

CASC NIAGARA 2003/2004

RAPPORT ANNUEL

PRÉPARÉ POUR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE DE L'ONTARIO

Le Centre d'accès aux soins communautaires Niagara fournit une gamme de soins de santé et de services de soutien aux citoyennes et aux citoyens de la région de Niagara ainsi qu'à leurs fournisseurs de soins. On y offre des services de gestion des cas, des services professionnels et de soutien à domicile et aux enfants dans les écoles, de placement dans les établissements de soins de longue durée et de renvoi aux autres services communautaires. Le CASC de la région de Niagara gère divers services, notamment les suivants : soins infirmiers, ergothérapie, travail social, orthophonie, physiothérapie, counseling en nutrition, services de soutien personnel, services de placement et gestion des cas.

Le CASC de la région de Niagara répond aux besoins des personnes admissibles habitant la Municipalité régionale de Niagara. La zone desservie de 1 850 km² est délimitée par trois limites naturelles, dont le lac Ontario au nord, la rivière Niagara à l'est et le lac Érié au sud. La limite ouest traverse des terres agricoles avoisinant les municipalités régionales de Hamilton et de Haldimand-Norfolk. Près des deux tiers du bassin démographique se trouve dans trois régions urbaines précises : St. Catharines, Niagara Falls et Welland. L'autre tiers habite dans bon nombre de petites villes et de hameaux ainsi que dans de grandes régions rurales.

MISSION

Le CASC de la région de Niagara a pour mission de :

- fournir aux citoyennes et aux citoyens de la région de Niagara un accès juste et équitable aux services communautaires afin qu'ils puissent demeurer à domicile et dans la communauté de leur choix;
- planifier des services rentables et bien gérés à l'intention des clientes et des clients, en respectant les ressources et conformément aux lois, aux règlements et aux politiques applicables du Ministère;
- faciliter les partenariats avec les services de soins de santé et à la personne plus généraux afin que différentes composantes du système collaborent.

VALEURS

Le CASC de la région de Niagara s'engage à :

- offrir les meilleurs soins de santé et services possible;
- être fiable et à faire preuve de sensibilité;
- faire preuve d'honnêteté et d'intégrité;
- aider le personnel et les bénévoles à exceller;
- respecter les personnes et le bien-être personnel;
- faire preuve d'éthique en ce qui concerne la prise de décisions.



COMMUNITY CARE
ACCESS CENTRE
N I A G A R A

CENTRE D'ACCÈS AUX SOINS
COMMUNAUTAIRES DE LA
RÉGION DE NIAGARA

RAPPORT ANNUEL DE 2003/2004

"This document is
available in English"

149, chemin Hartzel, St. Catharines (Ontario) L2P 1N6

www.niagara.ccac-ont.ca

☎ 905 684-9441

1 800 263-5480

Services en français : 905 684-4602

Numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance : 88811 1598 RR0001

Entièrement financé par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

CASC de la région de Niagara

Conseil d'administration

Dates de nomination par décret

- * 1^{er} renouvellement
de mandat
- ** 2^e renouvellement
de mandat
- *** 3^e renouvellement
de mandat

Candace Paris **
**Présidente du Conseil
d'administration**
(du 16 février 2003
au 15 février 2006)

Ray D'Archi ***
(du 16 février 2004 au
15 février 2005)

Ray Barlow **
(du 16 février 2003 au
15 février 2005)

Thane MacKenzie **
(du 16 février 2003 au
15 février 2005)

Bonnie Magwood **
(du 6 février 2003 au
16 février 2006)

Équipe de cadres supérieurs

William Bloor
Directeur général
(décret – mai 2004)

Ingrid Fell
Directrice
Gestion des cas

Maria McMillan
Directrice
Services à la clientèle
achetés

Ernie Sersen
Directeur
Finances et systèmes

Anne Rockingham
Directrice
Ressources humaines et
développement
organisationnel

Nous sommes très heureux de présenter ce rapport annuel des activités de 2003-2004 du CASC de la région de Niagara au ministre de la Santé. Cette année a été marquée par des changements et des réalisations.

Nous sommes très fiers de la créativité, du dévouement, du professionnalisme et de l'engagement dont fait preuve notre personnel. Grâce aux efforts de celui-ci, le CASC de la région de Niagara a réussi à mettre sur pied de nombreuses activités afin de sensibiliser davantage l'organisme aux besoins de notre clientèle et de la communauté. Surtout, le CASC de la région de Niagara a réussi à fournir une vaste gamme de services à plus de 16 000 personnes dans la région de Niagara, en respectant le mandat et les ressources financières dont il dispose.

