



# BILAN DE L'ANNÉE

# 2024



[WWW.CAREKW.CA](http://WWW.CAREKW.CA)

# Table des matières

Introduction – Une année de service et d’impact	1	Donner les moyens nécessaires aux partenaires et favoriser des solutions	6-8
Message de notre directeur	2	Histoires de réussite de patients	9
Rencontrer les familles là où elles se trouvent	3-5	Nouvelles initiatives	10-11
		Célébrer les victoires	12
		Gratitude, collaboration et succès continu	13-17

# Une année de service et d'impact

Une vitrine de notre engagement en faveur de la qualité de la santé et du renforcement de la communauté tout au long de l'année!

## 98%

les clients de CareKW ont déclaré se sentir plus en sécurité à la maison avec l'aide de nos soignants, 98 % ont déclaré qu'ils se sentaient plus en sécurité à la maison.

## Qui sommes-nous?

Depuis 2012, l'équipe de CareKW est devenue un partenaire de confiance dans le domaine des soins à domicile et de la dotation en personnel de santé dans le sud-ouest de l'Ontario, se consacrant à la prestation de soins de haute qualité et empreints de compassion nous sommes fiers de participer à la santé de notre communauté.

## Ce que nous avons fait

Nous avons évolué: au départ, nous fournissions des services complets de soutien à la personne et de soins infirmiers à domicile; nous fournissons maintenant du personnel supplémentaire pour les hôpitaux et les soins de longue durée à domicile, des équipes d'aide à la transition vers l'hôpital à court terme (hôpital général St. Mary's, St. Joseph's Healthcare Hamilton et hôpital Grand River), des services de redéploiement du personnel d'urgence, des services de débordement pour les services de soutien aux soins à domicile et communautaire de Waterloo Wellington et de la région de Hamilton Niagara Haldimand Brant. Notre équipe thérapeutique grandit, nous étendons nos activités dans les régions rurales et nous exploitons nos propres unités de soins de transition pour faciliter la transition entre l'hôpital et le domicile.

Nous employons une main-d'œuvre diversifiée et qualifiée qui comprend les diverses perspectives culturelles et les différents besoins en matière de soins de santé.

Notre service repose sur une communication efficace avec les patients, les organisations clientes et les employés. Les relations fructueuses sont l'épine dorsale de notre travail.

## Ce qui nous distingue des autres

Nous employons une main-d'œuvre diversifiée et qualifiée qui comprend les diverses perspectives culturelles et les différents besoins en matière de soins de santé. Notre service repose sur une communication efficace avec les patients, les organisations clientes et les employés. Les relations fructueuses sont l'épine dorsale de notre travail.



# Diriger avec une vision

Nous vous présentons notre rapport annuel, qui met en lumière les principales réalisations et étapes de l'année écoulée. Ce rapport reflète le travail acharné et la détermination de notre équipe, le soutien de nos clients et partenaires, et l'impact que nous avons eu sur le secteur. Je tiens à saluer les efforts des membres de notre équipe, dont le dévouement et l'expertise ont joué un rôle central dans les progrès et le succès de CareKW.

Je remercie également nos clients et partenaires de leur confiance et de leur collaboration. Votre soutien continu a été essentiel à notre croissance et nous sommes reconnaissants de pouvoir contribuer à votre succès.

Pour les années à venir, nous restons, sur nos valeurs fondamentales, sur la promotion de l'innovation et sur l'apport d'une valeur durable au secteur des soins de santé. Nous voyons avec optimisme les possibilités qui s'offrent à nous et nous sommes convaincus de notre capacité à nous adapter à l'évolution du secteur.

Au nom de l'équipe de direction, je vous garantis que nous continuerons à donner la priorité à la transparence, à l'intégrité et à une croissance responsable.

Ensemble, nous naviguerons au travers des défis que l'avenir nous réserve. Nous vous remercions de votre soutien constant. Nous vous invitons à parcourir les pages suivantes pour en savoir plus sur nos jalons, nos réalisations et nos perspectives d'avenir.

Veillez agréer l'expression de mes sentiments distingués,

**Tim**

Directeur exécutif

# Transformer les soins en rencontrant les familles là où elles se trouvent

## 45.75%

Les aidants familiaux de Waterloo Wellington ont éprouvé de la détresse, de la colère ou de la dépression ou se sont sentis incapables de continuer à prodiguer des soins dans une proportion de 45.75 %  
– Qualité des services de santé Ontario

Compte tenu du vieillissement croissant de la population, nous avons cherché cette année à étendre notre portée dans les zones rurales afin d'aider un plus grand nombre de personnes à recevoir des soins efficaces, rapides et de qualité.

En proposant de meilleures options de transport, en optimisant les horaires et en concentrant le recrutement du personnel à proximité des besoins nous avons renforcé notre capacité à servir et à soutenir notre communauté, plus efficacement que jamais.

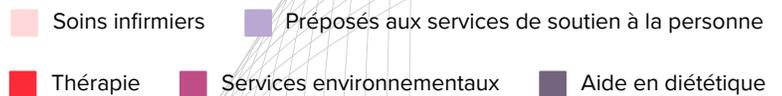
## 463

Au cours de l'année, CareKW a soutenu 463 familles.

