



# RAPPORT ANNUEL 2020-2021



**nova**

SOINS À DOMICILE ♦ HOME CARE

## MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Nova Soins à domicile, une organisation en perpétuelle régénération.

Nova Soins à domicile est riche par son histoire, son expérience, sa présence dans la communauté. Aujourd'hui, Nova Soins à domicile est un organisme exemplaire dans son adaptation et sa gestion face à la crise sanitaire, exemplaire aussi dans sa gestion budgétaire puisque nous terminons notre année fiscale équilibrée, mettant fin à six années consécutives de déficit.

Nova Soins à domicile offre une approche humaniste au patient et à son entourage, dans le respect de la dignité et de la volonté de chacun. Nous travaillons au domicile de notre clientèle en respectant la culture, la religion, la langue et les coutumes des communautés diverses sur tout notre territoire.

Nova Montréal est devenue Nova Soins à domicile, une volonté exprimée par ses employés, ses partenaires et soutenue par le conseil d'administration. Ce dernier est toujours présent et participatif aux réformes, particulièrement dans ce contexte particulier dans lequel nous naviguons depuis mars 2020. Quatre nouveaux membres ont joint les rangs de Nova Soins à domicile et apportent expériences et atouts professionnels au conseil d'administration de l'organisation.

Depuis l'année dernière, nous avons accueilli et intégré onze nouvelles personnes aux compétences et dynamisme indispensables pour former une équipe soudée dédiée à la réalisation de notre mission auprès de notre clientèle. Un immense merci, à notre personnel de soins (infirmières et préposés) qui travaille sans relâche depuis le début de la pandémie, prodiguant des soins exceptionnels avec un dévouement exemplaire.

Nova soins à domicile a développé et signé des ententes de travail avec nos CIUSSS partenaires. Nous avons également des ententes avec d'autres organismes de santé ou de soutien (Les Petits Frères, la Fondation québécoise du cancer, Le Phare Enfants et Familles) et entamé des discussions avec d'autres, afin de formuler des projets futurs (SSPAD, Chu Sainte-Justine, Fondation Dr Clown). En ces temps difficiles, les alliances permettant entraide et échange sont indispensables pour offrir des services à notre clientèle.

Je suis excessivement fier d'appartenir à cette organisation, d'être entouré de personnes exemplaires, aux valeurs humanistes fortes, des infirmières et préposés présents auprès des familles, prodiguant des soins tous les jours. Je souhaite exprimer toute ma reconnaissance auprès de nos fidèles et nouveaux donateurs, sans qui rien ne serait possible.

**Patrice Geairon,**  
Directeur général

## MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



J'ai été présidente du conseil d'administration de Nova Soins à domicile pendant trois années bien remplies et très enrichissantes. En quittant ce poste, je réfléchis à certains des points forts et des défis rencontrés durant mon mandat. Non seulement Nova Soins à domicile a réussi à survivre grâce à des changements administratifs importants et aux vagues récurrentes de COVID-19, mais l'organisation a également prospéré et a su se réinventer.

Cette année notamment, nous avons mis à jour notre logo et changé notre nom de Nova Montréal à Nova Soins à domicile pour communiquer plus efficacement sur ce que nous faisons.

Notre directeur général, qui n'est avec nous que depuis deux ans, a réussi à créer une équipe administrative hautement qualifiée et avant-gardiste pour gérer à la fois les activités et les services de l'organisation. Nova Soins à domicile est maintenant en mesure de se positionner comme un acteur clé de la prestation de soins de santé à domicile travaillant en collaboration avec le système public. Nos «super infirmières», en collaboration avec notre travailleuse sociale et nos préposés aux bénéficiaires, ont développé une approche intégrée des soins palliatifs pour les patients et leurs proches soignants, permettant, même aux très malades, de rester à la maison dans un environnement familial.

Notre équipe clinique offre des soins personnalisés et empreints de compassion pour aider nos clients à réaliser leur volonté de passer leurs derniers jours à la maison plutôt qu'à l'hôpital. Au cours de la dernière année, 65 % de nos patients sont décédés à domicile, comme ils le désiraient, comparativement à la moyenne québécoise de 11 %.

Alors que s'abat sur nous l'effrayante et épuisante pandémie de COVID-19, l'équipe clinique dévouée a continué de fournir des soins à domicile et des services de répit aux personnes dans le besoin tout en respectant

les directives de santé publique. Nous avons pu adapter nos services à domicile afin de minimiser les risques pour nos patients, leurs familles et notre personnel. À ce jour, aucun de nos collaborateurs n'a été testé positif, une belle réussite !

Notre gestionnaire de projet de communication et de sensibilisation communautaire a fait la promotion de Nova Soins à domicile via les médias sociaux et élaboré un plan de communication pour continuer à informer la communauté et nos partenaires sur l'organisation et les services offerts.

Cela nous a apporté une visibilité accrue et une nouvelle génération de donateurs.

Sans le soutien financier de nos fidèles donateurs au fil des ans, rien de tout cela n'aurait été possible. Je tiens à souligner les partenariats avec la Fondation Grace Dart, La Croix Bleue du Québec, L'Appui, ainsi que les CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

En terminant, j'aimerais exprimer ma gratitude à l'équipe de Nova Soins à domicile et à notre conseil d'administration pour votre soutien au cours de ces trois dernières années. L'engagement, l'étendue de l'expérience et la générosité que vous apportez à cette organisation exceptionnelle lui permettent de s'épanouir et de grandir. Randy Witten, notre vice-président, assumera le rôle de président lors de l'assemblée générale annuelle. Je lui souhaite bonne chance et je sais qu'il recevra le soutien précieux et continu dont j'ai bénéficié.

**Susan Magor,**  
Présidente du conseil d'administration



## NOTRE MISSION

Nova Soins à domicile est un organisme communautaire sans but lucratif dont la mission est de fournir gratuitement ou à faible coût des soins à domicile de haute qualité, personnalisés et empreints de compassion, aux personnes malades ou en fin de vie. L'objectif est de bonifier les services du système public et ainsi travailler en partenariat avec celui-ci.

