



Votre porte d'accès aux soins



Centre d'accès aux soins communautaires de Champlain

Rapport annuel 2011-2012

Message de la présidente et du directeur général

Le dernier exercice s'est avéré marquant pour le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) de Champlain. L'organisation entame sa cinquième année d'existence. Il est surprenant et agréable de constater tout ce que nous avons réussi à accomplir en si peu de temps.

L'année a été remarquable à bien des égards. En juin 2011, nous avons mis en œuvre un nouveau plan stratégique. Guidés par ses trois orientations principales, à savoir 1) *Excellence de la prestation des services*, 2) *Leadership en matière de soins à domicile et communautaires au sein d'un système de santé intégré* et 3) *Capacité et rendement organisationnels*, nous avons lancé de nouvelles initiatives et démontré notre capacité de mettre les gens en contact avec les soins dont ils ont besoin.

En effet, pendant l'année écoulée, nous avons aidé 54 457 clients à avoir accès à quelque deux millions d'heures de services de santé. Les gestionnaires de soins ont fait 48 255 visites de clients et plus de 106 000 contacts téléphoniques. En juin 2011, nous avons mis en place un nouveau *Modèle de soins aux clients* qui renforce la place du client au cœur de la prestation de soins, qui reconnaît davantage les besoins particuliers de la clientèle et qui fait en sorte que tous reçoivent des services de la meilleure qualité possible. Grâce à notre programme *Chez soi avant tout*, plus de 1 700 clients ont pu rester chez eux plutôt qu'en milieu hospitalier ou dans un établissement de soins de longue durée.

En œuvrant à faire reconnaître l'importance des soins et des services à domicile ainsi que des services communautaires, nous adhérons aux recommandations de rapports publics importants sur le système de santé, notamment le *Rapport Drummond (2012)*, lequel prône une intégration accrue et plus de soins à domicile ainsi que le *Rapport Walker (2011)*, dans lequel on propose que les soins aux malades relèvent le plus possible d'organismes communautaires et de soins à domicile.

Ces rapports et surtout l'accueil favorable qu'ils ont reçu de la part des instances gouvernementales suggèrent possiblement une réorientation des plus nécessaires dans l'organisation des soins de santé au Canada et particulièrement en Ontario. Il est important d'appuyer les établissements qui offrent des soins actifs ou des soins de longue durée et de mettre plus d'accent sur la prévention et la gestion des maladies chroniques en milieu communautaire. Cette réforme reflète bien les tendances démographiques qui caractérisent la population de la région. Aujourd'hui, les personnes âgées représentent une proportion grandissante de la population. Voilà pourquoi bon nombre de nos programmes sont axés sur la satisfaction des besoins des aînés vulnérables.

Les réalisations de la dernière année, voire de nos cinq années d'existence, ne sont qu'un début. Dans les années à venir, nous renforcerons notre capacité de prendre des décisions fondées sur des données probantes pour nous assurer que nous utilisons le plus judicieusement possible l'information à notre disposition pour comprendre et satisfaire les besoins des clients. Nous poursuivrons notre engagement envers l'amélioration continue de la qualité. Qui plus est, nous continuerons à essayer de resserrer davantage les liens entre les partenaires afin que, ensemble, nous puissions fournir les meilleurs soins possible au bon moment, au bon endroit et de la manière la plus efficace possible.

Tout ce que nous avons accompli a été possible grâce à d'importants efforts collectifs – le soutien de nos fournisseurs de services et de nos partenaires des soins de santé, l'engagement du conseil d'administration du CASC de Champlain et du Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain (RLISS) et le dynamisme et le dévouement de notre personnel. Nous remercions sincèrement tout le monde et nous nous réjouissons à la perspective de poursuivre sur notre lancée pour continuer à répondre aux besoins de la population de Champlain en matière de soins de santé.



Lynn Graham
Présidente
du conseil

Lynn Graham



Gilles Lanteigne
Directeur général

Gilles Lanteigne

POST-SCRIPTUM DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le CASC de Champlain tient à exprimer sa grande reconnaissance envers Lynn Graham et à souligner l'apport exceptionnel de cette dernière alors qu'elle termine son mandat de présidente du conseil d'administration. Lynn Graham défend les droits et intérêts du client avec beaucoup de passion et elle est profondément attachée à notre organisme. Elle croit fermement que nous devons offrir des soins et des services de qualité exceptionnelle. Nous sommes privilégiés du fait que Lynn Graham continuera à siéger au conseil d'administration du CASC de Champlain.



