

Erie St. Clair
Community Care Access Centre



Centre d'accès aux soins communautaires
d'Érie St-Clair

RAPPORT ANNUEL DE 2007 - 2008

DU 1^{ER} AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008

PRÉSENTÉ PAR:
BETTY KUCHTA, DIRECTRICE GÉNÉRALE
ROSE SCOTT, PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

SIÈGE SOCIAL
712, RUE RICHMOND, C.P. 306
CHATHAM (ONTARIO) N7M 5K4
TÉLÉPHONE: 519 436 2222
SANS FRAIS: 1 888 447 4468
TÉLÉCOPIEUR: 519 351-5842
SITE WEB: WWW.ESC.CCAC-ONT.CA

HEAD OFFICE
712 RICHMOND STREET, Box 306
CHATHAM, ON N7M 5K4
TELEPHONE: 519 436 2222
TOLL FREE: 1 888 447 4468
FACSIMILE: 519 351 5842
WEB SITE: WWW.ESC.CCAC-ONT.CA



Ontario

Community Care Access Centre
Centre d'accès aux soins
communautaires

Rétrospective de l'année 2007-2008 : messages clés du président du conseil et de la directrice générale

L'année 2007-2008 a été une année de transition pour le Centre d'accès aux soins communautaires d'Érie St-Clair. Il s'agissait de la première année complète de fonctionnement de la nouvelle corporation qui a été formée le 1^{er} janvier 2007 par le regroupement de trois organismes prédécesseurs – les CASC de Chatham-Kent, de Sarnia-Lambton et de Windsor-Essex.

Nos buts organisationnels durant la transition étaient les suivants : ne pas interrompre les services à la clientèle, maintenir de solides relations avec la communauté, collaborer avec le Réseau local d'intégration des services de santé d'Érie St-Clair et les partenaires des soins de santé en vue d'une meilleure prestation des soins pour les résidents d'Érie St-Clair et promouvoir un milieu de travail sain au moyen d'une communication efficace entre les divisions. Nous avons atteint tous ces buts.



Le conseil d'administration est fier de son plan stratégique 2007-2010, mis au point en collaboration avec des organismes communautaires. Le document, intitulé « Une voie d'accès aux soins et l'innovation », décrit comment nous avons décidé de mettre à profit nos services et d'accomplir notre tâche de catalyseurs des soins à domicile. Il s'agit d'un document tangible qui établit nos engagements, qui sert de contrat avec les résidents d'Érie St-Clair et qui présente tout ce que nous faisons. Les réalisations attendues mettent l'accent sur cinq grands thèmes : l'efficacité et la reddition de comptes, l'accessibilité, l'habilitation de notre communauté, l'innovation et l'amélioration continue et l'intégration.

Un élément déterminant de la réussite de l'organisme est le recrutement d'une bonne équipe de leadership. De nouveaux portefeuilles ont été mis sur pied pour refléter le mandat du CASC d'Érie St-Clair pour ce qui est de la qualité de la prestation des soins à domicile, du placement et des services d'information et de renvoi et ce, dans le contexte d'un environnement de soins de santé intégrés dans une vaste région. Ces nouveaux portefeuilles sont : le bureau du directeur général, le directeur principal des Services à la clientèle, le directeur principal des Services généraux, le directeur principal de la Gestion du rendement et de la Responsabilisation, le directeur principal de la Planification stratégique et l'Intégration, et le directeur principal des Ressources humaines et du Développement organisationnel. Le personnel de première ligne et les gestionnaires ont fait front commun avec tous les bureaux locaux et les emplacements de services pour assurer l'accessibilité du public à nos services de soins de santé.

