



TIMISKAMING
HOME SUPPORT / SOUTIEN À DOMICILE

RAPPORT ANNUEL

2021-2022



367 C.P. SutherlandWay 428 Haileybury,(Ontario) P0J 1K0
145 Government Road West # 301 Kirkland Lake (Ontario) P2N 2E8
Numéro de don de charité 14043 5892RR0001
www.homesupportservices.ca/fr



MISSION ET VALEURS

VISION

Vivre à domicile – votre choix, notre objectif

Permettre aux personnes de demeurer dans leur environnement de choix en offrant des services de qualité accessibles et novateurs.

BUT

Fournir des services qui favorisent le bien-être des personnes âgées et des adultes ayant une incapacité physique à Timiskaming, leur permettant de rester à domicile, conformément aux critères suivants :

- Entente de responsabilité avec le (RLISS du NE)
- Autres bailleurs de fonds et programmes



VALUES: PRINCIPES DIRECTEURS

Dignité et compassion

SDT croit que tous les êtres humains méritent d'être traités avec compassion et dignité, en tenant compte de l'individualité et de la diversité culturelle de chacun.

Autonomie et autonomisation

SDT croit que les clients et leurs soignants ont le droit de prendre leurs propres décisions et de gérer leurs propres soins.

Professionalisme et normes d'éthiques élevées

SDT fera preuve du plus haut niveau de professionnalisme fondé sur des normes de soins éthiques qui renforcent la confiance du public envers l'organisation dans son ensemble.

Innovation par le biais de la collaboration et le travail d'équipe

SDT s'engage à soutenir l'innovation continue par le biais du travail d'équipe interne et de la collaboration avec les intervenants.

Responsabilité et imputabilité

SDT s'engage à faire preuve de responsabilité et d'imputabilité pour maintenir le niveau de soins le plus élevé. SDT fera preuve de responsabilité financière dans ses activités.

Ouverture et transparence

SDT maintiendra des processus transparents et des communications ouvertes.

MESSAGE de la DIRECTRICE GÉNÉRALE

Rapport du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022



SDT a continué de prospérer en 2021. Nous avons obtenu des résultats exceptionnels pour nos clients, nos partenaires et nos intervenants. Et nous avons fait d'importants progrès pour aider les clients de SDT à choisir, s'ils le veulent, de rester chez eux en améliorant les programmes pour les soutenir adéquatement et en conséquence, malgré les restrictions liées à la COVID-19.

Aussi formidable que l'année dernière ait été pour SDT, l'année 2022 s'annonce encore meilleure à bien des égards. Au cours de l'été 2022, nous avons décidé de « doucement » rouvrir la plupart des services de SDT, un pas de plus vers un fonctionnement dit « normal ». Nous avons tiré des leçons de cette expérience de la COVID-19 et nous continuons d'explorer les occasions de devenir la meilleure version de soi-même.- Restez à l'écoute!

Depuis que nous avons annoncé les initiatives de réouverture, les clients, les familles, le personnel et les intervenants ont collaboré sur les principaux volets de travail d'intégration et ont passé d'innombrables heures à préparer SDT afin que nous puissions commencer à travailler le plus rapidement possible, de façon sûre et responsable. Nous avons fait (et continuons de faire) la meilleure utilisation possible des ressources dont dispose SDT, et je remercie nos équipes de tout ce qu'elles ont fait pour soutenir ce qui a été notre initiative stratégique la plus importante.

Je remercie également notre conseil d'administration. Nous avons un conseil d'administration de calibre mondial. Tout au long de ce processus, leur jugement indépendant et leurs points de vue d'experts ont été très avantageux pour notre entreprise et pour nos parties prenantes.

Cordialement,



Caroline Morin
Directrice générale

MESSAGE du président du conseil d'administration

Rapport du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022



*Je suis très fier de vous présenter, en ma qualité de président du Conseil d'administration, le **Rapport de l'assemblée annuelle des membres (AAM) de Soutien à domicile de Timiskaming.***

L'année 2021 a été une autre année atypique, une année de plus, pendant laquelle nous avons vécu des hauts et des bas de la pandémie de COVID-19. L'équipe SDT – son personnel, le conseil d'administration et les comités du Conseil – n'ont ménagé aucun effort pour continuer à servir le district de Timiskaming, notamment en développant de nouveaux partenariats et de nouvelles façons de faire. Depuis 2021, et tout au long de la dernière année, la Fondation a su conjuguer réflexion, collaboration et action, en répondant aux besoins les plus pressants, bien sûr, mais aussi en s'efforçant de mieux soutenir la relance de la communauté, qui se construit progressivement. De cette façon, c'était vraiment l'incarnation de sa raison d'être.

