

Rapport annuel 2011-2012



Centre d'accès aux soins communautaires du Centre
La qualité grâce aux pratiques de pointe

*Des soins exceptionnels –
chaque personne, chaque jour*





2011-2012 Message de la présidente du conseil d'administration et de la directrice générale

Ce rapport annuel présente les pratiques de pointe que nous mettons en oeuvre pour répondre aux besoins changeants de notre communauté

En raison de la croissance démographique rapide de notre région, du nombre croissant de patients provenant des hôpitaux et de la complexité accrue de leurs besoins en matière de soins, le CASC doit se montrer innovateur en élaborant de nouveaux services et en créant des méthodes différentes et plus efficaces de prestation des services.

Pour obtenir des renseignements sur les services changeants du CASC et la façon dont ces services peuvent vous aider, téléphonez et demandez notre nouveau document d'information intitulé *Il suffit d'appeler...*

Nous savons que nous ne pouvons pas y parvenir sans aide. Le soutien du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Centre et nos relations solides et coopératives avec les hôpitaux, les fournisseurs de services contractuels et les organismes communautaires nous aident à concrétiser notre vision d'offrir *des soins exceptionnels, à chaque personne, chaque jour.*

Nous collaborons aussi avec des experts du système de santé clinique tels que l'Université de Toronto pour établir des pratiques exemplaires et participer à des recherches d'avant-garde.

Nous remercions notre conseil d'administration et notre personnel, dont le dévouement crée une structure organisationnelle d'innovation et d'amélioration continue de la qualité, qui a été reconnue aux niveaux local, provincial et national.

Nous sommes fiers des progrès que nous avons accomplis en 2011-2012 pour accroître la capacité de notre organisme d'appuyer un système amélioré de soins de santé et communautaires qui satisfait aux besoins des patients, à l'heure actuelle et à l'avenir.

Les états financiers vérifiés de 2011-2012 et un rapport sur l'Entente de responsabilisation en matière de services multisectoriels (ERS-M) de 2011-2012 du CASC du Centre sont présentés dans notre site Web à l'adresse www.central.ccac-ont.ca.

Teddene Long
Présidente du conseil
d'administration

Cathy Szabo
Directrice générale



Teddene Long
Présidente
CASC du Centre



Cathy Szabo
Directrice générale
CASC du Centre

Conseil d'administration

Les personnes suivantes ont fait partie du conseil d'administration durant l'exercice financier 2011-2012 :

Eugene Cawthray
Marlene Close*
Lorraine French
Nevzat Gurmen
Susan Kwolek
David Lai
Teddene Long (présidente)
Al Luciani
Mark Marchand**
Lan Nguyen*
Joe Parker
Cathy Szabo (directrice générale)

**Démission*

***Mandat terminé en mai 2011*

Principales réalisations en 2011-2012

Amélioration des soins aux patients

- ▶ **Intégration** de l'amélioration continue de la qualité à l'organisme et aux services par le biais de notre Cadre d'amélioration de la qualité : *Sécurité, science et service*
- ▶ **Mise à l'essai** d'un modèle intégré de soins regroupés en vue d'améliorer l'efficacité de la prestation des services et de mieux répondre aux besoins individuels des patients
- ▶ **Tenue de** 11 activités d'amélioration avec plus de 380 patients, soignants et partenaires des services de soins de santé et communautaires afin de trouver de meilleures façons de travailler de concert pour répondre aux besoins des patients
- ▶ **Mise en oeuvre** de Services de santé mentale dans les écoles pour les enfants et les adolescents
- ▶ **Présentation** de 26 exposés lors de conférences au sujet des soins de santé afin de communiquer des renseignements sur nos pratiques de pointe

La qualité grâce aux pratiques de pointe

Les pratiques de pointe du CASC sont de nouveaux services innovateurs et fondés sur les preuves qui répondent aux besoins changeants des patients, dont un bon nombre sont des personnes qui vivent dans la communauté et qui présentent des troubles médicaux complexes.

