

Annual Report 2003 - 2004

Renfrew County Community Care Access Centre

Key Message from the Board Chair and Executive Director

During the fiscal year 2003-2004, the Renfrew County Community Care Access Centre was successful in making progress on the following strategic directions established for the year:

- CCAC Reform compliance with the Ministry's CCAC Master Plan;
- Redesign of the case management function;
- Enhancement of the CCAC Information and Referral mandate as a centralized one-stop access to health and social services;
- Maintenance of operational efficiencies in the context of accelerated organizational changes;
- Development of accountability mechanisms as required by the Memorandum of Understanding between the Minister and the Board Chair;
- Development and implementation of a French Language Services Compliance Plan to be fully compliant with the requirements of the FLS Act by December 31, 2005.

As an integral part of the CCAC Reform, we participated in the consultation and received training on the new province-wide procurement policy. Our service provider contract

expires September 30, 2005 and December 31, 2005. Our case management processes have been redesigned around the concept of one administrative office with networking sites located strategically throughout Renfrew County to support enhanced Case Manager visibility in the community while fulfilling the role as chief navigator for clients.

The new standardized assessment instrument for long stay clients was implemented. This initiative created a challenge

continued on page 2...

Renfrew County Community Care Access Centre

1100 Pembroke Street East, Pembroke, ON K8A 6Y7

If you have any questions or concerns about community health care in Renfrew County, please contact us at (613) 732-7007 or 1-888-421-2222, fax (613) 732-3522. We also invite you to visit our website at www.ccacrenfrew.org or e-mail general.mail@renfrew.ccac-ont.ca.



Mission

The Renfrew County Community Care Access Centre is committed to ensuring that residents of all ages in Renfrew County have:

- Easy, fair and equitable access to family-centered health care, placement, information and referral services in a timely manner;
- Coordinated planning, delivery and monitoring of quality community care services;
- CCAC services to Francophones in Renfrew County delivered in the language of their choice in accordance with the French Language Services Act.

Vision

The Renfrew County Community Care Access Centre is committed to an integrated health care system thus ensuring a seamless transition of service delivery for clients through:

- Centralized one-stop access to health and related social services information.
- Case Management as a service for:
 - Case Coordination
 - Health System Navigation
 - Health System Integration
- Self-managed, program-focused teams responsive to client/community needs.

for the CCAC considering the required training, not only on the assessment tool, but on the supporting technology as well. This implementation was realized within the framework of the existing case management positions.

During fiscal year 2002-2003 the Minister authorized a five-year postponement of the divestment of therapy staff. Within this framework, we have initiated a process to standardize therapy services and automate work processes. With the support of the intranet we are aiming at creating a work environment where Case Managers and therapy staff have access to all pertinent work information when in the community.

The Renfrew County CCAC conducted a Client Satisfaction Survey in December 2004. The survey indicated that we have improved client services on some fronts while making less progress on others. Our overall rating is higher than the provincial average when benchmarked with other CCACs participating in the same Client Satisfaction Survey. An action plan is under development to address areas for improvement.

The Renfrew County CCAC has capitalized on many opportunities to enhance the role of the CCAC with respect to accessibility to community care and the seamless transfer of clients across the health care continuum. Among these are development of the Renfrew County Health Care Partnership Website, the Renfrew County Health Care Forum and the initiation of the Community Health Information Network (CHIN) project.

Internally, budget decentralization and accountability of each service initiative was realized. Each client service program was allocated specific resources and was accountable for results. This initiative was seriously challenged in September 2003 when service outputs varied significantly from budget allocations. The scope of the Outcome Based Case Management Resource Allocation has been enlarged to include contracted service providers.

The Renfrew County CCAC participated in the provincial development of the CCAC Management Information System (MIS) structure and was among the first CCAC's to implement the MIS system. MIS will greatly facilitate information feedback and reporting within the organization and thus support budget decentralization and accountability.

In response to results from the Workplace Improvement Survey that was conducted in 02/03 a Task Force representing the five staff groupings of the survey worked on an improvement plan to address the identified issues. The Task Force was instrumental in developing a decision-making policy to ensure optimal and appropriate staff involvement in organizational decisions.

In the 2003-2004 Business Plan, objectives were set around initiating the self-assessment of AIM (Achieving Improved Measurement) Standards across all services and all levels of the organization. It is our intention to proceed with formal accreditation of the Renfrew County CCAC once the AIM Standards are integrated into work processes throughout the organization.

Two collective agreements were successfully negotiated between the Renfrew County CCAC and the Ontario Public Services Union (OPSEU) with salary increases for staff of 2% for year 2004 and 2.5% for year 2005.

Without doubt, one of the greatest challenges during this fiscal year was the relocation of our Pembroke administrative office. From the time we received notice of lease termination from the County of Renfrew, we had one year to find a new site, design that space to support work flows and improved efficiencies, find the funds, and make the move without negatively impacting client service delivery. On March 30, 2004 the Pembroke office was fully operational at its new site at 1100 Pembroke Street East (The Pembroke Mall).

Significant progress has been realized in the implementation of the measures identified in the Renfrew County CCAC French Language Services Compliance Plan. Our French Language Human Resource Plan is 90% completed with all policies related to that plan implemented. The French Language Services Committee meets on a regular basis to address emergent issues.

The Board of Directors and Management have continuously dealt with competing priorities in an ever changing internal and external environment. We have endeavoured to ensure that our services are maintained at the highest quality, meeting the greatest needs within the available resources. We are grateful to our dedicated staff for their extraordinary efforts to implement new initiatives while at the same time maintaining core services to our clients.

