



Community Care Access Centre

London - Middlesex

Centre d'accès aux soins communautaires

Rapport annuel 2004-2005

Audrey McCutcheon, présidente du conseil d'administration

Sandra Coleman, directrice exécutive

**356, rue Oxford Ouest
London (Ontario)
N6H 1T3
(519) 473-2222**

Vision

Notre vision est de bâtir une collectivité de citoyens et de citoyennes au courant des ressources axées sur la santé.

Énoncé de mission

Le Centre d'accès aux soins communautaires de London et Middlesex travaille en partenariat et aide les gens à bénéficier des ressources et des services de soutien et d'accès aux soins de santé en offrant :

- Des programmes et des services de renseignements
- Des soins à domicile et à l'école
- Un accès aux maisons de soins de longue durée
- Une évaluation, éducation et participation à la recherche

Le Centre d'accès aux soins communautaires de London et Middlesex offre des services en anglais et en français et s'efforce de respecter les préférences linguistiques des clients qui désirent être servis dans d'autres langues.

Nos principes et valeurs

Nous croyons ...

Aux soins prodigués à la personne et à la famille

- En effectuant des démarches en planification des soins axées sur la personne et la famille; en appuyant le droit de chaque client de choisir; en respectant la dignité, la diversité culturelle et les aspirations de chaque personne.

Au partenariat

- En développant les relations nécessaires avec les secteurs des soins de santé et de services communautaires appuyant la coordination des services, ce qui résulte en la mise en œuvre de plans de soins individuels pour chaque client et cliente.

Au respect de la diversité

- En reconnaissant le droit de notre clientèle et de nos partenaires à être traités selon leur individualité, tout en répondant à leurs besoins et en étant sensible à leurs préférences ethniques, spirituelles, linguistiques, familiales et culturelles. En respectant les dispositions de la Loi sur les services en français, ce qui comprend le respect des droits de la collectivité francophone à être desservie dans la langue de leur choix.

Être un organisme compatissant

- En créant un organisme qui écoute et prend soin de sa clientèle, de ses partenaires, de son personnel et de sa collectivité par la prestation et l'élaboration continues des services et l'allocation des ressources.

En l'intégrité et en l'engagement

- En fondant notre intégrité sur notre engagement à poursuivre avec enthousiasme notre vision et notre mission et en pratiquant quotidiennement nos principes et valeurs.

À l'excellence

- En créant une culture organisationnelle qui reconnaît ses bénévoles et son personnel; qui encourage l'innovation et la créativité dans toutes ses actions et relations; et qui appuie activement et pratique un apprentissage continu dans le but de développer et de promouvoir l'excellence personnelle et professionnelle.

Être responsable

- En assumant la responsabilité de nos actions et en utilisant les ressources grâce à une évaluation qui permet une amélioration continue, ainsi qu'une analyse et un rapport des résultats.

1. Messages clés

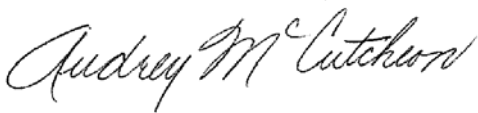
Animé par le partenariat et l'innovation

L'innovation et le partenariat sont des facteurs clés qui assurent la viabilité de notre système de soins de santé. L'an dernier, profitant d'un appui financier important du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le CASC de London et Middlesex a connu une augmentation de sa clientèle et du nombre de programmes, en plus d'élaborer de nombreux programmes innovateurs avec l'aide de ses partenaires du système de santé. De ce fait, le CASC offre un service exceptionnel à sa clientèle actuelle et nouvelle lui permettant d'écourter les séjours dans les hôpitaux et de restreindre le nombre d'admissions dans les hôpitaux et à l'urgence.