Établissement d'un lieu de travail engagé et novateur

- ▶ **Obtention** de l'agrément avec Distinction, le niveau le plus élevé offert par Agrément Canada
- ▶ **Reconnaissance** en tant que l'un des 100 meilleurs employeurs du Grand Toronto, pour la deuxième année de suite
- ▶ **Obtention** du Quality Healthcare Workplace Award (or), parrainé par l'Ontario Hospital Association et ProfessionsSantéOntario

Contribution aux efforts pour assurer un système de santé plus fort

- ▶ **Responsabilité** financière démontrée en atteignant un budget équilibré
- ▶ **Participation** à plus de 100 activités communautaires et présentations pour offrir des renseignements sur le CASC et les services communautaires à nos communautés diverses
- ▶ **Publication**, de concert avec tous les CASC de l'Ontario, du deuxième Rapport sur la qualité des CASC – assumant la responsabilité de notre rendement collectif
- ▶ **Formation de partenariats** avec 14 organismes communautaires dans le cadre de Doorways to Care, afin d'aider les patients à faire la transition entre l'hôpital et la maison avec l'aide de divers services de soutien communautaire

Plan stratégique de 2011-2014 du CASC du Centre



Avec notre engagement continu à l'égard de l'amélioration continue de la qualité, l'optimisation des ressources, le leadership au sein du système et l'habilitation du personnel afin de promouvoir la réussite.

Notre Plan stratégique (2011-2014) complet et notre Entente de responsabilisation en matière de services multisectoriels, ainsi que les mesures, les objectifs et les résultats, sont disponibles dans notre site Web à l'adresse **www.central.ccac-ont.ca**.



Le programme Chez soi avant tout apporte aux gens deux présents incroyables : la prestation de soins dans le confort de leur domicile, ainsi que du temps

Façon dont ce programme aide les patients

- ▶ **Donne** aux patients l'occasion de se rétablir grâce à une gestion de cas intensive, des niveaux élevés de services et l'utilisation maximale des soutiens communautaires
- ▶ **Donne** aux gens et aux familles la possibilité de décider si leur objectif de vivre à la maison de façon autonome est réaliste, et le temps de trouver les services qui permettront de le faire ou de prévoir des solutions de rechange telles que les soins de longue durée
- ▶ **Améliore** la qualité de vie aussi longtemps que possible dans le cas des personnes dont la santé continuera de se détériorer

Chez soi avant tout vise les points suivants :

- ▶ **Prestation** d'un niveau plus élevé de services du CASC pendant une période maximale de 90 jours, pour permettre aux patients hospitalisés ayant besoin d'un autre niveau de soins (ANS)* de retourner vivre dans le confort et la sécurité de leur propre domicile une fois la phase des soins actifs terminée
- ▶ **Concentration** sur la gestion de la santé par le patient et le soignant en recourant davantage aux ressources communautaires en matière de santé

Façon dont ce programme renforce notre système de soins de santé

- ▶ **Soulage** les pressions liées aux ANS dans les hôpitaux en permettant aux patients d'obtenir plus rapidement leur congé de l'hôpital
- ▶ **Retarde ou évite** le placement en foyer de soins de longue durée en favorisant de meilleurs résultats à long terme pour la santé

Vu sous l'optique de la qualité du CASC du Centre

Sécurité

- ▶ **Offre** la meilleure possibilité de rétablissement à l'aide de services intensifs de soins à domicile

Science

- ▶ **Utilise** des lignes directrices claires et fondées sur les preuves pour déterminer si les patients conviennent au programme

Service

- ▶ **Donne** aux gens le temps nécessaire pour examiner toutes leurs options en matière de soins et prendre des décisions éclairées

Digne de mention

- ▶ Prestation de soins à plus de **780** patients en 2011-2012
- ▶ Parmi les patients de Chez soi avant tout, **69 %** sont assez bien pour demeurer à la maison après 90 jours
- ▶ Seulement **5 %** des patients de Chez soi avant tout sont admis en foyer de soins de longue durée



