

Erie St. Clair
Community Care Access Centre



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

RAPPORT ANNUEL DE 2008 - 2009

DU 1^{ER} AVRIL 2008 AU 31 MARS 2009

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 2008-2009 : messages clés du président du conseil et de la directrice générale

Pour le Centre d'accès aux soins communautaires d'Érie St-Clair (CASC), 2008-2009 a été une année de croissance et de possibilités. La confiance face au rôle d'organisme-ressource pour les soins et d'intégrateur du système du CASC a entraîné une demande sans précédent de services et a poussé plus loin les frontières de la collaboration.



Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a annoncé un important investissement pour le vieillissement à domicile. Le Réseau local d'intégration des services de santé d'Érie St-Clair a dirigé des fonds locaux vers les promoteurs des soins communautaires. Le CASC d'Érie St-Clair est un partenaire ou promoteur clé des cinq initiatives suivantes de la première année : l'équipe gériatrique d'intervention rapide, l'équipe consultative en soins palliatifs, le programme des coussins ROHO, la gestion des cas aux salles d'urgence et les infirmières praticiennes communautaires. Ces initiatives appuient l'autonomie à domicile grâce au soutien et aux connaissances spécialisées d'une équipe interdisciplinaire qui agit directement dans le milieu de vie. Ce soutien et cette expertise préviennent les hospitalisations non nécessaires – le patient reste confortablement à la maison et des coûts inutiles sont évités.

Un nouveau système de données provincial a été mis en place au CASC d'Érie St-Clair, ce qui représente une actualisation majeure de l'enregistrement électronique et de la tenue des dossiers des clients du CASC. Il s'agissait là d'une entreprise colossale et le personnel mérite des félicitations pour ses compétences et pour la diligence dont il a fait preuve dans la réalisation de cette initiative. Les avantages comprennent des gains en efficacité pour notre organisme, une richesse en données, la capacité d'analyser les tendances en matière de services, les coûts et les résultats, et une plus grande reddition de comptes face à nos bailleurs de fonds et à la communauté. Le système, qui s'étend au secteur des CASC à la grandeur de la province, fournit une plateforme uniforme pour ce qui est de la connectivité et de la cohérence.

La demande de services a devancé le financement. À l'automne 2008, on prévoyait un déficit assez prononcé pour la fin de l'exercice. Un plan de recouvrement des coûts a donc été mis en place, dont un appel de propositions visant la réalisation d'un examen transformationnel des opérations par une tierce partie. L'examen mené en avril et mai 2009 est une occasion de positionner le CASC d'Érie St-Clair comme chef de file des soins communautaires et d'intégrer la viabilité à la planification des programmes.

Cette année, le CASC d'Érie St-Clair a mis l'accent sur la qualité et la transparence. Des mesures de rendement ont été établies pour l'organisme, les comptes rendus des réunions du

conseil d'administration sont affichés en anglais et en français dans notre site Web, les faits saillants des réunions mensuelles du conseil sont affichés dans le site Web du Réseau local d'intégration des services de santé d'Érie St-Clair, les présentations publiques sont les bienvenues aux réunions du conseil et un très grand intérêt a été accordé à la participation des dirigeants municipaux et communautaires de la région d'Érie St-Clair.

L'Association des centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario fournit des services à ses membres, les 14 CASC de la province. Des travaux collectifs ont été entrepris cette année pour faciliter l'accès du public à nos services, notamment au moyen de l'élaboration de nouvelles mission, vision et marque distinctive. Un numéro commun d'information sur les services est maintenant disponible pour tous les CASC. En effet, un appel à **310-CCAC** permet de communiquer avec un représentant des services à la clientèle des CASC capable de fournir de l'information au sujet des soins de santé communautaires et d'établir un lien entre le client et les soins. Les CASC fournissent annuellement de l'information et des services de soins de santé à plus de 650 000 personnes. On fait confiance au CASC d'Érie St-Clair lorsqu'il s'agit d'agir à titre d'organisme-ressource pour la prestation de soins de qualité et de fournir de l'information et des services de soins de santé à plus de 31 000 personnes par année.

