



Central

CCAC
Community
Care Access
Centre

CASC
Centre d'accès
aux soins
communautaires
du Centre

La prestation de soins à domicile et dans la communauté

RAPPORT ANNUEL À LA COMMUNAUTÉ 2013-2014 DU CENTRE
D'ACCÈS AUX SOINS COMMUNAUTAIRES (CASC) DU CENTRE

Coordination des soins

Les fondements nécessaires à la prestation de soins exceptionnels dans la communauté

Chaque année, le CASC du Centre dessert un nombre croissant de patients aux prises avec des problèmes de santé chroniques complexes. Plus de 71 % de nos patients ont des besoins très importants ou importants, comparativement à 56 % il y a quatre ans. Dans le passé, ces personnes seraient restées à l'hôpital ou auraient déménagé dans un foyer de soins de longue durée.

Satisfaire aux besoins et aux attentes de ces patients nécessite une approche de soins intégrée ciblée ainsi que des services et des plans de soins coordonnés et individualisés. C'est là que le CASC du Centre entre en jeu.

Nos coordonnateurs de soins sont des infirmières et des professionnels de la santé réglementés qui possèdent une expertise clinique et des connaissances approfondies des services communautaires et du secteur de la santé. Un de leurs rôles principaux est d'aider les patients à faire la transition entre différents milieux de soins et de trouver les soins et les services appropriés dans la communauté pour les aider à conserver leur santé et leur autonomie à la maison.

Compte tenu de la complexité croissante des besoins des patients, les coordonnateurs de soins, plus que jamais, travaillent de près avec

les fournisseurs de soins primaires et d'autres professionnels de la santé afin de créer des plans de soins coordonnés et personnalisés qui répondent aux besoins et aux objectifs de chaque patient.

Prenons l'exemple de l'initiative des maillons santé. Ces réseaux de soins aux patients utilisent une nouvelle approche pour le soutien aux patients qui ont des besoins exceptionnels en matière de soins de santé. Les coordonnateurs de soins des maillons santé du CASC du Centre aident les patients aux prises avec des besoins complexes à améliorer leur santé et à vivre de façon autonome dans la communauté.

Ce n'est là qu'un exemple du rôle que jouent les coordonnateurs de soins pour aider les gens à obtenir les soins dont ils ont besoin. Nos coordonnateurs de soins améliorent la santé et la qualité de vie des patients et contribuent à créer un système de santé intégré plus solide. Ils préparent des plans de soins fondés sur des données probantes, organisent les soins nécessaires pour répondre aux besoins changeants du patient au fil du temps et offrent des conseils pour aider les gens à faire les meilleurs choix de soins et de services disponibles.

« Les coordonnateurs de soins du CASC du Centre apprennent à vraiment connaître mes patients et leur famille. Surtout, ils prennent le temps de voir avec eux ce qui compte vraiment pour leur santé. L'avantage pour mes patients est qu'ils reçoivent de meilleurs soins de haute qualité. »

– Dr David M. Kaplan, responsable des soins primaires du RLISS du Centre



Des soins exceptionnels – chaque personne, chaque jour

Le Plan stratégique 2011-2014 du CASC du Centre a guidé nos efforts pour réaliser notre vision d'offrir *des soins exceptionnels à chaque personne, chaque jour*.

En nous engageant à améliorer sans cesse la qualité, à faire preuve de leadership à l'échelle du système, à optimiser les ressources et à donner au personnel les moyens de réussir, le Plan a renforcé notre capacité de répondre aux besoins de nos patients, de notre communauté et du système de santé.

Ces efforts nous ont également préparés à l'important travail qui nous attend au moment où nous nous apprêtons à mettre en œuvre notre nouveau [Plan stratégique \(2014-2017\)](#) pour les trois prochaines années. Reposant sur une approche de soins centrés sur le patient, le nouveau Plan met l'accent sur trois priorités pour améliorer l'intégration des soins aux patients ayant des besoins de santé complexes, l'accès aux services communautaires et de santé et les résultats pour la santé des patients.

L'histoire de Leslie et Bob

Leslie MacDonald désirait améliorer sa santé et éviter les visites au service des urgences. Le CASC du Centre l'a aidée à atteindre ces objectifs.

