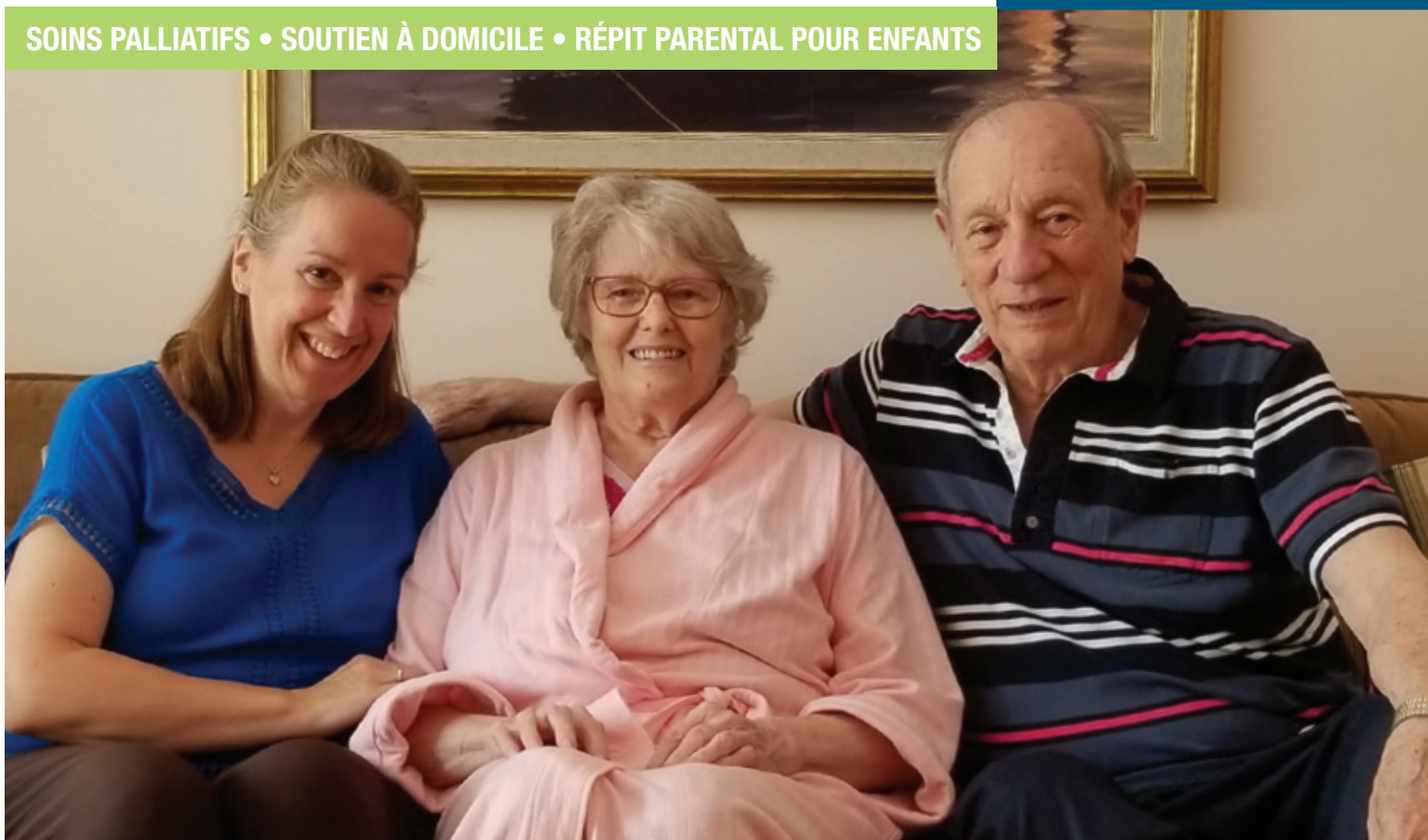


SOINS PALLIATIFS • SOUTIEN À DOMICILE • RÉPIT PARENTAL POUR ENFANTS



Hélène Plouffe, infirmière, Yolande McLaughlin (cliente) et Adrien Landry (époux)

