Central West
CCAC
Community Care Access Centre

CASC
Centre d'accès aux soins communautaires du Centre-Ouest

# Rapport à la communauté 2009-2010

## À L'INTÉRIEUR


- Message du président du conseil d'administration et de la directrice générale
- Coup d'oeil sur le CASC du Centre-Ouest
- Conseil d'administration
- Soins à domicile et communautaires
- Soins de longue durée
- Navigation dans le système de soins de santé
- Appui à nos hôpitaux
- Responsabilité financière
- À l'horizon

**Nos clients passent avant tout**

**Des soins exceptionnels – chaque personne, chaque jour**

***Votre lien aux soins***

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

# Message du président du conseil d'administration et de la directrice générale

Nous avons entrepris l'année financière 2009-2010 avec une détermination accrue à mettre nos clients en contact avec le niveau approprié de soins et de services dans la communauté et à jouer un rôle crucial en les aidant à cheminer au sein du réseau de soins de santé durant les diverses phases de leur traitement.

En revoyant l'année 2009-2010, nous pouvons dire avec assurance qu'au Centre d'accès aux soins communautaires du Centre-Ouest (CASC du Centre-Ouest), nous avons pleinement adopté notre rôle d'organisme de liaison avec les soins communautaires. Nous avons accompagné nos clients durant leur cheminement et nous les avons aidés à s'y retrouver au sein du système complexe de soins de santé. Nous leur avons donné accès aux soins communautaires et à d'autres types de services sociaux et de santé quand ils en avaient besoin. Surtout, nous n'avons jamais perdu de vue le fait que « nos clients passent avant tout ». Nous y sommes parvenus au moyen de l'écoute active, de la compassion, de la promotion de l'autonomie et de la prestation de soins de qualité en temps opportun.

Le conseil d'administration et le personnel du CASC du Centre-Ouest collaborent étroitement en vue d'harmoniser et de concentrer les travaux à tous les niveaux de l'organisme. De cette façon, nous canalisons l'énergie de notre personnel dévoué, de nos partenaires et de nos fournisseurs de services afin de collaborer d'une manière qui offre des résultats importants à notre communauté et à nos clients. Depuis le début, le CASC du Centre-Ouest a profité de relations très fructueuses et satisfaisantes avec ses partenaires, ce qui est certainement demeuré le cas pendant l'année 2009-2010. Voici certaines de nos principales réalisations :

- Réduction des jours d'ANS (autres niveaux de soins) et transfert amélioré des patients à des niveaux de soins qui répondent mieux à leurs besoins en collaboration avec nos partenaires hospitaliers
- Lancement du programme 310-CASC dans le Centre-Ouest, un service d'information et de renvoi en matière de santé offert gratuitement dans tout l'Ontario
- Mise en contact avec les médecins de la région de 1 359 personnes sans fournisseur de soins de santé primaires
- Prestation de services de soins à domicile à 17 084 adultes et à 3 287 enfants par l'entremise de programmes à domicile et en milieu scolaire
- Facilitation du placement de 1 231 clients en maison de soins de longue durée

Au CASC du Centre-Ouest, la phrase « Votre lien aux soins » n'est pas seulement un titre d'appel : c'est une affirmation de notre engagement envers les gens auxquels nous offrons des services aujourd'hui et ceux que nous desservirons à l'avenir. C'est une promesse de faire de notre mieux, chaque jour, pour offrir des soins exceptionnels adaptés aux besoins particuliers de notre communauté.

Le président du conseil d'administration du CASC du Centre-Ouest,

**David Lehtovaara**

La directrice générale du CASC du Centre-Ouest,

**Cathy Hecimovich**

# Coup d'oeil sur le CASC du Centre-Ouest

Le CASC du Centre-Ouest est l'un des 14 centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario, qui mettent les gens en contact avec les soins de qualité dont ils ont besoin, à l'endroit et au moment où ils en ont besoin. Des milliers de personnes reçoivent chaque année des services par l'entremise du CASC du Centre-Ouest à la suite de blessures, de maladies ou des complications liées au vieillissement ou aux déficiences.

Le CASC du Centre-Ouest est financé par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée par l'entremise du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Centre-Ouest. Nous élaborons des plans pour répondre aux besoins des résidents du Centre-Ouest en collaboration avec notre RLISS et nous devons rendre compte à cet organisme de nos contributions à notre clientèle et au système de soins de santé.

