



Toronto Central

ccac **casc**

Community
Care Access
Centre

Centre d'accès
aux soins
communautaires
du Centre-Toronto

CASC du Centre-Toronto Rapport annuel 2010-2011



*Transformer l'expérience des
clients et des soignants*



Ontario

Réseau local d'intégration
des services de santé
du Centre-Toronto



Judith Hayward



Stacey Daub

Message de la présidente du conseil d'administration
et de la directrice générale

DÉFINIR LA QUALITÉ

Au CASC du Centre-Toronto, la qualité signifie que nous venons travailler tous les jours afin d'améliorer les choses – pour nos clients, pour nos partenaires, pour le système de santé et pour chacun d'entre nous.

Le système de soins de santé de l'Ontario a atteint un point critique de son évolution. La prévalence croissante des maladies chroniques et les coûts des médicaments d'ordonnance, des services de technologie médicale et autres services accroissent les pressions qui s'exercent sur nos ressources, au moment où près de 50 % du budget provincial est déjà affecté aux soins de santé. Ceux d'entre nous qui travaillons au sein du système savons que nous devons améliorer les choses, y compris en restructurant la prestation des soins de santé de manière à la rendre plus adaptée aux besoins changeants des clients, plus centrée sur les clients et conviviale, plus rentable et plus en mesure d'offrir aux clients une meilleure expérience.

Les recherches ont démontré qu'il est en fait moins coûteux d'offrir des soins de meilleure qualité et plus sûrs. Dans notre Rapport annuel de 2010-2011, vous verrez que nous relevons les défis auxquels notre système de soins de santé est confronté en favorisant l'amélioration de la qualité à tous les

niveaux de notre organisme. Le profil des clients que nous desservons évolue rapidement et nous comptons maintenant un nombre plus élevé de clients atteints de troubles de santé complexes, multiples et chroniques que jamais auparavant. Jusqu'à très récemment, un grand nombre des clients que nous aidons à domicile auraient dû recevoir des soins dans des hôpitaux de soins actifs ou des maisons de soins de longue durée.

En lisant le rapport, vous verrez la façon dont nous avons adapté nos services de coordination des soins afin de mieux servir nos diverses populations de clients. Vous y trouverez le nom, le visage et le récit de personnes réelles dont la vie a été transformée grâce à notre nouvelle approche des soins. Par exemple, des fonds supplémentaires fournis par le RLIS du Centre-Toronto ont aidé à financer une approche Chez soi avant tout qui nous permet de faire en sorte que les gens quittent l'hôpital plus tôt pour retourner à la maison et de leur offrir de l'aide à domicile pendant une plus longue période.

2

Qui nous sommes

Une équipe dévouée qui assure à nos clients un lien aux soins, un soutien et la défense de leurs droits

Dans la communauté...

Un premier point de contact qui sert à mettre les gens en rapport avec une vaste gamme de services de soutien communautaire et social



Dans les domiciles et les quartiers...

Des coordonnateurs de soins communautaires qui aident les clients à vivre dans leur communauté de la façon qu'ils ont choisie



Dans les hôpitaux...

Des personnes qui travaillent sur place dans 26 hôpitaux et services des urgences pour aider les gens à faire la transition entre l'hôpital et leur domicile ou les établissements de soins de longue durée



Nous travaillons aussi de concert avec les fournisseurs de services et nos partenaires du système de santé dans les hôpitaux et les communautés en vue de changer notre mode de prestation des soins. Ces améliorations nous ont permis :

- D'aider un plus grand nombre d'ânés ayant des besoins complexes en matière de santé et de soutien social à demeurer à la maison en recevant les soins appropriés
- De trouver des façons d'améliorer l'expérience vécue par nos clients
- D'aider les clients à faire la transition entre les divers services et fournisseurs de soins de santé
- De créer des équipes de fournisseurs de soins qui travaillent avec les familles et les soignants pour aider les clients à vivre à la maison de façon sécuritaire et confortable
- D'aider les gens à s'y retrouver au sein de la vaste gamme de services de santé offerts, qui peut souvent prêter à confusion
- De trouver des moyens d'offrir les soins de façon plus sécuritaire, rentable et efficace.

Au cours de la dernière année, notre travail a été centré sur trois buts :

1. transformer l'expérience vécue par les clients et les soignants
2. aider les gens à regagner leur domicile et à y demeurer
3. investir dans notre capacité d'améliorer la qualité

Nos trois buts ont été inspirés par nos clients et leurs soignants, qui continuent de nous dire comment nous pourrions améliorer nos services. Ce rapport comprend les résultats de nos plus récents sondages auprès des clients et un exemple de la façon dont nous nous servons des commentaires des clients pour améliorer la qualité. Nous avons aussi inclus des données sur le rendement indiquant la façon dont nous :

- réduisons le nombre de visites aux services des urgences par nos clients, et
- aidons les ânés plus frêles à demeurer dans leur propre domicile.

Les activités d'amélioration de la qualité de notre CASC ont été reconnues par Agrément Canada, qui nous a accordé l'agrément complet en novembre 2010.

Nous sommes fiers de nos réalisations et nous remercions le conseil d'administration, la direction, le personnel, les fournisseurs de services et les partenaires qui nous ont aidés pendant la dernière année. Nous avons hâte de continuer à travailler avec vous pendant les mois et l'année à venir afin de créer des occasions qui feront progresser la qualité des soins à domicile et en milieu communautaire dans le secteur.

