



Hospice Care Ottawa
la Maison de soins palliatifs d'Ottawa

When comfort matters most
Sous l'aile du réconfort

2019-2020 Report to the Community
Rapport à la communauté

Stronger together / Plus forts ensemble













Message from our Board Chair and Executive Director

First, we would like to extend a sincere thank you to each of you for your continued, incredible support. Although COVID-19 has disrupted the past few months, our 2019-2020 fiscal year was full of successes.

As you will see from this Annual Report, our financial results in the year were good.

We successfully launched our Strategic Plan, setting our direction for the next three to five years with the following priorities:

- Provide exceptional client and caregiver experience
- Increase access to hospice services
- Strengthen community involvement
- Ensure financial sustainability

We had the tremendous opportunity to contribute to the re-thinking and development of Ontario's health care system. As an active member of three major Ontario Health Teams across Ottawa, we helped and will continue to ensure coordinated access to quality hospice care in our community.

Since COVID-19, we continue to provide safe end-of-life care in our residences, offer virtual solutions to engage our clients and volunteers, as well as plan for the reintroduction of in-person programs.

We truly hope you will consider keeping us in your charitable giving plans this year. Together, we will survive these challenging times and ensure that Hospice Care Ottawa can continue to offer its palliative and end-of-life programs and services at no charge to clients and their families.

Message de notre président du conseil d'administration et de notre directrice générale

Tout d'abord, nous aimerions remercier sincèrement chacun d'entre vous pour votre formidable et continu soutien. Bien que la COVID-19 ait perturbé ces derniers mois, notre exercice 2019-2020 a été rempli de succès.

Comme vous pourrez le constater dans ce rapport annuel, nos résultats financiers ont été bons au cours de l'année.

Nous avons lancé avec succès notre plan stratégique, qui définit notre orientation pour les trois à cinq prochaines années, avec les priorités suivantes :

- Fournir une expérience exceptionnelle au client et à l'aidant naturel
- Améliorer l'accès aux services de soins palliatifs
- Renforcer l'engagement communautaire
- Assurer la viabilité financière

Nous avons eu la possibilité incroyable de contribuer à la refonte et au développement du système de santé de l'Ontario. En tant que membre actif de trois grandes équipes de santé de l'Ontario à Ottawa, nous avons contribué et continuerons à assurer un accès coordonné à des soins de santé de qualité au sein de notre communauté.

Malgré la COVID-19, nous continuons à fournir des soins de fin de vie sécuritaires dans nos résidences, à offrir des solutions virtuelles pour faire participer nos clients et nos bénévoles, ainsi qu'à planifier la réintroduction de programmes en personne.

Nous espérons sincèrement que vous envisagerez de nous garder dans vos projets de dons de charité cette année. Ensemble, nous survivrons à cette période difficile et nous veillerons à ce que la Maison de soins palliatifs d'Ottawa puisse continuer à offrir gratuitement, des programmes et des services de soins palliatifs et de fin de vie, à ses clients et à leurs familles.

Thank you again and keep well. / Merci encore et restez en santé.

Stephen Whitehead
Board Chair / Président du conseil d'administration

Lisa Sullivan
Executive Director / Directrice générale

Who We Serve / Qui nous servons

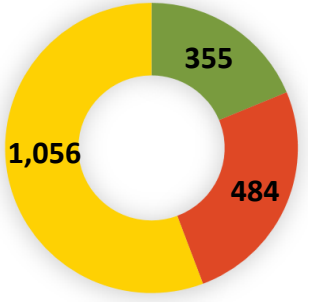
1,521

Individuals were served by one or more program(s) / service(s) at Hospice Care Ottawa
Personnes ont été desservies par un ou plusieurs programme(s) / service(s) à la Maison de soins palliatifs d'Ottawa

Client Participation by Program / Service*
Participation du client par programme / service*

*Some clients are served in more than one program
*Certains clients sont desservis par plus d'un programme

- Hospice Residence Care
  Soins en résidence
- Community Hospice Care
  (Day Hospice and In-Home Support)
  Soins palliatifs communautaires
  (Programme de jour et soutien à domicile)
- Caregiver and Bereavement Supports
  Les soutiens aux proches aidants et au deuil



Our Clients / Nos clients

The average length of stay in hospice residence is 17 days and the median length of stay is 8 days / Le séjour moyen des soins en résidence est de 17 jours et la durée médiane est de 8 jours

65+

81% of residents are 65 years of age or older
81% des résidents ont plus de 65 ans

59% of residents are admitted to hospice from their home
59% des résidents vivaient encore à leur domicile