« Mon mari se sent mieux à la maison et sa santé s'est énormément améliorée; c'est agréable de l'avoir à la maison. » Membre de la famille

*Autre niveau de soins (ANS) : patients hospitalisés qui n'ont plus besoin de soins actifs mais dont le prochain milieu de soins n'a pas encore été déterminé



Services de soutien à la gestion des médicaments

Les Services de soutien à la gestion des médicaments ont été reconnus aux niveaux provincial, national et international

Façon dont ce programme aide les patients

- ▶ **Assure** aux patients un soutien et une formation, pour les aider à mieux gérer leurs troubles de santé chroniques et à vivre dans leur domicile de façon plus sécuritaire
- ▶ **Réduit** le nombre de médicaments que prennent les patients (en moyenne un médicament par patient)
- ▶ **Réduit** le nombre de chutes et permet aux patients de mieux gérer la douleur

Les Services de soutien à la gestion des médicaments visent les points suivants :

- ▶ **Ciblage** des patients ayant des besoins complexes qui font la transition à de nouveaux fournisseurs de soins, par exemple de l'hôpital à la maison
- ▶ **Détermination** et résolution des irrégularités et des problèmes liés aux médicaments au moyen de visites à domicile d'un pharmacien
- ▶ **Partenariat** avec le York Central Hospital, l'Institut pour l'utilisation sécuritaire des médicaments et les hôpitaux de la région du Centre pour offrir des solutions proactives

Façon dont ce programme renforce notre système de soins de santé

- ▶ **Encourage** l'emploi d'une approche intégrée de la prestation des soins et des communications en reliant le CASC, les pharmaciens, les médecins de famille et les spécialistes au moyen du système électronique novateur des Services de soutien à la gestion des médicaments du CASC du Centre
- ▶ **Réduit** les taux de visites aux services des urgences et de réadmissions à l'hôpital liées aux médicaments
- ▶ **Permet** au Programme de médicaments de l'Ontario d'économiser environ 100 \$ par patient par an

Vu sous l'optique de la qualité du CASC du Centre

Sécurité

- ▶ **Réduit** les événements indésirables liés aux médicaments qui peuvent entraîner des chutes

Science

- ▶ **Tire** parti des pratiques exemplaires par le biais d'un partenariat avec l'Institut pour l'utilisation sécuritaire des médicaments

Service

- ▶ **Fait participer** les fournisseurs de services interdisciplinaires à la prestation d'un soutien commun aux patients dans leur domicile

Digne de mention

- ▶ Les patients des Services de soutien à la gestion des médicaments signalent une amélioration de leur santé générale et de leur qualité de vie : **81 %** ont déclaré une réduction des visites aux services des urgences, **73 %**, une baisse du nombre de chutes, et **43 %**, une réduction de la douleur
- ▶ Présentés lors de l'*International Society for Quality in Health Care Conference* (Hong Kong), et finalistes dans la catégorie de la sécurité des patients à l'*Expo innovation santé 2010* (Ontario)



« Je pense que j'ai plus de chances de vivre plus longtemps, d'avoir une meilleure santé et de profiter de la vie si je gère bien mes médicaments. C'est ce que les Services de soutien à la gestion des médicaments du CASC du Centre m'aident à accomplir. »

Patient des Services de soutien à la gestion des médicaments

Les Services de soutien à la gestion des médicaments ont tellement impressionné les patients qu'ils ont proposé le CASC du Centre pour un prix de leadership IPAC-Deloitte de 2011



Soins complémentaires

Moyennant un peu d'aide supplémentaire, de nombreuses personnes qui devraient autrement emménager dans un foyer de soins de longue durée peuvent continuer de vivre en toute sécurité dans leur propre domicile

Façon dont ce programme aide les patients

- ▶ **Maintient** l'autonomie du patient en minimisant la détérioration prématurée de l'état de santé
- ▶ **Offre** des possibilités d'interaction sociale en donnant accès aux programmes de jour pour adultes et aux repas collectifs
- ▶ **Soulage** le stress dont souffrent les soignants grâce à l'accès aux services de soins de relève