Judith Hayward, présidente du conseil d'administration

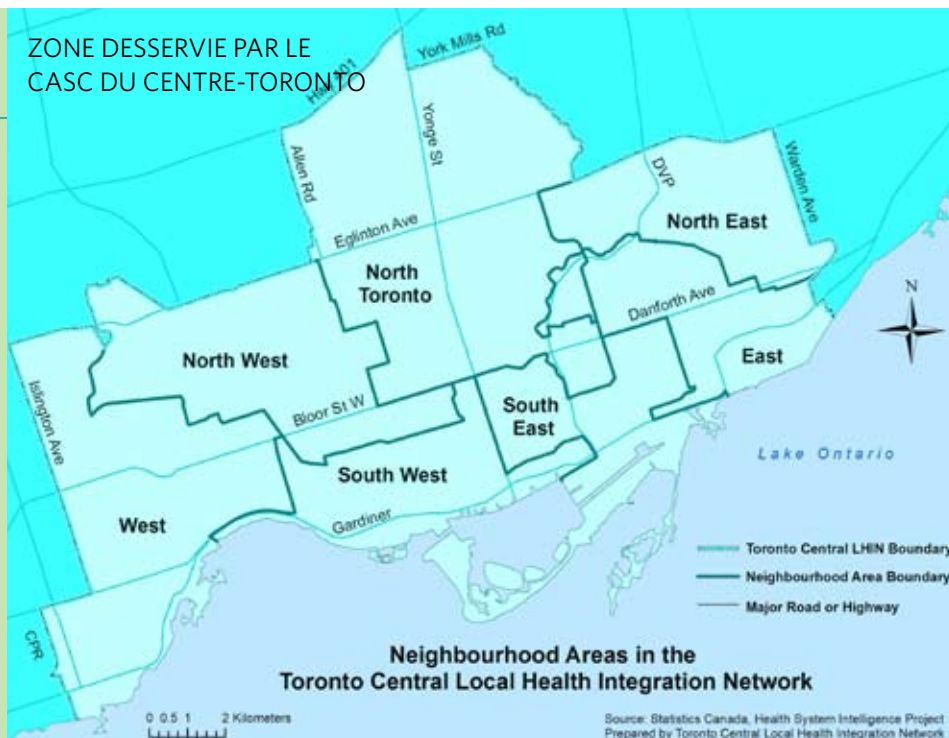
Stacey Daub, directrice générale

...nous sommes des partenaires de la prestation des soins

Des équipes dévouées et spécialisées qui collaborent avec les partenaires de la communauté et du système de santé dans l'ensemble du continuum de soins



ZONE DESSERVIE PAR LE CASC DU CENTRE-TORONTO



VOUS AIDER À COORDONNER VOS SOINS

De nombreuses personnes ont de la difficulté à s'orienter au sein du système de soins de santé de l'Ontario afin de trouver le milieu de soins ou les ressources communautaires qui conviennent à leurs besoins.

Coordination des soins axée sur vous

Nos coordonnateurs de soins aident les gens à s'orienter au sein d'un système complexe en vue de trouver le milieu de soins qui leur convient. Notre personnel a une vue d'ensemble du système de soins de santé et est relié à tous ses éléments. Leur rôle est de déterminer les besoins et les buts de chaque client en matière de soins de santé, de coordonner les services qui leur sont offerts et les fournisseurs de soins, de surveiller les progrès accomplis et d'apporter des modifications jusqu'à ce que les buts des clients soient atteints.

Au CASC du Centre-Toronto, nous croyons que l'élément essentiel de la coordination des soins consiste à apprendre à connaître les clients en tant que personnes et à les faire participer à toutes les décisions au sujet de leurs soins. « Le fait de connaître leurs expériences de vie, leur famille et leurs soutiens sociaux représente un atout important qu'ils apportent à la prise de décisions concernant leurs soins, » d'affirmer Dipti Purbhoo, directrice principale des Services à la clientèle.

Promouvoir la coordination des soins pour aider les clients vulnérables

L'an dernier, le CASC du Centre-Toronto a réorganisé les services de coordination des soins en fonction des besoins de nos divers groupes de clients. Cette

année, de concert avec nos partenaires, nous nous concentrons encore plus sur nos clients les plus vulnérables. Nous établissons des équipes de soins intégrés afin d'améliorer la qualité des soins offerts à nos clients et à leurs soignants. Les premiers résultats indiquent des améliorations mesurables, y compris les suivantes :

- 65 000 clients ont fait la transition entre des hôpitaux de la région de Toronto et leur domicile avec l'aide du CASC
- 4 600 personnes âgées frêles présentant des troubles de santé complexes ont reçu l'aide du CASC à domicile, soit 6 % de plus que l'année précédente
- baisse de 10 % des visites aux services des urgences par les clients de plus de 80 ans
- réduction de 17 % du nombre de patients qui attendent un lit de soins de longue durée dans des hôpitaux de soins actifs, de réadaptation ou de soins continus complexes, en leur offrant le soutien dont ils avaient besoin pour retourner à la maison
- plus de 500 aînés de plus qui auraient peut-être été placés en établissement de soins de longue durée sont demeurés à la maison grâce au soutien du CASC
- réduction de 50 % du nombre de patients à long terme qui attendent à l'hôpital d'accéder à un autre niveau de soins

« Le rôle du coordonnateur de soins est essentiel à la réalisation des résultats pour la santé visés par le client et constitue le lien principal entre le client et les autres fournisseurs et équipes de soins. J'ai été impressionné par la façon dont on assure ce service au CASC du Centre-Toronto, » d'affirmer le Dr Irfan Dhalla, interniste général, Hôpital St. Michael's, et conseiller médical du CASC du Centre-Toronto.

« Pendant toute ma vie adulte j'ai été traité par de nombreux fournisseurs de soins de santé. Aucun des services n'est offert d'une manière coordonnée, et mon épouse et moi avons dû par conséquent nous rendre fréquemment à l'hôpital. Depuis très longtemps, j'aurais voulu recevoir une partie de mon traitement plus près de chez moi, mais ma famille ne connaissait aucune ressource locale en mesure de nous aider. Cela nous a grandement soulagés quand un coordonnateur de soins du CASC a commencé à travailler avec nous à coordonner mes soins. Parce que mon traitement nécessite une approche médicale et comportementale combinée, et qu'il n'y a pas d'équipe interdisciplinaire en mesure de m'offrir ces soins, j'ai pu me fier à mon coordonnateur de soins pour réunir une équipe de spécialistes pouvant m'offrir un soutien, » explique Michael, un client.



« Je n'avais aucune idée de toutes les choses qu'une personne doit prendre en considération et prévoir avant d'être admise en établissement de soins de longue durée. Le soutien et les renseignements que j'ai reçus de ma coordonnatrice de soins m'ont permis de prendre plus facilement une décision. Elle m'a aidée aussi à aller m'installer dans une maison de soins infirmiers de London, en Ontario, qui se trouve près de chez ma fille, » de dire Mary, une cliente.