COMPASSION  
& SOINS

FINANCÉ PAR

L'APPUÏ  
MONTRÉAL  
POUR LES  
PROCHES AIDANTS  
D'AINÉS

[lappuimontreal.org](http://lappuimontreal.org)

Agréé par:

CQA



**Rosemary O'Grady**  
Directrice générale

## MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'année dernière a été une période de transition et de croissance très intéressante pour l'équipe de NOVA Montréal. En novembre 2017, j'ai accepté avec joie le poste de directrice générale suite au départ à la retraite de Marie-Claude Mainville, dirigeante passionnée et dévouée qui a tant accompli pendant les 21 années de carrière chez NOVA en qualité de directrice générale et d'infirmière.

Avant de me joindre à NOVA, j'étais toujours consciente de son rôle important au sein de la communauté des soins de santé. Ce n'est qu'en intégrant l'équipe que je me suis rendue compte de l'étendue des demandes quotidiennes et que j'ai compris l'importance des services que nous offrons à la communauté.

Chaque semaine, nous recevons des demandes de nos partenaires en soins de santé ou de membres de la famille en détresse, souvent des enfants adultes qui appellent pour se renseigner sur l'aide à domicile pour leurs parents âgés. Nous recevons également des appels téléphoniques de parents submergés qui ont besoin de répit, car leurs enfants sont atteints de maladies chroniques. J'ai vite vu à quel point NOVA occupait une place importante dans la communauté.

L'un des éléments clés qui continue de distinguer NOVA est sa capacité à fournir une expertise infirmière en soins palliatifs 24h/7 jours, grâce à un programme de soutien sur appel pour les patients en fin de vie. Les infirmières gèrent les symptômes efficacement et en temps opportun : soirées, nuits et fins de semaine, en effectuant des visites à domicile et/ou en téléphonant, selon les besoins. Le client et la famille savent qu'ils peuvent compter sur l'infirmière de NOVA qui agira rapidement. La bonne gestion des symptômes par notre équipe des infirmières en soins palliatifs est essentielle en fin de vie et demeure une priorité pour nous.

J'ai également été témoin des grands avantages que les clients et les proches aidants reçoivent grâce à nos programmes de répit à domicile et de soutien aux enfants. Les membres de la famille, les amis et les voisins comblent souvent les lacunes que nos systèmes sociaux et de santé sont incapables de pallier. Au fil du temps, cela peut créer des situations de fatigue et parfois même d'épuisement. Grâce au soutien de L'Appui et de nos généreux donateurs, nous pouvons fournir des services de répit à ces proches aidants, qui jouent un rôle si important dans la vie des malades.

Le conseil d'administration, le personnel de NOVA ainsi que les clients et les proches aidants remercient sincèrement tous ceux qui ont soutenu ces programmes au cours de la dernière année.

En terminant, j'aimerais exprimer ma profonde gratitude aux infirmières, aux préposés aux bénéficiaires, aux bénévoles, à la travailleuse sociale et à l'adjointe administrative et à ceux qui travaillent quotidiennement avec nos clients et leurs familles. Un grand merci pour leur approche attentionnée, leur professionnalisme, leurs compétences cliniques et pour toujours mettre les besoins de nos clients et de nos familles au premier plan. Nous sommes très chanceux de les avoir au sein de l'équipe de NOVA. Au cours des 120 dernières années, l'organisme a évolué et subi de nombreux changements, mais est demeuré toujours fidèle à la mission de ses fondateurs Les Infirmières de l'Ordre de Victoria du Canada qui est d'offrir compassion et soins aux plus démunis de notre communauté.





