



South East

CCAC CASC

Community
Care Access
Centre

Centre d'accès
aux soins
communautaires
du Sud-Est

Rapport annuel 2009-2010

Votre lien aux soins



Ontario

South East Local Health
Integration Network
Réseau local d'intégration
des services de santé
du Sud-Est



Notre vision

Des soins exceptionnels – chaque personne, chaque jour.

Notre mission

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

Nos valeurs

Nous témoignons de l'estime que nous avons pour nos clients, pour nous-mêmes et l'un pour l'autre en assurant des communications ouvertes, le respect et des services axés sur la clientèle, tout en favorisant l'apprentissage continu et la responsabilité dans un milieu sain et positif.

Consultez notre site Web – **www.se.ccac-ont.ca**
– pour entendre nos clients raconter leur expérience.

Nos antécédants

Les centres d'accès aux soins communautaires (CASC) oeuvrent dans les communautés de l'Ontario pour mettre les gens en rapport avec des services de soins de qualité à leur domicile et en milieu communautaire. Nous veillons à ce que nos clients reçoivent les soins dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin. Nous leur offrons des renseignements, un accès direct à des fournisseurs de soins compétents et de nombreux services intégrés visant à les aider à obtenir leur congé de l'hôpital plus rapidement ou à vivre plus longtemps de façon autonome à la maison.

Il peut être difficile et bouleversant de chercher des soins de santé et d'y accéder. Les CASC sont là pour aider les gens à s'orienter au sein du système ontarien de soins de santé, à comprendre leurs options et à obtenir des soins de la meilleure qualité possible. Nous aidons les gens tout au long de leur vie, des enfants d'âge scolaire ayant des besoins particuliers aux aînés qui ont besoin de services de santé à domicile ou d'un placement en établissement de soins de longue durée.

Notre personnel compatissant et compétent travaille en étroite collaboration avec les clients et leurs familles. Nous cherchons à comprendre la situation de chaque personne, afin de pouvoir élaborer ensemble un plan individualisé. L'expertise des CASC, leur processus d'évaluation approfondie et leurs solides partenariats permettent aux clients de recevoir des soins particuliers adaptés à leurs besoins et de se sentir appuyés durant tout leur cheminement dans le système de soins.



Message de la présidente du conseil d'administration et du directeur général

Nous sommes très heureux de nos nombreuses réalisations en ce qui concerne la prestation de services à la population du Sud-Est de l'Ontario au cours de la dernière année. Nous avons fourni des soins et un soutien à près de 25 000 personnes et terminé l'année dans le respect du budget.

De concert avec les autres CASC et les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) de la province, nous avons introduit un nouveau service, Accès Soins, qui aide les gens à trouver un médecin. L'idée d'établir ce service a débuté dans ce secteur et le RLISS du Sud-Est en a dirigé la réalisation. Les personnes-ressources pour les soins du CASC du Sud-Est sont des chefs de file provinciaux, ayant aidé 4 000 personnes à trouver un médecin de famille!

En partenariat avec Quinte Health Care, l'Hôpital général de Brockville et les services locaux de soutien communautaire, et avec l'aide du RLISS du Sud-Est, nous avons mis en oeuvre une nouvelle approche de la prestation de soins aux aînés. Le programme Home First a aidé des centaines d'aînés à retourner vivre dans le milieu confortable de leur propre domicile, avec les soins et le soutien

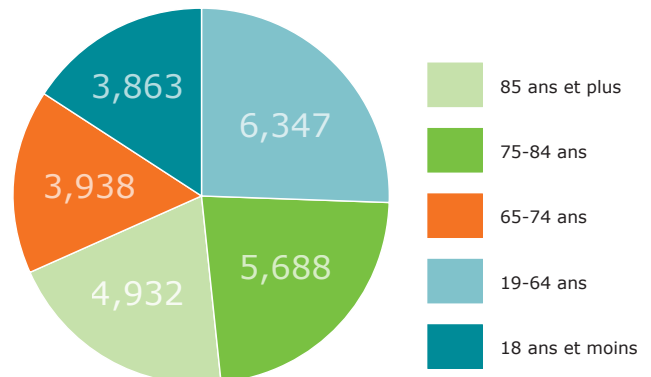
nécessaires pour prendre des décisions au sujet de leurs besoins continus en matière de soins. Nous prévoyons introduire cette approche dans la région de Kingston dans un proche avenir, en partenariat avec l'Hôpital général de Kingston et les services de soutien communautaire de la région de Kingston.