Remy Beaudoin, Executive Director
Harry Mayhew, Board Chair

The RCCCAC Board of Directors

Executive Director and board member appointees to the RCCCAC Board of Directors include:

NAME	TERM
Remy Beaudoin (Executive Director)	02/16/02 to 02/15/04 reappointment 02/16/04 to 02/15/06
Joan Booth	06/12/02 to 06/12/03 renewed to 06/11/04
Harry Mayhew (Chair)	02/16/02 to 02/16/03 renewed to 02/15/05
Bob Gould	03/20/02 to 03/20/03 renewed to 03/19/04
Bruce Leclair	03/20/02 to 03/20/03 renewed to 03/19/06
Shirley MacDougall	03/20/02 to 03/20/03 renewed to 03/19/04
Roy Reiche	02/16/02 to 02/16/03 renewed to 02/15/06
Andrew Simms	04/03/02 to 04/03/03 renewed to 04/02/05 resigned 14/10/03 - OIC appointment revoked effective 10/12/03

Community Partnerships

Renfrew County Geriatric Services Network was developed February, 2004 in collaboration with local and regional partners. At present the Renfrew County CCAC chairs the Network and has an established link with the Regional Network. The priorities established within fiscal year 03/04 included:

- Building capacity
- Education
- Continuity of care

A sub-network developed from the Geriatric Services was the Renfrew County Dementia Network which is also an evolution of CCAC's Client Service Program Team for Dementia Care.

Development of a Geriatric Assessment Program in partnership with Renfrew Victoria Hospital has supported CCAC Case Managers to function as geriatric assessors in partnership with the Renfrew Victoria Hospital. CCAC Case Managers work closely with the geriatrician who sees the client in clinic and establishes a service plan for community Case Managers and providers.

The continuous growth and development of Renfrew County CCAC community partnerships per geographic area is an optimum forum which links with CCAC Community Advisory Council to ensure the realization of common priorities.

The Renfrew County Interagency Care Pathway Committee continues to set pathway priorities for the fiscal year and report progress/achievements back to the steering committee annually. During 2003-2004 the Diabetic Care Pathway was revised and education occurred with all partners. The Pain and Symptom Management Protocol was developed and is currently being piloted. The Wound Management Committee is in the process of implementing the utilization of standardized wound products/supplies in Renfrew County hospitals, long-term care facilities and community.

The Renfrew County CCAC Pediatric Program and Ottawa Children's' Treatment Centre are working in partnership to establish an integrated service delivery model for children in Renfrew County. Some of the achievements to date include the development of seating clinics, screening clinics for pre-school speech language pathology, and standardized referral processes.

Renfrew County CCAC works in partnership with long-term care facilities, hospitals, school boards and private therapists within the Renfrew County Rehab Network. This local network links directly with the Regional Rehab Network and has been working on some common priorities including:

- Education
- Recruitment/retention strategies
- Rural outreach
- Service delivery models

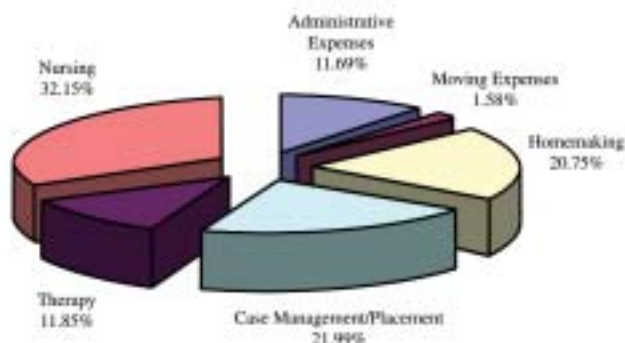
Significant Committees in Community

- Renfrew County Community Support
- Renfrew County Stroke Strategy Advisory
- Pembroke General Hospital Rehab Advisory
- Hospital/CCAC Liaison
- CCAC/Renfrew County School Board Liaison
- Hospital/CCAC Utilization
- Service Provider /CCAC Liaison
- Renfrew County Interagency Care Pathway
- Renfrew County Health Care Forum
- Long-Term Care Facilities Administrators
- Falls Prevention
- Early Years
- Land Ambulance
- Mental Health Task Force
- Pre-school Speech Language Program Advisory

Financial/Statistical Information

RCCCAC Expenditures, by service fiscal year 2003/2004

(Excludes preschool speech language services program)



RCCCAC: Services provided, fiscal year 2003/2004

Case Management	4,593	individual clients served
Homemaking	148,057	hours 1,620 clients
Nursing	85,096	visits 3,218 clients
Complex Care		
(Shift) Nursing	7,562	hours 42 clients
Physiotherapy	4,151	visits 1,061 clients
Occupational therapy	3,943	visits 975 clients
Social work	639	visits 116 clients
Speech language pathology	1,784	visits 290 clients
Nutrition	1,352	visits 369 clients

Performance Information Highlighting Key Successes

Service Highlights

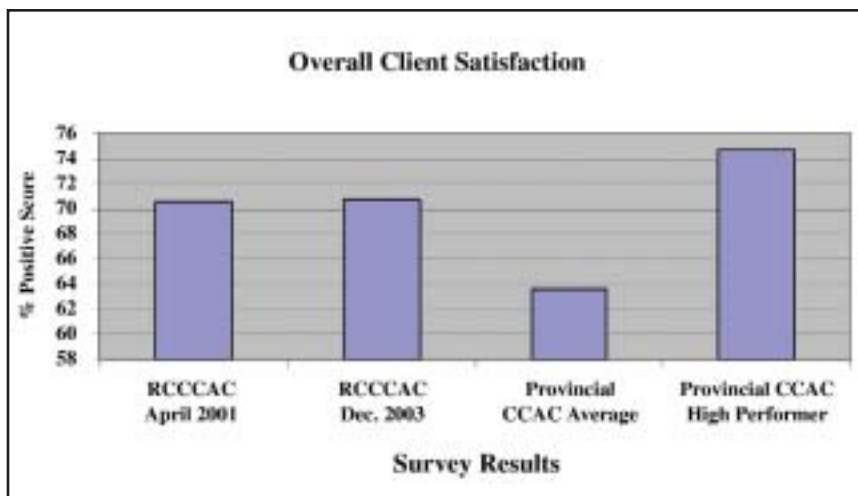
- CCAC case management redesign of business processes
- Implementation of the RAI-HC for all long-stay clients
- Implementation of CCAC French Language Services Act Compliance Plan
- Implementation of the Pre-School Speech Language Program
- Recruitment and retention of internal therapy staff
- Development of the Geriatric Assessment Program in partnership with Renfrew Victoria Hospital
- Development of a Renfrew County Interagency Wound Management Team