Le Programme de soins complémentaires vise les points suivants :

- ▶ **Aide** les patients qui sont admissibles aux soins de longue durée à maintenir leur autonomie grâce à l'utilisation d'une vaste gamme de services de santé et sociaux offerts en milieu communautaire et à domicile
- ▶ **Donne** accès aux patients, gratuitement, à un choix complet de services et de soutiens offerts par les organismes communautaires
- ▶ **Prévention** des placements prématurés en foyer de soins de longue durée

Façon dont ce programme renforce notre système de soins de santé

- ▶ **Assure** l'intégration de l'approche des soins en créant un panier de services partagés par le CASC et les organismes communautaires
- ▶ **Réduit** les listes d'attente des soins de longue durée en dirigeant des patients vers d'autres options en matière de soins communautaires
- ▶ **Est un partenaire** du Réseau canadien de recherche pour les soins dans la communauté de l'Université de Toronto

Vu sous l'optique de la qualité du CASC du Centre

Sécurité

- ▶ **Personnalise** le plan de services pour faire en sorte que les patients reçoivent les soutiens ciblés dont ils ont besoin pour vivre sans danger à la maison

Science

- ▶ **Emploie** des cadres décisionnels fondés sur les preuves pour tirer profit des ressources financières disponibles

Service

- ▶ **Permet** aux patients d'accéder à un ensemble robuste de services communautaires appropriés à l'origine ethnique

Digne de mention

- ▶ Pendant l'année financière 2011-2012, les Soins complémentaires ont fourni des services à **533** patients, comparativement à **504** en 2010-2011
- ▶ Solution de rechange réaliste au placement en foyer de soins de longue durée dans le cas de **1 000** patients au cours des deux dernières années



« Le Programme de soins complémentaires a accordé la priorité aux besoins de ma belle-mère même s'il s'agissait d'une demande urgente de dernière minute. Cela nous réconforte de savoir que nous sommes en de bonnes mains étant donné la qualité des soins et des services que nous avons reçus de ce programme! »

Soignant familial



Équipes de transfert de l'hôpital et de court séjour

Nos équipes de transfert de l'hôpital et du Programme de court séjour sont de nouvelles façons efficaces d'organiser les soins post-hospitaliers pour les patients ayant des besoins moins complexes

Façon dont ce programme aide les patients

- ▶ **Réduit** le temps passé à l'hôpital à attendre une évaluation avant le congé
- ▶ **Accélère** la mise en oeuvre des services
- ▶ **Aide** les patients qui ont besoin de soins spécialisés de réadaptation, d'oncologie et de soin des plaies

Le Programme des équipes de transfert de l'hôpital et de court séjour vise les points suivants :

- ▶ **Offrir** des spécialistes des renvois situés à un endroit central, au Centre de contact du CASC
- ▶ **Évaluer** les besoins des patients qui reçoivent leur congé de l'hôpital et qui pourront bénéficier des soins particuliers offerts par une clinique communautaire de soins infirmiers du CASC ou dans le cadre d'un cheminement clinique
- ▶ **Faire en sorte** que les services sont offerts au moment approprié et au bon endroit, que ce soit à domicile ou dans nos cliniques

Façon dont ce programme renforce notre système de soins de santé

- ▶ **Crée** un modèle efficace de gestion de volumes considérablement accrus de renvois des hôpitaux; le nombre de renvois est passé de 2 400 à plus de 3 000 par mois
- ▶ **Accroît** la productivité, grâce à une approche cohérente et à une concentration sur des populations spéciales
- ▶ **Minimise** la nécessité d'augmenter le nombre de gestionnaires de cas en milieu hospitalier et dans la communauté
- ▶ **Donne** l'occasion de réinvestir les ressources afin d'aider les patients qui ont des besoins plus complexes

