Horizon 2025

L'année dernière, nous avons dépassé notre objectif annuel de collecte de fonds, notamment grâce au don le plus important versé par un donneur de son vivant, à des dons importants d'organisations à vocation communautaire, à des événements de collecte de fonds virtuels, au succès de la marche virtuelle Hike for Hospice et à une femme très spéciale de Lunenburg, en Nouvelle-Écosse.

3



Dépasser les attentes

Les donateurs et alliés ont fait preuve d'une incroyable générosité pendant une année difficile

Des dons d'envergure, notamment le don le plus important jamais effectué par un donateur de son vivant, nous ont permis de dépasser les objectifs de collecte de fonds et de répondre à l'évolution rapide des besoins des communautés que nous servons.

Cela peut paraître contre-intuitif que nos efforts de développement de fonds aient été si fructueux pendant la pandémie, compte tenu des difficultés financières qu'elle a engendrées et notre incapacité à organiser des événements en personne. Des particuliers et des organisations ont fait des dons à un moment où nous avons tant besoin de soutien pour poursuivre notre travail. Et c'est peut-être la pandémie elle-même qui a rappelé aux gens l'importance des soins à domicile et en milieu communautaire, en particulier lorsque d'autres secteurs du système de soins de santé font face à d'énormes pressions.

« La communauté voulait vraiment savoir comment nous nous en sortions et elle pouvait nous aider, explique Christine Joannette, directrice de la philanthropie. Nous éprouvons une immense reconnaissance pour tout le soutien que nous avons reçu. Nous avons pu dépasser notre objectif annuel grâce à une générosité exceptionnelle au cours d'une année difficile. »

Nous avons eu l'honneur de recevoir un don de deux millions de dollars du fonds Scheinberg Relief Fund

Le plus important don d'un donateur de son vivant de l'histoire de notre organisation

« Pendant les deux premiers mois, j'ai travaillé à l'acquisition d'équipements de protection individuelle et de désinfectant pour les mains, raconte Emily Mansour-Hemlow, responsable du développement de fonds en Nouvelle-Écosse. C'était formidable que des organisations fassent des dons et/ou accordent des rabais importants sur des

produits si demandés. »

Nous avons eu l'honneur de recevoir un don de deux millions de dollars du fonds Scheinberg Relief Fund, le plus important don d'un donateur de son vivant de l'histoire de notre organisation. Le fonds a été créé par Mark Scheinberg, homme d'affaires, pour fournir une aide immé-



ate dans le cadre de la COVID dans quatre domaines précis, dont trois (équipement et fournitures médicales, sécurité alimentaire, aînés) s'appliquent à notre organisation. Cet argent a permis à notre personnel et à nos bénévoles de continuer à prodiguer des soins en toute sécurité en Ontario, en particulier dans le cadre de l'éducation et la formation du personnel et des bénévoles, du soutien à nos programmes pour sécurité alimentaire et des pratiques et équipements pour la sécurité.

Une partie de l'argent est utilisée pour améliorer les outils et la formation de la prestation d'appels de réconfort en aidant le personnel de première ligne et les bénévoles de VON à fournir un soutien virtuel de premier ordre aux clients âgés. Les appels de réconfort ont été mis en place dans toute l'organisation comme un moyen virtuel de prendre des nouvelles des clients quand le lien social en personne à un programme peut manquer ou quand ils se heurtent à d'autres obstacles. Une formation supplémentaire

aide le personnel et les bénévoles à acquérir la confiance nécessaire pour évaluer les niveaux de risque, signaler correctement les situations d'urgence et les transmettre à un échelon supérieur, et mieux fournir un soutien émotionnel virtuel aux clients.

Nous avons reçu 1200 dons d'organisations au cours de l'année, notamment des dons de Sobeys et des coopératives de crédit de la Nouvelle-Écosse. Sobeys a fait don de 100 000 \$ en cartes-cadeaux, permettant ainsi à VON d'ajouter une sélection de produits à chaque repas congelé livré aux clients de la Nouvelle-Écosse dans le cadre de son programme de repas à domicile. Ces « sacs alimentaires » ont été très appréciés, car ils constituaient une source pratique de complément à l'alimentation.

Les coopératives de crédit de la Nouvelle-Écosse, avec en tête les établissements Atlantic Central Credit Union et East Coast Credit Union, ont uni leurs forces pour recueillir 50 000 \$ afin de nous aider

à poursuivre la prestation de nos programmes de repas et de transport pour les résidents de la Nouvelle-Écosse.

