



North East

ccac casc

Community  
Care Access  
Centre

Centre d'accès  
aux soins  
communautaires  
du Nord-Est



## Le conseil d'administration du CASC du Nord-Est

**Ron Farrell** North Bay  
**Jeanne Jonusaitis** Sault Ste. Marie  
**Patrick McAuley** Sault Ste. Marie  
**Margo McMillan** South Porcupine  
**Helen Miller** Kirkland Lake  
**Cathy Modesto** Sudbury  
**Beverley Polowy** South Porcupine  
**Diane Poulin** Kapuskasing  
**Adele Quaiattini** Sudbury  
**Osmo Ramakko** Lively  
**Gerri Walker** Parry Sound  
**Petra Wall** Manitoulin Island



R.M. (Ron) Farrell  
Président du conseil

Au nom du conseil d'administration, je suis heureux de vous présenter *La santé rentre à la maison*, notre rapport annuel de 2013-2014 à la population du nord-est de l'Ontario.

À titre de conseil régional, nos administrateurs et administratrices représentent des communautés rurales et urbaines dans tout notre vaste territoire de service – depuis la côte de la baie James jusqu'à Parry Sound-Muskoka; depuis la région d'Algoma jusqu'au district de Nipissing. Bénévolement, ces personnes travaillent inlassablement à longueur d'année et appliquent leurs habiletés et leurs expertises considérables à fournir des orientations stratégiques et une gouvernance de qualité au CASC du Nord-Est.

Cette année a certainement été marquée par les partenariats et la collaboration.

Nous avons rencontré les députés provinciaux du Nord, invité les patients à témoigner de leurs expériences à la table du conseil et célébré l'ouverture de nouveaux bureaux que nous partageons avec des équipes de santé familiale et des hôpitaux. Je crois que c'est ce genre de contact personnel avec nos patients, nos aidants et nos partenaires du domaine des soins de santé qui rend notre conseil remarquable et qui aide à éclairer nos perspectives en tant que groupe représentatif de la communauté.

Un des faits saillants de cette année a été l'obtention de l'agrément complet d'Agrément Canada, en affichant un taux de conformité incroyable de 98,9 % pour l'ensemble des normes et des critères de la qualité des soins aux patients. Cette réalisation est à l'image des efforts de la compassion extraordinaire que manifeste l'équipe de professionnels de soins de santé du CASC qui donnent toujours le maximum chaque jour, année après année.

Ensemble, nous continuerons de travailler avec nos partenaires pour créer un système de soins de santé fort et viable qui sera là pour chacun de nous, quand *La santé rentre à la maison*.

## Vision

Des soins exceptionnels -  
chaque personne, chaque jour.

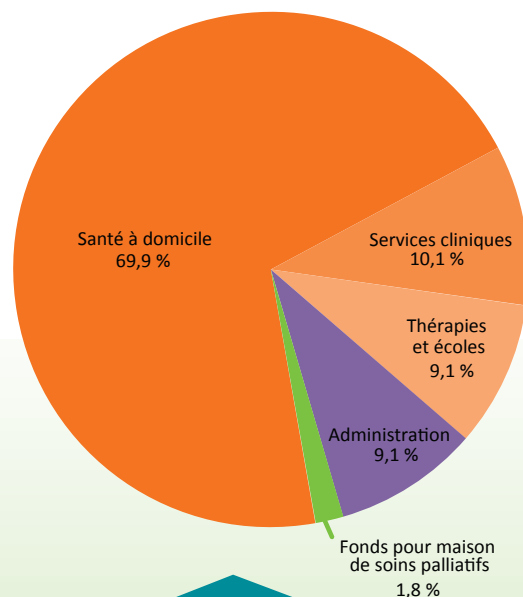
## Mission

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

## Répartition des dépenses 2013-14



89,1 %  
Soins directs  
aux patients

## Nous joindre

310-2272  
(310-CASC)

[www.healthcareathome.ca/northeast/fr](http://www.healthcareathome.ca/northeast/fr)

## Succès cette année

Chaque semaine, nous avons fourni à plus de 1 600 patients des services accrus pour le soin des plaies.

