

VOTRE
LIEN AUX
SOINS

CASC
Du Sud-Est

Rapport
annuel
2014/2015



South East
CCAC
Community
Care Access
Centre

CASC
Centre d'accès
aux soins
communautaires
du Sud-Est

A message from our Board Chair and CEO

Le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) du Sud-Est compte parmi 14 organismes de santé communautaires indépendants qui sont financés 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 Sud-Est. Au cours de la dernière année, le CASC du Sud-Est a fourni des soins à près de 38 000 résidents de la région en plus d'offrir des conseils et des renseignements à des milliers d'autres personnes ou de les mettre en contact avec d'autres services dans la communauté.

Le nombre de personnes âgées et de personnes atteintes de maladies chroniques sera plus élevé que jamais au cours des 20 prochaines années. Notre système de santé va devoir s'adapter et évoluer. Il est déjà clair qu'il devra mettre l'accent sur les soins communautaires et à domicile.

Le système de santé est en pleine transformation. Le rôle des CASC a évolué au fil des années et de cette transformation. Le gouvernement en a préparé la voie et continue de guider les changements.

Le CASC du Sud-Est joue un rôle essentiel dans la prestation de soins communautaires et le soutien du

cheminement au sein du système. Il assume ce rôle en faisant une utilisation responsable et efficace des ressources.

Nous avons la responsabilité de bien comprendre les besoins de notre communauté, de collaborer efficacement et d'utiliser judicieusement nos ressources collectives. Plus que jamais, une stratégie claire s'impose pour établir les priorités et prendre des décisions et des mesures qui façonneront et guideront notre organisation, son travail et sa raison d'être tout en mettant l'accent sur l'avenir.

À la suite de vastes consultations, le CASC du Sud-Est a présenté une stratégie pour 2014-2017 afin de guider la prise de décisions au cours des trois prochaines années. Le plan stratégique renforcera notre rôle au sein du système de santé et veillera à ce que nous puissions continuer d'offrir les soins appropriés, au bon moment et au bon endroit.

Ce rapport annuel est en grande partie le reflet des réussites et des démarches fructueuses découlant de notre plan stratégique. Il témoigne de notre engagement à dispenser des soins intégrés, transparents, gérés de façon responsable, centrés sur le patient et toujours meilleurs.

David Vigar,
Président du conseil d'administration

Jackie Redmond,
Directrice générale



*«Nous avons
la responsabilité
de bien comprendre
les besoins de notre
communauté»*



AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE,
LE CASC DU SUD-EST A **FOURNI DES**
SOINS À PRÈS DE **38 000** RÉSIDENTS
DE LA RÉGION

Integration, transparency, Quality Improvement

Vision

Outstanding care – every person, every day.

Mission

To deliver a seamless experience through the health system for people in our diverse communities, providing equitable access, individualized care coordination and quality health care

Values

Respect

We see the worth in others, value their contributions, and treat everyone with dignity and kindness.

Integrity

We live our values and act honestly, fairly, and ethically

Patient Focus

We put the patient at the centre of everything we do.

Compassion

We support our patients, caregivers, and each other with understanding, empathy, and sensitivity.

Accountability

We are open and transparent and take responsibility for our work, our relationships and our results.

Resourcefulness

We pursue excellence, knowledge and innovation to deliver the best care and value.

IN 2014/2015 THE CCAC PROVIDED
309,000 NURSING VISITS (HOME AND CLINIC) AND **45,000 HOURS OF NURSING**
SHIFTS IN HOMES, SCHOOLS AND
COMMUNITIES ACROSS THE SOUTH EAST



*“We put the **patient** at the centre of everything we do.”*





«Le système de santé devrait être disponible pour vous *n'importe où et chaque fois que vous en avez besoin* peu importe le milieu.»

Améliorer l'accès à des soins viables et intégrés de haute qualité

La transformation du système de santé offre de plus en plus d'occasions d'intégrer les services.

Vos soins de santé ne devraient pas « commencer » ou « arrêter » à un endroit précis. Le système de santé devrait être disponible pour vous n'importe où et chaque fois que vous en avez besoin peu importe le milieu. Plus important, les renseignements au sujet de vos soins devraient circuler entre vos fournisseurs de soins afin que toutes les personnes soient au courant de votre plan de soins et de vos médicaments. Cependant, nous sommes bien conscients que cette situation idéale n'a pas toujours prévalu en Ontario.

Dans le but de s'attaquer aux difficultés de la transition entre les soins, le CASC du Sud-Est participe activement à la planification et à la mise sur pied de sept Maillons santé dans la région du RLISS du Sud-Est. Nous travaillons afin de jumeler nos coordonnateurs de soins aux Maillons santé et ainsi d'améliorer l'expérience des patients dans le continuum de soins.

