



*La prestation de soins de qualité
à domicile et dans la communauté*



Notre vision

Des soins exceptionnels – chaque personne, chaque jour

Notre 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

Nos valeurs

- ▶ **Un service axé sur le client** qui favorise le mieux-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 culturellement diversifiée
- ▶ **Une collaboration** qui stimule l'innovation et la créativité dans notre quête d'une gestion efficace des changements continus



1,8 million

de personnes vivent dans les communautés largement diversifiées de South Simcoe, de la région de York, de North York et des régions de Toronto nord qui sont desservies par le CASC du Centre



« Quand ma mère a reçu un diagnostic de cancer, le personnel du CASC du Centre était là pour alléger le fardeau affectif et financier qui pesait sur notre famille. Les personnes qui sont venues s'occuper de ma mère étaient compétentes et proactives et elles savaient exactement quoi surveiller. Elles l'ont vraiment aidée à garder le moral. Je me suis comptée tellement chanceuse d'avoir ma mère chez moi pendant ses derniers jours. Nous avons vécu une belle expérience et je suis tellement reconnaissante au CASC du Centre de l'attention et des soins exceptionnels que son personnel nous a fournis. »

Cathie B., soignante

L'histoire de Mort et Sandi

Soins, soutien et défense des droits et intérêts des patients et des familles

Grâce au Centre d'accès aux soins communautaires du Centre, Mort Covens continue à vivre chez lui, avec sa femme, plutôt que dans un foyer de soins de longue durée



Mort et Sandi Covens

L'été dernier, Mort Covens, 72 ans – qui est atteint de la maladie de Parkinson, d'arthrite, de diabète et d'hypertension – a été admis à l'hôpital. À la fin de son traitement, il a fallu mettre en place un plan de rétablissement étant donné que Mort ne pouvait pas marcher et qu'il avait de la difficulté à satisfaire ses besoins personnels.

« Au bout d'un séjour hospitalier de six semaines, on lui a proposé d'aller s'installer dans une maison de soins infirmiers. Après 50 ans de mariage, il n'en était pas question », explique sa femme, Sandi.

C'est alors que le CASC du Centre a fait toute la différence en commençant par offrir le programme Chez soi avant tout, lequel assure la prestation de services supplémentaires aux patients pendant 60 jours, au plus, ainsi que la coordination intensive des soins afin de permettre une mise en congé sécuritaire.

Ainsi, le personnel du CASC du Centre a pris les dispositions nécessaires pour que Mort reçoive tout ce dont il avait besoin, à savoir des appareils et accessoires spécialisés, des soins des plaies offerts par une infirmière, un soutien personnel et de la physiothérapie intensive. Tous ces services ont favorisé le rétablissement de Mort et ont permis à lui et sa femme de déterminer si c'était encore réaliste de prendre soin de Mort à la maison.

« J'ai passé beaucoup de temps à découvrir ce qui était important pour Mort et Sandi. J'étais donc en mesure de recommander les soins et les services qui allaient le mieux répondre aux besoins de Mort en matière de santé à mesure que ceux-ci allaient changer au fil du temps, affirme la coordonnatrice de soins, Agata Miskowiec. Mort a ainsi pu continuer à vivre chez lui, dans sa communauté, avec sa femme, et il ne voudrait pas vivre ailleurs. »

Le CASC a organisé un court séjour pour Mort afin de donner à Sandi le temps nécessaire pour trouver un nouveau logement. De plus,

le personnel du CASC a réussi à inscrire Mort à un programme de soins de convalescence grâce auquel la santé et la mobilité de ce dernier se sont améliorées davantage.

Grâce aux soins que lui prodigue sa femme, aux services que lui fournit régulièrement le CASC et à d'autres mécanismes de soutien communautaire, Mort réussit aujourd'hui à gérer ses soins personnels et ses activités de la vie quotidienne. Il est capable de se déplacer à l'aide d'une marchette et parfois même avec juste une canne.

