



Main dans la main



Hamilton Niagara Haldimand Brant
CCAC CASC
Community
Care Access
Centre
Centre d'accès
aux soins
communautaires

Rapport annuel à la communauté du CASC de HNHB, 2013–2014

« C'est la personne qui m'a mise au monde. Elle s'est occupée de moi durant mon enfance. La vie est un cycle, et lorsqu'elle est devenue infirme, j'ai ressenti le besoin et la volonté de prendre soin d'elle. Je suis heureuse que le CASC ait été là pour m'aider. »

—Jean



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

Le Centre d'accès aux soins communautaires de Hamilton Niagara Haldimand Brant (CASC de HNHB) est honoré que trois de nos patients et leur soignante aient accepté de partager leur parcours dans notre Rapport annuel à la communauté de 2013–2014. Il s'agit d'une histoire très touchante qui illustre les liens d'interdépendance entre la famille, les amis, les soignants et les professionnels de la santé. Elle met également en évidence le fait que les soins aux patients requièrent de nous tous de travailler main dans la main, des soignants à la maison aux fournisseurs de soins à domicile, et des hôpitaux aux fournisseurs de soins primaires et aux organismes communautaires. Cette histoire exemplaire montre comment, en tant que société, nous pouvons honorer la vie des gens, et traiter ceux-ci avec dignité et respect au fil de l'évolution de leurs besoins en matière de soins.

Au CASC de HNHB, tant à titre de partenaire des soins que de gestionnaire de ressources publiques, nous sommes profondément convaincus que les soins à domicile jouent un rôle crucial. Par conséquent, nous continuerons d'être à l'écoute de soignants comme Jean qui a pavé la voie des soins en collaboration en travaillant de très près avec les partenaires de la santé et en tenant compte des plans évolutifs afin d'assurer des soins de qualité pour sa mère, Lydia, et leurs amis Pablo et Helen. Comme organisme, nous pouvons tirer des leçons de sa ténacité, de sa souplesse et de son humilité dans le but de poursuivre le renforcement de partenariats avec d'autres personnes dans le continuum des soins. C'est là une des raisons pour lesquelles nous employons des coordonnateurs de soins, comme Amanda, Jane et Natalie qui sont des praticiennes dont la profession est réglementée — infirmières, thérapeutes et travailleurs sociaux —, et qui sont à l'œuvre chez les patients, dans les hôpitaux et les cabinets médicaux, apportant leur appui aux gens afin qu'ils puissent



Barry Brownlow
président du conseil
d'administration



Melody Miles
directrice générale

obtenir les services de santé dont ils ont besoin. C'est également pourquoi nous continuons de renforcer nos partenariats avec toutes ces personnes dévouées qui ne comptent pas leurs efforts pour faire en sorte que nos patients reçoivent des soins de qualité, parmi lesquelles figurent les membres de notre conseil d'administration, notre personnel, les fournisseurs de services et les partenaires du secteur de la santé et de la collectivité. Nous vous sommes très reconnaissants!

Dans le cadre de notre engagement à maintenir la communication avec nos patients et leurs soignants, nos partenaires et le public, nous serions heureux de recevoir vos commentaires à propos de notre travail et du présent rapport. Nous vous invitons à visiter notre site Web à <http://healthcareathome.ca/hnhb/fr> pour consulter nos états financiers vérifiés, vous informer au sujet du CASC de HNHB, et faire connaissance avec nos dévoués membres du conseil d'administration et de notre personnel.

Le conseil d'administration

Barry Brownlow, président du conseil d'administration

Sheila Hosking

Jerry Lawlor

Len Lifchus

Sharon McDonald

Bruce McIntosh

George Nakamura, vice-président

Gary Ostofi

David Ringler

Janine van den Heuvel

Carole Ward

Cindy Ward

Permettez-nous de vous



• une mère • un couple • une fille, soignante et amie • trois coordonnatrices de soins du CASC

et vous raconter comment sept vies se sont retrouvées étroitement liées dans une communauté de soins.



