

# Centre d'accès aux soins communautaires du moyen-nord

## Rapport annuel 2003-2004



Président du conseil  
David Youmans

Directrice générale  
Lloy Schindeler

Pour nous joindre... Téléphone : (705) 476-2222  
1 888 533-2222 (région desservie par l'indicatif régional 705)  
Site Web : [www.nearnorth.ccac-ont.ca](http://www.nearnorth.ccac-ont.ca)

Siège social : 1164, avenue Devonshire, North Bay (Ontario) P1B 6X7  
Programme pour enfants/Santé à l'école : 147, rue McIntyre Ouest, North Bay  
Bureau de Sturgeon Falls : 209, rue Main, bureau 101, Sturgeon Falls (Ontario)

## Message du président et de la directrice générale



Parmi les nombreux services offerts par le Centre d'accès aux soins communautaires du moyen-nord (CASC MN), mentionnons ceux dispensés par les infirmières, l'infirmière praticienne, les ergothérapeutes, les physiothérapeutes, les orthophonistes, les travailleurs sociaux et les nutritionnistes. De plus, le CASC MN, qui est entièrement financé par le Ministère de la Santé et des Soins de longue durée, procure aux clients des fournitures et du matériel médicaux, offre des services de soutien personnel et coordonne les admissions en établissements de soins de longue durée.

Une poussée et une synergie considérables ont caractérisé l'exercice 2003-2004 où nous avons consolidé la structure de notre organisme. Les fondements de notre Conseil consultatif communautaire, de nos installations matérielles, de notre gestion de l'information, de notre gestion fiscale et de notre planification stratégique forment une plate-forme efficace qui favorise l'amélioration continue de la qualité.

Notre Conseil consultatif communautaire et les comités qui y sont associés ont facilité l'élaboration d'un projet concernant 14 organismes régionaux de soins de santé et faisant appel à de nombreux éléments relatifs à la continuité des soins. L'énergie circulant entre les divers organismes et l'enthousiasme manifesté par les hôpitaux, les établissements de soins de longue durée, notre CASC et les organismes de soutien communautaire de la région ont été véritablement exceptionnels. Les dirigeants ont adopté une vision et un engagement conjoints dans le but de raffermir la continuité des soins de santé au profit des résidents de la région.

En ce qui a trait à nos installations matérielles, depuis septembre 2003, notre siège social est situé au 1164, avenue Devonshire, à North Bay. Cet emplacement favorise

David Youmans, président du conseil



l'accessibilité pour les clients et la productivité des membres du personnel. Nous possédons de plus notre propre générateur de secours pouvant alimenter tout l'édifice en cas de panne d'électricité.

Pour ce qui est de notre situation financière, nous avons fait preuve de diligence pendant tout l'exercice en répondant aux besoins de nos clients en fonction de nos ressources financières. Nous y sommes parvenus grâce à la collaboration des hôpitaux de la région, des établissements de soins de longue durée et des autres organismes et particuliers qui dirigent des clients vers le CASC MN. À la fin de cet exercice, notre budget était équilibré.

Nos systèmes d'information ont suivi l'évolution des Systèmes intelligents pour la santé (SIS) et, à plus grande échelle, du Ontario Hospital eHealth Council. Les fournisseurs de soins de santé de la province sont en voie d'être reliés par le biais d'un système d'exploitation sûr en vue d'atteindre la plus grande efficacité en matière de communication.

Notre conseil d'administration établit chaque année des objectifs particuliers dans le cadre de sa planification stratégique. Il se dégage de notre organisme et de tous les employés une ferme détermination à mettre quotidiennement en pratique notre vision, notre mission et nos valeurs et convictions. Nous désirons enfin souligner officiellement les efforts de nos partenaires communautaires, des employés, des bénévoles et des représentants du Ministère de la Santé et des Soins de longue qui nous permettent, collectivement, de participer à la création d'un système de soins de santé communautaire solide à l'intention de toute la population ontarienne.

