



Plan stratégique triennal 2023-2026

**Maison Sérénité du Nipissing
Nipissing Serenity Hospice**





« Vous êtes importants parce que vous êtes qui vous êtes et vous serez importants jusqu'à la fin de vos jours. Nous ferons tout ce que nous pouvons pour vous aider à mourir paisiblement, mais aussi à vivre jusqu'à la toute fin. »
- Cicely Saunders

Message de la Maison

La Maison Sérénité du Nipissing est un lieu accueillant et confortable où les personnes en fin de vie sont traitées avec compassion et dignité. Dans le respect de notre mission, de notre vision et de nos valeurs, notre équipe interdisciplinaire spécialisée, secondée par nos bénévoles, répond aux besoins physiques, psychosociaux, spirituels et pratiques des personnes en fin de vie et soutient leurs êtres chers.

Depuis l'ouverture de la Maison en janvier 2020, nous avons eu l'honneur de servir les résidents des districts de Nipissing et de Parry Sound Est. Chaque personne dont nous prenons soin a un vécu et des besoins qui lui sont propres. Notre rôle consiste à répondre à ces besoins et à honorer ce vécu.

En tant que centre de soins palliatifs, nous en sommes à nos débuts. Une pandémie mondiale a été déclarée peu après notre ouverture. La majeure partie de nos activités s'est déroulée dans ce contexte, qui a eu son lot de défis. Nous avons dû nous adapter et aller de l'avant malgré le climat d'incertitude. Nous sommes fiers du chemin que nous avons parcouru et nous poursuivons notre croissance.

Le temps est venu de mettre en œuvre notre premier plan stratégique. Le processus d'élaboration de ce plan nous a permis de faire le point sur ce que nous avons accompli, de célébrer nos réussites et d'envisager un avenir prometteur. Nous remercions tous les intervenants qui ont participé à ce processus et nous ont fait profiter de leurs connaissances, de leur expérience et de leurs idées. Les priorités stratégiques qui ont été définies nous motivent, car elles orienteront les activités de la Maison au cours des trois prochaines années et nous aideront à saisir les occasions ainsi qu'à relever les défis qui se présenteront pendant cette période.

Frank Cerilli,
Président du conseil d'administration

Gil Pharand,
Directeur général

Résumé

La Maison Sérénité du Nipissing (MSN) a élaboré un plan stratégique qui aidera à assurer sa croissance de façon viable au cours des trois prochaines années.

Le processus d'élaboration du plan comprenait un examen de l'évolution du milieu des soins palliatifs, ainsi qu'une vaste consultation et mobilisation des nombreuses personnes et parties prenantes de la région desservie. Plus de 200 personnes ont participé à cette consultation communautaire, qui a été réalisée à l'aide des moyens suivants :

- enquête réalisée dans la communauté (en français et en anglais);
- séance de discussion avec le conseil d'administration;
- séance de discussion avec le personnel;
- séance de discussion avec les bénévoles;
- entrevues téléphoniques avec les parties prenantes.

Les précieuses observations des bénévoles, des intervenants communautaires, du personnel et du conseil d'administration ont débouché sur un plan qui dotera la MSN des capacités, des ressources et de l'orientation nécessaires pour continuer de répondre aux besoins variés des personnes, des familles et des communautés qu'elle dessert.

Le plan établit des priorités dans des domaines clés qui respectent la vision, la mission et les valeurs fondamentales de la Maison : fournir des services de qualité exceptionnelle, assurer la viabilité financière, investir dans les gens et tisser des liens par la communication.

Nous avons élaboré des objectifs et des initiatives alignés sur ces thèmes clés afin d'orienter nos activités, ainsi que des indicateurs de réussite qui permettront d'évaluer et de célébrer les progrès accomplis.

Le plan stratégique 2023-2026 de La Maison Sérénité du Nipissing repose sur nos réalisations du passé, appuie le présent et nous met sur la voie de la réussite pour l'avenir.



Renseignements généraux

Située à North Bay, en Ontario, la Maison Sérénité du Nipissing (MSN) prodigue des soins palliatifs holistiques de qualité avec compassion aux résidents des districts de Nipissing et de Parry Sound Est.