La mère :

Lydia

Lydia, âgée de 97 ans, a traversé nombre de périodes difficiles au cours de sa vie. Après la révolution russe, elle a été déportée dans un camp de travail. Le seul article personnel qu'elle a pu préserver est une cuillère, que sa fille conserve à ce jour en souvenir des épreuves que sa mère a endurées. Lydia a émigré au Canada en 1964; étant seule à la tête de sa famille, elle a travaillé dur pour subvenir aux besoins des siens. À l'âge de 90 ans, elle a emménagé dans une maison de retraite où elle s'est fait deux amis, Pablo et Helen. Lydia est maintenant sourde et aveugle; elle a subi un accident vasculaire cérébral et souffre d'insuffisance cardiaque congestive. Au début de cette année, elle a intégré un foyer de soins de longue durée, seulement une semaine après ses amis Pablo et Helen.



Le couple :

Pablo and Helen

Helen, 87 ans, et Pablo, 95 ans, se sont mariés au Paraguay il y a 70 ans. Ils ont immigré au Canada et se sont installés à Toronto où ils ont exploité une charcuterie et un salon de barbier. Au moment de leur retraite, ils ont déménagé à Hamilton. Lorsque leur santé s'est détériorée, ils ont emménagé dans une maison de retraite où ils ont fait la connaissance de Lydia. Il y a deux ans, Pablo a subi quelques accidents vasculaires cérébraux, et il devait être transféré dans un foyer de soins de longue durée afin de recevoir les soins appropriés. Le couple ne pouvait tout simplement pas être séparé. Faisant preuve de créativité, de souplesse et de détermination, Pablo et Helen ont trouvé un foyer de soins de longue durée qui répondait à leurs besoins.



La fille, soignante et amie :

Jean

Jean est la fille de Lydia; ancienne agente de police et enseignante à la retraite, elle est maintenant la soignante de sa mère et son porte-parole. Elle a collaboré étroitement avec les coordonnatrices du CASC pour assurer les soins de Lydia en respectant ses désirs. Lorsque sa mère s'est liée d'amitié avec Pablo et Helen, elle est aussi devenue leur amie et porte-parole, puisqu'ils n'avaient pas de famille pour les appuyer. Jean s'est alors assurée du concours du CASC pour réunir des conditions de vie sécuritaires et épanouissantes pour Pablo et Helen.



Le saviez-vous?

L'an dernier, le CASC de HNHB a aidé 3 432 patients comme Lydia, Pablo et Helen à s'installer dans un foyer de soins de longue durée de notre région, qui répondait à leurs besoins en matière de soins de santé.

Voici les raisons de notre engagement

La cuillère de Lydia — le seul objet en sa possession qui remonte à son enfance

« Chaque fois que je me suis adressée au CASC, on m'a offert de l'aide, et j'en suis très reconnaissante. Toutes les coordonnatrices de soins ont été extraordinaires; elles ont vraiment un cœur d'or. Ce sont des héroïnes méconnues. Je n'ai jamais eu l'impression que nous n'étions qu'un autre dossier dont elles devaient s'occuper —, elles s'investissaient réellement dans le bien-être de ma mère, et celui de Pablo et Helen. Je ne sais pas comment nous aurions pu réussir sans elles. »
—Jean



Le saviez-vous?

La plus vaste concentration de personnes âgées en Ontario vit dans la région desservie par le CASC de HNHB.



Les coordonnatrices de soins du CASC :

Natalie

Infirmière de formation, Natalie est devenue la coordonnatrice de soins de Lydia il y a quelques années de cela lorsque cette dernière a nécessité des soins durant son séjour dans une maison de retraite. Comme la santé de Lydia se détériorait, Natalie a aidé Lydia à maintenir son autonomie par l'élaboration de plans de soins qui répondaient à ses besoins avec le concours expert d'infirmières, de physiothérapeutes et d'ergothérapeutes, ainsi que de préposées aux services de soutien à la personne. Lorsque le moment est venu pour Lydia d'emménager dans un foyer de soins de longue durée, Natalie était là pour aider Lydia et sa famille à faire les meilleurs choix et à naviguer dans le système.