Nous sommes particulièrement heureux des résultats d'un sondage indépendant effectué dans toute la province auprès des clients des CASC et de leurs familles. Le CASC du Sud-Est s'est classé au premier rang dans la plupart des catégories et au dessus de la moyenne dans toutes les catégories! Cela témoigne du dévouement de notre personnel et des fournisseurs de services qui assurent des soins à nos clients. C'est un véritable plaisir de diriger une équipe dévouée qui est au service de la population du Sud-Est de l'Ontario.

Valerie Cook-Jackson,
présidente

H. David A. Marshall,
directeur général

Clients selon l'âge – 2009-2010





Conseil d'administration

Valerie Cook-Jackson (présidente), de Milford, a travaillé au gouvernement de l'Ontario pendant plus de 20 ans et y a occupé divers postes, notamment ceux de directrice, Direction de l'orientation stratégique et de la planification, Secrétariat du Conseil de gestion, et de conseillère principale en politiques, Éducation, collèges et universités, Affaires civiques et culturelles et relations interraciales. Elle était auparavant membre du conseil de l'ancien CASC de Hastings et Prince Edward et est actuellement conseillère bénévole auprès de la Prince Edward Community Care for Seniors Association, représentante du synode de l'église anglicane St. Philip's et rédactrice en chef du St. Philip's Newsletter.

Jane Johnston (vice-présidente), de Kingston, est infirmière autorisée et a reçu une formation supérieure en administration publique (axée sur les politiques en matière de santé) à l'Université Queen's. Mme Johnston compte de nombreuses années d'expérience clinique et administrative dans le domaine des soins de santé et a travaillé avec un vaste éventail de clients communautaires, d'organismes, de

réseaux et de fonctionnaires du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Elle a été directrice des Services communautaires régionaux, traumatismes crâniens, du Centre de soins continus de Providence pendant 18 ans. Elle est actuellement membre du corps enseignant (auxiliaire) à l'École des sciences infirmières de l'université Queen's.

Carol Harris (secrétaire), de Perth, a occupé divers postes au sein du Programme de soins à domicile de la Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton de 1987 jusqu'à sa retraite en 1995. Antérieurement, Mme Harris avait enseigné un Programme d'éducation continue en sciences de la santé au Collège Algonquin (1987), travaillé à titre de chef de bureau dans un cabinet de médecin (1977-1985) et été conseillère relativement à l'étude des besoins des commis d'unité pour le Collège Algonquin (1986). Mme Harris a été membre du conseil d'administration de l'ancien CASC de Lanark, Leeds et Grenville de 2002 à 2006 et représente actuellement le CASC du Sud-Est au sein de l'Équipe de développement d'une gouvernance collaborative du RLISS du Sud Est.



Stan Collins (trésorier), de Kingston, est comptable agréé. Pendant 18 ans, il a été propriétaire et associé de la firme Collins Blay & Co. Chartered Accountants, de Kingston. Avant cela, il était propriétaire exploitant de Collins Chev Olds Cadillac, à Kingston. M. Collins a été membre du conseil d'administration de l'ancien CASC de Kingston, Frontenac Lennox et Addington et ancien président du conseil de l'Hôpital général de Kingston. M. Collins est aussi l'ancien président de la Chambre de commerce de Kingston.

Douglas Brian Evans, de Portland, est un enseignant retraité. Pendant sa carrière, il a enseigné les mathématiques, la physique et les sciences informatiques pour le compte du Lanark County Board of Education (1971-1997) et été consultant indépendant du Projet de TI et gestionnaire de site Web (1997-2006). M. Evans enseigne actuellement les mathématiques, la comptabilité, la terminologie médicale et les procédures opérationnelles au Kingston Learning Centre. Plus récemment, il a été président du conseil de l'ancien CASC de Lanark, Leeds et Grenville.