Âgée de 67 ans, Leslie MacDonald est une bonne épouse, mère et grand-mère. Elle est également atteinte de sclérose en plaques. Malgré l'aide et le soutien qu'elle obtient de son mari, Bob, et de leurs enfants qui habitent près d'eux, il était clair, vu ses besoins cliniques très complexes, qu'elle pourrait profiter de la coordination intensive des soins offerte par une coordonnatrice de soins du CASC du Centre, au maillon santé de South Simcoe et de la région de York nord.

Avant les maillons santé, Leslie devait souvent se rendre à l'urgence en raison de complications graves liées à sa santé. Leslie et Bob souhaitaient prévenir ces déplacements épuisants et excessifs à l'hôpital et améliorer sa qualité de vie.

Karen Taylor est la coordonnatrice de soins du CASC de Leslie et Bob. Après le congé de Leslie à la suite d'une énième hospitalisation, Karen a rencontré le couple pour évaluer l'état de santé de Leslie et ses services actuels et tenter de déterminer les facteurs contribuant à ses séjours répétés à l'hôpital. Autre point tout aussi important, Karen voulait discuter avec eux de leurs préoccupations et de leurs objectifs.

« Je voulais d'abord commencer par écouter Leslie et Bob pour bien cerner leurs désirs et besoins », explique Karen. « Avec ces renseignements en main, j'étais prête à travailler avec Leslie et à aider son équipe de soins à créer

un plan de soins coordonnés pour répondre à ces besoins et aider Leslie à se sentir mieux et à rester en santé chez elle, dans sa maison. »

Karen a communiqué avec le médecin de famille de Leslie et a organisé une rencontre à domicile entre la famille et l'infirmière visiteuse, la préposée aux services de soutien à la personne et le médecin de famille de Leslie. Cette approche de collaboration a ensuite permis de créer un plan de soins coordonnés qui a été communiqué à Leslie, à Bob et à tous les membres de l'équipe de soins.

Au fil du temps, Karen a rencontré la famille MacDonald à plusieurs reprises afin de passer en revue les soins et services disponibles dans la communauté pour répondre aux besoins de Leslie et mettre à jour son plan à mesure que ses besoins évoluaient.

« Notre coordonnatrice de soins du maillon santé du CASC du Centre est quelqu'un à qui nous pouvons faire appel quand nous avons des questions ou des préoccupations au sujet de mes services ou de mon plan de soins », dit Leslie. « Grâce à elle, tout le monde travaille en équipe et se concentre sur les choses qui sont importantes pour nous. Je me sens mieux et je n'ai pas à me rendre à l'hôpital aussi souvent. Cette aide a fait une énorme différence dans notre vie. »

« Grâce à notre coordonnatrice de soins du CASC du Centre, tout le monde travaille en équipe et se concentre sur les choses qui sont importantes pour nous. Je me sens mieux et je n'ai pas à me rendre à l'hôpital aussi souvent. Cette aide a fait une énorme différence dans notre vie. »

– Leslie MacDonald,
patiente des maillons santé



Un message du CASC du Centre

Ce rapport annuel rend compte des démarches fructueuses entreprises par le CASC du Centre au cours de la dernière année afin d'améliorer les soins aux patients et d'optimiser le système de santé.

Le système de santé en Ontario évolue et met davantage l'accent sur la prestation des soins à la maison et dans des milieux communautaires autres que les hôpitaux et les foyers de soins de longue durée pour les personnes ayant des maladies chroniques complexes. Grâce à des services novateurs de qualité, à la coordination spécialisée des soins et à des relations solides avec nos partenaires du système de santé, le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) du Centre aide les gens à recevoir les soins dont ils ont besoin pour demeurer en santé et plus autonome.

Le rôle important du CASC du Centre dans le système de santé continue de croître et d'évoluer. L'année dernière, nous avons évalué les patients et déterminé l'admissibilité aux programmes de jour pour adultes, aux services d'aide à la vie autonome et aux séances d'exercice et de prévention des chutes. Le CASC du Centre est également devenu le seul point d'accès des services de physiothérapie à domicile financés par le secteur public dans notre région, ce qui simplifie et améliore l'accès des gens à ces services importants.

