



Hospice

Southeast New Brunswick | Sud-Est Nouveau-Brunswick

Compassionate care celebrating life, even when there is no cure.
Des soins avec compassion, célébrant la vie même lorsqu'il n'existe pas de remède

Table of Contents

| | |
|----------------------------------|----|
| Agenda of the AGM, 20 June 2024 | 3 |
| Minutes of the AGM, 15 June 2023 | 4 |
| Chair's Message | 6 |
| CEO's Message | 7 |
| Treasurer's Report | 8 |
| Annual Report | 9 |
| Acknowledgement | 14 |
| Donations (over \$100) | 14 |

Annual General Meeting Agenda
20 June, 5:00pm
OMNI Quality Living, 230 John Street, Moncton, NB

| | |
|---|---------------------------|
| Call the Meeting to Order; Establish Quorum | Susan Plewes, Chair |
| Welcome, Introduction, and Announcements | Susan Plewes, Chair |
| Proof of notice of the Annual General Meeting | Mike Arsenault, Secretary |
| Motion to Adopt AGM Agenda 20 June 2024 | Susan Plewes, Chair |
| Introduction of Board Members | Board members |
| Chair's Report | Susan Plewes, Chair |
| CEO Report | Frances LeBlanc, CEO |
| Financial Report | Mike Arsenault, Treasurer |
| Appointment of Accounting Review Firm | Mike Arsenault, Treasurer |
| Nominating Committee Report | Susan Plewes, Chair |
| Question and Answer | Susan Plewes, Chair |
| Closing Remarks | Susan Plewes, Chair |
| Motion to Adjourn | Susan Plewes, Chair |

Annual General Meeting Minutes
15 June 2023, 5:00pm
Alma City Club, 114 Alma Street, Moncton, NB

Attendance:

Voting: Irénée (Rene) Bourque (Chair), Susan Plewes (1st Vice-Chair), Dr. Peter Lightfoot (2nd Vice-Chair), Mike Arsenault (Secretary and Treasurer), Dennis Cochrane (Past Chair), Kirstin Shortt (Director), Brian Cormier (Director), Sue Murray (Director), Dr. Peter Lightfoot (Director), Dr. Pam Mansfield (Director), and Conrad Allain (Director).

1. Call the meeting to order; establish quorum.

- The Chair called the meeting to order and established quorum at 5:14pm.

2. Proof of Notice of the Annual General Meeting

- The Secretary provided proof of notice of the Annual General Meeting.

3. Motion to Adopt the Agenda of 15 June 2023.

- The agenda for 15 June 2023 was approved.

Mike/Kirstin

4. Motion to Adopt the AGM Minutes 23 June 2022

- The meeting minutes for 23 June 2022 were approved.

Sue/Peter

5. Introduction of Board Members 2022-2023

- The Chair introduced the members of the Board of Directors of 2022-2023.

6. Chair's Report

- The Chair provided his report.
- The Executive Director provided an operational overview of the year.

6. Financial Report

- The Treasurer provided a financial report including explaining that the year end review is to be completed.
- The documents will be presented to a future meeting of the Board of Directors.

7. Appointment of Accounting Review Firm

- The Treasurer suggested that the appointment of Accounting Review Firm be tabled for a future meeting of Board Directors.

8. Committee Reports

- The Chair explained the current structure of the Board and Operational Committees. Summary of key activities is available in the Annual Report.

a. Nominating Committee Report

- Susan Plewes, Chair of the Nominating Committee, explained that the Committee was struck in December 2022, at least 6 months prior to the Annual General Meeting, as per the bylaws.
- The Committee reviewed the Directors' skills, experience, regional representation, and diversity.
- The Committee is recommending the appointment of Natasha Ostaff, Dr. Stephen Claxton-Oldfield, Ann Seamans and Dr. Pat Phelan.
- The Chair called for any new nominations from the floor three times. No new nominations were made.
- It was moved to appoint Natasha Ostaff, Dr. Stephen Claxton-Oldfield, Ann Seamans and Dr. Pat Phelan to the Board.

Sue/Kirstin

9. Constitution and Bylaws

- The Secretary explained that the Governance Committee was tasked to review the Bylaws of the organization.
- Proposed changes to the Bylaws were presented.
- It was moved to accept all the proposed changes to the Bylaws.

Mike/Peter

10. Motion to Adjourn

- The meeting was adjourned at 5:46pm.

Mike

Chair's Message



Over the past year, I have observed the organization continue to flourish, striving to better meet the needs of individuals, caregivers, and families from across southeast New Brunswick. This is only possible with an engaged staff and a volunteer team, and a competent Board of Directors who can provide oversight and strategic guidance. The key is a shared goal to provide quality, comprehensive, and compassionate hospice palliative care and grief support.

As we embarked on our 20th year, we also had the opportunity to reflect on our past and start re-imagining our collective future. Our new strategic plan reflects our unwavering commitment to compassionate end-of-life, fueled by community support. We are focused on three strategic pillars: 1) Stakeholder Confidence; 2) Operational Excellence; and 3) Community Impact. Our hope is that Hospice Southeast New Brunswick will not only be able to serve more people, including in rural communities, but inspire our communities towards greater compassion. This includes aspiring to enhance equitable access to hospice care, expand the reach of community services and improve offerings through long-term partnerships and coalitions.

We are confident that fueled by robust governance and continuous improvement, we will become a symbol of transformative compassion. Together, with its partners, Hospice SENB is turning compassion into action, envisioning a future where every end-of-life is marked by dignity, love, and a lasting impact.

Sincerely,

A handwritten signature in black ink that reads "Susan Plewes". The signature is written in a cursive, flowing style.

Susan Plewes
Chair, Hospice SENB

CEO Message



For 20 years, Hospice SENB has had the privilege to be part of many individuals' journey, in their homes and across communities in southeast New Brunswick through our community programs. However, the opening of Maison Albert House has allowed the organization to significantly increase its reach and impact. Since July 2021, Maison Albert House has welcomed over 350 residents and their families, providing compassionate, quality, and personalized care in a safe, quiet home-like setting. Furthermore, through our grief services and other community programs, the organization supports hundreds every year, all free of charge. For many, Hospice is a beacon of hope.

Building on a strong foundation, as a team, Hospice SENB has been working tirelessly to meet its key priorities, including:

- ✓ Implementing a new model of care to enhance the continuity of care;
- ✓ Finalizing a new Memorandum of Understanding with the Government of New Brunswick;
- ✓ Introducing a new electronic health record system (InfoAnywhere), redesigning the website (www.HospiceSENB.ca) and improving the point-of-sale system at the Boutique Hospice Shoppe;
- ✓ Investing in staff performance, development and engagement;
- ✓ Beautifying and expanding the Boutique Hospice Shoppe;
- ✓ Hosting several successful events including an Art Auction, Hospice Heroes Gala, Annual Golf Tournament, Annual Memorial Walk, Holly HeART for Hospice and the Angels Remembered campaign;
- ✓ Presenting to over a hundred community groups including municipalities across southeast New Brunswick;
- ✓ Transitioning the Goldrush lottery to a new platform, Rafflebox;
- ✓ Expanding community programs including Death Cafes and more grief support, as well as introducing Nav-CARE to NB; and
- ✓ Improving volunteer support, training, and recruitment.

None of this work would be possible without a dedicated team of volunteers and staff members who share in their unwavering commitment to enhance access to hospice care and community services and envisioning a future where every end-of-life is marked with dignity, love, and a lasting impact. Our team is committed to strengthening stakeholder confidence, operational excellence, and community impact.

I will be forever grateful for all the support the organization has received and continues to receive.

Sincerely,

A handwritten signature in cursive script that reads "F. LeBlanc".

Frances LeBlanc
CEO, Hospice SENB

Treasurer's Report



As the organization has completed its second full year of operation at Maison Albert House, we have reformatted the general ledger to have the accounts better match up to our budget. As the year ended, the internal reporting also dramatically improved to meet our reporting goals. These improvements were largely the result of our bookkeeper's efforts, Jennifer Melanson, under the supervision of our CEO. I am confident that the reporting will continue to improve in 2024.

Hospice SENB started the year with a budget of 3.4 million, we ended the year with a shortfall of 500k in revenues and a reduction of expenses of 400k. The deficit for the year was 100k. However, the organization remained with a positive cash flow.

With the stability in staffing, 2023 fundraising and events improved dramatically including a growth in the Goldrush lottery and the golf tournament leading the way. We are continuously working to find new opportunities for the future.

Our second memorandum of understanding was signed in the fall which provides stability in funding for the next 5 years. In 2024, Hospice Southeast New Brunswick will continue to implement systems and procedures in order to operate an effective and efficient hospice, Under the leadership of the CEO, I am confident that HSENB will continue to perform at a very high level and successfully grow.

Respectfully submitted,

Mike Arsenault
Treasurer, Hospice SENB

2023-2024 SUMMARY

Since 2023, Hospice SENB has been diligently working on executing on its operational plan that would lead into the next strategic plan (see summary below). The organization has accomplished most of its key priorities or made significant gains which will be summarized below, all services largely free of charge to ensure fair and equitable access.

Maison Albert House and Clinical Care

Maison Albert House welcomed its first resident on 29 July 2021, and since has welcomed over 350 residents and their families from across Albert, Kent, and Westmorland counties. The person- and family-centered approach allows the organization to provide quality, highly personalized hospice care to meet the unique physical, spiritual, and emotional needs of residents and their families.