# La région du Centre-Ouest

Le territoire du CASC du Centre-Ouest comprend environ 2 590 kilomètres carrés et englobe tout le comté de Dufferin, la partie nord de la région de Peel, certaines parties du Nord-Ouest de Toronto et du Sud-Ouest de la région de York. Nous desservons une population de 739 000 personnes, représentant 6,1 % de la population de l'Ontario. Plus de la moitié de la population demeure dans la ville de Brampton; Rexdale (Toronto), Malton (Mississauga), Orangeville et Woodbridge sont d'autres zones à forte densité de population.

# Les chiffres du CASC du Centre-Ouest

- **Budget de 2009-2010 : 76 833 809 $**
- **Clients qui ont reçu des services : 28 184**
- **220 membres du personnel (équivalents temps plein)**
- **Les bureaux du CASC sont situés à Brampton et à Orangeville, les membres du personnel étant sur place à l'Hôpital général d'Etobicoke, à l'Hôpital Civic de Brampton et au Centre de soins de santé Headwaters**

# Notre vision et notre mission

Tous nos employés - des gestionnaires de cas au personnel administratif et à la direction – se vouent à la réalisation de notre vision et de notre mission.

## Notre vision

Des soins exceptionnels – chaque personne, chaque jour.

## Notre mission

Dispenser des services intégrés aux diverses communautés de la province en assurant un accès équitable, la coordination de soins individualisés et des soins de santé de qualité.

# Le saviez-vous?

- Le CASC du Centre-Ouest gère l'admission à 3 440 lits dans 23 établissements de soins de longue durée dans la région du Centre-Ouest.
- Le Centre-Ouest est la région qui enregistre la croissance la plus rapide en Ontario; on s'attend à ce que la population augmente de 25 % entre 2006 et 2016.
- Le CASC du Centre-Ouest dessert la population la plus diverse au point de vue ethnique en Ontario : plus de 50 % des résidents font partie de minorités visibles.
- Le Centre-Ouest a le taux de naissances le plus élevé en Ontario, soit plus de 11 000 nouveau-nés chaque année.

# Ce que nous faisons

- Mettons chaque année des milliers de clients en contact avec les services de soins et de soutien dont ils ont besoin à domicile, à l'école ou dans la communauté à la suite de blessures, de maladies ou des complications liées au vieillissement ou aux handicaps.
- Organisons et coordonnons la prestation de soins infirmiers, de réadaptation et de soutien aux personnes de tous les âges, des enfants aux adultes et aux aînés.
- Aidons nos clients à vivre de façon aussi autonome que possible.
- Facilitons l'accès aux établissements de soins de longue durée, pour faire en sorte que les personnes qui ne peuvent plus vivre de façon autonome reçoivent des soins dans un environnement confortable et chaleureux.
- Aidons les clients à explorer le système de soins de santé, en tant que lien essentiel avec le soutien, les services et les ressources relatifs à la santé dont ils ont besoin.

# Conseil d'administration

Le conseil d'administration du CASC du Centre-Ouest établit nos orientations stratégiques et assure le contrôle et la surveillance de la qualité, de l'efficacité et de la viabilité financière des programmes.

