

Des soins exceptionnels

chaque personne, chaque jour, chaque
communauté de la région de Champlain



Table des matières

Table-Of-Contents

Message de la présidente du conseil et du directeur général	2
Aider une famille à retourner à la maison : Notre approche « Chez soi avant tout »	4
Amélioration des services de traitement des plaies : Notre Projet d'intégration des soins aux clients.	6
Pour aider Anne : Mise sur pied de notre Modèle de soins aux clients	8
Une journée avec Shari Greenhorn, gestionnaire de soins : Prestation de soins aux enfants et aux jeunes par le biais des Services auxiliaires de santé dans les écoles.	10
Faits saillants de l'exercice 2010–2011	12
Information financière 2010–2011	14
Faits et chiffres en 2010–2011	15
Nos fournisseurs de services	16
Notre conseil d'administration/Notre équipe de direction . . .	17



Chère Stephanie,

Je voulais simplement vous remercier sincèrement pour tout ce que vous faites pour nous – obtenir le personnel nécessaire pour nous offrir les différents services et faire des appels téléphoniques à divers fournisseurs de services. Cela ensoleille vraiment la journée quand tout semble sombre.

*Veuillez transmettre nos remerciements
aux membres de votre équipe, qui
sont tous tellement compréhensifs
et compatissants.*

*Veuillez agréer, chère Stephanie,
l'expression de mes sentiments
les meilleurs.*

Linda Latherwood

NOTRE VISION

Des soins exceptionnels – chaque personne, chaque jour, chaque communauté de la région de Champlain.

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

Intégrité et confiance
Respect
Imputabilité
Compétence et excellence
Collaboration

QUI NOUS SOMMES

Le CASC de Champlain met les gens en contact avec les soins dont ils ont besoin, à domicile et en milieu communautaire. Nous offrons un point d'accès unique aux services de santé de qualité les plus appropriés aux besoins individuels de chaque client.

Nous offrons des soins et des services bilingues aux résidents d'une vaste zone géographique dans la région de Champlain, et desservons une population diversifiée de clients des milieux rural et urbain.

Notre personnel est composé de professionnels compatissants et bien informés qui évaluent les besoins de chaque client, déterminent les soins requis, répondent aux questions et élaborent un plan de soins individualisé.

Le CASC de Champlain, qui est un des 14 CASC de l'Ontario, est financé par le Réseau local d'intégration des services de santé par l'entremise du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

CE QUE NOUS FAISONS

Le CASC de Champlain :

- aide chaque année des milliers de personnes à naviguer dans le système de santé complexe et leur offre un lien essentiel vers les mécanismes de soutien, les services et les ressources en matière de santé;
- met des milliers de personnes en rapport avec les soins et le soutien dont elles ont besoin chez elles, à l'école ou dans la communauté à la suite d'une blessure, d'une maladie ou des complications liées à l'âge ou à une déficience;
- aide les clients tout au long du processus de présentation d'une demande d'admission à un établissement de soins de longue durée;
- organise la prestation de soins à domicile comme des soins infirmiers, des services de réadaptation et des services de soutien aux personnes de tous les âges;
- aide les clients à maintenir leur autonomie et leur dignité dans leur foyer.



Message de la présidente du conseil et du directeur général : une année des « premières »

Durant la dernière année, plus de 52 000 personnes de la région ont reçu des soins et un soutien par l'entremise du Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) de Champlain. Nous visons toujours à faire en sorte que chaque client vive la meilleure expérience possible.

En fait, notre objectif d'offrir des soins de qualité a été renforcé par une série de « premières » en 2010-2011. De nouveaux programmes et de nouvelles initiatives ont accru notre capacité d'aider nos clients à naviguer au sein d'un système complexe, en les mettant en rapport avec des services de santé communautaires et de soins à domicile de qualité.

De nombreux progrès dans le domaine des soins ont eu lieu au cours des douze derniers mois :

- On n'est vraiment bien que chez soi, et les recherches indiquent qu'après une hospitalisation, de nombreux aînés peuvent continuer à se rétablir de façon sécuritaire dans le confort de leur propre domicile, s'ils reçoivent des services supplémentaires de soins à domicile pendant un certain temps. C'est le principe fondamental de la nouvelle philosophie « Chez soi avant tout ». Durant la dernière année, 405 personnes âgées frêles ont pu revenir à leur domicile en recevant des soins améliorés.
- Les résultats de notre sondage sur l'expérience des clients et des soignants sont très positifs. La firme Ipsos Reid a effectué plus de 1 000 entrevues. Globalement, 82 % des clients ont évalué à 8 sur 10 ou plus leur satisfaction générale concernant leur expérience des services du CASC de Champlain. Nous sommes déterminés à en faire encore plus pour assurer la prestation des meilleurs soins possible.
- Le CASC de Champlain est l'un des quatre centres d'accès aux soins communautaires qui participent au Projet d'intégration des soins aux clients (PISC), visant à coordonner les soins en se concentrant sur les clients qui en ont le plus besoin. Cette année, nous avons formé un partenariat avec Carefor

Health and Community Services afin d'améliorer les services aux clients atteints d'ulcères diabétiques ou d'ulcères veineux de la jambe qui nécessitent un traitement des plaies. Les résultats initiaux indiquent une cicatrisation plus rapide et une diminution de la période moyenne pendant laquelle les clients du PISC ont besoin des services du CASC de Champlain.