« Notre succès est bien sûr dû à la générosité de la communauté, sou-ligne Emily, mais il est aussi le fruit de la collaboration avec de nombreuses équipes différentes au sein de VON. Par exemple, grâce aux fonds recueillis, le programme de repas à domicile de VON a pu passer d'environ 3000 repas par mois avant la pandémie à plus de 6250 par mois. C'est incroyable ce qu'on peut accomplir en travaillant tous ensemble! »

Le développement de fonds en chiffres

Objectif annuel :

4 914 115 \$

Total des fonds collectés :

7 400 439 \$

151 % de l'objectif

+60 % par rapport à 2019-2020

+86 % par rapport à 2017-2018

17 773 donateurs

2 770 nouveaux donateurs

29 536 dons

28 335 dons de particuliers

1 201 dons d'organisations

4 504 dons commémoratifs

47 dons testamentaires

Remarque : les chiffres ci-dessus représentent les résultats consolidés de VON Canada et de VON Community Corporations.

« Vous n'avez pas idée à quel point ces repas m'aident, et recevoir en prime des friandises ensoleille mon mois! ».

Bénéficiaire du service de repas à domicile
Nouvelle-Écosse

Donner au centuple

Une centenaire exceptionnelle encourage les actes philanthropiques

Joy Saunders s'était engagée à sortir marcher 102 fois avant son 102^e anniversaire, et elle a ainsi permis de récolter des milliers de dollars pour soutenir notre travail dans les communautés de la Nouvelle-Écosse.

Après le tragique décès de Kristen Beaton et Heather O'Brien, deux employées de VON victimes de la tuerie de masse survenue en Nouvelle-Écosse en avril 2020, Joy Saunders, résidente de Lunenburg, s'est promis de marcher 102 fois avant son 102^e anniversaire, en octobre 2020, afin de collecter des fonds pour les programmes de VON en Nouvelle-Écosse. Cette femme exceptionnelle



La marche de Joy a permis à VON d'attirer 1 051 donateurs.



a atteint son objectif à la mi-septembre, et a récolté plus de 79 000 \$. On estime que son engagement a rallié 1 051 donateurs à la cause de VON.

Quiconque fait la connaissance de Joy trouvera qu'elle porte merveilleusement bien son nom. On la décrit comme une conteuse de talent dotée d'un bon sens de l'humour et d'une grande générosité d'esprit. Tous les gens qui la connaissent tombent sous son charme : c'est quelqu'un avec qui on pourrait discuter pendant des heures.

Joy a été bénévole à la clinique podologique de VON à Lunenburg pendant 30 ans et croit fermement en l'importance de notre travail. Les fonds recueillis ont permis de soutenir nos activités, notamment les programmes de livraison de repas et

de transport dans les communautés de Nouvelle-Écosse.

Joy a reçu en 2020 le Prix Lady Ishbel Aberdeen, la plus haute distinction de VON. En février 2021, la gouverneure générale du Canada lui a décerné la Médaille du souverain pour les bénévoles, hommage à ses contributions exceptionnelles. Et en août 2021, le gouvernement du Canada lui a rendu hommage en lui décernant le Prix pour le bénévolat du Canada dans la catégorie leadership communautaire. Fidèle à elle-même, Joy a versé à VON la contribution caritative faite par le gouvernement en son nom. Ce don soutiendra le projet de transformation numérique de la santé de VON et contribuera à améliorer les soins pour tous les clients de VON en Nouvelle-Écosse.



Hope's Hugs

un programme de réconfort



Sydney Vickers a fait une différence dans la vie d'un millier de Canadiens en offrant chaleur et réconfort dans les moments difficiles.

En 2017, dans le cadre d'un projet à l'école, Sydney Vickers devait réfléchir à un moyen de faire une différence dans sa communauté. Elle s'est souvenue d'une histoire que lui avait racontée sa mère, Dee Ann Vickers, responsable des soins à domicile et des soutiens communautaires à VON à London. Une église avait donné à l'un de ses clients une couverture alors qu'il était malade, et cette couverture avait revêtu une telle importance pour cet homme qu'on avait drapé son cercueil avec à sa mort. L'histoire de Dee Ann sur un simple cadeau qui prend tout son sens dans un moment difficile a inspiré sa fille, qui a créé le projet Hope's Hugs.

Hope's Hugs est un projet de distribution de couvertures confectionnées à la main. Elles apportent la chaleur et le confort d'un câlin quand on en a le plus besoin, mais que personne ne peut vous en faire un. Chaque couverture est

accompagnée d'un poème de Sydney : « A Hug ». Ces couvertures sont offertes à toute personne de la communauté qui a besoin de réconfort, notamment de nombreux clients de VON. Les premiers à recevoir des couvertures étaient un groupe de neuf enfants de Kids Circle à VON Oxford, un programme de soutien au deuil pour les enfants. Puis le programme a pris de l'ampleur pour inclure des clients de VON du programme d'aide à la vie autonome, du programme de jour pour adultes et du programme OASIS, ainsi que les clients des hospices et des membres d'autres groupes de soutien au deuil. Des couvertures ont trouvé leur place dans les colis que VON a fait parvenir aux familles des deux employées tuées lors de la fusillade en Nouvelle-Écosse en avril 2020.