## NOS VALEURS

COMPASSION

QUALITÉ

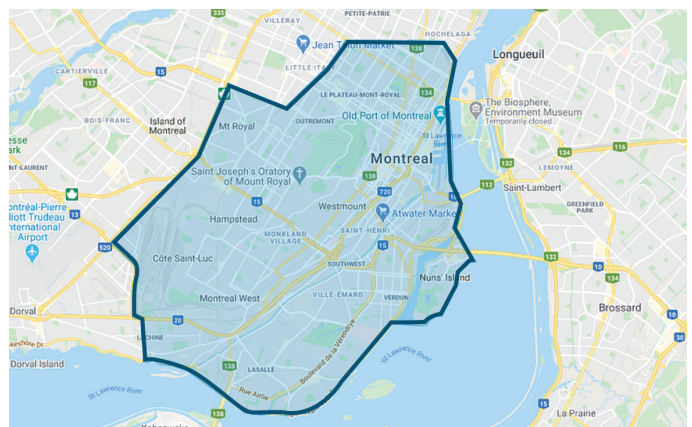
RESPECT

COLLABORATION



## CE QUI FAIT LA FORCE DE NOTRE ORGANISME

- ◆ La qualité de nos services en soins palliatifs à domicile offerts par du personnel hautement qualifié dans le domaine;
- ◆ Nos heures de service 24h / 7 dans notre programme de soins palliatifs;
- ◆ La gratuité de nos services offerts par l'équipe infirmière et la travailleuse sociale;
- ◆ La gratuité des services de répit en soins palliatifs (jusqu'à concurrence de 12 heures par semaine);
- ◆ Le coût de nos services de préposés aux bénéficiaires indexé aux revenus de la famille du bénéficiaire pour le soutien à domicile;
- ◆ Des soins toujours offerts par la même infirmière, travailleuse sociale ou préposé pour un même patient afin de solidifier le lien thérapeutique;
- ◆ Notre étroite collaboration avec les CLSC et autres organismes;
- ◆ Notre programme de mentorat en soins palliatifs à domicile Croix Bleue du Québec<sup>MD</sup> offert gratuitement aux infirmières de toute la province du Québec.



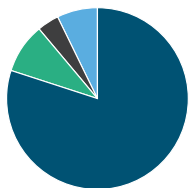
## TERRITOIRES DESSERVIS

Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) :

- ◆ Ouest-de-l'Île-de-Montréal
- ◆ Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal
- ◆ Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

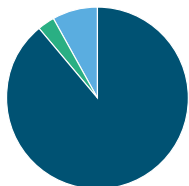
# NOVA SOINS À DOMICILE EN CHIFFRES

## Sources de référence de tous les programmes :



CLSC : 80%  
Hôpital : 9%  
Famille/Ami : 4%  
Autres : 7%

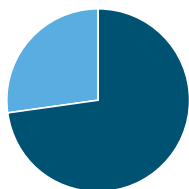
## Répartition des patients par programme :



Palliatif et répit : 89%  
Répit enfant : 3%  
Répit à domicile : 8%

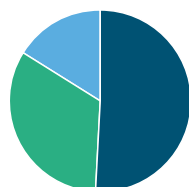


## Diagnostic principal du patient :



Cancer : 73%  
Autres : 27%

## Langue :



Français : 51%  
Anglais : 33%  
Allophones : 16%

## Sexe :



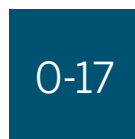
48 %



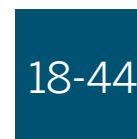
52 %



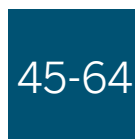
## Tranche d'âge des patients :



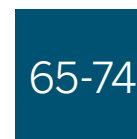
0-17 3%



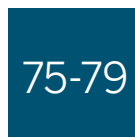
18-44 3%



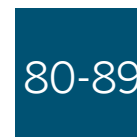
45-64 13%



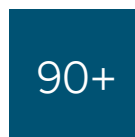
65-74 23%



75-79 11%



80-89 29%



90+ 18%



# L'ANNÉE DE LA COVID-19

« Dans la dernière année, il va sans dire que les infirmières de Nova ont eu à travailler dans des conditions difficiles : port du masque et de l'équipement protecteur, patients et familles inquiètes, isolement des personnes seules, pénurie de personnel, sans oublier notre propre peur d'attraper le virus... Les soins infirmiers, l'aide et le soutien que nous avons apportés cette année ont été d'autant plus appréciés par les patients et leurs familles. Nous étions là pour pallier aux visites médicales diminuées et nos patients ont pu rester à domicile et recevoir nos services jusqu'au dernier moment. En fait, nous avons réussi à assurer la continuité de soins malgré tous les défis de la pandémie. » - **Hélène A, infirmière de Nova Soins à domicile**

« Je m'appelle Valérie Martineau et je suis à l'emploi de Nova soins à domicile depuis déjà 13 ans. Donner des soins à des personnes âgées chez eux, c'est leur apporter un soutien, mais aussi du bonheur dans leur journée. Avec les enfants, c'est la même chose, nous allons à l'extérieur quand la température le permet et le répit offert aux parents est toujours grandement apprécié. Nova Soins à domicile est un organisme flexible et le personnel très attachant. Avec la dernière année relativement difficile dans le domaine de la santé, ils ont toujours été très présents, ils nous ont soutenus en trouvant des solutions pour tout. Ils sont toujours à l'écoute. Faire une différence avec les gens que je côtoie pour moi et pour Nova, c'est une partie de notre vie qui est très importante. » - **Valérie M, préposée aux bénéficiaires de Nova Soins à domicile**

## LES GENS DERRIÈRE NOVA SOINS À DOMICILE

Les employés et les bénévoles de Nova Soins à domicile sont notre plus grande richesse. C'est grâce au dévouement et à l'expertise de notre équipe clinique, de notre équipe administrative, des administrateurs, ainsi qu'à l'engagement de nos bénévoles que notre organisme continue d'offrir des services de grande qualité au profit des membres de la communauté.