En 2003, le CASC de la région de Niagara a reçu un agrément de trois ans du Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS). Cet agrément est attribuable aux efforts de notre personnel qui travaille étroitement avec nos partenaires communautaires, et à son engagement continu afin d'assurer la meilleure qualité de service pour notre clientèle. Par l'entremise de l'évaluation, nous avons obtenu des suggestions utiles relativement aux diverses occasions d'amélioration que nous avons pu incorporer dans nos plans d'activités de l'année 2004-2005.

Nous avons aussi mené notre deuxième sondage officiel sur la satisfaction de la clientèle. Un organisme autonome, leNRC Picker Group Canada (National Research Corporation and Picker Group) a mené l'enquête au mois de mars 2004 afin d'évaluer nos forces et d'identifier des occasions d'amélioration du point de vue de notre clientèle. Les résultats préliminaires sont très positifs et nous aideront à comprendre l'expérience de notre clientèle.

En 2003-2004, nous avons continué à créer des relations de collaboration plus fortes avec nos partenaires. Nous avons travaillé étroitement avec les hôpitaux et les établissements locaux de soins de longue durée, les fournisseurs de services communautaires et les conseils scolaires locaux.

- Plusieurs établissements de soins de longue durée neufs ou reconstruits ont ouvert leurs portes dans la région de Niagara en 2003-2004. Le personnel du CASC de la région de Niagara a travaillé étroitement avec le personnel de ces établissements afin de gérer les placements opportuns en fonction des nouvelles places disponibles dans la région de Niagara.
- En collaboration avec les hôpitaux de Niagara, nous avons établi des protocoles afin de faciliter la transition opportune des personnes ne nécessitant plus de soins hospitaliers vers leur foyer ou un autre milieu de soins plus approprié.
- Nous avons créé une nouvelle équipe de gestion des cas, soit la Care Home Team (l'équipe des maisons de soins), afin d'appuyer les besoins d'un grand nombre d'ainés vivant dans des maisons de repos et de retraite dans la région de Niagara.
- Nous nous sommes associés au District School Board of Niagara, au Niagara Catholic District School Board et à des fournisseurs de services pour créer et mettre en place un outil nous permettant d'identifier les enfants inscrits dans un système scolaire et ayant besoin d'ergothérapie
- Le CASC de la région de Niagara a intégré le counseling en matière de placement et des fonctions d'évaluation aux responsabilités et rôles généraux de nos gestionnaires de cas à domicile. Cela permet aux gestionnaires de cas de faciliter l'accès aux milieux de services et de soins les plus appropriés, où l'on peut répondre aux besoins de notre clientèle.

Le Conseil est très fier du travail qu'a accompli son Comité consultatif communautaire au cours de la dernière année. L'objectif du Conseil est d'améliorer la prestation et la coordination des services aux personnes ayant besoin de soins tandis qu'elles passent d'un volet du système de santé et de services de soutien communautaire à un autre. Au nom de l'organisme, nous voulons remercier les membres de ce Conseil et de notre Conseil d'administration bénévole ainsi que le système de santé de Niagara pour leurs efforts, et surtout, pour assurer le bien-être des citoyennes et des citoyens de la région de Niagara.

Candace Paris
Présidente du Conseil d'administration

William Bloor
Directeur général

PARTENARIATS COMMUNAUTAIRES

L'amélioration de la liaison communautaire au sein de tout le continuum des soins constitue l'une des priorités clés du CASC de la région de Niagara. Le CASC de la région de Niagara participe à diverses initiatives et activités avec les conseils scolaires locaux, les établissements de soins de longue durée, les fournisseurs de services, les médecins, les organismes de santé communautaire, le Conseil régional de santé, etc.

Cette année, on a créé le Comité consultatif communautaire du CASC de la région de Niagara. On y compte des représentants de divers organismes intervenant dans le système en général. Le Conseil a élaboré une brochure afin de fournir des renseignements aux personnes ayant besoin d'une intervention chirurgicale dans la région de Niagara. Elle contient des renseignements à propos des soutiens communautaires disponibles dans la région, et on y encourage les personnes à planifier des systèmes d'appui dont elles auront besoin lorsqu'elles se rétabliront après l'intervention. La brochure a été lancée à titre de projet pilote; on l'évaluera après un essai de trois mois. Un groupe choisi de chirurgiennes et de chirurgiens de Niagara distribue la brochure, et on fait de même aux cliniques préopératoires du système de santé de Niagara. Le Conseil est enthousiaste à l'idée d'élaborer d'autres stratégies innovatrices visant à améliorer la prestation et la coordination des services tandis que les personnes passent d'un volet du système de santé et de services de soutien communautaire à un autre.

