santé • health
NOVA l'ouest de l'île west island

RAPPORT ANNUEL DE LA DIRECTRICE GENERALE 2021-2022

Il y a une réalité positive qu'aucune pandémie ne peut changer : NOVA prendra toujours soin de sa communauté. Bien qu'une grande partie du monde se soit arrêtée il y a plus de deux ans, notre mandat principal d'offrir des soins et des services à notre communauté ne pouvait pas être suspendu. Nous avons contribué au bien-être de 583 personnes vulnérables (6 à 102 ans) dans 20 municipalités.

Nous avons aussi appris qu'à NOVA l'ouest de l'ile, le statu quo ne fait pas partie de notre vocabulaire. Malgré la pandémie mondiale, nos travailleurs de première ligne composés de nos infirmières, des aides-soignants du soutien à domicile et des centres de jour pour adultes, des spécialistes du deuil, ainsi que de notre personnel administratif et de coordination ont fait preuve de créativité, de flexibilité et de résilience sans jamais perdre notre touche bienveillante et professionnelle. Nous sommes tous des rayons dans la roue NOVA et la contribution de chacun fait tourner la roue. Au cours de la dernière année, nous avons continué à répondre aux besoins bio-psycho-sociaux de nos clients, mais la pandémie a encore ajouté une couche de complexité à tout ce que nous faisons. Bien que nous ayons l'expérience et l'expertise nécessaires pour offrir ces programmes et services, je m'en voudrais de ne pas mentionner encore une fois l'impact de ce travail sur notre personnel en termes d'exigences physiques, de bilan émotionnel et de charge de travail accrue.

Les évaluations annuelles de nos programmes ont confirmé que nous accomplissons un travail important et que nous avons un impact positif sur nos clients, leurs familles, les proches aidants et les organismes communautaires. Permettez-moi de partager avec vous les faits saillants de nos différents programmes, appuyés par nos statistiques fiscales ainsi que des témoignages de clients pour chacun d'entre eux:

PROGRAMME DE SOINS INFIRMIERS : Depuis décembre 2020, nous avons élargi nos critères d'admission pour inclure tous les patients en soins palliatifs, pas seulement les clients vivant avec le cancer ou la SLA, ce qui représente 27 personnes supplémentaires dont nous avons pris soin. Nous avons accompagné 67 patients et familles dans des

décès à domicile. « Vos infirmières sont à l'écoute de l'aidant naturelle et très gentilles. Elles ont de l'empathie, de l'écoute et le temps. Vous avez tout compris – que la patiente dépend de la bonne santé de l'aidant naturel – psychologique et physique. Merci! (Mme L., proche aidante Mars 2022). « Bravo. Je sais que c'est un métier très stressant et difficile – ne lâchez pas, on a besoin de vous. » (Mme. E., patiente de soins palliatifs).

PROGRAMMES DE DEUIL : Réinvention du programme de deuil pour adultes, en passant des séances de groupe de soutien aux conseils téléphoniques personnalisés pour revenir aux groupes en présence physique. « J'ai eu la chance et le bonheur d'avoir une intervenante en deuil. J'ai vraiment cheminé avec elle car elle m'a aidée comme aucune autre personne ne m'a aidée. Elle m'a donné de judicieux conseils sans jamais m'imposer quoi que ce soit. Une personne très chaleureuse, compatissante, empathique, d'une voix tellement douce. Elle était d'une écoute admirable me laissant parler et m'exprimer à ma guise. Je lui ai confié toutes mes peines, elle était tellement attentive. Elle m'a fait un grand bien. Je recommande le groupe de soutien pour adultes endeuillés de NOVA à toutes les personnes dans le deuil. Une professionnelle comme on a rarement vue. J'aurais aimé être en zoom avec elle puisque je ne l'ai jamais vue. Elle m'a donné une boîte à outils que je conserverai longtemps. Je la recommande fortement, une perle rare ». (Mme G., septembre 2021). Le Programme Carrousel pour les enfants a été moins actif l'année dernière, en raison des fermetures d'écoles et des restrictions de visites, mais il a quand même eu un impact sur de nombreux jeunes comme le montre ce témoignage : « Cela m'aide à faire face à mon chagrin pour mon grand-père. Même si j'ai essayé de me concentrer sur des choses plus heureuses, parfois il me manque encore tout d'un coup, alors les livres m'ont beaucoup aidée. Il me manquera toujours, mais je dois passer à autre chose. Merci, Carol, de m'avoir permis de lire les livres. Merci. C'est dur de perdre quelqu'un qu'on aime, comme dans le livre "Rabbit that Listened", quelque chose sur quoi on a travaillé est détruit. J'ai beaucoup appris grâce à ces livres. Merci merci merci." (Phoenix, 10 ans). Douze enfants ont été vus individuellement, pour un total de 65 visites dans 10 écoles différentes de 9 municipalités. Neuf adultes ont également été vus, pour un total de 60 visites. « Quelle incroyable bouée de sauvetage l'animatrice m'a fournie au cours de ces derniers mois, surtout compte tenu de l'isolement. Toutes les activités et tous les sujets ont été très utiles et elle s'est alignée sur les thèmes qui étaient les plus importants pour moi. Elle est compatissante, compréhensive, sans jugement mais a une grande capacité à

m'encourager à plonger plus profondément dans le deuil. C'est vraiment un service inestimable pour la communauté. C'était un ange ! Absolument fantastique. Mettre enfin ma mère au repos. Mon cœur est plein d'amour ». (Mme H, 2021)