**David Lehtovaara**
**président**

**Carmine Domanico**
**vice-président**

**Paul Nelson**
**trésorier**
(à compter de juin 2009)

**Mathew Alexander**
**membre du conseil d'administration**
(jusqu'en décembre 2009)

**Anna Paluzzi**
**membre du conseil d'administration**
(à compter de juin 2009)

**Bhupinder Sharma**
**membre du conseil d'administration**

**Gord Gallaugher**
**membre du conseil d'administration**

**Mary Wheelwright**
**membre du conseil d'administration**

# Nos valeurs

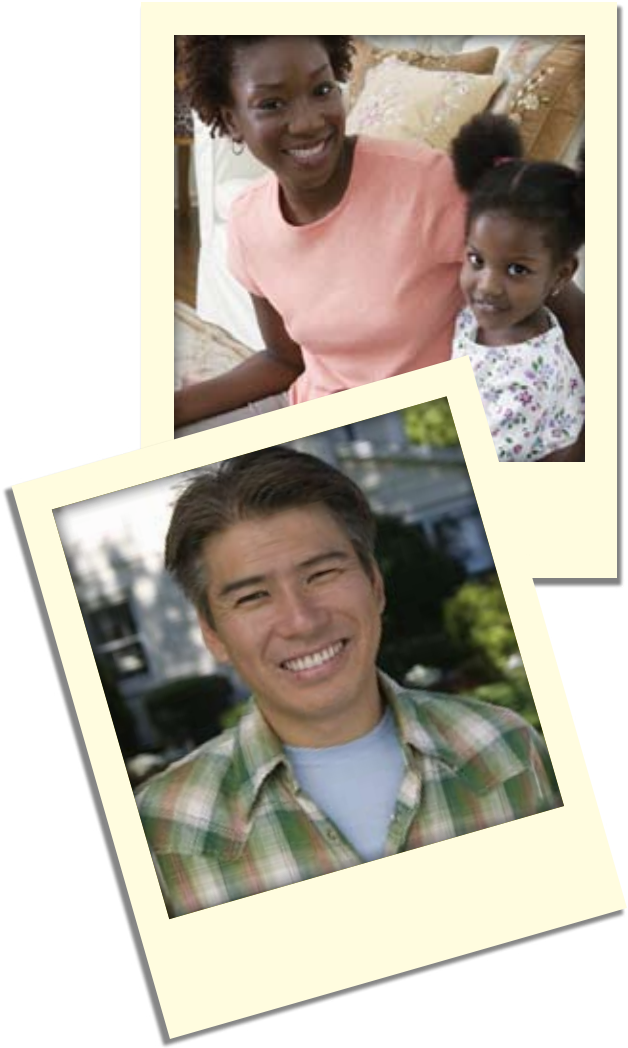
**Nos clients passent avant tout.**
Nous démontrons notre engagement en utilisant l'écoute active, en faisant preuve de compassion, en encourageant l'autonomie, en assurant la défense des droits et en facilitant l'accès à des soins de qualité.

**Le respect est essentiel à toutes les bonnes relations.**
Le respect souligne toutes nos interactions avec nos clients, notre personnel et nos partenaires communautaires.

**Les environnements d'apprentissage sont habilitants.**
Nous étudions et adoptons de nouvelles idées pour améliorer la pratique.

**La diversité est un atout.**
Elle accroît l'ampleur de l'expérience et permet d'apprécier d'autres possibilités.

**Nous sommes responsables.**
Nous recherchons l'uniformité, l'équité et des résultats optimaux par l'utilisation judicieuse des ressources et la mesure des résultats.



# Soins à domicile et communautaires

Bien qu'un grand nombre de nos patients nous soient adressés directement par les médecins ou les hôpitaux, n'importe qui peut renvoyer quelqu'un à un CASC. Après le contact initial, un gestionnaire de cas du CASC du Centre-Ouest effectue une évaluation approfondie, puis travaille en collaboration avec le client et sa famille à l'élaboration du plan de soins qui répond le mieux à leurs besoins. Parmi les services de soins à domicile qui sont le plus souvent utilisés, on compte les services de soins infirmiers, de réadaptation et de soutien personnel. En plus de coordonner les services de santé professionnels, les gestionnaires de cas peuvent aussi diriger les clients vers d'autres services sociaux ou de santé qui aident à améliorer leur qualité de vie.

Nos gestionnaires de cas s'efforcent d'établir de bonnes relations avec les personnes qui reçoivent leurs services. Au moyen de consultations proactives avec les fournisseurs de soins de santé, les gestionnaires de cas surveillent attentivement les progrès des clients et adaptent leur plan de soins selon l'évolution constante de leurs besoins. Notre but est d'offrir le niveau approprié de service, à l'endroit et au moment opportuns, et d'aider les clients à vivre aussi pleinement et de façon aussi autonome que possible.

## Le saviez-vous?

**Le CASC du Centre-Ouest offre des services aux gens de tous les âges, y compris les enfants. Nous travaillons de concert avec les familles, les fournisseurs de services et les conseils scolaires afin de répondre aux besoins de ces jeunes exceptionnels, à la maison et à l'école, en offrant des services tels que physiothérapie, ergothérapie, soutien personnel et orthophonie. La population de la région du Centre-Ouest est unique – notre population est la plus jeune et celle qui enregistre la croissance la plus rapide en Ontario. Au cours de l'année financière 2009-2010, nous avons fourni des services à 4 191 clients âgés de moins de 20 ans.**

# Soins à domicile et communautaires – Réalisations clés en 2009-2010

## CENTRES DE SOINS INFIRMIERS

Deux centres de soins infirmiers ont ouvert leurs portes en 2009-2010 dans la région du Centre-Ouest. Les clients qui recevaient auparavant des services de soins infirmiers tels qu'une thérapie intraveineuse ou des soins de plaie à domicile ou au service des urgences ont maintenant accès à des centres de soins infirmiers situés à des endroits pratiques. Les clients n'ont plus à attendre d'être examinés par un médecin du service des urgences ou une infirmière visiteuse dans leur domicile. Ils peuvent simplement se présenter à l'heure de leur rendez-vous, recevoir les services prévus et poursuivre leurs activités de la journée : 512 clients ont reçu des soins à nos nouveaux centres de soins infirmiers l'an dernier.