La croissance de SDT au cours des dernières années a été remarquable, mais, par définition, ce genre de croissance ne se fait pas en vase clos. C'est plutôt le fruit de multiples rencontres, échanges et partenariats qui ont tous contribué à l'épanouissement des valeurs et de l'énoncé de mission de SDT et, surtout, à son impact sur le bien-être et le développement du district de Timiskaming et de ses résidents. Naturellement, je pense aux contributions des bailleurs de fonds et des donateurs de SDT, sans qui rien de ce que nous faisons ne serait possible, ainsi qu'à celles de tous les organismes que nous avons appuyés tout au long de l'année et envers lesquels notre communauté dans son ensemble doit une fière chandelle.

Alors qu'un nouveau chapitre de l'histoire de SDT s'ouvre avec la mise en œuvre continue du Plan stratégique – dirigé par notre DG Caroline Morin, le district de Timiskaming peut plus que jamais compter sur une équipe passionnée, diversifiée et déterminée, une entreprise qui s'est engagée à faire progresser les valeurs et l'énoncé de mission de l'agence sur son territoire et qui contribue ainsi au bien-être actuel et futur des clients. SDT est reconnaissant de votre soutien indéfectible dans cette merveilleuse aventure. Profitez de ce rapport et à bientôt!

Merci,

Sylvain Guilbeault

Sylvain Guilbeault
Président du Conseil

MEMBRES DU CONSEIL 2021-2022

	<p>Sylvain Guilbeault - Président</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membre du conseil d'administration de SDT depuis mai 2017 - Directeur général du Centre pour enfants <i>Timiskaming Child Care</i> à Haileybury depuis 2001 - Auparavant, il a occupé les postes d'intervenant auprès des jeunes en établissement, d'intervenant auprès des adolescents, d'adjoint au directeur de funérailles et de gardien de sécurité. - Bénévole actif dans la communauté
	<p>Lorraine Brazeau – Vice-présidente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membre du conseil d'administration de SDT depuis juin 2020 - Ancienne gestionnaire immobilier pour la <i>New Liskeard Non-Profit Housing Corporation et Skyline Living Real Estate</i> - Expérience au sein d'un conseil d'administration - Connaissance des programmes et des politiques du Conseil - Budgétisation des immobilisations et des exploitations - Aide aux aînés - Compétences en gestion, exigences en matière de construction de logements commerciaux et résidentiels pour aînés
	<p>Robbie Donaldson – Trésorier</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membre du conseil d'administration de SDT depuis juin 2020 - Coordonnateur des soins communautaires et spirituels à l'Armée du Salut à Kirkland Lake (Ontario) et à Timmins (Ontario) (depuis 2019) - Coordonnateur des ministères communautaires au magasin d'occasions de l'Armée du Salut à Woodstock, en Ontario (2016-2019) - Directeur des ventes chez <i>Grand River Brewing</i> à Cambridge, en Ontario (2015-2016) - Courtier/producteur d'assurances chez <i>Warren Hill Risk Management and Insurance Broker Services</i> à Mississauga, en Ontario (2014-2015) - Serveur au Tim Hortons à Palgrave (Ontario) (2013-2014) - Travailleur autonome à <i>International Show Jumper</i>, dresseur et éleveur de chevaux au Canada, aux États-Unis et en Europe (2002-2013) - Responsable des ressources humaines et du recrutement pour l'Europe/Responsable Ventes et Comptes chez <i>Perot Systems</i> à Londres, Angleterre (1996-2002) - Gestionnaire des opérations de vente au détail chez <i>Jumpers UK Ltd</i> à Henley (Ontario) (1994-1996)