La coordination des soins est au cœur des services du CASC. Les coordonnateurs de soins du CASC

offrent un soutien aux patients qui lui sont recommandés et qui sont admissibles aux services dans la communauté.

Nos coordonnateurs de soins prennent le temps d'écouter les besoins des patients et de cerner les services du CASC ou de la communauté dont ils ont besoin. Après avoir déterminé l'admissibilité du patient, ils travaillent avec le patient, ses proches, nos partenaires dans la communauté et d'autres fournisseurs de soins et de services afin de mettre en œuvre un plan de soins. Notre but est d'offrir un soutien pour permettre aux gens de vivre chez eux avec plus d'autonomie, d'éviter l'hospitalisation, d'avoir accès à des services de soutien dans la communauté et, au besoin, d'examiner l'option d'un placement en soins de longue durée lorsqu'il devient trop difficile pour la personne de vivre à la maison de façon autonome.

Lorsque la vie autonome à la maison n'est plus possible, les coordonnateurs de soins du CASC aident la personne et sa famille à faire la transition aux soins

de longue durée. Ils aident les patients et familles à faire la demande en soins de longue durée. Ils peuvent fournir des renseignements sur les foyers capables de répondre aux besoins de soins particuliers de la personne. Ils aident également à relever d'autres facteurs qu'il est important de considérer dans le choix de foyers préférés ou de type d'établissement.



Approche centrée sur le patient

Nous cherchons toujours de nouvelles façons de dispenser les soins et d'améliorer l'expérience des patients.

Le CASC du Sud-Est gère 14 cliniques communautaires de soins infirmiers qui offrent un endroit central où obtenir des services pour des besoins précis. Sur rendez-vous, ces cliniques offrent aux patients la possibilité d'obtenir les soins appropriés, au bon moment et au bon endroit.

Les cliniques de soins infirmiers du CASC offrent aux patients admissibles du CASC, capables de se déplacer, des services tels que le soin des plaies, les traitements intraveineux, un enseignement sur l'utilisation d'un

cathéter ou d'une colostomie et d'autres interventions. Le personnel travaille avec les patients et leur famille afin d'atteindre des objectifs pour la santé en offrant de l'information. Les cliniques favorisent et encouragent ainsi l'autonomie du patient.

Le coût de la consultation d'une infirmière dans une de ces cliniques est d'environ la moitié du coût du service à domicile. La proportion de patients qui se disent satisfaits de leur expérience dans les cliniques communautaires de soins infirmiers est très élevée, soit 98 %.

Le CASC du Sud-Est a transféré 86 patients aux Services d'aide à la vie autonome pour les aînés frères, un partenariat du RLISS du Sud-Est et de VON. Ce service a été créé afin de répondre aux besoins des personnes âgées à risque élevé qui vivent à la maison, mais qui doivent pouvoir compter sur des services de soins personnels et d'aide familiale jour et nuit.

Le Forum SECHEF regroupant le CASC du Sud-Est et des administrateurs d'hôpitaux a entrepris un projet en collaboration avec le RLISS et les partenaires du milieu hospitalier. Le but du projet sera de mettre sur pied un système hospitalier viable qui offre des soins intégrés de qualité aux patients et aux familles de la région.

Le CASC du Sud-Est procédera à une consultation active auprès du personnel, des patients, des partenaires et de la communauté pour ce projet afin d'obtenir leurs commentaires sur la meilleure façon d'offrir les soins à l'avenir. Un certain nombre de rencontres ont été prévues pour recueillir les commentaires du public.



«Les cliniques favorisent et encouragent ainsi l'autonomie du patient.»

Utiliser la technologie pour renforcer les capacités des patients et favoriser l'efficacité

Plus que jamais, la technologie a le potentiel de transformer la façon d'offrir les soins et d'améliorer les résultats en santé.

Les nouvelles technologies adoptées par le CASC visent à appuyer la standardisation des pratiques exemplaires, à réduire le double emploi et à améliorer la sécurité des patients et la qualité des soins.

Nous tirons parti des nouvelles technologies afin de donner aux patients les moyens de gérer eux-mêmes leurs soins. Un bon exemple est le site Web lignesantesud-est.ca, maintenant en place dans tous les CASC. Ce guichet unique permet aux patients de trouver les services de santé dont ils ont besoin dans leur communauté. 14

En partenariat avec le RLSS du Sud-Est, nous avons ajouté une application mobile à lignesantesud-est.ca. Le nombre de personnes qui utilisent le site au moyen de leur appareil mobile a augmenté de façon soutenue. Nous profitons aussi de la technologie pour favoriser l'intégration et l'efficacité opérationnelle. Nous voulons donner l'accès aux renseignements au point de service.