Notre conseil d'administration

Le conseil d'administration du CASC de Champlain assure la gouvernance et détermine les orientations stratégiques de l'organisme. Pour ce faire, il a formé des comités particuliers dont l'un porte sur les finances et la vérification, un deuxième sur les services à la clientèle, la qualité et la sécurité et enfin un troisième sur la gouvernance. En 2011-2012, les personnes suivantes siégeaient au conseil :

Lynn Graham, présidente	Melody Isinger, Ph. D.
Michael Ennis, vice-président	Bob Kulas
Ralph Moxness, trésorier	Barbara Lajeunesse
Denise Alcock, Ph. D.	Anne Noonan
Jocelyne Constant	Colette Rivet
Abdourahamane Diallo	Sherryl Smith
Diane Hupé	Michael Tate

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 et Qualité

Notre personnel

Personnel : 684 employés à temps plein, à temps partiel et occasionnels, y compris notre équipe de gestion de 50 personnes.

Vision

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

Mission

Offrir à nos diverses communautés une expérience harmonieuse dans leur cheminement à travers le système de santé en assurant un accès équitable, la coordination de soins individualisés et des soins de santé de qualité.

Valeur

- Intégrité et confiance
- Respect
- Imputabilité
- Compétence et excellence
- Collaboration

Coup d'œil sur le CASC de Champlain



Couvrant une superficie de 18 000 kilomètres carrés, la région de Champlain, en Ontario, compte quelque 1 260 000 habitants, jeunes et moins jeunes, de toutes conditions sociales, vivant en milieu rural ou urbain.

Et chacun d'entre eux aura besoin, à un moment donné, de soins de santé de qualité.

Nous sommes là pour aider ces personnes à naviguer dans le système, leur fournir des renseignements et les acheminer à d'autres services si nécessaire. Nous servons aussi de point d'accès unique aux services dont elles ont besoin, au bon endroit et au bon moment.

Nous sommes votre **porte d'accès** aux soins.

Dépenses totales :
200 245 779 \$
Nombre de clients servis :
54 457 (plus 4 %)*
Demandes de services
soumises au CASC :
44 410 (plus 7,7 %)*
Visites de clients :
155 087 (plus 1,1 %)*

* changement en pourcentage par rapport
à l'exercice financier 2010-2011

**Visites pour soins infirmiers
ou thérapie :**

560 101 (plus 8 %)*

Heures de soins infirmiers – visites :

72 464 (moins 1,35 %)*

Heures de soins infirmiers – quarts :

194 262 (plus 6,8 %)*

Services de soutien à la personne :

2 179 581 heures (plus 20 %)*

**Admissions à des soins
de longue durée :**

2 262 nouvelles admissions
et 921 transferts

Contrats :

27 contrats avec 13 organismes
fournisseurs de services de soins
de santé ainsi que de fournitures
ou d'équipement médicaux

Bureaux :

Un bureau principal et
neuf bureaux secondaires

Heures de service :

De 8 h à 20 h, 365 jours par année

Soucieux des soins

Le CASC de Champlain offre des soins et des services bilingues dans une vaste région géographique à une population diversifiée de clients en milieux rural et urbain. Son personnel compétent et attentionné évalue et détermine avec les clients leurs besoins en matière de soins, achemine les clients vers les services appropriés et au bon endroit au besoin, fournit des renseignements et élabore des plans de soins individualisés.

Chaque année, le CASC de Champlain aide aussi des milliers de personnes à naviguer dans un système complexe de soins de santé et leur fournit un lien indispensable vers des services et des ressources pour les aider à se remettre

d'une blessure, d'une maladie ou de complications liées à l'âge ou à une déficience. Le CASC coordonne aussi les soins, comme les soins infirmiers et de réadaptation pour les personnes de tous les âges à la maison, dans la communauté, à l'école et dans des cliniques médicales; il guide les clients dans le processus de demande de services et d'admission à un établissement de soins de longue durée et aide des milliers de personnes à conserver leur autonomie et leur dignité en continuant à vivre chez elles.

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



À partir du centre : le lien avec le **client**

Notre travail commence et se termine avec les personnes, soit nos clients. Chaque année, nous guidons un très grand nombre de personnes dans un système régional de soins de santé sur un territoire de plus de 18 000 kilomètres carrés. Nous coordonnons leur plan de soins et les orientons vers les soins qui répondent à leurs besoins – à leur domicile et dans leur communauté ainsi que dans d'autres milieux au besoin.

