



Rapport à la communauté 2009-2010

Nos clients au coeur



Connecting you with care
Votre lien aux soins

South West
CCAC CASC

Community
Care Access
Centre

Centre d'accès
aux soins
communautaires
du Sud-Ouest



Conseil d'administration du CASC du Sud-Ouest : (en arrière, de gauche à droite) Ed De Decker, Bonnie Monteith, Andy Werner, Jean Peacock, Donald Keillor, Glen Elliott, Claude Lanfranconi, (en avant, de gauche à droite) Mary Lapaine, Evelyn Harris-Williams (présidente du Conseil) et Sandra Coleman, directrice générale

Notre vision :

Des soins exceptionnels – chaque personne, chaque jour.

Notre mission :

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

Bienvenue

Le CASC du Sud-Ouest dessert un vaste territoire diversifié, qui s'étend de Tobermory au nord jusqu'à Long Point au sud. Chaque année, nous offrons des services à plus de 60 000 clients, afin de les aider à faire face aux défis liés au vieillissement, aux blessures et aux déficiences.

Nous mettons les gens en contact avec les soins dont ils ont besoin pour :

- Se rétablir dans la communauté à la suite d'une maladie, d'une blessure ou d'un traitement à l'hôpital
- Vivre de façon autonome dans la communauté
- Mourir à la maison avec dignité
- Prendre soin d'enfants atteints de maladies chroniques ou de déficiences
- Demander l'admission à une maison de soins de longue durée ou un autre type d'hébergement
- Gérer leur maladie chronique
- Trouver un médecin de famille
- Entrer en contact avec d'autres services et soutiens dans la communauté

Nous collaborons aussi avec nos partenaires du système de soins de santé en vue d'assurer que nos clients obtiennent les soins et le soutien dont ils ont besoin, au moment et à l'endroit où ils en ont besoin.

Au CASC du Sud-Ouest, nous avons adopté une philosophie favorisant les soins axés sur le client. Nous respectons les connaissances et les compétences de nos clients, nous travaillons de concert avec eux afin de comprendre leurs forces et leurs problèmes et nous collaborons avec eux en vue de créer ensemble des solutions.

En collaboration avec nos clients et d'autres intervenants, nous avons mis au point quatre orientations stratégiques clés :