Le CASC de la région de Niagara est un participant actif du Niagara Emergency Services Network (Réseau des services des urgences de la région de Niagara), en plus d'en être le coprésident. Le Réseau rassemble des représentants de divers organismes, des hôpitaux, des établissements de soins de longue durée, des services ambulanciers, des services des urgences, des médecins et autres afin de faciliter l'accès opportun aux services des urgences. Deux sous-groupes du Réseau se réunissent régulièrement pour examiner les données, les protocoles et les pratiques, ainsi que pour identifier les améliorations qui favorisent l'accès aux services des urgences. Un sous-groupe s'attarde aux procédés préhospitaliers et relatifs à la salle d'urgence, et l'autre, à la transition opportune des patientes et patients de l'hôpital vers la communauté.

Le CASC de la région de Niagara invite des représentants des hôpitaux et des établissements de soins de longue durée aux réunions ordinaires de son Forum consultatif sur les établissements de soins de longue durée, afin de discuter des processus de placement.

De plus, le CASC de la région de Niagara participe au sein de nombreux groupes de fournisseurs de soins de santé locaux et régionaux. En voici quelques-uns :

- le Comité consultatif en matière de soins de longue durée et le Réseau de planification sanitaire du Conseil régional de santé de Niagara;
- le Comité directeur régional sur les services en matière d'accidents cérébrovasculaires, dont le Hamilton Health Sciences Centre est l'hôte;
- le Réseau de services de santé spécialisés à l'intention des aînés de Niagara;
- les équipes locales de soins palliatifs.

PARTENARIATS

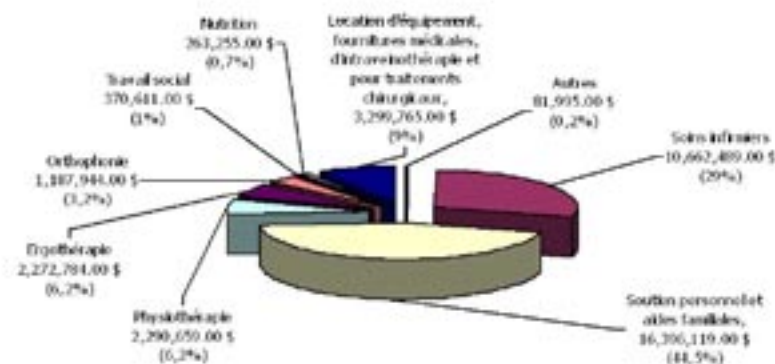
EXEMPLES DE COMITÉS COMMUNAUTAIRES IMPORTANTES

- * **Comité consultatif communautaire**
- * **Réseau des services des urgences de la région de Niagara**
- * **Comité directeur régional en matière d'accidents cérébrovasculaires**

DONNÉES FINANCIÈRES ET STATISTIQUES

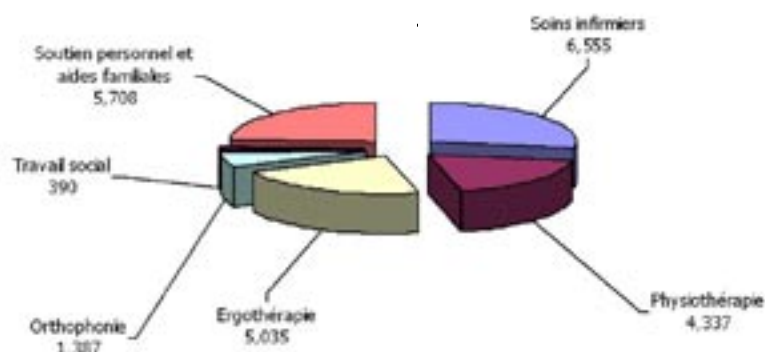
À la fin de l'exercice, le CASC de la région de Niagara a atteint son objectif en matière d'équilibre budgétaire. Le budget de 2003-2004 que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario a approuvé pour le CASC de la région de Niagara se chiffrait à 49 419 239 \$. (voir les états financiers vérifiés à l'annexe A.)