Une équipe interdisciplinaire spécialisée fournit des soins infirmiers et des services de soutien sociaux, psychologiques, spirituels et personnels jour et nuit, dans les deux langues, dans un milieu paisible.

Nous sommes un organisme sans but lucratif dirigé par un conseil d'administration qui nous aide à nous acquitter de notre mission, à concrétiser notre vision et à atteindre nos objectifs. Constituée en personne morale en 2011, la MSN demeure une ressource cruciale pour les particuliers, les familles et les communautés qu'elle dessert.

Énoncé de vision

Nous nous efforçons de prodiguer des soins palliatifs d'une qualité exceptionnelle et soutenons les personnes en fin de vie en les traitant avec compassion, en assurant leur confort et en respectant leur dignité.

Énoncé de mission

Fournir, dans les deux langues officielles, des soins palliatifs en établissement qui sont centrés sur la personne et de la meilleure qualité possible aux résidents des districts de Nipissing et de Parry Sound Est. Avec le concours de nos bénévoles, notre équipe interdisciplinaire spécialisée répond aux besoins physiques, psychosociaux, spirituels et pratiques de nos clients et soutient leurs êtres chers.

Valeurs fondamentales

Compassion – nous reconnaissons que la souffrance et le sentiment de perte sont des éléments importants de l'expérience de fin de vie et nous nous engageons à faire preuve d'empathie et d'ouverture lorsque nous prodiguons des soins, et ce, sans porter de jugement.

Comfort – nous reconnaissons que chaque parcours de fin de vie est unique et nous nous engageons à offrir des soins palliatifs de la meilleure qualité possible afin de répondre aux besoins physiques, psychologiques, sociaux, spirituels et pratiques de la personne et de répondre à ses attentes, tout en tenant compte de ses espoirs et de ses craintes.

Dignité – nous reconnaissons l'importance de chaque personne et nous nous engageons à préserver son image de soi, son identité et son droit à la vie privée.

Inclusion – nous reconnaissons les valeurs, les coutumes, les traditions, la culture, la religion, les croyances et pratiques spirituelles, les expériences vécues, les espoirs et les rêves des résidents, des familles et des communautés et nous nous engageons à les respecter.

ORIENTATION STRATÉGIQUE

Le plan stratégique 2023-2026 de la Maison Sérénité du Nipissing fournit une feuille de route sensée, proactive et tournée vers l'avenir qui orientera les activités de l'organisme. Misant sur les réussites à ce jour, il témoigne de notre engagement de prodiguer les meilleurs soins palliatifs qui soient dans un milieu sûr, accueillant et confortable.

Le plan stratégique s'articule autour de quatre grandes priorités qui aideront notre organisme à développer ses ressources, à accroître sa capacité, à soutenir les gens et à renforcer ses assises afin d'assurer une croissance raisonnable et durable.



**FOURNIR DES SERVICES DE QUALITÉ
EXCEPTIONNELLE ET ÊTRE UN CHEF DE FILE**



ASSURER LA VIABILITÉ FINANCIÈRE



INVESTIR DANS LES GENS



TISSER DES LIENS PAR LA COMMUNICATION

En nous inspirant de notre mission et de nos valeurs, nous avons défini des objectifs ambitieux, mais réalistes pour chaque priorité stratégique afin d'orienter les mesures que nous prendrons au cours des trois prochaines années et d'en assurer la réussite. Plus important encore, notre plan permettra à la MSN de continuer de s'adapter et de prospérer au sein du secteur des soins de santé en évolution constante.

La mise en œuvre du plan stratégique nous permettra également de demeurer un chef de file des soins palliatifs. Unis par un objectif commun, nous envisageons l'avenir avec confiance et continuerons de venir en aide aux personnes et aux communautés que nous servons.



FOURNIR DES SERVICES DE QUALITÉ EXCEPTIONNELLE ET ÊTRE UN CHEF DE FILE

Il y a un lien direct entre notre capacité de fournir des services de qualité exceptionnelle et nos qualités de chef de file. Nous nous sommes engagés à créer un environnement caractérisé par le soutien et l'inclusivité et à l'intégrer à toutes nos activités. Grâce à ses programmes, services et soutiens en matière de soins palliatifs qui sont axés sur les meilleures pratiques et les normes de formation et de soins palliatifs, la MSN continuera d'être proactive et à l'avant-scène des soins palliatifs. Nous attachons une grande importance aux contributions de nos cadres et de notre personnel dévoués et soutenons une structure de direction efficace qui permet de trouver des solutions et d'élaborer des politiques tenant compte de notre mission, de notre vision et de nos valeurs fondamentales.