Au cours de la dernière année, nous avons apprécié l'engagement et l'intérêt qu'ont manifestés la communauté et les parties concernées face à notre travail. Ensemble, nous sommes plus forts. Nous avons hâte de poursuivre la collaboration et le dialogue au cours de la prochaine année.

Daté: juillet 2009



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 2008-2009

(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-2011
Jean-Paul Gagnier	Membre	06-déc-2006 - 05-déc-2008
Gordon J.J. Simmons	Membre	06-déc-2006 - 05-déc-2011
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

Efficiencie 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 2008-2009

- Le conseil d'administration du Centre d'accès aux soins communautaires d'Érié St-Clair passe plus du quart de son temps au dossier de la qualité comme l'a recommandé le Comité de la qualité; le Comité de la qualité est heureux d'accueillir les clients à ses réunions et de mettre leurs histoires et expériences personnelles à l'ordre du jour des rencontres à titre de point permanent.
- Le Comité de la gouvernance du conseil d'administration a dirigé le conseil dans un exercice visant à miser sur la diversité de ses membres; notre conseil diversifié a joué un rôle déterminant pour ce qui est de joindre notre vaste communauté de parties concernées et de contribuer à déterminer et à satisfaire les besoins de la communauté.
- Les résultats préliminaires des programmes Vieillir chez soi sont prometteurs. Par exemple, à la fin mars, nos infirmières praticiennes assumaient un rôle consultatif en voyant chaque mois plus de 60 patients à domicile et en travaillant avec des équipes de soins comprenant des médecins de famille pour établir le meilleur plan possible de traitement et de soins. Mensuellement, cela a permis d'éviter plus de 30 visites dans les salles d'urgence. De plus, nos infirmières praticiennes établissent des liens entre les patients du CASC sans médecin de famille et les fournisseurs de soins disponibles, dont les centres de santé communautaires.
- On a demandé aux clients d'évaluer les services du CASC d'Érié St-Clair. Voici les résultats :
 - taux de satisfaction de 85 % et évaluation au-dessus de la moyenne pour ce qui est de la facilité de communiquer avec le CASC, du temps de réponse, de l'information fournie au sujet de nos services et d'autres services et des renseignements fournis sur les personnes à joindre pour obtenir de l'aide et un suivi.
 - taux de satisfaction de 74 à 78 % pour ce qui est de comprendre les besoins des clients et de les faire participer aux soins.
 - les clients interrogés ont dit qu'ils aimeraient plus de contacts réguliers avec nos professionnels gestionnaires de cas.
- La satisfaction du milieu de travail a été évaluée au moyen d'un sondage sur l'engagement des employés; des plans sont en place pour faciliter une communication efficace et dynamique dans l'environnement de travail du CASC d'Érié St-Clair.
- Le Comité de gouvernance du conseil d'administration a rencontré des représentants de l'urbanisme, du développement économique et de la planification communautaire au sujet de notre intérêt mutuel à appuyer les collectivités-amies des aînés et la qualité de vie au troisième âge. Le point culminant sera un sommet communautaire qui aura lieu à l'automne 2009 et qui réunira des leaders municipaux et communautaires dans un échange d'idées visant à stimuler l'intérêt à l'échelle de la région.
- Les personnes-ressources pour les soins du CASC travaillent avec les patients inscrits au Programme Accès Soins pour les jumeler à un fournisseur de soins primaires. Cela fait partie d'un programme lancé à la grandeur de la province, en février 2009, par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.
- Le Centre d'accès aux soins communautaires d'Érié St-Clair, le John McGivney Children's Centre, le Greater Essex County District School Board et le Windsor-Essex Catholic District School Board se sont rencontrés en février pour discuter de la viabilité du programme des services auxiliaires de santé dans les écoles. Cette rencontre a eu pour résultat la formation d'un groupe de travail formé de différents représentants, dont des parents, pour explorer les possibilités de mettre au point de nouveaux modèles de services auxiliaires de santé dans les écoles; le travail se poursuivra en 2009-2010.