Grâce à des services infirmiers directs et à des initiatives visant à réduire les chutes, à prévenir les problèmes graves liés aux médicaments et à rétablir la santé et la mobilité des personnes après une hospitalisation, nous avons aidé plusieurs de nos patients les plus vulnérables à éviter les visites et les réadmissions à l'urgence.

En collaboration avec ses hôpitaux et les fournisseurs de soins primaires, le CASC du Centre a fait d'importantes contributions aux maillons santé, ces réseaux de soins aux patients dans notre région, et a amélioré la qualité de vie des patients aux besoins complexes des maillons santé et de leur famille.

Par ailleurs, le CASC du Centre a dirigé un processus de consultation et de participation très ouvert en vue de l'élaboration d'un nouveau plan stratégique pour les trois prochaines années. Le plan servira à guider nos efforts visant à offrir des soins de qualité centrés sur le patient grâce à l'intégration des soins et à l'amélioration de l'accès aux soins et aux services ainsi que des résultats pour les patients. Je vous invite à lire dans son intégralité le [Plan stratégique de 2014-2017 – Excellent service, soins prodigués avec compassion](#) ainsi que le [Sommaire du plan](#) disponibles dans le site Web du CASC du Centre à www.healthcareathome.ca/central/fr/.

Nous désirons remercier notre conseil d'administration, notre personnel dévoué, le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Centre et nos partenaires communautaires et du secteur de la santé. Nous ne pourrions pas offrir des soins exceptionnels sans vous.

Encore plus important, nous voulons dire merci à nos patients, à leurs soignants et à leurs proches. Vous êtes l'inspiration qui nous pousse à toujours multiplier les efforts et à faire mieux.

Nevzat Gurmen
président du conseil
d'administration

Leigh Scott
directrice générale
intérimaire



Nevzat Gurmen
président du conseil
d'administration



Leigh Scott
directrice générale
intérimaire

Conseil d'administration

Les personnes suivantes ont siégé au conseil d'administration durant l'exercice 2013-2014 :

Joyce Bailey¹
Katherine Berg
Eugene Cawthray (*vice-président*)
Julie Corden¹
Mike Dibden
Noam Goodman¹
Nevzat Gurmen (*président*)
Susan Kwolek²
David Y.Y. Lai
Teddene Long
Al Luciani
Joe Parker (*trésorier*)
Cathy Szabo³ (*secrétaire*)

Vous trouverez la biographie complète des membres du conseil à l'adresse

¹ nommé en octobre 2013

² démissionné en janvier 2014

³ démissionné le 1er avril 2014

La contribution du fait le CASC du Centre en 2013-2014

L'an dernier, le CASC du Centre a aidé des milliers de personnes à jouir d'une meilleure santé et à vivre de façon plus autonome à la maison et dans leur communauté. Voici comment :

- Nous avons fourni des soins et des services à **77 862** personnes, soit **8,9 %** de plus que l'année précédente.
- Nous avons aidé environ **33 000** patients tous les jours.
- Nous avons contribué à ce que **37 471** patients puissent retourner directement chez eux de l'hôpital avec des soins et services fournis par le CASC du Centre.
- Nous avons apporté un soutien à **8 487** enfants en milieu scolaire en leur offrant les soins et les services essentiels du CASC.
- Nous avons réussi à faire en sorte que **1 343** patients, participants à notre programme Chez soi avant tout, puissent rentrer chez eux de l'hôpital au lieu d'aller dans un foyer de soins de longue durée, soit une augmentation de **29 %** par rapport à l'année précédente.
- Nous avons prodigué des soins infirmiers spécialisés de qualité à **5 081** personnes par l'entremise de nos cliniques communautaires.
- Nous avons fourni **2 999 082** heures de soutien personnel aux personnes âgées ayant une santé fragile et à d'autres personnes ayant des problèmes de santé complexes pour les aider à prendre en charge leurs soins personnels.
- Nos infirmières ont effectué **642 027** visites en milieu scolaire et à domicile.
- Nos physiothérapeutes ont offert des services à **12 140** personnes, incluant plusieurs personnes âgées, pour les aider à améliorer leur mobilité, à réduire la perte musculaire, à prévenir les chutes et à éviter l'hospitalisation.
- Notre personnel infirmier d'intervention rapide a offert un soutien intensif à court terme à domicile à **1 852** personnes âgées et enfants ayant des problèmes de santé complexes.
- Nous avons aidé **3 401** personnes à trouver un foyer de soins de longue durée lorsqu'elles n'étaient plus capables de s'occuper de leurs besoins personnels et de santé de façon autonome à la maison.
- Nous avons répondu, y compris en soirée et les fins de semaine, à **262 332** appels de la part de patients, de soignants et d'autres personnes désireux d'en savoir plus sur les soins et services offerts par le CASC.
- Nous avons aidé **14 311** personnes dans la région du Centre à trouver un fournisseur de soins primaires dans leur communauté (depuis 2009) par l'entremise d'Accès Soins, y compris **2 107** patients ayant des besoins importants.