5

« La vie a posé beaucoup de défis à notre fils de deux ans. Il est atteint depuis la naissance d'un trouble qui cause une insuffisance de l'apport en oxygène à de nombreux organes vitaux. Par conséquent, il souffre d'hypertension, a de la difficulté à avaler la nourriture, présente un faible tonus musculaire et a besoin d'une surveillance de l'apport en oxygène et d'un tube pour respirer. Prendre soin de John est un travail à temps plein. Je ne sais pas ce que j'aurais fait sans l'aide de la coordonnatrice de soins du CASC, qui a pu répondre à ses besoins en matière de soins. Elle a trouvé un médecin qui connaît ses antécédents médicaux complexes et une école qui offre les soutiens dont John a besoin. Ses troubles respiratoires étaient l'un de nos principaux problèmes, surtout quand il a la grippe, mais elle a pu obtenir les soins et le soutien nécessaires, » d'affirmer Jasmine, une soignante.



AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE DES AÎNÉS

Le modèle de Soins intégrés aux clients concernant les aînés est une initiative de changement au niveau du système, qui est conçue pour aider les aînés ayant des besoins complexes en matière de soins, qui vivent à la maison et qui risquent d'être admis de nouveau à l'hôpital. L'initiative vise à relier les divers éléments du système de soins de santé afin de mieux répondre aux besoins de cette population à risque élevé. Une équipe de fournisseurs de soins assure maintenant la planification relative aux besoins des clients et des soignants et y répond rapidement, quel que soit leur point d'accès au système de santé. Au cœur de ce modèle se trouvent un coordonnateur de soins du CASC et un médecin de soins primaires qui participent activement aux services offerts aux clients et à leurs soignants et qui demeurent en contact avec eux pendant tout leur cheminement au sein du système de soins de santé.

6

« Le programme m'offre un meilleur soutien et me permet de demeurer à la maison de façon sécuritaire, » d'affirmer Mike, client des Soins intégrés aux clients.



Modèle de soins intégrés aux clients

Mike a été admis à l'hôpital à la suite de complications du diabète. Il n'était pas enchanté d'y aller. Il savait que, encore une fois, il lui faudrait raconter toute l'histoire de ses troubles de santé multiples à diverses personnes et avoir encore une conversation sur la possibilité d'envisager l'admission en maison de soins de longue durée. Par conséquent, à son arrivée à l'hôpital, il n'a pas très bien compris quand on lui a dit qu'en raison de son profil de santé, il était un candidat idéal à un nouveau programme axé vers les aînés qui lui offrait un soutien accru et qui, en cas d'urgence, le ramènerait au même hôpital.

À l'âge de 82 ans, Mike était habitué à être hospitalisé à cause de chutes fréquentes et de complications causées par l'insuffisance cardiaque globale. Il vit seul dans une maison qui présente d'importants dommages structuraux, ce qui crée de nombreux dangers de chute. Il est incapable de réparer ces dommages, n'ayant personne pour l'aider à prendre des décisions au sujet de ses biens ou lui offrir des soins. Lors de plusieurs hospitalisations, on lui a demandé de prendre en considération la possibilité de vivre dans une maison de soins de longue durée, et il choisit de retourner à son domicile où il recevra des soins de son amie Lucy et l'aide du CASC.

Faire une différence dans la vie des clients et des soignants

Mike a vu clairement ce qu'on voulait dire en l'assurant qu'il recevrait un soutien accru quand il a téléphoné au 911 à la suite d'une chute grave. D'affirmer Mike : « C'était incroyable. Tout était différent à partir du moment où l'équipe des SMU est arrivée. Toutes les personnes à qui j'ai parlé s'étaient préparées à me donner les soins dont j'ai besoin avant mon arrivée à l'hôpital. »

Le CASC du Centre-Toronto collabore avec des partenaires de tous les secteurs du système de santé. Au cours de la dernière année, nos efforts pour améliorer la qualité de vie des aînés vulnérables ont produit les résultats suivants :

- baisse de 25 % du nombre de clients qui attendent une place en établissement de soins de longue durée dans la communauté grâce au soutien accru accordé par le CASC aux clients dont les besoins de soins sont plus élevés
- baisse de 10 % des visites aux services des urgences par des clients de plus de 80 ans dans les 30 jours suivant leur admission au CASC du Centre-Toronto à leur départ d'un hôpital de soins actifs
- réduction de 50 % du nombre de clients qui attendent dans un hôpital de soins actifs d'obtenir une place en établissement de soins de longue durée, ce qui libère des lits d'hôpitaux à l'intention des gens qui ont besoin de soins actifs

« Les problèmes liés aux médicaments et les chutes sont les principales causes d'hospitalisation chez les personnes âgées ayant des besoins médicaux complexes. Selon l'Institut canadien d'information sur la santé, plus de 50 000 personnes âgées sont hospitalisées chaque année en raison de chutes. Des services de formation à la prévention des chutes et de gestion des médicaments sont offerts à tous les clients de ce programme et font partie de notre programme général de sécurité, » d'expliquer Stacey Daub, directrice générale du CASC du Centre-Toronto.

Intervention rapide et transitions sans heurts

« Quand les membres de l'équipe des SMU sont arrivés, ils ont pris les renseignements sur la santé que ma coordonnatrice de soins avait affichés sur le réfrigérateur. Elle y avait indiqué le nom de l'hôpital où ils devaient me transporter. Ils ont immédiatement communiqué avec le personnel du service des urgences, lui ont donné tous les renseignements sur ma santé et ont informé ma coordonnatrice de soins du CASC et ma soignante. À mon arrivée à l'hôpital, une représentante du programme m'attendait. Elle disposait de tous les renseignements sur mon état de santé. Nous avons discuté du plan qui avait été préparé pour moi pendant que je me rendais à l'hôpital et elle m'a fait participer aux décisions concernant ce plan. »

Coordination des soins spécialisée

La planification de la coordination des soins spécialisée commence dès que le client est admis au programme. Elle consiste à examiner en détail les nombreux problèmes sociaux et de santé avec les clients et les soignants et à prendre des décisions de concert avec une équipe de spécialistes et de partenaires de la communauté.

Dans le cas de Mike, la coordonnatrice de soins du CASC a établi des rapports avec une équipe locale de santé familiale et a commencé à assister aux cliniques avec leurs médecins et le personnel clinique. Elle a présenté la situation de Mike à

l'équipe et un médecin a accepté de le visiter à domicile. Lors de sa première visite à domicile, le médecin a modifié les médicaments que Mike prend pour le diabète, et des visites de suivi ont été prévues. Le médecin a aussi pris les dispositions nécessaires pour faire installer un appareil de surveillance du diabète au domicile de Mike et enseigner à la soignante et à la coordonnatrice de soins du CASC à utiliser l'appareil pour permettre à la clinique de santé familiale de vérifier quotidiennement la saturation en oxygène et la glycémie de Mike.