Between 1 April 2023 to 31 March 2024:

- ✓ Maison Albert House served 144 residents and their families.
- ✓ Occupancy increased from 57% to 93% due to a change in the model of care.
- ✓ There is an equal representation of men and women represented.
- ✓ The majority of admissions are from the community (i.e., home); however, closely followed are from hospital settings including palliative care units, other hospital units and emergency departments.
- ✓ The average length of stay is 24 days, with a median stay of under 9.5 days.

Key Milestones:

- **Model of Care:** The organization worked with the Department of Health and the Extra-Mural Program to implement a new model of care that would for admissions and coordination of care to be done by the Maison Albert House team. The team worked to develop and implement new processes and tools to facilitate admissions and provide greater continuity of care and support including during pre-admission to post-mortem. In addition, a new evaluation framework was introduced to allow for ongoing continuous improvement.
- **New Memorandum of Understanding:** The Hospice SENB and Department of Health worked to develop a new five-year Memorandum of Understanding to help provide partial funding for clinical wages. The new MOU also is tied to a new policy manual developed collaboratively with the Department of Health, Extra-Mural Program and NB hospices to ensure standardization. In addition, Hospice SENB was granted additional sessional hours for physicians, which allows for more fair compensation.
- **New Medical Director:** Maison Albert House was happy to welcome Dr. Thomas McNally as Medical Director. Dr. McNally has been part of the roster physician groups at Maison Albert House since its opening and continues to provide leadership to the team.
- **Training and Professional Development:** The organization is committed to professional development for all team members, including the clinical staff. In 2023, every team member completed the LEAP program and participated in a full day of simulation training. In addition, the

organization has offered a dozen professional development opportunities based on learning plans developed.

- **InfoAnywhere:** To enhance communication and coordination, a new electronic health system, InfoAnywhere, was implemented. Comprehensive training and coaching were provided across the organization to ensure compliance.
- **Staff Engagement and Mental Health:** The health and wellbeing of our team is central to the delivery of quality services. The organization has invested time to strengthen the organizational culture including improving engagement and mental health support. The team provides tools and services which have drastically reduced lost time.

Community Programs

Hospice SENB has a long history of delivering comprehensive community programs, which remains central to our mandate. In 2023-2024, we continue to offer the following programs:

- ✓ In-person facilitated grief and bereavement support groups, every 7 weeks
- ✓ Drop-in counselling sessions, every 2 weeks
- ✓ In-home visits
- ✓ Nav-CARE program (navigation services)
- ✓ Death Café, every 2 weeks
- ✓ Narrative care and in-residence visits

Key Milestones:

- **Volunteers:** Hospice SENB is incredibly privileged to benefit from the service of 200 volunteers that serve across the organization. We have developed a new onboarding process for volunteers to ensure better alignment between interests and needs, as well as a volunteer manual with clear role description, training opportunities, and several recognition events to honor their commitment.
- **Nav-CARE:** Hospice SENB is the first in NB to offer Nav-CARE, a free volunteer navigation program that supports people with declining health to live independently at home, for as long as possible. The specially trained volunteer navigators help clients access resources and services in their community, while providing companionship and emotional support.
- **Impact:** Through our grief programs, Hospice SENB has been able to support over a thousand individuals through peer-to-peer emotional support, while building connection and empowerment.
- **Wishes Program:** Open to community and residents of Maison Albert House, every year Hospice SENB grants several dozen wishes focused on making memories and ensuring legacies. The Wishes Committee is empowered to grant wishes when requested, and these often are cherished by families for years to come. These are largely confidential.
- **Consultations:** Hospice SENB has been travelling across the region to conduct in-person with a variety of community groups, including seniors. This complements the online survey also launched, to help us inform future programs towards a more compassionate community.

Boutique Hospice Shoppe

In 2023, the Boutique Hospice Shoppe celebrated 13 years since it was founded. The Boutique continues to grow and provide a sustainable source of funding for our clinical and community services.

Key Milestones:

- **Beautification:** We initiated a restructuring and beautification project at the Boutique Hospice Shoppe to allow for growth, including the addition of a kids section and furniture. The Boutique will expand in the adjacent suite to accommodate more furniture and home décor.
- **Training and HR:** The staff were provided with several opportunities for professional development including customer and donor experience, merchandising and communication. The Boutique also launched an online feedback tool to allow for real-time feedback.
- **Improving Processes:** The data entry for donors was centralized to minimize human errors which led to a 68% decrease in unclaimed shoppe donation. In addition, a new scanning system was introduced to improve the customer experience at cash, as well as further reduce human errors.
- **Marketing:** The use of digital tools was leveraged to improve reach and better showcase the Boutique, in a cost-effective manner. We also have leveraged new partnerships and introduced new vendors, as well as hosted special After-Hours shopping events.
- **Rafflebox:** The Hospice SENB Goldrush was transferred from a manual program to Rafflebox which allows for better integration into existing digital platforms and to allow for greater efficiency.
- **Business Development:** The Boutique has been developing new partnerships to help diversify the customer base, including with professional, newcomer and student groups. The organization has also participated in a dozen community events across the region and has worked with partners like Pond-Deshpande and Propel Fellowship to do some financial modelling for future planning.

Events and Activities:

Hospice SENB is available to provide public education to groups across the region, and it is estimated that over one hundred educational sessions were provided in 2023-2024, including as part of the National Hospice and Palliative Care Week.

Key Milestones:

- **Art Auction:** Hospice SENB hosted an online art auction featuring over two-dozen pieces. The auction generated a lot of interest, especially for pieces from Canadian-renowned artists.
- **Hospice Heroes:** In 2023, Hospice SENB launched a new signature event, Hospice Heroes Gala, to honor long-standing, dedicated volunteers for the organization and as a fundraiser. In 2023, Hospice SENB honored three individuals who were integral to the building of Maison Albert House, James Vaughan, Betty Rooney and Sandra Wallace. In 2024, we honored three pillars including founder Jack Cameron, creator of grief groups Ruth Margaret Johnstone, and lead in the construction of Maison Albert House Dennis Cochrane.

- **Annual Golf Tournament:** Hospice SENB in partnership with BMW-Mini Moncton hosted a sold-out annual golf tournament honoring two community pillars, Marc LeBlanc and Noel Mullins.
- **Annual Community Walk and Other Events:** Hospice SENB hosted its community remembrance walk at Centennial Park on a beautiful sunny day. In the Fall, we also hosted our first Holly HeART for Hospice in partnership with the Tire Shack and launched trivia nights. Finally, we continue to host Angels Remembered Campaign to raise funds for our Wishes Program. We also actively participated in community events such as Buskers, River of Pride, Mosaiq, Paw Walk, Christmas Parade and many more.

Stakeholders and Partnerships:

Hospice SENB invests time and resources in building and strengthening relationships with community and corporate partners, governments, other healthcare institutions, and the public. These relationships are critical to the long-term viability of the organization, as well as raising awareness of the programs offered.

Key Milestones:

- **Government Relations:** Hospice SENB submitted pre-budget recommendations to the Government of New Brunswick to recommend modernization of hospice care and grief support across the province. Hospice SENB also travelled across the region to provide an update to all the municipalities who had supported the construction of Maison Albert House and offered our support to amplify reach.
- **Community Impact:** The organization's focus has been to amplify reach, focused on rural and remote communities. The organization has been conducting needs assessments to better understand the existing gaps to inform the development of new programs, in-line with the compassionate community framework.
- **Digital Platforms:** Studies show that most Canadians access healthcare information online on social media or on website. Funded by a grant, Hospice SENB was able to redevelop its website to allow for it to become a resource for the community, as well as implement a marketing strategy focused on raising awareness but also facilitating public education. Hospice SENB promotes activities and information through monthly newsletters and special, targeted communications. New tools will be launched on the platforms to help normalize discussions about end-of-life issues.
- **Corporate and Community Partnerships:** The Hospice SENB redeveloped the Corporate and Community Partnership Program and recognition program. These feature several opportunities for partners to contribute to enhancing access to hospice care. Notably, Hearts for Hospice, a monthly donation program, was launched in early 2024 to provide individuals with the opportunity to contribute regularly. The organization has also been a beneficiary of grants to help strengthen digital presence and community programs.

Operational Excellence:

Hospice SENB is a registered charity and not-for-profit organization who strives to not only increase its reach, but continuously improve processes, systems and efficiency. Hospice SENB strives to continue to be a high-functioning organization who inspires itself from other sectors to remain competitive and reduce overhead.

Key Milestones:

- **Governance Review:** The Board of Directors concluded a governance review and transition from operations to a hybrid model. In addition, the Committee structure was reconstituted, and new terms of reference were approved, as well as changes to the bylaws, approved at the Annual General Meeting. The Board of Directors have been provided governance training and a learning plan was established based on assessed gaps. In addition, the Board of Directors completed a new strategic plan, facilitated by Portfolio Solutions Group.
- **Human Resources and Performance:** The organization has been working to strengthen human resources practices including new contracts, human resources manual, staff engagement strategy and new feedback mechanisms. In addition, the organization launched a new performance review framework based on the LEADs program to encourage excellence and growth. Every year, each member of staff is asked to develop a learning plan that feeds into the organization's learning plan.
- **Organizational Culture:** Hospice SENB recognizes that people are our greatest asset. Hence, we have worked to enhance engagement and feedback, provide more mental health support as well as a new EAP provider. In addition, a new wellness program also contributes to a healthier workplace.
- **Telling the Story:** Hospice SENB has invested time and resources in ensuring people are aware of services and to reframe the conversation about end-of-life. Over the last year, we have launched new projects like presentations on Advanced Care Planning (also members of the Horizon Working Group), brochures, posters, videos with founders, image bank, website and finally a podcast. Our hope is to become a resource for our community.

