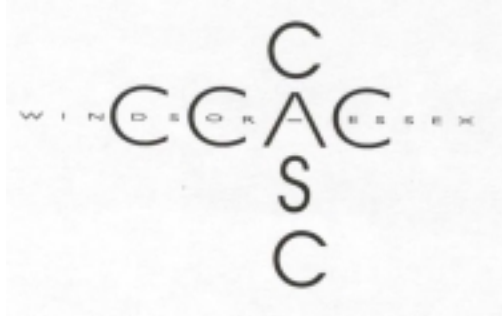




INTRODUCTION

Le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) de Windsor-Essex est heureux de soumettre à toutes les parties prenantes et aux membres de la communauté son *Rapport annuel pour l'exercice financier 2003/2004*. Ce rapport a pour fonction de partager avec vous les progrès faits dans l'année passée vers l'accomplissement de nos buts.

Constitué en personne morale le 12 août 1996, le CASC est une oeuvre de bienfaisance à but non lucratif, entièrement financée par le Ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario. Le CASC est une personne morale légale selon la Loi sur les Sociétés d'accès aux soins communautaires, desservant toute la région de Windsor-Essex, qui compte 374 975 personnes selon le recensement de 2001, dans les deux langues officielles du Canada. Notre siège social est situé au 5415 du chemin Tecumseh est, Windsor (Ont.), et nous avons des responsables de cas dans chaque hôpital de la région.

Le CASC de Windsor-Essex s'engage à maintenir et à améliorer la qualité de la vie, l'indépendance, la santé et le bien-être de nos clients en offrant un point d'accès unique pour tous les services communautaires, et en innovant pour atteindre l'excellence dans les soins communautaires.

MISSION

Tout en favorisant et créant des partenariats novateurs dans le domaine de la santé, nous offrons des soins homogènes axés sur le client et améliorons la qualité de vie en fournissant de l'information et en coordonnant l'accès aux services, pour nos communautés, dans les deux langues officielles et dans les limites de nos ressources.

VISION

Vers la santé et l'indépendance.

DÉCLARATION DE VALEURS

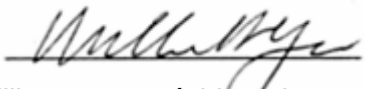
CONFIANCE	Créer une atmosphère de confiance en étant compréhensifs, ouverts, honnêtes, responsables et justes, et en reconnaissant la diversité de nos communautés.
INTÉGRITÉ ET RESPECT	Refléter l'intégrité, la confidentialité et le respect, au niveau personnel et professionnel, dans nos communications internes et externes.
QUALITÉ	Soutenir l'amélioration continue de la qualité en évaluant nos actions et celles des fournisseurs de services afin d'en assurer l'excellence.

MESSAGES CLEF DU CONSEIL DES DIRECTEURS ET DE LA DIRECTEUR EXÉCUTIF

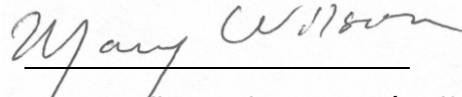
Le CASC de Windsor-Essex a eu une année remarquable. À travers tous les défis et innovations opérationnelles, et en consultation avec le personnel, les fournisseurs de services, les principales parties prenantes et l'ensemble de la communauté, nous avons continué à satisfaire aux besoins des clients, dans la mesure de nos ressources, et d'exercer une influence positive sur la communauté de Windsor-Essex.

Quatre-vingt-dix pour cent de nos buts et objectifs ont été atteints ou dépassés pendant l'exercice financier 2003/04. Nos échecs, dans le cas de quelques-uns des autres objectifs, ont été causés par la non-disponibilité de logiciels. Parmi nos accomplissements importants, retenons : des partenariats étroits avec nos fournisseurs de services et nos associés communautaires en matière de formation; la création de nouvelles initiatives excitantes comme la Stratégie sur les apoplexies, les Pompes ambulatoires, etc.; et la révision de nos pratiques administratives. Pendant l'année passée, le CASC a coopéré avec les hôpitaux et les établissements de soins de longue durée pour trouver les moyens les plus efficaces de placer les clients au moment où ils sortent de l'hôpital. D'autre part, le personnel du CASC a travaillé diligemment pour améliorer l'efficacité de ses procédures, en faisant progresser des programmes de qualité consacrés aux clients, en s'engageant à donner des soins centrés sur les clients, et en restant complètement responsable envers ceux-ci, la communauté et le Ministère de la Santé et des soins de longue durée.