Prix et reconnaissance

Au cours de la dernière année, le CASC du Centre a reçu plusieurs honneurs et prix de la part d'organismes provinciaux, nationaux et internationaux pour ses efforts en matière de soins de qualité aux patients et de création d'un lieu de travail exceptionnel pour le personnel.



Reconnaissance en tant qu'un des meilleurs employeurs du Grand Toronto (2014) pour la quatrième année de suite;



Prix d'excellence du lieu de travail dans le domaine de la santé de l'Association des hôpitaux de l'Ontario (2013), catégorie Or, pour la troisième année de suite.

Services de soutien à la gestion des médicaments



Prix Institut d'administration publique du Canada/Deloitte de leadership dans le secteur public (2013), Bronze;



Prix « Innovative Best Practice », Canada, de la National Research Corporation (2013);



Médaille ministérielle d'excellence pour la qualité et la sécurité des services de santé – Tableau d'honneur (2013).

Mettre l'accent sur les soins de qualité

Créer une culture d'amélioration continue de la qualité.

Principales réalisations de 2013-2014

- 92 % de nos patients sondés par un cabinet indépendant spécialisé en **recherches ont qualifié de positifs les services reçus du CASC du Centre.**
- Élaboration et affichage de notre **premier Plan d'amélioration de la qualité (PAQ)** visant à réduire les chutes, à améliorer la satisfaction des patients, à maintenir les gens en santé et à éviter l'hospitalisation.
- **Amélioration de la sécurité des patients grâce à une formation sur la prévention des erreurs de médicaments offerte à 600 employés** et fournisseurs de services à contrat du CASC. Les ateliers avaient pour sujet une étude de recherche novatrice de l'Université de Toronto parrainée par le CASC du Centre. Cette étude porte sur les événements et erreurs qui ne devraient jamais se produire dans les soins communautaires. En tout, 99 % des participants ont indiqué qu'ils mettraient en pratique auprès des patients ce qu'ils avaient appris.
- Adoption d'une **stratégie pluriannuelle pour accroître la participation des patients et soignants aux changements opérationnels** et à la prise de décisions clés, ce qui constitue un moyen éprouvé d'améliorer la qualité des soins. Plus de 20 patients et soignants ont travaillé avec nous directement et nous ont mis au défi de trouver de meilleurs moyens d'offrir des soins centrés sur le patient et des services de qualité.
- Organisation de **16 événements d'amélioration de la qualité mettant à contribution** plus de 326 patients, soignants, membres du personnel et partenaires en services communautaires et du secteur de la santé. Ces événements visaient à trouver de meilleures façons de travailler ensemble dans le but de répondre aux besoins des patients.
- Mise en œuvre d'un examen régulier plus détaillé des données de notre **système d'information sur la qualité**, par exemple sur les risques, incidents et plaintes, et utilisation des résultats pour orienter les améliorations de la qualité.
- Création du site Web lignesantecentre.ca pour donner aux patients, aux familles et aux fournisseurs de soins un **moyen rapide et facile de faire des recherches sur les milliers de services communautaires et de santé disponibles** dans la région du Centre et dans la province, allant des services de repas aux services de coiffure à domicile. Le site fournit également des liens à des renseignements sur la santé, notamment une nouvelle page de ressources sur le diabète et une section où les soignants peuvent obtenir de l'information et du soutien, parler de leurs préoccupations et échanger des stratégies d'adaptation entre eux.