Le Réseau local d'intégration des services de santé d'Érie St-Clair est devenu un important partenaire du Centre d'accès aux soins communautaires d'Érie St-Clair. À titre de bailleur de fonds et de catalyseur du changement, il a rassemblé les fournisseurs de

services de santé de la région pour mettre l'accent sur le besoin de transformation et pour cerner des améliorations tangibles qui pourraient être apportées au système. En tant que facilitateur clé du changement, le Centre d'accès aux soins communautaires d'Érié St-Clair a initié de nouveaux programmes dont le renvoi de toutes les personnes de plus de 75 ans recevant leur congé de l'hôpital vers les services d'évaluation de leur santé et les services communautaires requis à la maison. Cela a permis de libérer les ressources hospitalières et de réduire les réadmissions à l'hôpital.

Le Centre d'accès aux soins communautaires d'Érié St-Clair en partenariat avec l'Hôpital régional de Windsor, l'Hôpital Hôtel-Dieu Grace et l'organisme Bluewater Health, a eu la chance de participer au Projet de concertation pour la transition (FLO Collaborative) du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Ce projet fournit une formation en matière de leadership et des ressources pour examiner la transition des patients de l'hôpital à la communauté. D'importants changements permanents ont été apportés au processus pour faciliter, en temps utile, le retour à la maison et dans la communauté à la suite du congé des patients hospitalisés.

Cette année de changement nous a offert des occasions d'explorer de nouvelles façons de mieux desservir nos clients de la région d'Érié St-Clair. La richesse et la diversité de notre région – qui se reflètent au niveau de la composition de notre conseil, de notre personnel, de nos partenaires dans les soins de santé et de nos clients – nous serviront de base solide pour comparer les tendances et les pratiques en matière de santé. Elles nous permettront aussi d'évaluer les résultats dans le but d'améliorer la qualité de nos soins de santé locaux et la vie de nos patient.

Daté: juin 2008



Rose Scott, présidente



Betty Kuchta, directrice générale

Notre mission

Notre passion: la santé. Notre force: nos ressources humaines et nos partenaires.
Notre promesse: fournir des soins *empreints* de compassion.

Au quotidien, nous sommes:

- une **porte d'accès** à des renseignements et à des services de santé de qualité supérieure;
- un **organisme novateur** déterminé à optimiser la santé, le bien-être et l'autonomie des gens;
- un **organisme intégrateur** qui crée des partenariats afin de réduire les obstacles à l'accès, qui respecte la diversité et qui améliore l'expérience que vivent les gens en matière de soins d'un bout à l'autre du continuum de soins de santé;
- un **employeur de choix** qui croit en la capacité remarquable de son personnel de continuellement se perfectionner et de faire une différence;
- un **communicateur ouvert** qui promouvoit des relations positives;
- un **administrateur de ressources publiques** qui est ouvertement responsable et qui contribue au maintien d'un système de santé durable.

Notre vision

Être reconnus partout au pays, d'ici 2017, en tant que centres d'excellence en matière de services de santé communautaires intégrés et de renseignements sur les services de santé.

Directeur générale et conseil d'administration de 2007-2008

(selon la date de nomination par décret)

Betty Kuchta	Directrice générale	27-sep-2006 - 26-sep-2009
Rose Scott	Présidente	01-déc-2007 - 30-nov-2010
Heather Haines	Membre	11-nov-2007 - 30-nov-2010
Barbara Bjarneson	Membre	13-jan-2008 - 12-jan-2011
Esdras Ngenzi	Membre	15-fév-2008 - 14-fév-2011
William Baker	Membre	11-oct-2006 - 10-oct-2008
Jean-Paul Gagnier	Membre	06-déc-2006 - 05-déc-2008
Gordon J.J. Simmons	Membre	06-déc-2006 - 05-déc-2008
Jeewen Gill	Membre	11-oct-2006 - 10-oct-2009
Frank N. Bagatto	Membre	06-déc-2006 - 05-déc-2009
Scholastica Lyanga	Membre	06-déc-2006 - 05-déc-2009

Une voie d'accès aux soins à l'innovation

Efficienc e et reddition de comptes

«Respecter notre mandat dans le travail quotidien du CASC pour offrir une prestation de services uniforme et de haute qualité. »

Accessibilité

«L'accessibilité au CASC d'Érié St-Clair commence par une bonne compréhension par le public du rôle de notre organisme et des services qu'il offre.»

