



Centre de santé
communautaire
du Témiskaming

Rapport annuel 2016-2017



**BATISSONS UN MODE DE VIE SAIN
ET DE BIEN-ÊTRE ENSEMBLE!**

Visitez notre site Internet
www.csctim.on.ca

Accredited by
Canadian Centre
for Accreditation



Agréé par
Centre canadien
de l'agrément

Vision

Que les communautés et les Francophones du Témiskaming se distinguent par leur participation active à la réalisation d'un état de santé, de bien-être et de qualité de vie les plus élevés possibles.

Mission

D'aider la population francophone et les communautés du Témiskaming à choisir des modes de vie et des comportements qui préservent, améliorent, renforcent et maintiennent l'état de santé, le bien-être et la qualité de vie les plus élevés possibles tant au niveau individuel, qu'au niveau familial et communautaire.



Valeurs

Le Centre et chaque membre du personnel favorisent la participation active des personnes et de la communauté dans l'offre de services et la gestion de leur santé; ils connaissent, respectent et répondent aux besoins de la personne.

Le Centre et chaque membre du personnel font preuve d'engagement, de compréhension et de compassion envers l'enfant et son milieu de vie familial.

Le Centre et chaque membre du personnel s'approprient une culture de l'amélioration continue dans la prestation des services.



MOT DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Serge Hamel
Président



Jocelyne Maxwell

Au cours de l'année 2016-2017, le Centre de santé communautaire du Témiskaming (CSCT) a maintenu son engagement à aider la population francophone et les communautés à réaliser un état de santé, de bien-être et de qualité de vie les plus élevés possibles en offrant des programmes et des services ancrés dans une approche centrée sur les besoins des individus et des communautés. Les prochaines pages de ce rapport offrent un aperçu global des services et activités offerts à la population du Témiskaming durant la dernière année. Nous sommes fiers des résultats obtenus.

Le CSCT a aussi beaucoup travaillé afin de répondre aux attentes du gouvernement provincial en ce qui concerne l'intégration des services, la coordination des soins et la collaboration entre pourvoyeurs. Plusieurs gestes ont été posés à tous les niveaux de l'organisme afin de cheminer dans ce sens. En premier lieu, les membres du conseil d'administration ont donné de la rétroaction au Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Est vis-à-vis l'approche pour encourager le travail collaboratif et miser sur l'apport francophone. Les intervenants du CSCT se sont investis avec les clients et les autres pourvoyeurs de services envers la coordination des soins et l'intégration des services afin de répondre aux besoins autant sur le plan de la santé physique, de la santé mentale et du bien-être psychosocial. Cette approche permet de décloisonner les services et d'éviter le dédoublement. Ainsi, les gens accèdent aux bons services, aux bons endroits à partir des pourvoyeurs désignés pour répondre aux besoins.

Reconnaissant les bienfaits d'une approche interdisciplinaire axée sur les besoins des clients, le CSCT s'est aussi engagé au courant de l'année à prendre de nouveaux clients qui souvent sont des personnes avec de multiples besoins complexes. La coordination des soins au niveau du système de santé prend encore plus d'importance puisque ces personnes requièrent habituellement des services et un appui qui ne proviennent pas uniquement de nos services. Ainsi, l'organisme continue à miser sur l'intégration, la coordination et la collaboration afin de renchérir les partenariats existants et établir de nouveaux partenariats avec les pourvoyeurs de services de santé, les

services et les organismes communautaires ainsi que les communautés elles-mêmes.

Tout compte fait, le succès du CSCT repose entre les mains de plusieurs personnes. Nous désirons premièrement remercier la clientèle et les communautés de la confiance qu'elles nous ont témoignée tout au long de l'année. Nous désirons aussi offrir nos sincères remerciements à tout le personnel du CSCT pour son dévouement et son engagement continus dans l'offre de services de grande qualité. Nous sommes aussi grandement reconnaissants envers tous nos bénévoles. Sans eux, le CSCT ne serait pas en mesure d'offrir la touche personnelle qui nous démarque. Nous remercions aussi notre bailleur de fonds, le Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Est qui nous a aussi démontré en renouvelant l'entente de financement jusqu'en mars 2018.

En conclusion, le CSCT demeure un joueur engagé envers l'offre de services de qualité qui a un impact sur l'état de santé, le bien-être et la qualité de vie les plus élevés possibles tant au niveau individuel, qu'au niveau familial et communautaire. C'est avec enthousiasme que nous entamons la prochaine année au service des individus, des familles et des communautés.

