



Central West
Community Care Access Centre

CCAC

CASC

Centre d'accès aux soins communautaires
du Centre-Ouest

2007/08

Rapport annuel

Un message de la directrice générale et du président



Le plan d'activités/demande de crédit budgétaire (PA/ DCB) est un document théorique de fond sur lequel les activités du Centre d'accès de soins communautaires (CASC) du Centre-Ouest se baseront au cours de la prochaine année financière. Ce document est fondé sur une évaluation minutieuse et exhaustive des besoins des clients, de la capacité organisationnelle, et des répercussions potentielles des forces externes sur le CASC du Centre-Ouest. Le plan d'activités du CASC du Centre-Ouest pour 2008/2009 créer un cadre conceptuel pour :

- affecter des ressources afin de répondre aux besoins des clients;
- assurer une responsabilité et une efficacité financière;
- cerner des possibilités de collaboration et de partenariat;
- mettre en place des priorités tant
2 stratégiques qu'opérationnelles; et

- améliorer le rendement selon les résultats.

Lors du développement du PA/DCB, le CASC du Centre-Ouest a tenu compte des diverses forces externes et internes qui viennent influencer les orientations et priorités stratégiques et opérationnelles de l'organisation. Les points prioritaires pris en considération étaient : les lois régissant le CASC, les déclarations de responsabilité sectorielles établies par le conseil de gestion, le protocole d'entente entre le ministre de la santé et des soins de longue durée et le conseil d'administration du CASC du Centre-Ouest, le Plan d'intégration des services de santé (PISS) et le Plan annuel de services (PAS) du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS), et les priorités et orientations provinciales stratégiques, ainsi que l'orientation stratégique de l'Association des centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario (ACASCO).

L'orientation stratégique mentionnée dans le présent plan guidera le CASC du Centre-

Ouest durant les trois prochaines années. Cette orientation adopte les questions thématiques importantes émergeant des autres documents pertinents, et elle permettra à l'organisation d'aligner son travail avec le domaine évolutif des soins de santé dans la région du Centre-Ouest. Conscient des capacités internes, des motivations et des contraintes, ainsi que des possibilités et des défis trouvés dans l'environnement extérieur, le CASC du Centre-Ouest a mis en place un plan ambitieux, mais réaliste, pour la prochaine année financière.

David Lehtovaara, Chair

Marina Ellinson, Executive Director

Direction du CASC du Centre-Ouest



Notre conseil d'administration

(Date d'entrée en vigueur du décret)

David Lehtovaara, Chair (15 nov. 2006)
Mathew Alexander (11 oct. 2006)
Carmine Domanico (21 mars 2007)
Gordon Gallagher, Treasurer (21 fév. 2007)
Bhupinder Sharma (11 oct. 2006)
Mary Wheelwright (13 déc. 2006)

Our Leadership Team

Marina Ellinson, directrice générale
Dilys Haughton, directrice principale, service à la clientèle
Allan Madden, directeur principal, services généraux et ressources humaines
Christine Nuernberger, directrice générale, planification et intégration stratégiques
Adil Khalfan, directeur, qualité
Todd Leach, cadre, communications
Igor Orel, directeur, technologie de l'information et systèmes
Leanna Ringler, directrice, service à la clientèle
John Simpson, directeur, approvisionnement et gestion des installations



Notre vision, mission et nos valeurs

Notre vision

Être reconnu à travers le pays en tant que centres d'excellence dans le domaine des services communautaires et d'information relative à la santé, au plus tard en 2017.

Notre mission

Notre passion est la santé; notre force est notre équipe et nos partenaires; et notre promesse est la prestation de compassion. Au quotidien, nous sommes :

- un point d'accès facile à utiliser pour obtenir de l'information et des services de santé de qualité supérieure;
- un agent innovant à la recherche de moyens pour optimiser la santé, le bien-être et l'autonomie de la population;
- un élément d'intégration qui met en place des partenariats avec d'autres services, afin de : réduire les facteurs qui font obstacles à l'accès, favoriser le respect de la diversité et améliorer les soins fournis à l'intérieur du continuum de soins de santé;
- un employeur de choix qui croit en la capacité remarquable de son équipe à apprendre continuellement et à faire une différence;
- un agent de communication ouvert favorisant les relations positives; et
- 4 • un gestionnaire de ressources publiques ouvertement responsable qui contribue à un système de santé durable.

