2017

CENTRE DE SANTÉ COMMUNAUTAIRE SOMERSET OUEST

RAPPORT ANNUEL 2016-2017

SOMERSET WEST
COMMUNITY
HEALTH
CENTRE

Aperçu du Centre de santé communautaire Somerset Ouest (CSCSO)

3 257 personnes sont venues aux **cliniques sans rendez-vous** du CSCSO

3 624 visites auprès des conseillers et conseillères du CSCSO

100 bénévoles et **80** pairs aidant à la réduction des méfaits

Plus de **50** programmes et services

Des services dans plus de **14** langues

13 916 clients

Visites à domicile dans **plus de 30 maisons de chambres** et auprès de **plus de 400 de leurs locataires**

724 enfants et responsables de garde ont participé aux groupes de jeu

80 enfants ont participé aux programmes parascolaires du CSCSO

> *J'aime le fait que le CSCSO est plus axé sur la communauté et la prévention que les médecins "ordinaires" que j'ai rencontrés.*

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

Le Centre de santé communautaire Somerset Ouest (CSCSO) est toujours un endroit très occupé, ce qui a vraiment été le cas en 2016-2017. Trois projets importants ont contribué à une année fructueuse au CSCSO : l'agrément, la planification de notre avenir et la direction d'un mouvement pour favoriser le respect de la diversité dans notre communauté.

Tous les quatre ans, le CSCSO est soumis à un processus d'agrément par l'entremise du Centre canadien de l'agrément (CCA). Celui-ci examine profondément qui nous sommes, nos relations avec la communauté, et la façon dont nous offrons des services pertinents et efficaces. Nous choisissons de subir cet exercice parce que nous sommes déterminés à fournir d'excellents services. Ce processus rigoureux commence par des mois de préparation et se termine lors d'une semaine d'examens effectués par une équipe externe de pairs. Nous sommes fiers d'annoncer que le CSCSO a reçu l'agrément du CCA.

En 2016-2017, nous avons aussi porté notre attention sur l'avenir du CSCSO et de notre communauté. Nous avons organisé plusieurs séances de planification stratégique tout au long de l'année afin de recueillir des renseignements auprès de nos intervenants et nos partenaires. Nous élaborons maintenant un nouveau plan stratégique pour guider les activités du Centre dans la communauté au cours des prochaines années. Par ailleurs, en collaboration avec les cinq autres centres de santé communautaire d'Ottawa, nous sommes en train d'établir un plan commun pour travailler ensembles à l'échelle régionale dans un environnement d'autant plus complexe. Nous présenterons ce plan à nos membres pour examen en 2018.

Le CSCSO est un chef de file communautaire pour ce qui est de promouvoir l'acceptation de tous et le respect pour tous. En 2016-2017, nous avons adopté une politique d'antiracisme et d'anti-oppression. Il s'agit pour nous d'une façon de réagir aux actes de racisme, tant systémiques que flagrants, qui surviennent dans notre communauté et notre ville. Le CSCSO continuera d'assumer un rôle de leader en identifiant les manifestations de racisme et d'oppression et en y réagissant.

En qualité d'innovateur, le Centre cherche toujours de nouvelles façons de mieux servir notre communauté. Voici quelques exemples : nous avons élargi notre programme santé pulmonaire pour inclure la ventilation à domicile, et nous offrons le programme de prévention de l'anxiété Des Amis pour la vie dans des écoles des environs. Nous avons aussi hâte de célébrer l'engagement communautaire et la diversité de notre communauté lors de notre 2e journée portes ouvertes en décembre 2017. Allons-y!

Veuillez agréer l'expression de nos meilleurs sentiments.

Dick Steward
Président du conseil d'administration

Naini Cloutier
Directrice générale

Nous fournissons des services dans des milieux antiracistes et anti-oppressifs qui sont sécuritaires pour les gens.

Nous avons adopté une **politique d'antiracisme et d'anti-oppression.**

Notre **Comité d'équité en matière de santé** a organisé une séance de sensibilisation à la culture autochtone et à la réalité historique de la colonisation pour **plus de 80 membres du personnel**.