**Nancy Wells**  
Présidente  
du Conseil d'administration

## MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

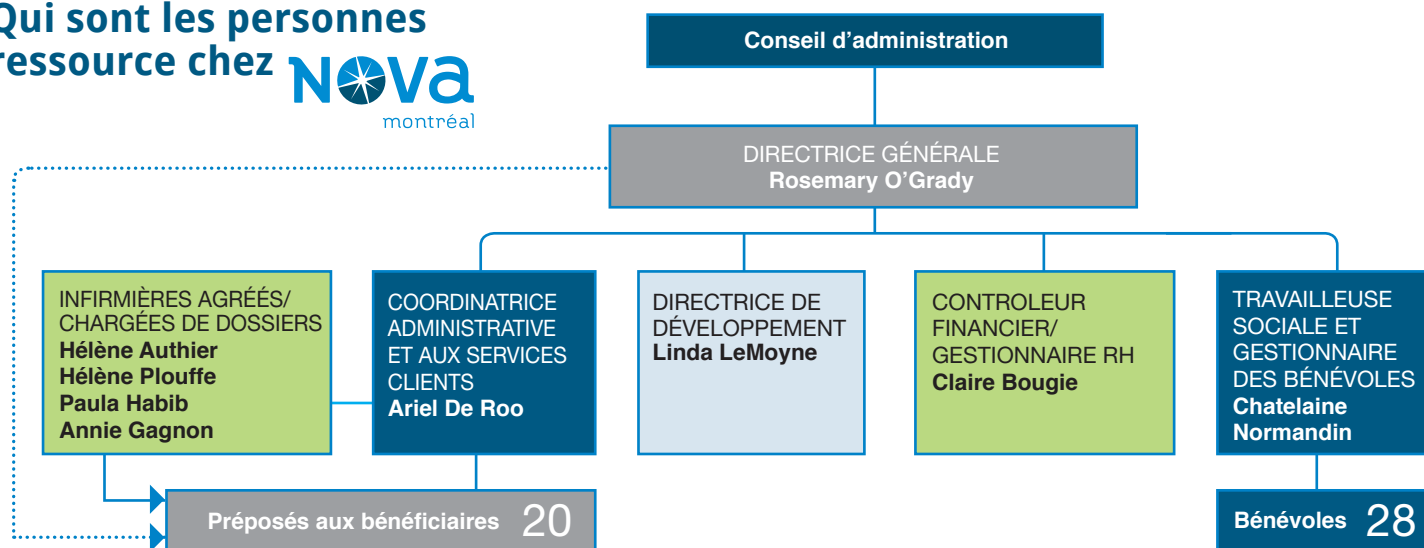
NOVA Montréal a connu une année de changement. Sous la direction de notre nouvelle directrice générale, Rosemary O'Grady, le personnel et le conseil d'administration n'ont ménagé aucun effort pour maintenir l'excellente qualité des soins de santé à domicile offerts à notre clientèle diversifiée. Le financement demeure un défi, mais grâce à nos généreux donateurs, notamment des particuliers, des fondations et des entreprises, nous avons réussi à accroître le niveau du soutien financier et à réduire légèrement notre déficit d'exploitation annuel.

En ce début de l'exercice financier 2018-2019, nous poursuivons nos efforts dans la recherche de nouvelles possibilités de financement et continuons de travailler de façon aussi efficace que possible dans la prestation de services.

Après 4 ans comme présidente, mon mandat prend fin. Je suis contente d'annoncer de que je vais rester comme membre actif du conseil d'administration et que je vais continuer de soutenir NOVA. Je tiens à remercier mes collègues du conseil d'administration et tout le personnel merveilleux et dynamique de NOVA pour m'avoir permis d'avoir cette opportunité. J'ai tellement appris pendant cette période et j'ai élargi mes connaissances en soins de santé à domicile. Ce fut un plaisir de travailler avec un groupe d'employés et de bénévoles dévoués.