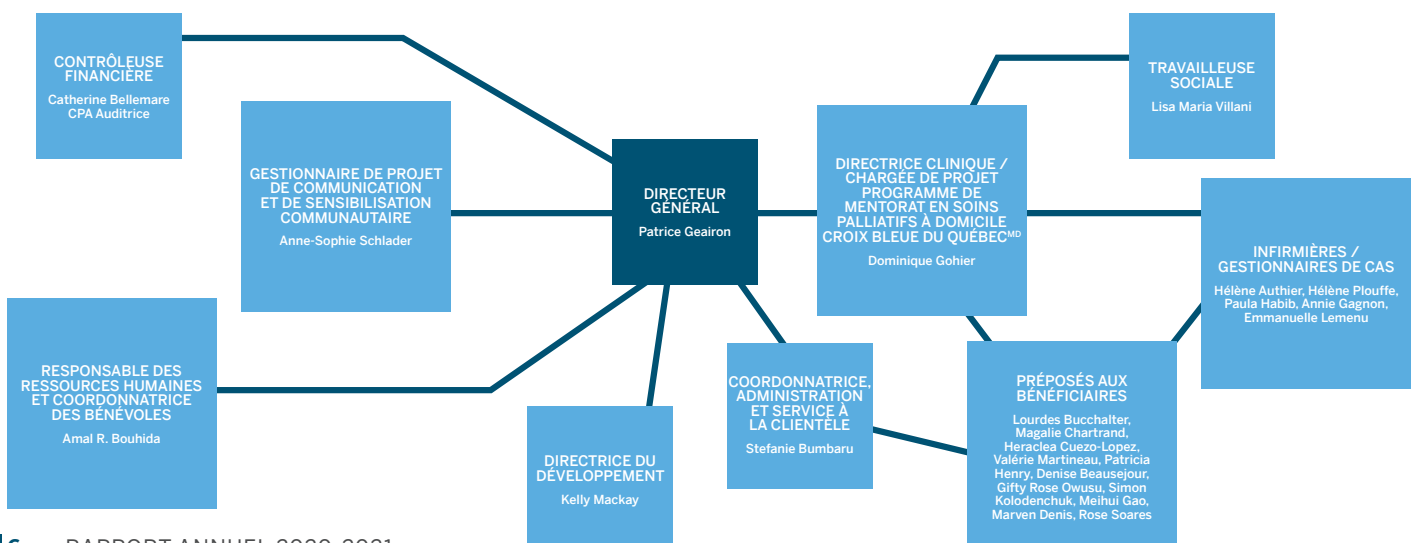
En 2020-2021, Nova Soins à domicile a fait face aux défis de la pénurie de la main-d'œuvre dans le secteur de la santé, aggravés par la pandémie mondiale de la COVID-19. Malgré tout, nous avons réussi à recruter de nouveaux membres qui croient en notre mission et qui sont animés par le désir d'y contribuer.

Nova Soins à domicile a ainsi accueilli 8 nouveaux membres dans l'équipe clinique :

- ◆ Une infirmière clinicienne,
- ◆ Une travailleuse sociale,
- ◆ Six préposés aux bénéficiaires.

L'équipe administrative de Nova Soins à domicile a également connu plusieurs changements avec l'arrivée de nouveaux membres :

- ◆ Gestionnaire de projet de communication et de sensibilisation communautaire,
- ◆ Contrôleuse financière,
- ◆ Responsable des ressources humaines et coordonnatrice des bénévoles,
- ◆ Directrice de développement,
- ◆ Coordinatrice administrative.



## LES BÉNÉVOLES

Les bénévoles font partie intégrante de Nova Soins à domicile. Ils agissent à titre de membres du conseil d'administration, ils contribuent au travail de bureau, et ils accompagnent nos clients dans le cadre des programmes de soins palliatifs, de soutien à domicile et de répit pour les enfants. Sans ce don de leur temps, nos services seraient limités et coûteux.

Le début de l'année 2020-2021 a connu un arrêt total des activités de bénévolat à cause de la pandémie de la COVID-19. Cependant, dès l'assouplissement des mesures de confinement on a pu reprendre graduellement quelques activités de bénévolat, tout en respectant toutes les mesures de sécurité en vigueur.

Ces activités concernaient principalement le bénévolat de bureau qui nous a permis de mettre à jour nos dossiers numériques et ainsi faciliter le travail à distance et l'actualisation de nos politiques et procédures.

Nos bénévoles ont également participé à organiser une distribution des masques gratuits et à faire connaître nos services essentiels aux membres de la communauté.

Nous sommes reconnaissants envers nos bénévoles pour les 307 heures de travail (sans compter les heures des membres du conseil d'administration). Animés d'une motivation sans réserve pour notre mission, nos bénévoles sont de fiers ambassadeurs de notre organisme à tous les niveaux et leur implication fait une énorme différence auprès de la communauté.

« Les membres de Nova sont comme une famille, une famille attachante, généreuse et accueillante. Pouvoir y faire du bénévolat m'a permis de donner un sens à ma vie pendant les mois où j'étais en arrêt de travail. Les après-midis passés chez Nova étaient des moments privilégiés, me permettant de me sentir utile et de côtoyer des gens profondément humains et reconnaissants. J'ai eu de la chance de les connaître et je remercie la vie de les avoir mis sur mon chemin. »

« - Mylène B, bénévole »

« Mon expérience en tant que bénévole à NOVA Soins à domicile a été exceptionnelle. Cela m'a permis de me sentir utile et de travailler en ces temps difficiles avec COVID-19. Le travail est varié et intéressant et le personnel de NOVA m'a traité avec soin et attention dès le premier jour. Je recommanderais NOVA Soins à domicile à quiconque souhaite faire du bénévolat. »

« - Rocío de la Infiesta Rollán, bénévole »

Membres du conseil d'administration, aides pour le soutien à domicile, soins palliatifs, aides pour travail administratif (enquête de satisfaction, traduction, etc.)