Habilitation de la communauté

«La position du CASC d'Érié St-Clair est unique lorsqu'il s'agit de renseigner les gens sur leur capacité de devenir les catalyseurs de leurs propres soins à domicile et d'assumer un plus grand contrôle sur leur état.»

Intégration

«Le CASC d'Érié St-Clair travaillera à de plus vastes initiatives d'intégration avec les fournisseurs de soins de santé de sa communauté.»

Innovation et amélioration continue

«Le but du CASC d'Érié St-Clair est de s'assurer que ses employés disposent des outils et de la formation nécessaires pour être à la fine pointe de la prestation des soins de santé à domicile et ce, à partir des principes d'amélioration continue.»

Points Saillants de 2007-2008

- Des politiques détaillées sur la gouvernance du conseil d'administration ont été adoptées en harmonie avec le secteur provincial des CASC pour promouvoir une gouvernance de haute qualité et l'excellence du leadership.
- Le Comité de la qualité du conseil a accueilli de nouveaux représentants communautaires parmi ses membres. Le fait d'avoir une perspective communautaire extérieure au conseil permet d'explorer davantage les questions de qualité et d'élargir la portée du CASC d'Érié St-Clair.
- Les représentants du conseil du CASC d'Érié St-Clair ont participé aux rencontres inaugurales des conseils consultatifs sur la gouvernance du Réseau local d'intégration des services de santé d'Érié St-Clair qui ont eu lieu à Sarnia-Lambton, Chatham-Kent et Windsor-Essex en octobre 2007. Les membres du conseil ont accueilli avec enthousiasme cette occasion d'améliorer la prestation des soins de santé dans notre région au moyen de l'intégration des services.
- On a participé à des groupes de travail organisés par le Réseau local d'intégration des services de santé d'Érié St-Clair pour trouver des façons de mieux utiliser le financement de la stratégie Vieillir chez soi pour appuyer l'autonomie à domicile.
- On a travaillé avec le Réseau local d'intégration des services de santé d'Érié St-Clair et les hôpitaux de la région pour établir des stratégies visant à réduire l'utilisation des lits d'autres niveaux de soins et à améliorer les temps d'attente. Cela a notamment compris l'ajout de gestionnaires de cas du CASC au complément d'effectif des services d'urgence aux fins d'accès rapide aux évaluations et aux traitements à domicile pour diminuer les admissions à l'hôpital.
- On a assumé un rôle de leadership pour le Réseau des soins de fin de vie d'Érié St-Clair en travaillant en partenariat avec le programme régional de lutte contre le cancer de Windsor, les centres de soins palliatifs locaux, les médecins champions et les autres fournisseurs de services de santé pour améliorer les soins de fin de vie partout dans la région et pour intégrer les services en tenant compte des attentes des patients.
- Le CASC d'Érié St-Clair s'est joint aux célébrations d'ouverture de la résidence de soins palliatifs de L'Hospice de Windsor-Essex Inc. à l'automne 2007. Les évaluations d'admission et la prestation de soins infirmiers et de services de soutien à domicile sont une collaboration réussie entre des organismes regroupant des connaissances spécialisées dans les services cliniques et humains pour offrir des services de soins de fin de vie efficaces et de haute qualité.
- Le protocole d'excellence en matière de traitement des plaies et de la peau a été élargi à Windsor-Essex afin d'y rendre la prestation des soins plus efficace et de raccourcir le temps de guérison.
- En janvier 2008, le ministre de la Santé et des Soins de longue durée a interrompu partout dans la province les appels d'offres concurrentiels pour les CASC en vue d'un examen du processus. Cela a exigé l'annulation de la demande de propositions du CASC d'Érié St-Clair émise en novembre 2007 pour les services de soins infirmiers et de soutien à domicile.
- Nous avons initié l'harmonisation des services du CASC d'Érié St-Clair aux fins de normalisation et d'économies d'efficience. L'harmonisation des systèmes de paie et de comptabilité est terminée.
- On a établi des éléments de base pour le regroupement des unités de négociations au sein du CASC d'Érié St-Clair pour chacune des catégories d'employés professionnels et de soutien.
- Nous avons incorporé la rétroaction des employés et les résultats des échanges d'idées dans la vie professionnelle quotidienne de façon à tirer profit de l'expérience des employés de première ligne et à améliorer les processus.
- À la fin de son bail, le bureau de Chatham du CASC d'Érié St-Clair s'est installé dans de nouveaux locaux au 712, de la rue Richmond, pour répondre à la croissance des services à la clientèle tout en optimisant ses ressources au niveau des frais de logement.
- Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a annoncé que la Ligne ACTION des Soins de longue durée (1 866 876-7658) recevra dorénavant les plaintes concernant les services des CASC.