Avant la pandémie, Sydney se faisait un devoir de rendre visite à autant de destinataires de couvertures qu'elle le pouvait. Elle a plus d'une

fois lu son poème et tenu la main d'une personne quelques heures à peine avant ses derniers instants. Avec les restrictions liées à la pandémie, Sydney a dû trouver de nouvelles façons de faire parvenir ses câlins aux personnes dans le besoin, un besoin plus grand que jamais en cette période qui rend les contacts physiques impossibles.

En novembre 2020, l'élève de 11e année, qui est également animatrice bénévole du programme Kids Circle de VON Oxford et bénévole inscrite au VON de Middlesex Elgin, a donné sa 1 000e couverture et la ville de London a souligné son rôle d'initiatrice de changement.

« J'ai été élevé dans la conviction qu'il faut donner à la société plus que ce que l'on prend. Je ne crois pas pouvoir changer le monde à moi toute seule, mais je suis une pièce du casse-tête qui le peut. »



Nous sommes un leader dans notre secteur et un partenaire de choix du système de santé.

**« Nous créons et promouvons des services innovants,
des pratiques exemplaires et d'autres initiatives dont
le système de santé dans son ensemble bénéficie. »**

- Plan stratégique de VON Horizon 2025

Nous avons continué à parler de l'importance de soins à domicile et en milieu communautaire solides et durables. Ce n'était pas que des mots. Nous avons présenté aux pouvoirs publics des exemples concrets de la manière dont nous pouvons contribuer à alléger certaines des pressions que la pandémie fait peser sur nos systèmes de soins de santé. Nous avons lancé de nouvelles initiatives qui permettent un meilleur accès aux soins, au moment et à l'endroit où ils sont nécessaires.

4



Un investissement judicieux

Un secteur des soins à domicile solide est essentiel à un système de soins de santé solide

La pandémie nous a permis d'entrevoir la tournure que prendrait l'avenir si nous continuons à négliger les soins à domicile et en milieu communautaire.

Le système de soins de santé est comme un ballon : si on appuie à un endroit, il se dilate à un autre. Bon nombre des mesures mises en place pour limiter l'exposition potentielle et la transmission de la COVID-19 ont entraîné une pression, ou une réduction importante de la capacité

pour les soins à domicile et en milieu communautaire. Le secteur des soins à domicile et en milieu communautaire a été confronté dès le début de l'année à des pénuries d'équipements de protection individuelle (EPI) et à des difficultés de recrutement et

de maintien en poste d'aides-soignant(e)s, d'assistant(e)s en soins continus ainsi que d'infirmières et d'infirmiers. Le système des soins à domicile a été déstabilisé, ce qui a entraîné des pressions sur d'autres secteurs et a alourdi le fardeau des proches aidants.

Les soins à domicile sont l'élément le moins coûteux de notre système de santé. Ils permettent aux gens de rester chez eux, comme ils



Les Ontariens méritent plus de soins à domicile.

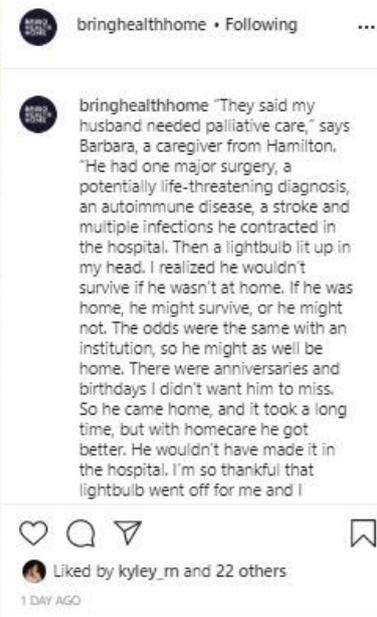
le souhaitent, et soulagent la pression exercée sur d'autres secteurs des soins de santé plus coûteux. Nous ne nous contentons pas de fournir des soins à domicile et en milieu communautaire, nous plaçons depuis longtemps en faveur d'un soutien accru et un avenir durable pour ce secteur. La pandémie nous a donné un aperçu de ce qui pourrait se passer, et le tableau n'est pas rose.

