

BILAN 2019



(613) 234-4747 214-211 avenue Bronson, Ottawa ON K1R 6H5

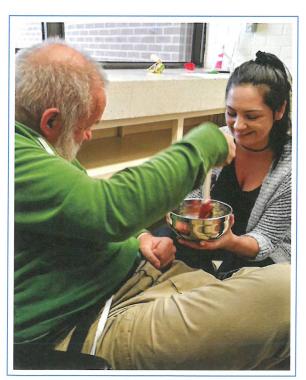


ÉNONCÉ DE MISSION

Le Centre de services Vista pour traumatisés crâniens (CSVTC) offre des services de soutien individuel et de groupe et travaille de pair avec les personnes dont le quotidien est touché par les effets d'un traumatisme crânien.

Le CSVTC offre du soutien communautaire, des services de santé et des ressources éducatives, de manière à maximiser le rétablissement et la qualité de vie des personnes atteintes d'un traumatisme crânien.

LE FONCTIONNEMENT DU CENTRE



Le Centre de services Vista pour traumatisés crâniens est guidé par un conseil d'administration bénévole dont le rôle est de planifier et de déterminer les politiques de fonctionnement du Centre. Le conseil se rapporte aux partenaires et à la communauté qu'il dessert de manière à remplir son mandat et atteindre les objectifs poursuivis.

Les effets d'un traumatisme crâniens sont tels que les clients du Centre nécessitent des services en santé adaptés cas par cas. Des services de soins de longue durée sont la norme et sont offerts tant et aussi longtemps qu'il y a espoir d'atteindre les objectifs thérapeutiques établis pour chacun.

Le CSVTC prodigue des soins de la plus haute qualité au plus grand nombre de personnes affectées possible, au moyen d'un centre de services à la fine pointe. Il est reconnu comme étant chef de file en matière de soins des traumatisés crâniens dans la grande région d'Ottawa et sur le territoire Champlain.

RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE



2019 a marqué un nouveau départ et une année d'une grande effervescence pour le Centre de services Vista. Fort d'une détermination renouvelée, le conseil d'administration a accueilli plusieurs nouveaux membres et choisi un nouveau directeur général. L'année 2019 a aussi inclus plusieurs activités pour le conseil, dont l'essentiel qui suit :

- La Journée de sensibilisation aux traumatismes crâniens: une fois de plus, le CSVTC a parrainé cet événement éducatif en juin, pendant le Mois de la sensibilisation aux traumatismes crâniens de l'Ontario. L'événement fût un succès à guichets fermés et a attiré des conférenciers phénoménaux de partout en Amérique du Nord. Plus de 200 personnes en ont profité.
- Le processus de recrutement de membres du conseil d'administration fait peau neuve : un processus de recrutement plus formel fût mis au point pour attirer et évaluer de potentiels membres et il fût utilisé pour la première fois avec succès. La trousse d'orientation du conseil a également été revue et mise à jour.
- La Fondation du Centre Vista accroît son offre de services: La raison d'être de la Fondation du Centre Vista est de recueillir des fonds pour les différents programmes offerts aux personnes atteintes. 2019 n'a pas fait exception.
- La planification de la relève du directeur exécutif mène à l'embauche d'un nouveau directeur exécutif : en septembre 2016 démarra un processus de planification de la relève du directeur général. Le conseil a alors approuvé ce plan élaboré par David Walls. En novembre de la même année, le Comité de planification de la relève composé de D. Orser, B. Kwasniewski, T. Kyle, D. Robinson et F. Pelletier, fût mis sur pied afin de revoir le plan et de développer des recommandations concernant le processus de recrutement du directeur exécutif. Le Comité a commencé ses délibérés entourant le processus de sélection en mai 2018, puis en

- novembre le nouveau directeur général entra en poste. Denis Boileau a commencé son mandat en décembre 2018 et il continue son implication depuis.
- Les équipes Santé Ontario : Le Ministère de la Santé et des Soins de longue durée a dernièrement proposé des changements significatifs au système de santé de l'Ontario. Par le truchement de la nouvelle agence Santé Ontario, il démarre les équipes Santé Ontario (ESO).
- Avec l'aide du directeur général, le CSVTC a soumis une autoévaluation à Santé Ontario pour de devenir une équipe Santé Ontario et ce, afin de mieux desservir les personnes aux prises avec un traumatisme crânien et aussi afin d'intégrer les changements proposés par Santé Ontario au Centre de services Vista.