- Le CASC de Champlain a aussi joué un rôle de chef de file en étant l'un des premiers CASC à faire l'essai du nouveau Modèle de soins aux clients, qui sert à cibler nos compétences, nos capacités et nos ressources en vue de répondre aux besoins de populations de clients déterminées. Notre équipe s'est concentrée sur les soins palliatifs et a mis au point de nouvelles approches utilisant le modèle axé sur la population, ce qui a permis d'assurer de meilleurs résultats à nos clients et de renforcer la collaboration avec nos partenaires. Par suite de ces efforts, 76 % des clients du CASC de Champlain qui voulaient mourir à la maison sont décédés à l'endroit qu'ils avaient choisi en décembre 2010. Le nouveau processus de triage nous aide à mieux satisfaire aux besoins des clients et à leur offrir des soins appropriés, au bon moment et au bon endroit.
- Notre conseil d'administration formé de membres de la communauté est maintenant bien établi et offre à l'organisme un leadership solide et de l'expertise en matière de gouvernance. La nouvelle structure administrative a aussi été mise en œuvre, et comprend un cadre dynamique de gestion des ressources humaines nous permettant d'attirer et de retenir le meilleur personnel. D'importants systèmes administratifs et financiers de pointe sont également bien en place.
- L'important, c'est que nous continuons de viser à assurer que nos clients et leurs familles passent toujours en premier. Au cours de la dernière année, le CASC de Champlain n'a pas eu de liste d'attente pour les services de soins infirmiers et n'a eu qu'une liste d'attente minimale pour les services de soutien personnel.

Et l'avenir est encore plus intéressant. Au cours de l'année qui vient, le CASC de Champlain remplira un rôle amplifié et deviendra un véritable coordonnateur de l'accès aux soins, aidant les clients à naviguer dans le système de soins de santé. La mise en œuvre intégrale du Modèle de soins aux clients aidera également à améliorer

l'expérience de nos clients. Notre engagement à l'égard de la qualité sera mis en relief quand nous participerons au processus d'agrément total prévu par Agrément Canada et présenterons le nouveau plan stratégique des deux prochaines années.

Nos réalisations sont attribuables aux efforts du personnel, des fournisseurs de services, des organismes communautaires, des autres fournisseurs de soins de santé, de l'équipe de direction, du conseil d'administration et du Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain – un groupe dévoué qui s'est engagé à offrir les meilleurs soins qui soient malgré les défis auxquels le secteur des soins de santé fait face aujourd'hui. Nous tenons à remercier tout particulièrement Cameron Love, qui a occupé le poste de directeur général intérimaire jusqu'à septembre 2010.

Dans le rapport de cette année, nous sommes heureux de présenter plusieurs récits et témoignages qui illustrent vraiment notre vision : « Des soins exceptionnels – chaque personne, chaque jour, chaque communauté de la région de Champlain ». Nous espérons que vous vous plairez à lire ces renseignements sur la façon dont les nouvelles initiatives du CASC de Champlain font une différence. C'est vraiment ce qui constitue des soins de haute qualité!

Lynn Graham

Lynn Graham

La présidente du conseil



Gilles Lanteigne

Gilles Lanteigne

Le directeur général





Aider une famille à retourner à la maison : Notre approche « Chez soi avant tout »

Tous les jours, pendant plus de deux mois, June Raymond s'est rendue à l'Hôpital communautaire de Cornwall pour visiter son mari, Bernard, qui souffrait de plusieurs troubles médicaux complexes, y compris la démence. Âgé de 86 ans, il était agité et il lui arrivait souvent d'errer ça et là dans l'unité de soins de l'hôpital.

« Bernard était très malheureux à l'hôpital et j'avais de la difficulté à faire le trajet aller-retour tous les jours pendant les mois d'hiver, » a affirmé M^{me} Raymond. Par conséquent, quand un gestionnaire de soins du CASC lui a parlé du programme Chez soi avant tout, elle savait qu'il s'agissait de la meilleure solution pour son mari, et que cette option était préférable à l'admission dans un établissement de soins de longue durée.

Cette nouvelle philosophie de soins aide les clients à faire la transition « de l'hôpital à la maison » le plus tôt possible après s'être rétablis d'un épisode aigu. Leur but est de continuer à se rétablir dans le milieu le plus approprié.

Notre philosophie « Chez soi avant tout »

Après un séjour à l'hôpital, de nombreux aînés peuvent continuer de se rétablir en toute sécurité dans le confort de leur propre domicile – s'ils reçoivent des services améliorés de soins à domicile pendant un certain temps. Le domicile est l'endroit idéal pour prendre des décisions importantes au sujet des soins futurs.

Grâce à son soutien en tant que soignante principale et à la collaboration de l'hôpital, du CASC de Champlain et du médecin de famille, l'état médical de M. Raymond s'est stabilisé et il a pu retourner vivre à la maison en recevant un ensemble amélioré de services de soins à domicile du CASC. Le programme Chez soi avant tout a permis de réaliser les désirs de M. Raymond et d'améliorer sa qualité de vie. Une fois de retour à la maison, il a cessé d'errer sans but et a trouvé ce qu'il cherchait – son épouse bien-aimée.