- Centre de soins infirmiers du CASC au Centre de soins de santé Headwaters (Orangeville)
- Centre de soins infirmiers du CASC au 36, rue Vodden, bureau 304 (Brampton)

## PROGRAMME DE SOIN DES PLAIES

Les plaies ont un effet important sur la qualité de vie de nos clients et peuvent être longues à guérir. Dans le cadre de nos efforts d'amélioration continue, nous avons mis en oeuvre un nouveau programme de soin des plaies qui repose sur la pratique fondée sur l'expérience clinique élaborée par des spécialistes en traitement des plaies. L'application de nouveaux principes et de nouvelles directives en matière de services nous a permis d'améliorer considérablement la qualité des soins que nous offrons grâce à l'obtention de meilleurs résultats pour les clients, par exemple une qualité de vie améliorée et la cicatrisation.

## SOINS REGROUPÉS

Les préposés aux services de soutien à la personne offrent un service clé aux clients ayant besoin de soins personnels. Selon le modèle des soins regroupés, les préposés sont affectés à un groupe de clients qui demeurent à proximité l'un de l'autre. Ce modèle présente une méthode de prestation de services à nos clients qui est plus souple et plus sensible aux besoins. Dans le cadre de ce modèle, les clients bénéficient en outre de visites plus fréquentes durant la journée, le cas échéant.

**« Je tenais à remercier les infirmières du centre Saint Elizabeth au centre de soins infirmiers du CASC à Headwaters pour leurs excellents soins et leur traitement d'un trouble vasculaire de la jambe que j'avais contracté. Elles étaient très bien informées, efficaces et toujours souriantes. Grâce à leurs bons soins, je suis maintenant guéri. »**

**Eckhard, client du CASC du Centre-Ouest**

> **«Les membres du personnel du CASC du Centre-Ouest ont été fantastiques avec mon mari et moi. C'est comme un rayon de soleil qui perce les nuages; quelqu'un est là, qui écoute et qui s'intéresse. Nous pouvons être ensemble maintenant (au même établissement de soins de longue durée). Nous sommes prêts à entreprendre une autre grande aventure de la vie.»**
>
> **Evelyn, cliente du CASC du Centre-Ouest, mariée depuis 49 ans à un autre client du CASC du Centre-Ouest**

# Soins de longue durée

En tant qu'organisme, le CASC du Centre-Ouest s'efforce d'aider tous les membres de la communauté qui ont besoin de soins pour continuer de vivre de façon autonome dans leur domicile. Cependant, quand cela n'est plus possible, les CASC facilitent l'accès aux établissements de soins de longue durée. Ces établissements sont conçus pour les personnes qui ont besoin d'un milieu sécuritaire où des services de soins infirmiers et d'aide sont offerts jour et nuit. En général, les établissements de soins de longue durée offrent des niveaux plus élevés de soins personnels et de soins infirmiers que ce qui est offert dans les maisons de retraite ou les logements avec services de soutien.

Les clients qui envisagent le placement dans un établissement de soins de longue durée peuvent communiquer directement avec le CASC du Centre-Ouest. Nos facilitateurs du placement donnent des renseignements concrets détaillés sur toutes les possibilités de soins de longue durée. Nous offrons aussi des services de counseling aux nouveaux clients qui ne sont pas certains que le placement en établissement de soins de longue durée soit le choix approprié.

## Soins de longue durée – Réalisations clés en 2009-2010

### PROGRAMME ATTENDRE CHEZ SOI

Lorsque le séjour à l'hôpital d'un client est terminé et qu'il a été décidé de le transférer à un établissement de soins de longue durée, cette personne peut avoir de la difficulté à retourner dans la communauté pour attendre qu'un lit se libère à la maison de soins de longue durée qu'elle a choisie. Dans le cadre de notre nouveau programme Attendre chez soi, les clients reçoivent un ensemble amélioré de services à domicile qui leur permet de retourner à la maison en toute sécurité et d'attendre dans l'environnement plus familier et confortable de leur domicile. Nos gestionnaires de cas travaillent de concert avec le client et sa famille à l'élaboration d'un plan de soutien qui correspond aux objectifs et aux besoins cliniques du client. En 2009-2010, 43 clients ont participé au programme « Attendre chez soi ».

# Navigation dans le système de soins de santé

L'un de nos principaux objectifs en 2009-2010 était d'aider nos clients à explorer le système complexe de soins de santé. Nous créons des connexions pour les gens en élaborant, coordonnant et entretenant des liens d'un point à l'autre du système de soins de santé. Nous établissons des liens avec les gens, en les accompagnant dans leur cheminement de l'hôpital à la maison (et aux autres points entre les deux). Autrement dit, nous sommes la source à consulter quand il s'agit d'explorer le système de soins de santé et nous agissons en tant que lien essentiel avec l'aide et l'information en matière de santé dont les gens ont besoin.