	<ul style="list-style-type: none"> - Consultant technique à la Fédération équestre d'Arabie saoudite à Riyad, Royaume d'Arabie saoudite (1982-1994) - Instructeur-chef au Club équestre de Riyad, Royaume d'Arabie saoudite (1980-1982) - Dresseur de chevaux à <i>Jokers Hill Stables</i> à King City, en Ontario (1975-1980)
	<p>Maria McLean – Membre du Conseil</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membre du conseil d'administration de SDT depuis septembre 2020 - Inspectrice en santé publique au Bureau de santé de Timiskaming à New Liskeard (Ontario) (2010-présent) - Spécialiste de l'hygiène du milieu au Service de santé de Timiskaming à New Liskeard (Ontario) (2006-2010) - Instructrice d'équitation, entraîneuse monitrice dans les écuries d'équitation locales de New Liskeard (Ontario) et de Haileybury (Ontario) (2000-2018) - Expert-conseil en environnement aux services de conseil en gestion des déchets à London (Ontario) (2005-2006) - Bénévole actif dans la communauté
	<p>Logan Tullett – Membre du conseil</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membre du conseil d'administration de SDT depuis septembre 2020 - Infirmier en santé publique au Service de santé de Timiskaming à Kirkland Lake (2020-présent) - Ancien travailleur de rue de la Ville de Toronto
	<p>Terri Bradley – Membre du Conseil</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membre du conseil d'administration de SDT depuis février 2022 - Directrice exécutive par intérim et rédactrice de propositions de contrat pour YWCA à KL (1999-2002) - Membre du Réseau de sécurité sociale de l'Ontario à Toronto (1994-2002) - Facilitatrice du séminaire de réflexion des étudiants, Conseil administratif étudiant du Northern College (1998) - Membre du conseil d'administration – YWCA à KL (1993 – 1996) - Directrice/coordonnatrice/présidente du Comité de programmation féminine à la YWCA à KL (1993 – 1996) - Membre du comité (W.I.N.G.S.) à la YWCA à KL (1993-1996) - Membre du comité – Comité de coordination pour la prévention de la violence faite aux femmes et aux enfants du Nord du

	<p>Témiscamingue (1994 – 1996)</p> <ul style="list-style-type: none">- Membre du Conseil – Conseil consultatif sur les agressions sexuelles au Pavilion <i>Family Resource Centre</i> à Haileybury (1994-1996)- Membre du Conseil consultatif populaire pour Benoit Serre, député de Timiskaming (1994-1996)- Membre du Conseil – <i>Ontario Social Development Council</i>, Toronto (1994 – 1995)- Propriétaire-exploitante de <i>T&T Live Bait</i> (1982-1983)- Copropriétaire et exploitante de R Maison de Montréal (1973-1976)- Assistante de restaurant <i>Busy Bees</i> (1973-1975)- Ouvrière agricole (1966-1972)
--	---

SERVICES de SDT

PROGRAMME DE JOUR POUR ADULTES

Soutien à domicile de Timiskaming offre un Programme de jour pour adultes destiné aux personnes âgées admissibles qui ont besoin de socialiser ou dont l'aidant a besoin de répit dans le district de Timiskaming. Nous offrons un équilibre d'activités utiles et significatives qui répondent aux besoins et aux intérêts de nos clients (sociaux, intellectuels, culturels, économiques, émotionnels, physiques et spirituels). Les clients apprécient également les exercices dirigés par un personnel qualifié concentré sur l'équilibre, la flexibilité et la force. Un repas nutritif est fourni chaque jour, conformément au Guide alimentaire canadien. Les soins des pieds sont fournis par des professionnels de la santé et le transport peut être fourni aux clients en fonction de leurs besoins individuels ou selon les ressources disponibles.



SERVICES D'AUXILIAIRES À DOMICILE

Ce programme s'adresse aux personnes de 16 ans et plus qui ont une incapacité physique permanente et qui ont besoin d'aide physique pour effectuer leurs activités de la vie quotidienne (AVQ). Ce programme comprend à la fois des services de préposé aux bénéficiaires (PAB) et des services aux ménages gratuits pour le client et nécessite une recommandation de la part du HCC. Nous avons des clients de partout dans le district.



PROGRAMME D'AIDE À LA VIE AUTONOME

L'aide à la vie autonome est un service offert aux aînés à risque élevé pour leur permettre de vivre de façon autonome dans leur propre foyer. Les services d'entretien ménager, de soins personnels et d'intervention d'urgence sont les services offerts dans le cadre du programme d'aide à la vie autonome. SDT dispose actuellement de fonds pour servir 94 clients. Nous avons cinq emplacements de service, soit Temagami, Haileybury New Liskeard, Englehart et Kirkland Lake.