« Il est heureux maintenant et je n'ai pas à quitter la maison pour m'en occuper, d'expliquer M^{me} Raymond. Il ne veut pas s'éloigner de la maison. Il sait qu'il est dans son foyer et que je suis ici, ce qui fait toute la différence pour lui. »

FAITS EN BREF

(De juillet 2010 à mars 2011)

- Le programme Chez soi avant tout a été mis en oeuvre dans tous les hôpitaux de soins actifs de l'Est de l'Ontario.
- Jusqu'à présent, 405 clients ont pu retourner à la maison grâce à des services améliorés.
- Les services comprennent les suivants : gestion de cas intensive, soins infirmiers, soutien personnel, physiothérapie, ergothérapie, orthophonie, travail social, diététique et matériel/fournitures.
- Les deux tiers environ des clients ont eu besoin des services améliorés du CASC de Champlain (jusqu'à 360 heures de soins par mois, pendant au plus 60 jours).
- Le tiers des clients ont eu besoin des services habituels du CASC à leur départ de l'hôpital (jusqu'à 60 heures par mois).





Amélioration des services de traitement des plaies : Notre Projet d'intégration des soins aux clients

En tant que vice-présidente des Services à la clientèle du CASC, Kim Peterson comprend l'importance d'introduire de nouveaux programmes pour assurer la meilleure expérience possible des soins à domicile. Le Projet d'intégration des soins aux clients (PISC), qui est échelonné sur plusieurs années, est un excellent exemple d'innovation à l'oeuvre.

Le concept est simple. Cette année, nous avons formé un partenariat avec Carefor Health and Community Services en vue de nous concentrer sur l'amélioration des services aux clients qui ont besoin de soins des plaies en raison d'ulcères diabétiques ou d'ulcères veineux de la jambe. Des gestionnaires de soins spécialisés dans le domaine du traitement des plaies ont été chargés d'aider à rationaliser les services offerts à nos clients. La coordination des services est aussi améliorée puisque Carefor est le seul organisme responsable de tous les aspects des soins au client - du traitement de la plaie au traitement des causes sous-jacentes.

« Ce programme novateur nous aide à trouver des façons plus efficaces et efficientes de mettre les gens en rapport avec les soins dont ils ont besoin, affirme-t-elle. Par l'entremise du PISC, en plus d'améliorer l'expérience des soins vécue par les clients

et leur espérance de vie, nous obtenons de meilleurs taux de guérison et établissons des partenariats solides avec nos fournisseurs de services. »

« Selon Carefor, le Projet d'intégration des soins aux clients a fourni des occasions d'examiner la complexité des questions auxquelles font face nos clients atteints d'ulcères diabétiques du pied et d'ulcères veineux de la jambe », affirme Karen Lorimer, infirmière de pratique avancée, Carefor Health & Community Services. « Grâce à l'élaboration de modèles de soins et à l'amélioration de la documentation, nous pouvons assurer à nos clients des pratiques exemplaires offertes par une équipe multidisciplinaire. Nous attachons beaucoup d'importance aux répercussions positives du projet sur le renforcement de nos relations avec nos partenaires communautaires, y compris le CASC. Nous avons aussi hâte d'offrir des services améliorés en s'inspirant du projet afin d'instituer de nouveaux modes de prestation des soins. »

Grâce au PISC, nos gestionnaires de soins se concentreront davantage sur des activités qui apportent une valeur ajoutée – par exemple en passant plus de temps avec les clients, en favorisant l'autogestion des maladies chroniques et en aidant les gens à s'orienter au sein du système global de soins de santé et de services sociaux.



Wayne Cuddington/Ottawa Citizen
Réimpression autorisée

Nous sommes l'un des quatre CASC de l'Ontario qui participent à ce projet pluriannuel d'amélioration de la qualité. Le PISC est coparrainé par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, l'Association des centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario et la Collaborative for Health Sector Strategy de la Rotman School of Management de l'Université de Toronto.

Carefor
HEALTH & COMMUNITY SERVICES & SOINS
SERVICES DE SANTÉ COMMUNAUTAIRES

**Collaborative for
Health Sector Strategy**

oaccac **oacasco**
Ontario Association of Community Care Centres
Association des centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario

Ontario

FAITS EN BREF

- Les clients nécessitant un traitement des plaies reçoivent 40 % de toutes les visites du personnel de soins infirmiers du CASC de Champlain.
- Environ 90 % des clients qui présentent des ulcères veineux de la jambe et des ulcères diabétiques du pied souffrent d'une maladie chronique. Ces maladies peuvent avoir un effet direct sur la cicatrisation et la fréquence des plaies.
- Grâce au PISC, la durée moyenne du séjour des clients du CASC de Champlain ayant des ulcères diabétiques du pied a baissé à 70 jours, ce qui dépasse la cible initiale du projet, qui était de 84 jours.
- Les évaluations des extrémités inférieures, y compris l'indice de pression cheville-bras (IPCB), sont maintenant effectuées dans les sept jours suivant l'admission aux services dans la plupart des cas.

Yvan Charron, client du CASC de Champlain, fait changer ses pansements sur ses jambes deux ou trois fois par semaine par une infirmière de Carefor.



Pour aider Anne : Mise sur pied de notre Modèle de soins aux clients

Après avoir lutté longtemps contre la leucémie aiguë, Anne* avait décidé de mourir comme elle l'entendait. Pour cette femme âgée de 50 ans, il s'agissait d'une importante décision personnelle.

Quand Anne a été acheminée vers le CASC de Champlain par l'équipe de soins de l'hôpital, il ne lui restait que quelques jours à vivre. On s'inquiétait aussi de la possibilité que ses symptômes ne puissent pas être gérés à domicile.