Ce fut une année excitante et pleine de défis. J'aimerais remercier mes collègues au sein du conseil, pour leur soutien pendant cette année transformatrice. J'aimerais aussi remercier tous les employés du Centre pour leur travail exceptionnel et leur dévouement au quotidien. Nous sommes une petite, mais puissante équipe! J'aimerais aussi dire à notre clientèle : soyez assuré que nous continuerons de vous offrir la qualité de services la plus complète possible.

Toujours plus haut!

Johna Robinson, Chair of the Board of VCBIS

Donna Robinson Présidente du Conseil

RAPPORT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Ma première année en tant que directeur général fût un réel privilège et je vous remercie pour cette opportunité. Cela me fait chaud au cœur de voir la différence que notre organisation fait dans la vie des patients. Je m'engage à rendre ces services encore plus accessibles pour ceux qui en ont besoin dans le futur.

Ce fut une année d'adaptation, d'apprentissage et de rencontres avec la clientèle de nos services, tout en créant de nouvelles relations avec une grande variété d'organisation parallèles en santé, afin de mieux positionner notre Centre. Ce fut également une année d'identification de nouvelles opportunités pour l'expansion de nos services.

Le système de la santé en Ontario connaît actuellement de grandes transformations qui n'ont pas été vécues depuis plus d'un demi-siècle. Le nouveau gouvernement ontarien modifie le système de santé afin de mieux placer la clientèle au centre des services de soins. Cette transformation requiert une collaboration multilatérale permettant d'améliorer et d'offrir des services plus complets pour répondre à une demande croissante.

Les nouvelles Équipes Santé Ontario sont responsables d'identifier les populations du territoire moins bien desservies, afin de mieux les inclure. Les Équipes ont aussi été créées afin d'alléger la demande de soins encourue par les hôpitaux, mais aussi, afin d'offrir une plus grande variété de services. Le secteur de soins en santé communautaire joue un rôle de premier plan dans ce changement.

Le Ministère de la Santé et des Soins de longue durée a invité les organismes en santé communautaires souhaitant devenir une Équipe Santé Ontario à soumettre une autoévaluation. En 2019, le Centre de services Vista pour traumatisés crâniens a soumis son intérêt dans le but de mieux desservir sa clientèle. Le Ministère a reçu 157 soumissions dont une seule portait sur le manque de services pour les traumatisés crâniens : celle de notre Centre. La demande a été acceptée et le Centre a été invité à poursuivre le processus menant à devenir une Équipe Santé Ontario.

Ce processus est significatif à plus d'un titre. Premièrement, cela place le besoin de services pour les traumatisés

crâniens au milieu des intérêts du Ministère

de façon officielle. Deuxièmement, le processus de soumission a permis d'identifier de sous-groupes moins bien desservis au sein même de la communauté des traumatisés crâniens. Ces groupes sont composés des personnes sans adresse fixe, les personnes incarcérées, les vétérans et les autochtones du territoire Champlain.

La transformation de notre organisme en Équipe Santé Ontario crée aussi des opportunités nouvelles de partenariats avec un bon nombre de fournisseurs de soins. Ces partenaires potentiels (commissions scolaires, établissements pénitenciers, conseils de sécurité) ouvrent de nouvelles possibilités, car ils relèvent de fonds provenant de sources autres que le Ministère de la Santé et des Soins de longue durée. On peut penser au Ministère du Soliciteur général – Services correctionnels, au Ministère de l'Éducation, au Services aux Autochtones Canada, etc. Les possibilités en matière de codéveloppement sont prometteuses.

Le statut d'Équipe Santé Ontario est un accomplissement majeur pour le CSVTC et il exigera un investissement en temps préparatoire significatif pour bien l'établir. Ce nouveau statut augmentera la qualité et la variété des services proférés à la clientèle, ce qui permettra d'aider plus de Canadiens aux prises avec un traumatisme crânien.

J'ai hâte de poursuivre mon rôle en tant que directeur général. Les années qui viennent seront très positives pour le Centre.

> Denis Boileau Denis Boileau Directeur général



FAITS SAILLANTS DE 2019

LES SOINS AXÉS SUR LA PERSONNE ET LA FAMILLE (SAPF) CONTINUENT DE TROUVER SATISFACTION AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE.

En 2016, le CSVTC a établi les SAPF comme pilier de fonctionnement de l'organisme et comme but premier, dans le but d'améliorer la sécurité et la qualité des soins. Tous ont réalisé l'importance d'inclure étroitement la perspective des patients et de leurs familles. L'année 2019 a continué en ce sens avec succès.

Ce mode de fonctionnement a aussi un impact direct sur l'accroissement de la satisfaction des participants

UN PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL EN CONTINU.