Nancy

## Qui sont les personnes ressource chez **NOVA** montréal



### CONSEIL D'ADMINISTRATION

#### Présidente

Madame Nancy Wells

#### Trésorier

Madame Lois Miller

#### Secrétaire

Madame Susan Magor

#### Administrateurs

Docteure Geneviève Dechene  
Madame Mélanie Drew  
Docteure Tanya Fitzpatrick  
Docteure Patricia Forbes  
Monsieur Jean-Pierre Picard  
Monsieur Christopher Pickwood  
Docteure Patricia Riley  
Madame Valérie Schwartz  
Madame Victoria Trim  
Monsieur Randy Witten

## RÉSULTATS DE SONDAGE AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE DU CONSEIL QUÉBÉCOIS D'AGRÈMENT

DEGRÉ DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE DE NOVA MONTRÉAL  
INDICATEURS (Sondage de 2017)

### RÉSULTATS :

Relation avec les clients .....**93 %**

Prestation professionnelle ...**94 %**

Organisation des services ...**82 %**

## MISSION

NOVA Montréal est un organisme communautaire à but non lucratif qui a pour mission de fournir des soins à domicile personnalisés, de haute qualité et prodigués avec compassion aux personnes malades ou en fin de vie ainsi qu'aux familles qui les soutiennent.



## VISION

Prodiguer avec compassion et de façon constante des soins de santé à domicile de qualité, qui soutiennent et guident les clients et leurs familles.

## VALEURS FONDAMENTALES

### COMPASSION

Les membres du personnel font preuve de compassion, d'attention, d'empathie et de dévouement dans tous les aspects de leur service auprès de nos clients.

### QUALITÉ

Nous nous distinguons par la qualité de nos soins et de nos services professionnels des plus fiables, ce qui nous permet d'établir et de maintenir un climat de confiance avec tous nos clients.

### RESPECT

Chaque personne est traitée avec considération et dignité, dans le respect de sa diversité et de ses besoins individuels.

### COLLABORATION

Nous travaillons en étroite collaboration avec de nombreux organismes et fondations afin de mieux répondre aux besoins de notre clientèle.

## TERRITOIRE GÉOGRAPHIQUE

Nous desservons un territoire **délimité à l'est** par la rue Saint-Denis, et à l'**ouest**, par la 32<sup>e</sup> Avenue à Lachine ; la **limite au nord** est le boulevard Métropolitain jusqu'à la **limite sud** au fleuve Saint-Laurent incluant Lasalle, Verdun et l'Île-des-Sœurs.

## PORTRAIT DE LA POPULATION DÉSSERVIE

Nous œuvrons auprès de la population de notre communauté qui répond aux critères de nos programmes charitables, soit les adultes et leurs proches aidants, de même que les enfants d'âge préscolaire et leur famille qui demeurent sur notre territoire. Notre clientèle présente une grande diversité ethnique, culturelle et économique. Nous soulignons l'habileté de nos infirmières, préposés aux bénéficiaires et bénévoles qui s'adaptent à cette clientèle très variée afin de lui prodiguer des soins de qualité.

### POUR CETTE ANNÉE FISCALE :

**Sexe :** 58 % de notre clientèle est de sexe féminin et 68 % des proches aidants sont aussi de sexe féminin.

**Âge :** 48 % de toute notre clientèle est âgée de plus de 65 ans et 26% de plus de 75.

**Langue :** 45 % de nos clients à domicile sont francophones, 46 % sont anglophones, 9 % des clients allophones proviennent de plus de 13 communautés culturelles différentes.



