

# ***CASC NORTH YORK***

## **Rapport annuel à l'intention du ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour l'exercice 2003-04**



Linda Stark  
*Directrice générale par intérim*

Floreen Cleary  
*Présidente du conseil  
d'administration*

### ***Renseignements :***

Directrice générale par intérim  
45 Sheppard Avenue East, bureau 700  
North York (Ontario) M2N 5W9  
Téléphone : (416) 229-8655  
Télécopieur : (416) 229-1274

*This document is available in English*

## **Notre mission**

---

Le Centre d'accès aux soins communautaires de North York (CASC) offre un accès équitable à des services efficaces et de haute qualité destinés à améliorer la santé et l'autonomie des résidents de North York au sein de la communauté. Les services sont disponibles dans les deux langues officielles.

Afin de remplir sa mission, le CASC forge des partenariats avec des organismes de santé et de services sociaux de la communauté.

## **Notre vision**

---

Le Centre d'accès aux soins communautaires de North York sera un chef de file dans la prestation de services de santé communautaires et il sera reconnu pour les services de haute qualité axés sur les besoins des usagers qu'il offre à la communauté.

## **Notre énoncé de valeurs**

---

Afin de remplir sa mission, le Centre d'accès aux soins communautaires de North York s'appuie sur les valeurs suivantes:

- Une orientation axée sur l'utilisateur
- La qualité exemplaire de tous ses programmes, services et activités
- Le respect de la diversité culturelle et ethnique
- La communication, le travail d'équipe et la collaboration
- L'équité, le respect et l'honnêteté
- Une approche sensible et bienveillante dans toutes ses interactions
- Un comportement éthique et professionnel
- La créativité et l'apprentissage
- La reddition de comptes à ses intervenants

**MESSAGES DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION  
ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE**

**Revue de l'exercice**

---

La vitalité du Centre d'accès aux soins communautaires de North York (CASC) est devenue évidente cette année lorsqu'en octobre, au milieu de crises dans le secteur des soins de santé, le Conseil canadien d'agrément des services de santé nous a décerné un agrément de trois ans. Cet agrément récompense l'excellence de la qualité du CASC de North York dans tous les secteurs des activités de l'organisme; notre approche aux services axée sur les usagers, notre capacité à progresser lors de ces périodes difficiles, et notre force pour forger des partenariats nous ont valu des félicitations particulières.

Si le CASC de North York devait choisir un thème pour décrire l'exercice 2003-2004, ce serait probablement la Gestion du changement. Pendant l'année, le changement est survenu sous diverses formes, dont la plus compliquée a été les crises imprévues dans la communauté au début de l'année. À mesure que l'année avançait, les employés adaptables et compétents ont fait front aux changements opérationnels et structurels qui ont suivi.

L'épidémie de SRAS à Toronto a commencé au même moment que le début de notre exercice. Le CASC de North York a été l'un des Centres d'accès aux soins communautaires où l'impact a été le plus grand, car la zone que nous desservons est devenue l'épicentre du deuxième groupe de cas de SRAS ainsi que la concentration du gouvernement, de la santé publique, des professionnels de la santé et du grand public. Même avec ces problèmes, le CASC de North York a quand même réussi à atteindre la majorité des objectifs fixés, quoique plus tard que prévu.

Tandis que l'Ontario tentait de faire front aux nombreux défis posés par cette maladie dans le secteur de la santé et pour le grand public, le CASC de North York a maintenu sa concentration sur les soins aux usagers; il en est éventuellement sorti plus fort et mieux capable de gérer des crises futures dans les domaines de la santé et des soins de santé. En plus d'avoir minimisé l'exposition et la transmission possibles dans la communauté, le contact fréquent établi avec les usagers possiblement exposés au SRAS a favorisé des niveaux élevés de confiance pour le CASC de North York, et a réduit l'anxiété des personnes touchées.

L'épidémie de SRAS a également eu un impact profond sur les services de placement. Entre avril et juin, le CASC de North York, ainsi que les autres CASC de la région métropolitaine de Toronto, ont transféré un nombre important d'usagers hors des hôpitaux vers des établissements de soins de longue durée, afin de soulager la pression sur le secteur hospitalier pendant l'épidémie. La collaboration, le travail d'équipe et l'empressement du secteur de longue durée à participer à ce processus a permis aux usagers de traverser le système de la façon la plus rapide, la plus sûre et la plus douce possible.

Lorsque la deuxième vague de l'épidémie de SRAS s'est atténuée, le CASC de North York s'est trouvé en mesure d'utiliser l'expérience acquise pour mettre en œuvre de nouveaux processus et de nouvelles stratégies de contrôle des infections (particulièrement dans la gestion des maladies respiratoires fébriles), de poursuite des activités lors de situations d'urgence dans la communauté, et de communication avec les fournisseurs de services et les autres intervenants.