Wendy Cuthbert, de Brockville, est infirmière autorisée certifiée en administration des soins infirmiers et en gestion des risques dans les hôpitaux. Jusqu'à sa retraite en 2004, Mme Cuthbert a travaillé à l'Hôpital général de Brockville dans le domaine de l'administration hospitalière et des soins infirmiers et a été secrétaire générale. Elle est actuellement une directrice de la Brockville and Area Community Foundation et du Wall Street Village Inc., un projet parrainé par l'église visant à fournir des logements aux aînés.

Wayne Phillips, de Tay Valley, est un chef de police retraité du Service de police de Nepean et un ancien membre de la Commission d'examen créée en vertu du Code criminel et de la Commission ontarienne des libérations conditionnelles. Sa participation passée à la vie communautaire comprend ce qui suit : président du club Kiwanis de Nepean, vice-président de la Nepean Housing Corporation, vice-président de la commission hydroélectrique de Nepean, membre du conseil de la bibliothèque de Nepean, président de la Nepean Planning Board et conseiller municipal de la Ville de Nepean.

George Smith (président sortant, jusqu'au 17 février 2010), de Brockville, est un dirigeant retraité de Beatrice Foods Inc., où il a travaillé pendant 23 ans, à titre de président pendant les cinq dernières années, avant de prendre sa retraite en 1993. M. Smith a été maire de la Ville de Brockville et membre du conseil d'administration de l'Hôpital général de Brockville et est un ancien président du YMCA de Brockville.

Fran O'Heare, de Barriefield, est une infirmière, avocate et administratrice des soins de santé à la retraite. Elle a obtenu une maîtrise en sciences de la santé et des baccalauréats en droit et en sciences infirmières. Elle a été admise au barreau de l'Ontario en 1993. Son expérience professionnelle englobe la gestion des risques dans les hôpitaux, la santé publique, les soins intensifs et les soins infirmiers pour les régions éloignées. Elle a été membre du Comité des appels du CASC de Kingston Frontenac Lennox et Addington, professeure adjointe (auxiliaire) à l'École des sciences infirmières de l'université Queen's,

membre du conseil de l'Association canadienne pour la santé mentale (section de Kingston), membre du Comité de rédaction de Risk Management in Canadian Healthcare, et membre du Comité d'examen de la sécurité des patients du Bureau du coroner en chef de l'Ontario.

Équipe de la stratégie (Équipe de haute direction)

David Marshall, directeur général

Joanne Billing, directrice, Accès des clients et sécurité des patients

Chris Cartwright, dirigeant principal des finances et directeur principal, Rendement et stratégie organisationnels

Jackie Redmond, directrice principale, Mobilisation communautaire et Intégration

Stacey Roques, directrice principale, Développement organisationnel et Gestion du changement

Mark Walden, directeur principal, Services de soins aux clients

Communautés locales de soins

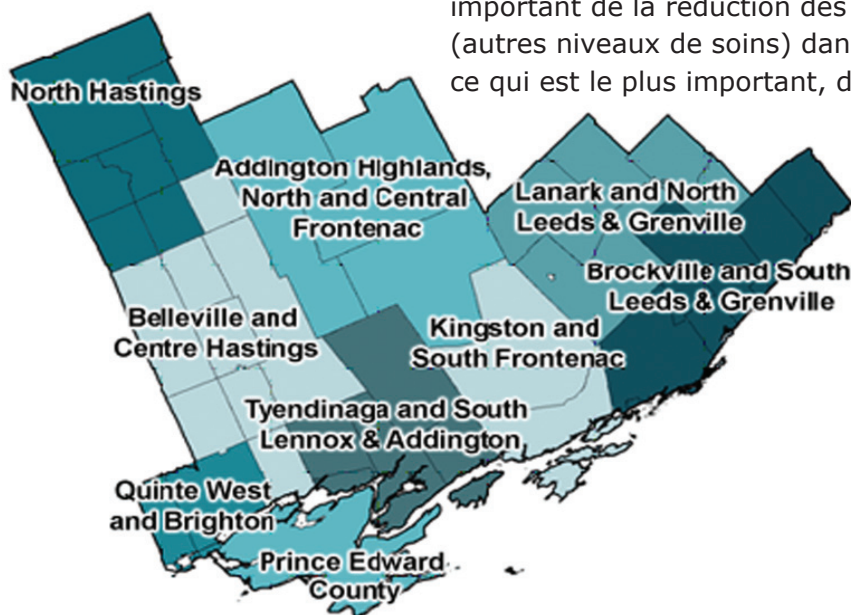
De solides partenariats entre les fournisseurs de soins sont essentiels à la prestation efficace de soins de santé. Le CASC du Sud-Est croit fermement qu'en créant ces liens essentiels, en travaillant en collaboration et en offrant des services de la manière la plus appropriée, les partenaires de la santé du Sud-Est de l'Ontario réussiront à répondre aux besoins de la population. C'est pourquoi nous avons choisi de concevoir notre organisme selon le concept des communautés locales de soins (CLS).