## STATISTIQUES 2017-2018

**4**  
infirmières soignantes  
à temps partiel, disponibilité  
24h/24 sur appel

**207**  
clients vus cette année

**127**  
nouveaux clients

**3 294**  
visites d'infirmières  
à domicile

**4 080**  
heures de services  
(visites, appel, coordination)

**83**  
clients ont reçu  
**204 heures**  
de services les week-ends,  
soirs ou nuits

**44%**  
des clients du Programme  
sont décédés à domicile.

# PROGRAMME DE SOINS PALLIATIFS

Ce service répond aux besoins des personnes ayant reçu un diagnostic de cancer ou d'autres maladies chroniques avancées, qui sont en fin de vie et qui désirent rester à la maison le plus longtemps possible. Le service consiste à fournir des visites régulières d'une infirmière agréée responsable du dossier et d'un service de garde sur appel 24h/24. Toutes les visites d'infirmières sont gratuites.

Les proches aidants des clients de 65 ans et plus peuvent aussi bénéficier des services de répit (jour, soir et nuit) offerts par nos compétents préposés formés en soins palliatifs. Le coût du service varie de gratuit allant à 10 \$, 17 \$ et 23 \$ l'heure. Les clients ayant un faible revenu peuvent bénéficier de tarifs réduits. Les tarifs seront modifiés pour l'exercice financier 2018-2019.

Au cours de l'exercice financier 2017-2018, 207 clients en soins palliatifs ont reçu 3 294 heures de service à domicile. Parmi eux, 83 clients ont reçu 204 heures de service d'urgence 24h/24, le soir, la nuit et la fin de semaine.

Cette année, grâce au soutien de nos infirmières, 44% de nos clients en soins palliatifs sont décédés à domicile. C'est une réalisation importante, étant donné qu'au Québec, presque 80% des personnes décèdent dans les hôpitaux. Un important partenariat entre le CIUSSS et NOVA Montréal constitue un facteur clé pour améliorer cette réalité.

Cette année, grâce au soutien de nos infirmières,  
**44%** de nos clients en soins palliatifs  
sont décédés à domicile.

« Si j'ai choisi de travailler pour NOVA, c'est que NOVA est un organisme charitable qui poursuit depuis très longtemps la difficile mission de venir en aide, dans leur propre foyer, à des personnes en fin de vie, à des enfants malades et aux familles qui traversent ces moments difficiles. En tant qu'infirmière de soins palliatifs de NOVA, j'ai le privilège d'accompagner ces personnes et leurs familles et de partager avec elles des moments d'une richesse et d'une intimité uniques. Soulager un patient mourant ou écouter la personne qui en prend soin est un honneur qui donne un sens très particulier à ma vie. Ce n'est pas toujours facile, mais j'ai la chance inestimable de pouvoir travailler en accord avec mes convictions. Merci à toutes les familles qui me permettent d'entrer chez elles dans ces moments difficiles. »

Hélène, infirmière de NOVA

« Quel bonheur de connaître NOVA !  
Les soins que j'ai reçus de vos infirmières sont inestimables. Je vous remercie de m'accompagner dans cette période difficile de ma vie. Je vous en suis très reconnaissant. »

D'un patient très satisfait,  
Raymond Danis

# PROGRAMME DE RÉPIT PARENTAL POUR ENFANTS

L'objectif de ce programme caritatif est d'offrir des services de répit à domicile aux parents d'enfants d'âge préscolaire souffrant de maladies chroniques et de déficiences physiques et/ou intellectuelles.

À la suite de l'évaluation faite à domicile par une infirmière gestionnaire de programmes, un plan de soins est établi à l'intention des préposés aux bénéficiaires (PAB) qui visiteront ces familles. La durée moyenne du répit offert est d'environ 3 à 6 heures par semaine. Ces services sont offerts gratuitement.

Durant l'exercice 2017-18, **29 familles** ont  
bénéficié de **3 408 heures** de service

« Nous sommes les parents d'Éloïse Baxter, notre fillette de 6 ans et demi souffre d'un syndrome génétique très rare nécessitant des soins à temps plein. Éloïse a passé les 16 premiers mois à l'USIP de l'Hôpital de Montréal pour enfants. À sa sortie, NOVA a mandaté Valérie, une préposée aux bénéficiaires, pour nous aider à faire la transition de l'hôpital à la maison et pour nous aider à gérer les soins d'Éloïse.