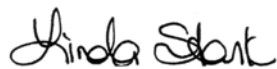
Ces processus ont été particulièrement utiles en août, lorsque la panne de courant majeure qui a assombri, pendant trois jours, la plus grande partie du sud de l'Ontario, a augmenté l'anxiété et l'incertitude des usagers et de leurs familles.

Lorsque les crises qui ont défini la première moitié de l'année se sont dissipées, le CASC de North York a dû composer avec l'évolution naturelle de l'environnement du CASC. Après avoir bâti le CASC de North York pendant six ans, depuis sa fondation, M. Stephen Handler, notre directeur général, a annoncé qu'il prenait sa retraite à compter de janvier 2004. Nous avons exploré à fond nos options, ce qui a confirmé la mission de North York de desservir les personnes de notre communauté, et nous avons lancé une recherche pour un nouveau directeur général.

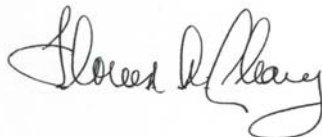
Tout au cours de cette année de crises et de changements continus, le conseil d'administration a continué à se concentrer sur sa stratégie et sur les objectifs qu'il s'était fixés au début, afin de diriger l'organisme lors d'une de ses années les plus difficiles. Mais même le conseil n'a pas été à l'abri des effets du changement. Composé de quatre membres pendant la plus grande partie de l'exercice, le nombre de ses membres a été réduit à trois après une démission en janvier 2004. Le CASC de North York a entrepris des recherches actives pour des membres additionnels pour le conseil, et présentement, six nouveaux candidats ont été recommandés pour des nominations par décret. Pendant ce temps, le conseil a continué de faire progresser ses objectifs stratégiques et a permis la participation des candidats afin d'ajouter de la profondeur aux discussions et de rehausser la base des connaissances pour le processus de prise de décision du conseil. Le 31 mars 2004, le conseil d'administration était formé des personnes suivantes:

| <b>Poste</b>               | <b>Titulaire</b>      | <b>Mandat</b>           |
|----------------------------|-----------------------|-------------------------|
| Présidente (temps partiel) | Cleary, Floreen A.    | 16/02/2002 – 15/02/2006 |
| Membre (temps partiel)     | Anderson, Margaret F. | 16/02/2002 – 15/02/2005 |
| Membre (temps partiel)     | Coyte, Peter C.       | 16/02/2002 – 15/02/2006 |

Les défis affrontés tout au long de l'année ont rendu plus fort le CASC de North York. Notre personnel a acquis une expérience plus riche et est mieux préparé à gérer une crise; nos processus ont été améliorés et rationalisés; et l'efficacité avec laquelle nous pouvons fournir des services de soins de santé dans la communauté s'est accrue. Bien que cette année a peut-être été la plus exigeante que le CASC de North York ait affrontée depuis sa création en 1997, le dévouement démontré par tous les niveaux de l'organisme a fait la preuve de sa valeur pour la communauté comme partie intégrante de l'ensemble des soins de santé.



Linda Stark  
Directrice générale par intérim



Floreen Cleary  
Présidente du conseil d'administration

## **PARTENARIATS ET COLLABORATION AVEC LA COMMUNAUTÉ**

### ***PARTENARIATS DANS LA COMMUNAUTÉ***

***Programme de dialyse Home Plus:*** Le Sunnybrook and Women's College Health Science Centre (S&WCHSC) a reçu une subvention du Change Foundation afin de mettre sur pied un projet pilote pour fournir la dialyse péritonéale complète à domicile. Le CSAS de North York a établi un partenariat avec S&WCHSC, la Fondation canadienne du rein, Postes Canada (qui développe des boîtes aux lettres électroniques pour les usagers) et Fresenius (le fournisseur de l'équipement de dialyse). L'insuffisance rénale est une condition parfois mortelle que l'on traite avec la dialyse. Ce programme encouragera les usagers à recevoir la dialyse péritonéale à domicile, méthode tout aussi efficace, souvent mieux tolérée, et associée avec une meilleure qualité de vie. Le but principal de ce programme est d'augmenter la dialyse péritonéale à domicile et de réduire la dépendance sur l'hémodialyse en milieu hospitalier. La boîte aux lettres électronique créera un système qui permettra à l'utilisateur d'avoir accès en réseau à ses rapports d'hôpital. Le projet pilote a débuté en février 2004.

***Planification de la sortie des patients hospitalisés :*** Le CASC de North York et Sunnybrook and Women's College Health Science Centre ont mis sur pied un projet conjoint pour étudier les effets des modèles de soins de la planification de la sortie des patients hospitalisés. Ce projet opportun a eu lieu en conjonction avec la mise en œuvre d'un outil d'évaluation standardisé axé sur les usagers, à l'intention de tous les usagers adultes de long séjour du CASC. La phase pilote de l'étude est terminée et la phase d'évaluation devrait être complétée en septembre 2004.