Nous croyons fermement que nous devons trouver une façon d'assurer que notre CASC fasse partie de chacune des communautés locales de la région. Le concept des CLS repose sur l'idée qu'il y a plusieurs systèmes de soins primaires survenant naturellement dans la région du Sud-Est. Ces systèmes

comprennent diverses composantes, offrant chacune des types différents de soins aux gens de leur communauté, par exemple un hôpital, des services de santé mentale et de traitement des toxicomanies, des services de soutien communautaire, des centres de santé communautaire/équipes de santé familiale et des médecins de famille, ainsi que d'autres partenaires tels que les écoles et les bureaux de santé.

Points saillants et réussites :

En partenariat avec les Soins de santé de Quinte, l'Hôpital général de Brockville, les services locaux de soutien communautaire (coordonnés par quatre SSC) et le RLISS du Sud Est, nous avons introduit une nouvelle approche de la prestation de soins aux personnes âgées appelée <<**Home First**>>. La mise en oeuvre de Home First a été un facteur important de la réduction des taux d'ANS (autres niveaux de soins) dans les hôpitaux et, ce qui est le plus important, de la prestation





des soins appropriés, au moment et à l'endroit appropriés, à des centaines de clients âgés. Les patients hospitalisés qui n'ont plus besoin des soins prodigués dans un hôpital mais qui doivent y demeurer en attendant un lit dans un autre milieu de soins sont appelés des patients nécessitant un autre niveau de soins ou ANS. Nous prévoyons instaurer cette approche en 2010 dans la région de Kingston, en partenariat avec l'Hôpital général de Kingston et les services de soutien communautaire de la région de Kingston.

Nous avons continué l'évolution de notre **protocole de soin des plaies**, en utilisant les pratiques exemplaires pour aider les clients présentant divers types de plaies à se rétablir le plus rapidement possible. Ce nouveau mode de soin des plaies a amélioré les résultats pour les clients et réduit les coûts des services de soin des plaies.

Nous avons élargi notre programme de prestation de soins dans des centres en ouvrant notre cinquième **centre de soins ambulatoires**. Ces centres, qui sont situés à Belleville, à Kingston (deux), à Brockville et à Smiths Falls, ont fait l'objet de commentaires très positifs de la part des clients, tout en permettant aux infirmières dévouées de nos fournisseurs de services de s'occuper d'un plus grand nombre de clients dans un milieu plus efficace.

Nous avons continué d'offrir un **accès amélioré** aux services et aux renseignements liés à la santé. Notre équipe d'accès est maintenant disponible de 8 h à 20 h, 365 jours par année. De plus, notre site Web – www.se.ccac-ont.ca – contient beaucoup de renseignements sur le CASC et permet d'accéder à notre base de données comprenant plus de 6 000 fiches indiquant des services de santé et de soutien disponibles dans le Sud-Est de l'Ontario.

Nous sommes très heureux des résultats d'une **évaluation de l'expérience des clients et des soignants naturels** – un sondage effectué dans toute la province pour évaluer la satisfaction des clients et des familles. Le CASC du Sud-Est s'est classé au premier rang dans la plupart des catégories et au-dessus de la moyenne dans chaque catégorie! Cela témoigne

du dévouement de notre personnel et de nos fournisseurs de soins à l'égard de nos clients.