Ce soutien a été absolument essentiel dans notre routine hebdomadaire. Nous, et encore plus, Éloïse, continuons à compter sur le soutien et la compassion que vous manifestez envers les personnes dans le besoin. »

Éloïse Baxter

Geneviève Turcotte (Maman) and Graham Baxter (Papa)

## STATISTIQUES 2017-2018

**29**  
familles ont reçu en moyenne  
3-6 heures de répit  
par semaine

**1 230**  
visites à domicile

**3 408**  
heures de services

### Références 2017-2018 pour tous les programmes

RÉFÉRENCES CLSCS		Famille/Amis	
LaSalle	38	Hôpitaux	9
Verdun	30	Alzheimer Group (AGI)	7
René-Cassin	30	Groupe des aidants de sud-ouest	2
St. Henri	5	Autre	3
Pointe St. Charles	5		
Other	10		



## STATISTIQUES 2017-2018

**20**  
préposé(e)s aux bénéficiaires

**94**  
clients ont reçu des services  
personnalisés selon les besoins  
de l'aidant et du client

**4 121**  
visites à domicile

**15 010**  
heures de services

## PROGRAMME DE SOUTIEN À DOMICILE

Le programme de Soutien à Domicile est prodigué par nos préposés aux bénéficiaires (PAB). Suivant la réception d'une demande de service, les besoins du client et de son proche aidant sont évalués sans frais, et un plan de soins infirmiers est élaboré par une de nos infirmières gestionnaires de programmes.

Grâce à ce programme, nos clients reçoivent, selon le cas, des soins de base (hygiène, repas et autres), des activités de stimulation pour la mémoire, ainsi que du répit sur mesure pour les proches aidants. Ce service est offert au tarif de 23 \$/heure pour des visites d'une durée minimum de trois heures (jour, soir et nuit).

Grâce aux subventions de L'Appui Montréal, NOVA Montréal est en mesure d'offrir des tarifs horaires afin de venir en aide aux proches aidants d'ânés vivant avec de fardeaux lourds ou de faibles moyens financiers. Le coût du service varie de gratuit allant à 10 \$, 17 \$ et 23 \$ l'heure. Les clients ayant un faible revenu peuvent bénéficier de tarifs réduits. Les tarifs seront modifiés pour l'exercice financier 2018-2019.

Le programme de Soutien à Domicile et nos 20 préposés ont fourni 15 010 heures de service direct à 94 clients au cours de l'année financière

**20 préposés** ont fourni  
**15 010 heures**  
de service direct à  
**94 clients** au cours de l'année.

*« Je tiens à vous exprimer toute ma reconnaissance pour les partages affectifs, le soutien professionnel, les attentions bienveillantes, les conseils ponctuels, les liens soutenus, les échanges chaleureux et le dévouement inconditionnel de toute l'équipe de NOVA. Sans ce service, je sais que ma mère ne vivrait plus dans la dignité. »*

