



2014-2015

**LE CENTRE D'ACCÈS AUX SOINS
COMMUNAUTAIRES DE CHAMPLAIN
RAPPORT ANNUEL**

Cheryl Graham, l'une des nombreuses lauréates du prix « Nos héros à la maison », qui lui a été remis en reconnaissance de ses soins compatissants et des efforts qu'elle déploie pour défendre les intérêts de sa fille Jodi.

Qui nous servons

Population de la région desservie par le CASC de Champlain : 1,3 million

Plus de 59 000 patients chaque année

Plus de 18 000 patients par mois ont reçu des services de soutien à la personne, des soins infirmiers ou des services de thérapie

Soins coordonnés offerts en collaboration avec des centaines de fournisseurs de soins primaires/ d'équipes de santé familiale et d'organismes communautaires

Plus de 2 300 admissions à des foyers de soins de longue durée chaque année

Plus de 200 000 contacts/visites de patients chaque année

Plus de 57 000 évaluations de patients chaque année

Avec qui nous travaillons

1 200 médecins de soins primaires

13 organismes fournisseurs de services

Plus de 200 maisons de retraite

59 foyers de soins de longue durée

20 hôpitaux

60 fournisseurs de programmes de jour pour adultes

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ET DU PRÉSIDENT DU CONSEIL

Des efforts communs pour la qualité des soins

Les soins à domicile et communautaires se situent à l'avant-plan de notre système de soins de santé en pleine transformation. Des efforts sont en cours d'un bout à l'autre de la province pour créer un système de santé plus intégré qui accorde la priorité aux intérêts des patients et de leurs familles. Il s'agit d'une période captivante pour notre secteur.

Certains changements sont en cours pour rendre les soins à domicile et communautaires plus adaptés aux besoins des patients et tirer le maximum de notre capacité à améliorer l'accès, la qualité et la rentabilité. Avec la croissance rapide de la demande et des besoins en matière de soins de plus en plus complexes, notre défi consiste à mettre en place un système transparent et durable qui répond aux besoins changeants des résidents de nos communautés, maintenant et à l'avenir.

Il n'est pas facile d'équilibrer la demande croissante et la durabilité à long terme. Grâce au soutien de notre personnel dévoué et compatissant, nous collaborons avec nos partenaires du système de santé pour opérer les changements qui aideront les gens à rester chez eux et dans leur communauté le plus longtemps possible.

Les gens sont au cœur de tout ce que nous faisons. La vision du CASC de Champlain consiste à s'assurer que la voix des patients et des soignants est entendue d'un bout à l'autre de l'organisme. Notre nouvelle Déclaration des valeurs des patients et soignants, qui a été élaborée en consultation avec le Conseil des patients et des soignants, est une étape importante dans notre engagement à offrir une expérience de soins de très grande qualité.

Nous aimerions remercier nos patients, les familles, les soignants, le personnel et les partenaires du domaine de la santé qui se sont associés à nous pour assurer la qualité des soins.



Michael Ennis
Président du conseil



Gilles Lanteigne
Directeur général



DES SOINS AXÉS SUR LA PERSONNE

Dans un système de soins axés sur la personne – l'une de nos trois orientations stratégiques – les patients sont considérés comme des partenaires égaux pour ce qui est de la planification, du développement et de l'évaluation des soins. Il s'agit d'une approche qui vise à faire participer les patients et les familles aux décisions qui les concernent. Le point de vue du patient/soignant est essentiel à l'obtention de résultats, d'expériences et de valeurs optimaux.

Engagement du patient et du soignant

Notre Conseil des patients et des soignants composé de membres de la région de Champlain a fait une contribution importante au CASC de Champlain. En à peine un an, le Conseil a approuvé une stratégie triennale pour les soignants, a aidé à concevoir des ressources destinées aux soignants et a formulé des commentaires précieux sur les initiatives et programmes importants.

La Déclaration des valeurs des patients et des soignants du CASC de Champlain est une réalisation clé du Conseil des patients et des soignants. Elle est le fruit d'une collaboration entre nos patients et soignants, les membres du personnel et des intervenants de la communauté qui ont bien voulu exprimer ce qu'ils veulent et attendent du CASC de Champlain.

Kelsey Lett, membre de notre Conseil des patients et des soignants, est la conseillère en mobilisation des patients. Ce nouveau rôle est un pas important dans la réalisation de notre vision, qui est d'offrir des soins axés sur la personne.