FUTURE OF HOSPICE

Continuing its growth, the Hospice SENB's future growth will reflect its unwavering commitment to compassionate end-of-life care. Fueled by community support and a resilient team, the organization will continue to tackle challenges with courage and innovation. The strategic pillars of Stakeholder Confidence, Operational Excellence, and Community Impact form the bedrock of this ambitious roadmap.

Through targeted communication, impactful events, and visionary collaborative partnerships, Hospice SENB aims not only to serve but to inspire its community. The focus on staff development, comprehensive resident care, and mission alignment positions the organization as a leader in compassionate care and communities. The aspiration is to enhance equitable access to hospice care, expanding the community services footprint and strengthening offerings through long-term partnerships and coalitions.

This journey envisions self-sufficiency and a strong regional presence, fueled by robust governance and continuous improvement. As Hospice SENB moves forward, it looks to a future where the organization not only provides care but becomes a symbol of transformative compassion and the desired standard of care. Together, with its partners, Hospice SENB is turning compassion into action, envisioning a future where every end-of-life is marked by dignity, love, and a lasting impact.

Acknowledgements

Hospice SENB would like to acknowledge the contributions of two of its Directors who will be leaving the Board of Directors: Dr. Pamela Mansfield and Natasha Ostaff.



Dr. Pamela Mansfield is a palliative medicine physician at Horizon’s The Moncton Hospital and a long-term advocate for quality palliative care. Dr. Mansfield has served the Board of Directors for two years and has brought her expertise and experience to Hospice SENB. Thank you, Dr. Mansfield, for your service.



Natasha Ostaff is the General Manager Business Operations of the Moncton Wildcats Hockey Club and has 20 years’ experience in business, financial and operations planning. Natasha has served the Board of Hospice SENB since 2023 and has provided her valuable insights to the organization. Thank you, Natasha, for your service.

Donations

PARTNERS

City of Moncton

Christofor Foundation

COMPANIONS

Atlantic Commercial Properties
McKenna Family Foundation
Ville de Dieppe

Bayshore Foundation
Imperial Manufacturing
Group

BioScript Pharmacy
Lockhart Foundation

SUPPORTERS

Acadian Construction
Jean-Claude Basque
Moncton Hospital Medical Staff
Wesley & Patricia Foundation Inc.

Irénée & Gisèle Bourque
Frenette's Funeral Home
Merle Noseworthy

Russel Holt
Cathy & David Macfayden
Passage Cooperative Funéraire

ASSOCIATES

Arbor Memorial Inc.
Bruno LeBlanc
Gary & Trudy Steeves

Giftfunds Canada
Jeannine LeBlanc

Hum-Sun-Lew Lions Club
Rachelle LeBlanc

DONORS I

Silvia Allain
Jacques Allard
Anglican Parish of Shediac
Consultation Jarda Inc.
Noel Eustace
Foundation for a Better Future
Reed Kennedy
Charles & Vicki Lawson
Francis LeBlanc
Georges LeBlanc
Gerard LeBlanc
Dre Mélanie Léger
Gerard Snow
Sobeys Inc
Soccer NB
Subaru of Moncton

Lauren Barnett
Katherine Bulmer
Clarke Buskard
Cora Coughlan
Filles de Jesus Moncton
Tim Haddad
Kindred Home Care
Dr. Peter Lightfoot
Anne Lynch
William Lynch
Eva Martin
McInnes Cooper
Mischka Tuck
Village de Saint-Antoine
Tantramar Hospice Palliative
Care Organization Inc.

C.A. Retirees Association
Estate of Karen Campbell
Dennis Cochrane
Elodie & Nicholas Dombrain
Lisa Foster
Dr. Anil Joshi
Knights of Columbus Moncton
James Noonan
Charles Poirier
Shediac Lions Club Inc.
Kristin Shortt
Dre Fidelia Silva
Louisette Vaillancourt
Ville de Shediac
Gordon West

DONORS II

Isabelle Allain-Labelle
Baker Tilly GMA LLP
Jimmy Bourque
Léandre Bourque
DesAnge's Brideau
Shirley Brown
Geraldine Carroll
Earl Church
Marcia & Reginald Currie
Rachel Daigle
Rodney DeLoach
Normand Dionne
Doyle Corporate Image
Nancy Eustace-LeBlanc
Donna & John Fallow
Florence Farrell

Patricia Gaudet
Milne Hall
Joan Jardine
Peggy & Paul Jensen
Wanda & Rick Jessulat
Gregory Keller
Ville de Bouctouche
LaRouère Fabrique de
Chocolat
Joanna LeBlanc
LeBlanc & Maillet CPA
Jeanne LeBlanc Mullin
Gerald Lee
Douglas MacEachern
MHSN Alumnae Class
Karen Murphy

Eric Ryder
Melbourne Schriver
Elizabeth Steeves
Scott Stevens
Michel Thomas
Joe Tippet
Village de Rogersville
Village de Saint-Louis-de-Kent
Ville de Richibouctou
Sandra Wallace
WGR Trucking Limited
Doug Windsor
Gordon & Margaret Wood
Maillet Properties Ltd
Medavie Blue Cross Ltd

David Fraser

Randy Roberts
Gilbert Robichaud

Fredericton Appraisal Associates
Ltd.
Rachel & Tony Gallant

DONORS III

Freda Adams
Peter Allain
Brian Appleby
Aline Arsenaault
Debby Arsenaault
Michel & Kathy Arsenaault
Ronald Arsenaault
Anne Marie Arsenaault
Atlantic Pacific Transport Ltd
Paul & Donna Babineau
Sharon Baker
Dot & David Barley
Cécile Barrieau
Rosa Barrieau
Aline Barrieau Haché
Lea Bastarache
Elaine Bateman
Bay Construction
Louise Beers
Aline Belliveau
Annette Belliveau
Geoff Colter
David & Valerie Connors
Conservative Party of Canada
Laura Copeland
Alfred Cormier
Bertin & Germaine Cormier
Charlotte Cormier
Janice Cormier
Linda Cormier
Lise Cormier
Roger & Germaine Cormier
Ronald Cormier
Jacques Courault
Charles Durant
Robert Eaton
Wayne & Avis Ells
Samantha Eluck
Dawn Ermen Cormier
Brent Eustace
Exp Services Inc.
Ida Fiala
Erin Fiander

Jean-Charles Allain
Phyllis Allain
Annette Belliveau
Fred & Florence Benere
Meagan Bergeron
Pamela Bergeron
Peggy & Rick Bohus
David Boone
Annette Boudreau
Gisèle Boudreau
Julia & Gilles Boudreau
Odette Bourque
Serge Bourque
Nicole Breau
Sandra & Claude Breton
Marc-André Brideau
Mary Ann Brown
Rosa Brown
Donald & Judy Bryant
Elizabeth Buiting
Business & Professional
Women
Stacey Couturier
Barbara Cox
Hon. Paul Creaghan
Ron & Edna Cybulski
François & Anne Daigle
John Dailleboust
Aline Dallaire
Anne-Marie Dallaire
Robert Day
Richard DeBow
Michael Delahunt
Shelley DeLong
Jean Freimanis
Doug Fulford
Charline Gallant
Pierre & Wendy Gallant
Claudette & Michael Gardner
Yvette Garland
Anne Gaudet
Francis Gaudet
Glenda Gaudet

Jeannine Allain
Carolyn Andersen
Irene Caddick Robert
Phyllis Cairns
Leo Paul Caissie
Lynn Caissie
Rachel Caissie
Anthony Campbell
Dre Anne Canning
Gino Caputo
Michèle Caron
Camilla Carroll
Charles Carson
Mac & Bernadette Carter
Glen Castle
Cavendish Farms
Patricia Chalk
Marie Chamberland
Jeanette Chevarie
Jackie & Jeannette Collette
Michael & Debbie Collette
Charles Collins
Annette DeMichele
Darlene Despres
Gerarda Despres
Robert Despres
Dieppe Professional Firefighters
Local 5415
Cathy Ann Distefano
Drs Amy Brennan & Angus
MacDonald Professional
Corporation Inc.
Trudy Dryden
Ian Duncan
Dianna Goguen
Heather & Ron Goguen
Dr. Peter Gorman Sheila
Hope Graham
Margaret Ann Green
David Gurney
Katherine Hache
Dr. Suzanne Hall-Losier
Anna Hannem