Grâce au nouveau processus de triage des clients des soins palliatifs prévu dans le cadre du projet de Mise sur pied du Modèle de soins aux clients, la gestionnaire de soins a reconnu rapidement la nécessité de procéder sans tarder à une évaluation à domicile. Pendant la visite à domicile, la gestionnaire de soins a posé une série de questions ouvertes au sujet des objectifs d'Anne en matière de soins et de l'endroit où elle préférerait mourir.

Anne a tenu fermement à sa décision et elle a expliqué qu'elle voulait mourir à la maison, dans son propre lit et ses propres vêtements, en entendant autour d'elle les voix et les sons de sa famille et de ses amis. « Je veux être au centre de ma vie, » a-t-elle expliqué.

La gestionnaire de soins d'Anne a donc mis au point un plan de soins global qui reliait Anne et sa famille aux services de soins palliatifs et de soutien offerts par le CASC aussi bien que d'autres organismes. Huit jours plus tard, elle a reçu un appel

des membres de la famille lui disant qu'Anne était près de mourir et qu'ils venaient de téléphoner au médecin des soins palliatifs. Anne est décédée plus tard ce jour-là de la façon dont elle voulait mourir, non pas dans un lit d'hôpital, mais à la maison, dans son propre lit, entourée des personnes qui l'aimaient.

D'ici 2013, tous les CASC de l'Ontario mettront en oeuvre le nouveau Modèle de soins aux clients. Le RLISS de Champlain, de concert avec cinq autres organismes de la province, a joué un rôle de chef de file en procédant à ce projet.

Dans le cas des clients comme Anne, nous avons vérifié des hypothèses concernant notre population complexe, particulièrement les clients ayant besoin de soins palliatifs. Dans le cadre de ce processus, l'Équipe de soins de soutien (palliatifs) de Champlain a élaboré de nouvelles approches à l'aide du Modèle de soins aux clients axé sur la population afin d'assurer de meilleurs résultats à nos clients et de renforcer les partenariats.

Les améliorations du système apportées au moyen du Modèle de soins aux clients comprennent l'intervention précoce et l'entrée en contact plus rapide avec les clients, une surveillance accrue des résultats souhaités et l'élaboration d'outils et de normes de qualité standardisés. Nous avons aussi réussi à assurer une participation importante des clients et de leurs soignants, une compréhension plus ciblée de leurs besoins en matière de soins et des attentes plus claires de la part des clients en ce qui concerne les services que nous pouvons offrir, tels que soins infirmiers et soins de relève.

« Le fait de pouvoir mourir à l'endroit qu'ils préfèrent, en recevant les soins appropriés au moment approprié, peut vraiment faire une différence dans le parcours des clients des soins palliatifs, de résumer Susan Graham, gestionnaire, Services à la clientèle. Comme nous n'aurons pas d'autre chance de les aider, que pourrions-nous leur offrir de mieux qu'un soutien pour leur permettre de mourir à l'endroit qu'ils préfèrent? »

L'histoire d'Anne est un merveilleux exemple de la valeur du Modèle de soins aux clients.

**Le nom de la cliente a été changé aux fins de protection de la vie privée.*

Vision du Modèle de soins aux clients

Pour aider à assurer la prestation des soins appropriés, au bon moment et au bon endroit, nous mettons en oeuvre un modèle de soins qui permet de cibler nos compétences, nos capacités et nos ressources en vue de répondre aux besoins de populations de clients déterminées.

FAITS EN BREF

- Nous communiquons avec les clients dans les deux jours ouvrables suivant leur admission aux services de soins palliatifs.
- Entre juin et décembre 2010, la période écoulée entre le contact initial et l'évaluation en personne des clients a été réduite de 11,4 jours.
- En décembre 2010, 76 % des clients du CASC à Ottawa qui avaient exprimé le désir de mourir à la maison sont décédés à l'endroit qu'ils avaient choisi.
- Entre août et décembre 2010, 70,69 % des clients d'Ottawa qui voulaient mourir dans un hospice sont décédés à l'endroit qu'ils avaient choisi.

**Ces données proviennent de l'équipe d'Ottawa, et non pas de toute la région de Champlain.*





Une journée avec Shari Greenhorn, gestionnaire de soins : Prestation de soins aux enfants et aux jeunes par le biais des Services auxiliaires de santé dans les écoles

Shari Greenhorn adore son travail. Depuis une décennie, elle occupe le poste de gestionnaire de soins, se spécialisant dans le domaine des soins aux enfants et aux jeunes. Ses clients sont âgés de 4 à 21 ans et les soins leur sont prodigués sur place dans 20 écoles d'Ottawa, dans le cadre des Services auxiliaires de santé dans les écoles du CASC de Champlain.

Selon Shari, son rôle est enrichissant et inspire souvent l'humilité. Une journée typique peut comprendre la mise en oeuvre d'une thérapie et l'évaluation de matériel, le suivi auprès des familles et des thérapeutes d'enfants qui ont subi une opération, ou la coordination des services à domicile et communautaires offerts à des enfants ayant des besoins médicaux complexes, en collaboration avec les partenaires communautaires et le CHEO.