« Nous ne pouvons améliorer les soins que lorsque les patients, leur famille et les professionnels de la santé collaborent en tant que partenaires égaux. Ensemble, nous formons une équipe de rêve. » ~ Kelsey Lett, conseillère en mobilisation des patients du CASC de Champlain.

Nous avons tous un rôle essentiel à jouer dans le parcours de soins



L'éthique au cœur de nos préoccupations

Le succès continu du Programme d'éthique est directement attribuable à l'approche proactive adoptée par le personnel pour traiter les questions d'éthique qui surviennent dans le cadre de leurs activités quotidiennes.

- Trente-trois consultations formelles en matière d'éthique ont été menées en 2014-2015.
- Le Programme d'éthique a offert 16 séances de renforcement des capacités à plus de 550 participants.
- Parmi les nouvelles initiatives mises sur pied, mentionnons des séances libres sur l'éthique, un Ethics Journal Club et la participation du CASC de Champlain à la Semaine nationale de l'éthique de la santé.

Grâce à ces événements, le personnel a pu échanger des idées et explorer des solutions aux enjeux en matière d'éthique auxquels sont confrontés les professionnels du secteur des soins à domicile.

Notre modèle de soins en évolution

Au début de 2015, le CASC de Champlain a présenté un modèle de soins amélioré ainsi que plusieurs améliorations à ses processus pour que nos coordonnateurs de soins puissent accorder encore plus de temps aux patients et donner à ces derniers une meilleure expérience des soins.

Dans les milieux de soins collectifs comme les maisons de retraite et les immeubles à appartements, un seul coordonnateur de soins s'occupe de tous les patients. Cette stratégie assure la continuité des soins, donne lieu à des évaluations plus efficaces et favorise une collaboration plus étroite avec d'autres fournisseurs de soins de santé.

Maillons santé

Les nouveaux maillons santé communautaires continueront d'être un moteur clé d'une meilleure coordination des soins pour les patients aux besoins élevés. Le CASC de Champlain participe à 10 maillons santé communautaires dans la région de Champlain et est l'organisme directeur du maillon santé de Prescott-Russell.

NOTRE PERSONNEL : ENGAGÉ ET PROACTIF

Nos employés sont des professionnels de la santé dévoués qui cherchent à incarner les valeurs du CASC de Champlain – soins, collaboration, responsabilité, respect et excellence – et ce, chaque jour. En collaborant avec les patients, les familles, les fournisseurs de services et les partenaires, notre personnel met à contribution son expertise et ses solutions novatrices afin d'améliorer les soins prodigués.

C'est avec grand honneur que le personnel et les chefs ont reçu la mention la plus élevée dans le cadre du prix Quality Healthcare Workplace Award.

Santé au travail

La santé au travail demeure une importante priorité pour notre organisme. Reconnaisant que la santé mentale est l'un des piliers clés d'un milieu de travail sain, le CASC de Champlain a élaboré une stratégie de santé mentale exhaustive et continue de renforcer la capacité pour créer un milieu de travail sain. Une campagne de sensibilisation contre les stigmates intitulée « Je ne me reconnais pas » a suscité de vives discussions parmi le personnel et a amélioré l'accès aux ressources et aux soutiens.

Prix et reconnaissance

Pour la deuxième année consécutive, le CASC de Champlain a été reconnu comme l'un des meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale. Cette désignation toute particulière reconnaît les employeurs de la région d'Ottawa qui se démarquent dans leur secteur d'activité en offrant un milieu de travail exceptionnel.

En novembre 2014, nous avons également reçu la mention platine dans le cadre du prix Quality Healthcare Workplace Award, qui est décerné par l'Ontario Hospital Association et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Le CASC de Champlain et cinq hôpitaux affiliés à une université étaient les lauréats de la mention platine – la plus haute distinction accordée dans le cadre de ce prix.



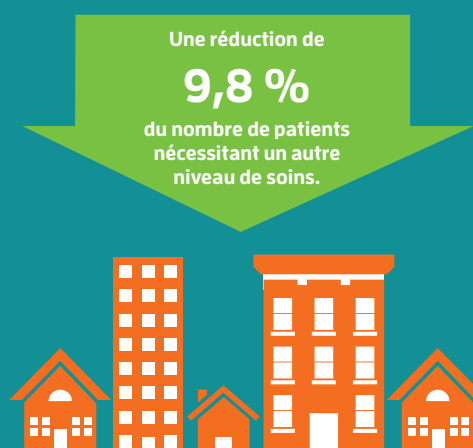
QUALITY HEALTHCARE
WORKPLACE AWARD

PLATINUM
2014



Réduire le nombre de patients en attente d'un autre niveau de soins (ANS)

Le CASC de Champlain offre du soutien à un plus grand nombre de personnes à leur domicile plutôt qu'à l'hôpital pendant qu'elles attendent d'être transférées au milieu de soins qui leur convient. Le pourcentage d'ANS – pourcentage de lits occupés par des patients qui attendent un placement convenant davantage à leurs besoins – n'a cessé de diminuer en 2014-2015.