Mesures de rendement pour 2008-2009				
Mesures	1 ^{ère} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre
Qualité				
Sondage sur la satisfaction des clients	1 365 clients interrogés (annuel)			
% de cas sans médecin	5,9 %	5,9 %	12 %	4 %
% d'occurrences comparativement au nombre total de clients	< 1 %	1 %	2 %	2,7 %
N°. de clients – circonstances atténuantes	En juin 2008 49	En septembre 2008 43	En décembre 2008 31	En mars 2009 26
Processus opérationnels				
N°. de processus harmonisés	8	13	13	8
Appuyant un milieu de travail sécuritaire	Évaluations ergonomiques	- Cliniques de vaccination antigrippale - Postes de lavage des mains - Messages sur la sécurité au volant - Avis sur la listériose - Évaluations ergonomiques	- Tests de la pose du masque respiratoire - SIMDUT - Violence en milieu de travail - Messages sur une conduite hivernale sécuritaire - Évaluations ergonomiques	- Gestion des clients colériques - Tests de la pose du masque respiratoire - Évaluations ergonomiques
Appuyant un milieu de travail écologique	- Recyclage - Ordres du jour sans papier	- Formation G3 (Go Green Group) - Distribution de trousseaux d'économie d'énergie	- Réunions/bulletins réguliers G3 - Distribution de trousseaux d'économie d'énergie	- N°. accru de bacs de recyclage - Ampoules éco énergétiques à la salle de conférence - Conseils écologiques mensuels à l'intention des employés
Apprentissage/Ressources humaines				
Taux de roulement du personnel	< 1 %	3 %	1,4 %	1,4 %
N°. de projets lancés à partir de méthodologies d'amélioration du rendement	15	4	2	2
N°. d'heures de formation/éducation/personnel des services aux clients	12,3 heures	2,2 heures	17,9 heures	24,6 heures
Information financière / Utilisation des services				
% de la population desservi par le CASC	3,5 %	4,8 %	6,0 %	5,4 %
% des clients desservis ayant un diagnostic primaire de diabète, MPOC*, arthrite	Diabète 9,3 % MPOC 3,8 % Arthrite 6,6 %	Diabète 9,2 % MPOC 3,5 % Arthrite 6,9 %	Diabète 8,9 % MPOC 3,4 % Arthrite 7,2 %	Diabète 8,9 % MPOC 3,4 % Arthrite 7,6 %
% des clients par groupes d'âge	0 - 18 = 12,1% 19 - 65 = 25,6% 66 - 75 = 14,9% 76 - 85 = 27,0% 86 + = 20,4%	0 - 18 = 10,1% 19 - 65 = 27,9% 66 - 75 = 15,7% 76 - 85 = 26,9% 86 + = 19,4 %	0 - 18 = 9,6% 18 - 65 = 29,0% 66 - 75 = 16,1% 76 - 85 = 26,7% 86 + = 18,6%	0 - 18 = 10,4% 18 - 65 = 35,4% 66 - 75 = 17 % 76 - 85 = 23,2% 86 + = 14 %
Enfants médicalement fragiles desservis comme % du n°. total d'enfants desservis	5,8 %	5,5 %	5,1 %	4,8 %
Écart en % des dépenses réelles par rapport au budget	13,9 %	6,5 %	4,9 %	2,5 %