La coordonnatrice de soins du CASC a aussi pris des mesures pour faire en sorte que le Bureau du tuteur et du curateur public de l'Ontario assume la tutelle financière et fasse réparer la maison de Mike pour la rendre plus sécuritaire.

Mike continue de vivre à la maison avec l'aide du CASC, des organismes de soutien communautaires et de son amie Lucy. Ses affaires financières sont gérées par le curateur public. Son médecin continue de le visiter à domicile et de surveiller sa glycémie au moyen de l'appareil de surveillance.

La liste des hôpitaux participants comprend le Centre de santé St-Joseph, l'Hôpital Mt. Sinai, l'Hôpital St. Michael et l'Hôpital général de l'Est de Toronto. Ce programme subventionné par le RLSS du Centre-Toronto et lancé en janvier 2011 semble déjà très prometteur et sera évalué en 2012.



Un pour cent de la population représente 49 % des coûts des soins hospitaliers et à domicile. Il s'agit des clients ayant les besoins médicaux les plus complexes et qui risquent le plus de présenter des événements indésirables.

- De Ideas and Opportunities for Bending the Health Care Cost Curve

PROMOUVOIR LE CHANGEMENT PAR LE BIAIS DE L'EXPÉRIENCE VÉCUE PAR LES CLIENTS

Nos efforts pour voir les soins du point de vue des clients et comprendre que toutes nos actions sont importantes pour susciter et conserver la confiance de nos clients nous aident à transformer l'expérience vécue par les clients et leurs soignants.

Donner suite à notre promesse

Au CASC du Centre-Toronto, nous sommes motivés par notre engagement à transformer l'expérience vécue par nos clients et leurs soignants. Nous cherchons activement à obtenir l'apport de nos clients en :

- leur demandant directement ce qu'ils pensent de leur expérience des soins
- écoutant ce qu'ils nous racontent
- comprenant leurs préoccupations
- obtenant leur apport au sujet des améliorations
- examinant les recherches et les rapports externes

Mais le contact le plus important avec les clients et les soignants est assuré par notre personnel de première ligne. Nos coordonnateurs de soins écoutent ce que disent les clients et s'efforcent de comprendre l'expérience vécue par les clients en l'envisageant de leur point de vue. Nous obtenons aussi des renseignements de nos fournisseurs de services, qui travaillent en étroite collaboration avec nos clients. Ils sont notre partenaire le plus important pour ce qui est de réaliser notre promesse en matière de soins.

L'an dernier, les clients et leurs soignants nous ont dit, dans le cadre de sondages, ce qu'ils trouvent le plus important. Cette année, nous avons donné suite à leurs demandes, y compris en ce qui a trait à leur offrir plus :

- de services de coordination des soins comprenant des contacts fréquents avec les clients
- de courtoisie et de respect
- de contrôle et de choix en ce qui concerne leurs soins
- de temps et de soutien aux soignants
- de soutien en comprenant les services dont ils ont besoin et en les mettant en rapport avec ces services

En collaboration avec nos fournisseurs de services, nous apportons des changements pour améliorer l'expérience vécue par nos clients et leurs soignants.

8

Mesurer l'expérience des clients à l'aide de sondages auprès de la clientèle

Le CASC du Centre-Toronto a connu une augmentation globale de 3 % de la satisfaction générale de nos clients et soignants concernant leur expérience des soins. Les trois domaines qui ont eu l'effet le plus important sur leur expérience générale étaient les suivants :

- leur satisfaction relativement à leurs fournisseurs de services
- leur satisfaction concernant la façon dont le CASC s'est occupé de leurs soins
- à quel point nous avons répondu à leurs attentes en matière de qualité