Amanda

Ergothérapeute de formation, Amanda est devenue la coordonnatrice de soins de Lydia lorsque sa collègue Natalie est partie en congé de maternité. Amanda a aidé Lydia à s'adapter à la vie dans le foyer de soins de longue durée.

Jane

Jane est infirmière, et elle a aidé Pablo et Helen à la suite des accidents vasculaires cérébraux de Pablo. Elle a dirigé la planification des soins et la coordination avec les services de physiothérapie, de soins infirmiers et d'ergothérapie conçus pour aider Pablo à recouvrer ses forces. Elle a également organisé pour Helen, en fonction de ses besoins, des services de soutien à la personne et de soins infirmiers. Elle s'est en outre assurée du concours d'une travailleuse sociale pour aider le couple à s'adapter à ses limitations d'ordre physique et à s'intégrer harmonieusement dans un foyer de soins de longue durée.



Le saviez-vous?

L'an dernier, des coordonnateurs et coordonnatrices de soins comme Amanda, Jane et Natalie ont servi plus de 80 000 patients dans notre

Le parcours de Lydia



« Ma mère pouvait déplacer des montagnes à l'époque de sa jeunesse. Rien n'était impossible pour elle. »

—Jean



Le point de vue de la soignante

Inspirée par la détermination de sa mère, Jean a collaboré avec le CASC en vue de fournir à Lydia les soins dont elle avait besoin.

« Ma mère a vécu dans un appartement jusqu'à l'âge de 88 ans. Elle a été traumatisée à la suite d'un vol commis par un homme qui lui a recouvert la tête d'une chemise et l'a traînée dans l'appartement, puis a emporté son sac à main. C'est à ce moment qu'elle a emménagé dans une maison de retraite.

Elle a subi un certain nombre de chutes, et j'ai communiqué avec le CASC; c'est là que, pour la première fois, j'ai rencontré Natalie, sa merveilleuse coordonnatrice de soins, qui a obtenu un déambulateur pour ma mère. À mesure que la santé de ma mère se détériorait, j'ai essayé de l'aider autant que j'en avais la possibilité, ce qui comprenait même de cuisiner pour elle des plats russes trois à quatre fois par semaine. Je me suis efforcée autant que j'ai pu, mais il m'était impossible d'être présente en tout temps. Lorsqu'il est devenu évident que ma mère avait besoin de soins plus avancés, Natalie a organisé les services, dont ceux d'une préposée aux services de soutien à la personne pour l'aider à s'habiller le matin et à se préparer pour la nuit. Puis, ma mère a nécessité les soins qu'un foyer de soins de longue durée pouvait offrir, et Natalie nous a appuyées tout au long du processus de transition.

Aujourd'hui, ma mère est à l'endroit qui lui convient. Tous ses besoins, qu'il s'agisse de soins personnels, de gestion de la douleur ou de déplacements, sont pris en charge. Elle sait qu'elle peut toujours compter sur quelqu'un. Elle a enfin trouvé la sérénité. »

Une femme qui « pouvait déplacer des montagnes »

Lydia est maintenant heureuse et en sécurité.