Au 1^{er} avril 2007, nos fournisseurs de services à contrat étaient les suivants :

2007 - 2008

Soins infirmiers

- ♦ Soins à domicile Bayshore
- ♦ ComCare Health Services
- ♦ ParaMed Home Health Care
- ♦ St. Elizabeth Health Care
- ♦ VHA Home Health Care
- ♦ Infirmières de l'ordre de Victoria

Ergothérapie

- ♦ Claire Latimer
- ♦ Community Care Therapy
- ♦ John McGivney Children's Centre
- ♦ Pathways Health Centre for Children
- ♦ Physical Relief
- ♦ Sunnyside Rehabilitation Services
- ♦ Susan Schaafsma
- ♦ Infirmières de l'ordre de Victoria

Ortophonie

- ♦ Bluewater Health
- ♦ Community Care Therapy
- ♦ Ellen MacDonald-Beacock
- ♦ John McGivney Children's Centre
- ♦ Karine Pépin
- ♦ Physical Relief
- ♦ Pathways Health Centre for Children

Services de soutien à la personnel et d'aide familiale

- ♦ Soins à domicile Bayshore
- ♦ Services de santé communautaires Croix-Rouge
- ♦ ComCare Health Services
- ♦ ParaMed Home Health Care
- ♦ St. Elizabeth Health Care
- ♦ Infirmières de l'ordre de Victoria

Physiothérapie

- ♦ Community Care Therapy
- ♦ John McGivney Children's Centre
- ♦ Judith Page
- ♦ Pathways Health Centre for Children
- ♦ Physical Relief
- ♦ Sarnia-Lambton Physiotherapy

Travail Social

- ♦ Bluewater Health
- ♦ Diane Lozon
- ♦ L'Hospice de Windsor-Essex Inc.
- ♦ Melissa McCloskey

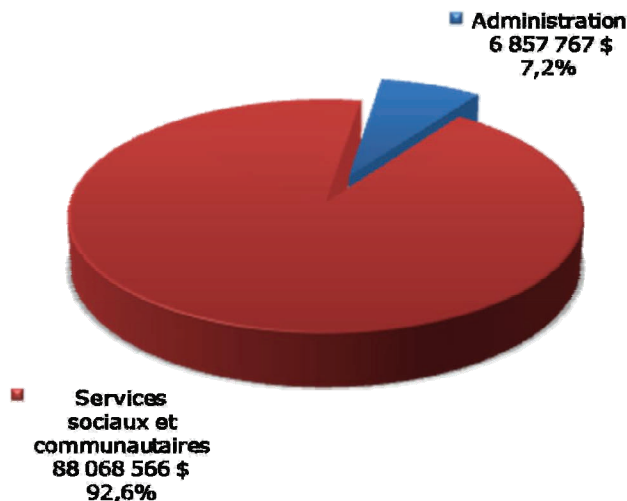
Counseling en nutrition

- ♦ Nutritional Management Services

Information financière et statistique 2007 - 2008

Financement 2007/2008		Nombre de personnes desservie en 2007/2008	
Financement provincial	91 046 602 \$	Soins de santé à domicile	25 716
Financement unique	1 976 896	Écoles privées, enseignement à domicile et écoles publiques	2 290
Autre financement	1 298 214	Placement en soins de longue durée	4 459
	94 321 712 \$	Totale	32 465