Parmi les innovations de 2004-2005, mentionnons les gestionnaires de cas assignés aux urgences des hôpitaux déterminant si un patient ou une patiente doit être admis ou non; un programme de congé précoce pour ceux et celles qui subissent des remplacements du genou et de la hanche; une équipe de soins à domicile composée de deux infirmières praticiennes ou infirmiers praticiens qui prodiguent des soins plus complexes, ce qui aide les patients et patientes atteints de maladie aiguë à éviter l'hospitalisation; une gestion améliorée des cas dans les hôpitaux afin d'assurer un service adéquat aux patients et patientes qui ont besoin d'aide à domicile; et un nouveau modèle de services de soins au terme de la vie dans notre collectivité. Nous avons également soutenu et élargi des innovations antérieures, y compris notre Initiative de participation du client dans la prestation des soins, le Healthy Ageing Program du centre commercial Cherryhill, thehealthline.ca. (un portail qui fournit un accès aux services de santé et services connexes de London et de Middlesex) et notre initiative de soins des plaies. Nous continuons de participer activement aux comités et projets visant à améliorer la qualité des soins au sein de notre collectivité.

Chacune de ces initiatives, ainsi que maintes autres, sont animées par le concept du partenariat. Nous reconnaissons l'importance de travailler avec notre clientèle et leurs familles, les fournisseurs de services, les hôpitaux, les médecins de famille, les maisons de soins de longue durée, les agences de services communautaires et autres partenaires communautaires afin d'obtenir les meilleurs résultats possibles dans le domaine de la santé. Cette approche explique nos excellents résultats en ce qui a trait à la satisfaction de la clientèle et des fournisseurs de services.

Nous nous sommes engagés à travailler avec nos partenaires dans le but d'améliorer la qualité des soins prodigués à notre clientèle et nous souhaitons également aider celle-ci à vivre de façon autonome une vie fructueuse au sein de notre collectivité. Nous continuerons de nous atteler à la tâche pour appuyer le plan de redressement du gouvernement soit d'obtenir un système de santé plus intégré en offrant des soins à domicile le plus fréquemment possible, en temps opportun.



Audrey McCutcheon
Présidente du conseil d'administration



Sandra Coleman
Directrice exécutive

2. Décrets de nomination

Membre du conseil	Équipe nommée	
	Du	Au
Phyllis Cohen	16 février 2002	15 février 2006
Patricia Kirkby	16 février 2002	15 février 2006
Audrey McCutcheon, présidente	16 février 2002	1 ^{er} mars 2006
Bonnie Quesnel	16 février 2002	15 février 2006
Connie McDonald	16 février 2002	15 février 2006
Jim Nolan	16 février 2002	15 février 2006
Claude Lanfranconi (Trésorier adjoint du conseil - 17 sept. 2003)	13 janvier 2005	12 février 2006
Roland Kriening	13 janvier 2005	12 février 2006
Joy Warkentin	13 janvier 2005	12 février 2006
Diamond Watson	13 janvier 2005	12 février 2006
Sandra Coleman, directrice exécutive	18 décembre 2002	17 décembre 2005

3. Partenariats communautaires

a) Partenariats communautaires et autres fournisseurs de services

Le CASC de London et Middlesex continue sur sa lancée dans les domaines de l'innovation et des partenariats obtenus en 2004 – 2005. À la suite d'une augmentation de 7,5 % de notre financement de base au mois d'août 2004, le CASC de London et Middlesex a travaillé en collaboration avec ses partenaires du milieu hospitalier et de prestation de services afin de repérer et d'établir des services de soins à domicile visant à dégorger les hôpitaux, et ce, en limitant les admissions ou en accordant des congés précoces. Trois phases de certaines initiatives ont été mises en œuvre en septembre 2004, novembre 2004 et février 2005 :

- Des gestionnaires de cas ont été assignés aux services d'urgence de trois hôpitaux de London, de 14 h à 22 h, du lundi au vendredi, dès septembre, et un nombre plus important de gestionnaires de cas étaient présents durant les jours de la semaine au service d'urgence à Strathroy. Le rôle de ces gestionnaires de cas est de faciliter les congés et de diriger les personnes vers les services offerts dans la collectivité, tout en prévenant les admissions inutiles et les futures visites aux services d'urgence. En novembre, les gestionnaires de cas au sein des services d'urgence sont présents 7 jours semaine dans les hôpitaux de London.
- Un programme de congé précoce en orthopédie, où les clients et clientes subissent des interventions chirurgicales de remplacement des articulations aux hanches et aux genoux, permet d'écourter les séjours à l'hôpital d'une ou de deux journées (au jour 3 ou 4) grâce aux services de soins infirmiers et de thérapie à domicile. Ce programme améliore également l'accès à ces interventions chirurgicales en réduisant le temps d'attente; il a été élargi afin d'offrir des congés précoces à d'autres clients et clientes en orthopédie.