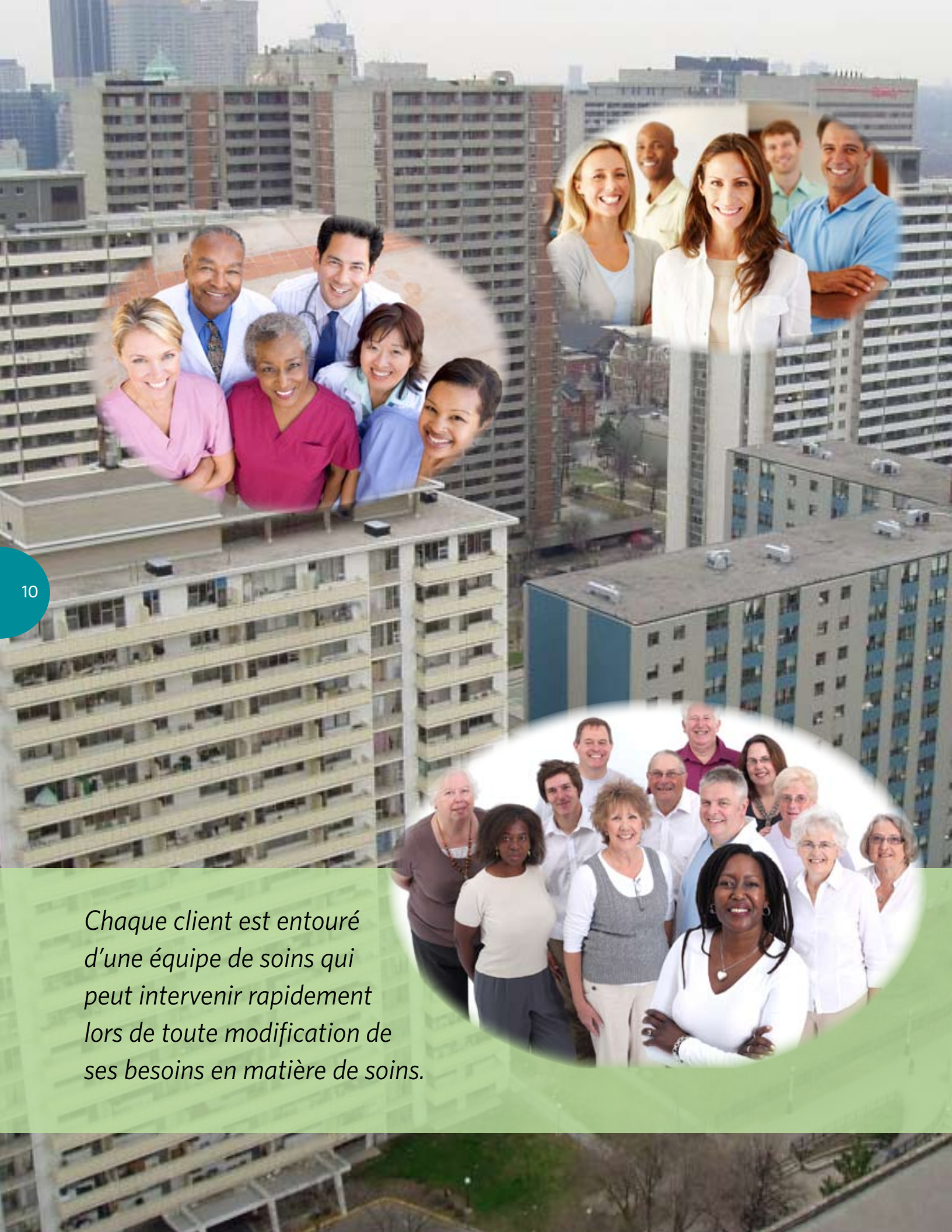
Expérience globale	1 ^{re} année
	85 %



Principaux facteurs déterminants de l'expérience globale	1 ^{re} année
Satisfaction générale relativement aux fournisseurs de services	88 %
Satisfaction concernant la façon dont le CASC s'est occupé de leurs soins	82 %
Plan approprié aux besoins	85 %



« Le CASC du Centre-Toronto donne à la collaboration de nouvelles orientations passionnantes en travaillant de concert avec tous ses fournisseurs de services contractuels à améliorer l'expérience vécue par le client. En tant que co-présidente du groupe de la Transformation de l'expérience vécue par les clients et les soignants, je suis ravie des progrès accomplis, que reflètent maintenant des niveaux plus élevés de satisfaction des clients. Cette approche collaborative réussit à améliorer quelque peu chaque jour la vie de nos clients, » selon Rheta Fanizza, vice-présidente principale, Saint Elizabeth Health Care.



*Chaque client est entouré
d'une équipe de soins qui
peut intervenir rapidement
lors de toute modification de
ses besoins en matière de soins.*

« C'est tellement rassurant de savoir qu'elles sont là pour m'aider. Je connais mon équipe de soins de quartier et elles me connaissent très bien. » Maria, cliente du CASC

Améliorer les soins, un quartier à la fois

Nous avons un nouveau modèle de soins dans les quartiers du RLSS du Centre-Toronto. Nous inspirant des commentaires de nos clients, nous améliorons les soins, entre autres, en collaborant avec nos fournisseurs de services afin d'assurer une meilleure organisation des soins dans les quartiers.

Les équipes de soins de quartier sont conçues pour mieux répondre aux besoins en soins des résidents des quartiers où nous avons de nombreux clients. Nos clients pourront compter sur les services d'une équipe de soins constante, réunissant un organisme fournisseur de services, un coordonnateur de soins du CASC, des préposés aux services de soutien à la personne, des infirmières et des thérapeutes dans un même quartier. Cette mesure vise à répondre aux besoins des clients à l'aide d'heures de service souples. Chaque client est entouré d'une équipe de soins pouvant intervenir rapidement en cas de modification de ses besoins.

Une nouvelle équipe pour une nouvelle réalité

Le Modèle des équipes de soins de quartier fait déjà une grande différence dans la vie de Maria, qui est âgée de 86 ans. Elle recevait des soins infirmiers

par l'entremise du CASC en raison d'une maladie respiratoire chronique et du diabète. Sa fille l'aidait à gérer ses médicaments quand elle demeurait à la maison. Quand la fille de Maria est partie vivre dans un autre pays, le CASC a fait en sorte que Maria reçoive une formation en matière de gestion des médicaments, mais elle oublie continuellement de prendre ses médicaments de façon appropriée. Les infirmières, qui s'occupent de Maria trois fois par semaine, vérifient également son utilisation des médicaments. Malheureusement, elles ne peuvent pas toujours assurer le suivi immédiatement, parce qu'elles ont d'autres clients à d'autres endroits de la ville. Le nouveau modèle a tout changé. Avec une équipe affectée à son quartier, les infirmières sont en mesure de prendre quelques minutes chaque jour pour aider Maria à gérer ses médicaments.

Maria nous a dit : « C'est tellement rassurant de savoir que l'équipe est là pour m'aider. Sandra, mon infirmière, vérifie comment je vais fréquemment pendant la journée, et quand elle ne peut pas le faire, Mary ou Sarah s'en occupent. Elles me connaissent très bien. Elles savent que je n'aime pas me lever avant 9 h 30 le matin, et elles ont la gentillesse de venir après 10 h. »

Préférable pour les clients :

- Plus sensible aux besoins des clients
- Améliore l'uniformité et la continuité des soins dispensés par le personnel de prestation directe des services, ce qui favorise un sentiment de sécurité accru

Préférable pour les fournisseurs de services et le CASC :

- Améliore la continuité, la communication, le travail d'équipe et l'intégration
- Réduit le temps de déplacement entre les visites aux clients
- Améliore la satisfaction du personnel; donne l'occasion d'acquérir des compétences et de travailler en équipe

Préférable pour le système de soins de santé :

- Aide un plus grand nombre de personnes à demeurer à la maison et réduit le nombre de visites aux services des urgences
- Améliore la capacité des partenaires communautaires de travailler en collaboration

RENFORCER LES PARTENARIATS POUR QUE LES GENS REÇOIVENT LES SOINS AU BON ENDROIT

De nombreux patients sont coincés dans l'engorgement de notre système de soins de santé et attendent d'accéder au milieu de soins approprié, bien qu'ils n'aient plus besoin du niveau de soins offert dans un hôpital.

À l'automne 2010, le nombre de patients ayant besoin de soins complexes et nécessitant un autre niveau de soins (ANS) est monté à **148** dans les hôpitaux du Centre-Toronto. La durée moyenne du séjour à l'hôpital de ces patients était de **1,5 an**, et certains avaient passé plus de **10 ans** à l'hôpital.

Le RLISS et le CASC du Centre-Toronto ont mis en oeuvre un projet en vue de régler ce problème. L'équipe du projet ANS a réussi à découvrir des moyens d'aider les patients à trouver la source de soins appropriée dans la communauté.