Nos valeurs

Nos clients avant tout.

Nous respectons cet engagement en offrant une écoute active et une sincère compassion, en favorisant l'autonomie, en agissant comme défenseur, et en facilitant l'accès à des soins de qualité.

Le respect est un élément critique pour toute relation positive.

Nous appliquons cette observation dans toutes nos interactions avec la clientèle, notre personnel et nos partenaires communautaires.

Les environnements favorisant l'apprentissage nous rendent forts.

Nous explorons et adoptons de nouvelles idées dans le but d'améliorer nos opérations.

La diversité est un atout.

Elle crée une richesse en expérience et ouvre la voie vers d'autres possibilités.

Nous sommes responsables.

Nous visons l'excellence en matière de constance, d'équité et d'optimisation des résultats grâce à l'utilisation de ressources et l'analyse des résultats.



Notre clientèle et la communauté

Chaque année, le CASC du Centre-Ouest aide des milliers de personnes à recevoir les soins et le soutien dont ils ont besoin à la maison, à l'école, ou dans la communauté, en raison d'une blessure, d'une maladie, ou de complications liées au vieillissement ou à une incapacité. Le CASC met en place et coordonne la prestation de soins infirmiers, de réadaptation et de soutien pour les personnes de tous âges, afin de les aider à mener une vie des plus autonome. De plus, l'agence facilite l'accès à des établissements de soins de longue durée afin que les personnes ne pouvant plus vivre seules puissent demeurer dans leur communauté et recevoir le soutien et les soins dont elles ont besoins, dans le cadre d'un environnement chaleureux et familial. Les CASC sont également des ressources fiables pour aider les gens à s'orienter dans le système de soins de santé, car ils agissent en tant que lien essentiel aux services de soutien et d'information relatifs à la santé.

Le CASC du Centre-Ouest en bref

- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Population du RLISS du Centre-Ouest : 772 973 • Le CASC du Centre-Ouest offre ses services du nord d'Etobicoke et Malton, jusqu'à Brampton, Caledon, west Woodbridge, Orangeville, Shelburne et les communautés environnantes. • Budget d'opération pour 07/08 : 66,9 \$ millions | <ul style="list-style-type: none"> • Créé en janvier 2007 à partir de quatre anciens CASC : Peel, la région de York, Dufferin-Wellington et Etobicoke-York • 19 000 clients servis annuellement : <ul style="list-style-type: none"> • 44 % aînés • 31 % adultes • 25 % enfants • Nombre d'employés (équivalent temps plein) : 217 | <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'établissements de soins de longue durée dans la région du Centre-Ouest : 23 • Nombre de lits pour les soins de longue durée dans la région du Centre-Ouest : 3 440 • Nombre d'hôpitaux dans la région du Centre-Ouest : 2 (4 sites) |
|---|---|--|

Source : Plan d'intégration des services de santé, RLISS du Centre-Ouest, octobre 2006



La croissance dans le Centre-Ouest

Population du Centre-Ouest selon l'âge

	2006	2009	2014	2019	Taux de croissance
Catégorie d'âge	Population	Population	Population	Population	2006 to 2019
Âge 0	9,947	9,947	10,727	11,532	15.9%
De 1 à 17 ans	184,312	193,164	203,782	211,444	14.7%
De 18 à 64 ans	515,160	554,119	617,572	675,369	31.1%
65 ans et plus	69,787	79,511	100,850	123,043	76.3%
Centre-Ouest, total	779,206	836,741	932,931	1,021,388	31.1%
Ontario	12,686,952	13,093,901	13,920,968	14,733,042	16.1%

La région du Centre-Ouest vit une hausse considérable de son taux de croissance. De 1994 à 2004, la population a augmenté de 3,4 % chaque année. Le taux de croissance annuel du Centre-Ouest est d'environ 2,07 %, de loin plus élevé que le taux provincial de 1,18 %.