« Lorsque nous sommes au restaurant pour dîner ou chez le barbier, je le regarde et je suis tellement contente que nous n'ayons pas abandonné, dit Sandi. Chaque jour nous pose de nouveaux défis, mais Mort a entamé une belle période de sa vie. Nous remercions du fond du cœur toutes les personnes qui ont contribué à son rétablissement. »

« Mort a entamé une belle période de sa vie. Nous remercions du fond du cœur toutes les personnes qui ont contribué à son rétablissement. »

Sandi C., membre de la famille

Un message de la présidente du conseil et de la directrice générale

Le perfectionnement des soins, l'amélioration de l'accès et l'optimisation de l'utilisation des ressources sont demeurés nos priorités principales en 2012-2013

Fournir des soins de qualité à domicile et dans la communauté, soit là où les patients veulent le plus être, voilà ce qui motive tout le personnel du CASC du Centre

Comme l'illustre l'histoire du patient et de la soignante au début du rapport annuel à la communauté 2012-2013, la prestation de soins de qualité à domicile et dans la communauté, soit là où les patients veulent le plus être, est au cœur du Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) du Centre.

Grâce au CASC du Centre, les patients peuvent désormais recevoir, chez eux, des soins qui, auparavant, n'étaient offerts que dans les hôpitaux ou les foyers de soins de longue durée. L'an dernier, nous avons mis en place des services destinés aux jeunes à risque aux prises avec des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie; des services d'infirmières praticiennes permettant aux patients recevant des soins palliatifs de rester chez eux ainsi que des services d'infirmières pour l'intervention rapide, qui facilitent la transition de l'hôpital à la maison pour les personnes atteintes de troubles médicaux assez graves.

Nous avons continué à mettre l'accent sur les soins de qualité et la sécurité des patients. Par exemple, nous avons amélioré les services de soins à domicile en menant des recherches novatrices, en dialoguant avec les patients, les soignants et nos partenaires en soins de santé ainsi qu'en adoptant des technologies qui nous permettent de travailler de manière plus

efficace et grâce auxquelles les patients s'en tirent mieux sur le plan de la santé.

Malgré la croissance démographique rapide ainsi que la complexité accrue des besoins en matière de santé, nos efforts acharnés et notre dévouement nous ont permis de résister aux pressions financières et d'équilibrer notre budget. Du même coup, nous avons continué à innover, à piloter les changements au sein du système de santé et à fournir des soins de qualité.

Nous sommes ravis d'avoir commencé à collaborer, avec nos partenaires, à la mise en place des nouveaux maillons santé. Ces réseaux de soins aux patients nous offrent une occasion en or de faire preuve de leadership coopératif; ils visent à organiser les soins en fonction des besoins du patient et à renforcer le système de santé, soit deux objectifs de longue date du CASC du Centre.

Cette année, nos réalisations sont attribuables au leadership de notre conseil d'administration, à l'engagement de notre personnel, au soutien du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Centre ainsi qu'à la collaboration de nos nombreux partenaires communautaires et du secteur de la santé. Nous remercions particulièrement les soignants de tout ce qu'ils font.



Teddene Long

Teddene Long

Présidente



Cathy Szabo

Cathy Szabo

Directrice générale

Conseil d'administration

Les personnes suivantes ont siégé au conseil d'administration durant l'exercice 2012-2013 :

Teddene Long (*présidente*)

Nevzat Gurmen (*vice-président*)

Joe Parker (*trésorier*)¹

Katherine Berg²

Eugene Cawthray

Dennis Darby²

Mike Dibden³

Lorraine French⁴

Susan Kwolek

David Lai

Al Luciani

Cathy Szabo (*secrétaire du conseil*)

Vous trouverez la biographie complète des membres du conseil à l'adresse www.central.ccac-ont.ca

¹ Nommé en avril 2012

² Nommé(e) en février 2013

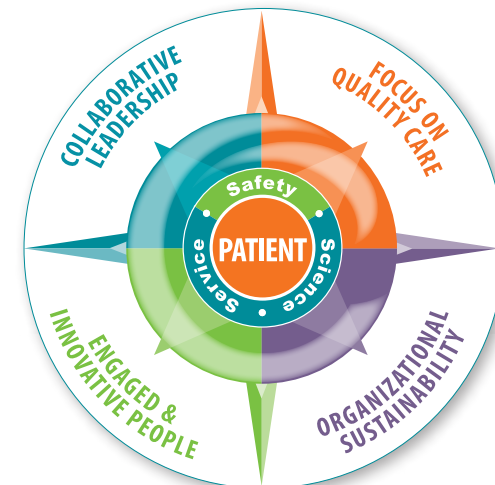
³ Nommé en juillet 2012

⁴ A démissionné en avril 2012

Faits saillants de 2012-2013

Donner suite à notre engagement à fournir, en temps opportun, des soins et des services de qualité supérieure

Notre Plan stratégique, qui est axé sur le patient, ainsi que notre Cadre d'amélioration de la qualité : Sécurité, science et service nous permettent d'y arriver.