Melvin & Janette Fiander
John Filliter
Rod Finlayson
Anne Finnigan
Ann Fisher
Alma Francis
Diane Fraser
Helen Fredericks
Jeffrey Hunter
Janet-Rose Hurst
IBEW
Carolyn Inch
Anna Irving
Irving Consumer Products Limited
Ann Ivey
Daniel A. Jardine
Jean-Guy Vienneau Consulting Inc.
Barbara Jennings
Gilberte Johnson
Grant & Wenda Johnson
Andréa Jones
Lynn Key
David & Peggy Kennedy
Kinden Family
Henry Koo
Karen Lacelle
Michel & Pauline LaCroix
Denis Laflamme
Mark Laflamme
Irwin & Audrey Lampert
Bernice Landry
Francine Landry
Jeanne Landry
Jennifer Landry
Wilbert Langley
Lucienne Lanteigne
Joan Lapierre
Louis Lapierre
Brigitte Lavoie
John Layden
Michael Lebens
Bianca Monte
Martin Montplaisir
Richard Morton P.C.
Kim Murphy
Lynn Murray
Monique Murray
Susan Murray

Gaudet & Ouellette Lte
Pamela Gerdes
Olga Gibb
Jennifer Gillcash
Justin Gillian
Joanne Girouard
Louis Godbout
Annette Godbout
Achille & Jeannine LeBlanc
Armand LeBlanc
David LeBlanc
Judge Denise LeBlanc
Donna LeBlanc
Eroi LeBlanc
Frances LeBlanc
Ginette LeBlanc
Ginette LeBlanc
Huguette LeBlanc
Janik LeBlanc
Jeanne LeBlanc
Jeannette LeBlanc
Leonard LeBlanc
Louis & Maria LeBlanc
Dr. Michel LeBlanc
Paul LeBlanc
Rita LeBlanc
Dr. Sylvie LeBlanc
Lucy Leduc
Jim & Charlotte Lee
Betsy Legault
Kathryn-Ann Leger
Maurice Léger
Brian Lenze
Kevin & Barb Leslie
Barbara Letcher
EJ Levyssohn
Chris Losier
Carol Lunney
Ellen MacDonald
Wayne MacDougall
Ross & Lorna MacKinnon
Ursula O'Toole
Judy O'Blenes
Elisapee Pederson
Ben Pellerin
Pellerin Family
Lorraine Petro
Alan Phillips

Linda Hardwick
Alex & Laurie Henderson
Lori Heron
Bob Hewitson
Gordon Hicks
Virginia Hill
Lynn Holt
Georgina Hubbard
Douglas & Simone Hughes
Bruce & Susan MacLeod
Karen Macleod
Donald MacPherson
Guy Maillet
Jérémie Maillet
Sandra Maldonado
Colette Mallais
Jean-Bernard Mallais
Joya Manna
Pasqualino Marcantonio
Jean & Gisèle Martin
Denise Matthews Bian
Howie Matthews
Marilyn Matthews
Wayne Mattice
Doreen Mazerolle
Sylvie Mazerolle
Ann McCabe
Cheryl & Don McCabe
Norval McConnelle
Louen McDonough
Marcia McDonough
Diane McEwen
Joseph McKenna
Camilla Melanson
Daniel Melanson
Thérèse Melanson
Yvin & Thérèse Melanson
Mary Elizabeth Mellon
Marianne Michaud
Tina Miller
Grant Miner
Moncton South PC Riding
Association
Marielle Poirier
Victor Poirier
Marcel Poliquin
Charlie & Sandra Pothier
Nathalie & Scott Pretty

David Myles
Darrell Nameth
New Brunswick Federation of
Labour
Doris Northrup
Lucie Richard WGR Trucking
Limited
Noella Richard
Patricia Richard
Clyde Richardson
Brian Ritchie
Riverview Kinsmen Club
Monette Robichaud
Ronald & Gloria Robichad
Pat & Hayward Rollins
Betty Rooney
Suzanne Tahershamsi
Harold Tait
Heather & Jim Taylor
Marlene Thompson
Leonora Thorpe
Suzanne & Terry Thurrott
Timber Restoration Services
Howard Tingley
Ronald Toogood
Top Construction Ltd
Rose-Alice Tremblay
Ian & Marilyn Trites

Susan Pickett
Mark & Neeve Pierce
Sherran Pitre
Marcella Plourde
Guy Poirier
Patricia Roy
Rhonda Rubin
Danielle Sampson
Réjean & Louise Savoie
SCFP/CUPE Local 4679
S. Elizabeth Schweigert
Darren Scullen
Lisa Searle
John Seggie
Nancy Snow
Lois Sobey
Jeannette Usher
Dianne & Jeff VanDommelen
Diane Vanier
Paul Vautour
Rachel Vienneau
Josée Vignola
Village of Port Elgin
Village of Rexton
Lita Villalon
Visions United Church
Cheryl Trueman
Launda Underhill
Université de Moncton

Jean Price
Roger Prime
Quality Concrete
Frank Quinn
Alison & Derek Radford
Michael Rex
Francis & Lise Richard
Louis J. Richard
Karen Spare
St. George's Anglican Willing
Workers
Alma Steeves
Chuck Steeves
Gary & Vivian Steeves
Charline Steuernol
Jane Sunderland
Heather Ward
Bonnie & Kevin Ward-Bulman
Loretta & Gregory Weir
Shelley Wetmore
Bill Whalen
Peggy White
Darlene Williams
Sheryl Wilson
Women's Probus Club of SENB
Kaming Wong
Susan Wong
Diane Wood
Martha Wry



Table des matières

| | |
|---|----|
| Ordre du jour de l'Assemblée générale du 20 juin 2024 | 21 |
| Procès-verbal de l'Assemblée générale du 15 juin 2024 | 22 |
| Mot de la présidente | 24 |
| Mot de la directrice générale | 25 |
| Rapport du trésorier | 26 |
| Rapport annuel | 27 |
| Remerciements | 32 |
| Dons (de plus de 100\$) | 33 |

Ordre du jour de l'Assemblée générale annuelle
20 juin, 17h00
OMNI Quality Living, 230, rue John, Moncton (N.-B.)

| | |
|--|---|
| Ouverture de la réunion ; confirmation du quorum | Susan Plewes, présidente |
| Mot de bienvenue, introduction et annonces | Susan Plewes, présidente |
| Preuve de convocation à l'Assemblée générale annuelle | Mike Arsenault, secrétaire |
| Adoption de l'ordre du jour de l'Assemblée générale annuelle du 20 juin 2024 | Susan Plewes, présidente |
| Adoption du procès-verbal de l'Assemblée générale annuelle du 15 juin 2023 | Susan Plewes, présidente |
| Présentation des membres du conseil d'administration | Membres du conseil d'administration |
| Rapport de la présidente | Susan Plewes, présidente |
| Rapport de la directrice générale | Frances LeBlanc, directrice générale |
| Rapport du trésorier | Mike Arsenault, trésorier |
| Nomination des responsables de l'examen des états financiers | Mike Arsenault, trésorier |
| Rapport du comité de nominations | Susan Plewes, présidente |
| Discussion | Susan Plewes, présidente |
| Mots de clôture | Susan Plewes, présidente |
| Ajournement | Susan Plewes, présidente |

Procès-verbal de l'assemblée générale annuelle
15 juin 2023, 17h00
Club de la ville d'Alma, 114, rue Alma, Moncton (N.-B.)

Présence:

Votants : Irénée (Rene) Bourque (président), Susan Plewes (1^{er} vice-présidente), D^r Peter Lightfoot (2^{ième} vice-président), Mike Arsenault (secrétaire et trésorier), Dennis Cochrane (président sortant), Kirstin Shortt (administratrice), Brian Cormier (administrateur), Sue Murray (administratrice), D^r Peter Lightfoot (administrateur), D^{re} Pam Mansfield (administratrice) et Conrad Allain (administrateur).

1. Ouverture de la réunion ; établir le quorum.

- Le président ouvre la réunion et établit le quorum à 17 h 14.

2. Preuve de convocation à l'assemblée générale annuelle

- Le secrétaire a fourni une preuve de convocation à l'assemblée générale annuelle.

3. Motion d'adoption de l'ordre du jour du 15 juin 2023.

- L'ordre du jour du 15 juin 2023 est approuvé. **Mike/Kirstin**

4. Motion pour adopter le procès-verbal de l'AGA du 23 juin 2022

- Le procès-verbal de la réunion du 23 juin 2022 est approuvé. **Sue/Peter**

5. Présentation des membres du conseil d'administration 2022-2023

- Le président présente les membres du conseil d'administration de 2022-2023.

6. Rapport du président

- Le président présente son rapport.
- La directrice générale a fourni un survol des opérations pour l'année.

6. Rapport financier

- Le trésorier a fourni un rapport financier expliquant notamment que l'examen de fin d'année doit être terminé.
- Les documents seront présentés à une prochaine réunion du conseil d'administration.

7. Nomination du cabinet de révision comptable

- Le trésorier recommande la nomination du cabinet de révision comptable soit reportée à une prochaine réunion du conseil d'administration.