ORIENTATION STRATÉGIQUE N°1 DU CASC DE CHAMPLAIN : Excellence de la prestation des services

Fournir des services appropriés, fiables et de qualité aux clients à leur domicile et en milieu communautaire pour améliorer l'ensemble des soins et le bien-être général des clients ainsi qu'appuyer les priorités provinciales et régionales visant à réduire le nombre de visites aux services des urgences et le nombre d'admissions à l'hôpital.

+ 26 000

Le nombre moyen
de clients actifs du
CASC de Champlain
par jour

Parce que les soins de santé ont rapport aux gens

L'an dernier, le CASC de Champlain a mis en œuvre un nouveau *Modèle de soins aux clients*, lequel a pour but de répondre aux besoins de populations particulières d'un bout à l'autre de la région. Cette nouvelle approche permet de mieux comprendre les besoins des clients et de créer des partenariats plus solides avec les intervenants. En retour, les équipes du CASC de Champlain sont mieux en mesure d'assurer l'efficacité des traitements et de bien guider les clients dans le système de soins de santé.

Le service de gestion de cas du CASC de Champlain appuie cette approche axée sur le client en assurant un lien vital entre les clients et les fournisseurs de soins de santé. En effet, les gestionnaires de soins agissent en tant que défenseurs des droits et intérêts des clients – ils collaborent avec ces derniers, leur famille et les soignants pour leur permettre d'atteindre leurs objectifs à court terme et à long terme. Au cours du dernier exercice, les gestionnaires de soins du CASC de Champlain ont géré 44 410 nouvelles demandes de services, dont 24 624 venaient des hôpitaux et le reste, soit 19 786, de la communauté.

Concrétiser le modèle

Le *Projet d'intégration des services aux clients (PISC)* du CASC de Champlain, lequel s'est échelonné sur plusieurs années, a été un exemple idéal du *Modèle de soins aux clients* à l'œuvre. Il visait à améliorer la qualité et les résultats en matière de soins et à créer un meilleur rapport qualité-prix tout en réduisant le temps consacré aux soins à domicile. Les clients du CASC de Champlain qui avaient des ulcères de pied causés par le diabète ont affiché un taux de guérison de 56 % au bout de 30 jours – bien au-delà du taux de guérison historique et des objectifs visés par le projet. Par conséquent, le client a obtenu de meilleurs résultats en moins de temps.

Le *Programme de relève et de répit* est un autre programme qui vise à prévenir l'admission prématurée à des soins actifs ou de longue durée. L'an dernier, ce programme a servi 131 clients atteints de démence ainsi que leur famille et leurs soignants en leur donnant accès à des médiateurs accrédités qui aident les personnes à éviter l'hospitalisation ou l'institutionnalisation prématurée. Grâce à l'allègement du fardeau des soignants, il n'y a eu aucune admission à l'hôpital dans ce groupe. Ce programme novateur axé sur les partenariats a valu au CASC de Champlain, à ses deux médiateurs pour les personnes âgées et au comité directeur de la Société Alzheimer de Cornwall et du district, la mise en candidature au prix spécial de reconnaissance 2012 décerné par le Elder Mediation International Network; il s'agit de tout un honneur.

Le CASC de Champlain envisage maintenant d'étendre le programme à toute la région.

Aider les enfants à mieux grandir

Un projet pilote destiné aux enfants a reçu le prix 2011 *Mieux grandir – milieu sécuritaire et bienveillant* de Centraide en reconnaissance du soutien qu'il accorde aux enfants ayant une déficience physique, cognitive ou intellectuelle. Premier prix de la sorte à être décerné à Ottawa, celui-ci vise à célébrer la façon novatrice dont le programme intègre des intervenants en services de soutien à l'intégration dans le milieu familial pour les enfants qui reçoivent habituellement des services d'infirmières de quarts. Les intervenants en services de soutien à l'intégration aident les clients et leur famille à être plus autonomes tout en leur prodiguant les soins quotidiens dont ils ont besoin.

Souligner la Journée mondiale de la maladie d'Alzheimer^{MD}

En septembre, le CASC de Champlain s'est associé à la Société Alzheimer d'Ottawa et du comté de Renfrew et au Réseau de démence de la région de Champlain afin de produire une vidéo à l'intention des soignants qui s'occupent de proches atteints de la maladie d'Alzheimer ou d'une autre démence. Intitulée *Non merci, ça va*, cette vidéo convaincante met en vedette des personnes qui relatent leurs expériences et encouragent les autres soignants à obtenir du soutien dans la communauté.