En tant que pourvoyeur de services, le CSVTC souhaite fournir des soins aimables et compétents. L'équipe en résidence continue de s'investir dans diverses opportunités de développement professionnel, afin d'augmenter ses connaissances. L'équipe a complété la Formation sur la sécurité culturelle autochtone et la Formation sur la gestion sécuritaire, et ont participé à la Conférence 2019 de la Provincial Ontario Brain Injury Association (ABI).

d'année en année.

Le CSVTC remercie les familles pour leur dévouement et leur implication résultant en des constats de santé positifs de la clientèle. Il semble évident que le taux de succès de la clientèle repose sur la combinaison de services de qualité avec de bonnes communications entre les familles, les clients et les employés du service.



Notre clientèle de Cornwall a créé un char allégorique afin de participer à la parade locale du père Noël.

Le Conseil d'administration aimerait témoigner sa gratitude aux équipes de travail pour leur enthousiasme, leur dévouement et leurs efforts inlassables à améliorer la qualité de vie des participants en résidence.

PLACEMENT ÉTUDIANT – UN PARTENARIAT GAGNANT QUI PROFITE À TOUS.

Le CSVTC bénéficie chaque année de plusieurs placements étudiants et 2019 n'a pas fait exception. Ces placements profitent à toutes les personnes participantes. En 2019, des étudiants d'une grande variété de programmes ont complété leur placement : des étudiants en travail social, en services communautaires et services aux personnes avec des déficiences intellectuelles. Ils provenaient du Collège Algonquin, du Programme de psychologie et de travail social de

l'Université de Carleton et de l'Université Brock, ainsi que du programme d'ergothérapie de l'Université d'Ottawa. Ces placements ont souvent résulté en l'obtention d'emplois et les étudiants ont exprimé une grande satisfaction face à l'acquisition de leur expérience pratique au sein du CSVTC en 2019.

FAITS SAILLANTS DE 2019

OPÉRATION ACCRÉDITATION CANADA EN SEPTEMBRE 2020!

LE CSVTC se prépare à entamer le processus d'Accréditation Canada en septembre 2020. Plusieurs employés ont déjà entamé la revue des piliers dont est constituée l'Accréditation. Il s'agit d'une revue des services eux-mêmes, de la direction et de la gouvernance, des processus de prévention et de contrôle des infections et



des protocoles de traitements. Ce processus rigoureux place l'organisation dans une trajectoire avantageuse souhaitée en termes d'excellence de l'offre de services auprès de la population des traumatisés crâniens.

Stéphane Hébert



Notre clientèle du programme de jour à Ottawa et les employés ont conçu eux-mêmes leurs costumes pour fêter l'Halloween.

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE VISTA

Donna Robinson Tammy Kyle Colleen Burn Jim Fowles Présidente Vice-présidente Secrétaire Trésorier

Lesly Joseph Mehreen Khan Ritu Sikka Fred Pelletier

Directeur Directeur Directeur

Directeur

MISE À JOUR SUR LES PROGRAMMES

LE PROGRAMME DES SERVICES D'AIDE À LA VIE AUTONOME EN 2019.

Pendant la période considérée, le programme de services d'aide à la vie autonome a fourni des ressources et du soutien pour cinq placements résidentiels à temps plein. Les services offerts aux participants ont été réalisés grâce aux efforts d'une équipe dédiée comprenant trois conseillers en résidence, un aide-conseiller, un conseiller de nuit et approximativement 20 conseillers en relève.

L'équipe hautement qualifiée soutient les participants dans toutes les activités du quotidien. Ils aident à la gestion du comportement et établissent des routines de fonctionnement afin d'accroître le niveau d'activité productif comprenant aussi les activités à caractère social.

Certaines des activités sociales à l'horaire ont inclut du ski nautique sur la rivière Rideau et du ski alpin à l'Edelweiss Ski Resort six samedis d'affilés! Les participants ont aussi profité de plusieurs visites à des musés locaux et à des événements et festivals locaux tels le Festival des tulipes, le Bal de Neige et les concerts du Bluesfest.

LE PROGRAMME DE FORMATION SUR LE SOUTIEN PERSONNEL ET L'AUTONOMIE (PFSPA)

Implication de l'équipe

- Trois membres de l'équipe ont participé à la conférence semestrielle du Ontario Brain Injury Association et ont assuré une présence du Centre avec un kiosque sur place.
- Huit membres de l'équipe ont participé au 2019 Best Practices in Post-Trauma Community Re-Integration à Ottawa.
- Tous les employés ont complété la recertification en premiers soins et RCR ainsi que la recertification de la gestion sécuritaire, Errorless Learning.