***Réseaux de santé mentale – secteur North York et Scarborough :*** Le CASC de North York a participé activement à un projet de développement d'un système d'accès coordonné pour des services de soutien communautaires individuels en matière de santé mentale à North York et à Scarborough (connu sous le nom de PASS). Les résultats du modèle proposé comprennent : un accès et des processus de prises de décisions des services aux consommateurs uniformes, équitables et transparents; un chevauchement réduit pour les usagers et les sources de renvoi; ainsi qu'une planification et une évaluation des systèmes améliorées.

***Programme Out of the Cold :*** Le CASC de North York continue à servir les sans-abri dans le cadre de deux programmes Out of the Cold. Le site de l'Église unie de Newtonbrook est ouvert le mercredi, toute l'année, et sert le repas du midi à environ 100 usagers par semaine. Le CSAS de North York fournit des services de soins infirmiers à 12 à 16 usagers par semaine, en moyenne, à cet emplacement. Depuis deux ans, le CASC de North York appuie un programme à court terme à la synagogue Beth Emeth. Ce programme est ouvert le lundi soir, entre janvier et mars, et fournit le repas du soir ainsi qu'un endroit où dormir. Une infirmière est présente le soir afin de répondre aux besoins médicaux des usagers.

### ***ENTENTE DE COLLABORATION DES CASC DE TORONTO***

En juin 2003, les directeurs généraux des cinq CASC de Toronto ont entrepris un processus commun de planification afin de renforcer la collaboration et l'uniformité des activités des organismes, au niveau de la prestation de services ainsi que de leur interaction avec le public et leurs partenaires dans le domaine des soins de santé. Cette entente de collaboration, intitulée *Working Together: A Shared Commitment to Excellence in Community Care*, a représenté un

jalon important de l'évolution des CASC. Plusieurs stratégies ont été utilisées en 2003/04 afin de réaliser l'engagement partagé envers une plus grande uniformité, y compris :

***Communications et publications*** : Les employés des départements de communications des cinq CASC de Toronto ont formalisé leurs réunions trimestrielles, ont établi un plan de travail et ont assigné des responsabilités. À partir de ce moment, une rationalisation des ressources et des économies de coûts ont été réalisées avec la production de neuf publications conjointes utilisées par tous les CASC de Toronto, ainsi que de panneaux d'affichage sur table comportant des panneaux en anglais, en français, en chinois, en tamoul et en italien utilisés pour des présentations et des colloques.

***Projet de liens avec la communauté*** : Ce projet a étudié les services d'approche par l'intermédiaire de « liens » – dirigeants communautaires formels et informels, gens d'affaires, médecins et fournisseurs de services – vers des personnes qui ne sont pas représentées dans le grand public. Le processus d'élaboration et de construction de la base de connaissances de ce projet a été géré conjointement par les CASC de North York et d'Etobicoke/York. La phase 1 a identifié, renseigné et consulté des « liens ». La phase 2, qui consiste à atteindre, à renseigner et à discuter avec des usagers possibles des CASC provenant des communautés ciblées, est en cours et sera élaborée plus avant.

***Plan de conformité avec la prestation de services en français*** : Les CASC de la région de Toronto ont collaboré afin de se conformer avec la *Loi sur les services en français* en lançant une ligne téléphonique commune pour les services en français dans la région de Toronto, en traduisant des matériels clés en français, en rédigeant des matériels de présentation en français, et en participant à des activités de diffusion telles que des salons d'information. Le CASC de North York a reformulé son énoncé de mission afin de refléter la prestation de services dans les deux langues officielles.

***Initiative de collaboration pour le recrutement***: Cette initiative permet aux CASC de lutter plus efficacement pour recruter des professionnels des soins de la santé en rendant les CASC mieux connus comme employeur préféré dans l'industrie et en augmentant le nombre de professionnels de la santé adéquatement qualifiés afin de rehausser les services axés sur les usagers. Le partage des coûts et d'autres économies ont découlé de la standardisation de la publicité et des processus en matière de recrutement dans les CASC participants (North York, East York, Etobicoke/York, Scarborough, Peel et Toronto). Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a fourni les fonds de démarrage.

***Projet de gestion des risques*** : La phase 1 de cette initiative de collaboration des CASC de la région de Toronto s'est terminée en septembre 2003, avec la remise d'un cadre commun d'évaluation des risques, lequel a identifié notre inventaire collectif de pratiques existantes de gestion des risques, les lacunes dans nos stratégies de risque et la formation requise. Cinq risques ont été sélectionnés comme secteurs prioritaires pour le comité. Le cadre d'évaluation de la gestion des risques sera révisé chaque année, et de nouvelles priorités seront identifiées. La phase 2 du projet, qui entraîne la mise en œuvre d'une stratégie de gestion des risques, y compris des plans de travail, est en cours dans les cinq CASC, et devrait être terminée en décembre 2004.