Améliorer la prestation de services entre les partenaires

Le RLISS de Champlain, le secteur des services de soutien communautaire et le CASC de Champlain travaillent à la mise en place d'un système commun d'information sur les clients (SIC) pour faciliter l'acheminement des clients entre les organismes de services de soutien communautaire, les centres de ressources communautaires et le CASC de Champlain, de même que d'une approche collective du soutien et des services de technologie de l'information.

Cela facilitera la planification intersectorielle et améliorera le processus de renvoi (referral) ainsi que les services d'information et de suivi. Ainsi, les clients auront accès à un large éventail de services communautaires.



D'un bout à l'autre du système : des liens avec la **communauté**

Les clients veulent recevoir des soins de santé là où ils se sentent en sécurité et à l'aise et où ils peuvent profiter de la meilleure qualité de vie possible. En tant que porte d'accès aux soins dans la région, le CASC de Champlain travaille avec les organismes communautaires, les fournisseurs de soins primaires, les hôpitaux, le RLISS de Champlain et d'autres organismes pour aider les gens à recevoir des services à domicile ou près de chez eux.

ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 2 DU CASC DE CHAMPLAIN :

Leadership en matière de soins à domicile et communautaires au sein d'un système de santé intégré

La prestation de soins de qualité peut souvent être assurée à un coût moins élevé à domicile et en milieu communautaire, et les progrès technologiques peuvent offrir la possibilité de fournir des soins aux patients dans leur communauté. Le CASC de Champlain est bien placé pour coordonner les soins à domicile et dans la communauté et contribuer à la transformation du système de santé, et il s'engage à le faire.

+ 15 millions de dollars

Économies totales estimatives pour
le système de santé attribuables aux
admissions à des services rehaussés
du programme *Chez soi avant tout*

Révolutionner les soins de santé pour les personnes âgées

En 2011–2012, grâce au programme *Chez soi avant tout* du CASC de Champlain, des centaines de personnes âgées ont pu quitter l'hôpital pour aller vivre chez elles en toute sécurité. Dans la première année de mise en œuvre du programme, plus de 95 % des clients de *Chez soi avant tout* nécessitant des soins rehaussés (ceux ayant des besoins complexes) vivaient chez eux, moyennant les services du CASC, 90 jours après leur congé de l'hôpital. Le fait de rentrer chez eux après une hospitalisation permet aux gens de jouir d'une plus grande autonomie et d'une meilleure qualité de vie ainsi que de reprendre leur vie en charge. De plus, cela appuie les hôpitaux et prévient l'admission prématurée dans un établissement de soins de longue durée. Forts de la réussite de *Chez soi avant tout*, nous avons élargi le programme au cours du dernier exercice dans le but d'accroître davantage le nombre de congés et, ainsi, de contribuer à la transformation du système de santé en augmentant l'importance des soins à domicile.

Au cours de l'année écoulée, dans le cadre de l'initiative *Soins partagés*, nous avons continué à accroître l'efficacité des services offerts aux clients qui vivent dans des maisons de retraite ou des immeubles à appartements. Le CASC de Champlain a augmenté le nombre de cliniques de soins infirmiers afin de servir un plus grand nombre de clients et ce, de manière plus efficace. À la fin de l'exercice, 16 % des visites par les infirmières avaient eu lieu dans le cadre de cliniques, ce qui représente une augmentation par rapport au début de l'exercice.

« *Le succès du programme Chez soi avant tout du CASC a largement contribué à aider L'Hôpital d'Ottawa à se concentrer sur la prestation de services de soins actifs aux patients du RLISS de Champlain. Notre relation de travail solide a permis la transition efficace des patients du milieu de soins actifs au milieu qui convient et joue un rôle indispensable quant à l'obtention de résultats sûrs et de haute qualité pour les patients.* »

Dr Jack Kitts, président et directeur général de L'Hôpital d'Ottawa

Lancé l'année dernière à Cornwall, le programme *Évaluation et rétablissement* aide les personnes âgées à retourner chez elles et dans leur communauté, de façon sécuritaire et confortable. Ce projet conjoint mettant à contribution le RLISS de Champlain, l'Hôpital communautaire de Cornwall, le Centre de soins prolongés St-Joseph et le CASC de Champlain facilite le transfert des patients de l'hôpital vers un milieu qui répond à leurs besoins. Depuis le mois d'août, quand les 34 premiers patients ont été transférés de l'Hôpital communautaire de Cornwall, le programme a contribué à réduire le nombre de patients nécessitant un autre niveau de soins (ANS). Au début de 2012, l'hôpital ne comptait que 21 patients ANS, soit moins que ce qui avait été observé au cours des dernières années.