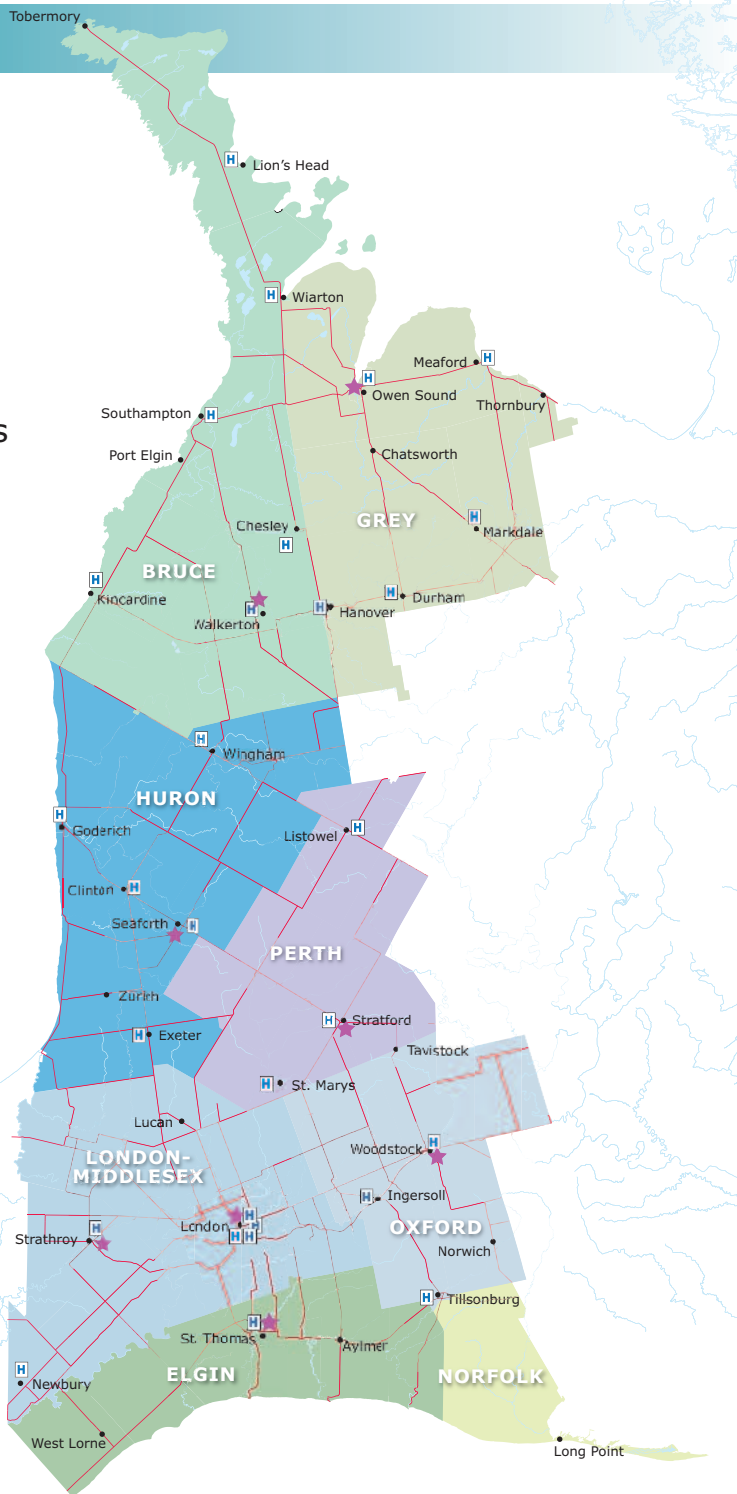
- Fournir des **soins axés sur le client** qui sont efficaces et de haute qualité
- Bien travailler avec nos **partenaires**
- Offrir un **milieu de travail formidable**
- **Utiliser les ressources judicieusement**

Ces orientations stratégiques forment le point central de nos activités quotidiennes, inspirent nos initiatives spéciales et nous incitent à trouver des méthodes nouvelles et améliorées de prestation des soins.

Dans le cadre de notre engagement à rendre des comptes, nous mesurons nos résultats par rapport à ces buts chaque année. Le présent rapport reflète nos succès durant l'exercice 2009-2010.

Partenaires :

- 19 sociétés hospitalières
- 38 fournisseurs de services détenant 56 contrats
- 74 maisons de soins de longue durée
- 17 équipes Santé familiale
- 6 bureaux de santé
- 3 centres de santé communautaire
- 80 organismes de soutien communautaire





Evelyn Harris-Williams, président du Conseil



Sandra Coleman, directrice générale

Message d'Evelyn Harris-Williams et de Sandra Coleman

En faisant un retour sur le passé, nous considérerons l'année 2009-2010 comme un moment marquant de l'évolution du CASC du Sud-Ouest.

Pendant cette année, nous avons fait face à des problèmes de financement et nous avons travaillé ensemble à trouver des solutions créatives. C'est une année pendant laquelle nous avons fait des choix difficiles fondés sur notre vision commune de l'avenir, renforcé nos partenariats et renouvelé notre engagement à l'égard de la prestation de soins axés sur le client; une année pendant laquelle nous avons compté les uns sur les autres, nous nous sommes fait confiance et nous nous sommesentraîdés.

Nous sommes fiers des réalisations présentées dans ce rapport – les modèles de soins novateurs, les niveaux élevés de satisfaction des clients, les partenariats améliorés dans tous les aspects du domaine de la santé, l'adoption réussie de nouvelles technologies, les contributions importantes à la création de connaissances, et beaucoup d'autres encore. Surtout, nous sommes fiers d'avoir fait de notre clientèle et de notre philosophie de prestation de soins axés sur le client le centre de toutes nos activités et d'avoir concentré tous nos efforts sur la prestation de « soins exceptionnels – chaque personne, chaque jour ».