En bref:

En 2016, selon les prévisions, la population du Centre-Ouest atteindra 943 935 citoyens, soit une augmentation de 44,4 %.

- Plus de la moitié de la population du Centre-Ouest vit dans la ville de Brampton; Malton, Rexdale, Orangeville, Shelburne et Woodbridge constituent d'autres zones de population denses.
- Entre 1996 et 2001, la population de Brampton a augmenté de 21,3 %. Entre 2001 et 2006, ce taux a augmenté de 33 %.
- Brampton possède le deuxième plus haut taux de croissance de toutes les villes de l'Ontario. En 2030, sa population aura plus que doublé.



Une communauté dynamique

Diversité culturelle

Le Centre-Ouest est riche en diversité culturelle. Les minorités visibles du Centre-Ouest constituent 38,8 % de la population, ce qui représente un taux beaucoup plus élevé que le taux provincial de 19,1 %.

En bref:

- À Malton, Brampton et Rexdale, les minorités visibles représentent 40 % de la population
- Les minorités visibles ne constituent que 4 % de la population de Dufferin County et Woodbridge.
- 7,4 % des immigrants venus en Ontario depuis les cinq dernières années vivent maintenant dans le Centre-Ouest. Ce pourcentage est considérablement plus élevé que la moyenne provinciale de 4,8 %.
- Les éléments valorisants des minorités visibles se trouvent dans les communautés urbaines du Centre-Ouest, c'est-à-dire Malton (16,1 %), Rexdale (13,3 %) et Brampton (6,4 %). Selon les prévisions, cette tendance se maintiendra, car un immigrant récent sur quatre provient de l'Inde.

Santé de la population : Défis

- En général, la population du Centre-Ouest affiche un taux élevé d'inactivité physique.
- Les taux d'obésité chez les enfants sont légèrement plus élevés dans le Centre-Ouest que dans l'ensemble de la province.
- La proportion de nouveau-nés de faible poids et de mortalité infantile est également considérable.
- La faible participation aux programmes provinciaux de dépistage de maladies et aux protocoles de soins préventifs constitue une autre caractéristique relative à l'état de santé de la population du Centre-Ouest.

Communautés éloignées

Dix pour cent de la clientèle du CASC du Centre-Ouest résident au nord du RLISS, dans des petites communautés éloignées. La possibilité d'offrir des services professionnels à ses clients se fait rare et, en conséquence, les coûts de prestation de service augmentent.



Le CASC du Centre-Ouest en bref

La pédiatrie en bref

- Le RLISS du Centre-Ouest affiche le plus haut taux de croissance parmi toutes les RLISS de l'Ontario.
- Entre 2001 et 2006, la croissance de la population âgée entre 0 et 18 ans a été beaucoup plus rapide dans le Centre-Ouest que partout ailleurs dans la province.
- Les enfants représentent 19,7 % de la population de la région du Centre-Ouest, par rapport à 6,63 % dans toute la province.
- Le taux de natalité dans le RLISS du Centre-Ouest est le plus élevé de la province.

Le vieillissement en bref

- Comparativement au reste de l'Ontario, la population du Centre-Ouest est jeune et relativement en santé. Elle affiche un bas taux d'hospitalisation et de visites aux services d'urgence.
- Actuellement, le Centre-Ouest possède la plus faible proportion de personnes âgées (65 ans et plus) dans la province. Cependant, cette proportion changera de façon radicale en moins de dix ans.
- En 2016, on prévoit que la population de personnes âgées augmentera de 90,6 %. Cette augmentation placera la population de personnes âgées du Centre-Ouest parmi les plus grandes des 14 RLISS, soit un taux presque 20 % plus élevé que la moyenne provinciale.



Orientation stratégique

Le CASC du Centre-Ouest s'engage à fournir des services de qualité à sa clientèle et à répondre aux besoins en matière de santé dans sa communauté. Dans cette optique, notre orientation stratégique correspond à un engagement du personnel et de la direction du CASC du Centre-Ouest pour atteindre ces objectifs.