Au début de 2012, le CASC de Champlain a aussi mené à bien le projet d'évaluation des ANS, dans le cadre duquel des questionnaires de soins du CASC ont évalué tous les patients ayant besoin d'un ANS dans cinq hôpitaux communautaires ainsi que dans les unités de soins médicaux d'hôpitaux de soins tertiaires. En tout, 262 clients ont fait l'objet d'une évaluation dans les 48 heures après avoir été déclarés ANS. Pendant les deux mois qu'a duré le projet, le nombre de clients qui sont retournés à la maison où ils ont reçu des services ordinaires a augmenté pour atteindre 56 %.

Grâce à notre collaboration avec nos partenaires du système de santé, ce genre d'initiatives facilite la transformation du système de santé dans la région de Champlain. Comme l'illustre les tableaux à la page suivante, le nombre de patients passant directement de l'hôpital à un établissement de soins de longue durée est à la baisse et le nombre de patients ANS qui retournent chez eux après une hospitalisation est à la hausse.

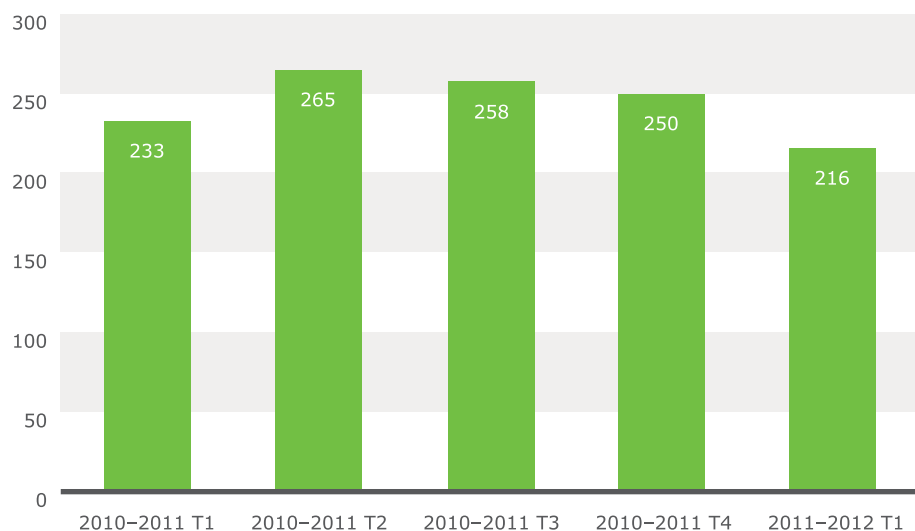
« *Il est de loin préférable de discuter de planification et de placement à la maison plutôt que dans un lit d'hôpital.* »

Jeanette Despatie, directrice générale de l'Hôpital communautaire de Cornwall



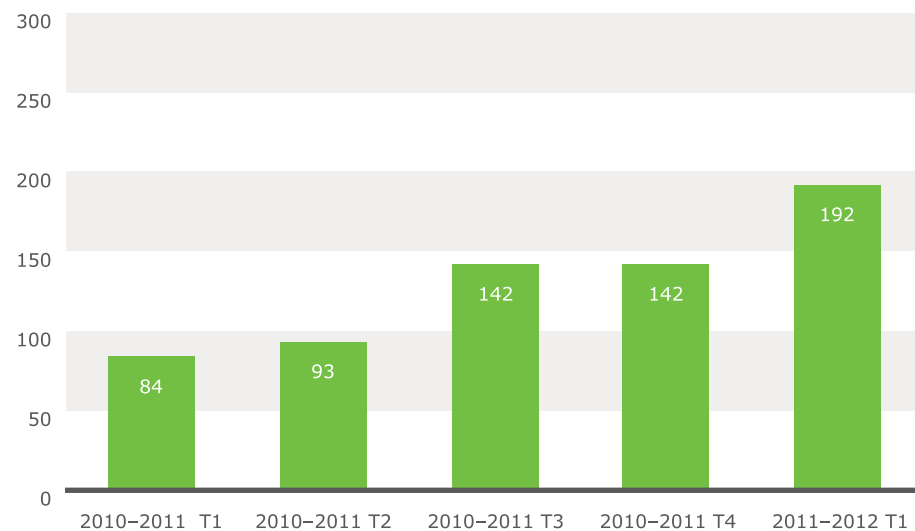
Réduction, au fil des ans, du nombre de clients hospitalisés ayant besoin d'un ANS ou de SLD