Client Satisfaction Results

In November/December of 2003, the NRC+Picker Group conducted a client satisfaction survey for the Renfrew County CCAC. Survey results were benchmarked against 20 other CCACs in Ontario identifying provincial averages and high performers. Additionally, current outcomes were compared with our 2001 results to assist us in assessing improvement in targeted areas.

A total of 604 interviews were completed by phone and the survey tool included questions for both clients and caregivers.

Generally, the RCCCAC performed well and exceeded the provincial average in several areas including overall client satisfaction.



Continuous Quality Improvement Plan and Achievements

- Significant improvement in a priority area (informing clients of the appeals process) targeted from the previous Client Satisfaction Survey.
- Three CCAC Client Services areas targeted for improvement based on our current survey results - caregivers' ability to cope, client involvement in service planning and the provision of information to clients on other services. Contracted providers have also initiated improvement plans in response to survey results.
- A Quality Council implemented with a mandate to encourage and support the process of continuous quality improvement and risk management across all dimensions of the CCAC including contracted service provision.
- All areas within the CCAC initiated self-assessments using the CCHSA (Canadian Council on Health Services Accreditation) AIM (Achieving Improved Measurement) standards.

Names of Service Providers by Service

Agency/Individual	Service
Access Health Care Services Inc.	Nursing
Comcare Health Services	Nursing and homemaking
ParaMed Home Health Care	Nursing and homemaking
Community Health Services - Canadian Red Cross	Homemaking
CommuniCare Therapy Rehabilitation Services	Therapy services
Speech Therapy Clinic Individual	Speech language pathology
Therapy Contractors	Speech language pathology
Medigas	Medical equipment rentals
Mulvihill Drug Mart Limited	Medical supplies

Other Initiatives

In September, 2004 the Renfrew County CCAC became the lead agency for the Pre-School Speech Language Services Program in Renfrew County. A coordinator was hired November, 2004 and an aggressive public relations program was initiated in January, 2004. The Renfrew County Pre-school Speech Language Services Program was officially launched in February, 2004.

STATEMENT OF FINANCIAL POSITION, *March 31, 2004*

	<u>2004</u>	<u>2003</u>
CURRENT ASSETS		
Cash	\$1,754,173	\$4,346,625
Accounts receivable	\$130,171	\$112,320
Prepaid expenses	<u>\$153,237</u>	<u>\$159,194</u>
	\$2,037,581	\$4,618,139
CAPITAL ASSETS	<u>\$767,750</u>	<u>\$53,277</u>
TOTAL CURRENT ASSETS	<u>\$2,805,331</u>	<u>\$4,671,416</u>
LIABILITIES, DEFERRED CONTRIBUTIONS, AND DEFICIT		
Account payable and accrued liabilities	\$2,229,994	\$1,629,667
Payable to Ministry of Health and Long-Term Care	<u>\$205,881</u>	<u>\$2,843,528</u>
	<u>\$2,435,875</u>	<u>\$4,473,195</u>
DEFERRED CONTRIBUTIONS		
Expenses of future periods	\$91,751	\$205,828
Capital assets	<u>\$767,750</u>	<u>\$53,277</u>
	<u>\$859,501</u>	<u>\$259,105</u>
DEFICIT	<u>(\$490,045)</u>	<u>(\$60,884)</u>
	<u>\$2,805,331</u>	<u>\$4,671,416</u>

STATEMENT OF REVENUE AND EXPENSES, *Year end March 31, 2004*

	<u>2004 Budget</u>	<u>2004 Actual</u>	<u>2003 Actual</u>
Revenue:			
Ministry of Health and Long Term Care of Ontario			
• Subsidy	\$15,716,561	\$15,211,032	\$15,475,686
• Pre-school speech	-	\$120,010	-
• C3 project	-	\$175,827	\$205,046
• Other	-	\$49,541	-
Interest income	\$23,630	\$73,907	\$95,410
Other income and recoveries	-	\$183,611	\$93,695
Donations	-	\$975	\$855
Amortization of deferred contributions related to capital assets	-	<u>\$27,379</u>	<u>\$124,397</u>
	<u>\$15,740,191</u>	<u>\$15,842,282</u>	<u>\$15,995,089</u>
Expenses:			
Salaries, wages and employee benefits	\$5,789,938	\$6,092,347	\$5,738,513
Staff and Board training	\$91,500	\$70,882	\$83,302
Staff and Board travel	\$220,550	\$202,859	\$178,547
Office accommodation	\$297,048	\$288,111	\$298,838
Office and general	\$357,253	\$369,583	\$324,837
Service supplies and equipment rentals	\$949,386	\$1,183,624	\$946,945
Purchase administration services	\$82,500	\$90,892	\$53,614
Purchase client services	\$7,952,016	\$7,599,138	\$8,006,467
Projects: - Pre-school speech	-	\$121,260	-
- C3 project	-	\$175,827	\$205,046
- Other	-	\$49,541	-
Amortization of capital assets	-	<u>\$27,379</u>	<u>\$124,397</u>
	<u>\$15,740,191</u>	<u>\$16,271,443</u>	<u>\$15,960,506</u>
Net (expenditure) revenue	-	(\$429,161)	\$34,583
Deficit at beginning of year	(\$60,884)	(\$60,884)	(\$95,467)
Deficit at year end	<u>(\$60,884)</u>	<u>(\$490,045)</u>	<u>(\$60,884)</u>