OBTENIR LES SOINS AU BON ENDROIT

Plus grande utilisation des cliniques de soins infirmiers

Les cliniques de soins infirmiers sont une mesure importante pour assurer un système de soins à domicile et de soins communautaires durable. Pour chaque pourcentage de patients du CASC dirigés vers les cliniques de soins infirmiers, la somme approximative de 200 000 \$ peut être réaffectée aux patients à risque élevé confinés chez eux et ayant des besoins plus élevés.

- En 2014-2015, nous avons ajouté sept nouvelles cliniques de soins infirmiers dans la région de Champlain, pour un total de 19.
- L'utilisation des cliniques de soins infirmiers est passée de 18,6 % en 2013 à 22,5 % en 2014.
- Deux autres cliniques sont prévues pour élargir l'accès aux services.

La mise sur pied de nouvelles cliniques a amélioré l'accès. Nous avons pu, en effet, y acheminer les patients ambulatoires de la région de Champlain afin qu'ils puissent recevoir des soins de routine comme le soin des plaies et des médicaments par intraveineuse. Il s'agit d'une stratégie à la fois axée sur le patient et rentable.

Amélioration de l'accès aux soins de longue durée

Un plus grand nombre de résidents de la région de Champlain font la transition vers les soins de longue durée à partir de la communauté plutôt que d'un hôpital. En effet, 30 % seulement d'entre eux sont placés dans un foyer de soins de longue durée à partir d'un hôpital comparativement à 50 % en 2011. Par conséquent, les temps d'attente pour soins de longue durée à l'hôpital ont diminué, passant de 400 à 250 jours au cours des trois dernières années et, comme les patients peuvent rester chez eux plus longtemps moyennant du soutien, la durée de séjour en foyer de soins de longue durée a elle-même baissé, passant de 3,3 à 2,8 années durant cette même période.

Faire progresser les soins palliatifs

Le nouveau Modèle de soins palliatifs du CASC de Champlain vise à améliorer l'équité en matière d'accès aux soins, la qualité et l'efficacité des soins ainsi que l'expérience globale du patient. Parmi les éléments clés de ce modèle : une équipe multidisciplinaire intégrée qui fait la promotion de soins uniformes axés sur le patient par le biais d'une prise de décisions commune, et la formation approfondie en soins palliatifs de ses membres.

PARTENARIATS : DES EFFORTS COMMUNS POUR LA QUALITÉ DES SOINS

Nouer des liens avec les fournisseurs de services communautaires de soutien

L'an dernier le nombre de renvois pour services communautaires de soutien a augmenté de 105 %. Au cours de la prochaine année, nous travaillerons en étroite collaboration avec nos partenaires du domaine des services communautaires de soutien pour diriger les patients aux besoins plus légers vers des organismes approuvés offrant des services de soutien à la personne. Le Réseau local d'intégration des services de santé s'est vite rangé à cette solution, et nous avons hâte de pouvoir collaborer encore plus étroitement avec nos partenaires communautaires dans les prochains mois pour élargir les services à domicile et communautaires offerts dans la région.

Services paramédicaux communautaires

Grâce aux services paramédicaux communautaires, les ambulanciers paramédicaux de niveau avancé ont l'occasion de mettre en pratique leur formation et leurs compétences au-delà du champ de travail traditionnel qui est d'offrir des services d'urgence. En travaillant de concert avec le CASC de Champlain, les ambulanciers paramédicaux communautaires fournissent des services qui aident les patients, comme les personnes âgées ayant des problèmes complexes, à vivre de façon indépendante à la maison et dans leur communauté.

Engagement à l'égard des soins primaires

Nous continuons à tisser des liens plus solides avec 1 200 fournisseurs de soins primaires grâce à nos ressources exclusives et à une meilleure communication : ligne téléphonique dédiée aux médecins, formulaires de renvoi en ligne, feuilles d'information et le Champlain Primary Care Digest.

Dorothy, IA de l'Hôpital Victoria de Renfrew, et Nicole, MSS, TSI, coordonnatrice de soins du CASC, unissent leurs efforts en vue d'aider les membres de leur communauté à obtenir les soins dont ils ont besoin.