L'histoire de Carlos

Carlos, qui est âgé de 24 ans, est l'un des nombreux clients qu'une coordonnatrice de soins du CASC a pu aider par l'entremise de ce projet d'amélioration. En juillet 2005, à l'âge de 18 ans, Carlos a subi un

grave traumatisme. Pendant six semaines, il s'est cramponné à la vie après avoir perdu une partie de ses deux jambes et certains de ses doigts. Carlos a été transféré à un hôpital de réadaptation en 2006 et, une fois les soins de réadaptation terminés, il n'avait plus besoin de soins hospitaliers et attendait de trouver une place en établissement de soins de longue durée – le seul endroit que son équipe de soins jugeait approprié à ses besoins. Carlos a déclaré qu'il voulait vivre dans la communauté, près de sa famille, et nous nous sommes donc efforcés de réaliser ses souhaits. Le cas de Carlos est l'un des 148 qu'a étudiés l'équipe d'examen des ANS réunie par le RLISS du Centre-Toronto. Cette équipe de professionnels de la santé de tout le continuum de soins a examiné toutes les possibilités d'aider les clients à trouver une source de soins appropriée. Pour Carlos, l'équipe voulait trouver un milieu de soins offrant des services de soutien dans sa communauté qui appuierait sa jeunesse et son autonomie croissante.

Le projet a été couronné de succès et a permis de réaliser :

- **une réduction de 50 % du nombre de patients à long terme attendant d'accéder à un autre niveau de soins (ANS) au sein du RLISS du Centre-Toronto**
- **le transfert de 70 patients au milieu de soins approprié**
- **une amélioration de la connaissance et de la compréhension intersectorielles de la question des patients à long terme qui attendent l'accès à un autre niveau de soins ainsi que des options en matière de soins**

12

Réduction de
50 %
du nombre
de patients
à long terme
qui attendent
l'accès à
d'autres niveaux
de soins



Tracey Raymore, coordonnatrice de soins du CASC du Centre-Toronto, a travaillé de concert avec Carlos pendant deux mois pour l'aider à faire la transition au milieu de soins approprié, un foyer de groupe situé près de sa famille, qui lui a permis d'être autonome en disposant d'un soutien. Après avoir passé cinq ans à l'hôpital, Carlos s'épanouit dans sa communauté, est près de sa famille et de ses amis et planifie de retourner aux études.



Le partenariat du CASC du Centre-Toronto avec les hôpitaux du RLISS du Centre-Toronto dans le cadre de la stratégie Chez soi avant tout, qui aide les patients à retourner vivre dans le confort de leur propre domicile avant de prendre une décision au sujet des soins de longue durée, a permis de réaliser ce qui suit :

- réduire de 51 % le nombre de patients qui attendent à l'hôpital d'obtenir un lit de soins de longue durée*
- libérer 75 000 jours d'hospitalisation – permettant aux hôpitaux de réinvestir 43 millions de dollars par an dans des services aux patients ayant besoin de soins actifs*
- retarder des admissions prématurées dans une maison de soins de longue durée. Pour chaque client que le CASC aide à demeurer à la maison afin de prévenir l'admission prématurée dans une maison de soins de longue durée, le système économise jusqu'à 60 000 \$ par année.*



« Avant de devenir une cliente des Services virtuels, je considérais le service des urgences comme mon filet de sécurité. Grâce à l'aide de l'équipe des Services virtuels, je n'ai pas eu besoin de retourner à l'hôpital, » d'affirmer Rosa, une cliente des Services virtuels.

CRÉER UN SYSTÈME DE SOINS QUI PLACE LES BESOINS DES CLIENTS AU PREMIER RANG

Services virtuels

Le CASC du Centre-Toronto aide environ 8 000 clients par mois à faire la transition de l'hôpital à la maison. Près de 50 % de ces clients demeurent dans d'autres régions de la province. Bien que la plupart des transitions réussissent bien, 20 % des patients qui retournent à la maison risquent d'être réadmis à l'hôpital dans les trois mois suivants. Les Services virtuels sont un modèle de soins novateur qui est conçu pour renforcer le lien entre l'hôpital et la maison à l'intention des clients vulnérables à risque de réadmission à l'hôpital. Ces services visent aussi à renforcer les rapports entre les organismes afin d'améliorer l'expérience du client et les résultats pour la santé.

« Tous les membres de l'équipe peuvent vous parler de patients qui auraient probablement échappé au système et auraient dû être réadmis à l'hôpital, » d'expliquer le Dr Irfan Dhalla, interniste général et fondateur des Services virtuels.

Fondés sur un modèle britannique, les Services virtuels offrent à la communauté les meilleurs éléments des services hospitaliers, dont l'accès 24 heures sur 24, sept jours par semaine, un point

d'accès unique et une équipe interdisciplinaire comprenant des coordonnateurs de soins du CASC, des médecins, une infirmière et un pharmacien, pour créer un service hospitalier sans murs. De plus, l'équipe se réunit chaque jour pour tenir une séance interdisciplinaire, tout comme à l'hôpital, examiner le plan de soins de chaque client, coordonner les visites régulières avec les médecins de famille et définir les problèmes possibles en vue de prévenir la réadmission à l'hôpital.

« Ce qu'il y a de vraiment remarquable au sujet de ce modèle de soins, c'est la collaboration entre des organismes et des professionnels différents provenant de tous les secteurs du système, » de déclarer Stacey Daub, directrice générale, CASC du Centre-Toronto.

Ce modèle de soins d'avant-garde est une collaboration de recherche entre le CASC du Centre-Toronto, l'Hôpital St. Michael et l'Hôpital Women's College, qui est financée par le RLIS du Centre-Toronto et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Ce projet vise à faire l'essai d'un modèle de soins adaptable pouvant être mis en oeuvre à n'importe quel endroit de la province.



ASSURER QUE CHAQUE DOLLAR QUE NOUS DÉPENSONS APPORTE DE LA **VALEUR** AJOUTÉE AUX CLIENTS ET AU SYSTÈME DE SANTÉ

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, pour la troisième année consécutive, au Centre d'accès aux soins communautaires du Centre-Toronto, nous avons réalisé un budget équilibré et fait de notre mieux pour assurer que chaque dollar dépensé apporte de la valeur ajoutée aux clients et au système de santé.