Afin de guider le travail du CASC du Centre-Ouest durant les trois prochaines années, les éléments suivants ont été retenus pour concevoir l'orientation stratégique de l'organisation :

- 1) Notre approche de services et de soins centrés sur la clientèle sera guidée par nos valeurs, motivée par les résultats, et analysée pour en assurer la qualité.
- 2) Un personnel énergique, engagé et actif saura transformer notre organisation et notre capacité à diriger.
- 3) Nous avons la responsabilité, envers nos clients et nos investisseurs, de nous assurer que nos ressources sont affectées adéquatement, gérées judicieusement et optimisées au maximum.
- 4) Le CASC du Centre-Ouest participera activement dans la mise en place d'un système de soins de santé intégré et efficace pour le Centre-Ouest.
- 5) Nous favoriserons la sensibilisation et les relations par le biais d'engagements communautaires avec les clients, les partenaires et les communautés desservies.



Autre niveau de soins

« Notre approche de services et de soins centrés sur la clientèle sera guidée par nos valeurs, motivée par les résultats, et analysée pour en assurer la qualité. »

Le CASC du Centre-Ouest joue un rôle crucial dans l'aide apportée pour diminuer le nombre de jours pour un autre niveau de soins (ANS) dans le système de soins de santé. Plusieurs initiatives en cours se focalisent pour réduire la prestation d'ANS et améliorer la circulation des patients à l'intérieur du système de santé, ou pour permettre à nos efforts de fournir les soins adéquats au bon endroit, au bon moment, à partir d'activités locales sollicitant la participation de partenaires dans le système de santé.

1) Soins à domicile

Nouveau modèle de soins

Le CASC du Centre-Ouest a mis en application un nouveau modèle de soins. Ce nouveau modèle renforce notre habileté à répondre à la pression associée à la circulation des patients, y compris en mettant l'accent sur les placements de longue durée, l'amélioration de la gestion de cas dans les hôpitaux, les spécialistes en nouveaux renseignements et références, les nouveaux domaines de spécialisation comme les soins palliatifs, et l'expansion de la gestion de cas de soins primaires.

2) Amélioration de l'affluence du système

Projet collaboratif

En septembre 2007, le personnel du CASC du Centre-Ouest et du William Osler Health Centre a démarré un projet pilote de 18 mois afin de réduire le nombre de jours pour un autre niveau de soins (ANS) dans les hôpitaux. En février 2008, le délai moyen pour trouver une place aux patients du WOHC dans des centres de soins de longue durée avant grandement diminué. Ce projet « collaboratif » a permis de rationaliser le processus de sortie des patients et d'améliorer la circulation des patients entre les soins de courte durée et les soins de longue durée et autres destinations.

Un réseau de soins de longue durée dans le Centre-Ouest

En 2007-2008, le CASC du Centre-Ouest a établi un réseau de soins de longue durée (SLD) comprenant tous les gestionnaires des centres SLD du RLISS du Centre-Ouest, ainsi que les hôpitaux partenaires et le personnel du CASC. Le but de ce réseau était de faciliter la planification, la coordination et l'amélioration des services dans l'ensemble du système.



Autre niveau de soins

« Notre approche de services et de soins centrés sur la clientèle sera guidée par nos valeurs, motivée par les résultats, et analysée pour en assurer la qualité »

2) Amélioration de l'affluence du système

Circulation des patients hospitalisés et accès

Il s'agit d'un comité cofondé par le CASC du Centre-Ouest et son plus grand partenaire hospitalier, le William Osler Health Centre (WOHC). L'objectif de ce comité est de trouver des moyens d'améliorer la circulation des patients hospitalisés vers leur communauté, que ce soit vers des établissements ou des soins à long terme, de réadaptation ou de convalescence.

Meilleure utilisation des centres de soins de longue durée et des soins de convalescence

En 2007-2008, l'équipe responsable des soins de longue durée du CASC du Centre-Ouest a travaillé avec les partenaires du système afin d'améliorer l'utilisation des centres de soins de longue durée dans notre RLISS. En optimisant l'occupation, nous avons amélioré l'utilisation des lits des SLD dans toute la région du Centre-Ouest. Le CASC du Centre-Ouest a également mis des ressources communautaires à la disposition des clients afin de planifier leur sortie de l'hôpital au moment opportun, améliorant ainsi l'utilisation des lits réservés aux soins de courte durée et aux soins de convalescence.