« L'objectif principal est faire en sorte que les enfants et les jeunes qui fréquentent l'école puissent fonctionner de façon sécuritaire, d'expliquer Shari. Une grande partie de mon travail consiste à aider les parents à naviguer dans le système de soins de santé et de services sociaux. »

En plus des services de soins et de soutien professionnels offerts à l'école, Shari organise la prestation de soins à domicile aux enfants et aux jeunes, et les met en rapport avec d'autres services de soutien communautaires. Elle procède également à des réévaluations périodiques de ses clients et visite les écoles pour déterminer des stratégies avec leurs équipes en vue de faire en sorte que les besoins des clients soient satisfaits.

Lors d'une belle journée de printemps, Shari a visité récemment la Clifford Bowey Public School et la St. Pius Catholic High School, afin de rencontrer le personnel et certains de ses clients. L'école publique Clifford Bowey accueille les élèves ayant des déficiences intellectuelles et physiques. Plus des deux tiers des 90 élèves sont des clients de Shari. Elle coordonne les services d'ergothérapie, de physiothérapie, d'orthophonie, de soins infirmiers et de diététique qui leur sont offerts.

« Une de mes clientes est une fillette de 10 ans ayant des déficiences multiples qui vient d'un pays en voie de développement et qui n'avait jamais eu de fauteuil roulant avant d'arriver au Canada, d'affirmer Shari. Elle bénéficie maintenant d'un plan de soins complet. »

À l'école secondaire catholique St. Pius X, Shari fait partie d'une équipe multidisciplinaire comprenant une infirmière, des physiothérapeutes, des ergothérapeutes, des orthophonistes et du personnel de l'école. Ensemble, les membres de l'équipe s'occupent de six élèves de la classe d'éducation des enfants ayant une déficience, qui a été intégrée à l'école. Les élèves du programme présentent des problèmes importants d'ordre physique, sensoriel, cognitif ou médical.

« Tous les membres de notre équipe ont un but commun, qui est d'aider les élèves à atteindre leur niveau optimal de capacité, » de remarquer Pat Wagman, une enseignante du programme de St. Pius.

Services auxiliaires de santé dans les écoles

Le rôle du programme de Services auxiliaires de santé dans les écoles est de coordonner les ressources offertes aux enfants ayant des besoins particuliers d'ordre physique ou médical, afin de leur permettre de fréquenter l'école et de participer aux activités scolaires, y compris les élèves des programmes d'enseignement à domicile et des écoles privées.

FAITS EN BREF

- Le CASC de Champlain compte 22 gestionnaires de soins affectés au programme des Services auxiliaires de santé dans les écoles (SASE).
- Le programme des SASE est offert dans 543 écoles de la région de Champlain.
- Les services de santé offerts comprennent les suivants : soins infirmiers, ergothérapie, physiothérapie, orthophonie, diététique et formation du personnel scolaire.
- Ces services sont offerts en vertu d'un accord mixte entre le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le ministère de l'Éducation et le ministère des Services sociaux et communautaires.



Des soins exceptionnels – chaque personne, chaque jour, chaque communauté de la région de Champlain

Faits saillants de l'exercice 2010-2011

Nouveau bureau secondaire à Hawkesbury

En décembre, le CASC de Champlain a ouvert officiellement un nouveau bureau secondaire à Hawkesbury. Des clients, des partenaires communautaires, M. Jean-Marc Lalonde, député provincial de Glengarry-Prescott-Russell, M. René Berthiaume, maire de Hawkesbury, ainsi que des membres du personnel et du conseil d'administration du CASC ont assisté à la cérémonie d'ouverture. L'emplacement du nouveau bureau, rue Main, augmente la visibilité de nos services communautaires de soins à domicile. Ce qui est plus important encore, cet emplacement est plus accessible aux clients et à leurs familles, puisqu'il offre un accès aux fauteuils roulants et un stationnement pratique.



De gauche à droite : Madeleine Fraser, gestionnaire de soins, CASC de Champlain; Lynn Graham, présidente du conseil d'administration du CASC de Champlain; René Berthiaume, maire de Hawkesbury; Jean-Marc Lalonde, député provincial, Glengarry-Prescott-Russell; Roger Landriault, client du CASC de Champlain; Sophie Parisien, directrice, Services à la clientèle, CASC de Champlain; Gilles Lanteigne, directeur général, CASC de Champlain; Mireille Delorme, gestionnaire, CASC de Champlain; Chantal Landry, gestionnaire de soins, CASC de Champlain.

Accès Soins

Le nombre de coordonnateurs de l'accès aux soins à plein temps du CASC de Champlain a doublé, passant de deux à quatre, grâce à de nouveaux fonds accordés par le gouvernement provincial au programme Accès Soins du ministère de la Santé

et des Soins de longue durée. Depuis février 2009, cette initiative à l'échelle de la province a offert aux Ontariens un meilleur accès à des fournisseurs de soins de santé familiale. Les coordonnateurs de l'accès aux soins sont l'élément essentiel de ce programme - des infirmières et infirmiers autorisés d'expérience qui dirigent les patients vers un médecin de famille ou une infirmière praticienne de la communauté. Depuis le 31 mars 2010, plus de 5 000 personnes de la région du RLISS de Champlain ont été dirigées vers un fournisseur de soins de santé (médecin de famille ou infirmière praticienne) par l'entremise du programme Accès Soins.