- ✓ Devenir un centre d'excellence et un chef de file au sein de notre réseau de fournisseurs de soins palliatifs.
- ✓ Continuer d'offrir un éventail de programmes, de soutiens et de services qui répondent aux besoins uniques de tous les résidents et de leurs êtres chers.
- ✓ Élaborer un programme de bien-être et de soutien pour les personnes endeuillées qui répond aux besoins des résidents, de leurs êtres chers et du personnel.
- ✓ Élaborer des mesures d'évaluation des cadres afin d'assurer la reddition de comptes, la transparence et le soutien du personnel de sorte à satisfaire ou dépasser les attentes.



ASSURER LA VIABILITÉ FINANCIÈRE

En assurant la viabilité financière de l'organisme, nous pourrions continuer d'offrir des programmes et des services d'excellente qualité au moment opportun afin de répondre aux besoins de nos résidents et de leurs êtres chers. Le financement et le soutien financier sont essentiels pour assurer la viabilité à long terme et la croissance durable de la MSN. Grâce à notre engagement en matière de gérance responsable, aux efforts que nous déployons pour mieux faire connaître les bienfaits de nos programmes et services et aux liens que nous avons tissés avec les donateurs, les bénévoles, les commanditaires et les partenaires de financement, nous pourrions continuer d'avoir un impact positif, important et durable.

- ✓ Élaborer une stratégie diversifiée et centrée sur les donateurs afin d'accroître le financement privé et de répondre aux besoins opérationnels à court et à long terme.
- ✓ Mettre sur pied un comité des champions de la Maison qui en seront les ambassadeurs.
- ✓ Renforcer les liens avec le gouvernement de l'Ontario et ses organismes de financement et défendre les intérêts de la Maison auprès d'eux afin d'assurer un soutien financier à long terme.





INVESTIR DANS LES GENS

Les gens sont une des plus grandes forces de la MSN. En investissant dans le personnel, en appuyant les bénévoles et en continuant de bâtir notre équipe de professionnels, nous nous assurerons d'avoir les ressources et la capacité nécessaires pour fonctionner de façon efficace et répondre à la demande croissante pour nos programmes et services. L'instauration d'une culture organisationnelle solide est essentielle pour jeter les assises d'une croissance viable.

- ✓ Accroître notre capacité en matière de ressources humaines en recrutant et en maintenant en poste des employés qualifiés et chevronnés qui permettront à la Maison de fournir des programmes et services spécialisés.
- ✓ Créer des mécanismes qui encouragent la communication ouverte avec le personnel et les bénévoles.
- ✓ Instaurer une culture organisationnelle solide permettant au personnel et aux bénévoles de s'épanouir.



TISSER DES LIENS PAR LA COMMUNICATION

La communication ouverte renforce la confiance et les liens au sein de notre communauté. Le partage de renseignements et le dialogue permanent avec les intervenants du secteur des soins de santé contribueront à la mise en place d'un réseau régional de fournisseurs de soins palliatifs robuste, intégré, axé sur la collaboration et assurant la continuité des soins au sein duquel il sera plus facile pour les clients de s'y retrouver. Une meilleure connaissance des programmes, des services et des impacts de la MSN aidera les membres de la communauté à trouver les soins en fin de vie qui répondent à leurs besoins et respectent leurs volontés, à recommander ces soins et à faire des choix éclairés.

- ✓ Favoriser des liens solides en communiquant davantage avec les intervenants du secteur des soins de santé et leurs organismes.
- ✓ Mieux faire connaître les programmes et les services de la Maison au sein des communautés que nous desservons.
- ✓ Accroître notre présence en ligne afin de mettre en valeur la Maison, son environnement, son équipe et les services qu'elle offre aux résidents et à leurs êtres chers.





Plan stratégique triennal 2023-2026

**Maison Sérénité du Nipissing
Nipissing Serenity Hospice**



799 John Street, North Bay, ON P1B 8T2
www.nipissingserenityhospice.ca