En 2012-2013, nous avons fourni plus de soins et de services que l'année précédente. Autrement dit, nous avons aidé un plus grand nombre de personnes à jouir d'une meilleure santé et d'une meilleure qualité de vie.

Soins et services

71 500+	Nombre de patients à qui nous avons fourni des soins et des services; hausse de 4 % par rapport à l'année précédente
92 %	Pourcentage des fonds du CASC du Centre affectés aux services aux patients
30 000+	Nombre de patients que nous avons aidés tous les jours
35 000+	Nombre de patients qui ont pu retourner directement chez eux de l'hôpital grâce aux soins et services fournis par le CASC du Centre
18 %	Pourcentage de nos patients ayant des besoins très importants que nous avons servis dans la communauté en date du 31 mars 2013; hausse de 5 % par rapport à l'année précédente
51 %	Pourcentage de nos patients ayant des besoins importants que nous avons servis dans la communauté en date du 31 mars 2013; hausse de 6 % par rapport à l'année précédente
45 %	Hausse, par rapport à l'année précédente, du nombre de personnes qui ont reçu des soins infirmiers spécialisés de qualité par l'entremise de nos cliniques communautaires
2 245	Nombre de personnes qui ont fait la transition aux soins de longue durée par l'entremise du CASC du Centre
33 %	Hausse, par rapport à l'année précédente, du nombre de patients qui, grâce au programme <i>Chez soi avant tout</i> , ont pu rentrer chez eux de l'hôpital pour déterminer s'il était encore possible de continuer à vivre à la maison
2 900 000+	Nombre d'heures de soutien personnel fourni aux personnes âgées à la santé fragile et à d'autres ayant des problèmes de santé complexes pour les aider à gérer leurs soins personnels
599 000+	Nombre de visites d'infirmières à domicile, lesquelles comprennent les soins fournis aux personnes qui choisissent de mourir à la maison

Prix et reconnaissance



Reconnaissance individuelle ou collective dans quatre des six catégories de **Prix d'excellence** décernés à l'occasion de la conférence 2012 de l'ACASCO intitulée *Les connaissances et l'inspiration*



Obtention du prix **or** des *Quality Healthcare Workplace Awards* 2012 pour la deuxième année de suite



Reconnaissance en tant qu'un des **100 meilleurs employeurs du Grand Toronto** pour la troisième année de suite



Obtention de 22 500 \$ en reconnaissance de nos Services de soutien à la gestion des médicaments remportés dans le cadre du Défi Idées *ImagineNation* lancé par Inforoute Santé du Canada

La différence que fait le CASC du Centre

Aider les gens à recevoir les bons soins et le bon soutien, à la maison et dans la communauté

Les coordonnateurs de soins mettent à profit leur savoir-faire et leurs connaissances cliniques pour aider les gens à prendre de bonnes décisions en fournissant des renseignements et en proposant des façons dont les différents soins pourraient être utiles

Chaque jour, le CASC du Centre fournit des soins à plus de 30 000 personnes, notamment à des personnes atteintes de troubles de santé complexes ou chroniques, à des enfants à la santé fragile et à des personnes qui veulent finir leurs jours dans le confort de leur maison.

Tout ce travail est rendu possible grâce aux coordonnateurs de soins du CASC du Centre. Il s'agit d'infirmières dévouées et d'autres membres d'une profession de la santé réglementée qui mettent en application leur savoir-faire clinique et leurs connaissances approfondies des services communautaires et de santé afin d'aider les gens à recevoir les soins et le soutien dont ils ont besoin.