Nova Soins à domicile a l'immense chance de pouvoir compter sur l'expertise et le dévouement des administrateurs qui forment son conseil. Provenant d'horizons différents ils nous guident dans l'accomplissement de notre mission et se surpassent pour épauler l'organisation dans les défis qu'elle rencontre.



## 28 bénévoles

### CONSEIL D'ADMINISTRATION

#### Présidente

Susan Magor

#### Trésorière

Lois Miller

#### Vice-président

Randy Witten

#### Secrétaire

Dre Patricia Riley

#### Administrateurs

Samy Amar

Emilie Blouin

Linda Bambonye

Stéphanie David

Dre Geneviève Dechêne

Dre Tanya Fitzpatrick

Dre Patricia Forbes

Jean-Pierre Picard

Thomas Schlader

Mathieu Sirois

Nancy Wells

## FAITS SAILLANTS

### NOUVEAU NOM, NOUVEAU LOGO ... NOUVEAU DÉPART !

C'est avec grande fierté cette année que NOVA Montréal a changé son nom pour Nova Soins à domicile. L'exercice de repositionnement de notre marque nous a également permis de revoir et moderniser notre identité visuelle. En tant qu'organisme à but non lucratif, nous nous devons de revoir notre identité afin de mettre en avant-plan notre mission et de clarifier son message. Notre objectif ultime est d'élever notre notoriété afin d'aider un plus grand nombre de personnes.



### CAMPAGNE DE FINANCEMENT « CHEZ SOI AVEC SOIN »

En décembre dernier nous avons lancé la campagne « Chez soi avec soin » sur Facebook. Notre objectif était de faire connaître davantage notre organisme et notre mission afin d'augmenter les dons et ainsi se donner les moyens d'aider plus de gens dans le besoin. Nous souhaitons mettre en lumière qu'il existe des options pour les gens malades, qu'il est possible de recevoir des soins dans le confort de son foyer entouré des siens et que la dignité ne devrait pas être un luxe.

- ◆ Notre campagne fut un réel succès au niveau de la visibilité.
- ◆ Plus de 150 000 personnes ont visionné la vidéo promotionnelle de la campagne ;
- ◆ Des milliers de nouveaux utilisateurs ont visité notre site Web ;
- ◆ Nous avons bénéficié de la générosité de dizaines de nouveaux donateurs.

### NOVA EN TEMPS DE PANDÉMIE DE LA COVID-19

La pandémie de la COVID-19 a mis à rude épreuve notre système de santé au cours de la dernière année. Demeurer dans son domicile pour y recevoir des soins a pris tout son sens pour la grande majorité de la population.

« En CHSLD cette année, de nombreux patients admis auraient pu recevoir leurs soins à domicile. Un constat est clair selon l'ICIS : la plupart des personnes âgées au Canada désirent d'ailleurs rester chez elles aussi longtemps que possible. »  
**La Presse 2020-08-06**

Nova Soins à domicile a travaillé et continue de travailler avec une grande précaution afin d'éviter tous risques de contamination pour son personnel, particulièrement les membres de son équipe clinique sur le terrain. Étant en contact direct avec la population, la sécurité et la santé de tous a toujours été au cœur de nos priorités. Grâce aux nombreux partenaires du système public, Nova s'est entouré de professionnels nous donnant accès aux mises à jour sur les mesures sanitaires et sur les meilleures pratiques à mettre en place. L'équipe clinique a pu par la suite les instaurer rapidement sur le terrain pour le bien-être de tous.

Avec l'appui de nombreux donateurs, nous avons pu nous procurer le matériel de protection nécessaire en quantité suffisante afin de fournir un maximum de services à la population qui a fait face à une diminution de l'accès aux services de maintien à domicile durant la pandémie.

Nova Soins à domicile est privilégié d'avoir une équipe clinique aussi forte physiquement et psychologiquement. Elle mérite toute notre admiration !

### UN AN DE PARTENARIAT AVEC LE CIUSSS CENTRE-SUD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL

Nova Soins à domicile a terminé la première année de son entente avec le CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Nous avons solidifié notre partenariat avec le secteur du Centre-Sud et avons pu développer la collaboration avec le secteur de Jeanne-Mance. Grâce à cette entente, près de 100 000 \$ ont été versés à notre organisation. L'expertise de nos infirmières en soins palliatifs bonifie l'offre de services disponibles dans ces secteurs et contribue au maintien à domicile de la clientèle.



« Les infirmières de Nova Soins à domicile sont un atout majeur pour le maintien à domicile des patients en soins palliatifs. Elles travaillent en collaboration étroite avec les infirmières et les médecins des CLSC. Les infirmières de Nova se démarquent par la qualité des soins qu'elles offrent, par leur grande empathie et par leur professionnalisme. Ce sont aussi elles qui offrent la meilleure ligne téléphonique d'urgence pour le soutien aux familles qui accompagnent un proche dans ses derniers jours de vie.»

**- Dre. Élise Royer-Perron, médecin collaboratrice**



## ASPIRATIONS FUTURES

Nova Soins à domicile a des ambitions mesurées concernant son développement. Le retour à l'équilibre budgétaire souhaité et atteint est un premier pas vers la stabilité que nous souhaitons à l'organisation.

Stabilité, fiabilité, efficacité seront nos maîtres mots pour la prochaine année.

Étant donné que 90% des références de notre clientèle proviennent du système de santé public, nous travaillerons à maintenir et à bonifier nos relations avec les divers intervenants sur le terrain. Nous optimiserons nos partenariats existants avec les CLSC et travaillerons à en développer de nouveaux pour :

- ◆ Augmenter nos références en soins palliatifs pour les aînés et les services pour les enfants,
- ◆ Souligner l'importance de notre organisation dans le système de santé de la province,
- ◆ Développer la contribution du système publique à notre organisation,
- ◆ Déployer un plan de communication pour faire rayonner l'organisation, sa mission et ses activités tout au long de l'année à venir.