Coût des services achetés (% du total)

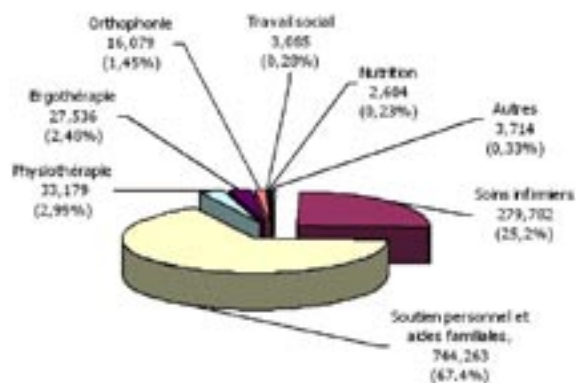


Nombre total de personnes servies

Nombre total de personnes servies = 22 417



Nombre total de visites et d'heures par discipline



RENDEMENT – RÉUSSITES MAJEURES

En 2003, le CASC de la région de Niagara a reçu un agrément de trois ans du Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS). Au chapitre de l'agrément, les objectifs du CASC de la région de Niagara étaient :



- d'améliorer la qualité des services offerts à l'ensemble de la clientèle en ciblant les occasions d'amélioration;
- de reconnaître les réalisations de l'organisme;
- d'utiliser le processus d'agrément du CCASS comme outil afin d'améliorer continuellement la qualité et l'efficacité des soins et des services.

Pendant trois jours, deux experts ont rencontré des clientes, le personnel du CASC de la région de Niagara et des représentants d'autres organismes de soins de santé afin de discuter de leurs expériences au sein du CASC de la région de Niagara. Les experts ont aussi interrogé les cinq équipes de visiteurs s'étant rendues au CASC de la région de Niagara (Services à la clientèle, Leadership et partenariat, Gestion d'information, Environnement et Ressources humaines), qui s'étaient rencontrées durant quelques mois afin de remplir un questionnaire d'autoévaluation détaillé. Plus de 95 employés, membres du Conseil, fournisseurs de services, clientes et représentants des partenaires communautaires de la santé ont participé directement au processus d'agrément. Les équipes se sont rencontrées au début de l'automne afin d'identifier d'autres occasions d'amélioration à intégrer au Plan d'activités de 2004-2005 de l'organisme.

On désire remercier le personnel du CASC de la région de Niagara qui compte 171 membres. Le personnel comprend des gestionnaires de cas, des responsables du soutien en gestion des cas, des adjointes administratives, des superviseurs, des gestionnaires et des directeurs. Ce sont des professionnels responsables, dévoués, créatifs et innovateurs qui se préoccupent de notre clientèle et de la communauté.

En octobre 2003, le CASC de la région de Niagara a souligné les réalisations du personnel et les événements marquants, durant la célébration annuelle de reconnaissance et de récompenses. On a remercié 30 membres du personnel du CASC de la région de Niagara pour leurs années de service:

- 1 prix pour 20 années de service;
- 4 prix pour 15 années de service;
- 4 prix pour 10 années de service;
- 11 prix pour 5 années de service.

On a rendu hommage à cinq autres membres du personnel pour leurs réalisations sur le plan scolaire :

- 3 personnes ont reçu un baccalauréat en sciences infirmières;
- 1 personne a reçu une maîtrise en soins infirmiers;
- 1 personne a reçu un agrément à titre de professionnel et de gestionnaire certifiés des systèmes Microsoft.

On a remercié les autres membres du personnel de leur engagement et de leur initiative dans les catégories suivantes : Faire une différence au sein du CASC de la région de Niagara, Collaborer avec la communauté et Appuyer les œuvres de bienfaisance.

RENDEMENT / PERSONNEL

FOURNISSEUR DE SERVICES

Nous voulons aussi souligner la contribution des fournisseurs de services contractuels actuels de 2004-2005 du CASC de la région de Niagara qui collaborent avec nous afin d'offrir des services à notre clientèle.

SERVICE	FOURNISSEUR DE SERVICE
SOINS INFIRMIERS	➤ Care Partners ➤ ParaMed Home Health Care ➤ Saint Elizabeth Health Care ➤ Infirmières de l'Ordre de Victoria, filiale de Niagara
SOINS PALLIATIFS	➤ ParaMed Home Health Care ➤ Saint Elizabeth Health Care
SOUTIEN PERSONNEL	➤ Services de santé Comcare ➤ Services de santé communautaire – La Société canadienne de la Croix-Rouge ➤ ParaMed Home Health Care ➤ Pro Wellness Health Services Inc. ➤ Saint Elizabeth Health Care
RÉADAPTATION	➤ Services de santé Comcare ➤ Community Rehab ➤ Centre pour enfants de la péninsule du Niagara (pédiatrie) ➤ Saint Elizabeth Health Care
TRAVAIL SOCIAL	➤ Care Plus ➤ Services de santé Comcare
DIÉTÉTISTE	➤ Care Plus
ÉQUIPEMENT	➤ Lewis and Krall Home Health Care (aides thérapeutiques et en matière de mobilité et de positionnement) ➤ VitalAire (soins respiratoires)
FOURNITURES MÉDICALES ET D'INTRAVEINO-THÉRAPIE	➤ Marchese Pharmacy