Le CASC a connu d'énormes changements dans les procédés d'évaluation et les besoins en placement en établissement. Les responsables de cas ont reçu une formation spécialisée, sur ordinateur portable, dans l'emploi d'une procédure standard d'évaluation qui permet d'élaborer un plan de service au client, très complet et détaillé, afin d'améliorer la qualité des soins offerts aux clients dans notre communauté. Des politiques, procédés et formulaires standardisés d'approvisionnement ont été élaborés au niveau provincial pour normaliser la procédure de demandes de propositions. Nous augmentons et mettons à jour continuellement notre base de données compréhensive de renseignements et d'orientation, dans le but constant de permettre à nos responsables de cas de mieux connaître nos services de santé communautaires pour qu'ils pilotent nos clients au bon endroit. Le CASC de Windsor-Essex reste en rapport étroit avec le Ministère de la Santé et des Soins de longue durée, nos partenaires dans la communauté, nos fournisseurs de service, les parties prenantes importantes, notre personnel et nos clients, pour que nous restions concentrés sur la meilleure prestation possible de services aux clients tout en continuant à promouvoir des partenariats étroits dans tout le secteur des soins de santé.



William Yee, Président du Conseil



Mary Wilson, Directeur exécutif

LA DIRECTION

Le CASC de Windsor-Essex est une agence approuvée aux termes de la *Loi de 1994 sur les soins de longue durée de l'Ontario*, menée et guidée par un Conseil de Directeurs nommés et un Directeur exécutif.

Le Président du Conseil William Yee, nommé d'abord le 16 février 2002 pour un mandat de deux ans, a été reconduit en 2004 pour un mandat d'un an, jusqu'au 15 février 2005. Les autres membres du Conseil, également reconduits en 2004, sont : Rasan Jafar, Patricia Pacuta et Ruth Stark.

Mary Wilson, Directrice exécutive du CASC Windsor-Essex, a été nommée à ce poste d'abord le 16 février 2002, et a été également reconduite en 2004 pour un mandat qui expire le 15 février 2006.

PARTENARIATS AVEC LES FOURNISSEURS DE SERVICES

PROGRAMME D'EXERCICES POUR LE SOUTIEN À DOMICILE

Cette année, le CASC a pris l'initiative d'introduire un Programme d'exercices pour le soutien à domicile © élaboré par le Centre canadien de l'activité et du vieillissement, pour supplémenter les services personnels de soutien pour nos clients. Notre personnel et les fournisseurs de service concernés ont reçu la formation nécessaire. Le programme consiste en dix exercices simples et progressifs conçus pour améliorer et maintenir la santé physique, la mobilité, l'équilibre et l'indépendance des gens âgés qui doivent garder la maison.

PROGRAMMES DE JOUR POUR ADULTES

Dans le cadre d'un projet-pilote, le CASC évalue actuellement l'aptitude de ceux qui figurent sur la liste d'attente de tous les programmes de jour pour adultes. Tous les demandeurs sont évalués au moyen d'une procédure standard d'évaluation, et tout le personnel du programme a été instruit dans l'interprétation de ces évaluations.

TROUSSE DE TRAITEMENT DES SYMPTÔMES

Dans le cadre d'un projet continu avec nos associés communautaires, nous révisons continuellement la Trousse de traitement des symptômes, créée il y a quelques années pour aider les infirmières communautaires à donner des médicaments palliatifs sans avoir à attendre qu'une pharmacie les livre. Pendant l'exercice financier 2003/2004, on a apporté des changements au procédé à suivre pour assurer la sécurité et la responsabilité. En plus, on a quelque peu changé les médicaments pour refléter de nouvelles connaissances et des changements et améliorations de la pratique courante.