Le CASC du Centre-Toronto a reçu un financement de 200 millions de dollars en 2010-2011, dont 91 % a été affecté aux services à la clientèle.

Le tableau suivant présente un résumé de la situation financière du CASC du Centre-Toronto pour l'exercice terminé le 31 mars 2011, avec les données comparatives de l'année précédente.

Centre d'accès aux soins communautaire du Centre-Toronto

État des résultats

Exercice terminé le 31 mars 2011

	2010-2011 000 \$	2009-2010 000 \$
Revenus		
Financement provenant du MSSLD/RLISS	202 488	178 194
Autres revenus	4 372	4 491
	206 860	182 684
Dépenses		
Services directs à la clientèle	188 976	165 758
Administration	17 777	16 633
	206 753	182 392
Excédent des revenus sur les dépenses	108	293

Bilan

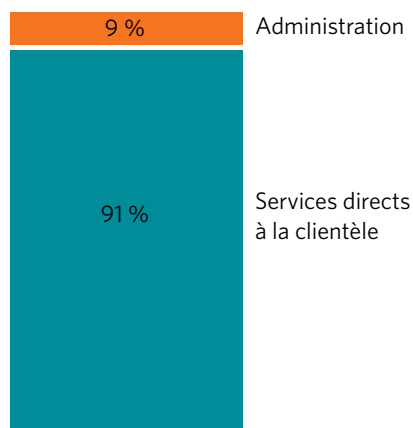
Exercice terminé le 31 mars 2011

Actif		
Actif à court terme	19 024	15 600
Fournitures en cas de pandémie	538	465
Immobilisations	9 768	10 840
	29 331	26 904
Passif		
Passif à court terme	19 031	15 640
Apports de capital reportés	9 768	10 840
Solde des fonds - non affectés	532	424
	29 331	26 904

Pour obtenir un exemplaire de nos états financiers vérifiés, veuillez communiquer avec notre bureau administratif au 416 217-3820, poste 2604.

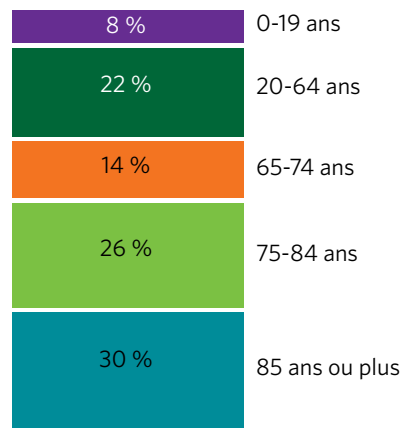
Utilisation efficace des ressources

Dans un environnement financier de plus en plus difficile, une meilleure gestion financière est plus importante que jamais pour faire en sorte que les fonds soient affectés de manière à offrir le meilleur rendement aux clients et au système de soins de santé. Au CASC du Centre-Toronto, nous veillons à ce que chaque dollar compte pour les soins aux clients. Sur chaque dollar que reçoit le CASC, 91 cents sont affectés aux services directs à la clientèle.



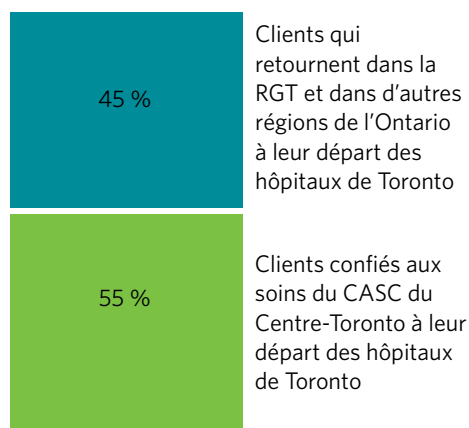
Dépenses en soins selon le groupe d'âge

Notre communauté comprend l'une des populations de personnes âgées qui croissent le plus rapidement en Ontario. Environ 70 % du financement que nous recevons est affecté aux besoins des aînés de plus de 65 ans. Il est clair que le besoin de soins centrés sur les aînés – aujourd'hui et demain, n'a jamais été aussi important. Huit pour cent de nos fonds sont affectés aux services aux enfants et 22 %, aux services aux adultes.



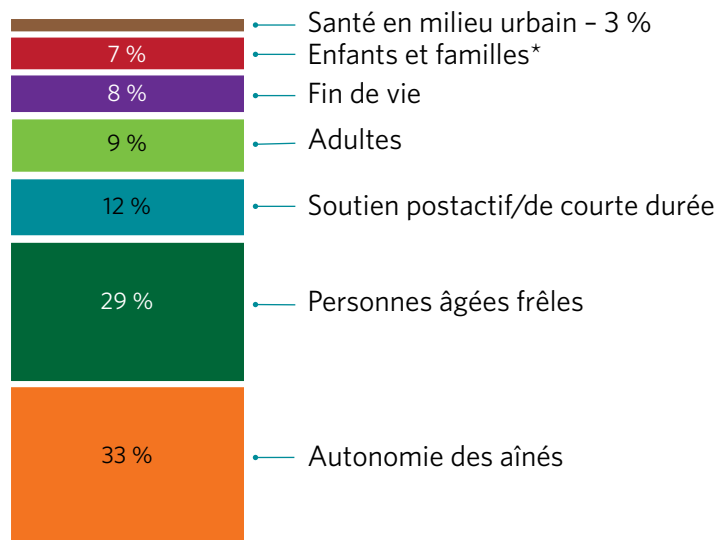
Transitions après l'hospitalisation

De nombreuses personnes viennent à Toronto pour recevoir des soins spécialisés dans les hôpitaux de la région de Toronto, et notre CASC aide près de la moitié de ces personnes à retourner à leur domicile dans d'autres régions de la province. Il n'y a que 55 % des personnes qui reçoivent des soins dans un hôpital du Centre-Toronto qui vivent en fait dans notre région. Nous veillons à ce que les soins et les services dont les clients ont besoin soient prêts à leur retour à la maison, quel que soit l'endroit où ils demeurent.



Dépenses par programme

Notre population vieillit, les personnes qui souffrent de maladies chroniques sont plus nombreuses et la responsabilité de la prestation des soins passe davantage de l'hôpital à la communauté. Nous desservons maintenant un nombre plus élevé de clients atteints de troubles complexes multiples et de maladies chroniques que jamais auparavant. Le profil changeant de nos clients est reflété dans les dépenses effectuées pour nos programmes.