Lloy Schindeler, directrice générale

## Leadership/Direction

(au 31 mars 2004)

### Conseil d'administration

Rod Coles, vice-président

Nommé par décret, du 8 février 2002  
au 15 février 2005

Mike Gelinas, membre du conseil

Nommé par décret, du 25 juin 2003 au  
24 juin 2004

Angela Knight van Schaayk, membre du  
conseil

Nommée par décret, du 8 février 2002  
au 15 février 2005

David Thompson, secrétaire

Nommé par décret, du 8 février 2002  
au 15 février 2006

David Youmans, président

Nommé par décret, du 11 décembre  
2002 au 15 février 2005

Lloy Schindeler, directrice générale

Nommée par décret, du 3 février 2003  
au 2 février 2006

### Mission

1. Fournir, directement ou indirectement, des services de santé et des services sociaux s'y rapportant ainsi que des fournitures et de l'équipement pour le soin de personnes admissibles, et ce, dans les limites des ressources disponibles.
2. Fournir, directement ou indirectement, des biens et des services pour aider des parents, amis et autres particuliers à fournir des soins aux personnes admissibles, et ce, dans les limites des ressources disponibles.
3. Gérer le placement des personnes dans des établissements de soins de longue durée.
4. Fournir des renseignements au public sur les services en milieu communautaire, les établissements de soins de longue durée ainsi que les services de santé et services sociaux s'y rapportant.
5. Collaborer avec d'autres organismes qui ont une mission semblable.

Source : *Loi de 2001 sur les sociétés  
d'accès aux soins communautaires*

### Vision

Les gens de notre communauté  
recevront les services dont ils ont  
besoin, en anglais ou en français, pour  
assurer leur santé optimale.

### Valeurs

Afin de réaliser notre mission et de mettre en oeuvre notre vision, nous devons respecter les valeurs et les convictions suivantes et les mettre en pratique :

- Empathie
- Sensibilité
- Habilitation des employés
- Habilitation des clients
- Transparence
- Réceptivité efficace
- Responsabilisation
- Qualité
- Professionnalisme
- Confiance
- Inclusion
- Résilience
- Respect
- Honnêteté
- Souplesse
- Liberté de communication
- Connaissances
- Équité
- Service axé sur les clients
- Égalité d'accès

# Initiatives et réalisations

## Intégration

### Conseil consultatif communautaire

Conformément à la *Loi concernant les sociétés d'accès aux soins communautaires*, les conseils consultatifs communautaires ont pour mandat législatif d'améliorer la prestation et la coordination des services aux clients afin que le passage d'un niveau à l'autre du système de santé se fasse de façon harmonieuse, et de favoriser de meilleurs processus de communication et d'intégration entre les partenaires clés, notamment les CASC, les hôpitaux, les établissements de soins de longue durée et les organismes de soutien communautaire. Au cours de l'exercice 2003-2004, le Conseil consultatif communautaire du CASCNM, en collaboration avec les comités apparentés, a franchi différentes étapes d'un projet entamé par divers organismes afin d'élaborer un document devant être présenté au Ministère de la Santé et des Soins de longue durée et intitulé : « *Building a Spectrum of Health Care Options in Nipissing and Northern Sections of Northeast Parry Sound* ». Ce projet vise principalement à créer des solutions à l'échelle locale et à renforcer la capacité du système afin « *d'aider les clients de la façon la plus efficace en terme de coûts et de satisfaction de leurs besoins, et de favoriser la transition harmonieuse entre les différents niveaux de soins de santé* ». Les conseils et les dirigeants locaux ont endossé ce projet et ont adopté une vision et un engagement conjoints visant à renforcer collectivement la capacité du système.

### Soins actifs

Les soins actifs constituent un besoin en évolution rapide dans le secteur des soins de santé communautaire. Les chirurgies d'un jour et les séjours de courte durée à l'hôpital créent

une réaction en chaîne au sein du système de santé étant donné que les patients ont besoin de soins de suivi, par exemple dans le cas de plaies chirurgicales, de thérapie intraveineuse et de remplacements articulaires. Le CASCNM a créé, en juin 2000, une clinique de soins infirmiers pour dispenser de tels soins actifs de façon rapide et économique. Grâce à l'élaboration conjointe des plans de soins et aux achats groupés, les hôpitaux, les établissements de soins de longue durée et le CASCNM ont fait valoir l'intégration au sein du continuum de soins. De plus, le CASCNM et l'Hôpital général de North Bay ont préparé un projet mixte à l'intention du Conseil régional de santé des rives du Nord et du Ministère de la Santé et des Soins de longue durée concernant « Les services infirmiers : soins ambulatoires et soins actifs » afin d'examiner les besoins se faisant ressentir dans ce domaine.

### Services de réadaptation pour enfants

En janvier 2004, le CASCNM, en collaboration avec le nouveau Centre de traitement pour enfants des rives du Nord, a commencé à examiner la possibilité d'intégrer les services de réadaptation pour enfants ayant des besoins spéciaux. Il est prévu que les fournisseurs de services de réadaptation pour enfants feront d'immenses progrès en unissant leurs efforts au cours du prochain exercice.