***Évaluation du cheminement des services*** : Le modèle du cheminement des services (SPM) a été élaboré par les CASC de Toronto afin d'améliorer la planification et la prestation des services, de

faciliter la prise de décisions lors de la gestion des cas, et d'aborder les coûts des services. Il s'agit d'un modèle de gestion des cas pour la planification et l'allocation des services aux usagers qui répondent à certains critères et qui ont en commun des besoins en matière de services, des buts prédéterminés pour les services et des résultats. Une évaluation du modèle, menée par le CASC de North York, a été effectuée afin de déterminer si le SPM est une méthode fiable de gérer des services de soins à des clients choisis et d'identifier les améliorations nécessaires. Les résultats de l'évaluation sont à venir.

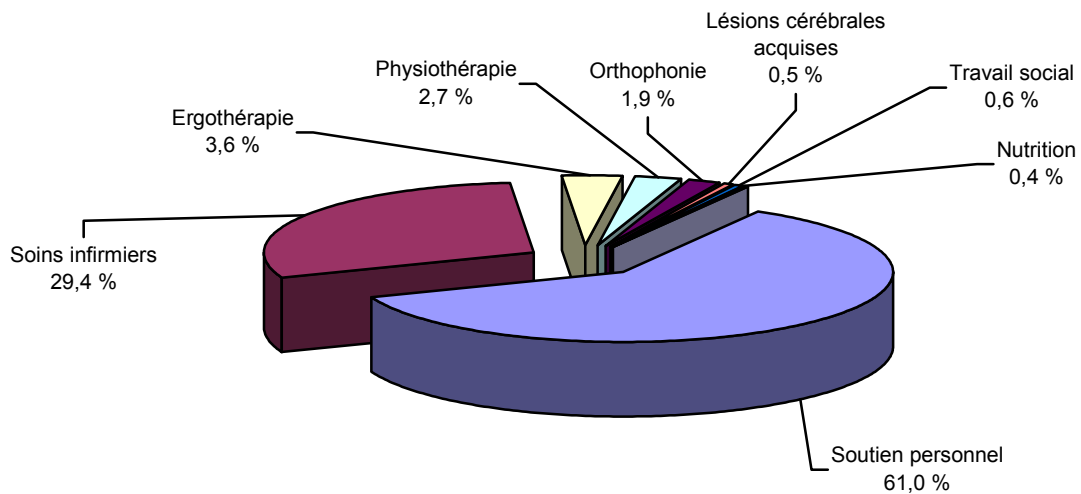
***Technologies de l'information partagées :*** Les services de TI partagés par les CASC ont été consolidés afin de fournir des services et du soutien de façon plus efficace dans la région.

## RENSEIGNEMENTS FINANCIERS ET DONNÉES EN MATIÈRE DE SERVICES POUR 2003-04

### Services achetés – 46 278 799 \$

---

Le CASC de North York achète des services pour les clients à des organismes de fournisseurs de services sous contrat. Le graphique suivant illustre la répartition, en pourcentage, des montants des services achetés afin de répondre au besoins des clients au cours de l'exercice 2003-2004.

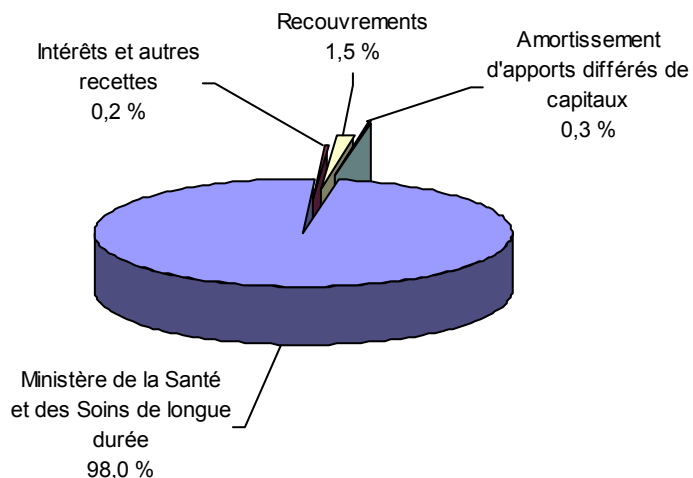


Remarque : Les services d'orthophonie comprennent les services de traduction.