Le CASC de Champlain informe et mobilise les patients, les soignants et les partenaires du système de soins de santé sur Twitter, Facebook, YouTube et LinkedIn.



Un lien avec notre communauté

La réalisation de notre mission est tributaire d'une communication efficace. Les sites Web du CASC de Champlain et **lignesantéChamplain.ca** sont une source d'information et de ressources utiles pour les patients et soignants.

Nous maintenons un site Web dynamique qui a reçu plus de 68 000 visites pendant l'exercice financier 2014-2015. Le site Web **lignesantéChamplain.ca** a, pour sa part, été consulté plus de 490 000 fois. Les visiteurs peuvent y trouver des renseignements sur nos programmes et services. Des ressources précieuses pour les soignants sont maintenant offertes sur le site Web connexe **CaregiverExchange.ca**.

SE CONFORMER AUX NORMES LES PLUS RIGOUREUSES

La transparence et la responsabilisation constituent les éléments de base de la prestation de soins et de l'optimisation des ressources. L'an dernier, le CASC de Champlain a mis en œuvre une stratégie sur la transparence ambitieuse qui a non seulement satisfait à toutes les exigences relatives à la transparence précisées dans la Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous, mais les a dépassées. Consultez le site Web **www.champlaincasc.ca** pour en apprendre davantage sur :

- les temps d'attente pour soins à domicile et soins de longue durée d'un bout à l'autre de la région de Champlain
- les plans d'amélioration de la qualité et les rapports d'étape
- des renseignements sur l'expérience des patients et des soignants ainsi que les plaintes
- les dépenses, réunions et procès-verbaux du conseil d'administration
- la rémunération et les dépenses des cadres

SOINS DE SANTÉ DURABLES

Innovation dans le domaine des soins aux patients

En 2014, le CASC de Champlain a commencé à mettre à l'essai et à mettre en œuvre un système de reconnaissance vocale interactive. Le système permet à un ordinateur de communiquer avec un patient et d'interagir avec lui après sa mise en congé de l'hôpital. Des questions codées à l'avance déterminent si le patient s'en tire bien à la maison, si son état a empiré et si sa première visite à domicile a eu lieu comme prévu. Les patients peuvent demander que leur coordonnateur de soins les appelle s'ils ont besoin d'aide ou ont des questions.

Le recours à ce système automatisé nous a permis d'identifier rapidement les problèmes en matière d'expérience et de qualité des patients et d'y donner suite. Il s'est déjà soldé par des résultats impressionnants – le taux de réussite des appels automatisés s'établissait à 91,5 %, soit 5 fois celui des appels effectués manuellement.

Services communs

Le CASC de Champlain a mis en œuvre un système d'information commun pour relier 38 organismes de services de soutien communautaire dans la région desservie par le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS). Cette innovation favorise la prestation de soins intégrés et la rentabilité.

LE PRIX « NOS HÉROS À LA MAISON » : CÉLÉBRER LES SOIGNANTS EXCEPTIONNELS

Le CASC de Champlain a rendu hommage à 47 soignants lors des Prix de reconnaissance des soignants « Nos héros à la maison » en avril 2014. Ces prix ont été décernés à des membres de la famille, à des amis, à des bénévoles et à des professionnels de la santé au cours de trois cérémonies spéciales tenues à Ottawa, Cornwall et Pembroke.



Le maire Jim Watson, Chantale LeClerc (RLISS de Champlain), Michael Ennis et Gilles Lanteigne rendent hommage à Mildred Basalle, une héroïne d'Ottawa.

UN SINCÈRE MERCI AUX MEMBRES DÉVOUÉS DU CONSEIL DES PATIENTS ET DES SOIGNANTS

Dee Campbell, coprésidente
Norma Daigle
Sharon Haig, coprésidente
Scott Johnston
Kelsey Lett

Russ Morton
Kim Thompson
Doug Thompson
Kathy Warren



Le CASC de Champlain aimerait reconnaître les fournisseurs de services et partenaires en soins de santé :

Access Health Care Services Inc.	Ontario Medical Supply Limited
At Home Hospice	ParaMed Home Health Care
Bayshore HealthCare Ltd.	TRAC Group Inc.
Bayshore Therapy	Red Cross Care Partners
Carefor Health and Community Services	Revera Health Services Inc.
CommuniCare Therapy Inc.	Saint Elizabeth Health Care
Family Physiotherapy Centre	TIA Rehab
Medigas	Champlain Rehab Solutions
Mulvihill Drug Mart Ltd.	We Care Health Services

