



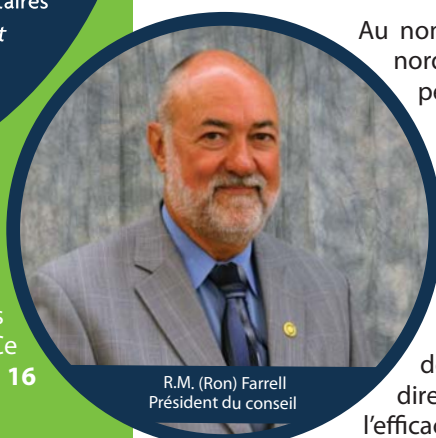
North East
CCAC CASC
Community
Care Access
Centre
Centre d'accès
aux soins
communautaires
du Nord-Est

CENTRE D'ACCÈS AUX SOINS COMMUNAUTAIRES DU NORD-EST

RAPPORT ANNUEL 2012-2013

Faits Saillants

- Le CASC du Nord-Est s'occupe de plus de **34 000** personnes par année. Ce nombre représente **un habitant sur 16** dans notre région!
- Au cours de l'exercice financier de 2012-2013, le CASC du Nord-Est a accueilli plus de **28 000** clients nouvellement admis et a fourni des soins et du soutien à plus de **15 500** patients chaque mois.
- Du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, nous avons fourni :
 - 314 508** visites de soins infirmiers
 - 68 279** visites de soins thérapeutiques
 - 20 752** visites en milieu scolaire ou communautaire
- Au cours de la dernière année, nos préposés contractuels aux services de soutien à la personne ont fourni plus de **1,17 million d'heures** de soins et de réconfort à des patients du CASC du Nord-Est.
- Environ **91 cents de chaque dollar affecté aux soins à domicile** sont dépensés sur les **soins directs aux patients**.
- Dans un sondage mené dans l'ensemble de l'Ontario, le CASC du Nord-Est de l'Ontario a obtenu des résultats supérieurs à la moyenne en affichant un **taux de satisfaction de 93,7 %** pour l'expérience vécue du client et de l'aidant.



R.M. (Ron) Farrell
Président du conseil

Au nom du conseil d'administration, je suis heureux de présenter à la population du nord-est de l'Ontario ce rapport annuel de 2012-2013 en un format public et quelque peu unique. Les membres bénévoles qui composent notre conseil d'administration représentent tous les régions de ce vaste territoire et consacrent des heures innombrables, ainsi que leurs habiletés et leurs expertises, à fournir des orientations stratégiques au CASC du Nord-Est. Nous attachons une grande importance à ce rôle et nous tenons à trouver des façons nouvelles et innovatrices de rehausser la force et la viabilité du système de soins de santé.

En 2012-2013, le conseil d'administration a formellement adopté une approche de gouvernance de qualité, axée sur le développement de politiques, la fonction décisionnelle et la surveillance. Il a approuvé aussi un ensemble de principes directeurs pour ses discussions et décisions. Ce souci de la qualité, des valeurs, de l'efficacité et de la responsabilisation a guidé nos efforts de représentation auprès de nos bailleurs de fonds, nos partenariats avec d'autres fournisseurs de soins de santé et, ultimement, les soins de haute qualité fournis à domicile et dans la communauté par le CASC du Nord-Est.

Au conseil d'administration, nous sommes tous extrêmement fiers de notre association avec cette équipe de professionnels des soins de santé qui se distingue par sa compassion et son dévouement et qui en fait toujours plus que le devoir exige pour aider les familles qui ont les plus grands besoins. Je crois fermement qu'en travaillant en équipe, le CASC du Nord-Est continuera de fournir *des soins exceptionnels, à chaque personne chaque jour*.

Le conseil d'administration du CASC du Nord-Est

Ron Farrell
North Bay

Jeanne Jonusaitis
Sault Ste. Marie

Pat McAuley
Sault-Sainte-Marie

Margo McMillan
South Porcupine

Helen Miller
Kirkland Lake

Cathy Modesto
Sudbury

Beverley Polowy
South Porcupine

Diane Poulin
Kapuskaping

Adele Quaiattini
Sudbury

Osmo Ramakko
Lively

Gerri Walker
Parry Sound

Petra Wall
île Manitoulin

Malgré la hausse toujours croissante de la demande pour nos services, le CASC du Nord-Est a équilibré son budget pour la sixième année consécutive et les vérificateurs de ses états financiers, KPMG LLP, ont exprimé une opinion favorable « sans réserve ». Vous pouvez voir ou télécharger un exemplaire des états financiers vérifiés de 2012-2013 au www.ne.ccac-ont.ca.