Nous ne nous sommes pas contentés d'attirer l'attention sur ces problèmes l'année dernière, nous avons également formulé des recommandations concrètes sur la manière d'alléger certaines pressions. Par exemple, nous avons recommandé que les hôpitaux puissent plus facilement transférer les patients bénéficiant d'un autre niveau de soin à domicile, où leurs besoins peuvent être satisfaits par des prestataires de soins à domicile. Nous avons également recommandé de permettre aux médecins et aux hôpitaux d'orienter les services de soins à domicile directement vers l'organisme prestataire.

Nous sommes reconnaissants du soutien continu de nos bailleurs de fonds gouvernementaux et de nos partenaires, mais nous savons qu'il y a encore beaucoup à faire. La population canadienne regarde l'avenir devant elle, et nous savons que le

secteur des soins à domicile et en milieu communautaire doit gagner en visibilité et en compréhension. La population canadienne veut recevoir des soins à domicile, vieillir chez elle, voire y passer ses derniers instants. Nous continuerons à défendre les intérêts de nos employés, plaider pour une meilleure compréhension et un meilleur soutien du secteur, et surtout, à rester aux côtés des personnes que nous aidons à réaliser leur souhait de vivre leur vie au mieux de leurs possibilités.

Nous nous sommes associés à d'autres grands fournisseurs pour lancer la campagne **Bring Health Home** (bringhealthhome.ca, [#bringhealthhome](https://twitter.com/bringhealthhome)) pour porter la voix de la population ontarienne qui souhaitent que le gouvernement soutienne davantage les soins à domicile. Investir dans les soins à domicile rendra le système de santé de la province plus sûr, plus fort et plus axé sur les patients.



Faire plus, ensemble

Améliorer l'accès au personnel infirmier spécialisé en traitement des victimes d'agression sexuelle en Nouvelle-Écosse

Les habitants des régions de Colchester East Hants, Cumberland et Eastern Shores en Nouvelle-Écosse ont désormais accès en personne, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à du personnel infirmier spécialisé en traitement des victimes d'agression sexuelle.

24 et 7

Lancer un nouveau programme n'est jamais facile, mais imaginez mettre en place un programme pionnier du genre pour votre organisation tout en veillant à ce que vos politiques et processus coïncident avec ceux d'une organisation partenaire juste au moment où ces deux organisations se concentrent sur l'élaboration, la mise en œuvre et la mise à jour de protocoles et de pratiques pour fournir des soins en toute sécurité pendant une pandémie. Voici donc le défi qui s'est posé pour Carol Rock-Altenhof, infirmière et responsable du programme, et pour l'équipe du projet SANE de VON.

Les services du programme SANE sont assurés par des infirmières autorisées qui travaillent pour VON, mais la prestation a lieu dans des hôpitaux gérés par Nova Scotia Health. VON et Nova Scotia Health ont tous deux leurs propres systèmes et politiques, mais ceux de VON ont été créés spécialement conçus pour les clients des soins à domicile et en milieu commu-

nautaire. Il a donc fallu procéder à des adaptations pour qu'ils rentrent dans le cadre du programme SANE, qu'ils conviennent à VON et qu'ils coïncident avec ceux de Nova Scotia Health.

Carol ne tarit pas d'éloges sur l'équipe de VON du projet SANE. « Nous n'en serions pas là sans son dévouement et son travail acharné. L'équipe savait exactement à qui s'adresser pour nous aider à aller de l'avant afin de lancer officiellement le programme en février. »

La mise en œuvre du projet a été mise en attente pendant la première vague de la pandémie, notamment le recrutement de personnel infirmier pour le programme. « Quand nous avons pu procéder aux embauches, nous avons dû adapter la formation pour suivre les protocoles de pandémie. Sans compter que deux de nos infirmières n'ont pas pu assister au volet formation à cause des restrictions de déplacement et des mesures d'isolement. Il nous a donc manqué deux infirmières toute l'année », ajoute Carol.

Carol s'est efforcée de trouver des moyens de permettre à l'équipe de rester confiante dans ses compétences, car la demande de services du programme SANE peut être moins fréquente dans les zones rurales. « Nous nous assurons que notre équipe maintient ses compétences à jour grâce à la formation continue, par exemple en faisant des exercices sur des patientes fictives ou en partageant des études de cas dans lesquelles, bien évidemment, toute l'information permettant d'identifier des gens a été supprimée. »

« Certains aspects ont été plus difficiles que je ne l'avais prévu, mais c'est vraiment très satisfaisant de pouvoir offrir ces services dans ces régions de la province autrefois mal desservies. »

« Nous sommes tous dans le même bateau »

Le personnel de VON répond à un appel à l'aide urgent

Plus de 50 infirmières autorisées, infirmières praticiennes autorisées et aides en soins continus, SC de VON se sont portés volontaires pour une réaffectation afin d'éviter que les résidents de plusieurs foyers de soins de longue durée de Nouvelle-Écosse ne soient transférés à l'hôpital en raison d'une grave pénurie de personnel.