2007-2008 Répartition des dépenses du CASC d'Érié St-Clair



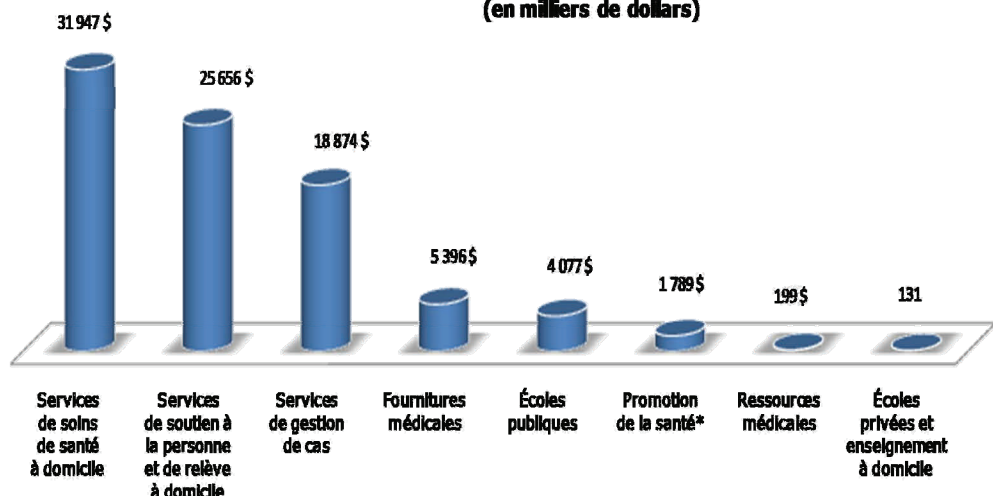
Faits en bref:

La région d'Érié St-Clair compte 645 200 résidents (5,2 % de la population de l'Ontario) dans les communautés de Chatham-Kent, Sarnia-Lambton et Windsor-Essex.

Faits en bref:

Il y a quatre communautés des Premières nations dans Érié St-Clair : bande de Chippewas de Kettle et Stoney Point, bande de Chippewas de Sarnia, bande de Walpole Island et de Moravian Town.

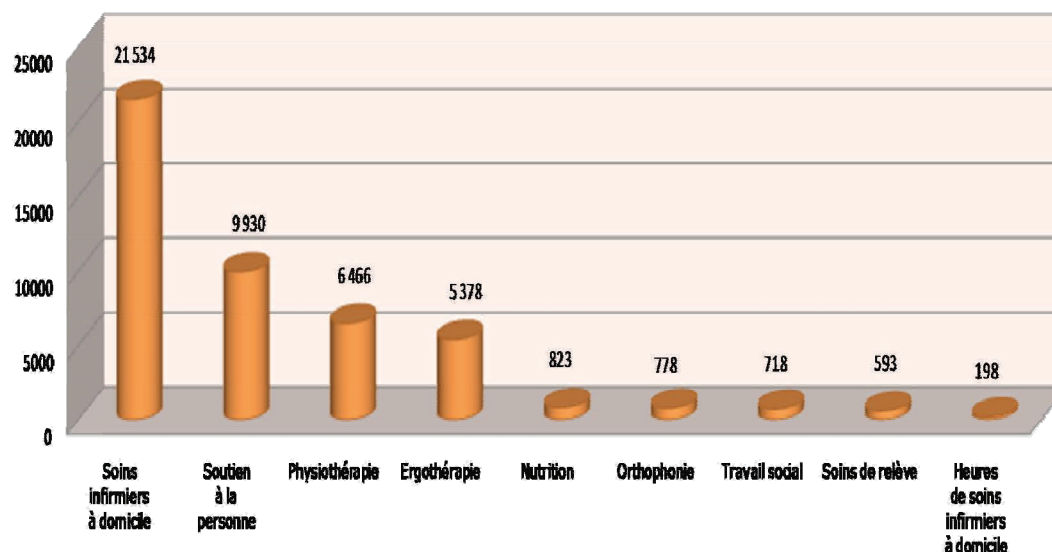
Dollars alloués aux services en 2007-2008 par catégorie de services (en milliers de dollars)