REPAS COMMUNAUTAIRES

Le service de Repas Communautaires de Soutien à domicile Timiskaming est un service communautaire qui offre la possibilité d'interagir de façon continue avec la famille et les amis, ainsi que de participer activement à un mode de vie social. Les repas chauds, les activités et les événements contribuent à nourrir le corps et l'âme, à établir des liens avec la collectivité et à maintenir une autonomie personnelle. Les emplacements comprennent Cobalt, Haileybury, New Liskeard et Kirkland Lake.



PROGRAMME DE SYSTÈMES PERSONNELS D'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

Lifeline est un service offert aux clients âgés de 60 ans ou plus qui ont une incapacité physique, afin de leur permettre de recevoir un service rapide et attentionné d'un membre de leur famille, d'un soignant ou des services de gestion des urgences (SGU), à la simple pression d'un bouton, 24 heures sur 24, 365 jours par année. Avec le bouton *Home Safe*, les clients peuvent choisir entre un modèle de bracelet ou de pendentif. Le système *LIFELINE* peut être connecté au moyen d'un téléphone filaire ou d'un téléphone cellulaire. Les clients peuvent également choisir d'ajouter des fonctionnalités supplémentaires, par exemple *Auto Alert*, qui détecte des chutes, sans que le client ait à appuyer sur le bouton (veuillez noter que certains critères s'appliquent pour que cela soit efficace). Ce service est offert aux clients au moyen d'une subvention ou de PLEIN TARIF. Les clients qui acceptent *LIFELINE* de PLEIN TARIF seront inscrits à une liste d'attente pour une subvention. Le nombre maximal de clients admissibles au taux subventionné est de 148. Les services sont actifs en ce moment. Autrement dit, lorsqu'une subvention devient disponible, nous l'offrons au prochain client sur la liste d'attente. Le service de plein tarif disponible en permanence.



PREMIERS SOINS

SDT s'est associé à la Croix-Rouge canadienne à titre de « partenaire de formation » pour offrir une formation en secourisme et en réanimation cardiorespiratoire (RCR) à tous les employés de SDT. Attestations de compétence en RCR sont valables pendant 3 ans. Cette formation est obligatoire avec SDT et est payée par l'organisme. SDT compte trois instructeurs qui font partie du personnel administratif.



PROGRAMME D'AIDE FAMILIALE

Soutien à domicile Timiskaming offre le programme d'aide familiale aux personnes admissibles (plus de 60 ans ou incapacité physique permanente) qui ont besoin d'aide pour des activités ménagères essentielles, comme l'entretien ménager léger, l'épicerie, les services de buanderie et la préparation de repas. Les tâches sont adaptées aux besoins de chaque client vivant dans le district de Timiskaming.



HOME HELP



PROGRAMME DE SOINS À LA PERSONNE À FAIBLE ACUITÉ

Ce programme offre une aide par un préposé aux bénéficiaires aux personnes (55 ans et plus) ayant une déficience fonctionnelle liée à une maladie chronique ou à la fragilité à long terme et qui ont besoin d'aide pour les activités de la vie quotidienne (AVQ) afin de rétablir ou de maintenir leur autonomie, dans leur propre domicile. Les références sont reçues par l'entremise du *HPG (Health Partner Gateway)*. En moyenne, le client aura besoin d'une ou deux visites par semaine pour obtenir du soutien personnel. Les heures peuvent être augmentées à un maximum de 7 heures par semaine.

POPOTE ROULANTE

Le programme de popote roulante du Soutien à domicile Timiskaming offre des repas nutritifs et des visites de suivi quotidiennes aux individus, contribuant ainsi à maintenir leur santé et leur autonomie à domicile. Nous nous occupons de planifier et de préparer vos repas frais, sains et cuisinés à la maison, qui peuvent être livrés directement à votre porte, ce qui vous permet de vous détendre et de profiter du reste de la journée. Notre programme offre également un répit aux principaux fournisseurs de soins qui, plutôt que de préparer des repas, peuvent s'occuper d'autres tâches ou prendre du temps pour eux-mêmes. Nous sommes fiers d'offrir un sentiment de bien-être en sachant que notre collectivité travaille ensemble pour veiller à ce que nos gens soient bien nourris et bien traités.