On se sent à l'aise de participer à n'importe quel programme offert, car tout le monde est gentil!

Le cheminement de Sabeen

Sabeen est arrivée à Ottawa avec sa famille en tant que réfugiée. Son cheminement au CSCSO a débuté à l'hiver 2016, lorsqu'elle a été logée temporairement à l'Hôtel Radisson. Là, une infirmière praticienne du CSCSO lui a fourni des soins primaires urgents et l'a dirigée vers la Clinique des nouveaux arrivants du Centre. Après avoir été évaluée et aiguillée vers d'autres services spécialisés, Sabeen a appris qu'elle souffrait d'un grave problème de santé et qu'elle avait besoin d'un traitement. Nous poursuivons notre travail!

Nous avons mis Sabeen en contact avec l'un de nos intervenants-pivots multiculturels dans le domaine de la santé qui l'a aidée à s'y retrouver dans le système de santé, notamment en voyant à ses allers-retours à l'hôpital et en gérant ses nombreux rendez-vous. Au long de son cheminement, Sabeen et son équipe interprofessionnelle ont pu communiquer grâce aux services d'interprétation offerts par le programme Ottawa Language Access du CSCSO. Ce sont des soins coordonnés de qualité, non?

Le système de santé est merveilleux. J'ai pu obtenir tout ce dont j'avais besoin.

Les intervenants-pivots multiculturels dans le domaine de la santé desservent les nouveaux arrivants dans neuf langues

Nous nous efforçons d'améliorer les conditions sociales qui influent sur la santé des gens, tels que le logement, l'éducation et l'emploi.

Logement abordable

Dans le contexte de nos visites aux maisons de chambres locales, nous avons constaté que **les conditions de vie dans celles du Centre-ouest d'Ottawa sont mauvaises**. Cette année, nous sommes intervenus pour **promouvoir** des améliorations.

En partenariat avec le Centre de santé communautaire du Centre-ville, nous avons publié un rapport de recherche sur la santé et le bien-être des locataires des maisons de chambres et demandé aux trois ordres de gouvernement d'agir afin d'assurer un **logement sûr et abordable** pour tous.

Résultats :

- Augmentation du nombre d'inspections des maisons de chambres par **les Services des règlements municipaux et le Service des incendies**.
- Don anonyme de **75 000 $** au CSCSO pour la fourniture de biens de première nécessité aux locataires des maisons de chambres, comme des lits et des protège-matelas.

Sécurité alimentaire

Il est difficile de trouver des aliments abordables et nutritifs dans le Centre-ouest d'Ottawa. Ainsi, le CSCSO coordonne des programmes destinés à **accroître l'accès** à la **nourriture saine et bon marché** dans notre quartier. Bravo aux nombreux bénévoles qui donnent de leur temps pour assurer la sécurité alimentaire de notre communauté!

Nous sommes ravis d'annoncer que :

- le **MarchéMobile** vient maintenant à Mechanicsville chaque semaine.
- la Boîte verte a connu une croissance de **45%** en 2016-17

Nos programmes et nos services augmentent la capacité des communautés locales de répondre à leurs besoins et d'améliorer la santé et le bien-être individuels et collectifs.

Steward's Table

La Steward's Table, un groupe de dirigeants et de partenaires communautaires rassemblé par le CSCSO, s'est rassemblé cette année pour examiner des stratégies visant à affronter les impacts négatifs de la **gentrification** et du développement dans nos environs. Nous avons pour but de soutenir et de bâtir une **communauté saine, diversifiée et inclusive**.

Membres de la Steward's Table du CSCSO.

Au Parkdale Food Centre, on fait pousser des laitues et on apprend à bien manger grâce à une tour de jardinage.

Alimentation et finances

La Rochester Heights Community House et le Parkdale Food Centre (PFC) se sont associés cette année pour ramener la culture de produits du potager dans le quartier! Des enfants du programme parascolaire du CSCSO à Rochester Heights ont appris à planter et à récolter des laitues et des fines herbes dans une tour de jardinage aéroponique dans le cadre du programme Food and Finance: Growing Futures du PFC. Les produits sont ensuite vendus à des restaurants locaux ou mangés par les enfants, qui apprennent ainsi la culture financière et la saine alimentation!