Visionnez la vidéo de lignesantecentre.ca à [youtube/user/centralccac](https://www.youtube.com/user/centralccac).

« C'était important que mon épouse puisse passer ses dernières semaines dans un **environnement humain** et attentif offrant des soins impeccables de la plus haute qualité, prodigués avec compassion. **Merci à toutes les personnes du CASC du Centre** pour votre excellent travail! »

– Hussein C.,
conjoint d'une patiente 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.

Principales réalisations de 2013-2014

- Collaboration avec nos partenaires à l'adoption d'un **nouveau modèle de physiothérapie afin de mieux desservir les patients de notre région**. Le CASC du Centre est maintenant le seul point d'accès pour les services de physiothérapie à domicile financés par le secteur public en plus de faire les évaluations et de déterminer l'admissibilité aux séances d'exercice et de prévention des chutes, mesures qui améliorent l'accès des gens à ces services importants.
- Mise en place d'un système électronique de recommandation des patients pour faciliter l'accès aux programmes de jour pour adultes. Ces programmes améliorent la qualité de vie des patients et appuient les soignants dans leur rôle important. Le système nous a permis de recommander **1 656 patients aux programmes de jour pour adultes** l'an dernier.
- **Aide fournie à 471 jeunes à risque** par des infirmières et infirmiers en santé mentale et en toxicomanie qui mettent l'accent sur l'intervention précoce et collaborent avec les conseils scolaires afin de renforcer les stratégies liées à la santé mentale des jeunes. Notre personnel infirmier a également **offert 43 séances d'information** destinées aux élèves, aux parents et aux enseignants, y compris des présentations faites conjointement avec des partenaires dans la communauté tels que le Bureau de santé publique et le Service de police régional de York.
- Établissement plus solide du modèle de soins palliatifs à titre de principal responsable des activités du Programme régional des soins palliatifs grâce à l'élaboration concertée d'un plan stratégique, la création d'un conseil de direction et de groupes de travail, le lancement d'un site Web et l'organisation de séances d'information gratuites sur la planification des soins de fin de vie à différents endroits dans la région.
- Prestation des meilleurs soins possibles à domicile aux patients atteints d'une maladie grave limitant la qualité de vie en créant un lien direct entre l'équipe de soins à domicile et les fournisseurs de soins primaires par l'entremise de nos **infirmières praticiennes en soins palliatifs**.
- Collaboration avec l'Hôpital de réadaptation pour enfants Holland Bloorview, La Marche des dix sous de l'Ontario et Reena afin **d'aider les jeunes adultes ayant des besoins de soins complexes** à faire la transition de la vie en établissement à un milieu d'habitation collective dans la communauté.
- Nouvelles démarches mises en œuvre pour tendre la main aux patients et aux familles afin de les aider à comprendre les soins et les services dont ils ont besoin, notamment la **création de sept vidéos présentées dans YouTube** sur des sujets aussi variés que les services à l'enfance et à la famille, les soins de fin de vie et les cliniques communautaires.



« En collaborant, nous avons amélioré l'accès aux programmes de jour pour adultes et à l'aide à la vie autonome. L'avantage pour les patients est **l'accès rapide** aux bons services. »

– Christina Bisanz,
directrice générale, CHATS

Gens engagés et novateurs

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

Principales réalisations de 2013-2014

- Organisation de **321 séances de développement en ligne et en personne** visant à améliorer notre capacité de travailler de manière efficace, de prodiguer des soins de qualité et d'optimiser l'utilisation des ressources, y compris :
 - Formation offerte à l'équipe de leadership du CASC pour qu'elle adopte la conception **participative fondée sur l'expérience**, une approche en planification et en amélioration des soins et services qui sollicite directement le point de vue des patients et des soignants.
 - Lancement du **premier test du genre à évaluer les connaissances sur les lois en matière de consentement et de capacité** en Ontario afin de protéger les droits de nos patients.
 - **Protection des renseignements personnels des patients** grâce à une formation donnée à nos employés sur les politiques et les lois en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée.
- Renforcement de notre capacité d'améliorer sans cesse les soins aux patients grâce à l'adoption **d'un cadre de compétences national uniforme** pour la coordination des soins afin d'offrir à nos coordonnateurs de soins les compétences requises pour répondre aux besoins actuels et futurs des patients.
- Soutien fourni aux employés pour les aider à mettre l'accent sur les soins aux patients grâce à l'adoption de **nouvelles technologies et méthodes** qui améliorent l'efficacité de notre organisation.
- 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 pour faire connaître les soins et services du CASC du Centre, incluant des séances d'information en cantonais, en russe et d'autres langues.