* MPOC –Maladie pulmonaire obstruction chronique

**Au 1^{er} avril 2008, nos
fournisseurs de services à
contrat étaient les suivants :**

2008-2009

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

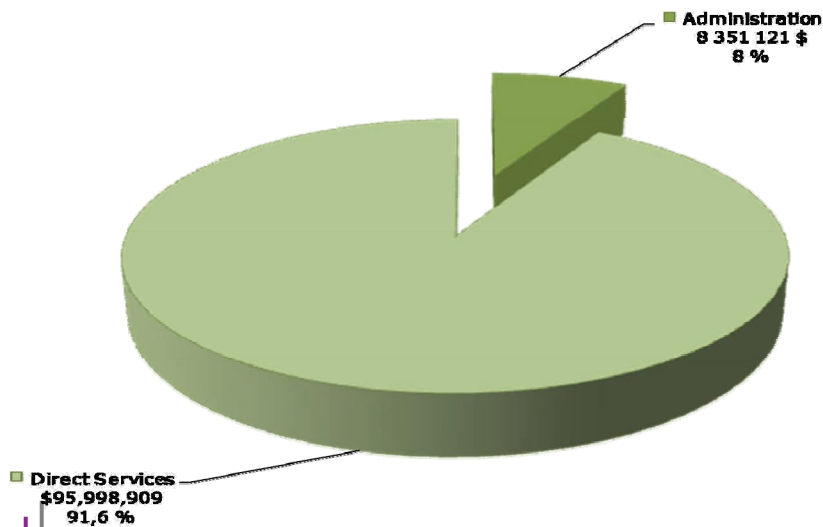
Counseling en nutrition

- ♦ Nutritional Management Services

Information financière et statistique 2008-2009

Financement 2008/2009			Nombre de personnes desservie en 2008/2009	
Financement provincial	98 346 724	\$	Soins de santé à domicile	30,266
Financement unique	2 049 685		Écoles privées, enseignement à domicile et écoles publiques	2,900
Autre financement	1 951 270		Placement en soins de longue durée	4,325
	102 347 679	\$	Nombre de personnes desservie	33,892

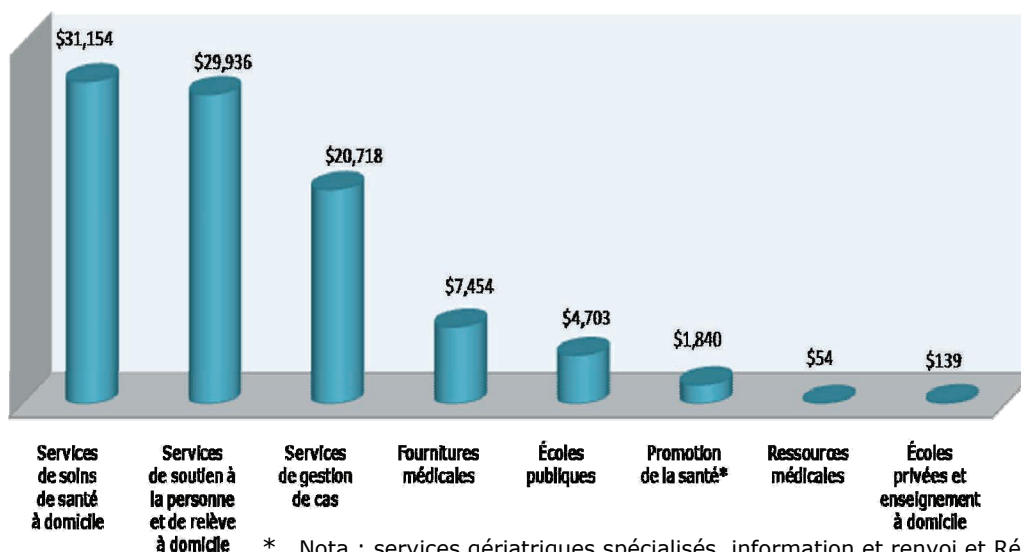
2008-2009 Répartition des dépenses du CASC d'Érie St-Clair



Faits en bref:

La région d'Érie 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.