8. Rapports des comités

- Le président a expliqué la structure actuelle du conseil d'administration et des comités opérationnels. Un résumé des principales activités est disponible dans le rapport annuel.

a. Rapport du comité des candidatures

- Susan Plewes, présidente du comité des candidatures, a expliqué que le comité a été créé en décembre 2022, au moins 6 mois avant l'assemblée générale annuelle, conformément aux statuts.
- Le Comité a examiné les compétences, l'expérience, la représentation régionale et la diversité des administrateurs.
- Le Comité recommande la nomination de Natasha Ostaff, de Dr Stephen Claxton-Oldfield, d'Ann Seamans et de Dr Pat Phelan.
- Le président a demandé à trois reprises de nouvelles candidatures. Aucune nouvelle nomination a été faite.
- Il est proposé de nommer Natasha Ostaff, le Dr Stephen Claxton-Oldfield, Ann Seamans et le Dr Pat Phelan au conseil d'administration. Sue/Kirstin

9. Constitution et règlements

- Le secrétaire a expliqué que le comité de gouvernance avait pour tâche de réviser les statuts de l'organisation.
- Les modifications proposées aux statuts ont été présentées.
- Il a été proposé d'accepter tous les changements proposés aux statuts. **Mike/Peter**

10. Motion d'ajournement

- La réunion s'est clôturée à 17h46.

Mike

Message de la présidente



Au cours de la dernière année, j'ai observé que l'organisation continue de prospérer, s'efforçant de mieux répondre aux besoins des individus, des proches-soignants et des familles du sud-est du Nouveau-Brunswick. Cela ne serait pas possible sans un personnel et une équipe de bénévoles engagé, ainsi qu'un conseil d'administration compétent qui peut fournir une supervision et des orientations stratégiques. La clé est le maintien d'un objectif commun visant à fournir des soins palliatifs et un soutien au deuil de qualité, complet et empreint de compassion.

Alors que nous entamons notre 20^e année, nous avons également eu l'occasion de réfléchir à notre passé et de commencer à réimaginer notre avenir collectif. Notre nouveau plan stratégique reflète notre engagement inébranlable envers une fin de vie empreinte de compassion, alimenté par le soutien de la communauté. Nous nous concentrons sur trois piliers stratégiques : 1) Confiance des parties prenantes ; 2) Excellence opérationnelle ; et 3) Impacts communautaires. Nous espérons que l'Hospice Sud-Est Nouveau-Brunswick sera non seulement en mesure de servir davantage de personnes, y compris en communautés rurales, mais inspirer nos communautés vers une plus grande compassion. Cela implique d'aspirer à améliorer l'accès équitable aux soins palliatifs, à élargir la portée des services communautaires et à améliorer les offres grâce à des partenariats et des coalitions à long terme.

Nous sommes convaincus que, grâce à une gouvernance efficace et à une amélioration continue, nous deviendrons un symbole de compassion transformatrice. Ensemble, avec ses partenaires, l'Hospice SENB envisage un avenir où chaque fin de vie est marquée par la dignité, l'amour et un impact durable.

Sincèrement,

A handwritten signature in black ink that reads "Susan Plewes". The signature is written in a cursive, flowing style.

Susan Plewes
Présidente, l'Hospice SENB

Message de la PDG



Depuis 20 ans, l'Hospice SENB a eu le privilège d'accompagner plusieurs dans leur parcours, à leur domicile et au travers de communautés du sud-est du Nouveau-Brunswick, grâce à nos programmes communautaires. Cependant, l'ouverture de la Maison Albert House a permis à l'organisme d'augmenter considérablement sa portée et son impact. Depuis juillet 2021, la Maison Albert House a accueilli plus de 350 résidents et leurs familles, offrant des soins de compassion, de qualité et personnalisés dans un cadre calme, comme à la maison. De plus, grâce à nos groupes de soutien pour le deuil et à d'autres programmes communautaires, l'organisation soutient des centaines de personnes chaque année, le tout gratuitement. Pour beaucoup, l'Hospice est une lueur d'espoir. S'appuyant sur une fondation solide, en tant qu'équipe, l'Hospice SENB a travaillé sans relâche pour répondre à ses principales priorités, notamment :

- ✓ Mettre en œuvre un nouveau modèle de soins pour améliorer la continuité des soins;
- ✓ Finaliser une nouvelle entente avec le gouvernement du Nouveau-Brunswick;
- ✓ Introduction d'un nouveau système de dossiers de santé électroniques (InfoAnywhere), refonte du site Web (www.HospiceSENB.ca) et amélioration du système de point de vente à la Boutique Hospice Shoppe;
- ✓ Investir dans la performance, le développement et l'engagement du personnel ;
- ✓ Embellir et agrandir la Boutique Hospice Shoppe;
- ✓ Organiser plusieurs événements réussis, notamment une vente aux enchères d'œuvres d'art, le gala héros de l'Hospice, le tournoi de golf annuel, la marche commémorative annuelle, Holly HeART for Hospice et la campagne des anges ;
- ✓ Présentation à plus d'une centaine de groupes communautaires, y compris des municipalités du sud-est du Nouveau-Brunswick ;
- ✓ Transition de la loterie Goldrush vers une nouvelle plateforme, Rafflebox ;
- ✓ Élargir les programmes communautaires, notamment les Cafés de la mort et davantage de soutien aux personnes endeuillés, ainsi que l'introduction de Nav-CARE au Nouveau-Brunswick ; et
- ✓ Améliorer le soutien, la formation et le recrutement des bénévoles.

Aucun de ces travaux ne serait possible sans une équipe dévouée de bénévoles et de membres du personnel qui partagent leur engagement inébranlable à améliorer l'accès aux soins palliatifs et aux services communautaires, et à imaginer un avenir où chaque fin de vie est marquée par la dignité, l'amour et un impact durable. Je serai éternellement reconnaissant pour tout le soutien que l'organisation a reçu et continue de recevoir.

Sincèrement,

A handwritten signature in black ink that reads "Frances LeBlanc".

Frances LeBlanc
PDG, l'Hospice SENB

Rapport du trésorier



Alors que l'organisation termine sa deuxième année complète d'opération à la Maison Albert House, nous avons reformaté le grand livre général pour que les comptes correspondent mieux à notre budget. À la fin de l'année, le reporting interne s'est également considérablement amélioré pour atteindre nos objectifs en matière de reporting. Ces améliorations sont en grande partie le résultat des efforts de notre comptable, Jennifer Melanson, sous la supervision de notre PDG. Je suis convaincu que les rapports continueront de s'améliorer en 2024.

L'Hospice SENB a débuté l'année avec un budget de 3,4 millions, nous avons terminé l'année avec un manque à gagner de 500k de revenus et une réduction des dépenses de 400k. Le déficit pour l'année était de 100 000. Cependant, l'organisation reste avec un flux de trésorerie positif.

Grâce à la stabilité du personnel, la collecte de fonds et les événements de 2023 se sont considérablement améliorés, notamment avec la croissance de la loterie Goldrush et du tournoi de golf en tête. Nous travaillons continuellement à trouver de nouvelles opportunités pour l'avenir afin de diversifier et de stabiliser nos revenus. De plus, l'Hospice SENB a signé son deuxième protocole d'entente à l'automne 2023, qui assure la stabilité du financement pour les 5 prochaines années.

En 2024, Hospice SENB continuera de mettre en œuvre des systèmes et des procédures pour exploiter un hospice efficace et efficient. Sous la direction du PDG, je suis convaincu que l'Hospice SENB continuera à performer à un niveau très élevé et à croître avec succès.

Respectueusement soumis,

Mike Arsenault
Trésorier, Hospice SENB

SOMMAIRE DES ACTIVITÉS DE 2023-2024

Depuis 2023, l'Hospice SENB travaille assidûment à l'exécution de son plan opérationnel qui a mené au prochain plan stratégique. L'organisation a réalisé la plupart de ses priorités clés qui seront résumés ci-dessous, tous les services étant en grande partie gratuits pour garantir un accès juste et équitable.

Maison Albert House et Soins Cliniques

La Maison Albert House a accueilli son premier résident le 29 juillet 2021 et depuis a accueilli plus de 350 résidents et leurs familles des comtés d'Albert, de Kent et de Westmorland. L'approche centrée sur la personne et la famille permet à l'organisation de fournir des soins palliatifs de qualité et hautement personnalisés pour répondre aux besoins physiques, spirituels et émotionnels uniques des résidents et de leurs familles.

Entre le 1er avril 2023 et le 31 mars 2024 :

- ✓ La Maison Albert House a accueilli 144 résidents et leurs familles.
- ✓ Le taux d'occupation est passé de 57% à 93% en raison d'un changement dans le modèle de soins.
- ✓ Il y a une représentation égale des hommes et des femmes de personnes admises.
- ✓ La majorité des admissions proviennent de la communauté (c'est-à-dire du domicile); cependant, de très près sont les admissions qui proviennent des centres hospitaliers, notamment des unités de soins palliatifs, d'autres unités hospitalières et des services d'urgence.
- ✓ La durée moyenne du séjour est de 24 jours, avec un séjour médian inférieur à 9,5 jours.