Au cours de la prochaine année, nous continuerons d'être confrontés au défi que présentent des ressources financières limitées et une demande accrue de services. Nous continuerons de faire face aux changements rapides au sein du système de santé afin d'offrir des soins aux personnes qui en ont le plus besoin.

Nous sommes convaincus que le CASC du Sud-Ouest pourra relever les défis et saisir les occasions qui se présenteront. Nous avons une merveilleuse équipe de professionnels dévoués et compétents, un conseil informé et bienveillant et des liens étroits avec nos fournisseurs de services, les hôpitaux et nos autres partenaires du système de santé. Nous sommes doués pour l'innovation et nous avons une vision commune de l'excellence. Nous avons des clients et des familles qui collaborent avec nous et qui comptent sur nous.

Célébrer la prestation de soins axés sur le client



Parmi les personnes dont le nom a été proposé pour un prix de leadership en matière de soins axés sur le client (de gauche à droite) : Peggy (Margaret) Callaghan, gestionnaire de cas, Carolyn Sheculski (récipiendaire), gestionnaire de l'Éducation et de la Formation, Ingrid Hicks, adjointe administrative, et Barb Modesto, gestionnaire des Services à la clientèle.

Autres mises en nomination dans la catégorie du leadership : Anita Cole, gestionnaire régionale des Services à la clientèle, et Carla Crowther, gestionnaire des Services à la clientèle.

« Gentille et accueillante. » « Compatissante et bienveillante, ne juge jamais ses clients. » « Chaleureuse, cordiale et véritablement bienveillante. » « Capable de se mettre à la place de l'autre et de comprendre. » « Merveilleux sens de l'humour. » « Appuie les employés et favorise leur croissance et leur apprentissage. » Voilà quelques-unes des phrases utilisées pour décrire les personnes proposées pour les prix du CASC en matière de soins axés sur le client. Ces prix, qui sont présentés à l'occasion de la réunion annuelle de tout le personnel en juin, sont conçus pour reconnaître le mérite des membres du personnel qui donnent l'exemple aux autres en vivant en accord avec les principes de la prestation de soins axés sur le client. En 2010, nous avons reçu plus de mises en nomination que jamais.

Le prix de leadership de cette année a été remis à Carolyn Sheculski, gestionnaire de l'Éducation et de la Formation au CASC du Sud-Ouest, afin de reconnaître le travail qu'elle a accompli durant la transition au nouveau système CHRIS de gestion des données. « J'ai appris tellement de choses que j'ai pu apporter et communiquer aux autres, d'affirmer la récipiendaire. J'ai aussi eu l'occasion d'établir des liens avec un groupe sensationnel de champions du CHRIS, qui sont vraiment des leaders au sein de notre organisme. »

Fournir des soins axés sur le client qui sont efficaces et de haute qualité

La prestation de soins axés sur le client représente la philosophie centrale du CASC du Sud-Ouest. Fondée sur les principes de la compréhension commune, du respect mutuel et des partenariats égaux, cette philosophie guide nos rapports avec les clients et les autres membres de l'équipe des soins communautaires. Les recherches ont démontré que des soins axés sur le client sont préférables pour les clients, pour les membres de l'équipe et pour le système de soins de santé

Voici certains des paramètres que nous avons utilisés pour évaluer le succès de nos efforts pour assurer la prestation de soins axés sur le client en 2009-2010 :

- 93 % des clients ont indiqué que leur niveau de satisfaction envers les services du CASC était bon ou excellent.
- 78 % des clients ayant besoin de soins actifs ont reçu la première visite moins de trois jours après le renvoi.
- Le nombre moyen de jours entre le congé de l'hôpital et la première visite à domicile était inférieur à deux.
- 69 % des clients ont signalé que les fournisseurs de services se font leurs partenaires fréquemment ou plus souvent.
- En janvier, dans le cadre d'une stratégie globale d'amélioration de la qualité, le

Conseil ontarien de la qualité des services de santé a publié son premier rapport public sur les attributs des soins à domicile, qui comprend des renseignements sur la qualité des soins et des services offerts aux clients des soins à domicile de longue durée. Selon le rapport, qui contient des données recueillies auprès des 14 CASC de la province, le CASC du Sud-Ouest fait du bon travail, son rendement étant supérieur à la moyenne provinciale pour 19 des 22 indicateurs et égal à la moyenne provinciale pour un indicateur.