Aider les Ontariens à éviter le placement dans une maison de soins de longue durée – Champlain



Augmentation, au fil des ans, du nombre de clients ANS qui retournent chez eux après leur mise en congé de l'hôpital

Aider un plus grand nombre d'Ontariens à retourner chez eux, moyennant un soutien – Champlain





Un coup de main au quotidien

Le programme *Logement avec services d'aide à la vie autonome* de la région de Champlain est géré par plusieurs organismes communautaires qui offrent des services tels que des services d'aide familiale, d'hygiène personnelle, de coordination des soins et de vérifications de sécurité de même qu'un service sur demande, jour et nuit, sept jours sur sept. Le CASC de Champlain achemine des clients à ce programme; 370 personnes âgées en ont bénéficié. Les clients du programme se rendent moins souvent au service des urgences que les personnes âgées ayant un profil semblable qui ne sont pas inscrites au programme.

« Le Réseau de soutien communautaire de Champlain (RSCC) trouve que la collaboration accrue entre les Services de soutien communautaire et le CASC profite largement aux clients communs dans la communauté ainsi qu'à nos organismes membres. »

Joanna Chisnell, présidente du RSCC

Programme de jour

Le CASC de Champlain travaille en partenariat avec jusqu'à 26 organismes partenaires de services de soutien communautaire pour coordonner l'accès aux 39 programmes de jour pour adultes offerts dans la région. Ces programmes permettent aux personnes âgées isolées ou fragiles, y compris les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'autres déficiences cognitives qui vivent dans la communauté, de faire une sortie pendant le jour. Le CASC de Champlain coordonne le processus afin de simplifier l'accès, de tenir les listes d'attente à jour et de susciter une prise de conscience.

Élargir notre rôle, optimiser notre capacité

Le rôle élargi du CASC de Champlain fait de lui un point d'accès unique à un éventail plus large de services et de soins de longue durée, y compris le logement avec services d'aide à la vie autonome et avec services de soutien, des soins continus complexes, des services de réadaptation et des programmes de jour pour adultes. Le CASC de Champlain travaille étroitement avec le RLISS de Champlain et ses partenaires à l'élargissement de ce rôle, lequel sera complètement mis en œuvre d'ici mars 2013.

Programme *Chez soi avant tout* :
Plus de 1 700 personnes âgées ont pu rester dans leur domicile plutôt qu'à l'hôpital ou dans un établissement de soins de longue durée.



Faire preuve d'imputabilité : le lien avec **la qualité**

De ses initiatives axées sur la qualité et la sécurité jusqu'à son cadre de référence sur l'éthique et à l'évaluation de son rendement général en passant par la formation et le perfectionnement, le CASC de Champlain maintient son engagement à continuer à améliorer la qualité à tous les égards au profit de ses clients, de ses employés et de ses partenaires dans la région.

ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 3 DU CASC DE CHAMPLAIN : Capacité et rendement organisationnels

Le CASC de Champlain reconnaît qu'il lui faut constamment s'adapter pour faire face à un environnement en constante évolution, aux progrès technologiques, aux exigences accrues en matière de production de rapports et à la transformation des rôles et des responsabilités. Pour ce faire, l'organisme doit continuellement investir dans la formation et le perfectionnement du personnel.

24 624

Nombre de clients transférés
des soins actifs au CASC de
Champlain en 2011-2012

Nous respectons les normes les plus élevées



En juin 2011, le CASC de Champlain a reçu un certificat d'agrément de base d'Agrément Canada. Ce statut constitue la première étape dans le processus d'agrément. Il aide à évaluer l'état de mise en place des éléments fondamentaux nécessaires à la qualité, à la sécurité, à la gouvernance, aux ressources humaines et aux installations. L'obtention de l'agrément de base est la première étape de la démarche du CASC de Champlain vers l'agrément complet dans le cadre du programme prisé Qmentum d'Agrément Canada. Cette démarche est un engagement concret envers l'amélioration de la qualité des services de santé.