Le CASC du Sud-Est a créé des liens avec quatre hôpitaux afin de



lignesantesud-est.ca

Nombre de visites du site pour l'année : 295 931 → Moyenne mensuelle de 24 661

Nombre d'utilisateurs du site pour l'année : 201 832 → Moyenne mensuelle de 16 819

permettre la communication des renseignements entre le CASC et les hôpitaux. Le système créé permet aux coordonnateurs de soins et aux hôpitaux d'identifier les patients du CASC qui se présentent aux services des urgences locaux et d'entrer rapidement en contact avec les patients.

Nous appuyons la mobilité des coordonnateurs de soins en leur offrant des clés de données pour leur permettre d'être branchés lorsqu'ils se rendent au domicile des patients. L'accès aux données permet de demander plus rapidement les services et favorise la discussion sur le plan de soins avec les patients.



Améliorer la transparence

Les attentes de la population envers le système de santé et d'autres services publics évoluent. Les personnes âgées sont de plus en plus à l'aise avec la technologie. Elles ont un meilleur accès aux renseignements sur leurs problèmes de santé et leurs options de soins et ont des attentes plus élevées en ce qui concerne leur participation active.

Le site Web du CASC offre des renseignements utiles sur les soins communautaires et les soins à domicile centrés sur la personne et la famille. On y trouve également des renseignements sur des indicateurs importants du

rendement. Ces résultats publics assurent une transparence et une responsabilisation continues du CASC.

Plan D'amélioration de la Qualité

Conformément à leur engagement, les 14 CASC ont élaboré des plans d'amélioration de la qualité alignés sur les principes clés soulignés dans la Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous.

Le plan d'amélioration de la qualité est un outil qui aide à définir les priorités de l'organisation axées sur l'excellence des soins aux patients grâce à des initiatives sur la qualité et des améliorations continues de la qualité. Le 1er avril 2014,

**LE CCAC A AIDÉ PLUS DE
1 000 PERSONNES ÂGÉES
DURANT LEUR TRANSITION
AU SOINS DE LONGUE DURÉE**



les CASC ont rendu public leur premier plan d'amélioration de la qualité dans leur site Web respectif.

Règles Concernant les Dépenses

Le CASC du Sud-Est est assujéti aux modalités de la Directive applicable aux dépenses du secteur parapublic. Cette directive du Conseil de gestion du gouvernement est en vigueur depuis le 1er avril 2011. Le CASC du Sud-Est a défini et affiché les règles concernant les dépenses s'appliquant aux membres du conseil d'administration, aux employés, aux consultants ainsi qu'aux entrepreneurs embauchés pour offrir des services de consultation ou d'autres services.

Entente De Responsabilisation

L'Entente de responsabilisation en matière de services multisectoriels (ERS-M) est une entente pluriannuelle. Elle appuie la relation de collaboration entre le RLSS du Sud-Est et le CASC du Sud-Est. Elle vise à favoriser la collaboration afin d'améliorer la santé des Ontariens grâce à un meilleur accès à des services de qualité, à coordonner les soins au sein des systèmes de santé locaux et à veiller à la gestion efficace et efficiente du système à l'échelle locale.

Renseignements sur la Rémunération

La communication de l'information est importante pour assurer la transparence et la responsabilisation et pour la

“CCAC’s are committed to delivering high quality care and a superior patient experience.”

confiance de la population envers les CASC. Dans le cadre de nos efforts continus dans ce sens, nous rendons public le cadre de rémunération des personnes qui dirigent nos organismes, soit les directeurs généraux.

Liste d'attente pour les foyers de soins de longue durée

Les CASC publient maintenant en ligne les listes d'attente pour les foyers de soins de longue durée de leur région. Cela permet de fournir des renseignements fiables aux personnes et aux familles pour les aider à choisir le foyer qui convient le mieux à leur situation. La longueur de la liste d'attente n'est qu'un facteur parmi plusieurs à prendre en considération pendant le processus complexe du placement en soins de longue durée, avec l'aide du CASC.

Temps d'attente pour les soins à domicile

Les CASC collaborent afin de réduire le

nombre de personnes en Ontario qui sont sur des listes d'attente pour des soins et des services à domicile. L'organisme « Qualité des services de santé Ontario » publie des rapports publics en ligne sur les soins à domicile. Les résultats peuvent servir à définir ce qui doit être amélioré et à surveiller les mesures prises pour améliorer la qualité au fil du temps.