PROGRAMME DE CENTRE DE JOUR POUR ADULTES : Nous avons poursuivi nos activités virtuelles et nos programmes de stimulation à domicile ; nous avons eu une année record en termes d'élèves et avons organisé un projet intergénérationnel avec une école prématernelle. « Merci aux gens formidables de NOVA West Island pour le soutien que vous avez fourni, d'autant plus que le centre de jour n'est plus opérationnel. La coordinatrice, ainsi que les aides-soignants et les bénévoles ont été comme une famille. Votre sollicitude, votre sincérité et votre bonne humeur ont remonté le moral de Mme C et je ne doute pas que vous avez contribué à son bien-être mental et physique. Je suis constamment étonné de voir comment sa résistance aux appels téléphoniques à venir ainsi qu'aux sessions Zoom se transforme immédiatement en joie au son de vos voix et à la vue de vos visages amicaux. En tant que proche aidante, je vous suis sincèrement reconnaissante pour tout ce que vous faites. Vous contribuez à faire du nôtre un voyage joyeux. En plus de mes remerciements, je voudrais vous souhaiter de nombreuses bénédictions, aujourd'hui et toujours ». (*M., C. proche aidant d'un membre, octobre 2021).*

PROGRAMME DE SOUTIEN À DOMICILE : Nous sommes toujours en recrutement de nouvelles aides-soignantes et nous avons pu aider de nouveaux clients dans la dernière année. Nos aides-soignants à domicile ne s'occupaient que d'un client de soutien à domicile par jour. «…bien que je connaissais votre organisme et tout le bien que vous apportez à la communauté, c'est lorsque nous avons eu besoin de vos services personnellement que j'ai réalisé l'ampleur et la qualité de vos ressources. Alors que nous vivions des moments difficiles avec mes parents, nous nous sommes tournés vers Nova West-Island pour du support et ce que nous avons reçu est bien au-delà de nos attentes. Un service de qualité, empathique et une disponibilité hors norme! » (M. D., fils de clients, novembre 2021).

Notre travail acharné d'identification de nouvelles fondations et sociétés potentielles a porté fruits. Au cours du dernier exercice financier, nous avons pu obtenir des dons de 1 nouvelle fondation et 1 nouvelle corporation, sans oublier que de nombreux donateurs récurrents ont augmenté leurs contributions. De

plus, la campagne annuelle a connu un succès sans précédent amassant un montant record de 162 000 $! La communauté continue de se rallier autour de nous et de soutenir notre travail. Plus de 65 organismes communautaires, fondations, municipalités, élus et corporations estiment que notre travail mérite leur appui. Au niveau des levées de fonds, nous avons organisé de nouvelles levées de fonds avec l'appui de groupes communautaires tels que Les amis du village Beaurepaire (Marché de Noël). Nous avons également réinventé des collectes de fonds existantes, telles qu'une exposition d'art virtuelle avec des membres de l'Association des artistes du Lakeshore, et de nouvelles collectes de fonds tierces telles que l'évènement de golf de Palos gestion du patrimoine, Provigo Baie D'Urfé, Zen chez-vous et le marchethon de Chartwell. À noter, les boutiques d'occasion pour NOVA, très prospères, exploitées et gérées par un conseil d'administration différent, ont réussi à continuer de nous soutenir et ont adapté les magasins en conséquence. Malgré la pandémie, nous avons pu faire huit présentations sur Zoom et en présence physique, tenir deux kiosques communautaires et établir de nouvelles relations de réseautage avec quatre organismes communautaires.

Nous avons traversé de nombreux changements opérationnels et organisationnels depuis notre dernière AGA en juin 2021. Nous avons embauché une agente de marketing et de communication, ce qui a entraîné une augmentation marquée de notre présence sur les réseaux sociaux, nous avons mis en place un nouveau système de paie, une infirmière a pris sa retraite et deux autres infirmières prennent leur retraite au cours de cet exercice et nous avons recruté de nouveaux bénévoles, notamment des membres du conseil d'administration, des bénévoles pour les CDJ et des chauffeurs. Nous avons lancé un processus d'Evergreening afin de nous assurer que tous les membres du personnel sont équipés de la technologie et des outils de travail appropriés. Nous avons atteint nos principaux objectifs pour 2021-2022 en ce sens que nous avons mis à jour notre site Web et travaillé sur notre plan stratégique, mais malheureusement, nous n'avons pas été en mesure d'organiser un événement bénévole en présence physique.

2022-2023 est déjà une année chargée et charnière pour NOVA alors que nous mettons en œuvre notre programme hybride pour les CDJ, procédons à des ajustements salariaux et intégrons de nouveaux employés pour les CDJ ainsi que des infirmières -

sans parler des nombreuses activités de collecte de fonds, y compris des événements de tierces parties, qui sont prévus pour cette année.

Merci au personnel et aux membres du conseil d'administration pour votre travail acharné et votre soutien, aux bénévoles pour votre engagement, aux nombreux partenaires communautaires pour avoir réseauté avec nous, à nos ambassadeurs pour vos dons et à nos nombreux clients et familles pour nous avoir fait confiance avec vos soins.

Respectueusement soumis par,

Marie-France Juneau
Directrice générale