**« Nos gestionnaires de cas étaient compatissantes et professionnelles et nous ont vraiment aidés en nous renseignant sur les services disponibles et en nous guidant pendant le processus d'obtention des soins dont mon père avait besoin pour traiter sa maladie ainsi que de l'appui dont ma mère avait besoin dans son rôle de soignante principale. Nous n'oublierons pas leur dévouement, leur patience et leur compréhension. »**

**Ken, fils d'un client du CASC du Centre-Ouest**

## Notre rôle en tant que navigateur du système

### 310-CASC

Le 310-CASC est un numéro de téléphone provincial et une base de données électronique qui mettent tous les Ontariens en contact avec l'information sur la santé ainsi que l'aide et les ressources disponibles dans leur propre communauté. Il suffit de cliquer ou de téléphoner pour accéder à des renseignements ou à des services locaux liés à la santé. Tout résident de l'Ontario peut prendre le téléphone et composer le 310-CASC (sans frais; l'indicatif régional n'est pas nécessaire) ou consulter le site Web à www.310CASC.ca. Ce simple appel téléphonique permet aux gens de parler à un professionnel de la santé, d'obtenir divers services de soins à domicile et d'être mis en contact avec les programmes et les ressources concernant la santé offerts dans leur communauté.

### ACCÈS SOINS

Accès Soins est un service offert par le CASC du Centre-Ouest qui aide les Ontariens qui n'ont pas de fournisseur de soins de santé familial attitré à en trouver un. Les clients peuvent s'inscrire au programme en téléphonant au 1 800 445-1822. Le CASC du Centre-Ouest les dirige alors vers des médecins ou des infirmières praticiennes qui acceptent de nouveaux patients au sein de leur communauté. L'an dernier, le CASC du Centre-Ouest a aidé 1 359 personnes à trouver un fournisseur de soins de santé dans leur région.

**310-CASC RELIE LES GENS À D'AUTRES SERVICES COMMUNAUTAIRES DE SOINS DE SANTÉ ET DE SOUTIEN**

**ACCÈS SOINS MET LES GENS EN CONTACT AVEC LES FOURNISSEURS DE SOINS DE SANTÉ PRIMAIRES DANS LEUR RÉGION**

# Appui à nos hôpitaux

La réduction du temps d'attente au service des urgences des hôpitaux et du nombre de jours consacrés à d'autres niveaux de soins (ANS) est essentielle au succès du système de soins de santé de l'Ontario. Les ANS concernent les cas où des patients hospitalisés qui ont terminé la phase aiguë de leur traitement continuent d'occuper des lits de soins actifs en attendant leur congé ou leur transfert à un autre établissement.

Quand les lits sont occupés par des patients qui attendent d'être transférés ailleurs, les patients du service des urgences ne peuvent pas être admis, ce qui entraîne une réaction en chaîne menant à de plus longues périodes d'attente au service des urgences. C'est là que le CASC joue un rôle crucial en assurant le mouvement continu du système de soins de santé. Travaillant en étroite collaboration avec le personnel hospitalier, les gestionnaires de cas du CASC du Centre-Ouest évaluent l'état des clients hospitalisés et de ceux qui se trouvent au service des urgences et les aident à faire sans danger la transition à leur domicile à l'aide des services et des soutiens communautaires dont ils ont besoin.

**NOS GESTIONNAIRES DE CAS TRAVAILLENT EN ÉTROITE COLLABORATION AVEC LE PERSONNEL DES HÔPITAUX POUR VEILLER À CE QUE LES CLIENTS REÇOIVENT LE NIVEAU DE SERVICE APPROPRIÉ ET DES PROGRAMMES SPÉCIALISÉS POUR RÉPONDRE À LEURS BESOINS.**

**« Les relations de collaboration entre le Centre de soins de santé Headwaters et le CASC du Centre-Ouest nous ont permis de mieux répondre aux besoins des patients de notre communauté. Le centre de soins infirmiers du CASC du Centre-Ouest a offert une expérience très positive à notre personnel et à nos clients. Le centre de soins infirmiers a augmenté la satisfaction des patients en réduisant le temps d'attente au service des urgences avant de recevoir des soins. Par conséquent, les patients reçoivent leurs médicaments et leurs traitements à l'endroit et au moment opportuns et les pressions exercées sur le service des urgences sont réduites. Ce partenariat a été des plus fructueux et il offre un modèle de soins novateur pour notre communauté. »**

**Liz Ruegg, vice-présidente, Services aux patients, et chef de direction, Soins infirmiers**
**Centre de soins de santé Headwaters**