GUIDES DES SOINS

En collaboration avec plusieurs partenaires, le CASC a ajouté à sa liste étendue de Guides des soins (qui indiquent les procédures que les responsables de cas et les fournisseurs de services doivent suivre en arrangeant les soins indiqués pour divers traitements) plusieurs Guides nouveaux, à savoir : radiothérapie, chimiothérapie, prostatectomie, et soins palliatifs. En plus, nous continuons à coopérer avec le Groupe régional des plans des soins, pour élaborer de nouveaux plans des soins adaptables à chaque client.

LES COMITÉS IMPORTANTS DANS LA COMMUNAUTÉ

Nous poursuivons la mission du CASC de rechercher et d'entamer des partenariats innovateurs dans le domaine de la santé. Pendant l'année passée, le CASC a été membre de plusieurs comités représentant tous nos associés communautaires : hôpitaux régionaux, établissements de soins de longue durée, agences communautaires, et d'autres professionnels du secteur de la santé. Suit une liste de quelques-uns des comités auxquels le CASC a participé pendant l'année passée :

- ♦ Regional Cardiac Care
- ♦ CCAC/Hospital VPs Group
- ♦ Regional Clinical Pathway Group
- ♦ Windsor/Essex Geriatric Assessment Network
- ♦ Southwest Regional Client Service Managers Group
- ♦ Mental Health System
- ♦ Council on Aging
- ♦ Southwest Regional Quality Group
- ♦ Regional Palliative Care
- ♦ Land Ambulance
- ♦ Emergency Services Community Partner Group
- ♦ Regional Stroke Strategy Steering Committee
- ♦ Community Advisory Council
- ♦ Essex County Health System Coordination Group
- ♦ Pandemic Planning Group
- ♦ Land Ambulance Committee (at Hotel-Dieu Grace Hospital)
- ♦ Council on Aging
- ♦ Falls Prevention
- ♦ FOG Facilities Operator Group
- ♦ Windsor/Essex Infection Control and Prevention Committee
- ♦ Windsor Area Elder Abuse Committee
- ♦ OACCAC Provincial Finance Committee
- ♦ Southwest Finance Committee
- ♦ Regional Placement Coordination Services Committee
- ♦ Health Care System Transformation Task Force
- ♦ Southwest Executive Directors Group
- ♦ South Essex Community Health Partnership
- ♦ Regional Cancer Planning Task Force
- ♦ Preschool Speech and Language Initiatives Subcommittee
- ♦ Regional Education Network (Case Management Group)
- ♦ Expert Resource Team
- ♦ Embracing Challenges During Life Threatening Illnesses Conference Planning Committee
- ♦ OACCAC Communicators Network
- ♦ French Language Health Services Network

Voici d'autres initiatives auxquelles le CASC de Windsor-Essex a participé avec ses associés communautaires :

- ♦ Le Comité directeur de Windsor-Essex pour une stratégie sur les apoplexies, qui élabore une approche unifiée à l'échelle du système entier à l'identification et au traitement des apoplexies, dans les hôpitaux et la communauté, et au transfert aux soins de longue durée des patients ayant souffert une apoplexie.
- ♦ L'Équipe Centraide de stratégie communautaire pour le troisième âge, mécanisme pour engager la communauté dans le processus d'identifier et

d'utiliser ses ressources, et pour établir ses priorités, en tout ce qui concerne le troisième âge.

- ♦ Un partenariat avec l'Université de Windsor qui a permis au CASC, pendant l'année scolaire passée, de servir de mentor à quatre étudiants en sciences infirmières et de faciliter le placement d'une bonne dizaine d'autres dans des agences communautaires de soins infirmiers.
- ♦ Projets de pompes ambulatoires. Entre 35 et 45 pompes prêtées par le CASC circulent chaque mois dans la communauté, et nous prévoyons que ce chiffre va augmenter. En coopérant avec tous nos partenaires, nous continuons à assurer qu'une pompe soit toujours disponible, dans tous les cadres.
- ♦ Coopération avec Senior Moment, pour combattre les fraudes et autres crimes commis contre les gens âgés de la région. Cette année, le CASC de Windsor-Essex a conclu un accord coopératif avec le programme Senior Moment local, qui est géré conjointement par la police municipale et Citizen Advocacy.