Merci de nous avoir mis en contact avec les soins. En août 2009, ma femme, mon jeune fils et moi avons quitté Kitchener pour venir nous installer à Ottawa. Nous nous sommes inscrits à Accès Soins dans l'espoir de trouver un nouveau médecin de famille, et Dianne Michaud est devenue notre coordonnatrice de l'accès aux soins.

J'aimerais reconnaître spécialement la contribution de Dianne, qui nous a beaucoup aidés durant ce processus. Elle nous a trouvé un médecin lors de son deuxième renvoi et je peux maintenant témoigner des soins de qualité, bienveillants, attentifs et utiles que la Dre Heather Mills a prodigués à notre famille.

Bien cordialement,

Ari Daigen

Équipe de soins paramédicaux et communautaires

Le programme de Soins paramédicaux et communautaires a été mis en oeuvre récemment à Ottawa, permettant aux membres du personnel paramédical de renvoyer leurs clients directement au CASC de Champlain pour obtenir des services. Ce

programme relie les personnes âgées et les résidents vulnérables à risque de la communauté aux services de santé et de soutien dont ils ont besoin. Le programme est un partenariat novateur entre les services paramédicaux d'Ottawa et du comté de Renfrew, le Regional Paramedic Program for Eastern Ontario et le CASC de Champlain.

Logement avec services d'aide à la vie autonome pour les aînés à risque

Lancé en novembre 2010 par le RLISS de Champlain, le programme de logement avec services d'aide à la vie autonome fait partie d'une stratégie provinciale novatrice visant à aider les aînés à risque à demeurer dans leur propre domicile en leur offrant un soutien fréquent, régulier et urgent. Les gestionnaires de soins du CASC de Champlain utilisent des outils d'évaluation standardisés pour déterminer l'admissibilité aux 520 places en logement avec services d'aide à la vie autonome dans l'Est de l'Ontario. Les organismes de santé communautaires fournissent des services tels que soins personnels, aide à l'achat d'épicerie, planification des repas, rappels concernant les médicaments et visites non prévues à l'horaire d'un préposé aux services de soutien à la personne.

LEADS

En vue d'attirer, d'engager et de perfectionner le personnel requis pour diriger la transformation du système de soins de santé communautaires à l'heure actuelle et à l'avenir, il a été jugé prioritaire de se concentrer sur le développement du leadership au CASC de Champlain, de même que dans tout le secteur des CASC. Le CASC de Champlain a adopté le cadre des capacités de leadership LEADS... *Diriger dans un milieu de soins.* LEADS est un cadre de leadership qui définit les compétences requises pour assurer la gestion dans un milieu de soins complexe, en évolution constante. Ce cadre est appuyé par le Réseau canadien pour le leadership en santé et le Collège canadien des directeurs de services de santé; il a été adopté par un nombre croissant d'administrations et d'organismes de santé du Canada.

Le CASC de Champlain a été à l'avant-garde de la proposition et de l'adoption du cadre LEADS en Ontario, et l'a rapidement intégré à ses pratiques de gestion des compétences, plus particulièrement en ce qui concerne le recrutement et l'embauche, la gestion du rendement, la planification de la relève et les activités d'apprentissage et de perfectionnement.

Projet pilote de coordination des soins complexes pédiatriques

Le Projet pilote de coordination des soins complexes pédiatriques, qui en est à sa deuxième année, réduit la durée de l'hospitalisation et le nombre de visites au service des urgences du CHEO dans le cas des enfants ayant des troubles médicaux

complexes multiples. Il entraîne aussi une réduction du dédoublement des tests et des services. Ce qui est le plus important, c'est que les familles qui participent au projet pilote ont déclaré qu'elles étaient satisfaites de la coordination des soins.

Ce projet est réalisé dans le cadre d'un partenariat entre le CHEO, le Centre de traitement des enfants d'Ottawa, Coordinated Access et le CASC de Champlain. Un élément clé du projet consiste à identifier un coordonnateur familial en tant que navigateur principal du système de soins de santé pour chaque famille.

Nous avons reçu les résultats!

L'évaluation de l'expérience des soins vécue par chaque client est un élément essentiel de notre programme de qualité et les résultats du sondage de cette année sont excellents : 95 % des clients interrogés ont déclaré avoir reçu une réponse à leurs questions et 89 % des personnes qui ont répondu étaient d'avis que les fournisseurs de soins à domicile étaient bien informés et au courant de tous les soins ou les traitements qu'ils recevaient. Huit répondants sur 10 convenaient que le CASC offrait des soins axés sur les clients et 93 % recommanderaient les services du CASC de Champlain aux membres de leur famille et aux amis qui en ont besoin.