En collaboration avec les patients, les soignants, les fournisseurs de soins primaires, les thérapeutes, les travailleurs sociaux, les pharmaciens et les organismes communautaires

ainsi qu'au moyen d'un outil normalisé d'évaluation de la santé, les coordonnateurs de soins élaborent des plans de soins personnalisés en fonction des besoins particuliers et des objectifs en matière de santé de chaque patient.

Les plans de soins peuvent comprendre des services de santé fournis à domicile par le CASC, des soins infirmiers prodigués dans une clinique du CASC ou un service communautaire tel que la Popote roulante ou des services de transport. De plus, les coordonnateurs de soins surveillent les changements de la santé des patients au fil du temps et adaptent le plan de soins en conséquence de concert avec l'équipe de soins.

Quand les gens ne peuvent plus vivre chez eux en toute sécurité, les coordonnateurs de soins les aident à trouver une solution de rechange qui leur convient, comme un logement avec services de soutien ou un foyer de soins de longue durée.



Notre patient type pourrait...

- ▶ Se remettre d'une chirurgie ou d'une maladie;
- ▶ Rentrer chez lui de l'hôpital ou d'un centre de réadaptation;
- ▶ Souffrir d'une maladie chronique ou terminale;
- ▶ Être une personne âgée qui ne peut plus vivre à la maison en toute sécurité;
- ▶ Un enfant ayant des besoins particuliers en matière de santé;
- ▶ Une personne qui recherche des renseignements sur les choix de services de santé ou communautaires.

« Je crois que l'aspect le plus important de mon rôle, c'est le renforcement des relations. Je prête attention à ce dont les patients et leur famille ont besoin ou veulent, puis je les aide à comprendre et à choisir les meilleurs soins, services et soutiens communautaires offerts qui contribueront à améliorer leur santé et leur qualité de vie. »

Kimberly S., coordonnatrice de soins au CASC du Centre

Mettre l'accent sur les soins de qualité

Créer une culture d'amélioration continue de la qualité

Nous nous faisons un devoir de continuellement améliorer les soins et les services que nous offrons en fonction des commentaires faits par nos patients, les soignants, le personnel et nos partenaires en soins de santé

Principales réalisations de 2012-2013

- ▶ Maintien de **l'accent mis sur le patient** en commençant nos réunions par une histoire concernant un patient et en faisant participer les patients et les soignants à nos activités de planification et d'amélioration des services.
- ▶ Tenue de **35 événements d'amélioration de la qualité** mettant à contribution plus de 220 patients, soignants, membres du personnel et partenaires en services de santé et communautaires. Ces événements visaient à trouver de meilleures façons de travailler ensemble dans le but de répondre aux besoins des patients.
- ▶ Participation, de concert avec cinq autres organismes canadiens de soins de santé, à une étude de recherche sur **la sécurité à domicile**, laquelle avait pour but de cerner les causes fondamentales des incidents préjudiciables dans les soins à domicile afin de fournir des soins plus sécuritaires.
- ▶ Amélioration de la qualité et de la sécurité des soins que nous offrons grâce à la réalisation de notre **étude de recherche novatrice** mettant à contribution un groupe d'experts respectés à l'échelle nationale et l'Université de Toronto. Cette étude visait à identifier et à rectifier les événements qui ne devraient jamais se produire dans les soins communautaires.
- ▶ Mise à niveau de notre **système d'information sur la qualité** pour y inclure un plus grand nombre de membres de notre équipe de soins et pour aider tout le monde à signaler rapidement et facilement les risques posés aux patients et d'en faire un suivi. Notre sondage annuel sur la culture de sécurité des patients a révélé une hausse de 5 % des membres du personnel qui indiquent avoir un processus rapide et facile pour signaler des incidents mettant les patients à risque.

« Pour que le personnel du CASC du Centre sache vraiment comment le mieux servir les patients, il doit voir les choses du point de vue de ces derniers. J'ai donc trouvé que le fait de consulter les patients lui a été très utile. J'ai été impressionné par la mesure dans laquelle on m'a écouté et par le fait que les participants, y compris l'équipe de la haute direction du CASC du Centre, étaient tellement enthousiastes de tirer des leçons de ce qu'ils avaient entendu. J'espère vraiment que les pensées et l'énergie positives découlant de cet exercice atteindront le personnel de première ligne; ainsi, les personnes qui ont besoin d'aide en profiteront pleinement. »

Martin W., soignant et participant à l'étude sur la sécurité à domicile



91 %

de nos patients sondés par un cabinet indépendant spécialisé en recherches ont qualifié de positifs les services reçus du CASC du Centre

Leadership coopératif

Faire preuve, à l'échelle du système, d'un leadership qui facilite la transition des patients d'un milieu de soins à un autre ainsi que leur cheminement au sein du système

Nous permettons aux personnes d'utiliser le système de santé d'une manière plus sûre et plus rapide et nous en accomplissons davantage avec les ressources à notre disposition grâce à des partenariats novateurs et à de nouveaux services.

