

**Carlington**

Community  
Health Centre  
Centre de santé  
communautaire



## **Plan stratégique de transition**

**1 avril 2021 – 31 octobre 2022**



## **MISSION**

Améliorer, soutenir et promouvoir la santé et le bien-être des gens et des collectivités diversifiées que nous desservons

## **VISION**

Une communauté en santé et inclusive pour tous

## **VALEURS**

Les valeurs suivantes guident le travail du conseil d'administration,

du personnel et des bénévoles du CSCC :

Respect

Inclusion

Qualité

Collaboration

Apprentissage et croissance

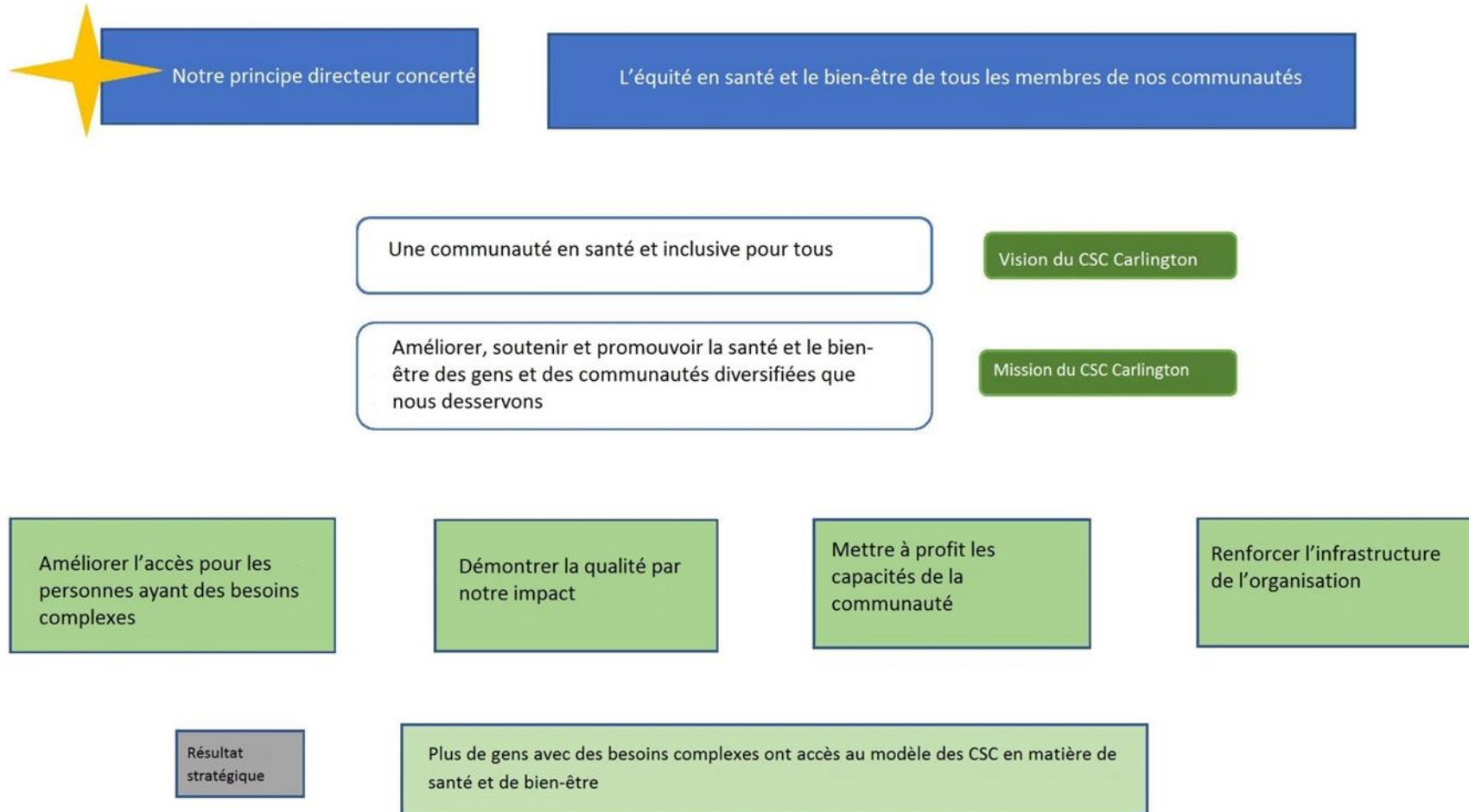
Soins axés sur la personne et la communauté

Sécurité

Ingéniosité

La vision, la mission et les valeurs du CSCC ont été élaborées par son conseil d'administration, en consultation avec ses clients, ses partenaires communautaires, ses bénévoles et ses employés, et approuvées par le conseil d'administration le 15 janvier 2013.