Le téléphone a sonné après le souper : un établissement de soins continus à trente minutes de Halifax avait un besoin urgent d'infirmières et d'infirmiers auxiliaires ou d'infirmières et d'infirmiers autorisé(e)s. Certains résidents avaient obtenu un résultat positif au test de la COVID-19, ce qui avait entraîné l'isolement de la plupart des employés en raison d'une exposition potentielle au virus.

Faute de trouver du personnel, l'alternative serait d'amener les résidents à l'hôpital. Les ambulances se tenaient prêtes. Le personnel de VON à Halifax a commencé à contacter le personnel infirmier qui vivaient dans les environs. « Il était possible que personne ne se porte volontaire pour une réaffectation compte tenu de ce que nous demandions. Mais, nous sommes des gens des Maritimes, et aider les autres en cas de besoin fait partie de notre identité, déclare Jeff Densmore, directeur exécutif régional des zones centrale et occidentale de la Nouvelle-Écosse. Et 24 heures plus tard, plus de 50 employés avaient répondu à l'appel ».

« Ils ont tout laissé tomber et se sont rendus à l'établissement aussi vite que possible pour faire en sorte que ces résidents chez eux, explique Chantal Davie, directrice principale de VON Greater Halifax. Les renforts ont travaillé toute la nuit. Parfois, la relève n'est pas venue comme prévu à 7 heures. Une infirmière avait juste fini son service avec VON, puis elle a travaillé toute la nuit dans l'établissement et n'avait pas de relève le matin. Elle a fini par travailler 20 heures d'affilée ».

Au total, **58 membres du personnel de VON** (IA, IAA et ASC) de sites de toute la province ont été réaffectés dans six établissements de soins de longue durée différents dans les trois mois qui ont suivi.

« La période que j'ai passée à Northwood a été l'une des expériences les plus extraordinaires que j'aie jamais vécues, et je m'en souviendrai toujours, souligne Bonnie Rowan, une ASC d'Annapolis Valley. Nous étions tous dans le même bateau et nous étions là pour les mêmes raisons : aider nos collègues travailleurs de la santé à un moment de grand besoin et prendre soin des résidents. »

« Le temps que j'ai passé à Northwood était une des meilleures expériences de ma vie et je ne l'oublierai jamais. »



« Nous sommes tous dans le même bateau, pour les mêmes raisons - pour aider nos collègues soignants surchargés de travail et pour prendre soin des résidents. »

– Bonney Rowan
employée de VON Annapolis

Northwoods
LIVE MORE

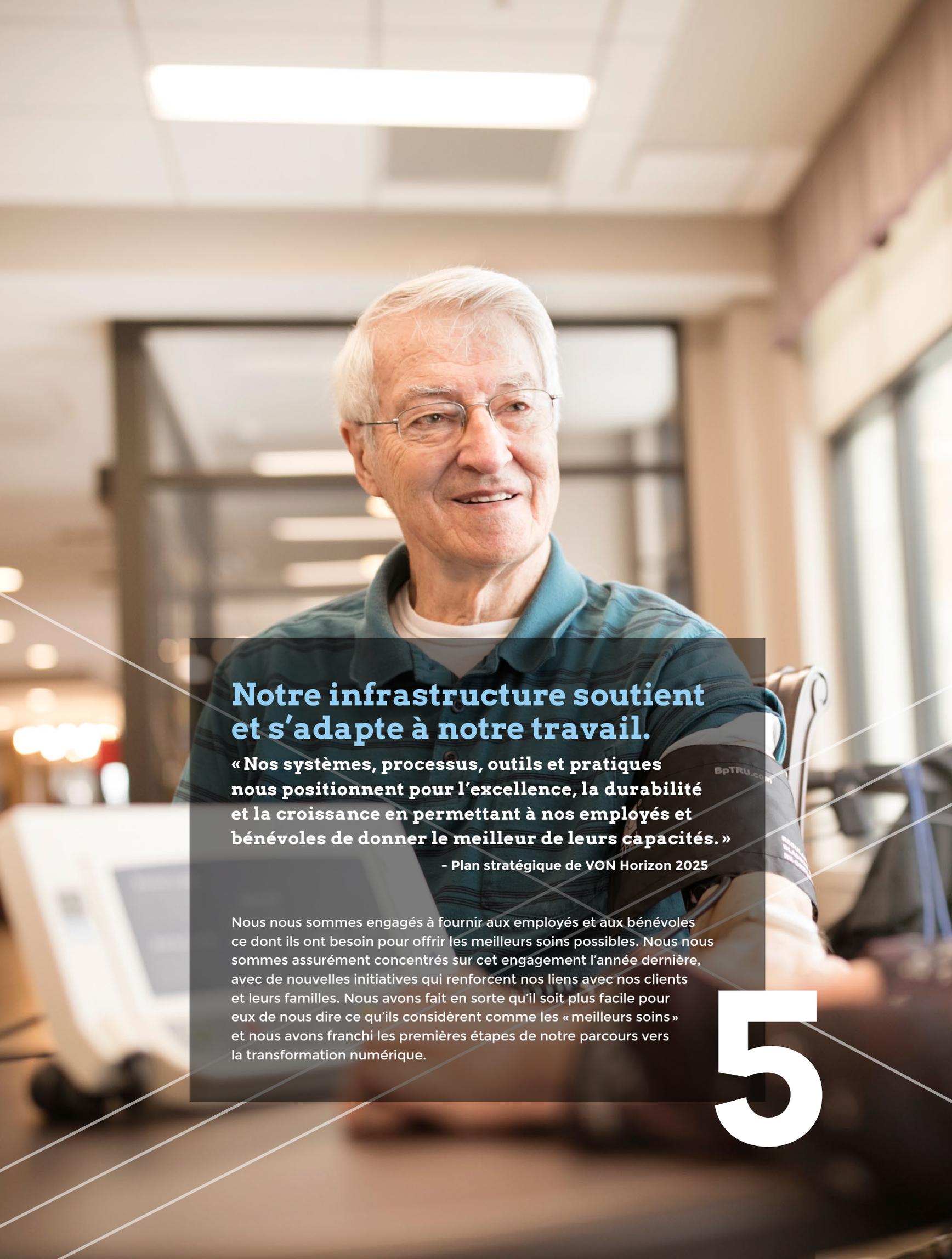
Les réaffectations en Nouvelle-Écosse en chiffres