Points saillants :

- **Modèle de soins :** L'organisme a travaillé avec le ministère de la Santé et le programme extra-mural pour transitionner vers un nouveau modèle de soins qui permet les admissions directes, et à la coordination des soins d'être effectuées par l'équipe de la Maison Albert House. L'équipe a travaillé au développement et à la mise en œuvre de nouvelles démarches et d'outils pour faciliter les admissions et assurer une plus grande continuité des soins et du soutien, y compris pendant la préadmission jusqu'après la fin des soins. De plus, un nouveau cadre d'évaluation a été introduit pour permettre une amélioration continue.
- **Nouvelle entente :** L'Hospice SENB et le ministère de la Santé ont travaillé à l'élaboration d'une nouvelle entente de cinq ans pour aider à financer partiellement les services cliniques. La nouvelle entente est également liée à un nouveau manuel de politiques élaboré en collaboration avec le ministère de la Santé, le Programme extra-mural et les hospices résidentiels du Nouveau-Brunswick pour assurer une plus grande standardisation. De plus, l'Hospice SENB s'est vu accorder des heures de séance supplémentaires pour les médecins, ce qui permet une rémunération plus équitable.
- **Formation et développement professionnels:** L'organisation s'engage à assurer le développement professionnel de tous les membres de l'équipe, y compris le personnel clinique. En 2023, chaque membre de l'équipe a suivi le programme LEAP et a participé à une journée

complète de formation avec simulation. De plus, l'organisme a offert une douzaine d'opportunités de perfectionnement professionnel basées sur des plans d'apprentissage élaborés.

- **InfoAnywhere** : Pour améliorer la communication et la coordination, un nouveau système de santé électronique, InfoAnywhere, a été mis en œuvre. Une formation et un encadrement complets ont été dispensés dans toute l'organisation pour garantir la conformité.
- **Nouveau directeur médical** : La Maison Albert House était heureuse d'accueillir le D^r Thomas McNally à titre de directeur médical. Le D^r McNally fait partie des groupes de médecins de la Maison Albert House depuis son ouverture et continue de diriger l'équipe.
- **Engagement du personnel et santé mentale** : La santé et le bien-être de notre équipe sont essentiels à la prestation de services de qualité. L'organisation a investi du temps pour renforcer la culture organisationnelle, notamment en améliorant l'engagement et le soutien en matière de santé mentale. L'équipe fournit des outils et des services qui ont considérablement réduit le temps perdu.

Programmes communautaires

L'Hospice SENB offre depuis longtemps des programmes communautaires, ce qui demeure au cœur de notre mandat. En 2023-2024, nous continuons d'offrir les programmes suivants :

- ✓ Groupes de soutien en personne pour le deuil, toutes les 7 semaines
- ✓ Sessions de counselling sans rendez-vous, toutes les 2 semaines
- ✓ Visites à domicile
- ✓ Programme Nav-CARE (services de navigation)
- ✓ Death Café, toutes les 2 semaines
- ✓ Soins narratifs et visites à domicile

Points saillants:

- **Bénévoles** : L'Hospice SENB est incroyablement privilégié de bénéficier du service de 200 bénévoles qui servent à travers l'organisation. Nous avons développé une nouvelle inscription et orientation pour les bénévoles afin d'assurer un meilleur alignement entre les intérêts du bénévoles et les besoins de l'organisation, ainsi qu'un manuel du bénévole avec une description claire du rôle, des occasions de formation et plusieurs événements de reconnaissance pour honorer leur engagement.
- **Nav-CARE** : L'Hospice SENB est le premier au Nouveau-Brunswick à offrir Nav-CARE, un programme de navigation bénévole gratuit qui aide les personnes dont la santé se détériore à vivre de manière autonome à la maison, le plus longtemps possible. Les navigateurs bénévoles spécialement formés aident les clients à accéder aux ressources et aux services de leur communauté, tout en leur offrant de la compagnie et un soutien émotionnel.
- **Impact** : Grâce à nos programmes de deuil, l'Hospice SENB a pu soutenir plus d'un millier de personnes grâce à aux relations entre pairs, tout en établissant des liens et une autonomisation.
- **Programme de vœux** : Ouvert à la communauté et aux résidents de la Maison Albert House, l'Hospice SENB exauce chaque année plusieurs dizaines de vœux axés sur la création de

souvenirs et la garantie d'un héritage. Le comité des vœux est habilité à exaucer les vœux sur demande, et ceux-ci sont souvent chéris par les familles pour les années à venir. Ceux-ci sont en grande partie confidentiels.

- **Consultations** : L'Hospice SENB a voyagé à travers la région pour mener des consultations en personne auprès de divers groupes communautaires, y compris des personnes âgées. Cela complète l'enquête en ligne également lancée, pour nous aider à éclairer les futurs programmes.

Boutique Hospice Shoppe

En 2023, la Boutique Hospice Shoppe a fêté ses 13 ans depuis sa création. La Boutique continue de croître et constitue une source de financement durable pour nos services cliniques et communautaires.

Points saillants :

- **Embellissement** : Nous avons lancé un projet de restructuration et d'embellissement de la Boutique Hospice Shoppe pour permettre la croissance, incluant l'ajout d'une section pour enfants et de meubles. La boutique s'agrandira dans la suite adjacente pour accueillir davantage de meubles et de décorations.
- **Formation et ressources humaines** : Le personnel a eu plusieurs opportunités de développement professionnel, notamment l'expérience client et donateur, le merchandising et la communication. La Boutique a également lancé un outil de rétroaction en ligne pour permettre une rétroaction en temps réel.
- **Amélioration des processus** : La saisie des données des donateurs a été centralisée afin de minimiser les erreurs humaines, ce qui a entraîné une diminution de 68 % des dons non réclamés en magasin. De plus, un nouveau système de numérisation a été introduit pour améliorer l'expérience client en espèces et réduire davantage les erreurs humaines.
- **Marketing** : L'utilisation d'outils numériques a été mise à profit pour améliorer la portée et mieux mettre en valeur la boutique, de manière rentable.
- **Rafflebox** : L'Hospice SENB Goldrush a été transféré d'un programme manuel à Rafflebox, ce qui permet une meilleure intégration dans les plateformes numériques existantes et permet une plus grande efficacité.
- **Développement des affaires** : La Boutique a développé de nouveaux partenariats pour aider à diversifier la clientèle, notamment avec des groupes de professionnels, de nouveaux arrivants et d'étudiants. L'organisation a également participé à une douzaine d'événements communautaires dans la région et a travaillé avec des partenaires comme Pond-Deshpande et Propel Fellowship pour réaliser une modélisation financière en vue de la planification future.

Événements et activités :

L'Hospice SENB est disponible pour offrir une éducation publique à des groupes de toute la région, et on estime que plus d'une centaine de séances éducatives ont été dispensées en 2023-2024, notamment dans le cadre de la Semaine nationale des soins palliatifs.

Points saillants:

- **Vente aux enchères d'œuvres d'art** : L'Hospice SENB a organisé une vente aux enchères d'œuvres d'art en ligne mettant en vedette plus de deux douzaines d'œuvres d'art. La vente aux enchères a suscité beaucoup d'intérêt, notamment pour les pièces d'artistes de renommée canadiennes.
- **Héros de l'Hospice** : En 2023, l'Hospice SENB a lancé un nouvel événement clé, le Gala des héros de l'Hospice, pour honorer les bénévoles dévoués de longue date de l'organisation et à titre de collecte de fonds. En 2023, l'Hospice SENB a honoré trois personnes qui ont fait partie intégrante de la construction de la Maison Albert House, James Vaughan, Betty Rooney et Sandra Wallace. En 2024, nous avons honoré trois piliers, dont le fondateur Jack Cameron, la créatrice des groupes de deuil Ruth Margaret Johnstone et le responsable de la construction de la Maison Albert House Dennis Cochrane.
- **Tournoi de golf annuel** : L'Hospice SENB, en partenariat avec BMW-Mini Moncton, a organisé un tournoi de golf annuel à guichets fermés honorant deux piliers de la communauté, Marc LeBlanc et Noel Mullins.
- **Marche communautaire annuelle et autres événements** : L'Hospice SENB a organisé sa marche communautaire du souvenir au parc Centennial par une belle journée ensoleillée. À l'automne, nous avons également organisé notre premier Holly HeART for Hospice en partenariat avec Tire Shack et lancé des soirées-questionnaires. Enfin, nous continuons d'organiser la campagne des anges afin de collecter des fonds pour notre programme des souhaits de fin de vie.

Parties prenantes et partenariats :

L'Hospice SENB investit du temps et des ressources dans l'établissement et le renforcement des relations avec les partenaires communautaires et corporatifs, les gouvernements, d'autres établissements de soins de santé et le public. Ces relations sont essentielles à la viabilité à long terme de l'organisation, ainsi qu'à la sensibilisation aux programmes offerts.

Points saillants:

- **Relations gouvernementales** : L'Hospice SENB a soumis des recommandations pré-budgétaires au gouvernement du Nouveau-Brunswick pour recommander la modernisation des soins palliatifs et du soutien aux deuils dans toute la province. L'Hospice SENB a également sillonné la région pour faire le point sur toutes les municipalités qui avaient soutenu la construction de la Maison Albert House et offert notre soutien pour amplifier la portée.
- **Impact communautaire** : L'objectif de l'organisation a été d'amplifier la portée, en se concentrant sur les communautés rurales et éloignées. L'organisation a mené des évaluations des besoins pour mieux comprendre les lacunes existantes afin d'éclairer le développement de nouveaux programmes, conformément au cadre communautaire compatissant.
- **Plateformes numériques** : Des études montrent que la plupart des Canadiens accèdent à des informations sur les soins de santé en ligne sur les réseaux sociaux ou sur un site Web. Financé par une subvention, l'Hospice SENB a pu réaménager son site Web pour lui permettre de devenir une ressource pour la communauté, ainsi que mettre en œuvre une stratégie de marketing axée

sur la sensibilisation, mais aussi sur l'éducation du public. L'Hospice SENB fait la promotion d'activités et d'informations au moyen de bulletins mensuels et de communications spéciales et ciblées. De nouveaux outils seront lancés sur les plateformes pour contribuer à normaliser les discussions sur les enjeux de fin de vie.