Lydia est confortablement assise dans un fauteuil inclinable dans sa coquette chambre, près d'une fenêtre lumineuse bordée de plantes et de fleurs. Sa fille Jean, qui lui rend visite tous les jours et apporte souvent les plats russes préparés à la maison que sa mère aime — bortsch et pierogies, soupes et ragoûts —, est assise en face d'elle. Lydia s'exprime en russe et sa fille Jean traduit : « Je suis heureuse d'être ici. Le personnel est si dévoué et on prend soin de moi, dit Lydia. Et je suis si contente que ma fille soit aussi là pour m'aider. »

Jean pense à la vie de Lydia : « Ma mère pouvait déplacer des montagnes à l'époque de sa jeunesse. Rien n'était impossible pour elle. Elle a eu une vie difficile; l'argent manquait constamment, et elle était hantée par le passé. Elle a souffert de troubles mentaux, et a connu des hauts et des bas. Mais elle nous a aimés plus que tout au monde et s'est sacrifiée pour nous. Je me souviens de notre enfance en Allemagne, nous étions alors si pauvres. Il n'y avait parfois qu'une toute petite portion de viande au souper, et ma mère la partageait entre ses enfants; elle se contentait des seules pommes de terre. Nous savions qu'elle nous aimait. »

A photograph of an elderly couple, Helen and Pablo, sitting in wheelchairs and holding hands. They are positioned in front of a large window that looks out onto a multi-story apartment building. On the windowsill, there are several potted plants, including a white orchid and some smaller flowers. The man, Pablo, is on the left, wearing a light-colored button-down shirt. The woman, Helen, is on the right, wearing a bright red jacket. Both have grey hair. The scene is brightly lit by natural light from the window.

Le parcours de Helen et Pablo

« S'il était possible d'avoir une seconde vie, j'aimerais reprendre la même et passer 70 autres années avec Helen. »

— Pablo



Le point de vue de la soignante

Jean s'est également portée à la défense des intérêts de Pablo et Helen, les amis de sa mère, qui craignaient d'être séparés durant leur vieillesse.

« Pablo et Helen se sont liés d'amitié avec ma mère alors qu'ils étaient compagnons de table dans une maison de retraite. Ma mère est aveugle, et ils lui sucrèrent son thé. Après que Pablo a subi une série d'accidents vasculaires cérébraux, on lui a indiqué qu'il devait emménager dans un foyer de soins infirmiers. Pablo et Helen avaient très peur d'être séparés. En fait, Helen a dit que, tout en sachant que la mort est inévitable, elle ne pourrait supporter une séparation de leur vivant. Il n'y avait personne pour défendre leurs intérêts; j'ai donc assumé le rôle de porte-parole.

J'ai contacté le CASC, et Jane, la coordonnatrice de soins du couple, a aidé à obtenir nombre de services pour Pablo; ses interventions ont permis à Pablo et Helen de continuer à vivre ensemble pendant deux années supplémentaires dans la maison de retraite. Lorsque le moment est venu, le CASC nous a aidés à trouver un foyer où ils pouvaient rester ensemble. C'est une fin heureuse pour eux, parce qu'ils savent qu'ils vivront ensemble leurs derniers jours. »



« Notre bonheur, c'est d'être ensemble. »

Après 70 ans de vie commune, Pablo et Helen ne pouvaient supporter l'idée d'être séparés.

Helen mesure à peine 1,52 m et est confinée à un fauteuil roulant; elle a de la difficulté à tourner les pages de son livre à couverture souple parce que ses mains sont raidies par l'arthrite. Ne vous y trompez surtout pas, cette toute petite femme est animée d'une détermination inébranlable. Lorsque Pablo, l'homme qu'elle a épousé il y a 70 ans, a subi une série d'accidents vasculaires cérébraux mineurs et que l'emménagement dans un foyer de soins de longue durée dès son congé de l'hôpital semblait être la meilleure solution, Helen n'a rien voulu entendre. « J'ai dit au médecin qu'il était hors de question de me séparer de mon mari, pas même pour 15 minutes. Il nous serait impossible de poursuivre l'un sans l'autre parce que nous avons vécu ensemble durant tant d'années. »

Ils sont tous deux reconnaissants que le CASC a compris leurs priorités et leur a trouvé une résidence où ils pouvaient continuer d'être ensemble tous les jours. « Je l'aime, dit Pablo, parlant de sa femme. S'il était possible d'avoir une seconde vie, j'aimerais reprendre la même et passer 70 autres années avec Helen. »