Principales réalisations de 2012-2013

- ▶ Aide fournie aux jeunes à risque grâce à la mise en place du Programme **d'infirmières et infirmiers en santé mentale et en toxicomanie**. Ces professionnels intègrent les soins au sein des systèmes de santé et d'éducation en mettant l'accent sur l'intervention précoce et en travaillant avec les conseils scolaires pour renforcer les stratégies liées à la santé mentale des jeunes.
- ▶ Prestation d'un soutien intensif à court terme à domicile aux personnes ayant des problèmes de santé complexes qui n'ont plus besoin de soins hospitaliers par l'entremise de notre nouveau programme de **personnel infirmier d'intervention rapide**.
- ▶ Collaboration avec les hôpitaux de la région du Centre pour permettre à un plus grand nombre de personnes ne nécessitant plus de soins hospitaliers à rentrer chez elles, ce qui a permis de **libérer des lits d'hôpitaux** pour les personnes qui en ont besoin.

- ▶ Faciliter l'accès au bon **programme de jour pour adultes** en simplifiant le processus de demande et d'admissibilité aux programmes subventionnés offerts dans la région. Notre rôle consiste aussi à promouvoir ces programmes en tant que service de santé procurant repos, soins de rétablissement et répit pour les soignants.



Visionnez la nouvelle vidéo du CASC dans laquelle on explique les avantages des programmes de jour pour adultes – aussi disponible à www.central.ccac-ont.ca

- ▶ Sélection à titre de responsable du **Programme régional de soins palliatifs du Centre**, lequel réunira les fournisseurs de soins palliatifs dans le but de promouvoir l'adoption, pour les patients, de soins normalisés et intégrés fondés sur des pratiques exemplaires.



- ▶ Jumelage de 9 974 personnes de la région du Centre avec un médecin de famille ou une infirmière praticienne depuis la mise en place du programme **Accès Soins** en 2009.
- ▶ A permis aux gens d'avoir un plus grand contrôle sur les renseignements sur leur santé et d'avoir leur mot à dire dans leurs soins en élargissant le partenariat avec le Centre des sciences de la santé de Sunnybrook afin de permettre aux patients de s'inscrire à **MyChart™**, un dossier électronique de soins personnels liés à la base de données du CASC.
- ▶ A permis à un plus grand nombre de patients de se faire adresser au CASC et à d'autres fournisseurs d'une manière efficace et sûre grâce à un programme pilote de réadaptation offert en collaboration avec d'autres RLIS et à une initiative de l'Équipe de santé familiale offerte dans le cadre du **programme de jumelage des ressources et acheminement électronique**.

« Les soins et les soutiens palliatifs peuvent faire une énorme différence dans la vie des personnes atteintes d'une maladie chronique limitant l'espérance de vie. Nous nous réjouissons à la perspective de collaborer avec les patients, les familles et nos partenaires du système de santé afin de permettre à un plus grand nombre de personnes dans notre communauté d'avoir accès aux soins palliatifs dont elles ont besoin. »

D^{re} Nancy Merrow, présidente par intérim, conseil du Programme régional de soins palliatifs du Centre, et médecin-chef, Centre de santé régional de Southlake

Leadership coopératif

Mise à jour sur les pratiques exemplaires du CASC du Centre

Au cours de la dernière année, trois services du CASC du Centre ont été désignés comme pratiques exemplaires par Agrément Canada du fait qu'ils font preuve d'innovation et de créativité, ce qui a une incidence positive sur les services ou les résultats pour les patients et les familles