Réalizations

Voici seulement quelques-unes des façons dont le CASC du Nord-Est améliore les soins aux patients à domicile et dans la communauté :

- Nous concentrons nos efforts sur la prestation des bons soins, au bon endroit, au bon moment et au bon coût.
- Nous aidons de plus en plus de personnes ayant des besoins complexes à demeurer à la maison grâce à des soins et du soutien complets. Il y a 5 à 10 ans, la seule option disponible pour ces personnes était un foyer de soins de longue durée.
- Nous travaillons beaucoup plus étroitement avec les médecins de famille et le personnel infirmier praticien afin d'assurer un accès facile aux informations des patients et une transition sans interruption des services du cabinet de médecin aux services du CASC.
- Nous rattachons notre personnel infirmier aux équipes de santé familiale partout dans le Nord-Est, souvent en partageant des locaux, afin d'offrir des soins complets multidisciplinaires axés sur les besoins des patients.
- Nous fournissons des emplois dans le Nord-Est, par exemple par l'embauche récente de 37 membres du personnel des soins infirmiers autorisés, des soins infirmiers auxiliaires autorisés et des soins infirmiers praticiens autorisés afin de fournir des programmes communautaires de soins infirmiers nouveaux et innovateurs.
- Nous renforçons nos relations avec nos hôpitaux partenaires afin d'harmoniser la transition de l'hôpital à la maison pour chaque patient.
- Nous travaillons avec les conseils scolaires de district afin d'assurer l'accès aux services de santé mentale et de lutte contre les dépendances à tous les élèves du Nord-Est ontarien.
- Nous nous joignons à plusieurs autres partenaires à des tables communautaires en vue de clarifier les rôles et éviter la duplication des services de santé communautaires.

lignesanténord-est.ca

Avez-vous besoin d'aide pour trouver un service de livraison de repas? Cherchez-vous une clinique ouverte en soirée dans votre quartier? Voulez-vous vous renseigner sur les foyers de soins de longue durée dans votre communauté?

Avez-vous déjà souhaité pouvoir trouver des informations de ce genre réunies en un endroit?

Eh bien, vous le pouvez maintenant : au lignesanténord-est.ca.

Ce site Web facile à utiliser présente des informations à jour, exactes et fiables sur une panoplie de services et de programmes en matière de santé dans le nord-est de l'Ontario et partout dans la province. Qu'il s'agisse d'hôpitaux, de programmes de jour pour adultes, des Centres d'accès aux soins communautaires ou de services de soutien communautaires, le www.lignesanténord-est.ca contient actuellement plus de 1 000 profils actifs de services de santé et d'autres s'y ajoutent chaque jour!

Un clic suffit pour accéder à l'information qui vous permet de participer activement à la planification de vos soins de santé. Essayez-le pour voir! Visitez le site lignesanténord-est.ca aujourd'hui!

Dans le Nord-Est ontarien, on peut aussi s'informer sur les services de santé et les recommandations de cas en téléphonant au 310-CASC (2272). C'est un numéro sans frais et aucun indicatif régional n'est requis.

Bayshore
Home Health

Closing the Gap
HEALTHCARE GROUP

ParaMed
get better

PHARMASAVE
PHARMACIE HEALTH CARE PHARMACY



NOS HÉROS À LA MAISON

CENTRE D'ACCÈS AUX SOINS COMMUNAUTAIRES DU NORD-EST

Mineur, travailleur autonome dans le domaine de la construction et anciennement propriétaire d'une station d'essence, Conrad Daigle a toujours été un homme vaillant qui suivait son chemin dans la vie. Mais une série de problèmes médicaux ont changé le cours de son histoire. En 1998, Conrad s'est fracturé la hanche dans un accident et pendant qu'il se rétablissait, il a reçu un diagnostic de sclérose en plaques. En l'an 2000, à l'âge de 66 ans, il avait maintenant besoin de soins à temps plein et il lui fallait un fauteuil roulant pour se déplacer.

Heureusement, Conrad a pu compter sur Jeanne Daigle, son épouse depuis 46 ans, qui l'a accompagné étape par étape dans son cheminement. Cependant, il y a aussi dans cette maison plusieurs héros qui travaillent ensemble pour aider Conrad à conserver son indépendance et à avoir une vie heureuse et productive.

« Heureusement que notre famille est grande! », dit Jeanne en riant. « Nos trois enfants, Alain, Stéphane et Nancy, passent autant de temps que possible avec leur père et ils sont toujours là pour fournir de l'aide quand nous avons besoin d'eux. Et les visites de nos six petits-enfants apportent toujours un rayon de soleil dans la journée de Conrad. »

Malgré tout, il y a des défis à relever afin de fournir à Conrad les soins qu'il lui faut. Joanne Johnson, coordonnatrice des soins du CASC, a travaillé avec la famille Daigle pour développer un plan de soins complet. Conrad reçoit actuellement de la thérapie, de l'aide pour ses activités quotidiennes et des visites mensuelles de son personnel de soins infirmiers. Son personnel préposé aux services de soutien de la personne (PSSP) lui fournit de l'aide pour ses soins personnels et ses exercices quotidiens prescrits par son thérapeute. Ses PSSP peuvent aussi surveiller l'évolution de la sclérose en plaques et avertir le personnel infirmier s'ils voient apparaître de nouveaux symptômes.