Les CASC de toute la province ont lancé un nouveau service de personnes-ressources pour les soins, **Accès soins**; ce service novateur aide les gens à trouver un fournisseur de soins primaires. L'idée d'offrir ce service a débuté dans le Sud-Est et le RLISS du Sud-Est s'en est fait le champion. Les personnes-ressources pour les soins du CASC du Sud-Est sont des chefs de file provinciaux, car ils ont mis en contact avec un médecin plus de 4 000 personnes depuis février 2009!

Nos divers **organismes de fournisseurs de soins** sont évidemment un élément clé de la prestation de soins à près de 11 000 personnes par jour. Nous avons maintenant harmonisé tous nos contrats de services afin d'assurer des soins uniformes et de qualité à nos clients dans toute la région.

Après la réalisation des travaux d'harmonisation des activités de quatre organismes différents pour n'en former qu'un seul, nous continuerons de nous concentrer sur l'amélioration de la qualité des services. Une des meilleures façons de le faire est l'agrément par un tiers externe. Le CASC du Sud-Est entreprendra le processus d'agrément en 2010.

Une grande partie des travaux et des réussites du CASC du Sud-Est sont réalisés par l'entremise d'**importants partenariats** avec d'autres fournisseurs locaux de services de santé et de soutien communautaire. Nous

sommes heureux de participer à plusieurs partenariats, notamment les suivants : le Comité de développement d'une gouvernance collaborative du RLISS du Sud-Est, le Réseau de soins en fin de vie, le Réseau de services de soutien communautaire, la feuille de route des services aux clients du RLISS du Sud-Est et le Primary Healthcare Council of Southeastern Ontario.

Les CASC travaillent aussi en collaboration avec l'Association des centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario (ACASCO) afin d'assurer l'utilisation des pratiques exemplaires, l'excellence et l'efficacité. Les CASC de l'Ontario, par l'entremise de l'ACASCO, travaillent à l'élaboration d'un nouveau modèle de service à la clientèle centré sur la prestation des soins en fonction des besoins des personnes desservies. Nous collaborons aussi avec le Conseil ontarien de la qualité des services de santé dans le cadre de notre recherche continue d'amélioration de la qualité des services.

Un emploi dans un CASC offre non seulement un travail important dans un milieu sécuritaire et positif, mais aussi de nombreuses possibilités de participation communautaire.

Le CASC du Sud-Est appuie fortement Centraide et la majorité du personnel assure un appui financier à cet organisme valable au moyen de retenues sur salaire et de la participation à divers événements.



Des bénévoles du CASC se sont joints aux Airborne Systems de Belleville pour effectuer des travaux de jardinage pour le compte de l'Association canadienne pour la santé mentale à l'occasion de la Journée d'entraide de Centraide.

Aperçu financier et principales statistiques

Dépenses par catégorie :	\$
Administration	9,3M \$
Services de gestion de cas	19,6M \$
Autres services à la clientèle et formation*	1,5M \$
Services à la clientèle achetés	64,6M \$
Total	95,0M \$

* Les dépenses des autres services à la clientèle comprennent les coûts des services d'information et de renvoi, des soins palliatifs et de formation des préposés aux services de soutien à la personne.

Utilisation des services : Exercice 2009-2010

Service	Utilisation
Soins infirmiers	280,000 visites
Services de soutien personnel	1,002,000 visites
Diétothérapie	2,450 visites
Ergothérapie	27,200 visites
Physiothérapie	25,600 visites
Travail social	6,160 visites
Orthophonie	10,800 visites

Statistiques concernant l'admission en maison de soins de longue durée pour l'exercice 2009-2010

Nombre total de demandes	2 193
Nombre d'admissions	1 518
Nombre d'admissions pour soins de relève	297
Nombre d'admissions pour soins de convalescence	19

Les états financiers vérifiés sont présentés dans notre site Web – www.se.ccac-ont.ca.

Pour obtenir de plus amples renseignements ou les services d'un conférencier pour votre groupe communautaire, communiquez avec nous au 310-CASC (310-2272).



Siege social

1471, BOUL John Counter, Bureau 300, Kingston (Ontario) K7M 8S8
Tél : 613 544 8200 Téléc : 613 544 1494