### Recettes – 67 526 239 \$

---

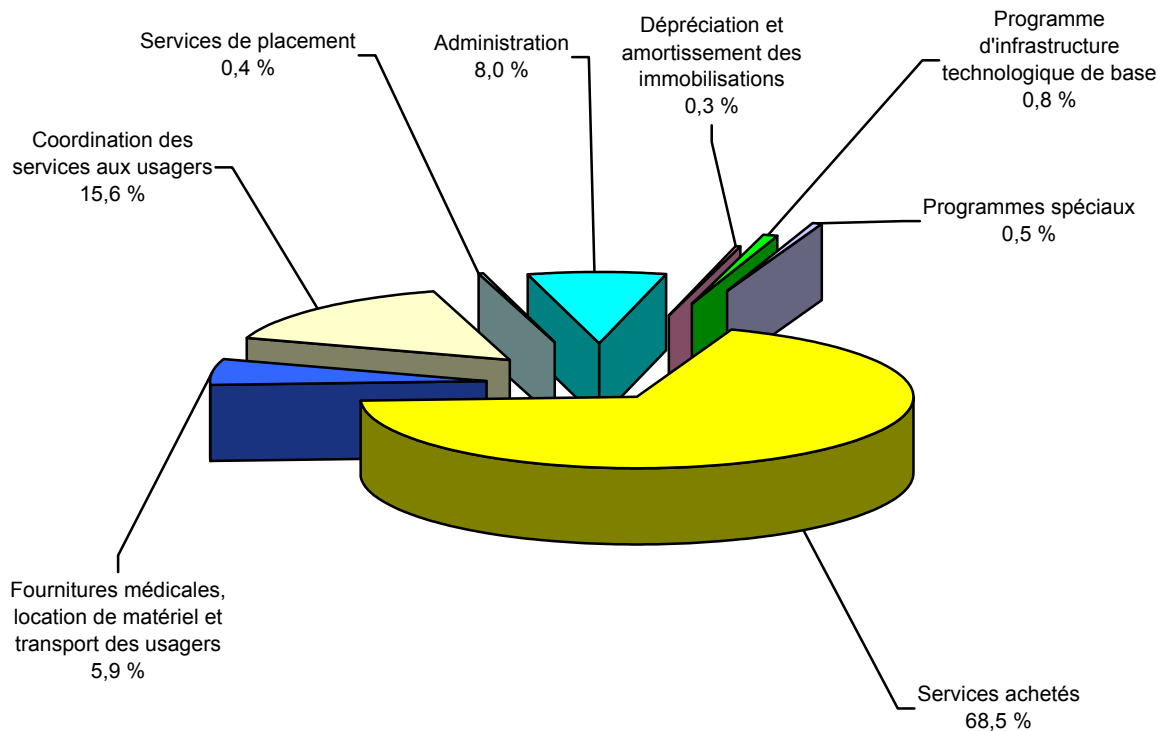
Le CASC de North York est entièrement financé par le ministre de la Santé et des Soins de longue durée; cependant, des recettes peuvent être générées par d'autres méthodes, tel qu'illustré ci-dessous en termes de pourcentages du financement total.



## Dépenses – 67 526 239 \$

---

Le graphique suivant illustre, en pourcentages, l'allocation des dépenses pour l'exercice 2003-2004. (Notez que les Services achetés, les Fournitures médicales etc., la Coordination des services aux usagers et les Services de placement sont tous des services directs aux clients, totalisant 90,4 % de toutes les dépenses.)

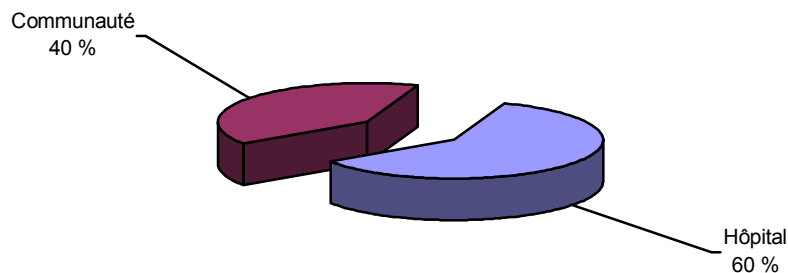


## États financiers vérifiés (Voir pièce jointe.)

### Source des renvois pour 2003-04

---

Lors de l'exercice 2003-2004, 60 % de tous les renvois de clients au CASC de North York provenaient d'hôpitaux et 40 % provenaient de la communauté (famille, fournisseurs de soins, autres organismes, etc.).