- Nous sommes partenaires avec La Société d'Arthrite et offrons des services de thérapie de réadaptation préopératoires à domicile dès que le nom du client ou de la cliente est inscrit sur une liste d'attente urgente/semi-urgente pour une chirurgie de remplacement au genou ou à la hanche. Les clients ou clientes bénéficiant de la réadaptation préopératoire ont de meilleures chances d'obtenir de bons résultats.
- L'équipe de soins avancés à domicile est un partenariat entre le CASC de London et Middlesex, le London Health Sciences Centre et le London Intercommunity Health Centre. Deux infirmières praticiennes travaillent de concert avec le personnel du CASC de London et Middlesex, le personnel hospitalier et les médecins de la collectivité afin d'offrir plus de soins actifs et complexes à domicile, réduisant ainsi les admissions dans les hôpitaux et les visites aux services d'urgence. Ce programme est fondé sur notre projet IPSITH (Integrated Physician Services in the Home – visites de médecins à domicile) qui a connu un grand succès.
- Nous avons également accru le nombre de gestionnaires de cas aux étages consacrés à la médecine dans les hôpitaux de London pour une meilleure recherche de cas, une meilleure sélection et un meilleur processus d'hébergement dans les maisons de soins de longue durée, ce qui a résulté en congés des clients et clientes et en services supérieurs.
- Nous offrons des services à court terme supérieurs au sein des maisons de retraite et un plus grand nombre de services de relève au sein de la collectivité afin d'appuyer les congés précoces du milieu hospitalier et de réduire le nombre de visites aux services d'urgence et d'admission dans les hôpitaux.

À la suite du financement accordé pour organiser les services de soins au terme de la vie (End-of-Life -EOL) dans la région de London-Middlesex, le CASC de London et Middlesex a nommé une personne gestionnaire principale de projet EOL et collaboré avec les parties intéressées d'un bout à l'autre du comté. Cette façon de procéder lui a permis d'élaborer un plan de prestation des services pour la région de London-Middlesex. Les principales activités reliées à ce projet à ce jour sont les suivantes :

- Consultation avec plus de 300 parties intéressées dans la région de London-Middlesex.
- Élaboration du modèle de prestation des services EOL de la région de London-Middlesex. Ce modèle sera mis en vigueur à l'automne 2005 et offrira plus de services aux clients et clientes EOL permettant ainsi de respecter la décision d'un plus grand nombre de personnes de finir leurs jours à la maison et non à l'hôpital.
- Collaboration avec les comités de prestation de services des comtés d'Oxford et d'Elgin par le biais du réseau EOL de Thames Valley.
- Rôle plus important au sein du réseau EOL de Thames Valley en fournissant un(e) des coprésident(e)s.
- Participation au réseau provincial EOL grâce à la présence du coprésident ou de la coprésidente EOL de Thames Valley.
- Collaboration avec les représentants et représentantes du réseau EOL de Grey-Bruce et de Huron-Perth afin d'élaborer un réseau LHIN 2 EOL.

D'autres pratiques innovatrices

• Notre Initiative de participation du client dans la prestation des soins fait partie d'un projet de recherche d'une durée de cinq ans sous la tutelle de la D^{re} Carol McWilliam, de la faculté des sciences de la santé de l'Université Western Ontario. Cette initiative explore les répercussions positives d'une équipe travaillant en collaboration et dirigeant leur attention sur les forces et l'autonomie des clients et clientes. D^{re} McWilliam dirige les gestionnaires de cas et le personnel de prestation de services dans le cadre de l'Initiative d'amélioration continue de la qualité. Celle-ci est issue d'un transfert des connaissances relatives à l'apprentissage et à l'amélioration de la qualité.