# Plan stratégique concerté des centres de santé communautaire d'Ottawa 2018-2020



## **PLAN STRATÉGIQUE DE TRANSITION du CSC CARLINGTON**

### **Préambule**

L'exercice 2020-2021 a commencé avec le COVID-19, qui a obligé Carlington à s'adapter et à développer différentes façons de répondre aux besoins de nos clients et voisins touchés par la pandémie. La plupart de ce qui a été fait au cours de la dernière année a été directement influencé par les changements dans la façon dont les soins sont fournis, les attentes imposées par tous les niveaux de la Santé publique et les rôles et responsabilités des agences partenaires dans la réponse à la pandémie.

L'exercice 2021-2022 commence avec un nombre de cas de COVID-19 plus élevé que l'année dernière à la même époque, l'émergence de variantes plus virulentes et le déploiement très attendu des vaccins dans le monde entier. Les répercussions de cette pandémie resteront imprévisibles et la planification à long terme est impossible en période d'incertitude. Ce plan de transition de 18 mois permettra au Centre de continuer à se concentrer sur la réponse et le rétablissement de COVID-19, tout en conservant la souplesse nécessaire pour s'adapter si nécessaire à l'évolution de l'environnement.

*Approuvé par le conseil d'administration le 16 mars 2021*

PRIORITÉS STRATÉGIQUES	ACTIONS	RÉSULTATS
<b>Améliorer l'accès des personnes ayant des besoins complexes</b>	Des rendez-vous en personne sont disponibles en temps opportun, selon les besoins	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduction des taux d'annulation et de non-présentation aux rendez-vous des SSP</li> </ul>
	Des rendez-vous virtuels et/ou téléphoniques sont disponibles en temps voulu, selon les besoins	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmentation de la participation aux programmes</li> </ul>
	Intervention rapide en cas de crise pour une alimentation d'urgence, des conseils en santé mentale et la réduction des méfaits.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les sondages sur l'expérience des clients indiquent que 80 % des répondants sont en mesure d'accéder aux programmes et aux services.</li> </ul>
	Offrir des programmes de jour, de soirée et de week-end, en personne et/ou virtuellement sur plusieurs plateformes, selon les besoins.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les sondages sur l'expérience des clients indiquent que 80 % des répondants sont en mesure d'obtenir un rendez-vous lorsqu'ils en ont besoin.</li> </ul>
	Améliorer l'accès aux services communautaires de santé mentale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduction du nombre de visites psychiatriques dans l'hôpital</li> </ul>
<b>Démontrer la qualité par l'impact</b>	Démontrer l'impact des programmes et des services à l'aide de données significatives et d'exemples de réussite qualitative.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les données d'évaluation des programmes confirment l'impact de la qualité sur les participants</li> <li>• Les sondages sur l'expérience des clients indiquent que 80 % des répondants sont satisfaits de la qualité des programmes et des services, qu'ils soient offerts en personne ou virtuellement.</li> <li>• Les sondages sur l'expérience des clients montrent que 80 % des répondants estiment que les programmes et services ont un impact positif sur leur santé et leur bien-être.</li> </ul>
<b>Exploiter la capacité collective</b>	Répondre à l'insécurité alimentaire des clients/résidents de la communauté en proposant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les programmes d'alimentation saine</li> <li>• La fourniture de nourriture d'urgence, de bons ou de cartes cadeaux.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les données d'évaluation du programme confirment que les besoins sont satisfaits</li> <li>• Les sondages sur l'expérience des clients indiquent que 80 % des répondants estiment que leurs besoins sont satisfaits.</li> </ul>

PRIORITÉS STRATÉGIQUES	ACTIONS	RÉSULTATS
<b>Renforcer l'infrastructure organisationnelle</b>	Démontrer l'utilisation de la technologie pour améliorer la prestation et l'évaluation des programmes et des services.	Des données efficaces et fiables, l'évaluation des programmes et le commentaire sur l'expérience des clients.
	Mettre en œuvre une stratégie de retour au travail post-pandémique	Le retour au travail sur place pour le personnel est réussi
	Développer une stratégie pour la fourniture de programmes et de services post-pandémie	Plan d'action pour déterminer quels programmes et services continueront d'être offerts par plateformes virtuelles et lesquels seront à nouveau offerts en personne.
	Surveiller le bien-être du personnel du Centre pour s'assurer que les problèmes sont traités et que le personnel se sent soutenu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les sondages périodiques auprès du personnel montrent que 80 % des personnes interrogées se sentent soutenues.</li> <li>• Les sondages périodiques auprès du personnel indiquent que 80% des répondants estiment que la gestion est attentive aux problèmes identifiés par le personnel.</li> </ul>
	Démontrer un engagement en faveur de la diversité, de l'inclusion et de la lutte contre la discrimination, avec un accent particulier sur la diversité raciale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un groupe de travail est établi pour examiner les politiques, les procédures et les pratiques, et pour conseiller la gestion sur la façon dont le CCHC peut atteindre une main-d'œuvre plus diversifiée.</li> </ul>
	Maintenir et renforcer les partenariats communautaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le CSCC est représentée aux tables principales spécifiques aux secteurs</li> </ul>