## Services aux clients

### Outil d'évaluation commun

Au 31 mars 2004, les CASC de la province achevaient la plus considérable mise en œuvre de l'outil d'évaluation RAI-HC (Resident Assessment Instrument-Home Care) effectuée par un seul organisme à l'échelle mondiale. Il s'agit d'une étape importante réalisée en collaboration avec le Ministère de la Santé et des Soins de longue durée et les 42 CASC de tout l'Ontario. Grâce à cette initiative, un seul outil d'évaluation, auquel les responsables de cas accèdent au moyen de leur ordinateur portable, est utilisé pour faciliter l'admission aux établissements de soins de longue durée de toute la province ainsi que l'accès aux services à long terme des CASC. Cet outil contribue à la planification des soins, à l'établissement d'objectifs conjoints avec les clients et à la mise en évidence des cas à risque élevé. Nous félicitons particulièrement les responsables de cas pour avoir déployé tant d'effort et de détermination afin d'assurer la réussite de ce projet dans notre région.

### Approbation du Plan de conformité des services en français

En janvier 2004, notre Plan de conformité des services en français a été approuvé par le Ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Ce plan réaffirme notre engagement à offrir des services en français et en anglais. À l'admission, les clients indiquent la langue de leur choix et les fournisseurs de services et le personnel sont choisis en fonction de leur demande.

### Enseignement : affiliation aux universités

Des contrats d'affiliation avec de nombreux collèges et universités ont été mis en place pour offrir des stages d'étudiants. Au cours de l'exercice 2003-2004, nous avons accueilli des étudiants de l'Université Queen's, de l'Université McMaster, de l'Université d'Ottawa

et du Nipissing-Parry Sound Catholic District School Board.

Notre personnel a également effectué des exposés dans les écoles secondaires afin d'inciter les étudiants à explorer les possibilités se présentant dans différents domaines, notamment ceux relatifs à l'orthophonie, à l'ergothérapie, à la physiothérapie, au travail social et aux soins infirmiers.

### Projet de déménagement du siège social

Depuis septembre 2003, notre siège social est situé au 1164, avenue Devonshire, à North Bay. Le nouvel emplacement comprend un vaste terrain de stationnement et une rampe d'accès au rez-de-chaussée pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant. Il abrite également la clinique de l'infirmière praticienne à l'intention des clients du CASC et un Service des fournitures médicales maintenant à la disposition des clients et des soignants.



## Gestion de l'information

Les Systèmes intelligents pour la santé (SIS) et le Ontario Hospital eHealth Council procèdent au transfert des infrastructures du système d'information. À l'échelle provinciale, les CASC ont réalisé d'excellents progrès au cours de l'exercice 2003-2004 après avoir adopté ces

modifications. L'objectif envisagé consiste à étendre la structure de connectivité sûre existant entre les 42 CASC aux hôpitaux, aux établissements de soins de longue durée, aux fournisseurs de services et aux médecins.

### **Partenariats communautaires**

Le CASC MN a formé des partenariats importants avec divers fournisseurs, organismes et ministères. Ces partenariats permettent une planification efficace et l'élaboration de solutions axées sur l'amélioration des services aux clients. L'objectif principal vise à établir des stratégies pratiques et fonctionnelles qui permettront de faire le meilleur usage possible du système de soins de santé à l'échelle locale. Ensemble, nous voulons atteindre des résultats significatifs qui contribueront réellement à accroître la qualité des services de santé communautaire.

Nous avons formé des relations étroites avec les quatre hôpitaux locaux, le Conseil régional de santé des rives du Nord, le Bureau de santé de North Bay et du district, des organismes de soutien communautaire, sept établissements de soins de longue durée, quatre conseils scolaires, des fournisseurs de services aux enfants et d'autres ministères connexes.

Divers comités ont travaillé à la réalisation d'objectifs communs au cours de l'exercice 2003-2004, notamment :

- Stratégies provisoires pour appuyer les patients des hôpitaux, des établissements de soins de longue durée et du CASC MN en attente d'un placement;
- Conseil consultatif communautaire;
- Groupe de travail sur la gestion des plaies;
- Groupe de travail sur les perfusions à domicile;
- Comité des services en français;
- Réseau 6 - Comité des hôpitaux/CASC;

- Comité consultatif des infirmières praticiennes;
- Comités de fournisseurs de services contractuels;
- Comité explorant la possibilité de regrouper les services pour enfants.