PATH (Programme d'aide prioritaire pour retourner à la maison)

Le NELHIN finance le programme *Path* par l'entremise de la Croix-Rouge à North Bay. La Croix-Rouge a conclu un contrat avec SDT pour fournir le service dans l'ensemble du district de Timiskaming.

L'initiative du programme vise à éviter une réadmission au service des urgences après le transfert d'un patient à la maison. Certaines étapes intégrées au transfert consistent à s'assurer que le patient a des provisions, des médicaments, etc. et qu'il est installé à la maison en toute sécurité.



TIMISKAMING
HOME SUPPORT / SOUTIEN À DOMICILE



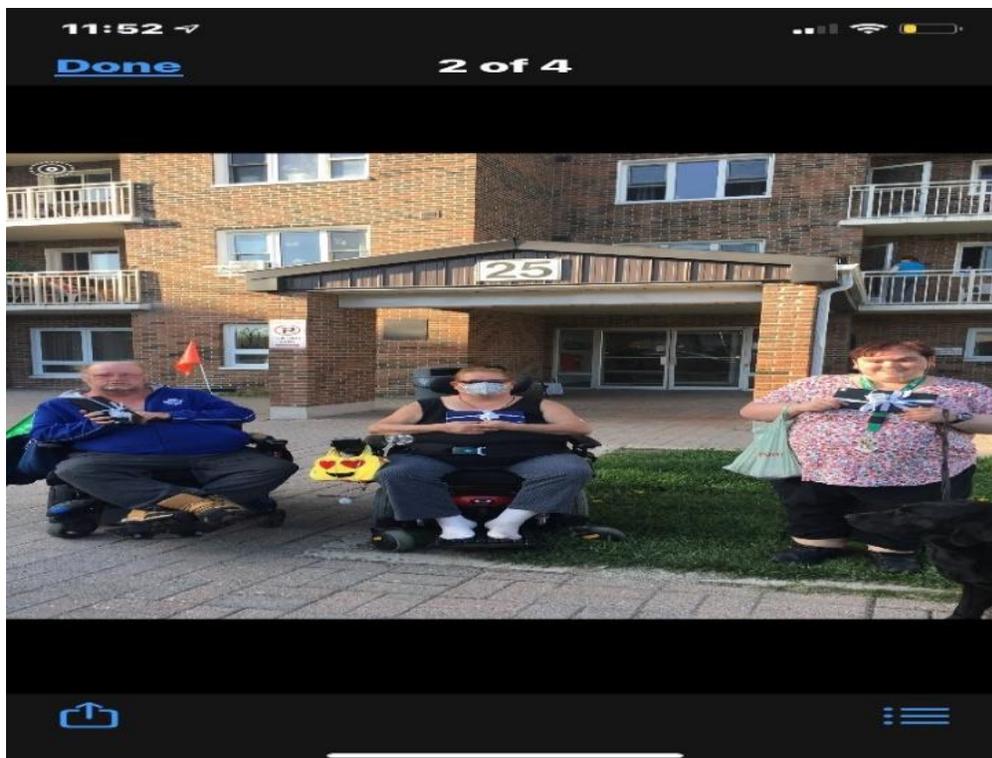
PATH

AIDE PRIORITAIRE POUR RETOURNER À LA MAISON

SOUTIEN PAR LES PAIRS

Le modèle de soutien par les pairs est un projet pilote dans le cadre duquel SDT a été en mesure d'embaucher un pair pour soutenir les clients ayant des incapacités physiques qui habitent dans un complexe de logements avec services de soutien ou dans la collectivité. Les responsabilités du pair comprenaient : communiquer régulièrement avec les clients pour leur offrir du soutien individuel, soutenir les personnes qui se sentent isolées ou qui sont seules. Appuyer la planification et la mise en œuvre d'activités sociales. Les gens se réunissaient tous les jours aux jardins communautaires pendant les mois d'été. Des nichoirs ont été peints et accrochés dans les jardins communautaires. La peinture rupestre et d'autres activités artisanales ont été appréciées. Parmi les autres activités de groupe figuraient le dîner chinois, le café et beignes et les exercices dans le parc.