Le président du conseil d'administration

La directrice générale



ACTIVITÉS COMMUNAUTAIRES DU SECTEUR SUD

Familles

67	Activités offertes en milieu scolaire jusqu'à la 8 ^e année : ex. programme «Racines de l'empathie» pour la prévention de l'intimidation, activité physique, nutrition saine	2528 participations
108	Rencontres pour parents et enfants en communauté : ex. activité physique, danses familiales, soirées au gymnase	4301 participations
18	Activités santé en garderie : ex. nutrition et activité physique	302 participations d'enfants



Ainés

113	Activités physiques : ex. ainés actifs, club de marche, raquette, Tai-Chi, yoga	527 participations
60	Exercices pour la santé musculosquelettique	601 participations
28	Activités sociales : ex. tricot, repas communautaires	289 participations
20	Programme de prévention des chutes «PIED»	138 participations
6	Programme «Goûter aux changements»	26 participations



Population générale

5	Programme d'autogestion des maladies chroniques «Vivre en santé»	19 participations
1	Marche et diner communautaire	116 participations



ACTIVITÉS COMMUNAUTAIRES DU SECTEUR CENTRE

Familles

- | | | |
|----|---|-----------------------------------|
| 35 | Activités offertes en milieu scolaire jusqu'à la 8 ^e année : ex. programme «Racines de l'empathie» pour la prévention de l'intimidation, appui à la nutrition saine, activité physique | 282 participations d'étudiant(e)s |
| 46 | Activités en famille : ex. défi «Lève-toi et bouge», danses familiales, soccer, les petits chefs, nutrition saine, alimentation postnatale | 561 participations de familles |
| 3 | Activités santé en garderie : ex. nutrition saine et activité physique | 43 participations d'enfants |



Ainés

- | | | |
|-----|---|---------------------|
| 122 | Activités sociales : ex. artisanat, peinture, couture, repas communautaires, jeux de société | 1435 participations |
| 249 | Exercices pour les aînés à Earlton et Elk Lake | 1289 participations |
| 4 | Présentations sur la santé des aînés : ex. pièce de théâtre de la troupe «L'étoile de la sagesse» sur la prévention des chutes» | 229 participations |
| 22 | Programme de prévention des chutes «PIED» | 167 Participations |



Population générale

- | | | |
|---|--|--------------------|
| 1 | Programme d'autogestion des maladies chroniques «Vivre en santé» | 23 participant(e)s |
| 1 | Marche et dîner communautaire | 213 participations |



ACTIVITÉS COMMUNAUTAIRES DU SECTEUR NORD

Familles

Virginiatown

- | | | |
|----|---|---|
| 5 | Activités offertes en milieu scolaire jusqu'à la 6e année : ex. activité physique et nutrition saine | 37 participations d'enfants |
| 40 | Rencontres pour parents et enfants en communauté : ex. diners en famille, activité physique au gymnase, danses familiales, nutrition saine, natation, groupe de soutien postnatal | 440 participations de parents, d'enfants et de familles |
| 12 | Activités de nutrition saine au programme d'apprentissage préscolaire | 113 participations d'enfants |



Ainés

Kirkland Lake

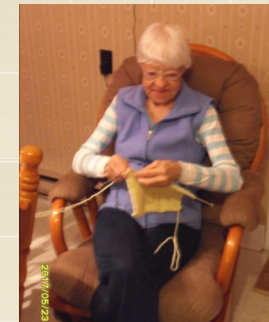
- | | | |
|-----|------------------------------------|--------------------|
| 174 | Exercices et club d'Amitié | 822 participations |
| 1 | Programme «Goûter aux changements» | 5 participants |

Larder Lake

- | | | |
|-----|---|---------------------|
| 115 | Activités offertes au groupe du Centre de jour : ex. jeux de société, présentations et diners | 670 participations |
| 197 | Exercices et clubs de marche pour les ainés | 1338 participations |
| 19 | Programme de prévention des chutes «PIED» | 78 participations |
| 1 | Programme «Goûter aux changements» | 3 participants |

Virginiatown

- | | | |
|----|---|--------------------|
| 90 | Exercices et présentations pour les ainés | 385 participations |
| 19 | Programme de prévention des chutes «PIED» | 78 participations |