Chez soi avant tout

Offre, pendant au plus 60 jours, un niveau de coordination des services et des soins qui permet aux gens de retourner vivre chez eux en toute sécurité après une hospitalisation, de continuer à guérir et de prendre des décisions au sujet des choix qui s'offrent à eux en matière de soins.

avantages

- 1 039** patients ont reçu des soins et des services dans le cadre du programme Chez soi avant tout, par rapport à 783 en 2011-2012
- 28 053** journées d'hospitalisation de moins en raison de la réduction du temps que les gens passent à l'hôpital à attendre de recevoir d'autres soins (en moyenne, de 7 à 10 jours pour le programme Chez soi avant tout comparativement à 34 jours pour les soins de longue durée)
- 65 %** des patients sont demeurés en assez bonne santé pour continuer à vivre chez eux après 60 jours
- 9 %** des patients ont été admis aux soins de longue durée après avoir participé à Chez soi avant tout

Services de soutien à la gestion des médicaments

Notre service primé, qui prévoit des visites à domicile par les pharmaciens ainsi que la prestation de renseignements aux personnes ayant des troubles médicaux complexes qui prennent toutes sortes de médicaments, contribue à réduire le nombre de chutes ainsi que le nombre de visites à l'hôpital et aide les gens à mieux se sentir. Il permet même au système de santé d'économiser de l'argent.

- 1 679** patients ont reçu des SSGM, par rapport à 1 591 en 2011-2012
- 67 %** des patients signalent une réduction du nombre de visites au service des urgences
- 62 %** des patients signalent une diminution du nombre de chutes
- 55 %** des patients signalent une réduction de la douleur
- 99 %** des patients qualifient les SSGM de bons à excellents
- 54,90 \$** Montant moyen par patient, par année, que les SSGM permettent au Programme de médicaments de l'Ontario d'économiser

Soins complémentaires

En 2013-2014, le Programme de soins complémentaires subventionnera les programmes de jour pour adultes et le transport. Ces services permettent aux patients d'avoir des interactions sociales, de s'adonner à des loisirs et de recevoir des services de santé importants, ce qui contribue à améliorer la qualité de vie et à donner un répit bien mérité aux soignants.

- 24,36 \$** Coût moyen des Soins complémentaires par patient, comparativement à ce qu'il en coûte au gouvernement pour les soins de longue durée, à savoir 155 \$ par patient, par jour

commentaires d'une famille et d'un soignant

« Le CASC du Centre a fait des pieds et des mains pour fournir à ma mère et à notre famille le meilleur soutien que nous ayons reçu. Chez nous, c'est mieux. »

« Le pharmacien était excellent. Il a répondu aux questions que lui a posées ma mère et a écouté ses préoccupations. Les changements qu'il a proposés ont amélioré la qualité de ses soins. »

« Nous n'y arriverions jamais sans les Soins complémentaires. Maman est plus heureuse, plus en santé et plus engagée et j'ai plus de temps à m'occuper de mes autres choses. »

Viabilité organisationnelle

Optimiser l'utilisation des ressources d'un bout à l'autre de l'organisation en mettant l'accent sur de nouveaux modèles de soins novateurs axés sur le patient

Nous déployons beaucoup d'efforts pour nous assurer que chaque dollar que nous dépensons contribue à améliorer les soins aux patients et à optimiser le système de santé

Principales réalisations de 2012-2013

- Satisfaction de l'exigence visant **l'atteinte d'un budget équilibré**, tout en faisant face à une croissance démographique rapide de 11 % – une des plus importantes en Ontario – et à une augmentation de 5 % du nombre de patients ayant des besoins très importants qui reçoivent des services dans la communauté.
- Pilotage des **programmes de soins fondés sur les résultats/remboursements fondés sur les résultats concernant le soin des plaies**, une nouvelle façon de payer les services selon les résultats pour les patients.
- **Prestation continue de services à un coût inférieur à la moyenne pour les CASC de la province.**
- Prestation de **soins infirmiers spécialisés de qualité à 10 889 patients** dans le cadre de **66 992 visites rentables aux cliniques**, comparativement à 7 528 patients et à 49 608 visites aux cliniques en 2011-2012.
- Maintien du deuxième rang parmi les CASC en Ontario **ayant le moins de dépenses administratives.**



