

CASC NIAGARA 2004/2005

RAPPORT ANNUEL

Le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) de la région de Niagara fournit une gamme de soins de santé et de services de soutien communautaires aux citoyennes et aux citoyens de la région de Niagara. Nous sommes un organisme sans but lucratif financé par le gouvernement de l'Ontario.

Nous offrons des services de gestion de cas (selon la définition et la réglementation du ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario) aux personnes admissibles de tout âge et culture 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.

Le CASC de la région de Niagara :

- fait les arrangements nécessaires pour que les personnes puissent recevoir des soins à domicile, dans les écoles et dans les maisons de soins de longue durée;
- coordonne une gamme complète de services à domicile et en assure la prestation pour appuyer les clients et leurs soignants, notamment des soins infirmiers, un soutien personnel, de l'ergothérapie, de la physiothérapie, des services sociaux et du counseling nutritionnel;
- coordonne le placement dans des maisons de soins de longue durée lorsque la vie autonome n'est plus possible;
- fait les arrangements nécessaires pour un séjour de courte durée dans une maison de soins de longue durée en vue d'une convalescence ou afin de donner un répit aux soignants;
- coordonne l'accès aux services auxiliaires de santé dans les écoles pour les enfants ayant des besoins particuliers;
- offre de l'information sur les services communautaires disponibles et dirige les clients vers ces services;
- offre l'accès centralisé aux services de santé et de soutien personnel afin d'aider les personnes à vivre de façon autonome à la maison.

Nous travaillons en partenariat avec les clients et leurs familles, les soignants, les organismes, les écoles, les conseils scolaires, les hôpitaux et les établissements de soins de longue durée.

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;
- faire preuve d'éthique en ce qui concerne la prise de décisions;
- respecter les personnes et le bien-être personnel.

Candace Paris
Présidente du Conseil d'administration

William Bloor
Directeur général



RAPPORT ANNUEL DE 2004/2005

This document is
available in English.

149, chemin Hartzel, St. Catharines (Ontario) L2P 1N6 Numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance : 88811 1598 RR0001

☎ 905 684-9441

1 800 263-5480

Services en français: 905 684-4602

www.niagara.ccac-ont.ca

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



**CASC de la région
de Niagara**

**Conseil
d'administration**

**Dates de nomination
par décret**

*** 2^e renouvellement de
mandat**

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

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

Anne Rockingham
Directrice
Ressources humaines et
développement
organisationnel

Ernie Sersen
Directeur
Finances et systèmes

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Nous sommes heureux de vous présenter le rapport annuel 2004-2005 du CASC de la région de Niagara. Cette année a été marquée par une croissance, des changements et des défis continus.

Les réalisations du CASC de la région de Niagara sont possibles grâce à un personnel très dévoué, professionnel et axé sur les clients qui œuvre pour répondre aux besoins des citoyennes et citoyens de la région de Niagara. En collaboration avec nos fournisseurs de services, nous avons offert du soutien à plus de 20 000 personnes ayant besoin de services de santé à domicile dans la région de Niagara et trouvé un lit de soins de longue durée à plus de 1 800 personnes.

Au cours de l'année, le CASC de la région de Niagara a accueilli un total de 7 641 nouveaux clients orientés par des hôpitaux, soit une hausse de 795 par rapport à 2003-2004 et ce qui a permis d'éviter 505 hospitalisations.

Le nombre d'enfants sur la liste d'attente est passé pour les services de physiothérapie de 141, en 2003-2004, à 53, en 2004-2005, et pour les services d'ergothérapie de 109, en 2003-2004, à 71, en 2004-2005.

Notre Conseil consultatif communautaire a déployé des efforts concertés pour faciliter la transition du milieu hospitalier aux maisons de soins de longue durée. Le document de consultation du Conseil intitulé *Supporting Care in the Most Appropriate Setting* a reçu un vaste accueil favorable et a donné lieu à de nouvelles mesures pour veiller au placement opportun des personnes ayant besoin d'un lit dans une maison de soins de longue durée. Nous désirons remercier les membres actuels et antérieurs du Conseil consultatif communautaire pour leur vision, leur soutien et leur contribution à la réalisation du mandat et des objectifs du Conseil.

En mars 2005, le CASC de la région de Niagara a été choisi à titre d'organisme d'accueil du Réseau de soins de fin de vie de Niagara. Nous nous sommes engagés au développement continu de ce nouveau réseau. Comme première étape, nous avons mis en œuvre un dossier commun à domicile pour nos clients en soins palliatifs.

Nous avons entamé une nouvelle relation de travail importante avec l'équipe Santé familiale (ESF) de Garden City, soit l'une des premières ESF annoncées ce printemps par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Nous désirons faire part de notre appréciation et reconnaissance à Ray Barlow, Ray D'Archi et Thane MacKenzie, membres sortants du conseil d'administration, pour leur dévouement et engagement à la cause durant leur mandat à titre de membres bénévoles du Conseil. Nous reconnaissons et remercions Bonnie Magwood, qui continue au sein du Conseil, pour son leadership et soutien pendant que nous poursuivrons notre travail au cours des mois à venir.