Nos programmes et nos services augmentent la capacité des communautés locales de répondre à leurs besoins et d'améliorer la santé et le bien-être individuels et collectifs.

Faire compter les voix

Faire compter les voix (FCV) — dont le CSCSO est membre — collabore avec les décideurs de la Ville d'Ottawa pour créer une ville pour tous.

En 2016, l'initiative est intervenue avec succès en faveur de transports en commun plus abordables et d'un financement accru des organismes sociaux d'Ottawa. Résultat :

- OC Transpo a lancé l'**EquiPass**, nouveau laissez-passer mensuel abordable de transport en commun pour les personnes à faible revenu.
- La Ville d'Ottawa a créé un **fonds pour la viabilité des communautés** doté de 500 000 $ et destiné à aider les organismes locaux de services sociaux à répondre à la demande croissante de prestations.

Programme de jour Yet Keen pour les aîné(e)s

Yet Keen est un programme de jour qui favorise le bien-être physique des aîné(e)s qui parlent le chinois. Cette année, le programme a aidé plus de 250 aîné(e)s à demeurer actifs et engagés dans la communauté en fournissant des services adaptés à la culture!

Aîné(e)s du programme Yet Keen en train de célébrer le temps des Fêtes

Nous voyons à ce que les personnes qui affrontent des obstacles à l'accès aux services de santé — en raison de leur culture, de leur invalidité, de leur âge et de nombreux autres facteurs — obtiennent ceux dont ils ont besoin.

Counseling sans rendez-vous

En 2016, le CSCSO a commencé à offrir des **services de counseling sans rendez-vous** en cantonais et en mandarin. Appelé La clinique de counseling sans rendez-vous, le nouveau programme est un partenariat avec Jewish Family Services.

En tant qu'organisme de soins de santé primaires, nous sommes responsables de la communication de nos résultats à nos bailleurs de fonds et à notre collectivité locale.

- Plan d'amélioration de la qualité
- Sondage sur l'expérience de la clientèle
- Agrément par le Centre canadien de l'agrément

Soins de suivi

74% de nos clients ont été en contact avec le CSCSO dans les 7 jours suivant leur sortie de l'hôpital.

J'ai une énorme dette de reconnaissance envers le [programme santé pulmonaire du CSCSO] pour la gentillesse et le savoir-faire du personnel, grâce à qui je me sens en bonne santé!

Services d'injection supervisée

Chaque personne a le droit d'accéder à des services de santé sécuritaires. Voilà pourquoi en juin 2016, le conseil d'administration a approuvé **l'expansion du Programme d'échange de seringues et d'inhalation à risque réduit (NESI)** pour inclure des services d'injection supervisée (SIS) pour les personnes qui consomment des drogues. En mars 2017, le CSCSO a soumit une demande de financement au gouvernement provincial pour la prestation de SIS.

Personnel et pairs du Programme d'échange de seringues et d'inhalation à risque réduit (NESI)

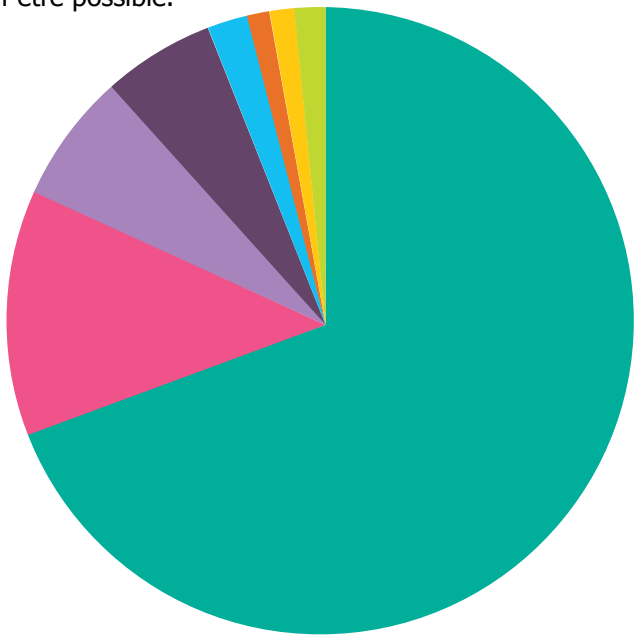
Nous planifions nos services et nos programmes en fonction des besoins de la population en matière de santé : c'est ce qui nous rend uniques.