« C'est triste par moments, de dire Helen, reconnaissant les difficultés de la vieillesse. Nous sommes conscients que le temps nous est compté, mais nous acceptons notre lot. Notre bonheur, c'est d'être ensemble. »

Jean signale être très heureuse du fait que sa mère et le couple formé par Helen et Pablo se sont retrouvés dans un même foyer; il est donc facile pour elle de leur rendre visite tout au long de la semaine. « Et c'est merveilleux que ce couple ait pu continuer de vivre ensemble, a-t-elle déclaré. Voilà un très bon exemple du fonctionnement du système à son meilleur. »

Un esprit de famille



Les coordonnateurs de soins du CASC et les patients établissent des liens uniques en leur genre.

« Elle a déployé de grands efforts pour me rendre la vie plus confortable », souligne Lydia à propos de Natalie, sa coordonnatrice de soins du CASC des dernières années. Natalie et son fils Jack étaient heureux de visiter Lydia à son domicile, de soins de longue durée, alors qu'ils ont partagé leur histoire. Le tenant sur ses genoux, Lydia a susurré : « Ah, le charmant bébé! »

« Lorsque j'ai rencontré Lydia pour la première fois, elle était très fragile; elle souffrait d'infections pulmonaires récurrentes et avait peur de tomber, signale Natalie. Je l'ai aidée à obtenir les services dont elle avait besoin pour maintenir sa santé sans hospitalisation. Une infirmière a exercé une surveillance de sa santé, une physiothérapeute l'a aidée à reconstituer ses forces, et une préposée aux services de soutien à la personne lui offrait des soins quotidiennement. À mesure que sa santé déclinait, nous avons été en mesure de l'aider à emménager dans un foyer de soins de longue durée qui répondait à tous ses besoins en matière de soins.

Lydia a eu une vie difficile et elle est très courageuse. C'est tout simplement normal que de veiller à ce qu'elle puisse jouir de la meilleure qualité de vie possible à ce stade de sa vie. »



Le saviez-vous?

L'an dernier, 4 500 patients ont été aiguillés vers un fournisseur de soins de santé primaire dans notre région, grâce aux efforts du personnel du CASC de HNHB.





« Cet endroit nous convient parfaitement. »



Le saviez-vous?

L'an dernier, près de 60 % du budget alloué aux soins aux patients a été consacré à 10 % de nos patients, soit à ceux dont les besoins en matière de soins actifs sont les plus élevés.

Le CASC s'efforce de ne pas séparer les couples.

« J'admire et je respecte sa ténacité », déclare Jane, coordonnatrice de soins du CASC, à propos de Helen qui a clairement exprimé qu'elle ne pourrait supporter d'être séparée de son mari lorsque la santé de ce dernier a commencé à décliner après une série d'accidents vasculaires cérébraux.

Jane leur a procuré des services de soutien — soins infirmiers, services de soutien à la personne, physiothérapie et ergothérapie — afin que Pablo puisse continuer de vivre avec sa femme le plus longtemps possible dans leur maison de retraite. Lorsque Pablo a eu besoin de soins de longue durée, elle a aidé le couple dans la transition à St. Joseph's Villa. Une seule chambre les sépare, mais ce n'est pas grave pour eux, particulièrement pour Helen. « Je peux donner une touche plus féminine à ma chambre, et je n'ai pas à ramasser ses chaussettes, dit-elle en s'esclaffant. Jane a été très bonne pour nous et elle nous a aidés à arriver ici. Cet endroit nous convient parfaitement. »

« Ils seraient allés dans n'importe quel foyer de soins infirmiers, du moment qu'ils pouvaient rester ensemble, signale Jane, qui fait remarquer que son travail devient difficile lorsqu'elle est incapable de réunir des couples âgés dans une même résidence. Leur histoire a une fin heureuse parce que tout a bien fonctionné pour eux. C'est le meilleur scénario possible. »