SOINS DE TRANSITION APRÈS UN AVC

Soutien à domicile de Timiskaming offre un programme de soins de transition après un accident vasculaire cérébral (AVC) pour aider les personnes qui ont subi un AVC à reprendre leurs activités quotidiennes et à vivre pleinement leur vie. Le rétablissement de l'AVC est un défi à vie avec des hauts et des bas, et nous voulons être là pour vous aider en cours de route. En plus du service de notre navigateur communautaire de l'AVC, qui travaillera avec vous à l'élaboration d'un plan de rétablissement et vous mettra en contact avec des organismes qui peuvent vous offrir l'aide dont vous avez besoin, nous offrons de nombreux programmes auxquels vous pouvez accéder pendant la période de votre rétablissement.



SERVICES PRIVÉS

L'aide pour les AVQ doit comprendre : soins personnels, bain ou douche partiel ou complet, routine de soins intestinaux et vésicales, toilettage, soins capillaires, programme d'exercice approuvé, autres tâches assignées.



PROGRAMME DE LOGEMENT AVEC SERVICES DE SOUTIEN

Soutien à domicile de Timiskaming offre un programme de logement avec services de soutien aux adultes admissibles de 16 ans et plus ayant une incapacité physique permanente et qui ont besoin de soutien 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour vivre de façon autonome dans leur propre maison. Le programme de logement avec services de soutien permet l'accès à des soins complets et coordonnés. Nos services de soutien personnel non médical et notre service ménager à domicile aident le client à maintenir un niveau optimal de santé et de bien-être pendant qu'il continue à vivre chez soi.



PRIORITÉ DE SERVICES DE TRANSPORT

Soutien à domicile Timiskaming offre des services de transport accessibles de porte à porte, à l'extérieur de la ville, aux personnes admissibles du district de Timiskaming. Notre objectif est d'offrir un transport adapté aux aînés et aux personnes vivant avec une incapacité physique offrir un transport approprié aux aînés et aux personnes handicapées physiques afin de surmonter leurs limites, d'augmenter leur niveau de mobilité et leur donner la possibilité d'accéder aux destinations souhaitées. Nous croyons que le transport est un important déterminant social de la santé et du bien-être de nos résidents. Nous reconnaissons les besoins et la dynamique croissants des aînés qui souhaitent demeurer autonomes et engagés dans leur communauté, avec leurs amis et leur famille, mais qui n'ont plus de permis de conduire ou qui sont incapables de conduire.

SÉCURITAIRE



FIABLE

ACCESSIBLE



RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

AIDE À LA VIE AUTONOME

Nombre de sondages sur la satisfaction de la clientèle sont envoyés aux clients au cours du trimestre	
Nombre de sondages sur la satisfaction de la clientèle remplis par les clients	
Nombre de clients ayant déclaré être « satisfait/très satisfait »	
Pourcentage des clients ayant déclaré « satisfait/très satisfait »	
Nombre de clients ayant déclaré être « satisfait/très satisfait » de la quantité de services qu'ils reçoivent	
Pourcentage des clients qui se disent « satisfait/très satisfait » de la quantité de services qu'ils reçoivent	
Nombre de clients ayant déclaré être « satisfait/très satisfait » de la coordination de leurs services	
Pourcentage des clients qui se disent « satisfait/très satisfait » de la coordination de leurs services	

COMMENT LES SERVICES SE SONT-ILS AMÉLIORÉS

FAITS SAILLANTS DU PROGRAMME

Facture numérique
Virtuel
Au foyer

Merci!!

Partenaires communautaires

Ville de Temiskaming Shores
Ville de Kirkland Lake
ICAN
Croix-Rouge
Service de santé de Timiskaming
Centre de santé communautaire du Timiskaming
Hôpital Temiskaming
Hôpital de Kirkland et du district
Englehart & District Hospital
Chambre de commerce Temiskaming Shores
Chambre de commerce de Kirkland Lake
Centre gériatrique spécialisé du Nord-Est
Société Alzheimer de Timmins-Porcupine-Temiskaming
Collège Northern
Collège Boréal
Association ontarienne de soutien communautaire (AOSC)

Bailleurs de fonds

RLISS du Nord-Est