3) Hospital Avoidance

Processus d'aiguillage communautaire pour les services d'urgence médicale (PACSUM)

Le Processus d'aiguillage communautaire pour les services d'urgence médicale (PACSUM) est une initiative conjointe entre les équipes régionales de services d'urgence médicale (SUM) et les CASC du Centre-Ouest, Mississauga Halton et Hamilton Niagara Haldimand Brant. Cette initiative permet au personnel des SUM de recommander un CASC aux patients nécessitant des services communautaires de soutien et de santé, pour les aider à gérer les conditions chroniques qui souvent les amènent aux services d'urgence.

Réponse rapide des infirmières et infirmiers praticiens

Le CASC, en collaboration avec des partenariats locaux, a amélioré le soutien clinique aux établissements de soins de longue durée, afin de fournir des compétences avancées et de l'éducation en ce qui concerne les soins infirmiers pour le personnel. Cet effort permet aux établissements de soins de longue durée d'accueillir une clientèle cliniquement complexe, provenant des hôpitaux.



Une organisation qui se transforme

« Un personnel énergique, engagé et actif saura transformer notre organisation et notre capacité à diriger. »

Janvier 2007 : le CASC du Centre-Ouest est né!

Pour faire suite aux ajustements apportés aux CASC en janvier 2007, le CASC du Centre-Ouest a effectué des efforts considérables pour séparer efficacement et de manière sécuritaire ses infrastructures du CASC de Mississauga Halton. Ce projet de neuf mois s'est avéré un succès. Il s'est terminé en novembre, lors du dernier transfert important du personnel clé et des données relatives aux renseignements sur la clientèle.

Processus de modification du budget du Centre-Ouest

Le réalignement a constitué un défi pour le Centre-Ouest, car il fallait jumeler l'utilisation des services aux pratiques d'excellence tout en continuant à répondre aux besoins des clients. Pour nous aider à relever ce défi, les pratiques d'excellence furent appliquées à notre gestion des ressources, et notre personnel a procédé à une analyse approfondie des services offerts aux clients du CASC du Centre-Ouest.

Les partenariats du CASC permettent une transition hospitalière réussie

Le nouvel hôpital du William Osler Health Centre a ouvert ses portes à la date prévue, soit le 28 octobre 2007, et le personnel du CASC du Centre-Ouest, y compris les directeurs, le personnel administratif, le personnel de gestion de cas d'hospitalisation et d'admission, a largement contribué à cette réussite. Le transfert de près de 200 patients et l'affectation de plus de 100 patients dans des établissements de soins communautaires n'étaient pas une tâche facile; ces étapes ont nécessité l'effort de toutes les facettes de l'organisation.

Élaboration des énoncés de valeur

L'exercice financier 2007-2008 a constitué une étape importante du développement de la culture du Centre-Ouest : le personnel a élaboré quatre énoncés de valeur pour l'organisation (les énoncés et leurs descripteurs sont présentés à la page quatre), et le Conseil d'administration les a approuvés. Ces valeurs guideront notre processus et permettra aux clients de prendre la place qu'ils méritent au sein de notre organisation, soit à l'avant-plan.



Une organisation qui se transforme

« Le CASC du Centre-Ouest participera activement dans la mise en place d'un système de soins de santé intégré et efficace pour le Centre-Ouest. »

Lancement du programme de développement du leadership

Le CASC du Centre-Ouest a lancé un programme de développement du leadership en novembre 2007. Ce programme de six mois fut conçu pour développer les compétences et les aptitudes des gestionnaires et du personnel de première ligne qui étaient intéressés par des occasions de carrière en gestion. Les séances étaient divisées en trois volets : gestion de personnel, gestion de ressources, et qualité et leadership. Le cycle d'apprentissage est une combinaison de cours magistraux, d'apprentissage en ligne, de formation et de mentorat en cours d'emploi, et d'une évaluation à 360 degrés appuyant le cycle d'apprentissage, et 35 heures de formation en classe sur 13 sujets différents.