« J'offre des soins et du counseling de première ligne.

Il est donc important que je sois à jour sur les ressources et les meilleures pratiques qui peuvent être bénéfiques aux patients. Le CASC du Centre m'appuie en me donnant des occasions de croissance professionnelle qui me permettent d'offrir d'excellents soins. »

– Carrie Haupt,
coordonnatrice de l'accès aux soins du
CASC du Centre, Accès Soins (qui aide les gens à
trouver un fournisseur de soins primaires)



Viabilité organisationnelle

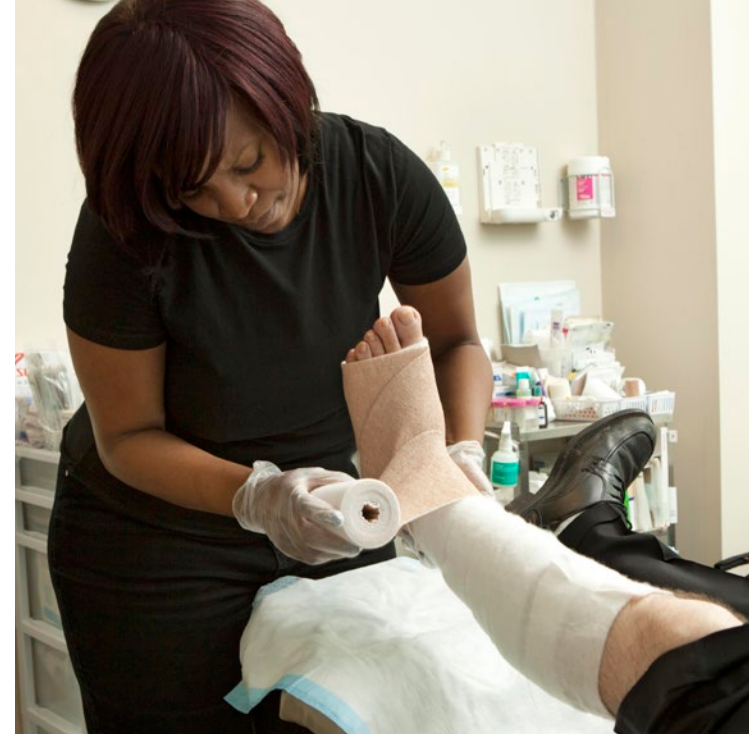
Optimiser l'utilisation des ressources partout dans l'organisme en mettant l'accent sur de nouveaux modèles de soins novateurs centrés sur le patient.

Principales réalisations de 2013-2014

- **Budget équilibré** tout en gérant les pressions liées à la croissance démographique rapide de notre région ainsi que la complexité accrue des besoins en matière de santé.
- Ouverture d'une septième clinique communautaire de soins infirmiers afin d'offrir aux patients des soins infirmiers spécialisés de qualité près du lieu où ils vivent et travaillent. Au cours de la dernière année, **5 081 patients ont reçu des soins dans le cadre de 67 391 visites rentables aux cliniques.**
- **Amélioration des résultats pour le patient** grâce à l'essai en cours d'une approche fondée sur les résultats pour les soins des plaies, censée être adoptée dans tous les CASC en Ontario.
- **Maintien d'un faible taux de dépenses administratives de 8 %**, y compris la réduction des coûts pour les télécommunications et la traduction et mise en place notamment d'un nouveau système électronique de commande des fournitures et appareils médicaux.
- Adoption d'un **nouveau système de rapports financiers** qui automatise et optimise les pratiques en matière de budgétisation, de prévision et de rapports, ce qui facilite la gestion efficace de nos ressources, essentielle à la prestation des soins au moment et là où les gens en ont le plus besoin.