Nos héros à la maison

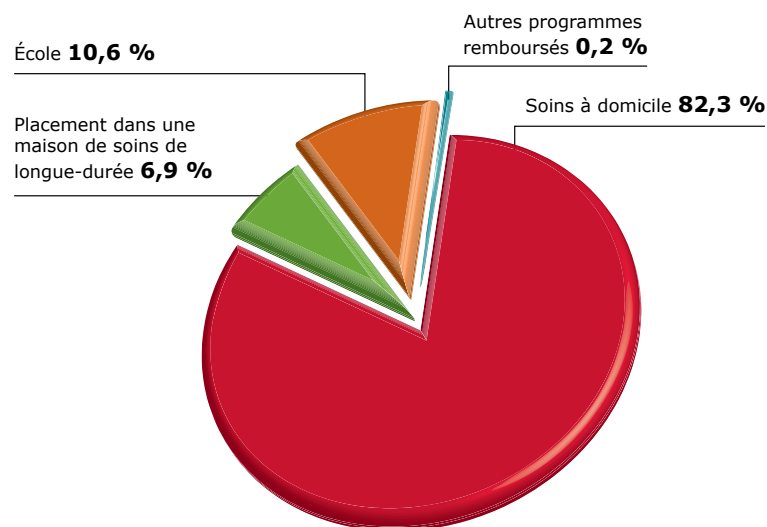
Les *Prix de reconnaissance des soignants « Nos héros à la maison »* visent à célébrer, habiliter, rapprocher et remercier ceux et celles qui donnent une part d'eux-mêmes pour aider des personnes dans le besoin. Les prix ont été présentés à des soignants – dont des membres des familles, des amis, des bénévoles et des professionnels de la santé – dont la bonté et l'engagement ont permis à d'autres personnes de vivre pleinement leur vie dans leur communauté, malgré les limites imposées par le vieillissement, la maladie ou l'invalidité. Cette année, 134 récipiendaires méritants, mis en nomination par des membres de leur famille, des amis et des collègues, ont été honorés à l'occasion de cérémonies spéciales de remise des prix à Cornwall, Ottawa et Pembroke.

« Je crois que la remise des prix Nos héros à la maison est un événement sensationnel, qui sert à reconnaître publiquement que nous (en tant que soignants) ne sommes pas seuls dans tout ça. Le CASC de Champlain est là, le gouvernement de l'Ontario est là. Cela souligne le fait que nous ne suivons pas ce parcours de façon isolée. »

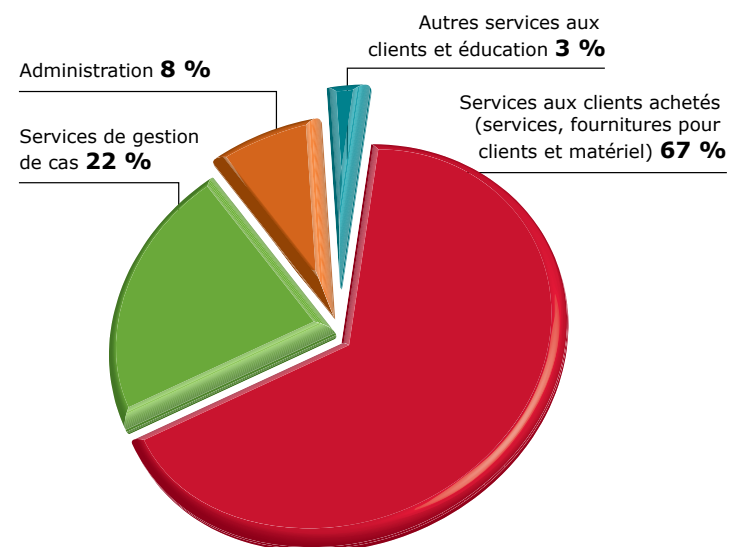
— Ken Koch, récipiendaire, Prix de reconnaissance des soignants de 2011

Information financière 2010–2011

2010–2011 Clients individuels uniques desservis selon le type de service



2010–2011 Dépenses selon la catégorie



2010–2011 Clients individuels uniques desservis selon le type de service

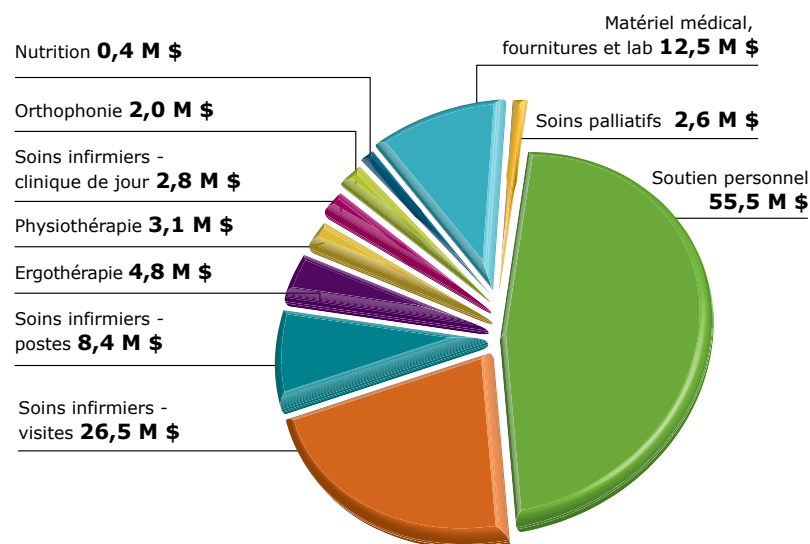
Total des clients individuels uniques desservis : 52,329	
Type de service	Nombre de clients
Soins à domicile	43 048
Placement dans une maison de soins de longue-durée	3 592
École	5 570
Autres programmes remboursés	119
Total	52 329

2010–2011 Dépenses selon la catégorie

Catégorie	Dépense (M \$)
Services aux clients achetés (services, fournitures pour clients et matériel)	119,0
Services de gestion de cas	38,9
Administration	15,2
Autres services aux clients et éducation	4,7
Total	177,8

Les états financiers vérifiés complets figurent à l'adresse www.champlain.ccac-ont.ca.