### **Dons**

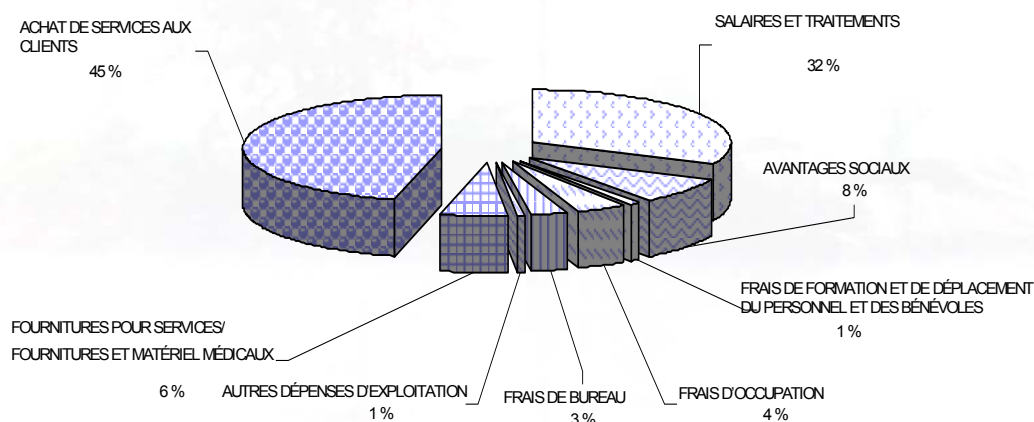
Le CASC MN remercie sincèrement tous les membres de la communauté qui lui ont apporté un soutien financier pour améliorer les services de santé communautaire.

Le Comité des dons s'occupe d'administrer les dons reçus et d'étudier soigneusement tous les cas de clients qui ont épuisé toutes les ressources financières à leur disposition. Les dons reçus en 2003-2004 ont servi à l'achat de fauteuils roulants, de lits d'hôpitaux et de matériel médical pour les clients ayant des besoins complexes et urgents et dont les ressources financières sont limitées. Les dons de matériel médical faits par les clients sont distribués à d'autres clients dans le besoin. Nous sommes très reconnaissants de tous les dons reçus.



# Données financières et statistiques

## Sommaire des dépenses - 2003-2004



Revenu : 12 971 776 \$ Dépenses : 12 797 833 \$

## Dépenses par catégorie - 2003-2004

|                                                                    |                      |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------|
| SALAIRES ET TRAITEMENTS                                            | 4 053 175 \$         |
| AVANTAGES SOCIAUX                                                  | 1 023 319 \$         |
| FRAIS DE FORMATION ET DE DÉPLACEMENT DU PERSONNEL ET DES BÉNÉVOLES | 121 934 \$           |
| FRAIS D'OCCUPATION                                                 | 512 196 \$           |
| FRAIS DE BUREAU                                                    | 404 816 \$           |
| AUTRES FRAIS D'EXPLOITATION                                        | 72 227 \$            |
| FOURNITURES POUR SERVICES/FOURNITURES ET MATÉRIEL MÉDICAUX         | 711 961 \$           |
| ACHAT DE SERVICES AUX CLIENTS                                      | 5 898 205 \$         |
| Total                                                              | <u>12 797 833 \$</u> |

### **Nombre de clients par service**

| <b><u>Service</u></b>  | <b><u>Unités<br/>fournies</u></b> | <b><u>Clients<br/>servis</u></b> |
|------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| Soins infirmiers       | 60 494                            | 2 493                            |
| Travail social         | 2 549                             | 334                              |
| Diététique             | 284                               | 116                              |
| Orthophonie            | 3 500                             | 501                              |
| Physiothérapie         | 5 588                             | 1 098                            |
| Ergothérapie           | 9 181                             | 1 491                            |
| Inhalothérapie         | 12                                | 12                               |
| Soutien personnel      | 110 478                           | 1 161                            |
| Gestion de cas         | 6 470                             | 5 720                            |
| Services de placement  | 699                               | 305                              |
| Infirmière praticienne | 710                               | 245                              |

### **État des revenus et des dépenses pour l'exercice se terminant le 31 mars 2004**

#### **Revenus**

|                       |               |                      |
|-----------------------|---------------|----------------------|
| Province de l'Ontario | 12 952 250 \$ |                      |
| Intérêt et divers     | 19 526 \$     |                      |
|                       |               | <b>12 971 776 \$</b> |

#### **Dépenses**

|                                                                 |              |                             |
|-----------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------|
| Salaires et avantages sociaux                                   | 5 076 494 \$ |                             |
| Achat de services aux clients, de<br>fournitures et de matériel | 6 610 166 \$ |                             |
| Frais d'exploitation                                            | 1 111 173 \$ |                             |
|                                                                 |              | <b><u>12 797 833 \$</u></b> |

#### **Excédent des recettes sur les dépenses**

**173 943 \$**

(L'excédent comprend le financement du MSSLD  
reçu après la fin de l'exercice financier)

\*Les états financiers vérifiés sont fournis sur demande.