Nous sommes ravis d'annoncer que :

En juin 2017, le CSCSO a présenté une **demande d'exemption fédérale** à Santé Canada et attend l'autorisation pour offrir les SIS à sa succursale Eccles.

Financement

Merci à nos nombreux partenaires et bailleurs de fonds grâce à qui nous sommes en mesure de soutenir les gens et les communautés à jouir de la meilleure santé et du meilleur bien-être possible.



Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain	**$7,646,502**
Ville d'Ottawa	**$1,381,717**
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	**$737,896**
Autres sources	**$570,725**
Autres initiatives dirigées par le Centre de santé communautaire	**$259,299**
Centraide	**$94,176**
Association canadienne pour la santé mentale	**$155,628**
Autres ministères	**$180,316**
TOTAL:	**$11,026,259**

Consultez nos états financiers en ligne au **swchc.on.ca**.

Gardez contact

VISITEZ-NOUS : swchc.on.ca

VENEZ NOUS VOIR :

Succursale Eccles
55, rue Eccles
Ottawa, Ontario K1R 6S3

Succursale Rosemount
30, avenue Rosemount
Ottawa, Ontario K1Y 1P4

APPELEZ-NOUS : 613-238-8210

AIMEZ NOTRE PAGE : somersetwestchc

SUIVEZ-NOUS : @swchc

Secteur desservi

Fier d'être membre de

COALITION OF COMMUNITY HEALTH AND RESOURCE CENTRES OF OTTAWA

COALITION DES CENTRES DE RESSOURCES ET DE SANTÉ COMMUNAUTAIRES D'OTTAWA

Ontario's Community Health Centres

Les centres de santé communautaire en Ontario

ASSOCIATION CANADIENNE DES CENTRES DE SANTE COMMUNAUTAIRE

CANADIAN ASSOCIATION OF COMMUNITY HEALTH CENTRES

Géré par la communauté

Nous sommes gérés par un conseil d'administration local constitué de bénévoles qui voit à ce que nous répondions aux besoins de notre communauté. Un gros merci aux membres de notre conseil pour leur engagement et leurs contributions au développement du capital social et au leadership communautaire!

Le CSCSO est une organisation qui met toujours en premier ses clients et qui travaille continuellement à améliorer ses services grâce au dévouement et à la créativité de son conseil d'administration et de son personnel.

- Centre canadien de l'agrément

SOMERSET WEST
COMMUNITY
HEALTH
CENTRE

Notre philosophie : le Modèle de santé et de bien-être

Élaboré par l'Association des centres de santé de l'Ontario, le Modèle de santé et de bien-être représente **les valeurs et les principes** qui guident les centres de santé communautaire de toute la province.

Au Centre de santé communautaire Somerset Ouest (CSCSO), ce modèle constitue le **fondement** de toutes nos activités.

Mission

Nous **soutenons les gens et les communautés** afin qu'ils jouissent d'une **meilleure santé et du meilleur bien-être possible**.

Pour ce faire, nous fournissons des services de soins de santé primaires et des services sociaux, et nous favorisons l'accès aux conditions sociales qui influent sur la santé, tels que le logement, la sécurité alimentaire, l'emploi et la participation citoyenne.

Nous éliminons des obstacles à l'accès aux services pour **les personnes vulnérables** en raison de leur âge, leur revenu, leurs capacités, leur orientation sexuelle ou leur identité de genre, ou encore leur langue ou leur culture.