« Tous les clients, les membres des familles, les fournisseurs de services et les collègues sont traités avec bienveillance, dignité et respect. »
— Mise en candidature pour le prix du CASC en matière de soins axés sur le client

Faciliter la transition



La patiente Phyllis Fagan, à gauche, avec certains des fournisseurs de soins qui travaillent de concert en vue de rétablir sa santé :

Anne-Marie Noble, préposée aux services de soin à la personne (au centre), Eva Kosik, infirmière autorisée (en arrière), et Lorna Kroh, gestionnaire de cas au CASC du Sud-Ouest (en avant).

L'Unité de soins de transition de l'Hôpital Parkwood est un nouveau modèle de soins pour les patients qui n'ont plus besoin de soins en milieu hospitalier, mais qui ne sont pas encore prêts à passer au niveau de soins suivant. Le personnel compétent de l'Unité offre un traitement visant à rétablir la santé, à promouvoir l'autonomie et à maximiser le potentiel. Le CASC du Sud-Ouest est un partenaire clé et s'occupe de l'admission, du congé et du placement des patients de l'Unité. Plus de la moitié des patients de l'Unité peuvent retourner à leur domicile après leur séjour, avec l'aide du CASC du Sud-Ouest.

« Nous sommes très heureux de jouer un rôle aussi déterminant dans cette unité novatrice, d'affirmer Sherry Fletcher, gestionnaire régionale des Services à la clientèle. Nos liens étroits avec nos hôpitaux partenaires sont devenus encore plus forts, car nous avons collaboré à accroître le mouvement des patients dans le système. »

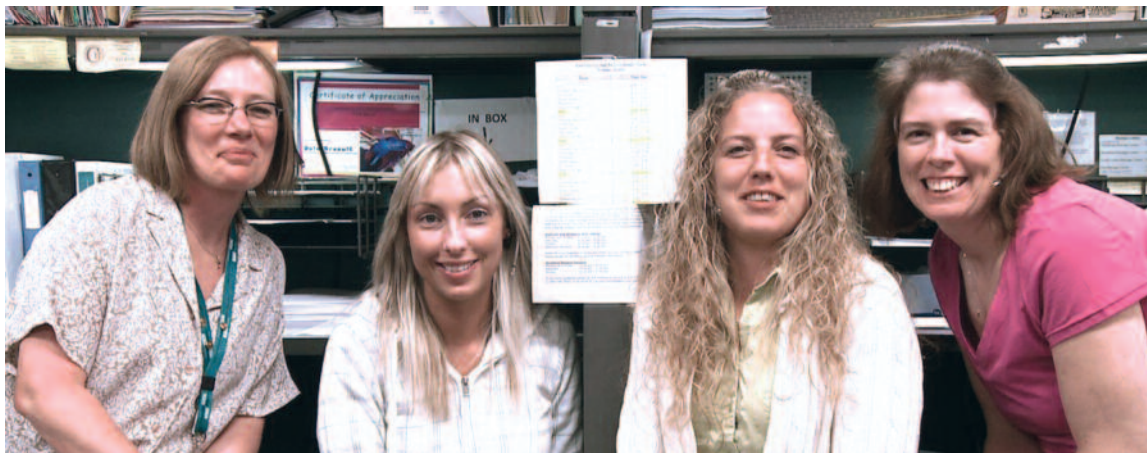
Bien travailler avec nos partenaires

Dans une période de ressources restreintes et de demande croissante, le CASC du Sud-Ouest reconnaît que les partenariats sont le seul moyen de progresser. En collaborant avec les hôpitaux, les médecins et les services de soins communautaires et de longue durée qui sont nos partenaires, nous offrons un continuum de soins intégrés à nos clients. Grâce à la communication ouverte avec nos fournisseurs de services contractuels, nous assurons la prestation de soins uniformes et accessibles dans toute la région. Nous savons que nos partenaires partagent notre engagement à l'égard des soins exceptionnels. En reconnaissant l'expertise de chacun et en regroupant nos ressources, nous relevons les défis que présente le système de santé d'aujourd'hui et nous réalisons nos buts communs.