Salut

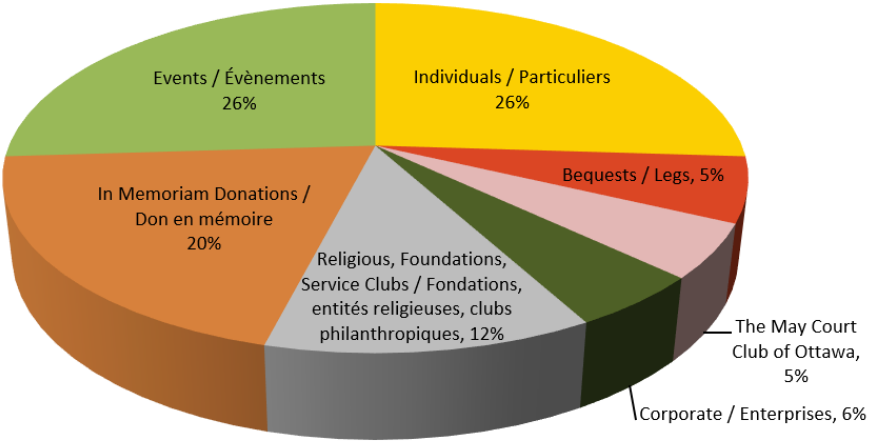
8% of community clients identified French as their mother tongue
8% des clients de la communauté ont déclaré le français comme langue maternelle

97% overall service satisfaction rate
97% de satisfaction globale à l'égard du service

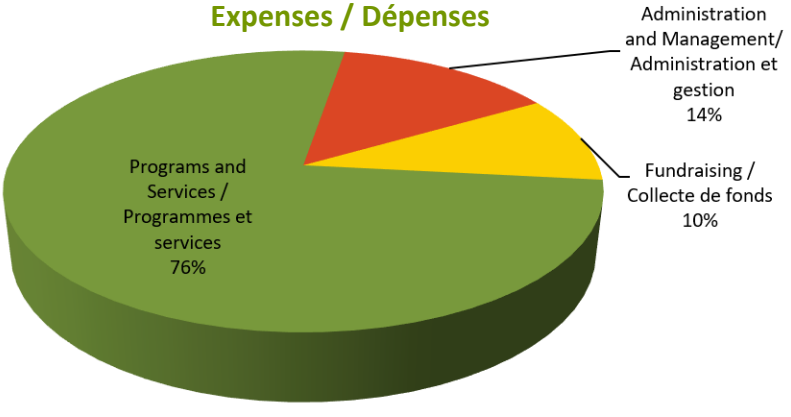
C est l une des meilleures décisions que j ai prise. Une expérience remplie de découvertes insoupçonnées. Nous découvrons que nous sommes tous unis les uns aux autres.
Pierre, bénévole

You ve made all the difference to my aunt and us in her final weeks of life. Not only did she trust you with her care and her life, but you became her friends and an important part of her life.
Message from Melanie, whose aunt received care in hospice residence

Donations / Dons



Expenses / Dépenses



Our volunteers are incredible! / Nos bénévoles sont incroyables !

Volunteers are involved in all aspects of care, fundraising and administration. They generously contributed **49,499 hours** of support, which is equivalent to **26 full-time employees**!

Les bénévoles sont impliqués dans tous les aspects des soins, ainsi que dans la collecte de fonds et l'administration. Ils ont généreusement contribué **49 499 heures** de soutien, ce qui équivaut à **26 employés à temps plein** !

915
Volunteers
Bénévoles



Thank you to Stephen Whitehead who is completing his two-year term as Board Chair. He has been a dedicated leader and we are so grateful for all that he has done for Hospice Care Ottawa.

Merci à Stephen Whitehead qui termine son mandat de deux ans en tant que président du conseil d'administration. Il a été un leader dévoué et nous lui sommes très reconnaissants pour tout ce qu'il a fait pour la Maison de soins palliatifs d'Ottawa.

Statement of Operations and Changes in Net Assets
L'état des résultats et l'évolution des actifs nets

For the year ended March 31, 2020
Pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2020

	Profit and Loss 19-20 **Profits et pertes 19-20**
Revenues / Revenus	**$**
Provincial community program funding / Financement du programme communautaire provincial	730,662
Provincial residence bed funding / Financement provincial des lits en résidence	2,714,739
Donations / Dons	1,819,618
Events / Évènements	509,522
Other / Autres	25,429
Total Revenue / Total des revenus	**5,799,970**
Expense / Dépenses	
Amortization / Amortissement	460,649
Education / Enseignement	13,935
Facility / Installations	293,128
Fund development general expenses / Frais généraux associés au développement de fonds	7,001
Program & General administration / Administration générale du programme	533,899
Interest on debt / Intérêts sur la dette	98,566
Salaries and benefits / Salaires et avantages sociaux	4,254,023
Total Expense / Total des dépenses	**5,661,201**
Excess (deficiency) of revenues over expenses / Excédent (déficit) des revenus sur les dépenses	**$138,769**