«Au cours de la dernière année, nous avons continué d'établir un partenariat très solide avec nos collègues du CASC du Centre-Ouest. Nos relations de travail axées sur la collaboration font partie intégrante du succès de nos efforts pour assurer un accès optimal aux soins et le roulement des patients dans la région du Centre-Ouest. »

**Elizabeth Buller**
**Vice-présidente principale,**
**Services aux patients**
**William Osler Health System**

# Notre contribution à la réduction des jours consacrés aux ANS

## LES GESTIONNAIRES DE CAS APPUIENT LES SERVICES DES HÔPITAUX

Dans un autre exemple d'intégration accrue des services à ceux des hôpitaux, nos gestionnaires de cas sont situés dans des unités désignées du Centre de soins de santé Headwaters, de l'Hôpital Civic de Brampton et de l'Hôpital général d'Etobicoke, dans le but d'accroître la planification coopérative en identifiant les patients plus tôt et en les transférant à d'autres niveaux de soins dans la communauté. Plus de 60 % des clients adressés au CASC viennent des hôpitaux. L'an dernier, nous avons aidé 7 574 patients à quitter l'hôpital et à retourner à la maison avec le matériel et les services appropriés, leur permettant de se rétablir dans le confort de leur propre domicile.

## SOINS PALLIATIFS/PROGRAMME AMÉLIORÉ DE SOINS EN FIN DE VIE

Des études ont démontré que la plupart des gens ayant une maladie grave préfèrent mourir à la maison plutôt qu'à l'hôpital. Avec son équipe spécialisée de gestionnaires de cas et de fournisseurs de services de soins palliatifs, le CASC du Centre-Ouest a augmenté sa capacité de se concentrer sur les besoins spéciaux de ce groupe de clients. Les clients et leurs familles reçoivent des services accrus de soins à domicile pour faire en sorte qu'ils bénéficient d'un soutien adéquat durant les dernières phases de la maladie.

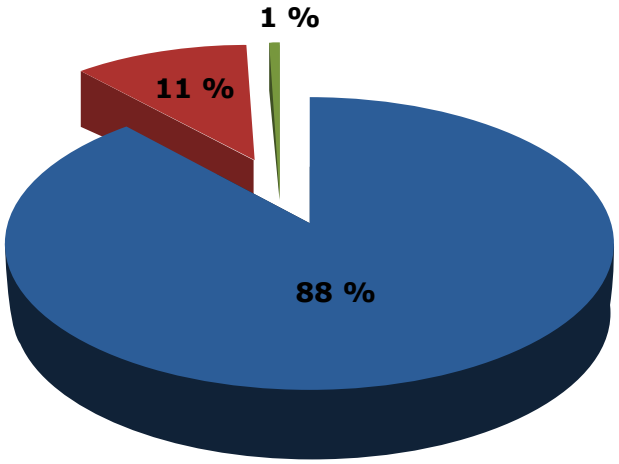
## COLLABORATION AVEC LE SERVICE DES URGENCES

Nos gestionnaires de cas jouent un rôle actif au service des urgences de l'hôpital en veillant à ce que les personnes appropriées retournent à leur domicile avec un ensemble amélioré de services, comme solution de rechange à l'hospitalisation. Le gestionnaire de cas du service des urgences assure la liaison avec les autres services sociaux et de santé dans la communauté, détermine le niveau approprié de services du CASC et met en oeuvre un plan qui convient aux besoins de chaque personne.

# Responsabilité financière

## Le saviez-vous?

**Le CASC du Centre-Ouest a offert des services à 28 184 personnes distinctes en 2009–2010, comparativement à 27 496 en 2008–2009, ce qui représente une hausse de 2,5 %.**