Conseil d'administration

Michael Ennis, Président	Diane Hupé
Dre Denise Alcock, Vice-présidente	Dre Melody Isinger
Dr Célestin Abedi	Ralph Moxness
Dre Maria Barrados, Trésorière	Bill Skinner
J. Hugh Brownlee	Sherry Smith
Lynn Graham	Michel Parent

Dirigeants

Gilles Lanteigne, Directeur général	Kim Peterson, Vice-présidente, Soins cliniques
Patrice Connolly, Vice-présidente, Mobilisation des gens et des intervenants	Deryl Rasquinha, Vice-président, Rendement et stratégies

Notre engagement envers la durabilité

Équilibrer les besoins changeants en matière de santé des résidents de nos diverses communautés et la durabilité à long terme demeure un défi de taille. La demande connaît une croissance importante, et les personnes à qui nous offrons des services ont des besoins de plus en plus complexes.

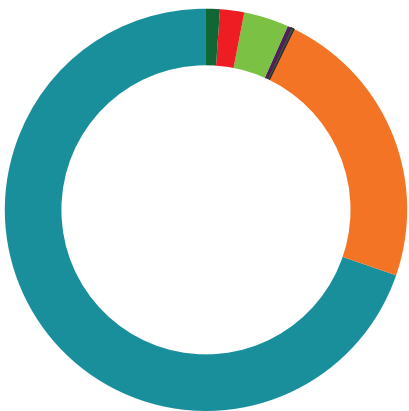
En collaboration avec nos partenaires, nous conjugons nos efforts pour répondre aux besoins changeants des résidents de notre région et leur offrir le soutien dont ils ont besoin pour rester chez eux et dans leur communauté le plus longtemps possible.

Nous continuons à déployer tous les efforts possible pour améliorer l'efficacité de nos services afin que les sommes ainsi économisées puissent être réaffectées aux soins des patients et à l'avancement de la prestation de soins de santé intégrés dans la région de Champlain.

92,7 % des patients ont signalé une expérience positive

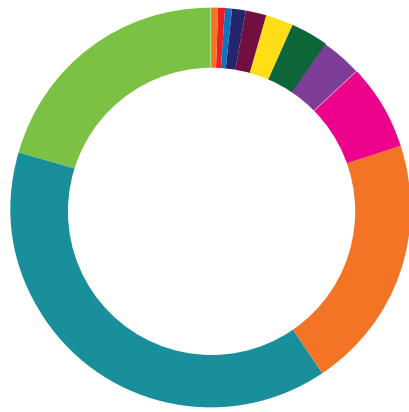
RAPPORT FINANCIER

Selon la catégorie



États vérifiés	Dépenses totales (000 \$)
Services achetés pour les clients	160,900
Soins cliniques – salaires, avantages sociaux et déplacements	53,100
Administration générale des soins cliniques	900
Programme d'orthophonie pour enfants d'âge préscolaire de Renfrew	400
Administration – Salaires	8,200
Administration – Générale	4,900
Administration - Loyer	2,700
Administration – Services en français	100
Totale	231,200 \$

Services fournis aux clients



États vérifiés	Dépenses totales (\$000)
Admissibilité aux soins, évaluation et coordination	43,900
Services de soutien à la personne	83,400
Soins infirmiers	43,900
Fournitures et équipement médicaux et laboratoire	14,900
Ergothérapie	7,200
Physiothérapie	6,800
Soins palliatifs	4,400
Initiatives de soins infirmiers et évaluations gériatriques	3,600
Orthophonie	2,800
Renseignements et renvois	1,100
Travail social	900
Nutrition	500
Autres	1,200
Totale	\$214,600

Dépenses de services contractuels par population de clients, exercice 2014/15



■	Séjours de courte durée	14 %
■	Clients autonomes dans la communauté	10 %
■	Malades chroniques	30 %
■	Soins complexes	25 %
■	Services rehaussés	13 %
■	Pédiatrie	7 %
■	Autres	1 %
Totale		100,0 %



Les soignants sont d'importants partenaires en matière de soins. Le prix « Nos héros à la maison » est un petit geste simple qui nous permet de remercier un groupe de personnes exceptionnelles qui font une différence jour après jour.

Gilles Lanteigne a rendu hommage à Helen et à Arnold O'Grady, héros du comté de Renfrew, qui prêtent main-forte à leurs voisins et amis depuis plus de 15 ans.



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

www.champlaincasc.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 310-2272 ou 1-800-538-0520

Connectez-vous avec nous sur les médias sociaux :



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.