Engagement à s'améliorer

En 2011–2012, le CASC de Champlain a mis en œuvre plusieurs mesures pour rehausser davantage la qualité et la capacité de ses activités. Figure parmi les initiatives entreprises, la mise en place d'un système de gestion des événements conçu pour favoriser l'amélioration de la qualité et l'apprentissage continu. Par ailleurs, un nouveau cadre de référence sur l'éthique, lequel est le fruit d'une initiative à l'échelle de tout l'organisme, fournit des conseils dans trois domaines clés de l'éthique, à savoir les domaines clinique, organisationnel, de gouvernance et de recherche.

Le CASC de Champlain est aussi un chef de file dans le passage des dossiers papier aux dossiers électroniques. Cette nouvelle façon de faire permet, avec le consentement du client, de partager des documents confidentiels avec d'autres fournisseurs de soins, ce qui simplifie la transition des soins et rend celle-ci plus efficace. Ce nouveau projet favorise le travail d'équipe virtuel et, en plus, est écologique.

Le CASC de Champlain a aussi amorcé la mise en place graduelle d'un système électronique de gestion du rendement grâce auquel les employés peuvent adapter leurs objectifs professionnels aux priorités stratégiques de l'organisme. Ce nouveau système automatise bon nombre de fonctions qui se faisaient manuellement et facilite le suivi et la présentation de rapports. Il ne s'agit que d'une des composantes d'une stratégie exhaustive de la gestion du talent. En commençant par l'équipe de gestion et le groupe de professionnels, le système automatisé s'étendra à tous les employés au cours de la prochaine année.

À l'événement annuel pour les employés intitulé *Champlain Connects, Celebrates and Cares*, on a remis des prix de reconnaissance à quatre employés comptant 30 années de service, à 10 employés ayant 25 années de service et à 22 employés ayant accumulé 20 années de service.

Promouvoir un milieu de travail sain

Pour atteindre nos objectifs en matière de qualité continue, le CASC de Champlain reconnaît la nécessité de créer et de maintenir, pour les employés, un milieu de travail sain et positif dont deux des éléments clés sont la santé et le mieux-être. Au printemps 2011, le Comité du mieux-être, un groupe interfonctionnel composé d'employés engagés et dynamiques, a lancé le *Tour de Champlain*. Cette initiative vise à promouvoir l'adoption d'un mode de vie sain. Les employés ont participé à des activités de course, de marche et de vélo le long d'un parcours virtuel de 1 000 km autour du bureau principal, des bureaux satellites et des hôpitaux. Le programme a connu un succès retentissant et a permis aux employés d'atteindre des objectifs de mise en forme, d'apprendre à se connaître et de découvrir la région de Champlain.



Accélérer notre apprentissage

À mesure que le CASC de Champlain prend de l'essor, le volume et la complexité des besoins de perfectionnement grandissent aussi. La formation et le perfectionnement des compétences doivent être flexibles pour mieux cadrer avec les styles d'apprentissage des employés de l'organisme. L'an dernier, le CASC de Champlain a entrepris la mise en œuvre d'une stratégie flexible d'apprentissage en ligne soutenu par des outils automatisés qui facilitent le processus d'agrément ainsi que les évaluations et vérifications internes. L'apprentissage en ligne réduit le temps et les coûts associés à la formation, permet l'apprentissage autodirigé et procure des avantages organisationnels, comme l'accélération de l'orientation du personnel. L'apprentissage en ligne facilitera la conformité et l'imputabilité à l'appui de l'agrément du CASC de Champlain en 2012–2013.

Gérer notre talent

Le CASC de Champlain encourage les dirigeants à tous les échelons de l'organisme à participer à des activités d'apprentissage et de perfectionnement professionnel. Par exemple, le CASC de Champlain a intégré le Cadre national des capacités de leadership en santé LEADS dans toutes les activités de gestion de talent. Les cadres supérieurs ont effectué une évaluation du talent et tenu une séance de planification de la relève en 2011, laquelle a servi à façonner des activités ciblées de gestion de la relève.