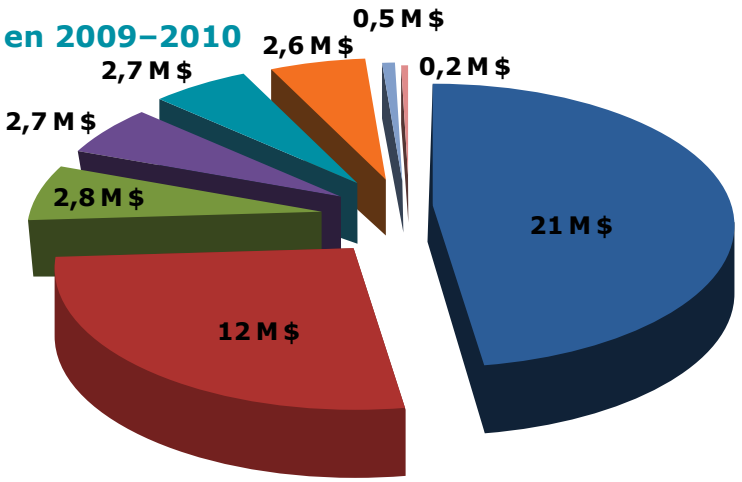



### Dépenses totales en pourcentage en 2009-2010

- Services aux clients
- Administration
- Formation en cours d'emploi/Autre

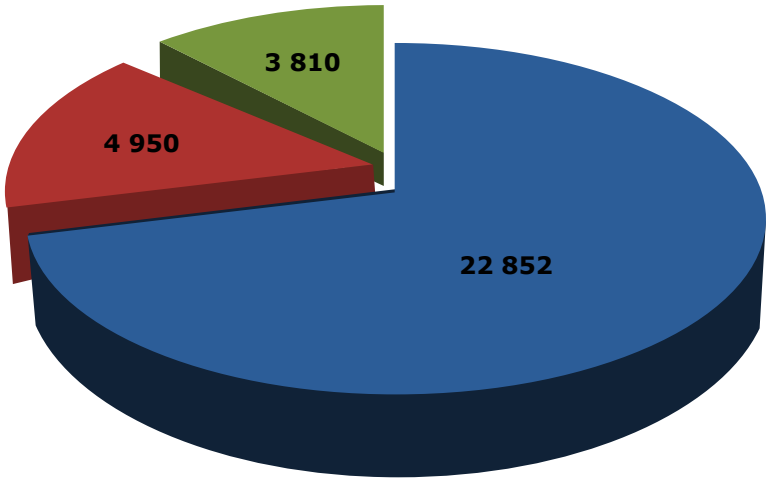
### Dépenses selon le type de service en 2009–2010

- Soutien à la personne
- Soins infirmiers – visites
- Soins infirmiers – quarts de travail
- Ergothérapie
- Physiothérapie
- Orthophonie
- Travail social
- Nutrition



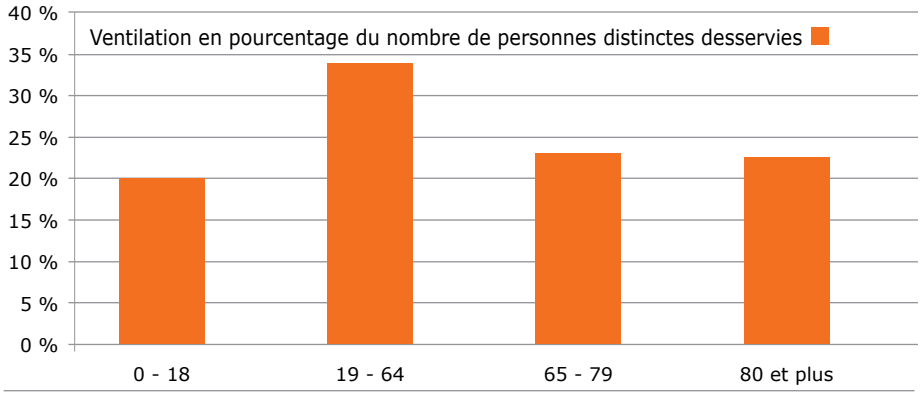
# Statistiques

## PERSONNES DISTINCTES DESSERVIES EN 2009-2010

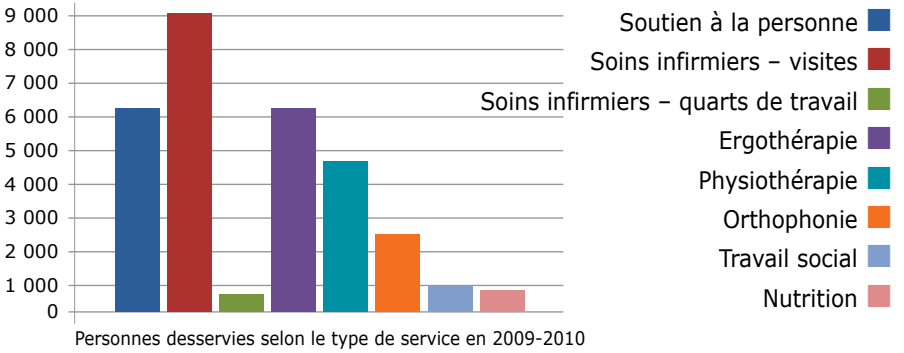



- À domicile
- Écoles privées et publiques
- Placement

## PERSONNES DISTINCTES DESSERVIES SELON LE GROUPE D'ÂGE EN 2009–2010




## PERSONNES DISTINCTES DESSERVIES SELON LE TYPE DE SERVICE EN 2009–2010




Personnes desservies selon le type de service en 2009-2010

# À l'horizon

L'année 2010-2011 semble devoir être une autre année occupée au CASC du Centre-Ouest. Comme toujours, nos priorités et nos initiatives sont mises au point en conformité avec notre objectif d'offrir un accès équitable, la coordination de soins individualisés et des soins de santé de qualité à vous, nos clients. Voici certaines des initiatives clés à venir :