Population générale

Kirkland Lake

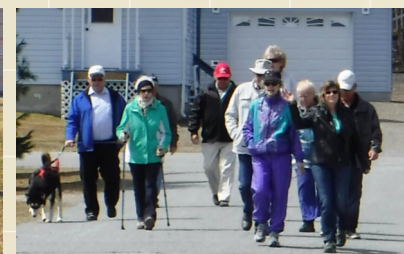
- | | | |
|---|--|--------------------|
| 6 | Programme de gestion des maladies chroniques «Prendre votre santé en main» | 46 participant(e)s |
| 1 | Marche et diner communautaire | 18 participations |

Larder Lake

- | | | |
|---|-------------------------------|--------------------|
| 1 | Marche et diner communautaire | 14 participant(e)s |
|---|-------------------------------|--------------------|

Virginiatown

- | | | |
|---|-------------------------------|--------------------|
| 1 | Marche et diner communautaire | 79 participant(e)s |
|---|-------------------------------|--------------------|



SOINS DE SANTÉ PRIMAIRE DES SECTEURS SUD, CENTRE ET NORD

Points de service	Nombre de clients	Nombre d'interventions
New Liskeard	1461	12097
Earlton	667	6792
Kirkland Lake	961	10541
Larder Lake	451	6572
Virginiatown	562	5830

Accès aux professionnel(le)s de la santé par l'entremise du Réseau télémédecine Ontario

Points de service	
New Liskeard	200
Earlton	366
Kirkland Lake	320
Larder Lake	326
Virginiatown	230

Les clients nous informent

Deux fois par année, le CSCT demande à sa clientèle de remplir un questionnaire concernant leur expérience avec le CSCT. Ce sondage permet aux gens de nous faire part de leurs opinions et de leurs commentaires qui sont des renseignements essentiels à l'amélioration continue de nos services. Lors des derniers sondages complétés en novembre 2016, 95% des clients ont répondu qu'ils étaient satisfaits ou très satisfaits de leur expérience lors de leur rendez-vous en santé primaire.

La participation active des gens aux activités communautaires démontre leur intérêt et leur satisfaction envers notre programmation communautaire. Nous recevons beaucoup de commentaires positifs de leur part.

Nous sommes très heureux que nos efforts portent fruit et que notre programmation et nos services continuent de bien répondre aux besoins et attentes.

Le rendement en services de santé primaire

Tout comme l'an dernier, cette année encore le CSCT répond aux exigences de l'entente du financement avec le RLISS. Les mesures de rendement en services de santé primaire ont donné les résultats suivants:

CSCT	Mesures de rendement 2017	RLISS
97%	des clients atteints du diabète ont obtenu des services de plus d'un professionnel	94%
73%	des femmes âgées de 21 à 69 ans ont reçu l'offre ou ont eu un test PAP dans les derniers trois ans	75%
81%	des clients ont reçu l'offre ou on reçu un test de dépistage du cancer du côlon	72%
75%	des clients ont reçu l'offre ou ont reçu un test de dépistage du cancer du sein	75%
79%	des clients âgés de 65 ans et plus qui ont reçu l'offre ou ont reçu un vaccin contre la grippe	57%

Le CSCT est engagé à offrir des services de qualité à la clientèle et est heureux de démontrer cet engagement à partir de ces mesures de rendement.



PLAN DE QUALITÉ : NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LA CLIENTÈLE

Dimensions de la qualité

Objectifs 2016-2017

Résultats obtenus

Améliorer l'expérience des clients

Les fournisseurs de soins primaires consacrent suffisamment de temps à leurs clients.

99 % de satisfaction

Les fournisseurs donnent l'occasion de poser des questions.

97 % de satisfaction

Les fournisseurs permettent aux clients de participer à la prise de décisions au sujet de leurs soins.

97 % de satisfaction

Efficacité

Pourcentage des clients atteints du diabète qui ont reçu un test HbA_{1c} au cours des 12 derniers mois

90 %

Opportun

Pourcentage des clients qui se sont sentis malades ou qui étaient malades qui disent avoir reçu un rendez-vous dans les deux jours suivant leurs demandes de rendez-vous.

76 %

CE QUE LES PARTENAIRES COMMUNAUTAIRES DISENT DE NOUS



Festival des Folies Franco-Fun

Le kiosque du Centre de santé communautaire du Témiskaming a grandement contribué à la réussite du Samedi en famille. Ambassadeur du bien-être, le kiosque du Centre de santé communautaire du Témiskaming s'est démarqué par une variété de collations aussi belles que bonnes au goût!

Votre aide est pour beaucoup dans cette réussite et je tiens à vous témoigner toute la reconnaissance de l'équipe de direction du Festival des Folies Franco-Fun.