Vu sous l'optique de la qualité du CASC du Centre

Sécurité

- ▶ **Hâte** le départ des personnes qui peuvent retourner à la maison sans danger, et aide à prévenir des visites aux services des urgences

Science

- ▶ **Utilise** des cheminements cliniques relatifs aux pratiques exemplaires

Service

- ▶ **Aide** les patients à obtenir plus rapidement leur congé de l'hôpital

Digne de mention

- ▶ **Soixante-quatre pour cent** de tous les cas renvoyés au CASC du Centre par les hôpitaux (environ **21 000** renvois par année) sont admis en vue de recevoir des services communautaires
- ▶ **A élaboré** un système électronique de suivi des renseignements sur les plaies (WITS) en vue d'améliorer les résultats cliniques, la satisfaction des patients et l'utilisation des ressources



« Le WITS est vraiment une combinaison équilibrée d'innovation et d'efficacité, et un excellent exemple de la façon dont la technologie peut améliorer notre travail avec nos fournisseurs de services, ce qui, en fin de compte, signifie que les patients reçoivent de meilleurs soins. »

Gestionnaire de cas, court séjour



Cliniques communautaires

Nos cliniques communautaires offrent des services pratiques de soins infirmiers spécialisés pour aider nos patients à poursuivre leurs activités

Façon dont ce programme aide les patients

- ▶ **Améliore** les résultats pour la santé et réduit la durée du séjour à l'hôpital
- ▶ **Permet** aux patients de poursuivre leurs activités quotidiennes – et notamment de travailler – en leur offrant la possibilité de prendre facilement des rendez-vous à la clinique au moment qui leur convient le mieux
- ▶ **Favorise** l'autonomie des patients et améliore l'autogestion des soins

Les cliniques communautaires visent les points suivants :

- ▶ **Un accès rapide** et facile à des services spécialisés de soins infirmiers pour les patients qui peuvent se déplacer
- ▶ **Un lieu facile d'accès**, chacune des six cliniques étant située à proximité d'un hôpital de la région du RLISS du Centre
- ▶ **Des services** sept jours sur sept, avec des heures de travail prolongées en soirée

Façon dont ce programme renforce notre système de soins de santé

- ▶ **Permet** aux hôpitaux de diriger leurs ressources vers les patients ayant des besoins plus complexes
- ▶ **Accroît** la capacité au sein de la communauté d'offrir des services améliorés de soins infirmiers
- ▶ **Permet** de réaliser des économies en ce qui concerne les fournitures médicales
- ▶ **Réduit** le nombre de visites aux services des urgences

Vu sous l'optique de la qualité du CASC du Centre

Sécurité

- ▶ **Crée** un milieu à faible risque où les populations vulnérables peuvent recevoir des soins

Science

- ▶ **Offre** des soins infirmiers spécialisés, fondés sur la recherche

Service

- ▶ **Donne** aux patients un moyen pratique d'accéder aux soins dans la communauté, au moment qui leur convient

Digne de mention

- ▶ Du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012, le CASC du Centre a fourni des services à **3 192** patients distincts dans le cadre de **64 520** visites aux cliniques



« Surtout, la clinique m'a permis de maintenir mon autonomie et de poursuivre mes activités quotidiennes, au lieu de devoir demeurer à la maison pour attendre la visite de l'infirmière. »

Patient de la clinique



Jumelage des ressources et acheminement électronique

Le programme de jumelage des ressources et acheminement électronique est une des façons dont nous tirons parti de la technologie pour permettre des transitions plus rapides et harmonieuses et améliorer le flux des patients au sein du système de santé

Façon dont ce programme aide les patients

- ▶ **Simplifie** et automatise le transfert des renseignements sur les patients afin d'assurer une meilleure transition, particulièrement dans le cas des patients qui se rendent de l'hôpital à la maison
- ▶ **Réduit** les erreurs en améliorant la qualité et l'exhaustivité des renseignements échangés par les milieux de soins