• Le CASC de London et Middlesex a également accru le nombre de sites Flex Care à London dans 27 nouveaux emplacements pour un total de 39 sites Flex Care. De ces sites, un fournisseur de services offre le service d'aide personnelle à un immeuble d'habitation ou à un groupe de ces derniers, ce qui permet une plus grande souplesse dans la prestation des soins, de répondre aux besoins individuels des clients et clientes et de mieux constituer une équipe.

- Le Healthy Aging Centre du CASC de London et Middlesex au centre commercial Cherryhill est en partenariat avec le programme de promotion de la santé VON et le programme de services spécialisés en gériatrie (SJHC/Parkwood). Ce centre continue d'être très fréquenté et dessert la population de London Ouest/Cherryhill, deux régions de London où l'on trouve une grande concentration de personnes âgées.
- thehealthline.ca, un portail fondé sur l'accès aux services de santé et services connexes à London, englobe maintenant la collectivité de London-Middlesex. Il a reçu plus de 220 000 visiteurs et visiteuses en 2004/05, une augmentation de 140 % si l'on compare à 2003/04. Ce portail est également offert aux comtés d'Elgin et d'Oxford. thehealthline.ca continue d'offrir des sites en français, ainsi que de soins palliatifs. Cette initiative est en partenariat avec le London Health Sciences Centre, le St Joseph's Health Care London et le Middlesex-London Health Unit.
- Le CASC de London et Middlesex, de concert avec les fournisseurs de services et bénéficiant de l'appui des fournisseurs d'équipement et de fournitures et des fabricants, offre un plus grand nombre de séries pédagogiques relatives aux soins des plaies. Ces séries s'adressent aux infirmiers, infirmières et gestionnaires de cas dans la collectivité de London-Middlesex et comprennent des séances de prestation de services thérapeutiques et de soins aux stomisé(e)s. Le programme a été conçu et est livré par des thérapeutes pratiquant la stomothérapie et des spécialistes des plaies qui étaient employé(e)s par des fournisseurs de services locaux ou qui offraient des services de consultation à ceux-ci.
- Des nouvelles directives ont été élaborées pour l'utilisation de surfaces thérapeutiques, le Wound V.A.C., la stimulation électrique et le soin des plaies afin d'enrichir nos meilleures pratiques dans ces domaines. Nous avons également débuté un projet de recherche sous la tutelle de la D^{re} Pamela Houghton, UWO, visant à déterminer l'efficacité de la stimulation électrique utilisée sur les plaies des clients et clientes atteints de lésions médullaires.

Initiatives/accomplissements avec les partenaires communautaires

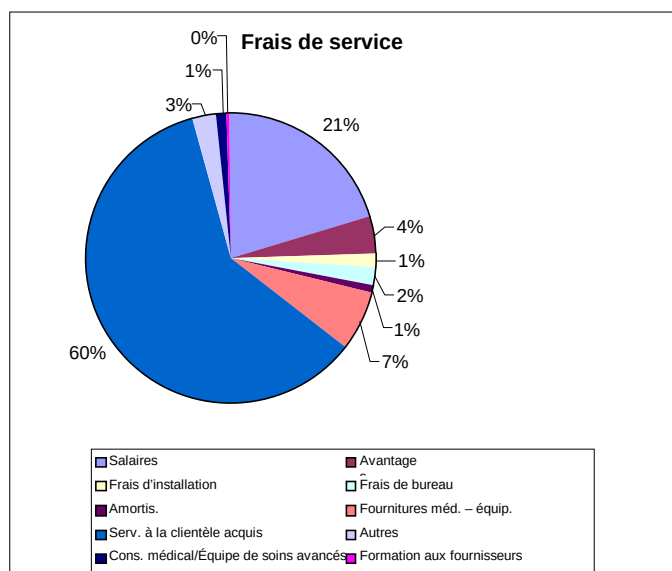
Le CASC de London et Middlesex a été un membre dévoué de nombreux comités locaux. Il en a résulté bon nombre d'améliorations du système en 2004 – 2005 :