Six établissements différents à Halifax, Dartmouth, Enfield et Antigonish avaient un besoin urgent de personnel.

8 infirmières et infirmiers, 29 infirmières et infirmiers auxiliaires et 21 aides en soins continus

- 1 IAA et 5 ASC de la vallée d'Annapolis
- 1 IA, 5 IAA et 8 ASC de Colchester East Hants
- 3 ASC de Cumberland
- 5 IA et 19 IAA de Halifax
- 1 IA, 2 IAA et 5 ASC de Pictou
- 1 IA et 2 IAA de Tri County

58 membres du personnel de VON ont effectué un total de **639** quarts de travail entre le 3 mars 2020 et le 22 juin 2020.



Notre infrastructure soutient et s'adapte à notre travail.

« Nos systèmes, processus, outils et pratiques nous positionnent pour l'excellence, la durabilité et la croissance en permettant à nos employés et bénévoles de donner le meilleur de leurs capacités. »

- Plan stratégique de VON Horizon 2025

Nous nous sommes engagés à fournir aux employés et aux bénévoles ce dont ils ont besoin pour offrir les meilleurs soins possibles. Nous nous sommes assurément concentrés sur cet engagement l'année dernière, avec de nouvelles initiatives qui renforcent nos liens avec nos clients et leurs familles. Nous avons fait en sorte qu'il soit plus facile pour eux de nous dire ce qu'ils considèrent comme les « meilleurs soins » et nous avons franchi les premières étapes de notre parcours vers la transformation numérique.

5



Créer une culture de la sécurité

Faire de la sécurité une seconde nature est l'affaire de tous

Grâce à la bonne infrastructure en place et la compréhension du rôle de toutes et tous, nous pouvons faire de la sécurité une seconde nature dans tout ce que nous faisons.

Nous nous sommes toujours efforcés de faire de VON une organisation-cheffe de file de la sécurité dans le domaine des soins à domicile et en milieu communautaire. Mais, à VON, la sécurité ne repose pas sur seule personne ni même sur une seule équipe. Il nous fallait donc actualiser notre infrastructure (les systèmes, processus, outils et pratiques) pour soutenir une culture de la sécurité et permettre à tous nos employés

et bénévoles de faire partie de la solution. Nous voulons que la sécurité devienne une seconde nature dans tout ce que nous faisons.