Le programme de jumelage des ressources et acheminement électronique vise les points suivants :

- ▶ **Création** d'une méthode simplifiée et fiable de transmettre par voie électronique des milliers de renvois de patients au CASC et à d'autres fournisseurs de services de santé
- ▶ **Réalisation** d'un suivi et présentation de rapports relativement à l'exhaustivité des renvois aux fins d'amélioration continue de la qualité
- ▶ **Mise à profit** de la technologie pour obtenir de meilleurs gains d'efficacité organisationnelle
- ▶ **Permettre** au CASC de s'efforcer d'accroître la capacité de traitement des renvois de façon plus efficace au moyen d'initiatives telles que l'Équipe de transfert de l'hôpital

Façon dont ce programme renforce notre système de soins de santé

- ▶ **Réduit** le chevauchement des efforts et appuie l'objectif de n'avoir qu'un dossier de santé par patient
- ▶ **Crée** une source unique de renseignements sur les renvois, captés selon un modèle de rapport uniforme, à l'échelle du RLISS
- ▶ **Relie** de nombreux organismes de santé de la région du Centre, ce qui aide les fournisseurs de services à travailler ensemble plus efficacement, afin de s'acquitter de leurs responsabilités en matière de prestation de services
- ▶ **Renforce** la base d'une collaboration future des organismes de soins de santé

Vu sous l'optique de la qualité du CASC du Centre

Sécurité

- ▶ **Réduit** les risques d'erreurs pendant la transition des patients en fournissant un document de renvoi complet et lisible

Science

- ▶ **Maximise** la gestion électronique des données afin d'améliorer l'uniformité et l'exactitude des renvois

Service

- ▶ **Réduit** le nombre de fois où les gens doivent présenter leurs renseignements personnels sur la santé

Digne de mention

- ▶ La mise en oeuvre, dirigée par le CASC du Centre, de ce programme avec les hôpitaux du RLISS du Centre a compris **la première au Canada** où l'on a automatisé les renvois des services des urgences aux soins communautaires
- ▶ Dans le cadre de ce programme, les hôpitaux atteignent et dépassent souvent leur objectif, qui est de faire en sorte que **90 %** des renvois soient complets la première fois qu'ils sont transmis



« Ce programme est excellent parce qu'il appuie le partage d'un système électronique de renvoi par tous les organismes de soins de santé. Cela va nous aider à accélérer la préparation des renvois et à organiser et gérer plus efficacement les renseignements sur les patients. »

Membre du personnel hospitalier



Never Events (événements qui ne devraient jamais se produire) – Une pratique de pointe en voie de réalisation

Le CASC du Centre a entrepris des recherches de pointe en vue de prévenir les événements indésirables graves dans le domaine des soins communautaires

Façon dont ce programme aide les patients

- ▶ **Appuie** la prestation de soins et de services de la façon la plus sécuritaire possible

Le programme Never Events vise les points suivants :

- ▶ **Amélioration** de la sécurité des patients en définissant les événements qui ne devraient « jamais » survenir en milieu de soins communautaires et la façon de prévenir ces événements
- ▶ **Utilisation** des connaissances spécialisées de l'Université de Toronto et d'un groupe d'experts respectés à l'échelle nationale pour effectuer une étude exhaustive, fondée sur la recherche

Façon dont ce programme renforce notre système de soins de santé

- ▶ **Fait progresser** les méthodes d'étude de la sécurité des soins à domicile
- ▶ **Définit** les événements indésirables qui sont graves et évitables et qui proviennent de l'ensemble du système de santé communautaire
- ▶ **Établit** des recommandations concernant des stratégies d'ordre clinique, administratif et politique

Vu sous l'optique de la qualité du CASC du Centre

Sécurité

- ▶ **De façon proactive**, cherche à réduire au minimum les risques pour les patients

Science

- ▶ **Fonde** les résultats sur l'expérience, la recherche et les mesures

Service

- ▶ **Incite** les patients à avoir confiance en la sécurité et la qualité des soins assurés dans la communauté