## **Services offerts en 2003-04**

---

|                                                                                                               | <b>Unités de service</b> | <b>Nombre d'usagers servis</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| Soins infirmiers réguliers (visites)                                                                          | 238 076                  | 7 260                          |
| Soins infirmiers complexes (visites)                                                                          | 54 832                   |                                |
| Soutien personnel – y compris les soins<br>par groupement (heures)                                            | 1 213 611                | 8 898                          |
| Physiothérapie (visites)                                                                                      | 13 646                   | 2 787                          |
| Ergothérapie (visites)                                                                                        | 20 541                   | 3 466                          |
| Travail social (visites)                                                                                      | 2 178                    | 405                            |
| Orthophonie (visites)                                                                                         | 8 208                    | 1 082                          |
| Nutrition – services de diététique (visites)                                                                  | 2 640                    | 581                            |
| Placements dans des établissements de<br>soins de longue durée et pour maladies<br>chroniques                 |                          | 1 257                          |
| Placements de courte durée dans des<br>établissements de soins de longue durée<br>et pour maladies chroniques |                          | 82                             |

## **RENSEIGNEMENTS SUR LA PERFORMANCE ET RÉUSSITES CLÉS (DÉFIS ET RÉALISATIONS CLÉS)**

***Agrément décerné*** : Le CASC de North York a été honoré en octobre 2003 par le Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS) qui lui a décerné un agrément de trois ans, soulignant l'excellence de la qualité de tous les secteurs des activités de l'organisme. La préparation de l'agrément a demandé un apport important en temps et en travail aux employés de tous les niveaux de l'organisme; bien que le processus ait été retardé en raison de priorités touchant la gestion du SRAS, l'enquête d'agrément a réussi en raison de l'engagement de l'organisme à l'amélioration continue de la qualité. Le CASC de North York a obtenu de bonnes évaluations moyennes pour chacun des quatre aspects de la qualité mesurés (Réactivité, qui a reçu la plus haute évaluation; Compétence du système; Concentration sur l'utilisateur/la communauté; Vie au travail).

***Carte de pointage équilibrée*** : Le modèle de la carte de pointage équilibrée (Balanced Scorecard) de mise en œuvre et de mesure des stratégies répond aux exigences de reddition de comptes de l'organisme, y compris la planification organisationnelle; il améliore le suivi et le contrôle des résultats et du rendement. Au milieu de l'année 2003, un groupe de travail formé de représentants de chaque secteur clé de l'organisme a été mis sur pied afin de clarifier les objectifs annuels de l'organisme en élaborant des ébauches de stratégies. Les gestionnaires ont reçu une formation au sujet de son utilisation et ont ensuite finalisé la carte de pointage équilibrée organisationnelle, y compris la définition des projets et des indicateurs associés pour surveiller le progrès. La phase 2 de mise en œuvre devrait être terminée en novembre 2004; chaque secteur de l'organisme élaborera sa propre carte de pointage basée sur l'objectif organisationnel d'amélioration continue de la qualité de l'expérience des usagers.

***Élargissement du conseil d'administration*** : Au début de l'année, le conseil d'administration du CASC de North York a décidé de rehausser son niveau d'expertise; il a lancé une campagne de recrutement dont le résultat a été le choix de six membres de la communauté qui ont été recommandés pour des nominations par décret. Mettant à profit les compétences des personnes nommées, le conseil a mis sur pied des comités de surveillance et d'encadrement dans les secteurs de la qualité, du risque, des finances, des relations avec la communauté, de la gouvernance et des politiques.

***Trousses de renseignements à l'intention des usagers*** : Lancée en avril 2003 afin de faciliter une compréhension claire du rôle du CASC de North York dans la prestation de soins et afin d'amorcer une relation de confiance avec leur gestionnaire de cas, la trousse de renseignements à l'intention des usagers est remise aux nouveaux usagers lorsqu'ils commencent à recevoir des services. Elle contient des renseignements sur l'accès aux services, sur les services disponibles, sur les droits et les responsabilités des usagers et de leurs famille, sur la façon d'aborder des questions ou des plaintes, ainsi que leur plan de soins personnel élaboré avec leur gestionnaire de cas.

***Conseil consultatif communautaire (CCC)*** : Le CCC, mis sur pied pour favoriser la communication et l'intégration et pour améliorer la prestation de soins dans tous les soins de santé, a continué à faire partie de la conscience du CASC de North York pendant l'année. Bien que le progrès du comité ait été interrompu en raison du SRAS, des efforts de collaboration et de

communication efficace se sont poursuivis parmi les organismes participants, garantissant ainsi des solutions efficaces aux défis qui sont survenus pendant le hiatus.

**Contrats :** En janvier 2004, le CASC de North York a lancé des processus de pré-qualification pour les organismes intéressés à fournir des services de soins infirmiers aux adultes et/ou des services de soutien personnel aux adultes. La demande de qualification (DQ) a été suivie d'une demande de proposition (DP) en mars. La DP pour le soutien personnel aux adultes est réalisé conjointement avec le centre d'accès d'East York. Il s'agit de la première fois que les nouveaux modèles de DQ et de DP du ministère de la Santé ont été utilisés pour un processus d'approvisionnement à Toronto.