See complete RCCAC Audited Financial Report at: <http://www.ccacrenfrew.org/Facts%20and%20Figures.htm>



Rapport annuel 2003 - 2004

Centre d'accès aux soins communautaires du comté de Renfrew

Message du présidente et du directeur général

Au cours de l'exercice 2003-2004, le CASC du comté de Renfrew a réussi à faire progresser les points suivants, conformément à son orientation stratégique :

- Mise à exécution du plan de réforme des CASC selon le plan directeur du Ministère;
- Reconception de la gestion de cas;
- Mise en valeur du rôle des CASC en matière d'information et d'aiguillage en tant que point d'accès centralisé aux renseignements relatifs aux services sociaux et de santé;
- Maintien de l'efficacité opérationnelle dans le cadre de l'accélération des changements organisationnels;
- Conception des mécanismes de responsabilisation, conformément au protocole d'entente intervenu entre le ministre et le président du conseil d'administration;
- Élaboration et mise en application du plan relatif à la prestation des services en français de façon à pleinement satisfaire, d'ici le 31 décembre 2005, aux exigences de la Loi sur les services en français.

Conformément au plan de réforme des CASC, nous avons participé à une consultation et avons bénéficié

d'une formation portant sur les nouvelles politiques d'approvisionnement et d'acquisition de services de technologie de l'information en vigueur à l'échelle provinciale. Le contrat de notre fournisseur de services prend fin le 30 septembre et le 31 décembre 2005. Nos processus de gestion de cas ont été redéfinis et s'articulent maintenant autour du concept selon lequel divers bureaux satellites, situés stratégiquement dans tout le comté, sont reliés à un seul bureau administratif. Ce réseau met ainsi l'accent sur le rôle du gestionnaire de cas au sein de la communauté tout en lui permettant d'agir à titre de navigateur en chef auprès de ses clients.

Un nouvel outil d'évaluation normalisé est maintenant à la disposition de la clientèle requérant des soins de longue durée. Cette initiative a présenté un réel défi en raison de la formation requise, non seulement en ce qui a trait à l'outil d'évaluation, mais également en matière de soutien technologique. Sa mise en application a été réalisée dans le cadre des postes existants de gestionnaires de cas.

Au cours de l'exercice 2002-2003, le ministre a autorisé une prorogation de cinq ans à l'égard de la passation de la gouvernance du personnel responsable des services de thérapie. Nous avons donc adopté un processus visant à normaliser les services de thérapie et à automatiser les méthodes de travail. Grâce à Intranet, nous avons l'intention de créer un environnement technologique où les employés offrant les services de thérapie pourront avoir accès à l'information pertinente à leur travail peu importe où ils se trouvent.

Nous avons aussi procédé à un sondage sur la satisfaction de notre clientèle. Les résultats révèlent que nous avons amélioré nos services à la clientèle dans certains domaines, mais moins dans d'autres. L'appréciation globale de nos services est toutefois plus élevée que la moyenne provinciale selon les résultats obtenus par d'autres CASCs ayant effectué le même sondage. Un plan d'action est en voie d'être mis au point

Centre d'accès aux soins communautaires du comté de Renfrew

1100 rue Pembroke Est, Pembroke, ON K8A 6Y7

Si vous avez des questions ou des préoccupations en ce qui a trait au centre d'accès aux soins communautaires dans le comté de Renfrew, veuillez communiquer avec nous au (613) 732-7007 ou au 1-888-421-2222, ou par télécopieur au (613) 732-3522 ou par courriel au general.mail@renfrew.ccac-ont.ca. Nous vous invitons également à visiter notre site Web au www.ccacrenfrew.org.



Centre d'accès aux
soins communautaires
du comté de Renfrew

La clé des soins de santé à la communauté

afin de remédier aux aspects devant être améliorés.

Le CASC du comté de Renfrew a exploité de nombreuses occasions de mettre en valeur le rôle du CASC en ce qui concerne l'accessibilité aux soins communautaires et la transition harmonieuse entre les services de façon à ne pas interrompre la continuité des soins de santé. Citons entre autres, la création d'un site Web réunissant les partenaires du domaine de la santé du comté de Renfrew, du Forum sur la santé du comté de Renfrew et du lancement du projet de Réseau communautaire d'information sur la santé (CHIN).

À l'interne, la décentralisation de notre budget et la responsabilisation de chaque initiative de services ont été amorcées. Des ressources particulières ont été allouées à chaque programme de services à la clientèle. Les responsables des programmes devront par la suite rendre compte de leurs résultats. Cette initiative a constitué un défi de taille en septembre 2003 lorsque les résultats des services variaient considérablement des allocations de budget. La portée de l'allocation des ressources de gestion de cas axée sur les résultats a été élargie pour englober les fournisseurs de services en sous-traitance.

Le CASC du comté de Renfrew a participé au développement provincial d'une structure de système d'information de gestion (SIG) à l'usage des CASC et a été parmi l'un des premiers à l'utiliser. Ce système simplifie considérablement le renvoi de renseignements et la production de rapports à l'intérieur de notre organisme et facilitera également la décentralisation de budget et la responsabilisation.