# Renseignements sur le rendement

## Faits saillants

Au cours de l'exercice 2003-2004, 5 711 clients ont bénéficié de services de santé communautaire par l'entremise du CASC MN. Les graphiques précédents illustrent le nombre de clients servis selon chaque catégorie de services. Pendant tout l'exercice, les services aux clients ont été soigneusement équilibrés en tenant compte de nos ressources financières.

## Satisfaction des clients

L'amélioration continue de la qualité est un aspect important qui nous permet d'assurer la prestation de soins de qualité supérieure aux clients. Notre sondage sur la satisfaction des clients constitue une méthode efficace d'obtenir les commentaires des clients et d'élaborer de plans d'amélioration de la qualité de nos services.

Le sondage effectué au cours de l'exercice 2003-2004 a révélé :

- ✓ un niveau exceptionnel de satisfaction à l'égard des cliniques de thérapie offertes aux enfants et à leurs parents;
- ✓ des niveaux de satisfaction élevés à l'égard du Service de coordination des placements;
- ✓ des niveaux de satisfaction élevés au chapitre des soins à domicile (soins infirmiers, thérapies, soutien personnel).

Pour ce qui est des améliorations à apporter au cours de cet exercice, nous avons tenu compte des résultats du sondage effectué au cours de l'exercice précédent (2002-2003) en nous assurant que les clients sauraient à qui s'adresser pour la coordination des cas. En effet, des progrès considérables ont été réalisés au cours du présent exercice puisque 86 % des clients ont déclaré connaître le nom de leur responsable de cas et savoir comment la joindre.

## Renseignements sur la prestation des services et sur le personnel

Les services sont dispensés aux clients par des fournisseurs de services sous contrat et par des employés du CASCNM.

### Noms des fournisseurs de services par catégorie

| CATÉGORIE DE SERVICES                | FOURNISSEURS                                                 |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Soins infirmiers                     | Para-Med Home Health Care - succursale de North Bay          |
|                                      | Infirmières de l'Ordre de Victoria - succursale de North Bay |
|                                      | Paracare Wholistic Health Services                           |
|                                      | Caring Together Home Health                                  |
| Soutien personnel/Soutien à domicile | Para-Med Home Health Care                                    |
|                                      | Services de santé communautaire (Croix-Rouge)                |
| Ergothérapie                         | Nipissing O.T. Associates (L. Patterson)                     |
|                                      | Nipissing O.T. Associates (S. Tempio)                        |
|                                      | Occupational Therapy Services d'ergothérapie                 |
| Orthophonie                          | Community Rehab North                                        |
|                                      | Rena Lavoie                                                  |
| Diététique                           | Calhoun Dietetic Services                                    |
|                                      | Hôpital général de Nipissing Ouest                           |
| Inhalothérapie                       | Centre de soins à domicile Shoppers                          |
| Fournitures médicales                | Centre de soins à domicile Shoppers                          |
|                                      | Smith & Nephew                                               |
|                                      | Trout Lake Pharmacy                                          |
| Location de matériel médical         | Centre de soins à domicile Shoppers                          |
|                                      | Home Medical Supplies/ Pharmalee                             |
|                                      | Medigas                                                      |
|                                      | Trout Lake Pharmacy                                          |

### Employés du CASCNM

|                        |                              |
|------------------------|------------------------------|
| Orthophonistes         | 5,1 équivalents temps plein  |
| Ergothérapeutes        | 9,2 équivalents temps plein  |
| Physiothérapeutes      | 6,6 équivalents temps plein  |
| Infirmière praticienne | 1 équivalent temps plein     |
| Travailleurs sociaux   | 3,3 équivalents temps plein  |
| Aide-thérapeute        | 1 équivalent temps plein     |
| Responsables de cas    | 22,8 équivalents temps plein |

Les services aux clients sont dispensés à domicile, en milieu scolaire, dans les cliniques et dans d'autres organismes communautaires offrant des soins.