**Analyse des besoins des employés :** Le CASC de North York a effectué une analyse des besoins afin de déterminer les besoins futurs requis pour l'amélioration de la prestation des services aux usagers. Un nouveau formateur a été embauché, ainsi qu'un conseiller en communication à temps plein qui s'assure que les employés reçoivent les renseignements dont ils ont besoin pour assurer un soin aux usagers optimal. Un programme de perfectionnement, orienté vers la formation efficace des nouveaux employés et la formation continue des employés en poste a depuis été mis en place. Ce programme est axé vers la valeur de l'individu, comme partie intégrante d'offrir des bénéfices aux clients afin de réaliser la mission de l'organisme.

**Améliorations à la technologie de l'information :** Des technologies mobiles telles que les ordinateurs portatifs, des logiciels uniques et des téléphones cellulaires ont été mises à la disposition du personnel des services aux usagers afin d'appuyer la mise en place de l'outil d'évaluation RAI-HC. Cela permet d'effectuer des évaluations dans le domicile des usagers, de façon rapide et efficace, et d'améliorer la capacité d'offrir des services appropriés en temps opportun.

Une base de données des usagers de la région de Toronto a été développée afin de permettre aux employés de coordonner de façon plus efficace les services fournis aux usagers. Elle permet également au personnel d'accéder aux renseignements des usagers hors ligne, de façon plus opportune.

**Soins de longue durée :** Le nombre de nouveaux lits dans le secteur a augmenté avec l'ouverture de nouveaux établissements de soins de longue durée dans la région métropolitaine de Toronto. Cela a eu un impact important sur la réduction du nombre d'usagers qui attendent un placement de longue durée. Le CASC de North York a ouvert son premier établissement de soins de longue durée, Norfinch Leisureworld, en décembre 2003. Cet établissement de 160 lits fournit des services de soin spécialisés pour diverses populations de soins de santé. Certains établissements de soins de longue durée ont des listes d'attente réduites ou n'ont aucune liste d'attente, et plusieurs d'entre eux ont maintenant des lits vides qu'ils ne peuvent pas remplir. Le besoin pour des lits spécialisés existe toujours, et le décalage entre le nombre de lits disponibles et le nombre d'usagers demeure. Des réunions trimestrielles avec les établissements de soins de longue durée à North York se poursuivent, fournissant un forum pour que les établissements et le CASC puissent discuter des tendances et collaborer à gérer les problèmes relatifs au secteur.

**Efficacité des opérations :** Afin d'optimiser l'efficacité interdépartementale, les fonctions internes de la qualité, du risque et de la gestion des contrats ont été consolidées en un seul département.

Après une évaluation de l'environnement de travail, plusieurs améliorations ont été apportées à l'intention du personnel, y compris de nouveaux postes de travail ergonomiques qui réduisent le risque de blessures et d'absentéisme. Les bureaux ont également été réaménagés, ce qui a permis une utilisation plus efficace de l'espace existant et qui a réduit le besoin d'expansion. Un centre de formation en informatique de 10 postes a été installé pour le personnel et est également utilisé par d'autres CASC.

Le taux de roulement annuel pour l'exercice a été le plus bas de toute l'histoire du CASC de North York. Nous avons également observé une amélioration de notre capacité à combler les postes vacants pendant la même période.

Les compétences essentielles ont été établies pour tous les employés, ce qui permet au CASC de North York de progresser vers un outil d'évaluation du rendement axé sur les compétences pour tous les postes. Les compétences essentielles englobent les comportements, les attitudes, les caractéristiques et les habiletés critiques pour tous les rôles, afin de fournir des services de haute qualité, axés sur les services, et qui sont définissables, observables et quantifiables.

**RAI-HC :** Le RAI-HC (outil d'évaluation des résidents – soins à domicile) est un outil commun d'évaluation utilisé dans les CASC partout en Ontario afin d'évaluer les besoins en services à domicile de tous les usagers à long séjour. L'utilisation du RAI-HC permet une standardisation des processus d'évaluation et de placement de longue durée, et procure aux gestionnaires de cas des renseignements précieux pour la planification des services, avec l'identification claire des lacunes.

Le CASC de North York a terminé la mise en œuvre de cet outil pour toutes les évaluations à domicile, et a lancé avec succès l'évaluation RAI-HC dans nos hôpitaux. La transition a été efficace et réussie. La grande majorité des commentaires du secteur hospitalier ont été positifs.

**Allocation des ressources :** Le CASC de North York a terminé l'élaboration et la mise en œuvre de son programme d'allocation des ressources. Celui-ci comprend la classification de tous les usagers actuels selon les cinq nouvelles classes de prestataires de services MIS; un processus de classification des nouveaux usagers; l'établissement de rapports budgétaires mensuels pour les gestionnaires de cas; et des séances de perfectionnement pour tous les gestionnaires de cas. Les gestionnaires de cas doivent rencontrer leurs supérieurs, lors de la réception des rapports mensuels, afin d'en réviser le contenu. Dans la phase 2, des renseignements détaillés seront remis aux gestionnaires de cas, décrivant le progrès de leurs équipes comparativement au budget, leur permettant de modifier les commandes pour rencontrer les budgets sans toucher les clients de façon importante.