Parmi les principales réalisations de 2009-2010 sur le plan des partenariats :

- 100 % des répondants des hôpitaux et 85 % des fournisseurs de services ont coté leur taux de satisfaction relativement au CASC du Sud-Ouest à bon ou excellent.
- 61 % des patients « orphelins » ont été jumelés à des médecins par l'entremise du programme Accès Soins, ce qui représente un total de plus de 3 600 jumelages en 2009-2010.
- Le programme Partnerships for Health (PFH), selon lequel le CASC du Sud-Ouest forme des partenariats actifs avec des équipes de médecins de famille, a entraîné des améliorations importantes des résultats cliniques obtenus par les patients atteints de diabète, y compris une baisse de près de 5 % des hospitalisations.
- Les sondages sur la satisfaction envers le programme PFH indiquent que 100 % des membres des équipes de soins primaires jugent que la participation du CASC à l'équipe ajoute de la valeur à l'équipe de soins primaires, et que la satisfaction concernant le rôle du gestionnaire de cas en tant que membre de l'équipe a augmenté de 15 % depuis le début du projet.
- Le CASC du Sud-Ouest a été choisi comme organisme hôte du South West Diabetes Regional Coordination Centre.
- On a instauré une stratégie d'autogestion des maladies chroniques, comprenant une trousse d'autogestion à l'intention des professionnels, un comité consultatif et des ateliers de formation des formateurs.
- Les équipes de leadership en matière d'amélioration de la qualité ont réuni le personnel de chaque bureau du CASC afin de diriger la mise en oeuvre de mesures d'amélioration de la qualité relativement aux rôles de soutien des clients, à la planification des congés, aux services d'information et de renvoi, et à notre nouveau système CHRIS de dossiers médicaux électroniques (consulter la page 12).
- Les initiatives de concertation pour la transition dans plusieurs hôpitaux (Hôpital général de Stratford, Hôpital Alexandra Marine and General, Hôpital général de St. Thomas-Elgin, Hôpital Memorial du district de Tillsonburg, Hôpital général de Woodstock et Grey Bruce Health Services) ont entraîné des réductions de la durée de l'hospitalisation et du nombre de patients admis en établissement de soins de longue durée.

Merci mille fois



De gauche à droite : Dale Breault et ses trois collègues Angela Parker, Tanya Pinnell et Wendy Badgerow, représentant les Services d'information et de renvoi.

Il y a bien des choses qui créent un milieu de travail agréable, mais la plus importante pourrait être un travail valable, qui fait une différence pour les autres.

C'est pourquoi Dale Breault aime son travail d'adjointe aux Services à la clientèle au sein de l'Équipe d'accueil de London. « La plupart du temps, à ce poste, les gens auxquels vous parlez vous disent merci, explique-t-elle. Où pourriez-vous en trouver autant? »

Dale Breault et ses collègues sont des spécialistes en information et renvoi, et elles représentent habituellement le premier point de contact entre les clients et familles et le CASC du Sud-Ouest. Disponible de 8 h à 20 h, leur service répond à plus de 1 500 appels par semaine. « Elles reçoivent souvent des appels de personnes qui sont très anxieuses et parfois en colère, d'expliquer Sherri McRobert, gestionnaire des Services à la clientèle du Service d'accueil à London. « Ce n'est pas facile, mais elles font preuve d'empathie et elles savent écouter. »