Bien que le sondage sur l'amélioration du milieu de travail ait été effectué au cours de l'exercice 2002-2003, ce n'est qu'au cours du présent exercice qu'un groupe de travail, représentant les cinq groupements d'employés concernés, s'est penché sur un plan d'amélioration visant à remédier aux points névralgiques soulevés par le questionnaire. Ce groupe de travail a largement contribué à l'élaboration d'une politique assurant la participation optimale et adéquate des employés à la prise de décisions d'ordre organisationnel.

Les objectifs décrits dans notre plan d'affaires 2003-2004 ont été établis de façon à appliquer les normes MIRE (Mesures implantées pour le renouveau de l'évaluation) à tous les services et à tous les échelons de l'organisme. Nous avons l'intention d'obtenir l'agrément du Conseil canadien des services de santé lorsque les normes MIRE auront été intégrées à tous nos processus.

Deux conventions collectives ont été négociées avec succès entre le CASC et le Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO) prévoyant des augmentations de salaire de l'ordre de 2 % pour l'année 2004 et de 2,5 % pour l'année 2005.

Il ne fait aucun doute que l'un des plus importants défis relevés au cours de l'exercice a été le déménagement de notre bureau administratif de

Pembroke. À compter du moment où nous avons reçu l'avis d'expiration de notre bail, nous ne disposions que d'un an pour trouver un nouvel emplacement. Le comté de Renfrew a créé un espace qui nous a permis de poursuivre notre travail, de fonctionner de façon plus efficace par rapport aux coûts, de trouver les fonds nécessaires et de faire en sorte que le déménagement n'ait aucune répercussion négative sur la prestation de nos services. Le 30 mars 2004, le bureau de Pembroke était entièrement opérationnel au nouvel emplacement situé au 1100, rue Pembroke Est (au Pembroke Mall).

Des progrès considérables ont été réalisés à l'échelle de la mise en application des mesures établies par notre plan relatif à la prestation des services en français. Le plan des ressources humaines est complété à environ 90 % et comprend toutes les directives portant sur sa mise à exécution. Le Comité des services en français se rencontre régulièrement afin de se pencher sur toutes nouvelles questions.

La direction et le conseil d'administration ont continuellement été confrontés à des priorités se faisant concurrence dans un environnement interne et externe en évolution constante. Nous avons fait en sorte de veiller à ce que la qualité de nos services soit supérieure, ainsi qu'à satisfaire aux besoins les plus importants compte tenu des ressources disponibles. Nous remercions notre consciencieux personnel et lui sommes reconnaissants des extraordinaires efforts qu'il a déployés dans le cadre de la mise à exécution des nouvelles initiatives tout en préservant la prestation des services de base à notre clientèle.



Rémy Beaudoin,
Directeur général



Harry Mayhew,
Président du conseil
d'administration

Partenariats communautaires

Le Réseau des services gériatriques du comté de Renfrew a été formé en février 2004 en collaboration avec les partenaires locaux et régionaux. À l'heure actuelle, le CASC du comté de Renfrew assume la présidence de ce réseau et possède un lien bien établi à l'échelle du réseau régional. Les priorités définies dans le cadre du présent exercice financier sont :

- Renforcement des capacités
- Éducation
- Continuité des soins

Un réseau de soins communautaires relatifs à la démence a été créé à l'intérieur du Réseau des services gériatriques. Il est également le produit de l'équipe des programmes à la clientèle du CASC en matière de soins liés à la démence.

La mise sur pied du Programme d'évaluation gériatrique, de concert avec le Renfrew Victoria Hospital, a amené les gestionnaires de cas du CASC à agir à titre d'évaluateurs. Ces derniers travaillent en étroite collaboration avec le gériatre de l'Hôpital qui rencontre les clients et établit un plan de services à l'intention des gestionnaires de cas et des fournisseurs de services de la communauté.

La croissance continue des partenariats établis par région géographique par le CASC du comté de Renfrew a donné lieu à une tribune idéale qui, en association avec le Conseil consultatif communautaire, permet d'assurer la réalisation des priorités conjointes.

Le Comité interagence du cheminement des soins du comté de Renfrew continue d'établir des priorités en matière de cheminement de soins pour le présent exercice et fait annuellement rapport de ses progrès et réalisations au comité de direction. Au cours de l'exercice 2003-2004, le cheminement des soins dispensés aux personnes atteintes de diabète a été révisé et des renseignements ont été communiqués à tous les partenaires. Un protocole de gestion des symptômes et de la douleur a été préparé et est présentement à l'essai. Le Comité du traitement des plaies procède à la normalisation de tous les produits et fournitures servant au traitement des plaies dans tous les hôpitaux, établissements de soins de longue durée et organismes communautaires du comté de Renfrew.

Le programme de pédiatrie du CASC du comté de Renfrew et le Centre de traitement pour enfants d'Ottawa travaillent en collaboration en vue d'établir un modèle de prestation de services intégrés pour les enfants du comté. Parmi les initiatives lancées jusqu'à présent, citons la mise sur pied des cliniques de vérification des sièges d'auto, des cliniques de dépistage

de problèmes de parole ou de langage chez les enfants d'âge préscolaire et la normalisation des processus d'aiguillage.