## VIRAGE À L'ÈRE NUMÉRIQUE POUR NOTRE ORGANISATION

Nova Soins à domicile a su s'adapter à l'ère numérique et à la communication virtuelle. Ainsi, notre organisation a migré ses dossiers papiers vers des dossiers médicaux électroniques. Après un an d'utilisation, l'équipe clinique de Nova est grandement satisfaite de cette migration. La prise en charge des clients et de leur famille lors d'appels d'urgence via notre ligne 24/7 est beaucoup plus efficace.

## PRÉSENCE MÉDIATIQUE POUR DES SOINS PALLIATIFS DE QUALITÉ



*Tous les Québécois ont droit à des soins adaptés à leurs conditions, 21 novembre 2020, **Le Devoir***



*Nova Home Care invites Quebecers to give the gift of in-home care, 6 décembre 2020, **The Suburban***



*Cri du cœur pour améliorer les soins palliatifs à domicile, 24 mars 2021, **Journal de Montréal***

En mars dernier, Dre Geneviève Dechêne, membre du conseil d'administration de Nova Soins à domicile, a accordé une entrevue à l'émission de Sophie Durocher sur les ondes de QUB radio suite à la parution de l'article du Journal de Montréal. Cette tribune lui était offerte pour soulever le sous-financement des soins palliatifs à domicile et de réaffirmer que Nova fait partie des solutions.

« Les services de soins à domicile, comme ceux offerts gratuitement par Nova, sont d'une importance cruciale et apportent une douceur et une dignité à la maladie, à la douleur, à la mort. Pourtant, notre gouvernement n'offre aucune subvention directe à cet organisme qui constitue une solution simple et digne aux débordements actuels de notre système de santé.»

**- Dre. Geneviève Dechêne, médecin collaboratrice et administratrice**

# LES PROGRAMMES DE NOVA SOINS À DOMICILE

## PROGRAMME DE SOINS PALLIATIFS À DOMICILE

Nova Soins à domicile, c'est une équipe pluridisciplinaire, présente depuis 120 ans sur le territoire Montréalais. Nous travaillons en collaboration avec les équipes des CLSC de nos clients. Un partenariat solide et assurant à notre clientèle une qualité irréprochable de nos prestations.

Nos infirmières ont une approche holistique du soin et répondent aux différents besoins propres aux patients et à ses proches, avec des évaluations, de l'enseignement de la gestion des symptômes et le support psychologique.

Nous avons une collaboration étroite et continue, avec les oncologues, médecins en soins palliatifs et autres spécialités, les infirmières pivots des hôpitaux et des CLSC. Nous assurons un service de garde de soir, de nuit et de fin de semaine grâce à un accès téléphonique dédié. Nous pouvons assigner un préposé pour assurer les soins d'hygiène personnalisés sécuritaires et de confort. Nous offrons un service de support de nuit avec soit une infirmière auxiliaire soit un préposé au domicile du client, pour permettre une surveillance constante du patient et assurer un repos aux proches. Nous offrons un service de soutien grâce à notre travailleuse sociale, ainsi qu'une psychothérapeute pour le patient et sa famille.

Cette année, grâce au soutien de nos infirmières, 65% de nos clients en soins palliatifs sont décédés selon leur souhait à domicile.

« Je suis médecin de famille pratiquant au sein d'une équipe de soins palliatifs à domicile dans un CLSC. Dans l'exercice de mes fonctions j'ai côtoyé des infirmières de NOVA qui font partie intégrante des services à domicile. J'ai été agréablement touché par leur approche envers les malades et leurs familles, de leurs habiletés interpersonnelles et de leur respect. De plus leurs connaissances techniques dans les soins palliatifs sont remarquables. »

- Dr Benoit Lapierre, médecin collaborateur

## Statistiques 2020-2021 du programme de soins palliatifs à domicile



Assistance 24/7

5

infirmières à domicile

65%

des clients du Programme sont décédés à leur domicile

429

clients suivis cette année.  
Dont **330 nouveaux clients**  
(une augmentation de 33% par rapport à 2019-2020)

3272

visites d'infirmières à domicile

1158

visites de préposés aux bénéficiaires à domicile

5347

heures de services infirmiers  
(une augmentation de 32% par rapport à 2019-2020) (visites à domicile, suivis téléphoniques, coordination)

4342

heures de services par les préposés aux bénéficiaires  
(une augmentation de 22% par rapport à 2019-2020)

508

visites ont été effectuées pour un total de **570 heures de services** infirmiers les fins de semaine, soirs ou nuits

Depuis 2013, L'Appui Montréal finance Nova Soins à domicile pour la réalisation d'un projet de répit à domicile à l'intention des proches aidants d'âinés. Nous comprenons la réalité des proches aidants qui soutiennent une personne qui reçoit des soins palliatifs à domicile. Notre soutien financier vise tout particulièrement à leur proposer quelques heures de repos et de tranquillité pendant qu'une équipe qualifiée prend la relève. Nova Soins à domicile fait ainsi partie de la communauté de soutien aux proches aidants d'âinés qui s'est mobilisée pour améliorer leur qualité de vie.

**Lucie Gagnon**  
Directrice générale  
L'Appui Montréal

## PROGRAMME DE SOUTIEN AUX PROCHES AIDANTS (L'APPUI)

Les proches aidants des patients qui sont en soins palliatifs peuvent bénéficier gratuitement des services de répit (jour, soir et nuit) offerts par nos préposés aux bénéficiaires formés en soins palliatifs grâce, à la contribution de L'Appui. Pour un maximum de 12 heures par semaine.

L'importance de l'aide aux proches aidants repose sur son aspect préventif. La contrepartie du dévouement à un proche peut être de s'oublier soi-même. Graduellement, le manque d'équilibre engendré par la surcharge du rôle de proche aidant et l'abnégation de ses besoins peut mener à l'usure de compassion et à l'épuisement.

Un total de 3274 heures a été effectué pour les proches aidants des patients en soins palliatifs. Dans la continuité de notre accord avec L'Appui nous avons poursuivi les services aux proches aidants pour les clients que nous avons dans l'exercice précédent pour le soutien à domicile pour un maximum de 6 heures par semaine pour un total de 2662 heures offert pour 15 patients.