Les coordonnatrices de soins du CASC : Des paroles du fond du cœur

Natalie:

« J'aime beaucoup mon travail au CASC — c'est le poste le plus gratifiant que j'aie jamais occupé. Lorsque j'étais infirmière en salle d'opération, je disposais d'environ dix minutes avec les patients pour atténuer leurs craintes avant l'intervention. Dans la collectivité, je peux faire des suivis auprès d'eux, leur prodiguer en continuité les soins dont ils ont besoin et apprendre à les connaître véritablement. Notre but est de collaborer avec les familles pour offrir les soins. Et lorsque les patients n'ont pas de famille, nous sommes leur porte-parole. Je suis devenue infirmière parce que je voulais aider les gens. Mon rôle auprès du CASC consiste à veiller à ce que les personnes âgées obtiennent les meilleurs soins, parce qu'elles le méritent. »

Amanda:

« Nous allégeons considérablement les craintes des familles quand nous sommes en mesure d'aider les personnes qui leur sont chères à obtenir les services de santé dont elles ont besoin. Nous savons à quel point cela peut être difficile pour les soignants qui déploient tant d'efforts pour aider leurs proches, parce qu'ils ont un emploi pour la plupart et qu'ils ne peuvent être là pour s'occuper de tout. C'est très gratifiant de savoir que l'on a aidé une personne et enrichi sa vie, que ce soit en lui offrant du soutien à domicile si elle requiert un supplément de soins, ou en l'aidant à faire la transition vers un foyer de soins de longue durée. »

Jane:

« C'est un honneur que de pouvoir entrer dans l'univers de nos patients. Je considère vraiment mon travail comme un grand privilège et je le prends très au sérieux parce que je veux que les gens reçoivent les soins dont ils ont besoin. Nous faisons de notre mieux, et cela peut devenir très gratifiant. »



Le saviez-vous?

L'an dernier, 4 827 patients ont évité l'hospitalisation parce qu'ils ont reçu les soins appropriés du CASC après une visite aux urgences.

Les chiffres

Le CASC de HNHB en bref

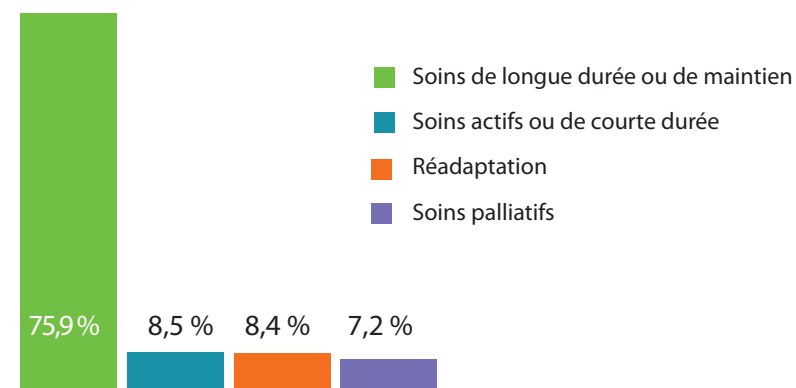
- Population desservie : 1,4 million de personnes
- Personnes qui reçoivent des services : une personne sur 18 dans la région
la moitié des aînés sont âgés de 85 ans et plus

Faits saillants financiers du CASC de HNHB

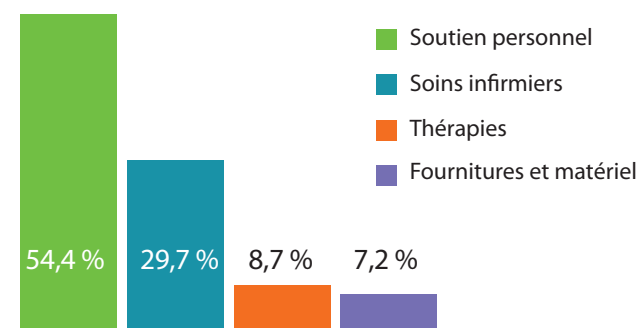
Services de soins aux patients	207 771 252 \$
Fournitures et matériel médicaux pour les soins aux patients	16 036 812 \$
Salaires et avantages sociaux	68 873 905 \$
Autres dépenses et amortissement des immobilisations	10 946 872 \$
Total des dépenses	303 628 841 \$