Au nom du conseil d'administration et de l'équipe de direction, nous désirons remercier notre personnel, nos partenaires en soins de santé et toutes les personnes qui contribuent de près ou de loin à notre organisation. C'est un véritable honneur pour nous de travailler avec vous et de servir la population de la région de Niagara.

Candace Paris
Présidente du conseil d'administration

William Bloor
Directeur général

PARTENARIATS COMMUNAUTAIRES

Au cours de la dernière année, le CASC de la région de Niagara a joué un rôle de premier plan dans la mise sur pied de tribunes et de réseaux locaux pour la planification intersectorielle concertée. Nous participons, de manière continue, à des initiatives variées en collaboration avec des hôpitaux et des maisons de soins de longue durée locales, le Service de santé publique de Niagara, des médecins et d'autres fournisseurs de soins.

Des membres de la haute direction ont présidé le comité d'orientation du Conseil régional de santé de Niagara, chargé de la création du Réseau de soins de fin de vie de Niagara. Le comité s'est employé à réunir les divers groupes et personnes offrant des soins de fin de vie afin de créer un réseau de collaboration pour la prestation de ces soins dans la région de Niagara. Le CASC de la région de Niagara est heureux et fier d'avoir été choisi à titre d'organisme d'accueil de ce réseau et de son travail continu.

Le CASC de la région de Niagara a créé un partenariat avec le Système de santé de Niagara, le Service de santé publique de la région et l'Hôpital Hotel Dieu Health Sciences Niagara afin d'appuyer la mise sur pied du réseau intégré en planification de santé de la région de Niagara. À titre de participant actif du comité d'orientation et de parrain du réseau, le CASC de la région de Niagara continue de favoriser l'adoption de mesures dans tout le système afin de faire face aux pressions sur l'accès et la demande de services de santé dans la région de Niagara.

Dans le cadre de sa participation au comité d'orientation sur l'accident vasculaire cérébral (AVC) du Centre-Ouest et du Centre-Sud, le personnel du CASC de la région de Niagara a encouragé et soutenu la création de réseaux communautaires de prévention des AVC dans toutes les communautés du RLISS (Réseau local d'intégration des services de santé) de Hamilton Niagara Haldimand Brant. En effet, le personnel du CASC de la région de Niagara participe activement au travail du centre de district de traitement des AVC de même qu'au réseau émergent de services de prévention des AVC de la région de Niagara. Au cours des mois à venir, nous prévoyons travailler à l'élaboration d'un plan intersectoriel pour appuyer la réintégration des survivants d'AVC dans la communauté de Niagara.

Le personnel de niveau supérieur du CASC de la région de Niagara assure également un leadership pour le travail du Niagara Emergency Health Services Network (Réseau des services de santé d'urgence de la région de Niagara). Le directeur général du CASC de la région de Niagara est coprésident du réseau alors que notre directrice des activités de gestion de cas est présidente du groupe de travail « ANS » (autre niveau de soins) du réseau. Au cours de la dernière année, le Réseau des services de santé d'urgence de la région de Niagara a fait un examen stratégique de sa mission et de ses principales orientations. Il a célébré le succès qu'il a remporté en éliminant des problèmes liés à la prestation efficace de services de santé d'urgence dans tout le système de la région de Niagara.

En 2004-2005, le personnel du CASC Niagara a également joué un rôle de premier plan dans un certain nombre d'initiatives liées au projet de transformation du système du gouvernement provincial. À titre de membres du comité directeur mis sur pied par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, les cadres dirigeants du CASC de la région de Niagara ont contribué à la préparation d'une trousse d'information pour le conseil d'administration et le directeur général du nouveau RLISS de Hamilton Niagara Haldimand-Norfolk Brant. Par ailleurs, le directeur général du CASC de la région de Niagara a été nommé pour représenter tous les CASC de la province au groupe de travail sur l'accès aux soins mis sur pied par le Registre de remplacement des articulations de l'Ontario.