Le Centre-Ouest, chef de file dans la création d'un nouveau réseau de soins palliatifs

Les soins palliatifs et soins de fin de vie étaient une des composantes du plan d'intégration des services de santé du RLISS du Centre-Ouest (PISS, octobre 2006). Après analyse, la direction a décidé de créer un groupe interdisciplinaire à l'intérieur du RLISS du Centre-Ouest. Les membres comprennent les hôpitaux locaux, les hospices, le Halton-Peel Palliative Care Network (traduction libre : réseau de soins palliatifs de Halton-Peel), et le CASC du Centre-Ouest. Le nouveau réseau met en place une coordination accrue des services offerts à ceux et celles souffrants d'affection mettant en danger leur vie, des services proposés à leur famille, ainsi que de l'éducation et du soutien pour les prestataires de soins de santé oeuvrant dans ce domaine.

Health Partner Gateway

Health Partner Gateway (HPG) permet aux CASC d'envoyer électroniquement des renseignements à nos fournisseurs de services et nos partenaires dans le domaine de la santé comme d'autres CASC, les hôpitaux, les pharmacies et les établissements de soins de longue durée. Nos partenaires seront en mesure d'obtenir électroniquement des renseignements importants sur les clients. Cette approche remplacera le système actuel de télécopie, en plus d'améliorer l'efficacité et l'exactitude.

Outil commun d'admission et d'évaluation (OCAE)

L'OCAE est un outil automatisé d'évaluation d'admission destiné à tous les employés des départements d'admission de tous les CASC de la province. L'objectif est de standardiser et d'améliorer le flot du procédé d'admission et d'évaluation d'un CASC à un autre. Parmi les avantages de cet outil, l'OCAE recueillera les données essentielles des clients en utilisant des définitions standards, réduira les variations des pratiques dans la province, permettra le transfert électronique de renseignements relatif à la santé, diminuera les risques de duplication et de répétition (les clients ne fourniront les renseignements qu'une seule fois), soutiendra les initiatives d'amélioration à l'échelle provinciale, et permettra aux CASC d'accueillir de futures technologies d'informatisation du domaine de la santé. L'OCAE est maintenant en application au CASC du Centre-Ouest.



Un budget responsable

« Nous avons la responsabilité, envers nos clients et nos investisseurs, de nous assurer que nos ressources sont affectées adéquatement, gérées judicieusement et optimisées au maximum. »

Mesure 10.2 : Fonds utilisés comme prévu.	Budget 2007 / 08 tel que soumis (\$)	Projections 2007 / 08 (\$)	Projections 2008 / 09 Basé sur le financement possible (\$)
Financement	65 689 400	68 015 411	70 991 877
Revenus et recouvrements	315 000	670 000	398 600
Revenu total	66 004 400	68 685 411	71 390 477
Salaires	12 816 368	12 832 194	13 667 940
Avantages	3 424 062	3 424 037	4 413 272
Total des salaires et des avantages	16 240 430	16 256 231	18 081 212
Fourniture médicale et équipement	5 525 000	5 845 329	6 436 050
Fournitures et autres dépenses	1 945 520	1 463 892	1 817 830
Dépenses contractuelles	40 111 970	44 039 915	43 146 755
Hospice	0	0	0
Équipement	256 480	542 975	376 903
Immeuble et terrains	925 000	1 171 987	966 404
Coûts uniques	1 000 000	1 200 000	565 323
Total des coûts de services	49 763 970	54 264 098	53 309 265
Total des dépenses	66 004 400	70 033 477	71 609 527
Excédent net (déficit)	0	(1 834 918)	0

- L'excédent au budget 08-09 représente des dollars pour l'Hospice Caledon.
- Les relevés des compte financier audités pour 07-08 incluent l'amortissement.