ANALYSE DES DÉPENSES PAR SERVICE

	<u>Dépenses</u>
Services d'administration et de soutien	\$3 305 304
Gestion de cas et services cliniques	\$8 627 202
Services de placement en établissement	\$391 189
Orientation : Soins infirmiers	\$14 310 655
Soins personnels et aides à domicile	\$11 050 793
Physiothérapie	\$1 489 544
Ergothérapie	\$1 003 535
Travail social	\$131 500
Orthophonie	\$932 658
Diététique	\$154 521
	\$41 396 901

NOMBRE DE PERSONNES SERVIES

Les clients du CASC de Windsor-Essex peuvent recevoir divers services : ils peuvent avoir besoin de soins communautaires, de services de placement en établissement, ou des deux. En 2003/2004, le nombre total de personnes servies s'est élevé à 13 950.

NOMBRE DE CLIENTS SERVIS SELON LA DISCIPLINE ET LE SERVICE FOURNI

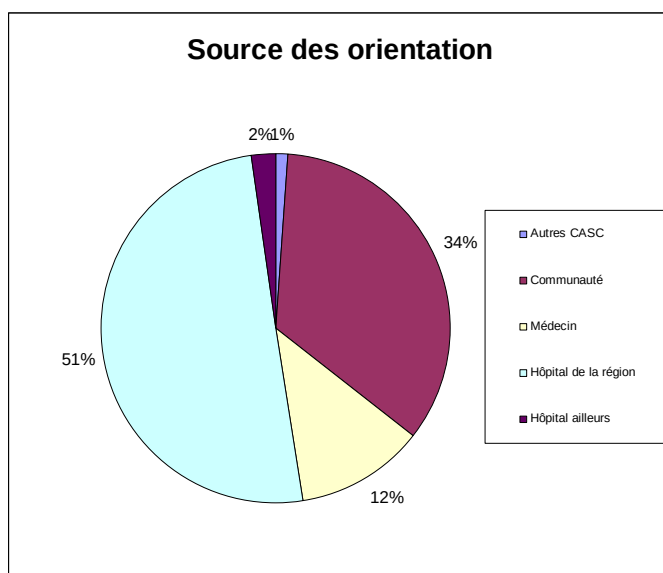
Les clients du CASC peuvent recevoir des services dans une variété de disciplines. En plus de la gestion des cas locaux, le CASC de Windsor-Essex offre: un programme d'oncologie consacré à l'aide de ceux qui reçoivent des soins actifs et palliatifs; un Service de placement en établissement qui aide à placer les clients dans des établissements de soins de longue durée, et gère les listes d'attente pour tous les établissements communautaires; et un Programme de services auxiliaires de santé dans les écoles, consacré à la coopération avec nos clients pédiatriques et leurs familles. Suit une analyse par catégories qui indique le nombre de personnes servies pendant l'année passée et les types de services reçus.

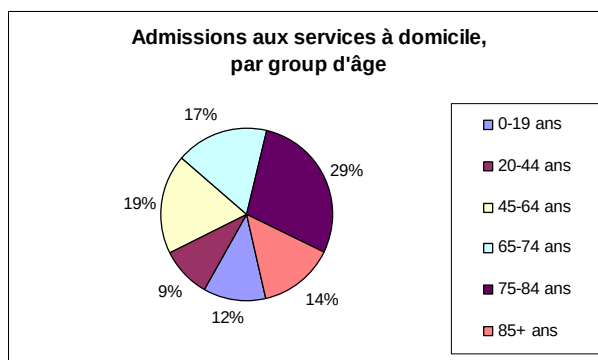
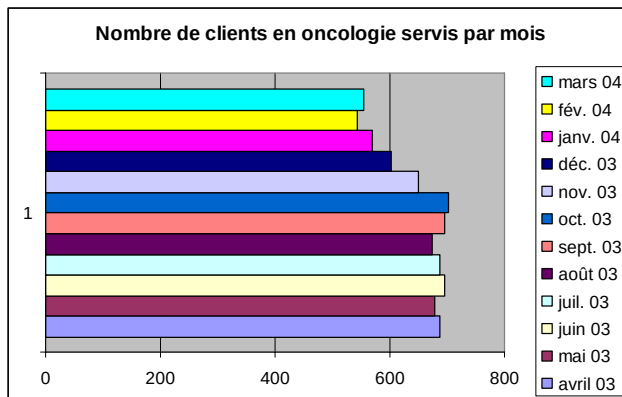
	<u>Nombre d'unités</u>	<u>Nombre de personnes</u>
Soins infirmiers	307 382	8 024
Soins personnels et aides à domicile	496 443	4 653
Physiothérapie	20 656	3 013
Ergothérapie	12 488	2 934
Travail sociale	1 315	225
Orthophonie	11 065	778
Dététique	1 514	418
Services de placement en établissement	2 096	2 096

ÉTAT VÉRIFIÉ DES COMPTES

Prière de voir les documents annexés.