*Mon ulcère à la jambe prenait une éternité à guérir. Ces infirmières savent vraiment ce qu'elles font et enfin, je ne porte plus de bandages!*

~ Dan L.

Nous avons aidé des milliers de patients à dresser leur propre plan de soins après leur congé de l'hôpital

*C'est vraiment avec confiance que nous avons quitté l'hôpital en prévoyant que tout irait bien et que ma femme recevrait les soins qu'il lui faut, parce que nous avons préparé le plan ensemble et que nous étions tous concertés.* ~ Jack W.

Nous avons aidé 2100 personnes dans leur cheminement en fin de vie.

*Notre gratitude envers le CASC est immense et profonde, parce que sans votre aide, le cheminement de notre mère aurait été beaucoup plus difficile.* ~ Mike et Maryann H.

Nous avons fourni des soins en milieu scolaire à 900 élèves ayant des problèmes d'anxiété, de santé mentale ou de dépendance.

*Je me sentais tellement stressée et seule dans ma nouvelle école. Mon infirmier m'a fourni des stratégies et m'a aidée à développer plus de confiance. Je suis prête à y aller maintenant – je n'ai plus besoin de le voir!* ~ Melanie S.

**Bayshore**  
Home Health

**Closing the Gap**  
HEALTHCARE GROUP

**Medigas**  
Praxair Canada Inc.

**PHARMASAVE**  
PHARMACIE HEALTH CARE PHARMACY



Richard C. Joly  
Directeur général

L'an dernier en Ontario, plus de 650 000 personnes ont reçu des soins d'un Centre d'accès aux soins communautaires — des aînés, des enfants médicalement fragiles, des personnes ayant une maladie chronique, des personnes en transition de l'hôpital à la maison et des personnes qui voulaient des soins palliatifs pour pouvoir mourir chez eux. Ici dans le Nord-Est, notre CASC a fourni ou procuré des soins à 31 000 nouveaux patients, à même un éventail complet et intégré de soins de santé qui s'étend des soins infirmiers au soutien personnel et aux thérapies de réadaptation, selon le cheminement de chacun dans le système des soins de santé.

S'assurer que l'expérience du patient reflète ses besoins individuels, c'est-à-dire prioriser les intérêts du patient, c'est au cœur de tout ce que nous faisons aujourd'hui et de ce que nous ferons demain.

Avoir la bonne équipe en place pour atteindre ce but est un aspect important du défi. Nous transformons nos organisations pour en faire un milieu de travail caractérisé par le respect et la capacité de réagir, où la notion du « leadership à tous les niveaux » est portée par l'engagement du personnel et la culture de l'innovation. Nous savons que dans notre contexte financier actuel, nous devons dépenser mieux au lieu de dépenser plus, afin de créer des modèles plus efficaces de soins de santé

et de trouver des solutions innovatrices aux défis actuels.

Nous atteignons ainsi de bons résultats cliniques. Notre programme de soins des plaies axé sur le patient et orienté par le personnel a entraîné une réduction importante du temps de guérison, notamment pour les patients ayant des plaies chroniques. Notre programme Télésoins à domicile combine l'éducation individualisée et la surveillance à distance pour soutenir plus de 700 patients qui ont une maladie chronique en leur épargnant des visites évitables au service d'urgence. L'informatique facilite les communications avec nos partenaires dans le système de santé, en fournissant aux médecins des informations sur les patients du CASC et en facilitant la transition de l'hôpital au domicile.

De bonnes choses arrivent quand nous travaillons en collaboration avec nos partenaires du système de soins de santé. De bonnes choses arrivent quand nous favorisons l'engagement de notre personnel de première ligne et que nous priorisons l'intérêt des familles. De bonnes choses arrivent quand « la santé rentre à la maison ».

Malgré la demande toujours croissante pour nos services, le CASC du Nord-Est a équilibré son budget pour la 7<sup>e</sup> année consécutive et a reçu une opinion sans réserve de l'auditeur KPMG LLP.