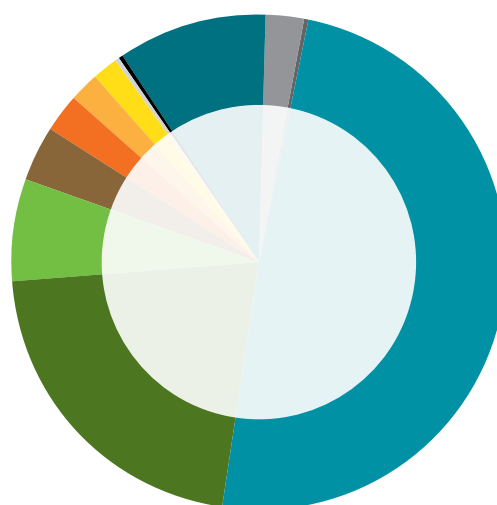
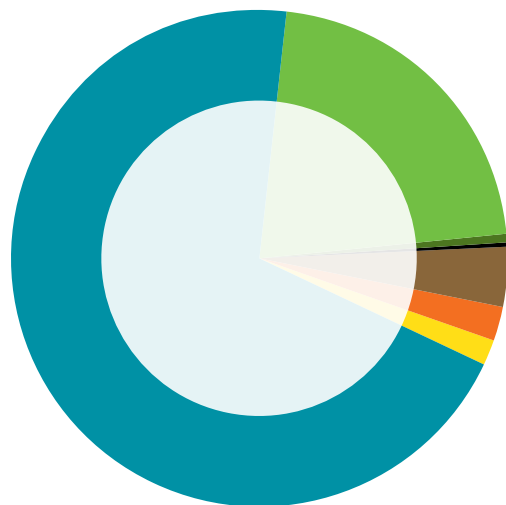
Optimiser les processus internes

À l'appui du *Modèle de soins aux clients*, le groupe d'harmonisation des pratiques des adjoints d'équipe a travaillé à simplifier et à normaliser les processus de gestion. Le remaniement et la réingénierie de la fonction d'accueil ont aussi augmenté le niveau d'efficacité et simplifié les systèmes et les processus de gestion.

Rapport financier

Total des services achetés

140,5 \$ (M\$)



Selon la catégorie :

États vérifiés

Services achetés pour les clients	Dépenses totales
Salaires, avantages sociaux et déplacements	140 516 138 \$
Administration générale	43 634 750 \$
Préscolaire	717 569 \$
Administration – Salaires	316 826 \$
Administration – Générale	7 726 271 \$
Administration – Loyer	4 790 542 \$
Administration – Frais juridiques	3 018 212 \$
	(474 529) \$

200 245 779 \$

Comprend les services suivants : (M\$)

Soutien à la personne	68,8 \$	49,2 %
Soins infirmiers – visites	30,1 \$	21,5 %
Soins infirmiers – quarts	9,2 \$	6,6 %
Ergothérapie	5,1 \$	3,6 %
Physiothérapie	3,5 \$	2,5 %
Soins infirmiers – clinique de jour	2,8 \$	2,0 %
Orthophonie	2,3 \$	1,6 %
Travail social	0,4 \$	0,3 %
Nutrition	0,4 \$	0,3 %
Fournitures et équipement médicaux et LAB	13,6 \$	9,7 %
Soins palliatifs	3,5 \$	2,5 %
Autres	0,1 \$	0,1 %

Dépenses par population de clients :

Stable, faible risque	22 661 729 \$	16,8 %
Séjours de courte durée	19 263 307 \$	14,3 %
Malades chroniques	33 555 377 \$	24,9 %
Soins complexes	32 217 772 \$	23,9 %
Services rehaussés	15 008 844 \$	11,1 %
Pédiatrie	11 926 792 \$	8,9 %

Coûts des services offerts en vertu d'un contrat pendant l'exercice 2011–2012 : 134 633 821 \$

Fournisseurs de services à contrat du CASC de Champlain :

Access Health Services
Bayshore Home Health
Carefor Health and Community Care
Communicare Health Services
Medigas
Mulvihill Drug Mart
Ontario Medical Supply
Paramed Home Health Care
Red Cross
Revera Home Health
Saint Elizabeth Health Care
VHA Rehab Solutions
WeCare Home Health



Pour communiquer avec nous :

CASC de Champlain 4200, rue Labelle, bureau 100, Ottawa ON K1J 1J8

www.champlain.ccac-ont.ca

Pour obtenir des renseignements sur les services de santé et les services sociaux offerts 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)** ou **1-800-538-0520**,
ou écrire à : **information@champlain.ccac-ont.ca**

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.