**Modèle TEAMS de planification de mise en œuvre :** Le CASC de North York a élaboré une stratégie pour augmenter le nombre de visites à domicile par les gestionnaires de cas, afin d'assurer que les divers besoins des clients reçoivent une attention efficace et optimale. Les gestionnaires de cas volants et les assistants d'équipe ont identifiés comme les personnes constantes qui demeuraient dans le bureau afin de gérer les appels urgents et les activités quotidiennes pour les gestionnaires de cas sur le terrain. Cela permet aux gestionnaires de cas d'effectuer davantage de visites à domicile, et leur liste des cas est gérée quand même lorsqu'ils sont à l'extérieur du bureau. TEAMS a été identifié comme étant un modèle opérationnel

efficace qui décrit la manière dont toutes les équipes du département des services aux usagers fonctionnent pour fournir des services ininterrompus aux clients, tout en appuyant les exigences du ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour RAI-HC. TEAMS signifie Team work (travail d'équipe), Effective Communication (communication efficace), Accessibility (accessibilité), Managed Caseloads (cas gérés), et Standardization (standardisation).

***Programme de mieux-être :*** Un besoin pour des initiatives soutenues de mieux-être a été identifié lors du processus d'agrément. En janvier 2004, le comité de mieux-être a effectué une deuxième enquête auprès du personnel, dont les résultats ont été utilisés pour créer un plan de mieux-être qui fournit des programmes et des séances de perfectionnement qui augmentent la sensibilisation, fournissent des renseignements, et motivent et habilitent les employés.

## RENSEIGNEMENTS SUR LA PRESTATION DE SERVICES

Le CASC de North York achète des services pour les clients d'organismes de fournisseurs de services sous contrat. Afin d'assurer l'achat de soins de haute qualité solides sur le plan financier, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée demande que tous les CASC utilisent un processus et des critères standardisés afin de déterminer l'octroi des contrats de façon régulière. Voici une liste des fournisseurs de services pour l'exercice 2003-2004 ainsi que des services qu'ils se sont engagés à fournir.

### Noms des fournisseurs de services selon le service offert

|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><i>Soutien personnel pour adultes</i></b>                                              | Société canadienne de la Croix-Rouge<br>Can Care Health Services<br>Circle of Care<br>ParaMed Home Healthcare<br>Preferred Health Care<br>St. Elizabeth Health Care<br>Spectrum Health Care<br>S.R.T. Med-Staff International<br>We Care Home Health Services<br>VHA Home Healthcare |
| <b><i>Soutien personnel pour enfants et la famille</i></b>                                | VHA Home Healthcare<br>Comcare Health Services                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b><i>Soins infirmiers pour adultes</i></b>                                               | Comcare Health Services<br>ParaMed Home Healthcare<br>St. Elizabeth Health Care<br>Infirmières de l'Ordre de Victoria                                                                                                                                                                |
| <b><i>Soins infirmiers pour enfants et la famille</i></b>                                 | Comcare Health Services<br>St. Elizabeth Health Care<br>VHA Home Healthcare                                                                                                                                                                                                          |
| <b><i>Ergothérapie pour adultes</i></b>                                                   | Comprehensive Rehabilitation & Mental Health Services (COTA)<br>Comcare Health Services                                                                                                                                                                                              |
| <b><i>Ergothérapie pour enfants et la famille</i></b>                                     | Comprehensive Rehabilitation & Mental Health Services (COTA)                                                                                                                                                                                                                         |
| <b><i>Services sociaux/de physiothérapie/d'orthophonie pour adultes</i></b>               | Rehab Express Inc.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b><i>Services sociaux/de physiothérapie/d'orthophonie pour enfants et la famille</i></b> | Rehab Express Inc.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b><i>Matériel médical</i></b>                                                            | Medigas Praxair<br>Therapy Supplies and Rental Co. Ltd                                                                                                                                                                                                                               |
| <b><i>Fournitures médicales</i></b>                                                       | Calea Ltd. & Calea Pharmacy Services<br>Therapy Supplies and Rental Co. Ltd                                                                                                                                                                                                          |
| <b><i>Services de perfusion à domicile</i></b>                                            | Calea Ltd. & Calea Pharmacy Services                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b><i>Services de laboratoire et de diagnostic</i></b>                                    | MDS Laboratories                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b><i>Surfaces thérapeutiques</i></b>                                                     | KCI Medical                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b><i>Nutrition</i></b>                                                                   | Infirmières de l'Ordre de Victoria                                                                                                                                                                                                                                                   |