**Fille de Mme Bournivale**

Merci  
à nos  
donateurs

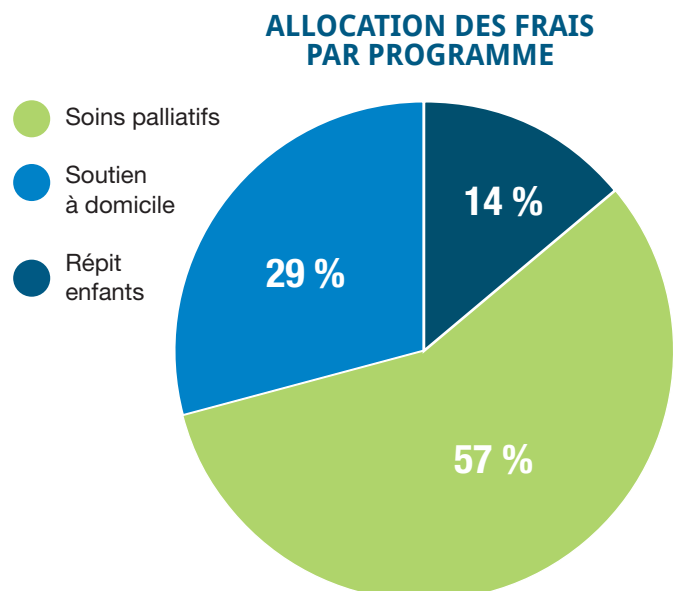
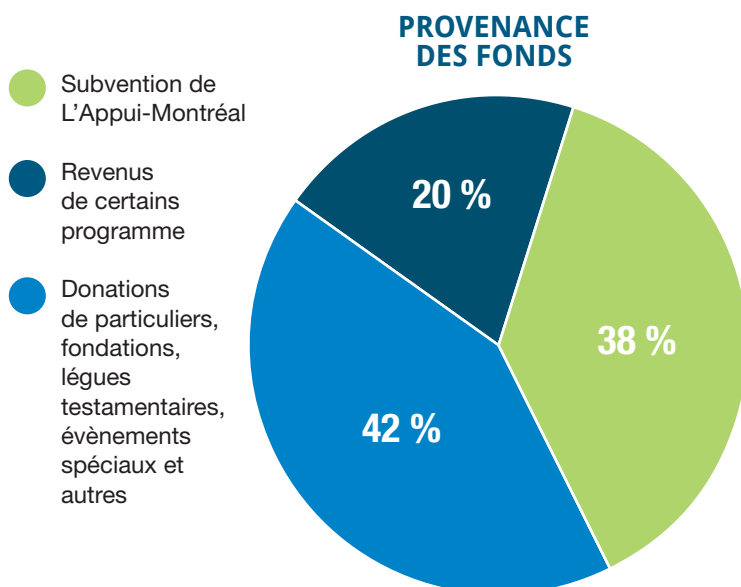
NOVA Montréal compte sur la générosité des dons et du soutien communautaire pour alléger le fardeau des clients et des familles aux prises avec des maladies chroniques en phase terminale.

L'an dernier, 42% du budget d'exploitation de NOVA provenait de donateurs. Sans ce précieux soutien, l'organisme ne pourrait tout simplement pas fonctionner. Le financement de nos fidèles donateurs garantit la pérennité des services que nous offrons à ceux qui en ont le plus besoin.

**Merci aux donateurs suivants pour leurs importants dons à NOVA Montréal au cours du dernier exercice financier, soit du 1er avril 2017 au 31 mars 2018.**

- La Fondation Louise et Alan Edwards**
- La Fondation de la famille George Hogg**
- La Fondation Blain-Favreau**
- La Fondation Cole**
- Michael Price**
- Fonds communautaire du cancer Reine Elizabeth**
- Les Auxiliaires de l'Hôpital général de Montréal**
- La Fondation de la famille Adair**
- La Fondation de la famille Zeller**
- La Fondation Zhubin**
- La Fondation Hylcan**
- La Fondation Altru**
- La Fondation de la famille Birks**
- La Fondation de la famille Peacock**

## STATISTIQUES 2017-2018





# RESSOURCES HUMAINES 2017-2018



## 25 bénévoles

(œuvrant au Conseil d'administration, assistants aux activités de collecte de fonds, pour le programme de répit parental pour enfant, de soins palliatifs, soutien à domicile ou assistance au travail administratif (traduction, graphisme, etc.)

## 600 heures de bénévolat durant l'année

## 29 employés

## 20 préposés aux bénéficiaires

(Soutien à domicile, Soins palliatifs et Répit pour enfants) sur disponibilité

## 4 infirmières enregistrées gestionnaires de cas

## 1 travailleuse sociale / coordinatrice des bénévoles

## 4 employées administratives

Les ressources humaines de NOVA Montréal rallient les compétences, les talents, les qualifications et l'expérience de son personnel et de ses bénévoles qui constituent la plus importante ressource qui permet à NOVA Montréal de mener à bien sa mission et d'offrir un service de qualité reconnu.