École catholique Jean-Vanier

Le nom de votre entreprise a été projeté au mur de gymnase. Nous encourageons aussi les gens à vous appuyer dans votre entreprise. Merci d'avoir fait équipe avec Jean-Vanier. Encore une fois, merci d'avoir donné la chance à nos élèves de travailler envers leurs objectifs



Association des centres de santé de L'Ontario

I'm writing to you today from the AOHC because we noticed that the screening rates for breast cancer, colorectal cancer and cervical cancer are absolutely exceptional at your Larder Lake location. Congrats to you and the clinical workers making this happen.



LES BÉNÉVOLES DU CSCT

Le CSCT désire remercier tous les bénévoles pour leur dévouement continu. L'équipe du CSCT est grandement engagée, cependant, ce sont souvent les bénévoles qui font en sorte que le service offert est personnalisé. Le sourire continu, la patience, la bonne humeur, le oui à toutes les demandes; ce ne sont que quelques-unes des qualités que nous retrouvons chez tous les bénévoles. Au nom du conseil d'administration, de la direction générale et de tout le personnel, un sincère remerciement pour votre contribution à la qualité de nos services.



Contributions des bénévoles

	Secteurs Sud et Centre	Secteur Nord
Appui administratif	146 h	
Partenariats en activités	1258 h	190 h
Services de conducteurs	60 services rendus	711 services rendus
Visites amicales		91 visites



Nos bénévoles

Secteur Sud

Albert Plante
 Andy Leblanc
 Anne-Marie Perrier
 Carol Lawrence
 Charlotte Lavictoire
 Colette Gauthier
 Diane Trépanier
 Françoise Duquet
 Françoise Whitehead
 Gisèle Bélanger
 Guy Lavictoire
 Jacqueline Morin
 Josette Côté
 Lucille Grisé

Madeleine Carrière
 Mélodie Boucher
 Nicole Cardinal
 Nicole Labonté
 Thérèse Mongrain
 Réal Perrier
 Rose-Éva Dénommé
 Sabrina Parent

Secteur Centre

Aline Lefebvre
 Anne Thibodeau
 Annette Ethier
 Colette Loranger
 David Girard
 Denise Forget
 Florence Alary
 Ginette Ducharme
 Gisèle Alary-Gauthier
 Gisèle Gauthier
 Jean Robert
 Jeannette Lemay
 Liliane Gravel
 Liliane Brazeau
 Rita Beaudry

Secteur Nord

Carmen Lemyre
 Denise Moreau
 Doris Boisvert
 Evelyne A.G. Poirier
 Gérard Allen
 Gervette Labbé
 Ginette Patry-Leblanc
 Jason Jacques
 Lise Deschenes
 Marlene Lalonde
 Noël Labbé
 Renald Jacques
 Sylvie Labbé
 Vikki Van Ooster



LE PERSONNEL DU CSCT

Conseil d'administration

Serge Hamel,
président
Yvan Godin,
vice-président

Marlene Lalonde,
secrétaire
Josette Côté,
trésorière

Charlotte Lavictoire,
administratrice
Colette Zalnieriunas,
administratrice

Jean-Marie Messier,
administrateur
Jeanne d'Arc Gauthier,
administratrice
Marc Dumont
administrateur

Jocelyne Maxwell, directrice générale

Équipe interdisciplinaire

Alexandra Laberge,
travailleuse sociale
André Hurtubise,
médecin consultant
Angèle Bélanger,
infirmière autorisée
Annick Lavigne,
secrétaire-réceptionniste
Carol Lawrence
réceptionniste occasionnelle
Carolane Grenier
réceptionniste occasionnelle
Carole Champion
consultante en santé mentale
Carole Godmaire,
coordinatrice de bénévoles/
animatrice d'activités pour
les aînés
Carole Rivest,
coordinatrice de la gestion
des données
Carole Tremblay
réceptionniste occasionnelle
Céline Verrier,
animatrice d'activités
pour les aînés
Chantal Lachapelle,
travailleuse communautaire
Christine Charette,
travailleuse communautaire
Claire Bouchard,
préposée à l'entretien