« Je suis très heureuse de travailler avec le CASC du Centre à l'étude « Never Events ». Cette recherche novatrice passionnante est un progrès important vers la prestation de soins sécuritaires et l'amélioration de la qualité des soins dans la communauté. »

D^{re} Diane Doran, Ph.D., inf. aut., FCAHS
Professeure, directrice scientifique
Unité de recherche des Services de soins infirmiers
(emplacement de Toronto)
Faculté des sciences infirmières
Lawrence S. Bloomberg, Université de Toronto

Centre d'accès aux soins communautaires du Centre

État des résultats d'exploitation et de l'évolution de l'actif en date du 31 mars 2012

Revenu	2011-2012 (\$)	2010- 2011 (\$)	2009-2010 (\$)
<i>MSSLD/RLISS</i>	228 440 011	214 074 128	204 789 004
<i>Intérêts et autre revenu</i>	204 714	512 478	544 479
<i>Recouvrements</i>	1 347 946	628 244	1 444 854
<i>Amortissement des apports de capital différé contribution</i>	705 892	716 886	955 169
	230 698 563	215 931 736	207 733 506
Dépenses			
<i>Services de soins achetés pour les patients services</i>	150 007 470	129 861 632	131 826 056
<i>Fournitures médicales – soins des patients</i>	12 896 623	15 596 095	15 646 145
<i>Gestion de cas (note 1)</i>	46 118 954	46 015 965	43 086 009
<i>Salaires et avantages sociaux (note 2)</i>	10 180 667	10 029 712	8 664 967
<i>Autres dépenses non salariales</i>	10 375 502	11 552 191	9 714 415
<i>Amortissement des immobilisations</i>	705 892	716 886	955 169
	230 285 108	213 772 481	209 892 761
Excédent (insuff.) du revenu sur les dépenses	413 455	2 159 255	(2 159 255)
Actif net, au début de l'exercice	(370 143)	(2 529 398)	(370 143)
Actif net, à la fin de l'exercice	43 312	(370 143)	(2 529 398)



Les états financiers vérifiés de 2011-2012 et un rapport sur l'Entente de responsabilisation en matière de services multisectoriels (ERS-M) de 2011-2012 du CASC du Centre sont présentés dans notre site Web à l'adresse www.central.ccac-ont.ca.

Notes :

1. Gestion de cas a trait aux salaires et avantages sociaux relatifs aux Services à la clientèle.
2. Le poste des Salaires et avantages sociaux ne comprend pas ceux des Services à la clientèle.



Vision

Des soins exceptionnels – chaque personne, chaque jour

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.

Valeurs

Le CASC du Centre s'est engagé à faire en sorte que toutes ses actions soient guidées par les valeurs suivantes :

- ▶ **Un service axé sur le client** qui favorise le bien-être du client, rehausse son expérience et surpasse ses attentes
- ▶ **Un leadership** qui inspire l'excellence
- ▶ Des relations empreintes **d'intégrité, de confiance, de respect et de professionnalisme**
- ▶ **Des communications** accessibles, ouvertes, transparentes et compréhensibles dans notre communauté diversifiée
- ▶ **Une collaboration** qui stimule l'innovation et la créativité dans notre quête d'une gestion efficace des changements continus

Bureaux du CASC du Centre

Newmarket

1100, rue Gorham, unité 1
Newmarket ON L3Y 8Y8

Richmond Hill

9050, rue Yonge, bureau 400
Richmond Hill ON L4C 9S6

Sheppard

45, av. Sheppard Est, bureau 700
North York ON M2N 5W9

www.central.ccac-ont.ca

905 895-1240

416 222-2241

Sans frais : 1 888 470-2222

ATS : 416 222-0876

Pour nous joindre :

Pour les possibilités d'emploi, consultez **www.ccacjobs.ca**.

Pour obtenir des services :

Pour vous renseigner sur les services de santé et communautaires, appelez-nous au **1 888 470-2222**.