Les rapports sur les soins à domicile sont publiés pour chaque CASC ou fournisseur de services et pour l'ensemble de la province. Ils portent sur les 11 indicateurs de la qualité suivants : temps d'attente après une hospitalisation, temps d'attente en milieu communautaire, incontinence, communication, réadmissions à l'hôpital, chutes, plaies de pression, satisfaction des clients, visites aux services des urgences, personnes en soins de longue durée qui auraient pu rester dans leur domicile ou ailleurs en milieu communautaire et vaccinations.

Excellence organisationnelle

Nous continuerons à renforcer notre capacité en qualité d'organisme à obtenir un rendement exceptionnel

Nous mettons l'accent sur un rendement supérieur afin de favoriser l'excellence. À cette fin, nous multiplions les efforts afin d'améliorer la coordination des soins et veiller à la gestion efficace de nos activités.

Dans le cadre de notre engagement à maximiser les fonds disponibles pour les soins aux patients, nous avons entrepris un projet de réaménagement des horaires de travail dont le but est de réduire les locaux occupés. Des efforts sont déployés pour gérer l'effectif croissant du CASC avec le même espace ou moins qu'auparavant.

Avec les ententes de réaménagement des horaires de travail, les membres de l'équipe partagent l'espace de travail et peuvent commencer ou terminer leur journée de travail à la maison si cela facilite l'organisation des visites ou leur permet de réduire leurs déplacements.

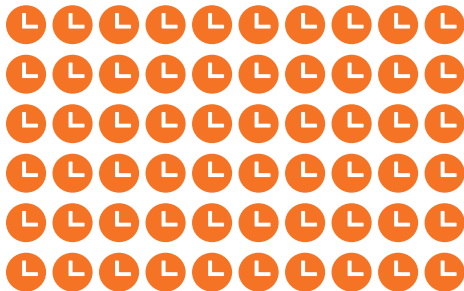
Le CASC a adopté la démarche « Lean », il y a plusieurs années, pour la réorganisation du processus d'accueil et d'admission. Depuis, le CASC du Sud-Est a utilisé cette méthode d'amélioration de la qualité et ses outils pour plusieurs autres projets. La généralisation de la méthode Lean nous permettra d'économiser du temps et des efforts, d'améliorer l'efficacité des processus et d'offrir des solutions mieux adaptées aux besoins de notre clientèle.

Les membres du personnel du CASC font parfois face à des dilemmes éthiques dans leur travail. Les questions éthiques peuvent se poser pour les décisions au sujet des soins et l'allocation des ressources, l'obtention du consentement éclairé et l'examen des partenariats de recherche, entre autres. En appuyant la prise de décisions éthiques par le personnel, nous favorisons la prestation de services et de soins médicaux de qualité. Nous avons adopté un modèle intégré à nos politiques organisationnelles et axé sur les principes d'éthique qui offre des outils pour la prise de décisions éthiques.

Tous les membres de notre équipe de direction ont suivi la formation Conversations cruciales. La formation constitue un outil puissant pour apporter des améliorations importantes au rendement organisationnel. Elle peut faire une énorme différence dans la vie, la profession et le milieu des gens.

1,402,000

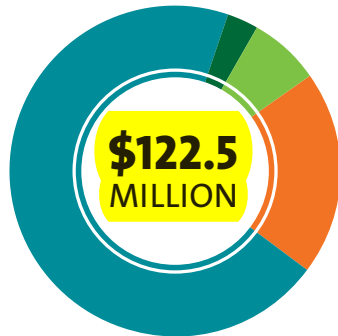
HEURES DE SERVICES DE SOINS PERSONNELS





« Je ne savais pas ce qu'était le CASC. Mon père est hospitalisé en raison d'un AVC et il présente maintenant une démence. Les membres du personnel du CASC qui travaillent à l'hôpital ont été merveilleux avec notre famille. Ils nous ont expliqué la situation et nous ont guidés dans le processus de soins de longue durée. Ces changements soudains ont engendré des émotions qui sont difficiles à digérer. Le soutien du personnel du CASC nous a été particulièrement utile pendant cette expérience. »

Dépenses par catégorie 2014/2015



- 70%** Services à la clientèle achetés
- 20%** Services de gestion de cas
- 7%** Dépenses administratives
- 3%** Autres services à la clientèle et formation
(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 2014/2015

Soins infirmiers – Quart de travail	44,500 heures
Soins infirmiers – Clinique	43,400 visites
Soins infirmiers – Habituels	265,300 heures
Services de soutien personnel	1,401,800 visites
Diétothérapie	2,200 visites
Ergothérapie	38,600 visites
Physiothérapie	34,000 visites
Travail social	4,800 visites
Orthophonie	12,100 visites