Dale Read,
médecin consultant
Danielle Lafond,
consultante en santé
mentale / coordinatrice des
services de santé primaire
Diane Bégin
réceptionniste occasionnelle
Dominique Lachapelle,
infirmière autorisée
Emilie Runnalls
infirmière autorisée
Fabienne Blain,
infirmière praticienne
Gaétanne Leblanc,*
coordinatrice de bénévoles/
animatrice d'activités pour les
aînés
Ginette Ducharme
préposée à l'entretien
Isabelle Goulet,
infirmière praticienne
Janice Chamailard,*
infirmière praticienne
Janis Argent,
infirmière auxiliaire autorisée
Jenn Tonkin,
infirmière autorisée
Joanne Presseault,
infirmière praticienne
Joanne Ranger,*
réceptionniste occasionnelle

Josée Perreault,
infirmière praticienne
Julie Germain,
infirmière autorisée
Julie Laplante,
animatrice d'activités pour
les aînés
Julie Savoie,
secrétaire-réceptionniste
Karolynn Roy,
infirmière auxiliaire
autorisée
Kattie Breton,
infirmière autorisée
Kristalie Crake,
adjointe administrative
Linda Bordin,
secrétaire-réceptionniste
Linda Loranger,*
gestionnaire des ressources
humaines et de la gestion
de risques
Lorraine Loranger,
secrétaire-réceptionniste
Lorraine Fournier,
secrétaire à la direction
Manon Lacroix,
infirmière praticienne
Marcelle Dallaire,
secrétaire-réceptionniste
Marie Matteau,
préposée à l'entretien

Marie-Claude Patry,
réceptionniste occasionnelle
Marie-Lyne Plouffe,
diététiste
Maryse Reinhardt,
diététiste
Megan Harvey
infirmière autorisée
Mélissa Major,
adjointe administrative
Mélodie Paquette,
infirmière auxiliaire autorisée
Nadia Pelletier Lavigne,
coordinatrice de
la planification et de
l'intervention communautaire
Nicole Brazeau,*
réceptionniste occasionnelle
Paul Brazeau,
préposé à l'entretien
Roxanne Rodgers,
infirmière autorisée
Sandra Romain,
médecin consultante
Suzanne Perreault,
infirmière praticienne
Tammy Beaudry,
travailleuse communautaire
Tammy Daviau,
infirmière auxiliaire autorisée
Véronique Charron,
infirmière autorisée
Véronique Séguin,
diététiste
Yvonne Renaud,
infirmière autorisée

* quitté en cours d'année

*Vaut mieux prévenir
que guérir...*



NOS POINTS DE SERVICES ET HEURES D'OUVERTURE

New Liskeard

20, rue May Sud, C. P. 38
New Liskeard Ontario P0J 1P0

Téléphone : 705 647-5775
Sans frais : 1 800 835-2827

Télécopieurs :
Administration : 705 647-6011
Service de santé : 705 647-5939

Heures d'ouverture
lundi - 9 h à 16 h 30
mardi - 9 h à 19 h
mercredi - 9 h à 16 h 30
jeudi - 9 h à 19 h
vendredi - 9 h à 16 h 30

Earlton

1, 9^{ème} rue, C. P. 1
Earlton Ontario P0J 1E0

Téléphone : 705 563-8110
Télécopieur : 705 563-8130

Heures d'ouverture
lundi - 8 h 30 à 16 h
mardi - 11 h à 19 h
mercredi - 8 h 30 à 16 h
jeudi - 8 h 30 à 17 h 30
vendredi - 8 h 30 à 12 h 30

Kirkland Lake

22, rue Water, C. P. 40
Kirkland Lake Ontario P2N 3M6

Téléphone : 705 567-1414
Télécopieur : 705 567-1422

Heures d'ouverture
lundi - 9 h à 19 h
mardi - 9 h à 16 h 30
mercredi - 9 h à 17 h
jeudi - 9 h à 16 h 30
vendredi - 8 h 30 à 13 h



Larder Lake

1, 15 Godfrey, C. P. 149
Larder Lake Ontario P0K 1L0

Téléphone : 705 643-2442
Télécopieur : 705 643-2162

Heures d'ouverture
lundi - 9 h à 19 h
mardi - 8 h à 16 h 30
mercredi - 9 h à 16 h 30
jeudi - 9 h à 16 h 30
vendredi - 9 h à midi

Virginiatown

61, rue Connell, C. P. 159
Virginiatown Ontario P0K 1X0

Téléphone : 705 634-2223
Télécopieur : 705 634-2180

Heures d'ouverture
lundi - 9 h à 19 h
mardi - 9 h à 16 h 30
mercredi - 9 h à 16 h 30
jeudi - 8 h à 16 h 30
vendredi - 9 h à midi

Visitez notre site Internet
www.csctim.on.ca

Financé par :