Nous sommes ravis d'accueillir de nouveaux membres au sein de notre équipe clinique. Paula Habib possède de solides compétences en soins à domicile et plus de 15 années d'expérience comme infirmière. Annie Gagnon possède plus de 18 ans d'expérience en soins palliatifs qu'elle met au service des clients et des familles de NOVA. De plus, grâce au soutien continu de L'Appui, une nouvelle travailleuse sociale/coordonnatrice des bénévoles se sont jointes à nous. Chatelaine Normandin s'est jointe à l'équipe en novembre et a rapidement endossé son nouveau rôle. Elle offre un soutien compatissant, compétent et psychosocial aux proches aidants de nos clients en soins palliatifs, et en soutien à domicile. Nous avons également engagé des nouvelles préposés aux bénéficiaires, Niasha Jack, Elaine Le et Marlyn Dalmaceda. Nous souhaitons à toutes la plus chaleureuse des bienvenues.

## SERVICES DE BÉNÉVOLAT

Les bénévoles font partie intégrante de notre organisme ! Ils agissent à titre de membres du conseil d'administration, ils aident à la traduction et au graphisme de nos documents, ainsi qu'au suivi de notre site Web. Ils apportent leur concours à nos bureaux, lors des événements de collectes de fonds, et ils accompagnent nos clients inscrits à nos programmes de Répit pour enfants, de Soins palliatifs et de Soutien à domicile. Sans le cadeau de leurs temps, les services que nous offrons seraient limités et plus coûteux.

**Nos services ont bénéficié de plus de 600 heures de bénévolat durant l'année.**

# NOUVEAU GROUPE DE SOUTIEN



NOVA Montréal est très heureux d'annoncer que le Groupe de soutien **Connie Moisan pour personnes endeuillées** débutera dans les prochains mois. Notre nouvelle travailleuse sociale, Chatelaine Normandin, n'a ménagé aucun effort pour mettre au point et lancer ce programme importante. Pour en assurer le succès, elle a créé une affiche promotionnelle, mené une évaluation des besoins, et élaboré des formulaires de présélection, de consentement et d'évaluation du groupe de soutien.

En collaboration avec une bénévole de NOVA, Sharyn Katsof, Chatelaine a finalisé les détails pour la tenue de la rencontre du groupe de soutien au **Musée des beaux-arts de Montréal (MBAM)**. Louise Giroux et Stephen Legari du MBAM ont joué un rôle de premier plan dans la réalisation du partenariat avec le musée.

En plus de fournir gratuitement l'espace à NOVA, le **MBAM** a généreusement offert les services de Stephen Legari, également art-thérapeute. Au cours de chaque rencontre, celui-ci animera une brève activité en présentant une œuvre d'art qui favorisera les pensées, les réflexions, les émotions, les sensations, etc. en lien avec le processus de deuil. Notre équipe a tissé une relation étroite avant même le lancement du projet. Comme l'a si bien exprimé l'équipe du musée : « Nous voulons que vous vous sentiez chez vous au musée ».



Nous avons informé les divers membres de notre vaste communauté, notamment les CLSC, les hôpitaux, les organismes communautaires et les salons funéraires, de ce nouveau projet pilote. Nous nous sommes servis des médias sociaux, des courriels et des contacts directs afin d'amorcer le processus de recrutement. Les réunions débiteront dès que nous repérerons un minimum de huit participants qui pourront bénéficier de ce groupe de soutien.

310 Victoria, bureau 403  
Westmount, Québec H3Z 2M9  
T: (514) 866-6801  
F: (514) 866-4902  
info@novamontreal.com  
www.novamontreal.com

Suivez-nous sur 