* Description des programmes à la page 19

PLANIFICATION POUR 2011-2012

Les orientations stratégiques et les buts principaux qui suivent centrent l'attention sur nos plans d'amélioration de la qualité en 2011-2012.

Buts principaux	Transformer l'expérience vécue par nos clients et leurs soignants	Aider les gens à regagner leur domicile et à y demeurer	Investir dans notre capacité d'améliorer la qualité
Ce que cela signifie pour les clients	Nous nous efforçons de voir nos services du point de vue de nos clients et de comprendre que chaque action est importante pour susciter et conserver la confiance de nos clients	Nous intervenons de façon proactive afin de prévenir les visites inutiles à l'hôpital et d'appuyer une transition positive	Nous améliorons et modifions continuellement nos programmes et nos services, dans le but d'accroître la valeur assurée à nos clients, nos partenaires et notre personnel
Buts secondaires Sur quoi allons-nous concentrer nos activités d'amélioration de la qualité	• Promouvoir la valeur de la gestion de cas et de la navigation dans le système afin d'améliorer l'expérience de nos clients, de notre personnel et de nos partenaires du système • Accroître l'intégration dans tous les organismes pour susciter de meilleurs rapports qui permettront d'appuyer les clients les plus à risque • Évaluer et faire évoluer notre modèle fondé sur la population afin d'améliorer notre capacité de répondre aux besoins de nos diverses populations de clients • Changer nos conversations avec nos clients pour qu'ils sachent que nous les écoutons, que ce qu'ils nous disent nous tient à cœur et que nous faisons tout ce que nous pouvons pour satisfaire à leurs besoins • Améliorer le travail d'équipe et la collaboration des équipes du CASC ainsi qu'avec les fournisseurs de services afin de favoriser une expérience positive pour les clients et les soignants	• Assurer des transitions sans heurts entre les milieux de soins au sein de notre RLIS et au-delà en collaborant avec les autres CASC et les partenaires externes • Accroître les connaissances de nos équipes hospitalières afin d'améliorer leur capacité d'assurer le lien avec la communauté • Aider les particuliers et les familles à gérer leurs soins de façon indépendante, en offrant plus de services de formation et de soutien proactifs et en assurant une meilleure intégration avec les soins primaires et les services communautaires • Mettre en oeuvre des équipes de soins de quartier visant à satisfaire aux besoins en matière de soins de nombreux clients dans un même quartier • Aider les clients à demeurer dans la communauté en leur offrant des services proactifs de gestion de cas afin de prévenir les visites inutiles aux services des urgences	• Être visiblement des chefs de file dans le domaine de la qualité, et accroître la capacité de notre équipe de gestion de diriger et de soutenir les activités d'amélioration de la qualité • Améliorer la valeur et maximiser l'utilisation de nos ressources, en s'assurant que toutes nos ressources apportent le plus de valeur ajoutée à nos clients et au système de soins de santé • Établir une culture de service à la clientèle dans l'ensemble de l'organisme en veillant à ce que tous les membres du personnel reçoivent la formation, les outils et l'information dont ils ont besoin pour améliorer les choses pour nos clients, nos fournisseurs de services, nos partenaires et chacun d'entre nous • Simplifier les processus administratifs et les nouveaux systèmes d'information afin de devenir plus efficaces, d'ajouter de la valeur et d'améliorer les communications entre nos équipes de soins et les autres CASC



CONSEIL D'ADMINISTRATION 2010-2011

Judith Hayward

Présidente du conseil

Floreen Cleary

Présidente du Comité de gouvernance

Nancy Dudgeon

Vice-présidente et membre du
Comité de gouvernance

Myra Libenson

Membre des Comités de la
vérification et des finances

Marsha Lindsay

Membre du Comité des services
à la clientèle et de la qualité

Dr Puneet Luthra

Membre du Comité des services
à la clientèle et de la qualité

Shannon MacDonald

Membre du Comité de gouvernance

Wendy Nailer

Présidente du Comité des services
à la clientèle et de la qualité

Christopher Neuman

Membre du Comité de gouvernance

Manuel Pedrosa

Membre des Comités de la
vérification et des finances

Natasha vandenHoven

Membre des Comités de la
vérification et des finances

William Yetman

Président des Comités de la
vérification et des finances

Équipe de haute direction

Stacey Daub

Directrice générale

Dipti Purbhoo

Directrice principale, Services
à la clientèle

Dennis Fong

Directeur principal, Ressources
humaines et Développement
organisationnel

William Tottle

Directeur principal, Services généraux

Anne Wojtak

Directrice principale, Gestion du
rendement et Responsabilisation

Au cours d'une année donnée, le CASC du Centre-Toronto soutient diverses populations de clients en aidant :

Santé en milieu urbain - 1 200 clients qui sont sans abri ou mal logés ou
qui ont des problèmes de santé mentale ou des déficiences cognitives
à accéder aux services et à recevoir un appui pour vivre dans la
communauté.

Enfants - 5 000 enfants à obtenir le soutien approprié à l'école;
400 enfants qui présentent des besoins médicaux complexes et
1 000 enfants qui ont besoin d'un soutien de courte durée.

Fin de vie - 1 600 clients à mourir à la maison avec dignité.

Adultes - 1 200 adultes et leurs soignants à gérer des troubles de
longue durée.

Soutien postactif/de courte durée - 13 000 clients ayant des besoins à
court terme en matière de soins médicaux ou de réadaptation.

Personnes âgées frêles - 6 400 personnes âgées et leurs soignants qui
reçoivent un soutien intensif centré sur les aînés pour leur permettre de
vivre à la maison avec dignité.

Aide à l'autonomie des aînés - 12 000 aînés sont reliés aux soins et
reçoivent de l'aide pour demeurer autonomes dans la communauté.



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



CASC du Centre-Toronto
250, rue Dundas Ouest, bureau 305,
Toronto (Ontario) M5T 2Z5
Téléphone : 416 506 9888
Sans frais : 1 866 246 0061

www.toronto.ccac-ont.ca



*Des soins exceptionnels –
chaque personne, chaque jour.*

Les services du CASC du Centre-Toronto sont rendus possibles grâce au financement accordé par le RLIS du Centre-Toronto.

www.toronto.ccac-ont.ca ■ 310-CASC ■ www.310casc.ca