« Un immense merci pour tous les soins que vous avez donnés à Jean, pour lui, c'était une période de détente, de relaxation. Je vous en serai toujours reconnaissante. Continuez votre beau travail » - **Madame P, conjointe d'un patient du programme de soins palliatifs**



## TRAVAILLEUSE SOCIALE POUR SOUTIEN AUX PROCHES AIDANTS

La dernière année fut très éprouvante pour la grande majorité des proches aidants conséquemment aux répercussions de la pandémie de COVID-19 sur les services offerts. Ceux-ci vivant une augmentation importante de l'épuisement physique et mental. L'accompagnement et le soutien psychologique ont toujours été pour Nova une pratique essentielle dans l'offre de services.

Par conséquent, Nova Soins à domicile a accueilli une nouvelle travailleuse sociale au sein de l'équipe clinique lors du dernier trimestre de l'année. Le soutien aux proches aidants est offert dans nos programmes de soins palliatifs et de soutien à domicile. Depuis son entrée en fonction, celle-ci a offert près de 200 heures aux patients et proches aidants. Ce soutien est financé en partie par L'Appui et la fondation Jacques-Bouchard.

## APPROCHES COMPLÉMENTAIRES, RÉPIT ET AIDE AU MAINTIEN À DOMICILE

Le généreux don de la Fondation Jacques-Bouchard lors de l'exercice précédent nous a permis d'offrir des services à domicile complémentaires aux patients, notamment des prestations de bien-être comme des massages et du soutien d'une psychothérapeute. Cela a également permis d'offrir du répit aux proches aidants et un soutien financier pour de la location d'équipement permettant le maintien à domicile.

Cette année 77 clients ont pu recevoir 205 massages, 10 clients ont pu bénéficier de 48 heures de soutien de psychothérapie, 4 clients ont pu bénéficier d'une location de fauteuil roulant et plus de 517 heures ont été effectuées en répit de nuit et de fin de semaine pour les proches aidants.

## PROGRAMME DE RÉPIT PARENTAL POUR ENFANTS

Nova Soins à domicile offre gracieusement depuis 20 ans, son programme de répit parental et occupe le vide laissé par le système de santé.

Services de répit à domicile aux parents d'enfants et adolescents jusqu'à leur dix-huitième année porteurs de pathologies chroniques ou d'incapacités physiques et/ou intellectuelles.

Évaluation au domicile réalisée par l'infirmière gestionnaire du programme de Nova Soins à domicile, un plan de soins est établi à l'intention du préposé aux bénéficiaires formé à cette clientèle qui sera assigné à la famille.

La durée moyenne du répit offert est de 3 à 6 heures par semaine. Ces services sont offerts gratuitement et indexés au revenu du foyer pour les services excédents.

Pour assurer la continuité des soins, le préposé aux bénéficiaires visitera l'enfant chaque semaine.

Le parent ou autre membre de la famille de l'enfant ou un professionnel du réseau public peut nous contacter par téléphone ou par courriel pour une prise en charge.

Une recommandation médicale d'un professionnel de la santé est requise.

Les services offerts comprennent de l'aide à l'hygiène, aux déplacements, à la nutrition, délivrer des traitements et médicaments spécifiques.

Cette année si particulière a vu le nombre des enfants suivis diminuer de façon drastique.

Deux constats pour expliquer les raisons de cette baisse de patients :

- ◆ Le télétravail a permis aux parents d'être plus présents au domicile, plus disponible pour leurs enfants
- ◆ La crainte de la venue d'un intervenant extérieur représentait une source potentielle de contamination du virus.

Depuis le début de l'année 2021, nous avons reçu de nouvelles demandes de prise en charge. Malgré que les conditions sanitaires demeurent les mêmes, les familles sont épuisées et isolées. Pour répondre à cette reprise du programme de répit parental, nous avons dû engager du personnel qualifié et le former.

« Mon fils et moi avons grandement bénéficié du service de répit parental offert par Nova. Ils ont été les premiers à nous offrir ce support tellement nécessaire dans ces moments d'une inimaginable difficulté. En 2018, mon garçon Zen-Luka a reçu le diagnostic de Syndrome de Rasmussen et a été hospitalité 220 jours en plus de subir une multitude de chirurgies au cerveau. Il n'avait que 2 ans à l'époque. L'arrivée de Valérie, cette préposée extraordinaire a été la plus grande bénédiction. Mon fils s'est immédiatement attaché à elle et cela m'a donné quelques heures pour dormir, faire l'épicerie et avoir des moments calmes. Étant mère monoparentale d'un enfant à besoins particuliers signifie que je travaille 16 heures par jour, 7 jours par semaine. Nous avons traversé tellement d'épreuves en si peu de temps et nous l'avons fait tout seuls. Je ne sais pas ce que nous serions aujourd'hui sans le support de Nova et de son équipe dédiée et expérimentée. » - **Une maman ayant bénéficié du programme de répit parental**





## Statistiques 2020-2021 du programme de répit parental pour enfants



Durant l'exercice 2020 - 2021,  
**15 familles** ont bénéficié de  
**901 heures de service**

**15**

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

**208**

visites de préposés aux  
bénéficiaires à domicile

**888**

heures de services données par  
nos préposés aux bénéficiaires

**17**

visites d'infirmières à domicile

**13**

heures de services infirmiers



## PROGRAMME DE SOUTIEN À DOMICILE

Suite à une évaluation des besoins du ou des requérants, un préposé est désigné et formé pour le domicile, aide à accomplir les gestes du quotidien, que ce soit pour aider une personne seule ou soutenir son proche aidant.

Ce soutien comprend : l'hygiène personnelle, le bien-être physique, l'aide aux déplacements, les stimulations mentales et autres activités à domicile. Nous travaillons à assurer une continuité des soins pour notre clientèle. Ainsi, nous tentons dans la mesure du possible que ce soit toujours le même préposé qui fournisse les soins semaine après semaine.