Évidemment, il y a nombre d'autres rôles au CASC du Sud-Ouest qui procurent le même sentiment de satisfaction. L'infirmière praticienne Cheryl Lennox, par exemple, travaille avec l'équipe de soins à domicile avancés du CASC du Sud-Ouest, afin d'aider des patients qui devraient autrement être hospitalisés à maintenir leur santé et à rester à la maison. « J'adore travailler dans la communauté, dit-elle. Quand vous allez au domicile des clients, vous voyez un aspect de la personne que vous ne pouvez pas voir dans un bureau. Il n'y a rien de mieux. »

Offrir un milieu de travail formidable

C'est une équation simple :

membres du personnel comblés et appuyés = clients satisfaits.

C'est pourquoi le CASC du Sud-Ouest a choisi de se concentrer sur la qualité de vie au travail dans le cadre de ses orientations stratégiques.

Voici certaines de nos réalisations dans ce domaine :

- Les membres du personnel ont reçu une formation en cours d'emploi exhaustive sur des sujets tels que les services et les ressources offerts localement, les processus et procédures internes, les pratiques en matière de soin des plaies et de la peau et les nouvelles normes relatives aux personnes handicapées.
- Les membres du personnel ont participé à des barbecues durant l'été et d'autres festivités durant l'hiver à l'occasion des Fêtes et des campagnes Centraide.
- Des prix d'excellence en matière de soins axés sur le client (voir la page 4) et des prix de reconnaissance des états de service ont été présentés à la réunion annuelle de tout le personnel.
- Le personnel du CASC a participé à 18 études de recherche officielles et contribué à de nombreux articles de revue.
- Quatre activités Héros à domicile ont été tenues dans la région du Sud-Ouest pour célébrer l'excellence des soins communautaires et honorer les soignants naturels qui rendent les soins communautaires possibles.
- Un examen de la dotation en personnel de chaque équipe a été effectué et a permis d'assurer des niveaux uniformes et équitables de personnel dans le Sud-Ouest.

«... les gens auxquels vous parlez vous
disent merci ... »
— Dale Breault

Système CHRIS



Équipe CHRIS des bureaux
de Stratford du CASC du
Sud-Ouest

« Cela a montré de quoi est fait le Sud-Ouest. C'est une leçon d'humilité de voir à quel point les gens sont prêts à nous aider pour faire en sorte que notre base de données contienne les bonnes données et que nos clients reçoivent des services intégrés. »

C'est ce qu'affirme Cathy Kelly, qui a dirigé la mise en oeuvre du système CHRIS, un nouveau système de dossiers médicaux électroniques qui a remplacé l'ensemble de systèmes disparates qui existent dans la région du Sud-Ouest et la province. La mise en oeuvre progressive du système a commencé à Stratford et Seaforth en juin 2009 et s'est terminée à Woodstock en mars 2010.

Cathy Kelly admet que le changement n'a pas été facile, mais elle affirme que les avantages du nouveau système sur le plan de l'efficacité et du service l'emportent largement sur les coûts. « Tout ce que nous avons fait vise à accélérer les services à nos clients. Avec CHRIS, ils n'ont pas à répéter leur histoire cinq fois à cinq gestionnaires de cas différents et nous pouvons accéder à des renseignements complets sur chaque client. Le système CHRIS apporte une foule d'avantages à nos clients et à notre personnel. »

Utiliser les ressources judicieusement

L'année n'a pas été facile au CASC du Sud-Ouest. Le volume de clients de tous les services a augmenté de près de 10 %. Nous avons travaillé très fort à trouver des économies afin de pouvoir assurer des soins aux personnes qui en avaient le plus besoin. Vers la fin de l'année, nous avons arrêté temporairement certains programmes et commencé des listes d'attente pour les clients présentant des niveaux de besoin moins élevés. Nous avons terminé l'année avec un léger déficit correspondant à environ 1 % du budget.