Services fournis

- 134 clients ont reçu des services : 127 à Ottawa, sept à Cornwall.
- 57 personnes sont en attentes de services.

Évaluation de programmes (PFSPA) et autres initiatives

 Trois étudiants du Diplôme d'études supérieures en Évaluation de programme de l'Université d'Ottawa ont procédé à une évaluation du PFSPA.

- Les résultats ont été présentés à l'équipe ainsi qu'au conseil d'administration lors de la Journée de sensibilisation aux traumatismes crâniens. Le CSVTC procède actuellement à la mise en œuvre des recommandations mises de l'avant.
- Le CSVTC a été accepté et a présenté les résultats de son évaluation de programmes au University Health Network's Traumatic Brain Injury Conference à Toronto, le 7 février 2020.
- Deux étudiants de première année en médecine ont complété leur placement au CSVTC et ont chacun présenté un travail intitulé: Smoking Cessation Program for persons with an ABI et Effects of Marijuana on persons with an ABI" respectivement.
- Le CSVTC a participé au Groupe de travail sur la qualité des lésions cérébrales acquises du RLISS.
- Six séances de formation d'une journée pour les membres de l'équipe du CSVTC ont été complétés chez Qualicare.

T. Kuchynski Gestionnaire de programmes

MISE À JOUR SUR LES PROGRAMMES

LE PROGRAMME DE JOUR

Implication de l'équipe

- Trois membres de l'équipe ont participé à la conférence bi-annuelle du Ontario Brain Injury Association et ont assuré une présence du Centre avec un kiosque sur place.
- Trois membres de l'équipe ont participé au 2019 Best Practices in Post-Trauma Community Re-Integration.
- Tous les employés ont complété la recertification en premiers soins et RCR ainsi que la recertification de la gestion sécuritaire, Errorless Learning.

Services fournis

- 43 clients desservis (22 à Ottawa, 20 à Cornwall).
- 43 personnes en attente de services.

Évaluation du programme

- L'équipe du programme de Cornwall a participé au défilé de Noël de Cornwall à l'aide d'un char allégorique entièrement conçu et fabriqué par les clients, afin de créer de la visibilité pour le programme de Cornwall.
- Le CSVTC continue toujours ses placements étudiants aux deux points de services.
- Le CVSTC a participé au Champlain Community Support Network's Quality Improvement Project ainsi qu'au Adult Day Program Standards and Coordinated Access Project.

T. Kuchynski Gestionnaire de programmes



Le programme offert à Cornwall célèbre son cinquième anniversaire en 2019. De gauche à droite, Mike, un client du programme de Cornwall avec Denis Boileau, Directeur général du CSVTC.

RAPPORT FINANCIER

RÉCONCILIATION ANNUELLE ET RAPPORT DU VÉRIFICATEUR INDÉPENDANT.

Présenté au Ministère de la Santé et des Soins de longue durée et au Réseau local d'intégration des services de santé.

Nous avons vérifié les annexes d'accompagnement (ARRFin1, ARRFin2) ainsi que le Rapport de rapprochement de l'équité salariale par procuration (excluant les statistiques et les équivalents temps pleins) (les "Annexes") du Centre Vista du rapport financier de réconciliation annuelle pour l'année se terminant le 31 mars 2019. Les annexes ont été préparées par la direction en fonction des dispositions relatives aux rapports financiers se trouvant dans les directives du chapitre trois et quatre du Ontario Healthcare Reporting Standards et du Community Financial Policy (2016), publiés par le Ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

La responsabilité de la direction à l'égard des Annexes

La direction est responsable de la préparation des Annexes en accord avec les règles de dispositions et de préparations des Annexes financières retrouvées au chapitre trois et quatre du Ontario Healthcare Reporting Standards et du Community Financial Policy (2016) énoncés par le Ministère de la Santé et des Soins de longue durés, afin d'exercer un contrôle interne que la direction juge nécessaire et qui permet la préparation d'Annexes exemptes d'inexactitudes significatives, afin que celles-ci ne reflètent aucune fraudes ou erreurs.

Responsabilité du vérificateur

Il est de notre responsabilité d'énoncer une opinion sur les Annexes basées sur notre processus de vérification. Nous avons reconduit notre vérification en suivant les standards généraux de vérification canadiens. Ces standards stipulent que nous devons nous appuyer sur des règles de déontologie et que nous planifions et exécutions une vérification permettant une assurance raisonnable à savoir si les annexes sont exemptes d'inexactitudes importantes.