Pour examiner ou télécharger l'état financier audité de 2013-14, consultez le site [healthcareathome.ca/northeast/fr](http://healthcareathome.ca/northeast/fr)



C'est une donnée remarquable : au Canada, presque 80 % de tous les soins sont fournis par des bénévoles, généralement des membres de la famille. En février 2014, le Centre d'accès aux soins communautaires du Nord-Est a lancé avec fierté une campagne régionale qui s'appelle Nos héros à la maison afin de souligner et d'applaudir le fait que les aidants jouent un rôle majeur dans notre système de soins de santé et font une grande différence dans la vie des autres. Des événements ont eu lieu à Timmins, à Kirkland Lake, à Parry Sound, à North Bay, à Sault-Sainte-Marie et à Sudbury et toutes les personnes mises en nomination ont reçu un certificat de reconnaissance lors d'une réception spéciale.

« ... les soins qu'il lui donne, l'attitude bienveillante qu'il lui manifeste chaque jour, en lui donnant la main et en dansant avec elle dans le salon... c'est de l'amour comme on le voit au cinéma. » ~ Michelle Prevost

« Mon père est un "héros à la maison" par son grand dévouement à ma mère, Patricia, son épouse depuis 55 ans, qui est maintenant modérément atteinte de la maladie d'Alzheimer. Son amour pour elle, les soins qu'il lui donne, l'attitude bienveillante qu'il lui manifeste chaque jour, en lui donnant la main et en dansant avec elle dans le salon... c'est de l'amour comme on le voit au cinéma. Chaque fois qu'il en a l'occasion, il dit à ma mère qu'il l'aime et toujours, elle lui sourit en plissant son nez et lui répond : "je t'aime". Quand je lui dis à quel point je suis fière de lui à cause de tout ce qu'il fait pour elle, il répond simplement "si c'est moi qui avait l'Alzheimer, ta mère ferait de même pour moi". Pour le bel amour qu'il exemplifie, il est vraiment un "héros à la maison". »



Mais peu importe l'endroit dans le nord-est de l'Ontario, les témoignages de ces familles avaient une caractéristique commune : l'amour et le dévouement inconditionnels.

Le Dr James McDonald de Sault-Sainte-Marie est un de ces aidants. Il a été mis en nomination par sa fille, Michelle Prevost :

Patricia McDonald est décédée le 13 mai, à peine deux semaines après avoir assisté à la cérémonie des Héros à la maison de Sault-Sainte-Marie. Nous sommes honorés de raconter cette histoire en hommage à sa vie et à sa famille qui a pris soin d'elle avec tant de douceur et d'amour.

Félicitation à tous nos « héros à la maison » dans tout le nord-est de l'Ontario!

Nous avons assuré à 1 370 personnes à risque élevé une transition sécuritaire de l'hôpital au domicile.

Cette visite pour m'aider avec mes nouveaux médicaments et la prise de rendez-vous et m'apprendre tout ce que je devais faire a fait la différence pour que je puisse me débrouiller chez moi sans avoir à retourner à l'urgence. ~ Ruth P.

Nous avons appris à 700 personnes comment mieux gérer leur maladie pulmonaire obstructive chronique ou leur insuffisance cardiaque congestive.

Mon infirmière de Télésoins à domicile avait beaucoup de connaissances au sujet de ma maladie. J'ai même pu reprendre certaines des activités que j'aime et je n'ai pas senti le besoin de retourner à l'hôpital depuis plusieurs mois! ~ Lizette M.

Depuis janvier 2014, 1 620 nouveaux patients ont obtenu des services de physiothérapie à domicile.

Le CASC m'a littéralement remis sur pied après ma blessure! ~ Denis F.

  
**Red Cross**  
Care Partners  
[www.redcrosscarepartners.ca](http://www.redcrosscarepartners.ca)

  
**revera**

 **ERI HOME HEALTH**  
  
**we care**  
HEALTH SERVICES

**Supported by: / Financé par :**  
 **Ontario**  
North East Local Health  
Integration Network  
Réseau local d'intégration  
des services de santé  
du Nord-Est