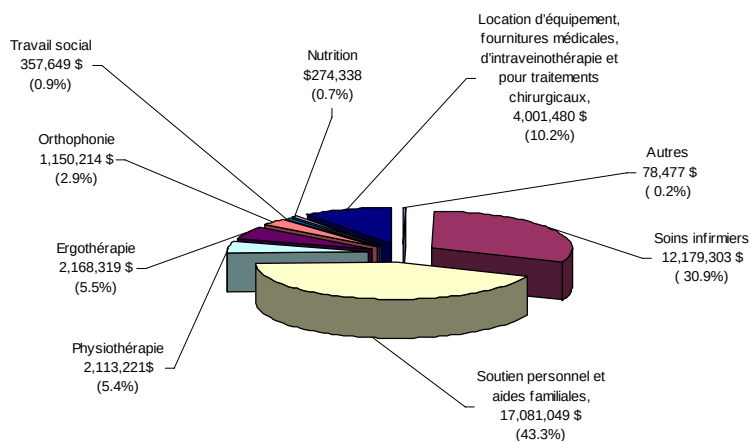
PARTENARIATS

DONNÉES FINANCIÈRES ET STATISTIQUES

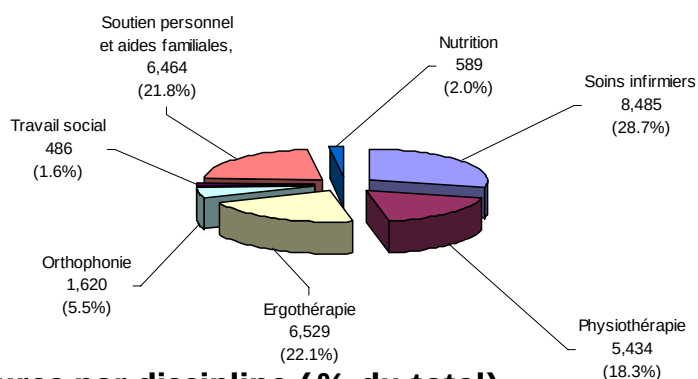
À la fin de l'exercice, le CASC de la région de Niagara a atteint son objectif en matière d'équilibre budgétaire. Les fonds approuvés du MSSLD pour le CASC de la région de Niagara en 2004-2005 s'élevaient à 52 509 382 \$. (Voir les états financiers vérifiés à l'annexe A.)

Coût des services achetés (% du total)

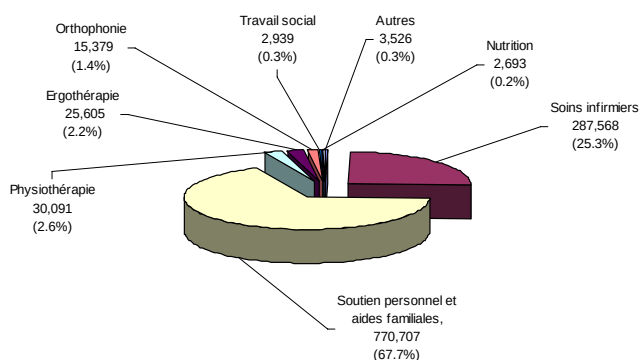
Nombre total de personnes servies = 23,793



Personnes servies par source de service (% du total service)



Visites et heures par discipline (% du total)



RENDEMENT – RÉUSSITES MAJEURES

RENDEMENT / PERSONNEL

Le CASC de la région de Niagara a atteint les objectifs de rendement établis par le gouvernement en 2004-2005. Il a offert des services à 23 793 personnes et trouvé un lit de soins de longue durée à 1 854 personnes dans la région de Niagara. Il a accueilli 7 641 nouveaux clients dirigés par des hôpitaux, soit une hausse de 795 par rapport à 2003-2004. En offrant un soutien amélioré aux personnes et à leurs familles, le CASC de la région de Niagara a permis à 505 clients d'éviter l'hospitalisation et de rester à la maison.

En 2004, le CASC de la région de Niagara a recruté la firme autonome NRC Picker pour mener son deuxième sondage sur la satisfaction de la clientèle. Les commentaires de 700 clients ont été recueillis dans le cadre d'entrevues téléphoniques. Le sondage avait pour but d'évaluer un échantillon stratifié de clients choisis au hasard et ayant reçu ou recevant un soutien personnel, des soins infirmiers, de la physiothérapie, de l'ergothérapie, des services de nutrition, des services sociaux et des services en orthophonie.

Les résultats ont été comparés à ceux de vingt autres CASC. Le CASC de la région de Niagara a obtenu un rendement élevé dans quatorze domaines, notamment le respect des préférences personnelles; la satisfaction des besoins des clients lors de l'organisation des services et des instructions pour favoriser le traitement, etc. En outre, le sondage de 2004 a révélé des améliorations par rapport à 2001 dans les domaines suivants : prévoir les services du CASC, la relation avec le CASC, les soins infirmiers, la physiothérapie, la nutrition, les services sociaux, l'orthophonie et le placement.

En plus d'évaluer la satisfaction de nos clients, nous recueillons aussi les commentaires de notre personnel et de nos partenaires communautaires en santé. Nous avons mené un sondage sur la satisfaction du personnel en mai 2005.

Nous nous employons sans cesse à améliorer la qualité au CASC de la région de Niagara. Nous avons reçu l'agrément du Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS). Nous allons commencer à préparer la seconde visite du CCASS, qui aura lieu au printemps de 2006.

Nous désirons remercier les 192 membres du personnel du CASC de la région de Niagara. Ce sont des professionnels responsables, dévoués, créatifs et innovateurs qui se préoccupent de notre clientèle et de la communauté. En 2004-2005, en plus d'offrir des services à notre clientèle dans la communauté, notre personnel a amassé des fonds au profit de causes charitables diverses, notamment plus de 15 000 \$ lors de notre « journée du décontracté ». Les fonds amassés ont été versés directement à des organismes communautaires et de santé connexes comme la Société de la sclérose en plaques, la Société du cancer, Centraide, la Société Alzheimer, Vision mondiale et d'autres.

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