La vérification implique l'application de procédures afin d'obtenir des preuves concernant les montants et informations contenues dans les Annexes. Les procédures sont choisies selon le bon jugement du vérificateur, ce qui inclut aussi l'évaluation des risques d'inexactitudes importantes dût à la fraude ou à des erreurs. Dans l'exercice d'évaluation des risques, le vérificateur considère également les contrôles internes relatifs à la préparation des Annexes de l'organisation, afin de mettre au point des méthodes de vérification qui sont appropriées aux circonstances, mais cependant pas dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'organisation.

La vérification inclut aussi l'évaluation de l'adéquation des méthodes comptables utilisées et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, ainsi que l'évaluation de la présentation globale des Annexes. Nous croyons que l'information probante que nous avons obtenue est suffisante et appropriée comme base servant à notre opinion de vérificateurs.

Opinion

Selon notre avis, les Annexes du Centre Vista, pour la période se terminant le 31 mars 2019, sont préparées à tous égards importants, conformément aux dispositions du Chapitre 3 et quatre du Ontario Healthcare Reporting Standards et du Community Financial Policy (2016) émises par le Ministère de la Santé et des Soins de longue durée.



RAPPORT FINANCIER

RÉCONCILIATION ANNUELLE ET RAPPORT DU VÉRIFICATEUR INDÉPENDANT.

Méthode de comptabilité et restriction à la distribution et à l'utilisation

Sans modifier notre opinion, nous attirons l'attention sur la Note aux Annexes qui décrit la base comptable. Les Annexes sont préparées afin d'aider le Centre Vista à être conforme aux normes de productions de rapports financiers du Ministère de la Santé et des Soins de longue durée et du RLISS en référence ci-haut. Par conséquent, les Annexes peuvent ne pas convenir à une autre fin. Notre rapport est destiné uniquement à l'usage du Centre Vista et du Ministère de la Santé et des Soins de longue durée et le RLISS et ne devrait pas être distribué ou utilisé par des parties autres que le Centre Vista ou le Ministère de la Santé et des Soins de longue durée et le RLISS de la région.

Note aux Annexes 31 mars 2019

Ces Annexes ont été préparées conformément aux dispositions en matière de rapports financiers contenues dans les documents suivants, appelés collectivement les « Lignes directrices » :

- 1. La Politique financière communautaire (2016).
- 2. Les Chapitres trois et quatre du Ontario Healthcare Reporting Standards.

Ces Annexes ont été préparées afin d'aider le Centre de services Vista pour traumatisés crâniens à rencontrer les obligations de déclarations du Ministère de la Santé et des Soins de longue durée et du RLISS de la région. Les Annexes sont destinées uniquement à l'utilisation du Centre de services Vista pour traumatisés crâniens ainsi que le Ministère de la Santé et des Soins de longue durée et le RLISS de la région. Par conséquent, les lecteurs sont prévenus que les annexes pourraient ne pas convenir à une autre fin.

Comptables professionnels agréés, comptables publics agréés

Baker Tilly OHava LLP

18 juin 2019

Ottawa, Ontario

LA FONDATION DU CENTRE VISTA



LA FONDATION DU CENTRE VISTA

POUR TRAUMATISÉS CRÂNIENS

UNE FAÇON SUPPLÉMENTAIRE D'AIDER CEUX QUI VIVENT AVEC UN TRAUMATISME CRÂNIEN.

Le Centre de services Vista pour traumatisés crâniens a entamé le processus d'institution d'une Fondation. Le processus a démarré en 2019 et la soumission initiale a été acceptée par Revenue Canada.

Un conseil provisoire a été établi ; les règlements proposés ont été rédigés et sont en cours d'examen. La prochaine étape consistera à recruter des membres du Conseil pour cette nouvelle entité.

Le rôle principal de la Fondation sera de s'efforcer de recueillir des fonds dans la collectivité pour les personnes atteintes d'un traumatisme crânien. Les fonds recueillis serviront au logement, à la prestation de nouveaux services, à l'octroi de bourses, à la sensibilisation aux enjeux par le biais de conférences ou de services, etc.

Le Docteur Fred Pelletier a grâcieusement accepté d'être le premier président de cette nouvelle Fondation.

Cette nouvelle initiative continuera de prospérer et de créer des partenariats communautaires pour améliorer la qualité de vie des personnes atteintes d'un traumatisme crânien.

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA FONDATION DU CENTRE VISTA

Fred Pelletier
Donna Robinson
Colleen Burn
Jim Fowles

Président Directeur Directeur Trésorier



Quelques membres de notre équipe ont participé au Santa Shuffle Run à Ottawa, organisé par l'Armée du Salut.