Jeanne Daigle, TSP Christina Wolfgram et Lila Greta Dsouza de la croix rouge / Care Partners, Joanne Johnson, coordonnatrice des soins du CASC et Conrad Daigle

« Sans les services du CASC, je ne serais pas capable de prendre soin de mon mari à la maison », admet Jeanne. « Ce serait trop lourd pour moi, mentalement, émotionnellement et surtout physiquement, même en utilisant les lève-personnes. »

Jeanne souligne aussi que Joanne, la coordonnatrice des soins du CASC, lui fournit des informations au sujet des services communautaires disponibles et l'aide même à remplir les formulaires. Le couple reçoit maintenant une aide financière de la Société canadienne de la sclérose en plaques qui s'applique aux nombreux coûts occasionnés par la maladie de Conrad.

Aujourd'hui, Conrad est de nouveau un membre actif de sa communauté qui jouit d'une bonne qualité de vie. Grâce au réseau de soutien solide constitué par sa famille, ses professionnels des soins de santé et ses bénévoles, il peut se déplacer pour ses rendez-vous de chiropraxie et de réflexologie et aller au YMCA local pour causer avec des amis en prenant un café.

Jeanne aime son mari et elle est fière de voir comment sa famille s'est ralliée pour permettre à Conrad de continuer de vivre à la maison. Elle apprécie aussi les temps de répit dont elle bénéficie chaque semaine grâce au plan de soins du CASC, car elle trouve ainsi le temps de se détendre et de refaire le plein d'énergie.

« Je le dis souvent et je le répète maintenant : nous avons vraiment beaucoup de chance d'avoir l'aide du CASC dans nos vies. Je ne peux pas m'imaginer ce que nous ferions sans eux. »



Richard C. Joly
Directeur général

Le CASC du Nord-Est a adopté en 2012-2013 une nouvelle devise : « chaque voix compte ». Qu'il s'agisse de la voix d'un aîné qui conserve son autonomie grâce aux services de soutien à domicile, de la voix d'un adolescent qui lutte contre la dépendance ou de la voix d'une patiente qui passe de l'hôpital à la maison de soins palliatifs, toutes les voix ont le droit de se faire entendre également.

Il importe aussi d'entendre les voix de nos bailleurs de fonds, de nos parties prenantes, de nos familles et leurs aidants et, oui, même les voix de nos critiques. À titre de directeur général du CASC du Nord-Est, mon rôle est d'assurer non seulement que ces voix soient entendues, mais que leurs suggestions soient transmises et qu'on y donne suite.

Mais je ne pourrais pas y arriver tout seul. Avec notre personnel de première ligne,

qui connaît souvent les solutions les meilleures et les plus innovantes à tout problème, nous continuons de tendre la main à nos partenaires clés des soins de santé : hôpitaux, foyers de soins de longue durée, centres de réadaptation et un vaste réseau de services de soutien communautaires afin d'éliminer les duplications de services et d'améliorer la coordination des soins et les communications. Nous discutons avec les médecins et le personnel infirmier praticien pour voir comment nous pouvons travailler ensemble de plus près afin d'assurer des transitions harmonieuses et sans interruption à tous les patients, peu importe où ils en sont individuellement sur le chemin de la santé. Nous travaillons aussi avec nos collègues du CASC au palier provincial afin de réclamer les ressources qu'il nous faut pour fournir des services de qualité à la population du nord-est de l'Ontario.

Notre CASC tient fermement à cette approche des soins communautaires et des soins à domicile axée sur le patient et la famille. Je rends hommage à notre personnel profondément dévoué dans nos bureaux régionaux et leurs satellites partout dans le Nord-Est, qui comptent plus de 600 personnes qui ont personnellement pris l'engagement de faire en sorte que chaque voix compte.

Vision

Des soins exceptionnels - chaque personne, chaque jour.

Mission

Dispenser des services intégrées aux diverses collectivités de la province en assurant un accès équitable, la coordination de soins individualisés et des soins de santé de qualité.

Valeur

Excellence Compassion Responsabilité Collaboration Confiance

Nous Joindre

310-CCAC (2222)
www.ne.ccac-ont.ca

Supported by: / Financé par :



www.redcrosscarepartners.ca