L'année a commencé juste après la déclaration d'une pandémie mondiale par l'Organisation mondiale de la santé. Il a immédiatement fallu se concentrer sur la protection de notre personnel, de nos bénévoles, de nos clients et de leurs familles contre

la COVID-19. Bien que ce travail ait commencé en janvier 2020, le 13 mars a été le jour où nous sommes passés au code Bronze dans le cadre de notre procédure en cas de catastrophe et d'urgence. Les directives des organismes de santé publique du gouvernement fédéral et des pouvoirs publics des provinces évoluaient constamment au rythme de la progression de la pandémie, et nous avons continuellement surveillé et partagé ces informations afin que notre personnel et nos bénévoles disposent de la toute dernière information, de l'équipement de protection individuelle (EPI) dont ils avaient besoin pour faire leur travail en toute sécurité, et de toute formation nécessaire. Nous sommes également restés en contact étroit avec nos clients et leurs familles pendant cette période de stress et d'incertitude afin de les rassurer sur le fait que nous faisons tout notre possible pour assurer leur sécurité.

Les événements de l'année dernière montrent pourquoi il est important pour nous de garder une philosophie qui prône une constante amélioration continue, comme le souligne l'excellence, l'une de nos valeurs fondamentales. L'étude et l'amélioration permanentes de nos propres politiques et procédures nous permettent d'être aussi préparés que possible à faire face à toute nouvelle menace. Bien qu'une grande partie de l'année ait été consacrée à réagir à des menaces nouvelles et inattendues pour notre sécurité, nous avons également travaillé de manière proactive pour améliorer la sécurité dans le secteur des soins à domicile et en milieu communautaire.

En Nouvelle-Écosse, notre travail en matière de sécurité est dirigé par un comité directeur de la sécurité présidé par Jo-Anne Poirier, chef de



la direction de VON. Parmi les membres, on compte des représentants du Workers' Compensation Board, d'AWARE-NS, du ministère de la Santé et du Mieux-être de la Nouvelle-Écosse, de Nova Scotia Health, du syndicat Nova Scotia Nurses' Union, du syndicat Nova Scotia Government and General Employees Union et de VON. Sur la base des recommandations du comité, nous avons travaillé avec AWARE-NS pour effectuer des audits de sécurité et nous avons créé des comités mixtes pour la santé et la sécurité au travail dans la province. Soixante-quatorze membres du personnel font maintenant partie de ces comités, ce qui garantit la représentation d'un large éventail de points de vue.

Nous travaillons également avec des partenaires en Ontario, notam-

ment la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail et l'association Public Sector Health and Safety Association, sur un nouveau programme pluriannuel d'excellence en matière de sécurité. Le programme s'attachera à faire en sorte que chacun connaisse son rôle et ses responsabilités en matière de sécurité sur le lieu de travail, à mettre en place un plan et une procédure solides pour le partage bilatéral de l'information sur la santé et la sécurité au sein de VON, à améliorer les procédures de signalement des blessures, des maladies et des incidents, et à soutenir des processus efficaces d'enquête et d'analyse des incidents.

Écouter l'expérience vécue

Un programme de consultation et des groupes de discussion donnent la parole aux clients et aux familles

La meilleure façon de déterminer si nous répondons aux besoins de nos clients est de leur demander.

Il n'existe aucune source unique de politiques et de procédures, aucun guide des meilleures pratiques sur la manière d'offrir des services de soins à domicile et de soutien à la communauté pendant une pandémie mondiale. En tant que professionnels qualifiés, nous avons fait de notre mieux pour répondre en toute sécurité aux besoins du plus grand nombre de clients possible, et ce, malgré les ordres de rester à la maison, les mesures de distanciation physique et les quarantaines. La question de savoir si nos programmes et services adaptés ont répondu aux besoins et aux attentes pendant la pandémie est toutefois mieux évaluée par les personnes qui en ont fait l'expérience directe : nos clients et leurs familles.

Nous avons donc organisé des groupes de discussion virtuels en Nouvelle-Écosse et en Ontario pour trouver réponse à cette question. Les informations recueillies dans le cadre de deux ateliers d'exploration des incidences de la COVID-19 sur les soins à domicile (juin 2020) et sur les soins en milieu communautaire (septembre 2020) nous ont aidés à améliorer notre prestation

de services de soins à domicile et de soutien à la communauté qui sont sûrs et répondent aux besoins et aux attentes des personnes que nous servons.

En mars, nous avons lancé notre programme de consultation en invitant d'anciens clients et des clients actuels ainsi que des membres de leur famille qui étaient d'accord pour partager leurs expériences avec les soins à domicile ou en milieu communautaire de VON.

Contrairement aux groupes de discussion, le programme de consultation est une initiative permanente de plus grande envergure qui permet aux anciens clients et aux clients actuels, ainsi qu'aux membres de leur famille, de faire entendre leur voix sur toute une gamme de projets, de programmes, de politiques et de méthodes de prestation de services, et de contribuer ainsi à améliorer chaque aspect de nos soins. Arshia Ali, directrice de la mobilisation des clients et des familles à VON, est elle-même une voix forte pour s'assurer que nous disposons de l'infrastructure nécessaire pour entendre et intégrer les suggestions de ces experts.