Veuillez vous rendre sur le site <http://healthcareathome.ca/hnhb/fr> pour consulter le document complet des états financiers vérifiés de 2013–2014.

Dépenses par type de patient



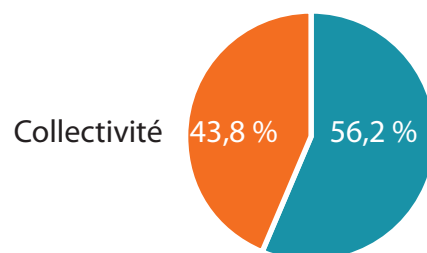
Dépenses par type de service



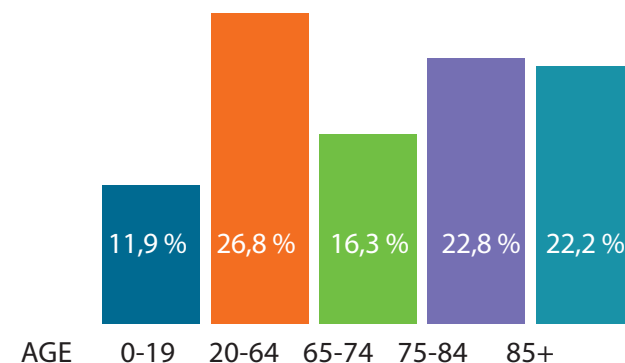
Les 762 employés (équivalent temps plein) du CASC de HNHB ont :

- effectué 5 520 965 visites aux patients;
- aidé 8 068 enfants à recevoir des services auxiliaires de santé dans les écoles;
- donné des soins des plaies à 3 224 patients par mois (en moyenne);
- 3 240 ont reçu des soins palliatifs à domicile ou dans une résidence pour personnes mourantes

Source des admissions



Patients par tranche d'âge





Le CASC aide les patients et les soignants de 8 h 30 à
20 h 30, 365 jours par année -
1-800-810-0000

(en anglais seulement).

Hamilton

905-523-8600
211, chemin Pritchard, unité 1
Hamilton, Ont. L8J 0G5

Niagara

905-684-9441
149, chemin Hartzel
St. Catharines, Ont. L2P 1N6

Haldimand-Norfolk

519-426-7400
76, rue Victoria
Simcoe, Ont. N3Y 1L5

Brant

519-759-7752
195, rue Henry, unité 4, édifice 4
Brantford, Ont. N3S 5C9

Burlington

905-639-5228
440, rue Elizabeth, 4e étage
Burlington, Ont. L7R 2M1

Pour de plus amples renseignements, veuillez
vous rendre à la page [healthcareathome.ca/hnhb/
en/Contact-Us](http://healthcareathome.ca/hnhb/en/Contact-Us) (en anglais seulement).



Hamilton Niagara Haldimand Brant

ccac casc

Community
Care Access
Centre

Centre d'accès
aux soins
communautaires

Soutien financier accordé par :



Ontario

Hamilton Niagara Haldimand Brant
Local Health Integration Network
Réseau local d'intégration
des services de santé de Hamilton
Niagara Haldimand Brant



RNAO
BEST PRACTICE
SPOTLIGHT
ORGANIZATION
CANADA

ORGANISME
VEDETTE EN PRATIQUES
EXEMPLAIRES



ACCREDITATION CANADA
AGRÈMENT CANADA

Driving Quality Health Services
Force motrice de la qualité des services de santé