Voici certaines des nombreuses façons dont nous avons pu utiliser les ressources judicieusement au cours de l'année :

- Les frais d'administration ont été maintenus à 7,2 % du budget total.
- Le pourcentage de patients nécessitant des soins de plaies et recevant des visites quotidiennes d'une infirmière est passé de 41 % à 35 %.
- Le nombre de lits d'ANC (autre niveau de soins) est passé de son niveau le plus élevé de 170 au printemps 2008 à 79, soit son niveau le plus bas, à l'été 2009, grâce à une stratégie ciblée de réduction des taux d'ANC.
- Le programme Safe at Home du CASC du Sud-Ouest a aidé à prévenir 82 500 jours-patients de soins de longue durée et d'hospitalisation.
- Dans le cadre du programme Attendre chez soi du CASC du Sud-Ouest, 54 patients qui attendaient un lit de soins de longue durée ont été transférés au programme Attendre chez soi, ce qui a permis d'éviter plus de 2 104 jours d'hospitalisation.
- De nouveaux catalogues standard et des dépôts de fournitures médicales ont été mis en oeuvre dans la région du Sud-Ouest. Le coût moyen par client était inférieur de 23 % à la moyenne provinciale et se situait au deuxième rang parmi les moins élevés de toute la province.
- De nouveaux catalogues standard de matériel médical ont été mis en oeuvre. Le coût moyen par client était inférieur de 43 % à la moyenne provinciale et se situait au troisième rang parmi les moins élevés de la province.
- Le programme eShift, un système novateur utilisant les télésoins à domicile pour tirer le maximum des ressources infirmières requises pour les clients la nuit, a été mis à l'essai avec succès.
- La communication de données financières et statistiques a été améliorée pour aider l'organisme à mieux gérer les ressources limitées.
- Le CASC du Sud-Ouest compte 17 cliniques ponctuelles d'Owen Sound à St. Thomas, qui reçoivent jusqu'à 3 750 visites de clients par mois. Les cliniques sont plus importantes que jamais en tant que mesures économiques de rechange aux soins à domicile.

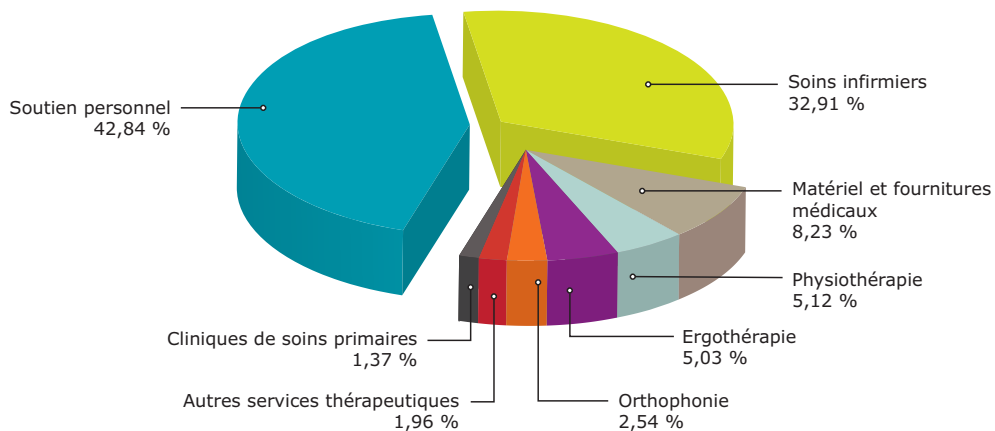
Faits et chiffres

- Nous avons fourni des services à plus de 60 000 clients cette année.
- Nous avons un budget annuel de 165 millions de dollars.
- Nous avons près de 600 employés équivalents temps plein.
- Nous avons fait près de 2,5 millions de visites cette année.
- Nous travaillons chaque mois avec nos partenaires pour permettre le mouvement des patients et l'accès aux soins en :
 - assurant le congé de l'hôpital de plus de 2 000 clients et leur retour à la maison;
 - assurant la transition de 200 clients à des maisons de soins de longue durée;
 - adressant 6 000 clients aux services communautaires;
 - recevant plus de 5 000 cas dirigés nécessitant des soins à domicile;
 - fournissant des services à plus de 20 000 clients.