Ce service est offert aux personnes ayant une santé fragile ou atteintes de maladies chroniques telles que la maladie d'Alzheimer, la sclérose en plaques, les accidents vasculaires cérébraux et le cancer.

Le coût à l'heure est indexé au revenu du foyer.

### Statistiques 2020-2021 du programme de soutien à domicile



**11 préposés aux bénéficiaires**

**36**

clients ont reçu des services personnalisés selon les besoins du client et du proche aidant

**796**

visites de préposés aux bénéficiaires à domicile

**68**

visites d'infirmières à domicile

**3243**

heures de services infirmiers et préposés aux bénéficiaires

« Nova est un véritable cadeau du ciel. Tout le personnel fournit des services fiables et attentionnés. Au cours des dernières années, j'ai eu l'occasion de côtoyer différents services via le CLSC, résidence privée, personnel hospitalier et CHSLD pour mes deux parents; personne n'a fourni des services comme Nova l'a fait. »

**- Enfant d'un client bénéficiant du programme de soutien à domicile**









# PROGRAMME DE MENTORAT INFIRMIER EN SOINS PALLIATIFS À DOMICILE CROIX BLEUE DU QUÉBEC<sup>MD</sup>

Le Programme de mentorat en soins palliatifs à domicile Croix Bleue du Québec<sup>MD</sup> a connu une année de développements communicationnels. Étant confrontés à la réalité de la pandémie de la COVID-19, toutes les formations planifiées au printemps 2020 par les différents CLSC ont été reportées à leur demande.

Une partie du montant attribué par Croix Bleue du Québec<sup>MD</sup> a pu être utilisé pour l'achat de matériel de protection pour l'équipe clinique œuvrant à domicile. Un grand merci à Croix Bleue du Québec<sup>MD</sup> pour le soutien financier durant cette période.

Au cours de l'année 2020-2021, un plan de communication stratégique a été développé et mis de l'avant pour rejoindre les professionnels de la santé pouvant potentiellement bénéficier du programme de formation. Depuis cette offensive en communication en mars 2021, les formations sont grandement en demande. Les formations prévues au printemps 2021 affichent complètes et les inscriptions pour l'automne 2021 vont bon train.

En parallèle, les formatrices ont su s'adapter et développer l'enseignement via visioconférence ; quelques formations ont eu lieu depuis l'automne 2020.

Toujours grâce au précieux soutien de la Faculté des sciences infirmières de l'Université de Montréal, l'évaluation de l'implantation du programme de mentorat sous l'angle pédagogique est en cours. Nova Soins à domicile recevra des recommandations pédagogiques pour améliorer le programme et par le fait même, bonifier les formations. Cette opportunité nous permet de participer au bien-être des communautés.

Nova Soins à domicile participe comme collaborateurs au projet de recherche Exploration des retombées d'un programme de mentorat en soins palliatifs et de fin de vie sur les pratiques cliniques d'infirmières à domicile. L'idée du projet est de faire une synthèse des connaissances entourant les impacts de la formation continue sur les pratiques infirmières en soins palliatifs et de fin de vie pour ensuite identifier les meilleures stratégies pour évaluer les impacts du programme de mentorat. Ainsi, il s'agit d'un projet préliminaire à un autre de plus grande envergure !

Nova Soins à domicile est très fier de collaborer à ce projet et nous avons hâte de lire les résultats.

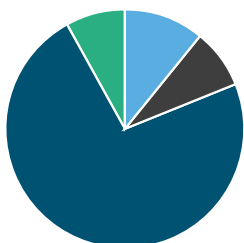
« Croix Bleue du Québec est fière de s'associer au Programme de mentorat en soins palliatifs à domicile. En contribuant à rehausser la qualité des soins donnés aux personnes qui ont choisi de vivre leurs derniers instants à la maison, ce programme a une incidence directe sur les patients, leurs proches aidants et les professionnels de la santé qui les accompagnent. De tels programmes sont essentiels pour favoriser le mieux-être de la population, qui est au cœur de notre mission. »

- **Sylvain Charbonneau, Président et chef de la direction, Croix Bleue du Québec<sup>MD</sup>**



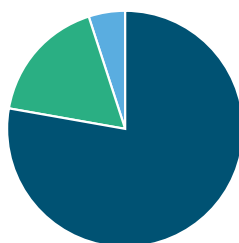
# UN COUP D'OEIL SUR LES CHIFFRES

## STATISTIQUE PROVENANCE DES FONDS



**Subvention L'Appui : 11%**  
**Revenus certains programmes : 8%**  
**Dons : 73%**  
**Autres : 8%**

## STATISTIQUE RÉPARTITION DES FRAIS PAR PROGRAMME



**Soins palliatifs : 78%**  
**Soutien à domicile : 17%**  
**Répét enfants : 5%**

Nos donatrices et donateurs sont des êtres exceptionnels et cette année, malgré la pandémie et l'insécurité, vous étiez encore plus nombreux (537 donateurs individuels) et surtout plus généreux. La contribution de nombreuses fondations est aussi vitale à la survie de Nova Soins à domicile et à la poursuite de notre mission. La dernière année nous a prouvé encore davantage l'importance des soins et services à domicile que nous prodiguons aux patients grâce à vous chers donateurs et supporteurs.

Nous sommes également très reconnaissants de la générosité de nos nouveaux donateurs, la Fondation J.R. McConnell, qui finance des soins aux patients atteints de diabète et de maladie rénale et Dorma Filtration qui fournit gracieusement au personnel de notre équipe clinique de l'équipement de protection individuelle.

Nova Soins à domicile est fière de pouvoir compter sur l'appui indéfectible d'organisations et d'individus qui font preuve d'une grande générosité année après année. Merci de tout cœur pour votre engagement !