Améliorer notre infrastructure technologique

Le lancement du projet de transformation numérique de la santé

Nous investissons dans de nouvelles technologies qui aideront nos clients à rester connectés avec VON et d'autres éléments du système de santé.

Comme d'autres acteurs du secteur de la santé, VON s'attache à assurer la sécurité des renseignements personnels sur la santé que nous protégeons pour nos clients. À l'instar de nos programmes pour la sécurité physique, ce travail évolue constamment, motivé par notre engagement envers la vie privée des clients. Il s'agit d'une grande partie du travail des directeurs de la technologie de l'information et des systèmes de VON, Gabriel Carneiro et Kevin Agnew, et de leurs équipes. L'année dernière, ils ont apporté des changements importants au système afin de garantir la sécurité de nos renseignements.

La technologie appuie également notre travail d'autres manières, que ce soit avec les clients ou dans les coulisses. Bien que les soins à domicile et en milieu communautaire soient une activité très personnelle

et très personnalisée dans laquelle l'excellence est véritablement définie par les soins et le soutien apportés directement à nos clients, ils peuvent être considérablement améliorés par la technologie.

L'année dernière a vu le lancement interne d'une nouvelle équipe de projet à VON, dont le travail, le projet de transformation numérique de la santé de VON, changera la prestation des soins pour nos employés de première ligne et améliorera les relations que les prestataires de soins de VON entretiennent avec nos clients et leurs familles. Les dossiers médicaux électroniques des clients de VON faciliteront la prise en charge dans tous les volets du système de santé et contribueront à améliorer le parcours de nos clients au sein des programmes et services de VON, ainsi qu'avec d'autres éléments du secteur. Notre portail

client offrira aux clients, à leurs familles et à ceux qui les soutiennent une plus grande visibilité sur leurs propres soins et un plus grand choix. Et pour nos prestataires de services (infirmières et infirmiers, préposé(e)s aux services de soutien à la personne, aides de soins continus et autres), il réduira le temps consacré aux tâches administratives, ce qui permettra de passer plus de temps avec les personnes dont nous nous occupons.

VON a créé un fonds d'innovation pour soutenir ce travail, et une campagne d'investissement est lancée pour le nourrir des nécessaires ressources. Nos sociétés communautaires jouent un rôle important dans cette campagne en fournissant des subventions et en aidant à attirer les dons.

Résumé des revenus et charges consolidés

Pour l'exercice clos le 31 mars 2021

	2021		2020	
		% du chiffre d'affaires		% du chiffre d'affaires
Revenu				
Frais de service	222 050 127	71,4 %	236 080 953	76,7 %
Subventions de programme	67 740 241	21,8 %	65 871 959	21,4 %
Revenus divers	16 996 859	5,5 %	3 441 742	1,1 %
Dons et autres	4 370 529	1,4 %	2 352 798	0,8 %
	311 157 756	100,0 %	307 747 452	100,0 %
Dépenses				
		% des dépenses		% des dépenses
Salaires et avantages	253 180 121	83,6 %	252 310 755	83,5 %
Kilométrage et déplacements	12 495 526	4,1 %	14 596 261	4,8 %
Coûts directs du programme	11 269 904	3,7 %	8 221 657	2,7 %
Mauvaises créances	72 257	0,0 %	71 648	0,0 %
Coûts d'occupation	7 979 483	2,6 %	7 906 379	2,6 %
Administratif, bureau et général	7 983 531	2,6 %	9 679 681	3,2 %
Frais de télécommunication	4 607 005	1,5 %	4 445 769	1,5 %
Services informatiques	3 041 100	1,0 %	2 651 977	0,9 %
Amortissement des immobilisations	2 085 938	0,7 %	2 229 350	0,7 %
	302 714 865	100,0%	302 113 477	100,0 %
Revenus nets pour l'année	8 442 891		5 633 975	

ON Canada est le pionnier des soins à domicile depuis plus de 120 ans.

Aujourd'hui, nous sommes un organisme de bienfaisance enregistré de confiance qui travaille avec ses clients, ses employés, ses bénévoles et ses partenaires pour apporter un soutien clinique, personnel et social innovant aux personnes qui souhaitent bénéficier du confort et de la tranquillité d'esprit que procure la vie chez elles, et dans leur communauté.

von.ca



Veillez noter que certaines images datent d'avant la COVID-19 et n'illustrent donc pas les pratiques de prévention et de contrôle des infections pandémiques de VON.

Organisme de bienfaisance #129482493 RR0001

VON est agréé avec mention d'honneur par Agrément Canada