Services en 2009 - 2010

Services achetés

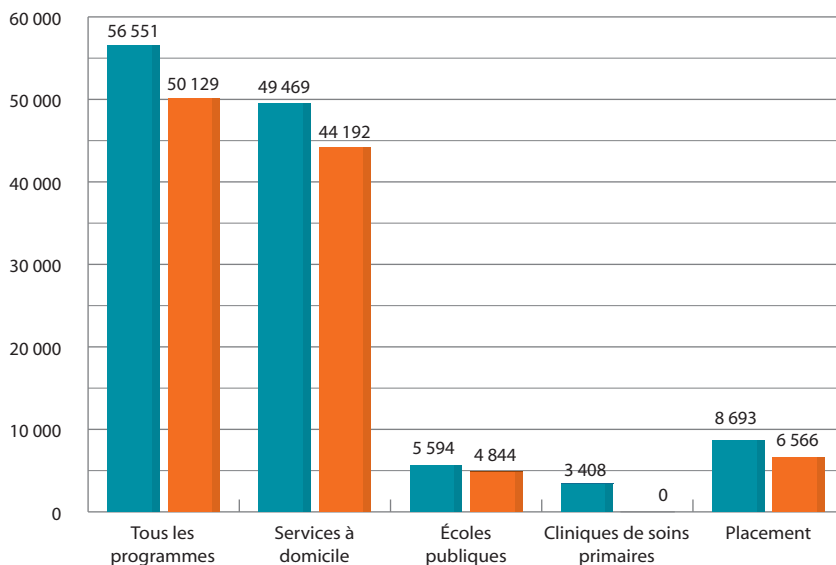
Pour les 12 mois se terminant le 31 mars 2010



Services à domicile

■ Exercice 2009 - 2010

■ Exercice 2008 - 2009



Pour des renseignements supplémentaires :

London (bureau principal)
356, rue Oxford Ouest
London ON
N6H 1T3
Téléphone : 519 473 2222
Télécopieur : 519 472 4045
Sans frais : 1 800 811 5146

Owen Sound
255, rue 18th Ouest
Owen Sound ON
N4K 6Y1
Téléphone : 519 371 2112
Télécopieur : 519 371 5612
Sans frais : 1 888 371 2112
Sans frais : 1 800 825 7126

St. Thomas
Unité 70
1063, rue Talbot
St. Thomas ON
N5P 1G4
Téléphone : 519 631 9907
Télécopieur : 519 631 2236
Sans frais : 1 800 563 3098

Seaforth
C.P. 580
32, prom. Centennial
Seaforth ON
N0K 1W0
Téléphone : 519 527 0000
Télécopieur : 519 527 0470
Sans frais : 1 800 267 0535

Stratford
65, avenue Lorne Est
Stratford ON
N5A 6S4
Téléphone : 519 273 2222
Télécopieur : 519 273 2847
Sans frais : 1 800 269 3683

Strathroy
395, rue Carrie
Bureau 311
Strathroy ON
N7G 3C9
Téléphone : 519 245 3233
Télécopieur : 519 245 3028
Sans frais : 1 800 265 6235

Walkerton
R.R. 2, 15, rue Ontario
Walkerton ON N0G 2V0
Téléphone : 519 881 1181
Télécopieur : 519 881 1425
Sans frais : 1 888 371 2112
Sans frais : 1 800 825 7127

Woodstock
1147, rue Dundas
Woodstock ON N4S 8W3
Téléphone : 519 539 1284
Télécopieur : 519 539 0065
Sans frais : 1 800 561 5490

Pour obtenir des renseignements supplémentaires,
visitez le site Web
www.sw.ccac-ont.ca.

Pour obtenir des renseignements sur les services de santé et les services sociaux offerts dans la région du Sud-Ouest, visitez le site Web
www.thehealthline.ca.

thehealthline.ca



Connecting you with care
Votre lien aux soins

South West
CCAC CASC

Community
Care Access
Centre

Centre d'accès
aux soins
communautaires
du Sud-Ouest