Statement of Financial Position Year End March 31, 2020
État de la situation en fin d'exercice financier au 31 mars 2020

	Operations 19-20 **Opérations 19-20**
Assets / Actifs	
Current / En cours	
Cash / Espèces	1,721,307
Accounts Receivable / Comptes clients	155,933
Inventory / Inventaire	479
Prepaid expenses / Dépenses payées d'avance	40,451
	1,918,170
Tangible capital assets (Note 2) / Immobilisations corporelles (voir note 2)	**9,516,642**
Asset Total / Total des actifs	**11,434,812**
Liabilities and Net Assets / Obligations et actifs nets	
Current / En cours	
Current portion mortgage payable (Note 5) / Emprunt hypothécaire échéant à moins d'un an (voir note 5)	69,373
Accounts payable and accrued liabilities (Note 3) / Créditeurs et charges à payer (voir note 3)	311,631
Deferred contributions / Apports reportés	125,671
	506,675
Deferred contributions relating to tangible capital assets (Note 4) / Apports reportés associés aux immobilisations corporelles (voir note 4)	**351,473**
Deferred Hospice Ottawa West contributions (Note 6) / Apports reportés provenant de la Maison de soins palliatifs d'Ottawa Ouest (voir note 6)	**4,542,132**
Mortgage Payable (Note 5) / Hypothèque payable (voir note 5)	**2,403,293**
Net Assets / Actifs nets	
Internally restricted / Affectations internes	290,000
Unrestricted / Affectations libres	1,190,868
Invested in property and equipment / Investissement en biens et équipement	2,150,371
	3,631,239
Liabilities and Net Assets Total / Total des obligations et des actifs nets	**11,434,812**

Commitments & Guarantees (Note 8) / Engagements et garanties (voir note 8)
Impact of COVID (Note 10) / Impact de la pandémie de COVID (voir note 10)
See full financial statements on our website for accompanying notes / Veuillez consulter les états financiers et leurs notes afférentes sur notre site Internet

KPMG LLP
Accountants
Comptables

Hospice Care Ottawa
La Maison de soins palliatifs d'Ottawa

Our mission

Hospice Care Ottawa provides compassionate, high quality care to people and their caregivers from the time of diagnosis with a progressive life-limiting illness through their palliative and end-of-life journey.

Notre mission

La Maison de soins palliatifs d'Ottawa fournit des soins compatissants et de haute qualité aux personnes et à leurs aidants naturels, depuis le diagnostic d'une maladie évolutive limitant l'espérance de vie jusqu'à leur parcours palliatif et de fin de vie.

Our vision

Promoting quality in life, compassion in death, and support in bereavement to people in need across Ottawa.

Notre vision

Promouvoir la qualité de vie, la compassion dans la mort et le soutien dans le deuil auprès des personnes dans le besoins à Ottawa.

Board of Directors
Conseil d'administration
2019-2020

Stephen Whitehead, Chair / Président
Catherine Lane, Vice-Chair / Vice-présidente
Stephanie Elyea, Treasurer / Trésorière
Ioanna Sahas Martin, Secretary / Secrétaire
Robert Cushman
Josiane Gomez
Kathy Greene
Barbara Hogberg
Benoît Hubert
Barbara McNally
Susan Murray
Wendy Nicklin
Holly Wagg

Ex-Officio Members
Membres d'office

Dr. Daniel Vincent,
Medical Director / Directeur médical
Nancy Pyper,
Past President / Président sortant,
The May Court Club of Ottawa
Lisa Sullivan, Executive Director / Directrice générale

The May Court Club of Ottawa
Sustaining Benefactor /
Bienfaiteur actif

A sincere thank you to our dedicated staff, volunteers and to all of our generous donors. With your help we will continue to provide compassionate care to our Ottawa community.

Tous nos sincères remerciements à notre équipe dévouée, nos bénévoles et nos généreux donateurs. Grâce à votre aide, nous continuerons à fournir des soins compatissants à la communauté d'Ottawa.

Hospice Care Ottawa / la Maison de soins palliatifs d'Ottawa

May Court Hospice
114 Cameron Avenue
Ottawa ON, K1S 0X1

Ruddy-Shenkman Hospice
110 McCurdy Drive
Kanata, ON K2L 2Z6

La Maison de l'Est
879 chemin Haiwatha Park
Orléans, ON K1C 2Z6

Tel / Tél : 613-260-2906
www.hospicecareottawa.ca / www.lamaisondesoinspalliatifsdottawa.ca

Charitable Registration Number / No d'organisme de bienfaisance **11896 3701 RR0001**