## Projet de soins intégrés aux clients

Le Projet de soins intégrés mettra à l'essai une nouvelle approche de la prestation des soins de santé en Ontario. Le CASC du Centre-Ouest est fier d'être l'un des quatre premiers emplacements de mise en oeuvre de cette intéressante initiative provinciale pluriannuelle. Ce programme a pour but d'améliorer l'état de santé des clients et la qualité des services qui leur sont offerts. Le soin des plaies sera le premier aspect des soins qui sera mesuré dans le cadre de cette initiative.

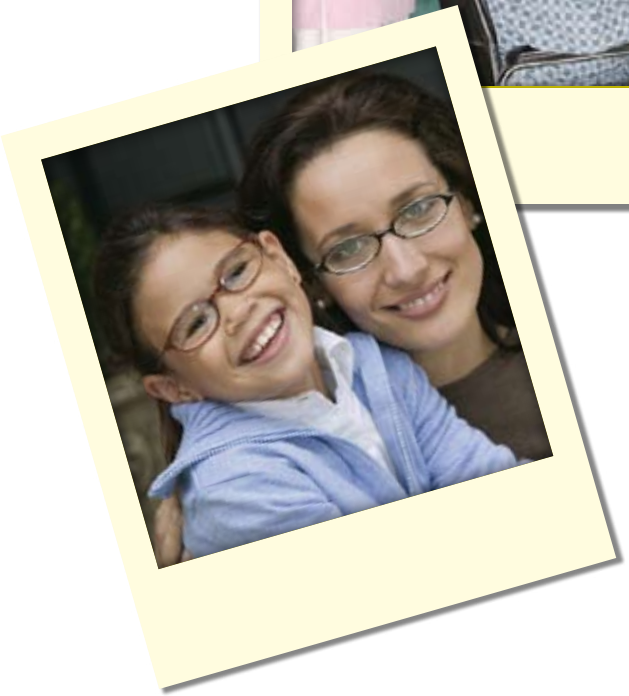
## Plan de la diversité

La région du Centre-Ouest a une population diversifiée, qui s'accroît rapidement. Elle est aussi la région la plus multiculturelle en Ontario, les minorités visibles représentant près de la moitié de sa population. Dans le cadre de ce plan, nous nous adresserons à notre communauté diversifiée pour entreprendre une conversation importante qui nous permettra de définir les lacunes relatives aux services et de comprendre les besoins particuliers de ces communautés. Nous tiendrons aussi des campagnes d'information et des consultations communautaires pour accroître la sensibilisation aux services du CASC du Centre-Ouest.

## Home First

Il s'agit d'une philosophie d'équipe qui favorise la prestation de soins, de services et de soutiens de façon sécuritaire et en temps opportun, afin de répondre aux besoins en matière de soins des clients et des familles et ce, dans le milieu le plus approprié. Cette initiative aide les gens à retourner à la maison après un séjour à l'hôpital, quand il est possible de le faire. Il a été démontré que cette initiative améliore l'expérience des clients, réduit le risque d'infection d'origine hospitalière et, ce qui est le plus important, permet aux clients de se rétablir et d'atteindre le niveau optimal de fonctionnement et d'autonomie avant de prendre une décision permanente au sujet de l'endroit où ils vont vivre.

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



## Pour communiquer avec nous


199, boul. County Court
Brampton, ON  L6W 4P3
1 888 733-1177
905 796-0040
310-CASC
www.cw.ccac-ont.ca


### Pour vous joindre à nous

Pour vous renseigner sur les possibilités d'emploi, veuillez envoyer un courriel à careers@cw.ccac-ont.ca ou consulter le site www.ccacjobs.ca.

### Pour nous renvoyer des clients

Pour renvoyer un client au CASC ou vous informer des services dans la communauté, veuillez nous téléphoner au 1 888 733-1177.


Le CASC du Centre-Ouest est financé par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée par l'entremise du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Centre-Ouest. Les services sont offerts gratuitement à tous les Ontariens qui ont une carte Santé valide de l'Ontario. Il n'est pas nécessaire d'obtenir une recommandation du médecin; n'importe qui peut renvoyer quelqu'un au CASC.


Ontario
Central West Local Health Integration Network

Ontario