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

Les états financiers vérifiés pour 2013-2014 ainsi qu'un rapport sur l'Entente de responsabilisation en matière de services multisectoriels (ERS-M) du CASC du Centre pour 2013-2014, lequel fournit des détails sur nos obligations en matière de rendement, sont affichés à www.healthcareathome.ca/central/fr.



« J'apprécie avoir la possibilité d'obtenir mes soins plus près de chez moi et de mon lieu de travail. Mes visites à la clinique sont rapides et faciles et je reçois les excellents soins dont j'ai besoin. »

– Edgar Pint,
patient de la clinique

Soins et services fournis par le CASC du Centre

Les priorités du CASC du Centre sont guidées par le visage changeant de nos communautés diversifiées et par les besoins de plus en plus complexes de nos patients.

Données démographiques importantes pour 2013-2014

- En tout, **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.
- **Le nombre de personnes de 65 ans et plus dans la région du Centre connaît** une croissance plus rapide que dans d'autres régions de l'Ontario, et ce groupe représentera 16,1 % de la population de notre région d'ici 2021.
- On prévoit que la **population de notre région augmentera de 20,3 %** entre 2011 et 2021.
- **La région du Centre est une des régions les plus diversifiées de la province**, puisque les immigrants y comptent pour 48 % de la population, comparativement à la moyenne provinciale de 28,3 %.



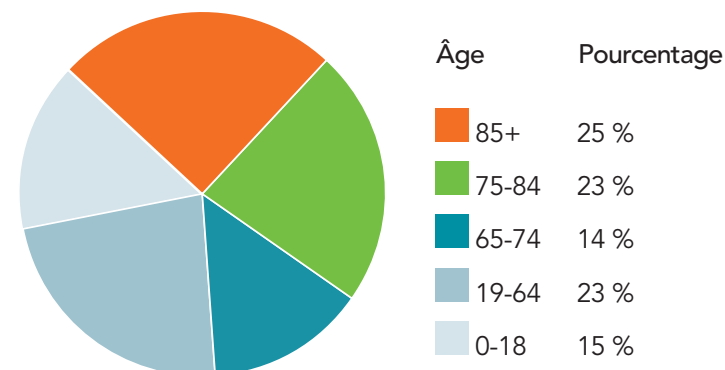
Au sujet de nos patients

- La nature complexe des besoins des patients du CASC du Centre augmente rapidement. Au total, **71 % de nos patients ont maintenant des besoins très importants ou importants**, comparativement à seulement 56 % il y a quatre ans.
- En tout, **51 % de nos patients viennent maintenant directement de l'hôpital**. En 2013-2014, cela représente un total de 37 471 patients, soit 5,9 % de plus comparé à l'année précédente.

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;
- être atteint d'une maladie chronique ou en phase terminale;
- être une personne âgée qui ne peut plus vivre à la maison en toute sécurité;
- être un enfant ayant des besoins particuliers en matière de santé.

Répartition des patients selon l'âge



Signification de ces chiffres

Les centres d'accès aux soins communautaires sont tenus d'équilibrer leur budget chaque année. Par ailleurs, le nombre de patients qui demandent nos services augmente tout comme le nombre de patients vivant dans la communauté et ayant des besoins cliniques très complexes qui nécessitent des services supplémentaires.

Le CASC du Centre continue de s'adapter à ces changements en trouvant de nouvelles façons d'offrir les soins et d'orienter ses services et soins de qualité centrés sur le patient vers la population qui en a le plus besoin.

En 2013-2014, le CASC du Centre a ajouté une septième clinique communautaire de soins infirmiers, ce qui a permis d'offrir les soins à des milliers de personnes près des lieux où elles vivent et travaillent. Les avantages sont nombreux pour les divers intéressés : les patients ont accès

à des soins infirmiers spécialisés de qualité sur rendez-vous à l'heure qui leur convient; les hôpitaux ont moins de visites au service des urgences et le système de santé a une solution de rechange rentable aux soins à domicile traditionnels.