Satisfaction de nos obligations sur le plan des finances et du rendement

	2012-2013	2011-2012
Budget	242 784 128 \$	232 247 762 \$

Les états financiers vérifiés pour 2012-2013 ainsi qu'un rapport sur l'Entente de responsabilisation en matière de services multisectoriels (ERS-M) du CASC du Centre pour 2012-2013, lequel fournit des détails sur nos obligations en matière de rendement, sont affichés à www.central.ccac-ont.ca

« J'ai été surprise d'apprendre que le CASC du Centre offre maintenant une clinique où j'ai pu faire soigner ma plaie tous les jours. Je tiens à remercier le CASC de ce modèle de soins. Je me suis sentie moins comme une 'patiente', je suis sortie de la maison tous les jours et j'ai pris des forces plus rapidement parce que j'étais plus active pendant la période de guérison. »

Judy B., patiente de la clinique

Gens engagés et novateurs

Donner au personnel les moyens de réussir à fournir des soins exceptionnels

Nous aidons les employés à fournir d'excellents soins en investissant dans leur perfectionnement professionnel, en les dotant des outils et de la technologie dont ils ont besoin pour être efficaces et en collaborant avec eux à l'élaboration de nouveaux services qui aident les patients à guérir et à rester en bonne santé



Principales réalisations de 2012-2013

- Lancement d'un nouveau **système d'apprentissage en ligne** offrant un apprentissage spécialisé rentable qui facilite le travail des gens. Le système contribue à éduquer les utilisateurs de manière plus efficace et permet d'économiser 30 000 \$ par année.
- Participation à **plus de 150 événements et exposés communautaires** regroupant des membres du grand public, des dirigeants communautaires et des partenaires en soins de santé. Ces activités visaient à disséminer des renseignements au sujet des services du CASC et d'autres services communautaires.
- Sensibiliser **40 étudiants de première année en médecine aux soins communautaires** au moyen de visites au domicile de patients grâce à un partenariat continu avec l'Université de Toronto.
- Lancement d'une nouvelle **stratégie de développement du leadership** visant à renforcer la capacité de notre équipe à concrétiser nos priorités stratégiques.
- Tenue de plus de **113 séances de développement organisationnel et d'éducation** et évaluation de celles-ci pour déterminer dans quelle mesure elles ont amélioré notre capacité de travailler de manière efficace, de prodiguer des soins de qualité et d'optimiser l'utilisation des ressources.
- Partage de nos **pratiques exemplaires novatrices** au moyen de webinaires, de webémissions et d'exposés en personne dans le cadre de notre engagement envers la collaboration à l'appui du renforcement du système de santé.
- Création d'une nouvelle **vidéo éducative sur le consentement et la capacité** à l'intention du personnel du CASC et conclusion de contrats avec des fournisseurs de services pour aider le

88 %

des membres du personnel sondés en 2012-2013 trouvent que leur équipe est capable de fournir des soins de qualité supérieure aux patients

personnel à satisfaire aux exigences prévues par la loi et s'assurer de respecter les volontés et les intérêts des patients et des familles.

- Tenue d'un certain nombre **d'événements sur la santé et le mieux-être** afin de maintenir un faible taux d'absentéisme chez les employés, ce qui nous a donné droit à un rabais de 24 000 \$ en matière de sécurité au travail.
- Élargissement de notre **logiciel de gestion électronique du rendement** aux membres du personnel non syndiqués pour les aider à comprendre leur rôle et à établir des objectifs à l'appui de notre priorité visant la prestation de soins de qualité axés sur le patient.

« Les visites réalisées au CASC m'ont grandement éclairé sur les problèmes de santé qui existent dans la communauté. J'ai aimé entendre la perspective du patient en ce qui concerne la maladie. »

Étudiant en médecine à l'Université de Toronto

Le visage changeant des soins communautaires

Satisfaire les besoins de nos patients aujourd'hui et demain

Chaque année, il y a de plus en plus de personnes qui reçoivent des services du CASC après une hospitalisation. Pour répondre à leurs besoins et leur permettre de vivre chez elles, nous devons comprendre les nouveaux services qu'il faut mettre en place pour fournir des soins sûrs et de qualité dans la communauté