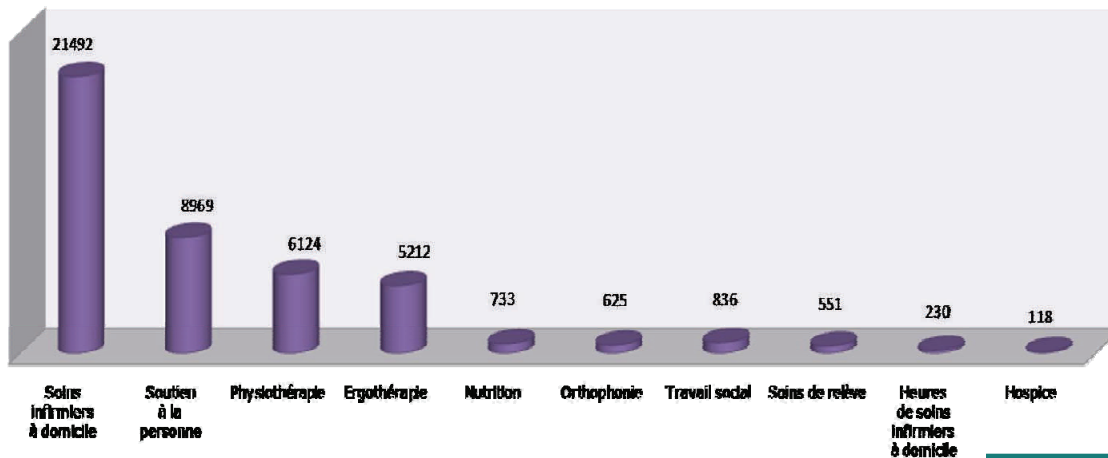
Dollars alloués aux services en 2008-2009 par catégorie de services (en milliers de dollars)



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

Information financière et statistique 2008-2009

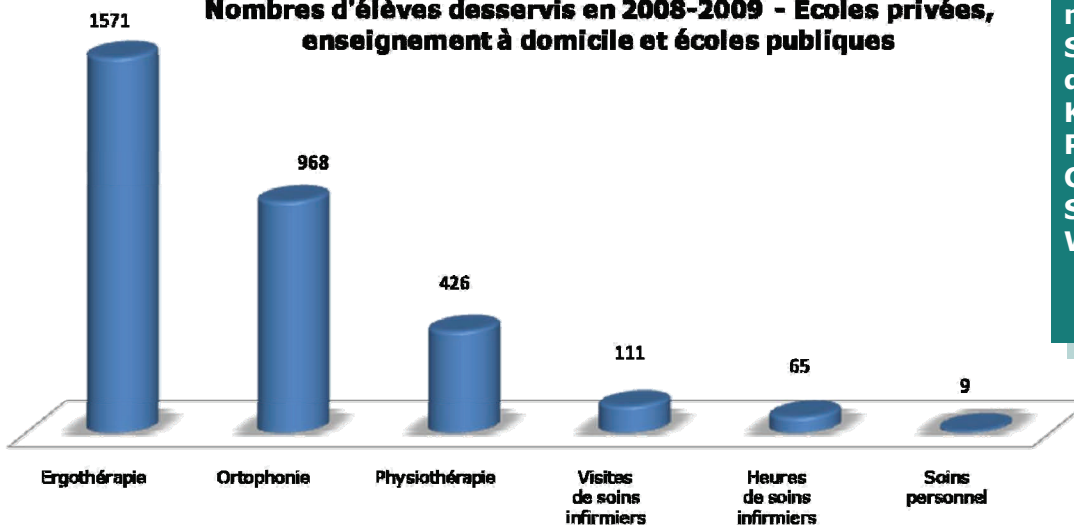
Nombre de personnes desservies par discipline en 2008-2009



Faits en bref :

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

Nombres d'élèves desservis en 2008-2009 - 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: 1 888 447 4468
Télécopieur: 519 337 1494**

Succursale Windsor

**5415, rue Tecumseh est, 2^e étage
Windsor (Ontario) N8T 1C5
Téléphone: 519 258 8211
Sans frais: 1 888 447 4468
Télécopieur: 519 258 2004**

www.esc.ccac-ont.ca



Ontario

Community Care Access Centre
Centre d'accès aux soins
communautaires