Le CASC a pu fournir des services de physiothérapie à domicile à un plus grand nombre de personnes grâce aux changements apportés à la façon dont ces services sont offerts en Ontario. À ce chapitre, nous avons aidé les patients à participer notamment à des séances de physiothérapie de groupe ainsi qu'à des séances d'exercice et de prévention des chutes dirigées par des organismes de soutien communautaire.

Compte tenu des soins qui sont de plus en plus souvent prodigués dans la communauté plutôt qu'en milieu hospitalier, le volume de service du CASC du Centre continue d'augmenter.

Services communautaires et à domicile

	2013-2014		2012-2013		2011-2012	
	Patients	Visites	Patients	Visites	Patients	Visites
Soins infirmiers	21 221	642 027	20 964	599 756	21 079	567 293
Soins infirmiers par quart, y compris les soins palliatifs	393	287 735 ¹	321	252 306 ¹	364	238 928 ¹
Soins infirmiers dans les cliniques communautaires	5 081	67 391 ²	4 307	69 241 ²	3 192	64 520 ²
Soutien personnel, y compris en soins palliatifs	20 520	2 999 082 ¹	19 045	2 904 507 ¹	19 498	2 682 071 ¹
Ergothérapie	14 993	49 195	14 026	47 629	14 304	53 886
Physiothérapie	12 269	91 829	8 227	40 039	7 903	40 025
Orthophonie	7 922	51 940	7 104	40 826	6 711	45 761
Travail social	409	1 453	640	2 348	1 188	4 289
Conseils en nutrition	1 430	4 642	1 149	3 867	1 340	4 454

Tous les chiffres ci-dessus comprennent les activités à domicile, en milieu scolaire et en soins palliatifs. ¹Les services de soins infirmiers par quart et les services de soutien personnel sont exprimés en heures. ²Comprend les soins infirmiers fournis aux personnes vivant dans un logement avec services de soutien.

Pratiques exemplaires

Les pratiques exemplaires du CASC du Centre sont des services novateurs reposant sur des données probantes qui visent à répondre aux besoins changeants des patients dont bon nombre vivent dans la communauté tout en étant atteint de problèmes médicaux complexes.

Le programme Chez soi avant tout offre, pour une période déterminée, le niveau de coordination intensive des soins et des services nécessaire pour permettre aux gens de retourner vivre chez eux en toute sécurité après une hospitalisation, afin de poursuivre leur guérison et de prendre des décisions au sujet des choix qui s'offrent à eux en matière de soins.

Résultats en 2013-2014

- 1 343** patients ont reçu des soins et des services dans le cadre du programme Chez soi avant tout;
- 72 %** des patients sont demeurés en assez bonne santé pour continuer à vivre chez eux après leur participation au programme;
- 98 %** des patients sondés ont dit qu'ils recommanderaient le programme Chez soi avant tout.[†]

Les Services de soutien à la gestion des médicaments

est un programme primé qui offre un soutien et un enseignement à domicile pour aider les personnes ayant des problèmes de santé chroniques complexes à s'assurer qu'elles font une bonne utilisation de leurs médicaments.

Résultats en 2013-2014

- 1 153** patients ont bénéficié des Services de soutien à la gestion des médicaments (SSGM);
- 58 %** des patients ont signalé une réduction du nombre de visites au service des urgences*;
- 60 %** des patients ont signalé une diminution du nombre de chutes*;
- 34 %** des patients ont signalé une réduction de la douleur*;
- 99 %** des patients ont donné une note de bon à excellent aux SSGM*.

[†] 195 patients sondés * 260 patients sondés

DES SOINS EXCEPTIONNELS - CHAQUE PERSONNE, CHAQUE JOUR



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 publics 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 connaître les possibilités d'emploi, consultez ccacjobs.ca/fr/careers.html.



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

Nos partenaires en santé dans la région comprennent six hôpitaux, 46 foyers de soins de longue durée, 33 fournisseurs de services et de nombreux organismes communautaires.



Subventionné par

Restez en contact avec nous

healthcareathome.ca/central/fr

Visionnez nos vidéos sur les soins aux patients pour découvrir comment le CASC du Centre peut vous aider.



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

Centralhealthline.ca