Le CASC du comté de Renfrew travaille également en collaboration avec les établissements de soins de longue durée, les hôpitaux, les conseils scolaires et les thérapeutes du secteur privé du Réseau de réadaptation du comté. Ce réseau local est directement associé au Réseau régional de réadaptation. Leurs priorités conjointes portent sur :

- L'éducation
- Les stratégies de recrutement et de maintien en poste
- L'action directe en milieu rural
- Les modèles de prestation de services

Comités communautaires d'importance

- Comité de soutien communautaire du comté de Renfrew
- Comité consultatif en matière de stratégies de prévention des ACV
- Comité consultatif de réadaptation de l'Hôpital général de Pembroke
- Comité de liaison CASC/hôpitaux
- Comité du CASC/Conseil scolaire du comté de Renfrew
- Comité d'utilisation des services du CASC/des hôpitaux
- Comité de liaison CASC/fournisseurs de services
- Comité interagence du cheminement des soins du comté de Renfrew
- Forum des soins de santé du comté de Renfrew
- Comité des administrateurs des établissements des soins de longue durée
- Prévention des chutes
- Comité de l'enfance
- Services d'ambulance
- Groupe de travail sur la santé mentale
- Comité consultatif des troubles de parole et de langage chez les enfants d'âge préscolaire

Mission

Le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) du comté de Renfrew s'engage à offrir à sa clientèle de tout âge :

- Un accès facile, juste, équitable et en temps utile aux soins de santé familiale, aux placements en résidence, à l'information et aux services d'aiguillage;
- Une planification coordonnée, une prestation de services de santé communautaires de qualité et une surveillance adéquate des processus;
- Une prestation de services en français aux Francophones du comté qui en font la demande, conformément à la Loi sur les services en français.

Vision

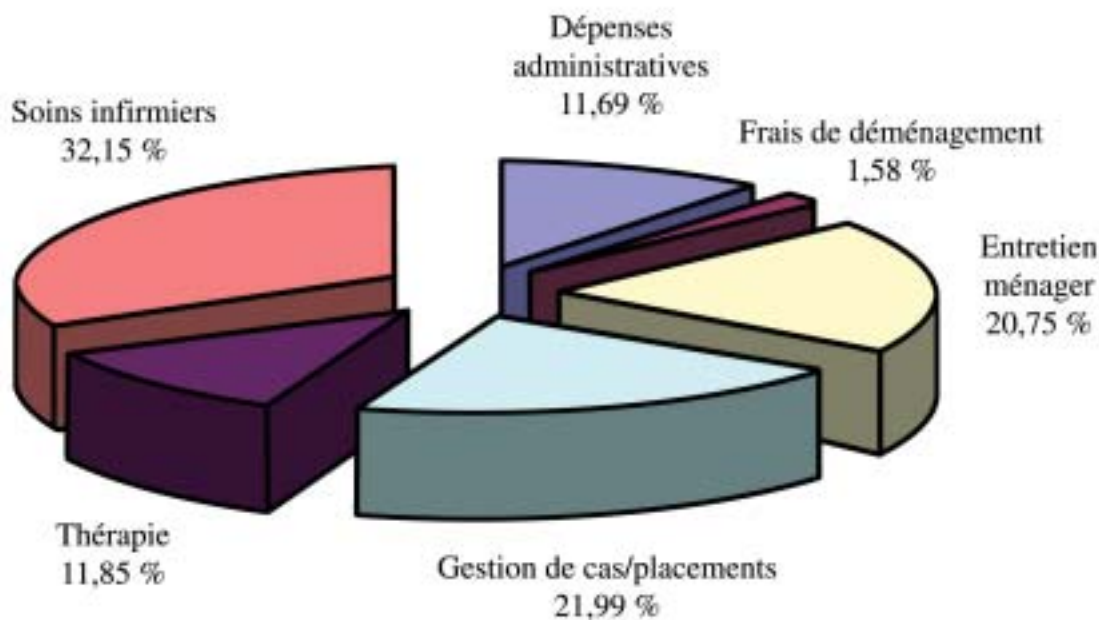
Le CASC du comté de Renfrew est déterminé à mettre à la disposition de sa clientèle un système intégré de soins de santé pour assurer une transition harmonieuse entre les différents services. Cette transition est facilitée par :

- Un point d'accès centralisé à l'information relativement aux services sociaux et de santé
- Une gestion de cas favorisant :
 - la coordination des cas
 - la navigation à l'intérieur du système de santé
 - l'intégration des services
- Des équipes autogérées et attentives à la cohérence du programme compte tenu des besoins de la clientèle et de la communauté.

Information financière et sur les statistiques

CASC du comté de Renfrew - Dépenses par services - Exercice financier 2003-2004

(À l'exclusion des services du Programme d'orthophonie à l'intention des enfants d'âge préscolaire)



CASC du comté de Renfrew : Services offerts, Exercice 2003-2004

Gestion de cas	4 593 personnes	
Entretien ménager	148,057 heures	1,620 clients
Soins infirmiers sur visite	85,096 visites	3,218 clients
Soins infirmiers (soins complexes) par quarts	7,562 heures	42 clients
Physiothérapie	4,151 visites	1,061 clients
Ergothérapie	3,943 visites	975 clients
Travail social	639 visites	116 clients
Orthophonie	1,784 visites	290 clients
Nutrition	1,352 visites	369 clients