- **Partenariats corporatifs et communautaires** : L'Hospice SENB a réaménagé le programme de partenariat corporatif et communautaire ainsi que le programme de reconnaissance. Ceux-ci offrent plusieurs opportunités aux partenaires de contribuer à améliorer l'accès aux soins palliatifs. Notamment, les cœurs de l'Hospice, un programme de dons mensuels, a été lancé début 2024 pour offrir aux individus la possibilité de contribuer régulièrement. L'organisation a également bénéficié de subventions pour aider à renforcer sa présence numérique et ses programmes communautaires. Nous avons également participé activement à des événements communautaires tels que Buskers, River of Pride, Mosaïq, Paw Walk, Christmas Parade et bien d'autres.

L'excellence opérationnelle :

L'Hospice SENB est un organisme de bienfaisance enregistré et un organisme à but non-lucratif qui s'efforce non seulement d'accroître sa portée, mais aussi d'améliorer continuellement ses processus, ses systèmes et son efficacité. Hospice SENB s'efforce de continuer à être une organisation performante qui s'inspire des autres secteurs pour rester compétitive et réduire ses frais généraux.

Points saillants:

- **Examen de la gouvernance** : Le conseil d'administration a conclu un examen de la gouvernance et une transition des opérations vers un modèle hybride. De plus, la structure du comité a été reconstituée et de nouveaux termes de référence ont été approuvés, ainsi que des modifications aux règlements administratifs, approuvés lors de l'assemblée générale annuelle. Le conseil d'administration a reçu une formation en gouvernance et un plan d'apprentissage a été établi en fonction des lacunes évaluées. De plus, le conseil d'administration a complété un nouveau plan stratégique, facilité par Portfolio Solutions Group.
- **Ressources humaines et performance** : L'organisation s'est efforcée de renforcer les pratiques en matière de ressources humaines, notamment de nouveaux contrats, un manuel des ressources humaines, une stratégie d'engagement du personnel et de nouveaux mécanismes de rétroaction. De plus, l'organisation a lancé un nouveau cadre d'évaluation des performances basé sur le programme LEADs pour encourager l'excellence et la croissance. Chaque année, chaque membre du personnel est invité à élaborer un plan d'apprentissage qui alimente le plan d'apprentissage de l'organisation.
- **Marketing** : L'utilisation d'outils numériques a été mise à profit pour améliorer la portée et mieux mettre en valeur la boutique, de manière rentable. Nous avons également tiré parti de nouveaux partenariats et introduit de nouveaux fournisseurs, ainsi qu'organisé des événements commerciaux spéciaux en dehors des heures d'ouverture.
- **Raconter l'histoire** : L'Hospice SENB a investi du temps et des ressources pour s'assurer que les gens connaissent les services et pour recadrer la conversation sur la fin de vie. Au cours de la dernière année, nous avons lancé de nouveaux projets comme des présentations sur la

planification avancée des soins (également membres du groupe de travail Horizon), des brochures, des affiches, des vidéos avec les fondateurs, une banque d'images, un site Web et enfin un podcast. Notre espoir est de devenir une ressource pour notre communauté.

- **Culture organisationnelle** : Hospice SENB reconnaît que les gens sont notre plus grand atout. C'est pourquoi nous avons travaillé pour améliorer l'engagement et la rétroaction, fournir davantage de soutien en matière de santé mentale ainsi qu'un nouveau fournisseur de PAE. De plus, un nouveau programme de bien-être contribue également à un lieu de travail plus sain.

L'AVENIR DE L'HOSPICE

Poursuivre sa croissance, l'avenir de l'Hospice SENB continuera de refléter son engagement indéfectible envers des soins de fin de vie empreints de compassion. Alimentée par le soutien de la communauté et une équipe résiliente, l'organisation continuera de relever les défis avec courage et innovation. Les piliers stratégiques que sont la confiance des parties prenantes, l'excellence opérationnelle et l'impact communautaire constituent le fondement de cette ambitieuse feuille de route.

Grâce à des communications ciblées, des événements percutants et des partenariats collaboratifs visionnaires, l'Hospice SENB vise non seulement à servir, mais aussi à inspirer sa communauté. L'accent mis sur le développement du personnel, les soins complets aux résidents et l'alignement de la mission positionne l'organisation comme un leader en matière de soins empreints de compassion et de communautés. L'aspiration est d'améliorer l'accès équitable aux soins palliatifs, en élargissant l'empreinte des services communautaires et en renforçant les offres grâce à des partenariats et des coalitions à long terme.

Ce parcours envisage l'autosuffisance et une forte présence régionale, alimentées par une gouvernance solide et une amélioration continue. À mesure que l'Hospice SENB avance, il se tourne vers un avenir où l'organisation, non seulement, fournira des soins, mais deviendra un symbole de compassion transformatrice et de la norme de soins souhaitée. Ensemble, avec ses partenaires, Hospice SENB transforme la compassion en action, envisageant un avenir où chaque fin de vie est marquée par la dignité, l'amour et un impact durable.

Remerciements

L'Hospice SENB aimerait reconnaître les contributions de deux de ses directrices qui quitteront le conseil d'administration : D^{re} Pamela Mansfield et Natasha Ostaff.



Dre Pamela Mansfield est médecin en médecine palliative à l'Hôpital de Moncton du Réseau Horizon et défenseure de longue date des soins palliatifs de qualité. La Dre Mansfield a siégé au conseil d'administration pendant deux ans et a apporté son expertise et son expérience à l'Hospice SENB. Merci, Dr Mansfield, pour votre service.



Natasha Ostaff est directrice générale des opérations commerciales du club de hockey des Wildcats de Moncton et possède 20 ans d'expérience en planification commerciale, financière et opérationnelle. Natasha siège au conseil d'administration de l'Hospice SENB depuis 2023 et a fourni ses précieuses idées à l'organisation. Merci, Natasha, pour votre service.

Dons

PARTENAIRES

City of Moncton

Christofor Foundation

COMPANIONS

Atlantic Commercial Properties
McKenna Family Foundation
Ville de Dieppe

Bayshore Foundation
Imperial Manufacturing
Group

BioScript Pharmacy
Lockhart Foundation

SUPPORTEURS

Acadian Construction
Jean-Claude Basque
Moncton Hospital Medical Staff
Wesley & Patricia Foundation Inc.

Irénée & Gisèle Bourque
Frenette's Funeral Home
Merle Noseworthy

Russel Holt
Cathy & David Macfayden
Passage Cooperative Funéraire

ASSOCIÉS

Arbor Memorial Inc.
Bruno LeBlanc
Gary & Trudy Steeves

Giftfunds Canada
Jeannine LeBlanc

Hum-Sun-Lew Lions Club
Rachelle LeBlanc

DONATEURS I

Silvia Allain
Jacques Allard
Anglican Parish of Shediac
Consultation Jarda Inc.
Noel Eustace
Foundation for a Better Future
Reed Kennedy
Charles & Vicki Lawson
Francis LeBlanc
Georges LeBlanc
Gerard LeBlanc
Dre Mélanie Léger
Gerard Snow
Sobeys Inc
Soccer NB
Subaru of Moncton

Lauren Barnett
Katherine Bulmer
Clarke Buskard
Cora Coughlan
Filles de Jesus Moncton
Tim Haddad
Kindred Home Care
Dr. Peter Lightfoot
Anne Lynch
William Lynch
Eva Martin
McInnes Cooper
Mischka Tuck
Village de Saint-Antoine
Tantramarc Hospice Palliative
Care Organization Inc.

C.A. Retirees Association
Estate of Karen Campbell
Dennis Cochrane
Elodie & Nicholas Dombain
Lisa Foster
Dr. Anil Joshi
Knights of Columbus Moncton
James Noonan
Charles Poirier
Shediac Lions Club Inc.
Kristin Shortt
Dre Fidelia Silva
Louisette Vaillancourt
Ville de Shediac
Gordon West

DONATEURS II

Isabelle Allain-Labelle
Baker Tilly GMA LLP
Jimmy Bourque
Léandre Bourque
DesAnges Brideau
Shirley Brown
Geraldine Carroll
Earl Church
Marcia & Reginald Currie
Rachel Daigle
Rodney DeLoach
Normand Dionne
Doyle Corporate Image
Nancy Eustace-LeBlanc
Donna & John Fallow
Florence Farrell
David Fraser

Patricia Gaudet
Milne Hall
Joan Jardine
Peggy & Paul Jensen
Wanda & Rick Jessulat
Gregory Keller
Ville de Bouctouche
LaRouère Fabrique de
Chocolat
Joanna LeBlanc
LeBlanc & Maillet CPA
Jeanne LeBlanc Mullin
Gerald Lee
Douglas MacEachern
MHSN Alumnae Class
Karen Murphy
Randy Roberts
Gilbert Robichaud