### 250,000\$ et plus

La Croix Bleue<sup>MD</sup> (depuis 2019)

La Fondation Grace Dart (depuis 2020)

### 100,000 - 249,999\$

La Fondation Louise and Alan Edwards (depuis 1998)

### 35,000 - 99,000\$

La Fondation de la famille George Hogg (depuis 1997)

La Fondation Jacques Bouchard (depuis 2019)

### 20,000 - 34,999\$

La Fondation Altru (Succession de Keith W. Horsburgh) (depuis 2015)

La Fondation Blain-Favreau (depuis 2014)

La Fondation Cole (depuis 1997)

La Fondation Tenaquip (depuis 2018)

### 15,000 - 19,999\$

La Fondation J.F. McConnell (depuis 2020)

### 10,000 - 14,999\$

Dorma Filtration (depuis 2020)

La Fondation de la famille Birks (depuis 1997)

La Fondation de la famille Zeller (depuis 1997)

### 5,000 - 9,999\$

La Fondation Howard R. Webster (depuis 1997)

La Fondation Hylcan (depuis 1999)

La Fondation M. Jacques Nolin (depuis 1998)

Nancy Wells (depuis 2009)

Fonds de bienfaisance Canada (depuis 2020)

### 1,000 - 4,999\$

Ali Ammar (depuis 2019)

Barbara Anne Beaudry (depuis 2020)

Jeniene and Randall Birks (depuis 2020)

Stéphanie David (depuis 2019)

Dre Geneviève Dechêne (depuis 2017)

Andrée Desmarais (depuis 2020)

Fonds Adriana & Haim Kotler (depuis 2016)

Owen Gibbons (depuis 2018)

Carol Harrison (depuis 2020)

Joan F. Ivory (depuis 1997)

La Fondation Azrieli (depuis 1997)

La Fondation Drummond (depuis 2010)

La Fondation Hay (depuis 1997)

La Fondation Highwater (depuis 2012)

La Fondation de la Famille John Baker Fellowes (depuis 2004)

La Fondation Newton (depuis 2006)

La Fondation Raymond James du Canada (depuis 2019)

La Fondation WCPD – La Fondation de la Famille Papanastasiou (depuis 2018)

Les Investissements Emeral Inc. (depuis 2004)

Zhuo Ling (depuis 2020)

Jean-B MacLeod (décédé) (depuis 2003)

Susan Magor (depuis 2010)

Christopher Pickwood (depuis 2006)

Power Corporation du Canada (depuis 1997)

Christopher Winn (depuis 2009)

Dre Edith Zorynchta (depuis 2020)

« Nous sommes fiers du travail accompli par Nova pour créer et soutenir une société bienveillante. Depuis plus de 20 ans, la Fondation Cole soutient le programme de répit pour enfants et nous saluons Nova pour son dévouement à cette cause. »

- **Barry Cole, Président, Fondation Cole**

« Dorma est fière de soutenir les initiatives de Nova Home Care grâce à notre nouveau partenariat. Nous continuerons d'appuyer les employés et les patients de Nova Home Care tout en les aidant à rester protégés grâce à notre approvisionnement en EPI fabriqués au Québec. »

- **Andrew Sisnett, Président, Dorma Filtration**

« Nous sommes fiers de soutenir NOVA Montréal dans ses efforts pour atteindre la communauté et fournir des soins à domicile aux personnes âgées. Les soins infirmiers et l'aide qu'ils fournissent aux personnes âgées dans le confort de leur foyer sont non seulement sincères, mais ils constituent un élément évolutif et vital de notre système de soins de santé. »

- **Elise Nesbitt, Présidente, La Fondation Grace Dart**

## UN ENGAGEMENT RENOUVELÉ ANNÉE APRÈS ANNÉE

Cette année Nova Soins à domicile tient à souligner la générosité et la fidélité de donatrices et donateurs qui supportent la mission de notre organisation depuis plus de 20 ans. Nous vous remercions pour cette belle marque de confiance qui nous motive au quotidien dans la réalisation de notre mission.

Sylvia Adams

Paul Amos

W. David Angus

Anne Bieler-Baxter

Diana W. Bell

Michael Boxer

Trevor Bishop

Hugh Brodie

Thomas Burpee

Nan Carlin

Mona Chankowsky

Marc Courtois

M et Mme Robert Cowling

Suzanne Crawford

Julia Dawson

Helen (décédée) et Howard Dearlove

Sydney Duder

Penelope Eakin

Susan Fitzpatrick (Riddell)

Brian D. Gillespie

Peter Gillett

David et Anne Gregory

A. Derek Guthrie

Carol Harrison

Michael Hayes

Joan F. Ivory

Martin Kiely

Betty Lang

M et Mme Philip Johnston

Eric Klinkhoff

David Laidley

Anne et Charles Matheson

Sheila McCall

Sally McDougall

Malcolm E. McLeod

Jane et Eric Molson

David Mulder

Jacques Nolin

Christopher Pickwood

Vanda Pietrantonio

Michael Price

Timothy E. Price

Michael Rasminsky

James Robb

Mary Ross

M Robert et Mme Margaret Ross

Deirdre Stevenson

Scott A. Taylor

Sara Tingley

H Maynard Rees (décédé)

André Valiquette

Gerald Wareham

S. Boyd et Susan (décédée) Whittall

Christopher Winn

Henry Yates

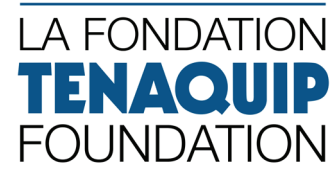
« À l'époque où vous portiez le nom de VON, votre organisation a soutenu ma famille en prodiguant des soins palliatifs à mon père il y a plus de 20 ans. C'est le soutien le plus important que j'ai reçu. J'ai donc continué à soutenir votre organisation au cours des 20 dernières années. Je vous remercie pour tout ce que vous faites. »

- **Donateur anonyme via CanadaHelps**

## PRINCIPAUX PARTENAIRES



## PARTENAIRES MAJEURS



SOINS À DOMICILE ♦ HOME CARE

Pour nous joindre :

[novasoinsadomicile.ca](http://novasoinsadomicile.ca)

514 866-6801

Toutes les photos de ce rapport ont été prises au domicile de patients de Nova par Thibault Carron. Merci de nous avoir permis de capturer ces moments du quotidien !