Renseignements sur le rendement mettant en valeur les éléments clés de réussite

Points saillants

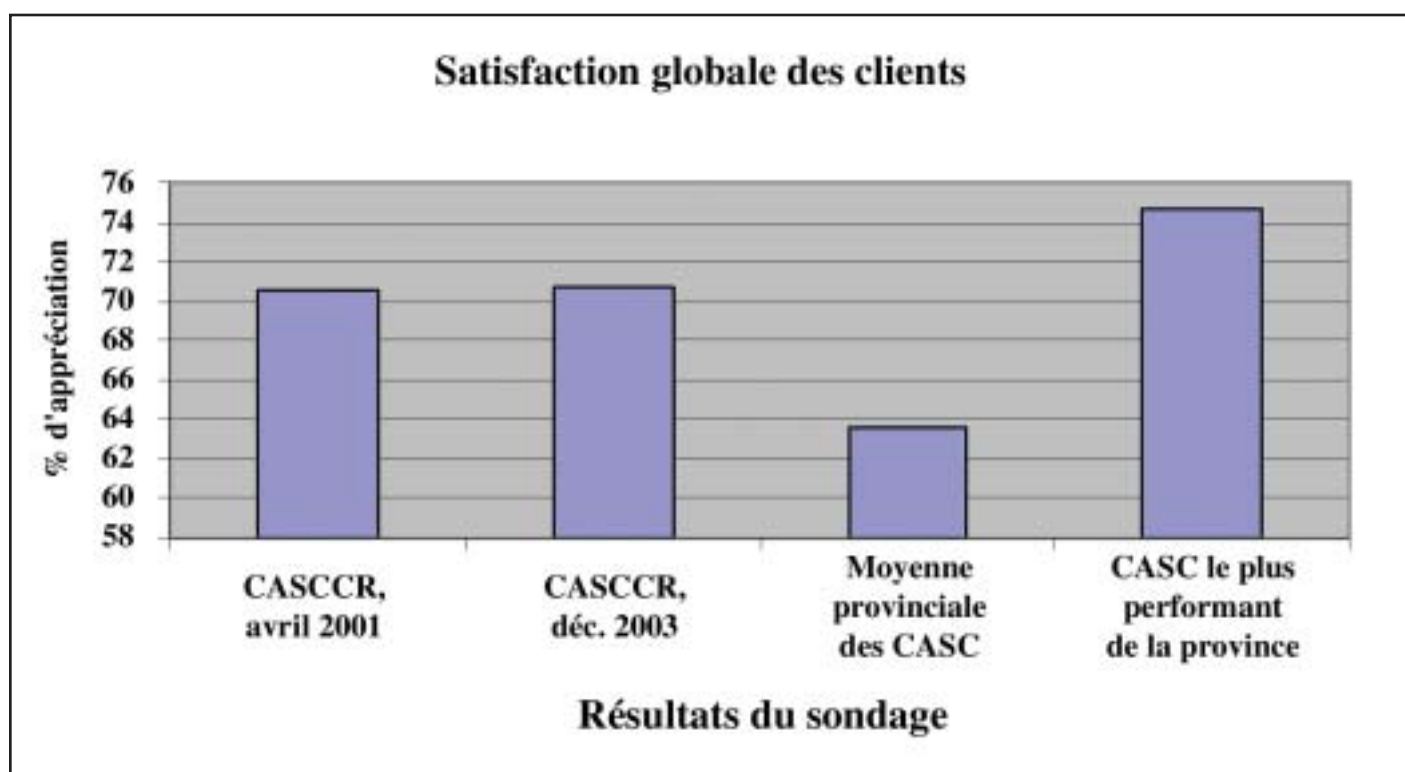
- Redéfinition des modes de fonctionnement de la gestion de cas du CASC
- Mise en application des normes MIRE à tous les clients requérant des soins de longue durée
- Mise à exécution du Plan relatif à la prestation des services en français conformément à la loi.
- Mise sur pied du Programme d'orthophonie à l'intention des enfants d'âge préscolaire
- Conservation du personnel interne de thérapie
- Élaboration du Programme d'évaluation gériatrique en collaboration avec le Renfrew Victoria Hospital
- Création de l'équipe interagence de gestion des plaies du comté de Renfrew

Résultats de la satisfaction des clients

Au cours des mois de novembre et décembre 2003, le NRC+Picker Group a effectué un sondage sur la satisfaction de la clientèle pour le compte du CASC du comté de Renfrew. Les résultats ont été comparés à 20 autres CASCs de l'Ontario de façon à déterminer la moyenne provinciale et les organismes les plus performants. De plus, pour nous aider à évaluer les progrès réalisés dans les domaines ciblés, nos résultats ont été comparés à ceux obtenus en 2001.

Au total, 604 entrevues téléphoniques ont été effectuées. Le questionnaire s'adressait à la fois aux clients et aux soignants.

Dans l'ensemble, le CASC du comté de Renfrew a obtenu de bons résultats, excédant la moyenne provinciale dans plusieurs domaines, y compris celui relatif à la satisfaction des clients.



Plan d'amélioration continue de la qualité et de réalisations

- Importante amélioration du principal point signalé dans le sondage précédent portant sur la satisfaction des clients, soit l'information des clients concernant la procédure d'appel.
- À la suite des résultats du récent sondage, trois domaines de services à la clientèle doivent être améliorés : capacité des soignants de faire face aux problèmes; participation des clients à la planification des services et communication de renseignements aux clients concernant les autres services. Les fournisseurs de services en sous-traitance ont également entamé des procédures visant à améliorer la prestation de leurs services.
- Un Conseil de la qualité a été créé. Il a le mandat d'encourager et d'appuyer le processus d'amélioration continue de la qualité et de gestion du risque à tous les échelons du CASC, y compris celui relatif à la prestation de services en sous-traitance.
- Tous les services du CASC procèdent à leur autoévaluation à l'aide des normes MIRE (Mesures implantées pour le renouveau de l'évaluation) du Conseil canadien d'agrément des services de santé.