Eric Ryder
Melbourne Schriver
Elizabeth Steeves
Scott Stevens
Michel Thomas
Joe Tippet
Village de Rogersville
Village de Saint-Louis-de-Kent
Ville de Richibouctou
Sandra Wallace
WGR Trucking Limited
Doug Windsor
Gordon & Margaret Wood
Maillet Properties Ltd
Medavie Blue Cross Ltd
Fredericton Appraisal Associates
Ltd.
Rachel & Tony Gallant

DONATEURS III

Freda Adams
Peter Allain
Brian Appleby
Aline Arsenault
Debby Arsenault
Michel & Kathy Arsenault
Ronald Arsenault
Anne Marie Arsenault

Jean-Charles Allain
Phyllis Allain
Annette Belliveau
Fred & Florence Benere
Meagan Bergeron
Pamela Bergeron
Peggy & Rick Bohus
David Boone

Jeannine Allain
Carolyn Andersen
Irene Caddick Robert
Phyllis Cairns
Leo Paul Caissie
Lynn Caissie
Rachel Caissie
Anthony Campbell

Atlantic Pacific Transport Ltd
Paul & Donna Babineau
Sharon Baker
Dot & David Barley
Cécile Barrieau
Rosa Barrieau
Aline Barrieau Haché
Lea Bastarache
Elaine Bateman
Bay Construction
Louise Beers
Aline Belliveau
Annette Belliveau
Geoff Colter
David & Valerie Connors
Conservative Party of Canada
Laura Copeland
Alfred Cormier
Bertin & Germaine Cormier
Charlotte Cormier
Janice Cormier
Linda Cormier
Lise Cormier
Roger & Germaine Cormier
Ronald Cormier
Jacques Courault
Charles Durant
Robert Eaton
Wayne & Avis Ells
Samantha Eluck
Dawn Ermen Cormier
Brent Eustace
Exp Services Inc.
Ida Fiala
Erin Fiander
Melvin & Janette Fiander
John Filliter
Rod Finlayson
Anne Finnigan
Ann Fisher
Alma Francis
Diane Fraser
Helen Fredericks
Jeffrey Hunter
Janet-Rose Hurst
IBEW
Carolyn Inch
Anna Irving

Annette Boudreau
Gisèle Boudreau
Julia & Gilles Boudreau
Odette Bourque
Serge Bourque
Nicole Breau
Sandra & Claude Breton
Marc-André Brideau
Mary Ann Brown
Rosa Brown
Donald & Judy Bryant
Elizabeth Buiting
Business & Professional
Women
Stacey Couturier
Barbara Cox
Hon. Paul Creaghan
Ron & Edna Cybulski
François & Anne Daigle
John Dailleboust
Aline Dallaire
Anne-Marie Dallaire
Robert Day
Richard DeBow
Michael Delahunt
Shelley DeLong
Jean Freimanis
Doug Fulford
Charline Gallant
Pierre & Wendy Gallant
Claudette & Michael Gardner
Yvette Garland
Anne Gaudet
Francis Gaudet
Glenda Gaudet
Gaudet & Ouellette Lte
Pamela Gerdes
Olga Gibb
Jennifer Gillcash
Justin Gillian
Joanne Girouard
Louis Godbout
Annette Godbout
Achille & Jeannine LeBlanc
Armand LeBlanc
David LeBlanc
Judge Denise LeBlanc
Donna LeBlanc

Dre Anne Canning
Gino Caputo
Michèle Caron
Camilla Carroll
Charles Carson
Mac & Bernadette Carter
Glen Castle
Cavendish Farms
Patricia Chalk
Marie Chamberland
Jeanette Chevarie
Jackie & Jeannette Collette
Michael & Debbie Collette
Charles Collins
Annette DeMichele
Darlene Despres
Gerarda Despres
Robert Despres
Dieppe Professional Firefighters
Local 5415
Cathy Ann Distefano
Drs Amy Brennan & Angus
MacDonald Professional
Corporation Inc.
Trudy Dryden
Ian Duncan
Dianna Goguen
Heather & Ron Goguen
Dr. Peter Gorman Sheila
Hope Graham
Margaret Ann Green
David Gurney
Katherine Hache
Dr. Suzanne Hall-Losier
Anna Hannem
Linda Hardwick
Alex & Laurie Henderson
Lori Heron
Bob Hewitson
Gordon Hicks
Virginia Hill
Lynn Holt
Georgina Hubbard
Douglas & Simone Hughes
Bruce & Susan MacLeod
Karen Macleod
Donald MacPherson
Guy Maillet

| | | |
|-----------------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| Irving Consumer Products Limited | Eroi LeBlanc | Jérémie Maillet |
| Ann Ivey | Frances LeBlanc | Sandra Maldonado |
| Daniel A. Jardine | Ginette LeBlanc | Colette Mallais |
| Jean-Guy Vienneau Consulting Inc. | Ginette LeBlanc | Jean-Bernard Mallais |
| Barbara Jennings | Huguette LeBlanc | Joya Manna |
| Gilberte Johnson | Janik LeBlanc | Pasqualino Marcantonio |
| Grant & Wenda Johnson | Jeanne LeBlanc | Jean & Gisèle Martin |
| Andréa Jones | Jeannette LeBlanc | Denise Matthews Bian |
| Lynn Key | Leonard LeBlanc | Howie Matthews |
| David & Peggy Kennedy | Louis & Maria LeBlanc | Marilyn Matthews |
| Kinden Family | Dr. Michel LeBlanc | Wayne Mattice |
| Henry Koo | Paul LeBlanc | Doreen Mazerolle |
| Karen Lacelle | Rita LeBlanc | Sylvie Mazerolle |
| Michel & Pauline LaCroix | Dr. Sylvie LeBlanc | Ann McCabe |
| Denis Laflamme | Lucy Leduc | Cheryl & Don McCabe |
| Mark Laflamme | Jim & Charlotte Lee | Norval McConnell |
| Irwin & Audrey Lampert | Betsy Legault | Louen McDonough |
| Bernice Landry | Kathryn-Ann Leger | Marcia McDonough |
| Francine Landry | Maurice Léger | Diane McEwen |
| Jeanne Landry | Brian Lenze | Joseph McKenna |
| Jennifer Landry | Kevin & Barb Leslie | Camilla Melanson |
| Wilbert Langley | Barbara Letcher | Daniel Melanson |
| Lucienne Lanteigne | EJ Levyssohn | Thérèse Melanson |
| Joan Lapierre | Chris Losier | Yvin & Thérèse Melanson |
| Louis Lapierre | Carol Lunney | Mary Elizabeth Mellon |
| Brigitte Lavoie | Ellen MacDonald | Mariette Michaud |
| John Layden | Wayne MacDougall | Tina Miller |
| Michael Lebens | Ross & Lorna MacKinnon | Grant Miner |
| Bianca Monte | Ursula O'Toole | Moncton South PC Riding |
| Martin Montplaisir | Judy O'Blenes | Association |
| Richard Morton P.C. | Elisapee Pederson | Marielle Poirier |
| Kim Murphy | Ben Pellerin | Victor Poirier |
| Lynn Murray | Pellerin Family | Marcel Poliquin |
| Monique Murray | Lorraine Petro | Charlie & Sandra Pothier |
| Susan Murray | Alan Phillips | Nathalie & Scott Pretty |
| David Myles | Susan Pickett | Jean Price |
| Darrell Nameth | Mark & Neeve Pierce | Roger Prime |
| New Brunswick Federation of | Sherran Pitre | Quality Concreate |
| Labour | Marcella Plourde | Frank Quinn |
| Doris Northrup | Guy Poirier | Alison & Derek Radford |
| Lucie Richard WGR Trucking | Patricia Roy | Michael Rex |
| Limited | Rhonda Rubin | Francis & Lise Richard |
| Noella Richard | Danielle Sampson | Louis J. Richard |
| Patricia Richard | Réjean & Louise Savoie | Karen Spare |
| Clyde Richardson | SCFP/CUPE Local 4679 | St. George's Anglican Willing |
| Brian Ritchie | S. Elizabeth Schweigert | Workers |
| Riverview Kinsmen Club | Darren Scullen | Alma Steeves |
| Monette Robichaud | Lisa Searle | Chuck Steeves |

Ronald & Gloria Robichad
Pat & Hayward Rollins
Betty Rooney
Suzanne Tahershamsi
Harold Tait
Heather & Jim Taylor
Marlene Thompson
Leonora Thorpe
Suzanne & Terry Thurrott
Timber Restoration Services
Howard Tingley
Ronald Toogood
Top Construction Ltd
Rose-Alice Tremblay
Ian & Marilyn Trites

John Seggie
Nancy Snow
Lois Sobey
Jeannette Usher
Dianne & Jeff VanDommelen
Diane Vanier
Paul Vautour
Rachel Vienneau
Josée Vignola
Village of Port Elgin
Village of Rexton
Lita Villalon
Visions United Church
Cheryl Trueman
Launda Underhill
Université de Moncton

Gary & Vivian Steeves
Charline Steuernol
Jane Sunderland
Heather Ward
Bonnie & Kevin Ward-Bulman
Loretta & Gregory Weir
Shelley Wetmore
Bill Whalen
Peggy White
Darlene Williams
Sheryl Wilson
Women's Probus Club of SENB
Kaming Wong
Susan Wong
Diane Wood
Martha Wry




Thank you!

Merci!