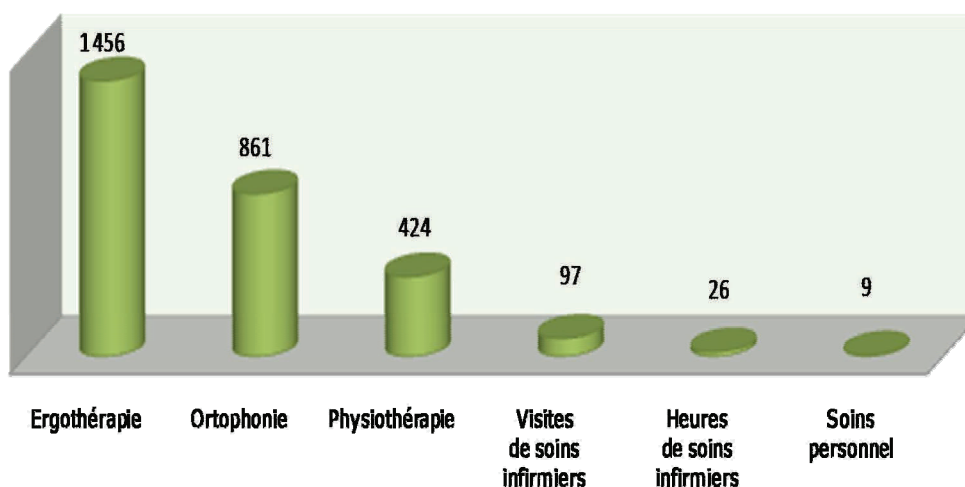
* Nota : services gériatriques spécialisés, information et renvoi et Réseau de soins de fin de vie

Information financière et statistique 2007 - 2008

**Nombre de personnes
desservies par discipline en 2007-2008**



**Nombre d'élèves desservi en 2007-2008
Écoles privées, enseignement à domicile
et écoles publiques**



Faits en bref:

Aux fins d'accessibilité, le CASC d'Érié St-Clair compte 15 emplacements de services. En plus du bureau principal et de deux bureaux secondaires, les endroits où sont dispensés les services se trouvent dans les hôpitaux de la région, dans les centres de santé communautaires et au Centre de services de santé en français à Pain Court.

Erie St. Clair
Community Care Access Centre



Centre d'accès aux soins communautaires
d'Érié St-Clair

Siège social

**712, rue Richmond, C. P. 306
Chatham (Ontario) N7M 5K4
Téléphone: 519 436 2222
Sans frais: 1 888 447 4468
Télécopieur: 519 351 5057**

Succursale Sarnia

**1150, promenade Pontiac, C.P. 185
Sarnia (Ontario) N7T 7H9
Téléphone: 519 337 1000
Sans frais: 1 800 265 1445
Télécopieur: 519 337 1494**

Succursale Windsor

**5415, rue Tecumseh est, 2^e étage
Windsor (Ontario) N8T 1C5
Téléphone: 519 258 8211
Sans frais: 1 888 248 9978
Télécopieur: 519 258 2004**

www.esc.ccac-ont.ca



Ontario

Community Care Access Centre
Centre d'accès aux soins
communautaires