Le conseil d'administration du CASC du comté de Renfrew est composé de la façon suivante :

NOM	DURÉE DU MANDAT
Rémy Beaudoin (directeur général)	du 02/16/02 au 02/15/04 prorogation de nomination du 02/16/04 au 02/15/06
Joan Booth	du 06/12/02 au 06/12/03 mandat renouvelé jusqu'au 06/11/04
Harry Mayhew (président)	du 02/16/02 au 02/16/03 mandat renouvelé jusqu'au 02/15/05
Bob Gould	du 03/20/02 au 03/20/03 mandat renouvelé jusqu'au 03/19/04
Bruce Leclaire	du 03/20/02 au 03/20/03 mandat renouvelé jusqu'au 03/19/06
Shirley MacDougall	du 03/20/02 au 03/20/03 mandat renouvelé jusqu'au 03/19/04
Roy Reiche	du 02/16/02 au 02/16/03 mandat renouvelé jusqu'au 02/15/06
Andrew Simms	du 04/03/02 au 04/03/03 mandat renouvelé jusqu'au 04/02/05 A démissionné le 14/10/03, révocation de la nomination par décret ayant effet à compter du 10-12-03

Renseignement sur les fournisseurs de services et le personnel

Agence/particulier	Service
Access Health Care Services Inc.	Soins infirmiers
Comcare Health Services	Soins infirmiers/entretien ménager
Soins de santé à domicile ParaMed	Soins infirmiers/entretien ménager
Services de santé communautaires – Croix-Rouge canadienne	Entretien ménager
Services de réadaptation	Services thérapeutiques
CommuniCare Clinique d'orthophonie	Services d'orthophonie
Fournisseurs individuels de services thérapeutiques	Services d'orthophonie
Medigas	Location d'équipement médical
Mulvihill Drug Mart Limited	Fournitures médicales

Autres initiatives

En septembre 2004, le Programme d'orthophonie à l'intention des enfants d'âge préscolaire a fait du CASC du comté de Renfrew un chef de file. Une coordonnatrice a été embauchée en novembre 2003 et, en janvier 2004, un programme de relations publiques dynamique a été amorcé. Le Programme de services d'orthophonie à l'intention des enfants d'âge préscolaire du comté de Renfrew a officiellement été lancé en février 2004.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE *au 31 mars 2004*

	<u>2004</u>	<u>2003</u>
ACTIFS		
Liquidités	1 754 173 \$	4 346 625 \$
Comptes à recevoir	130 171 \$	112 320 \$
Dépenses payées d'avance	<u>153 237 \$</u>	<u>159 194 \$</u>
	2 037 581 \$	4 618 139 \$
IMMOBILISATIONS	<u>767 750 \$</u>	<u>53 277 \$</u>
TOTAL DES ACTIFS	<u>2 805 331 \$</u>	<u>4 671 416 \$</u>
PASSIF, FRAIS REPORTÉS ET DÉFICIT		
Créditeurs et charges à payer	2,229 994 \$	1 629 667 \$
Payable au ministère de la Santé et des Soins de longue durée	<u>205 881 \$</u>	<u>2 843 528 \$</u>
	<u>2 435 875 \$</u>	<u>4 473 195 \$</u>
FRAIS REPORTÉS		
Dépenses pour périodes futures	91 751 \$	205 828 \$
Biens immobilisés	<u>767 750 \$</u>	<u>53 277 \$</u>
	<u>859 501 \$</u>	<u>259 105 \$</u>
DÉFICIT	<u>(490 045) \$</u>	<u>(60 884) \$</u>
	<u>2 805 331 \$</u>	<u>4 671 416 \$</u>

ÉTAT DES REVENUS ET DÉPENSES *pour l'exercice se terminant le 31 mars 2004*

	<u>2004</u> <u>Budget</u>	<u>2004</u> <u>Résultats réels</u>	<u>2003</u> <u>Résultats réels</u>
Recettes :			
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario			
• Subvention	15 716 561 \$	15 211 032 \$	15 475 686 \$
• Programme d'orthophonie pour enfants d'âge préscolaire	-	120 010 \$	-
• Projet C3	-	175 827 \$	205 046 \$
• Autre	-	49 541 \$	-
Revenu en intérêts	23 630 \$	73 907 \$	95 410 \$
Autre revenus et recouvrements	-	183 611 \$	93 695 \$
Dons	-	975 \$	855 \$
Amortissement des frais reportés relatifs aux biens immobilisés	-	<u>27 379 \$</u>	<u>124 397 \$</u>
	<u>15 740 191 \$</u>	<u>15 842 282 \$</u>	<u>15 995 089 \$</u>
Dépenses :			
Traitements, salaires et avantages sociaux des employés	5 789 938 \$	6 092 347 \$	5 738 513 \$
Formation du personnel/membres du conseil d'administration	91 500 \$	70 882 \$	83 302 \$
Frais de déplacement du personnel/membres du conseil d'administration	220 550 \$	202 859 \$	178 547 \$
Locaux à bureaux	297 048 \$	288 111 \$	298 838 \$
Bureaux et frais généraux	357 253 \$	369 583 \$	324 837 \$
Approvisionnement de bureaux/location de matériel	949 386 \$	1 183 624 \$	946 945 \$
Achats services administratifs	82 500 \$	90 892 \$	53 614 \$
Achats services aux clients	7 952 016 \$	7 599 138 \$	8 006 467 \$
Projets: - orthophonie pour enfants d'âge préscolaire	-	121 260 \$	-
- projet C3	-	175 827 \$	205 046 \$
- Autre	-	49 541 \$	-
Amortissement des biens immobilisés	-	<u>27 379 \$</u>	<u>124 397 \$</u>
	<u>15 740 191 \$</u>	<u>16 271 443 \$</u>	<u>15 960 506 \$</u>
Revenu net (après dépenses)	-	(429 161) \$	34 583 \$
Déficit au début de l'exercice	(60 884) \$	(60 884) \$	(95 467) \$
Déficit à la fin de l'exercice	<u>(60 884) \$</u>	<u>(490 045) \$</u>	<u>(60 884) \$</u>

La version intégrale des états financiers vérifiés du CASC du Comté de Renfrew est reproduite à l'adresse :

<http://www.ccacrenfrew.org/Facts%20and%20Figures.htm>