LE SERVICE SOULIGNE





SONDAGE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS

Cette année, le CASC de Windsor-Essex a collaboré avec NRC+Picker Group pour effectuer un sondage de satisfaction à nos clients. Des 877 clients qui ont répondu au sondage, 62,1% ont considéré la qualité générale de nos services comme "excellent" et 31,27% comme "bien." Le CASC a dûment noté, pendant tout le processus du sondage, les domaines d'excellence et les domaines où sa performance était critiquée, et il tient à améliorer ceux-ci.

PLAN D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

L'année passée, pour ce qui est de l'amélioration continue de la qualité, nous nous sommes concentrés sur notre participation au Projet prioritaire du Ministre de la Santé et des Soins de longue durée. Dans le cadre de ce projet, nous avons créé une nouvelle Équipe de soins urgents. Le CASC a aussi, comme composante de notre amélioration continue de la qualité, réorganisé nos équipes et reconçu nos procédés, pour assurer que nous suivons nos pratiques administratives et satisfaisons aux besoins de nos clients de la façon la plus efficiente mais qu'en même temps, nos services restent consacrés aux clients.

En plus, notre Équipe interne de ressources en expertise, composée de responsables de cas du CASC et conçue pour fournir conseils et éducation entre pairs au sujet du Projet prioritaire, reste engagé à maintenir les progrès que le personnel du CASC a faits pendant l'année passée.

LISTE DES FOURNISSEURS DE SERVICE SOUS CONTRAT

Soins infirmiers :

- ♦ Bayshore Soins de Santé
- ♦ Comcare Services de santé
- ♦ Paramed Soins de santé domicile
- ♦ St. Elizabeth Soins de santé
- ♦ Les Infirmières de l'Ordre de Victoria

Soins personnels et aides à domicile :

- ♦ Bayshore Soins de Santé
- ♦ Comcare Services de santé
- ♦ Services de santé communautaires
- ♦ Paramed Soins de santé domicile
- ♦ St. Elizabeth Soins de santé

Thérapies pour adultes :

- ♦ Le bureau aux soins communautaires de thérapie

Thérapies pour pédiatriques:

- ♦ Children's Rehabilitation Centre

Travail social :

- ♦ Catholic Family Services

Conseils en matière de nutrition :

- ♦ Les services alimentaires de gestion ont limité

Approvionnements et équipements médicaux :

- ♦ Pharma Plus d'Amherstburg <Soins santé Coram>
- ♦ At Home Oxygen
- ♦ Ingram's Home Health
- ♦ Shoppers Home Health

FORMATION ET RÉUSSITES DU PERSONNEL

Un des atouts les plus précieux du CASC, c'est son personnel. Pendant l'année passée, ils ont fait de grands accomplissements. Notons parmi leurs réussites : la formation en l'usage des respirateurs et l'essai de leur ajustement (pour les épidémies comme le SRAS); la complétion de la formation en MDS-Soins à domicile et l'adoption réussie de la procédure standard d'évaluation; une révision des charges de travail; et l'élaboration et l'adoption de stratégies d'utilisation efficaces.

Fidèle à l'engagement du CASC d'assurer des transferts sans accrocs entre divers types de soins, le personnel à tous les niveaux a excellé dans ses efforts pour fournir à tous ses clients des soins d'une qualité constamment élevée.

Parmi nos autres réussites internes importantes, citons:

- ♦ la reconception d'un programme étendu d'orientation et de formation pour le nouveau personnel;
- ♦ l'identification d'indicateurs clef de performance et un engagement permanent à y satisfaire;
- ♦ l'adoption de la procédure standard d'évaluation MDS-Soins à domicile.