- Le Paediatric Continuity of Care Committee (PCC) - (hôpitaux, Thames Valley Children Centre, CASC, fournisseurs de services et autres) a commandité des séminaires à l'intention des travailleurs et travailleuses de la santé dans les hôpitaux et la collectivité, y compris une séance sur la diversité avec la conférencière reconnue Guadalupe Lara.
- Le Adult Continuity of Care Committee (ACC) - (hôpitaux, CASC et fournisseurs de services, maisons de soins de longue durée et autres). Le sous-comité de convalescence et de soins transitoires continue d'analyser les ANS des hôpitaux (autres niveaux de soins par jour-patient) et élabore des solutions visant à prodiguer des soins de l'hôpital au domicile. Le comité a travaillé à l'amélioration du taux de congés des autres niveaux de soins (ANS) par patient, des maisons de soins de longue durée et des maisons de retraite en offrant des plans de services améliorés lors des congés. Le comité continue également à trouver des solutions aux séjours dans les hôpitaux pour convalescence.

4. Renseignements financiers et statistiques

Les tableaux et graphiques ci-dessous illustrent les frais encourus en 2004-2005 et le nombre de clients desservis par spécialités.

a) Frais de service



Frais de service 2004-2005	
Services/Pourcentage du budget	Dépenses
Salaires (21 %)	8 890, 85 \$
Avantages sociaux (4 %)	1 847 503 \$
Frais d'occupation (1 %)	584 573 \$
Frais de bureau (2 %)	853 439 \$
Amortissement (1 %)	384 275 \$
Fournitures médicales/Équipement (7 %)	2 826 587 \$
Services à la clientèle acquis (60 %)	26 125 124 \$
Autres (3 %)	1 193 733 \$
Conseiller médical/Équipe de soins avancés (1 %)	468 782 \$
Formation aux fournisseurs (0 %)	124 060 \$
TOTAL	43 299 061 \$

(b) Nombre de clients desservis par spécialité

Clients distincts desservis par spécialité – 2004/05			
Service		N. de clients	N. de visites /heures
Soins infirmiers – Visite		8 105	171 560
Soins infirmiers – Visite (longue durée)		147	117 845
Physiothérapie		2 398	13 804
Ergothérapie		3 501	13 525
Travail social		207	760
Orthophonie		521	5 582
Diététique		343	927
Aide personnelle		4 235	352 469
Assistance aux familles		1 421	40 855
Hébergement		3 078	
Sursis		672	44 58
Lésion cérébrale acquise		2	7 704
TOTAL	NOMBRE DE CLIENTS DESSERVIS PAR SPÉCIALITÉ	24 630	769 489
	NOMBRE DE PERSONNES DISTINCTES*	18 363	

(*Les personnes distinctes peuvent recevoir des services d'une ou de plusieurs spécialités.)

5. Renseignements sur la performance qui soulignent les principaux succès

a) Points saillants des services offerts

- Le CASC de London et Middlesex dessert 18 363 personnes distinctes comportant 769 489 visites/heures de service; une augmentation mensuelle approximative du nombre de cas de 6 000 à 7 000 clients et clientes si l'on compare à 2003/04.
- Le CASC de London et Middlesex offre des services à 2 051 nouveaux clients et clientes exigeant des soins aigus, résultat largement supérieur à l'objectif du Ministère, soit 927.
- Le programme de congé précoce du CASC de London et Middlesex pour clients et clientes subissant des chirurgies de remplacement du genou et de la hanche a offert des services à 101 personnes additionnelles, résultat largement supérieur à l'objectif du Ministère, soit 60.

b) Satisfaction de la clientèle - Résultats

Le CASC a mené un sondage sur la satisfaction de la clientèle en juin 2004. Voici les résultats :