S'engager dans notre communauté

« Nous favoriserons la sensibilisation et les relations par le biais d'engagements communautaires avec les clients, les partenaires et les communautés desservies. »

Au CASC du Centre-Ouest, une grande partie de notre travail au sein de la communauté fut consacrée à l'établissement de relations formelles et informelles avec nos clients, partenaires et collègues des autres organisations. Nous continuerons d'impliquer les principaux intéressés et de leur faire connaître la vaste gamme de services offerts par le CASC.

Points saillants :

Participation aux projets du RLISS

En 2007-2008, le CASC du Centre-Ouest a collaboré avec le RLISS du Centre-Ouest relativement à divers projets élaborés pour répondre aux besoins locaux. La liste des projets comprend les stratégies de maintien à domicile des aînés, la création d'un plan de système de santé et les groupes d'action axés sur les priorités du Plan d'intégration des services de santé du RLISS, par exemple, le programme mère-enfant et le services aux aînés.

Sondage sur la satisfaction de la clientèle

Conscient de notre besoin d'impliquer les clients du CSAC à travers la province, le CSAC du Centre-Ouest a participé en 2007-2008 à un sondage provincial sur la satisfaction de la clientèle. Ce projet constituera un outil permettant à tout le secteur de déterminer le taux de satisfaction de la clientèle en Ontario, et ainsi, les CSAC comprendront mieux les gens qu'ils servent.

Un lien avec notre communauté

Tout au long de 2007-2008, le personnel du CSAC du Centre-Ouest a participé à plusieurs événements communautaires afin de répondre aux questions et de fournir des renseignements sur les services du CSAC. En 2007-2008, la liste des organisations comprenait la région de Peel et les services communautaires aux Africains de Peel.



Regard vers l'avenir

Les projets suivants constituent des priorités en 2008-2009 :

Maintien des aînés à domicile

Cette année, grâce à sa stratégie de maintien des aînés à domicile, le CSAC du Centre-Ouest a récemment obtenu du financement pour mener une étude sur les autres soins en compagnie du D^r Paul Williams. Le CSAC du Centre-Ouest a également obtenu du financement afin de promouvoir une « ligne d'assistance pour les aînés » dans le Centre-Ouest, soit une priorité identifiée par notre RLISS afin d'aller de l'avant. En 2008-2009, les fonds seront consacrés aux aînés du Centre-Ouest.

Structure de responsabilisation

En 2008-2009, le CSAC du Centre-Ouest développera une structure de responsabilisation permettant d'aligner toutes les activités du personnel, ainsi que la direction et les projets de l'organisation, selon une vision commune. La structure permettra de coordonner nos efforts avec la vision de notre entreprise et les facteurs de réussite que nous avons identifiés.

Salle d'urgence – Autre niveau de soins (SU-ANS)

Suite à l'annonce du ministre de la Santé en mai 2008, le CSAC du Centre-Ouest a promis de réduire le nombre de jours passés par les patients dans les lits destinés à un autre niveau de soins (ANS). Cela constitue une priorité pour tous les partenaires du système de santé, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, et le Réseau local d'intégration des services de santé. Le CSAC du Centre-Ouest est très heureux de s'impliquer, et a déjà commencé à planifier divers projets qui seront déployés en 2008-2009 afin de réduire le nombre de jours que les patients ANS passent dans les lits d'hôpitaux.

Structure de qualité

Durant l'année, le CSAC du Centre-Ouest développera une structure de qualité visant à s'assurer que les structures organisationnelles, ressources et processus appropriés sont en place pour surveiller, gérer et améliorer la sécurité des soins aux clients, ainsi que la qualité du milieu où les services sont offerts.

Aide à la décision

En 2008-2009, le CSAC du Centre-Ouest améliorera son processus d'aide à la décision en créant des méthodes de vérification des données et en s'assurant que les données sont exactes, utiles et significatives pour le processus de planification des services. Ces améliorations nous permettront de mettre en place des systèmes d'information visant à identifier, surveiller et réagir aux risques et aux aspects importants des soins aux patients.



Central West
Community Care Access Centre **CCAC**
CASC Centre d'accès aux soins communautaires
du Centre-Ouest

199 County Court Blvd
Brampton, Ontario
L6W 4P3
(905) 796-0040
(888) 733-1177
www.cw.ccac-ont.ca