2010–2011 Dépenses selon le type de prestation de services



2010-2011 Dépenses selon le type de prestation de services

Type de service	Dépense(M)
Soutien personnel	55,5 \$
Soins infirmiers – visites	26,5 \$
Soins infirmiers – postes	8,4 \$
Ergothérapie	4,8 \$
Physiothérapie	3,1 \$
Soins infirmiers – clinique du jour	2,8 \$
Orthophonie	2,0 \$
Travail social	0,3 \$
Nutrition	0,4 \$
Matériel médical, fournitures, et LAB (Lab des visites à domicile)	12,5 \$
Soins palliatifs	2,6 \$
Autres	0,1 \$
Total	119,0 \$

Faits et chiffres en 2010–2011

Visites de gestion de cas (en personne) : 50 937

Visites de gestion de cas (par téléphone) : 87 381

Visites de gestion de cas (en personne et par téléphone) :
Plus de 138 000

Visites d’infirmières ou de thérapeutes : Plus de 560 000

Services de soutien à la personne : Plus de 1,8 million d’heures de soins

Admissions en établissement de soins de longue durée/ transferts facilités : 3 390

Région desservie : Région d’une superficie de 18 000 km² dans l’Est de l’Ontario

Population de la région desservie : 1,2 million (2009)

Bureaux : un bureau principal et 9 bureaux secondaires

Heures de service : De 8 h à 20 h, 365 jours par année

Contrats : 23 contrats conclus avec 13 organismes fournisseurs de services de soins de santé et de fournitures/équipement médicaux

Budget : 177,8 millions \$

Personnel : 679 employés à plein temps, à temps partiel et occasionnels

Clients desservis : 52 329



Nos fournisseurs de services

Le CASC de Champlain travaille en collaboration avec 13 fournisseurs de services contractuels qui assurent la prestation de toute une gamme de services à nos clients, dont les suivants : soins infirmiers, soutien personnel, physiothérapie, ergothérapie, travail social, orthophonie, diététique, perfusion et fournitures et matériel médicaux.

Ces fournisseurs de services travaillent de concert avec les gestionnaires de soins du CASC afin de surveiller l'état de santé des clients et leur offrir des services de soins de santé de qualité. Merci à ces importants partenaires :

Access Health Care Services Inc.

Bayshore HealthCare Ltd.

Carefor Health & Community Services

Revera Health Services Inc.
(Comcare Health Services)

CommuniCare Therapy Inc.

Paramed Home Health Care

La Société canadienne de la
Croix-Rouge

Saint Elizabeth Health Care

VHA Rehab Solutions

We Care Health Services LP

Medigas (une division de Praxair
Canada Inc.)

Mulvihill Drug Mart Limited

Ontario Medical Supply Limited

Notre conseil d'administration

Le conseil d'administration du CASC de Champlain assure la gouvernance et l'orientation stratégique de l'organisme et a établi des sous-comités qui se concentrent sur les finances et la vérification, les services à la clientèle et la qualité ainsi que la gouvernance.

Merci à nos bénévoles communautaires dévoués :

Lynn Graham, présidente

Michael Ennis, vice-président

Ralph Moxness, trésorier

D^{re} Denise Alcock

Marilyn Barry

Jean Brisson

Jocelyne Constant

Diane Hupé

Bob Kulas

Barbara Lajeunesse

Louise Logue

Anne Noonan

Colette Rivet

Michael Tate



À l'arrière (de gauche à droite) : Bob Kulas, Michael Tate, Barbara Lajeunesse, Anne Noonan, Diane Hupé, Colette Rivet et Ralph Moxness (trésorier). En avant (de gauche à droite) : D^{re} Denise Alcock, Lynn Graham (présidente), Gilles Lanteigne (directeur général) et Michael Ennis (vice-président). Absences : Jocelyne Constant.

Notre équipe de direction

Gilles Lanteigne, directeur général

Patrice Connolly, vice-présidente, Ressources humaines, Développement organisationnel et Communications

Kim Peterson, vice-présidente, Services à la clientèle

Deryl Rasquinha, vice-président, Services généraux

Andrew Gallardi, vice-président, Qualité, Sécurité, Rendement et Responsabilisation

« J'ai été en bonne santé et indépendante toute ma vie, soit pendant plus de 80 ans, jusqu'à ce que je fasse une vilaine chute dans les escaliers à l'hiver 2010. J'ai eu plusieurs blessures, la pire étant une blessure béante à ma jambe. Malgré cela, je voulais me remettre de ma chute à la maison. Le CASC de Champlain est intervenu et, même si j'ai été confinée à mon domicile pendant près de quatre mois, les blessures ont guéri grâce en grande partie aux soins que j'ai reçus d'une variété de travailleurs désignés par ma gestionnaire de cas du CASC. Je connaissais très peu le CASC avant d'avoir besoin de ses services, mais maintenant je suis une de leurs plus grandes championnes!! »

Mavis McArthur, cliente



Pour communiquer avec nous :
CASC de Champlain
4200, rue Labelle, bureau 100
Ottawa (Ontario) K1J 1J8
310-CASC (2272)

www.champlain.ccac-ont.ca

- Pour obtenir des renseignements sur les services de santé et les services sociaux dans la région de Champlain, aller à **www.lignesantechamplain.ca**
- Pour faire un renvoi au CASC ou pour vous renseigner sur nos services communautaires, composer le **310-CASC (2272)**.

Le CASC de Champlain est subventionné par le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain, un organisme du gouvernement de l'Ontario.