Aperçu des groupes de patients ayant reçu des services

- ▶ **58 % de nos patients viennent directement de l'hôpital**, comparativement à 52 % il y a quatre ans seulement
- ▶ **69 % de nos patients ont des besoins très importants ou importants**, comparativement à seulement 56 % il y a deux ans
- ▶ Entre 2006 et 2011, la population de la région du Centre a **augmenté de près de 11 %**. Il s'agit de la plus importante croissance démographique pour la région et du troisième taux de croissance en importance parmi toutes les régions de la province



92 %

de chaque dollar que nous recevons sous forme de financement sont affectés aux services aux patients

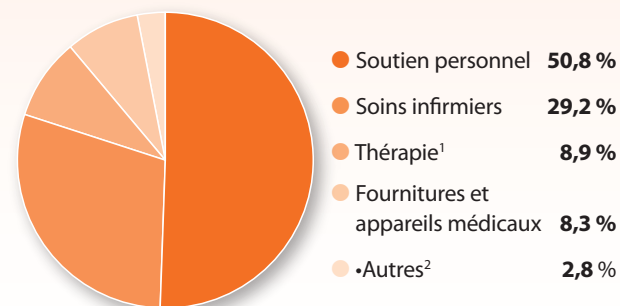
faits éclair

Services à domicile et dans les cliniques	2012-2013		2011-2012	
	Patients	Visites	Patients	Visites
Soins infirmiers	20 964	599 756	21 079	567 293
Soins infirmiers par quart	321	252 306*	364	238 928*
Soins infirmiers dans les cliniques communautaires	4 307	69 241**	3 192	64 520**
Soutien personnel	19 045	2 904 507*	19 498	2 682 071*
Ergothérapie	14 026	47 629	14 304	53 886
Physiothérapie	8 227	40 039	7 903	40 025
Orthophonie	7 104	40 826	6 711	45 761
Travail social	640	2 348	1 188	4 289
Conseils en nutrition	1 149	3 867	1 340	4 454

* Les services de soins infirmiers par quart et les services de soutien personnel sont exprimés en heures

** Y compris les soins infirmiers fournis aux personnes vivant dans un logement avec services de soutien

Ventilation des dépenses par type de service aux patients



¹ Comprend l'ergothérapie, la physiothérapie et l'orthophonie

² Comprend les services de laboratoire et de transport des patients, les visites par un pharmacien, les services de soutien communautaire, le travail social et les conseils en nutrition



Des soins exceptionnels – chaque personne, chaque jour

Le CASC du Centre est l'un des 14 CASC en Ontario qui mettent les gens de tout âge en rapport avec les soins de haute qualité dont ils ont besoin à la maison et dans la communauté. Nous fournissons des évaluations individuelles et offrons une vaste gamme d'options et de services de santé spécialisés pour permettre aux gens de vivre chez eux de façon indépendante. Nous aidons aussi les gens à explorer d'autres possibilités telles que les programmes de jour pour adultes, les maisons de retraite, les soins de longue durée et de courte durée ainsi que le logement avec services de soutien.



Soins Direction Innovation Navigation Prestation

Bureaux du CASC du Centre

Newmarket

1100, rue Gorham, unité 1
Newmarket (Ontario) L3Y 8Y8

Richmond Hill

9050, rue Yonge, bureau 400
Richmond Hill (Ontario) L4C 9S6

Sheppard

45, av. Sheppard Est, bureau 700
North York (Ontario) M2N 5W9

Sans frais

1 888 470 2222

ATS 416 222 0876

310-2222

Le personnel du CASC du Centre travaille sur place dans tous les hôpitaux de la région du Centre pour aider les patients à faire la transition de l'hôpital aux soins à domicile et communautaires en toute sécurité

Renseignements supplémentaires

Pour nous joindre

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



Pour obtenir des services

Pour vous renseigner sur les services, appelez-nous au **1 888 470 2222**



Partenaires en santé dans notre région

Sept hôpitaux, 46 foyers de soins de longue durée, 28 fournisseurs de services et de nombreux organismes communautaires

Subventionné par



Restez en contact avec nous

www.central.ccac-ont.ca



Pour en savoir plus long sur les services de santé et communautaires, visitez

Centralhealthline.ca



Central
ccac casc
Community
Care Access
Centre
Centre d'accès
aux soins
communautaires
du Centre