- 94 % de nos clients ont atteint leur but au moment du congé;
 - 93 % de nos clients ont indiqué bon/excellent au regard de la qualité des soins et services en général;
 - 93 % de nos clients ont indiqué bon/excellent au regard des services et recommanderont le CASC sans hésiter; et
 - 95 % de nos clients sont satisfaits du processus d'hébergement du CASC de London et Middlesex.
- Nous menons également un sondage chaque année auprès de nos partenaires du système de santé afin d'évaluer leur satisfaction à l'endroit des services du CASC de London et Middlesex et de notre rôle en tant que partenaire. Le sondage du réseau des soins de santé a été mené en juin 2004. Voici les résultats :
- 100 % des fournisseurs de services ont indiqué excellent ou bon concernant leur satisfaction générale à l'égard du CASC de London et Middlesex; et
 - 88 % des fournisseurs de services, hôpitaux et partenaires des maisons de soins de longue durée ont indiqué excellent ou bon concernant leur satisfaction générale à l'égard du CASC de London et Middlesex.
- Nous menons périodiquement des sondages de satisfaction de la clientèle afin d'évaluer l'efficacité de nos services de renseignements et d'orientation. En 2004/05, 95 % des clients qui ont effectué le sondage ont confirmé qu'ils communiqueraient encore avec le CASC de London et Middlesex pour obtenir des renseignements et de l'aide.

c) Plan d'amélioration continue de la qualité et des accomplissements

Le CASC de London et Middlesex se consacre encore à l'amélioration de la qualité des services en 2004 – 2005 :

- Le Cadre de mesure du rendement (notre tableau de bord prospectif) continue d'être la pierre angulaire de notre cadre de responsabilisation. Les variables clés de mesure de la qualité comprennent la satisfaction de la clientèle/personnes soignantes, la satisfaction interagence de nos partenaires, la sensibilisation à l'endroit du CASC et de la gestion de cas, la diffusion de renseignements et des explications au conseil d'administration afin de faciliter le processus décisionnel, la prestation interagence de services appropriés et efficaces, la collaboration avec les partenaires dans le but d'élaborer un système de solutions, la satisfaction du personnel, la création de soins optimaux et l'adoption de méthodes efficaces et d'innovations fondées sur la recherche qui nous amènent aux meilleures pratiques. Nous avons atteint tous nos objectifs dans le cadre des neuf indicateurs principaux en 2004/05.

- Le CASC de London et Middlesex a fait appel à l'Université Brock pour effectuer un sondage d'opinion du personnel. Les résultats ont été analysés et trois secteurs clés doivent être améliorés : la charge de travail, la communication et la participation au processus décisionnel. Des plans d'action sont mis en vigueur.
- Les groupes traitant des meilleures pratiques pour les gestionnaires de cas au sein des hôpitaux et de la collectivité visent une meilleure uniformité des pratiques et ont développé et passé en revue toutes les directives durant l'année.
- Le CASC de London et Middlesex continue de peaufiner l'utilisation de RL Solutions, un système automatisé qui rend compte des incidents et de la satisfaction de la clientèle, tout en recueillant des données servant de fondement à l'amélioration continue des initiatives.

6. Renseignements sur la prestation des services et le personnel

Nom des fournisseurs de services par service

Soins infirmiers et aide personnelle/Assistance aux familles :

Comcare (Canada) Limited
 Extendicare (Canada) Inc. en exercice sous le nom de ParaMed Home Health Care
 Saint Elizabeth Health Care en Ontario
 Infirmières de l'Ordre de Victoria – Bureau de Middlesex-Elgin
 Physical Relief

Thérapies :

Comcare (Canada) Limited – physiothérapie, ergothérapie et nutrition
 Extendicare (Canada) Inc. en exercice sous le nom de ParaMed Home Health Care – physiothérapie, ergothérapie et travail social
 Saint Elizabeth Health Care en Ontario – physiothérapie, ergothérapie et orthophonie
 Infirmières de l'Ordre de Victoria – Bureau de Middlesex-Elgin - physiothérapie, ergothérapie et orthophonie
 Thames Valley Children's Centre – physiothérapie, ergothérapie, orthophonie et travail social
 COTA Health – physiothérapie et ergothérapie pour adulte
 Physical Relief – physiothérapie et ergothérapie