*Découvrez les faits saillants de l'année, les histoires inspirantes et les nouvelles initiatives.*

*Voici notre engagement en faveur de la qualité et de la durabilité des soins de santé.*

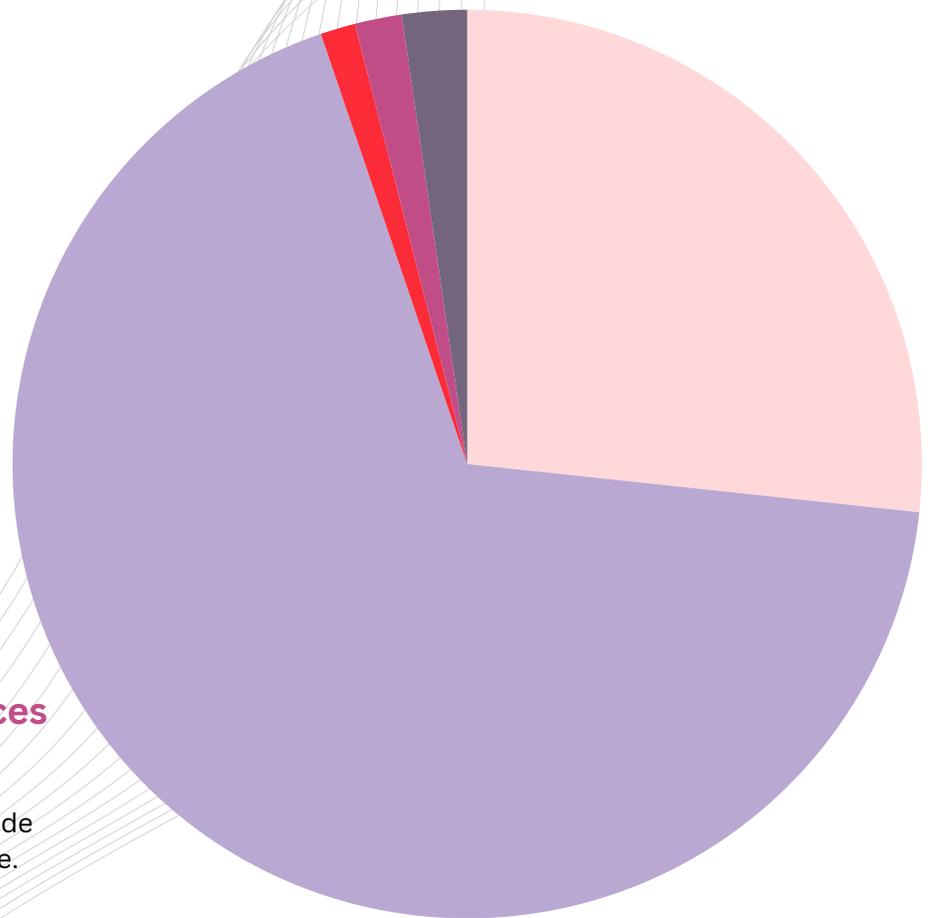
# Personnes servies en 2024



**57%** Augmentation de 57 % des heures de service environnemental

**34%** Augmentation de 34 % des services de soins infirmiers

**22%** Augmentation de 22 % du personnel thérapeutique



## Les services de préposés aux services de soutien à la personne

sont notre plus grand domaine de prestation de soins, avec plus de **350** clients pris en charge.

**100+** 

Plus de 100 clients en soins infirmiers et thérapeutiques servis!



# Résultats en matière de santé et de soins

**250+**

↑ Quarts de travail ont été assurés

**82.7%**

↑ Taux de continuité

**25.9%**

↑ des clients sont retournés à la maison en 2024

**108**

↑ Au total, ont obtenu leur congé

**400+**

↑ au total clients en 2024

**8%**

↑ Augmentation total d'heures de soins dispensés

**300+**

↑ prestataires de soins au total

**194,000+**

↑ heures de soins dispensés au total

**Célébrez nos jalons importantes, nos projets révolutionnaires, les reconnaissances reçues de l'industrie et nos autres réalisations qui ont permis à notre organisation d'aller de l'avant.**

**Plus de 200 quarts de travail ont été récupérés et assurés, ce qui garantit à nos clients une prise en charge cohérente et fiable!**



# Donner les moyens nécessaires aux partenaires et favoriser des solutions

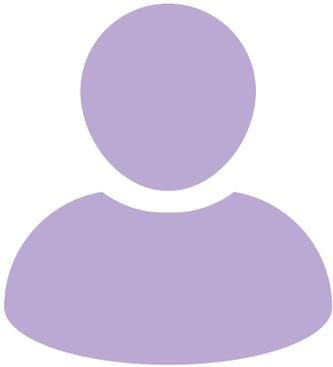
Tout au long de l'année, nous avons travaillé en étroite collaboration avec nos partenaires établissant des relations solides et stimulantes qui nous permette d'améliorer les choses.

*Lisez les témoignages de nos patients et de leurs familles, qui racontent comment nos services ont eu un impact positif sur leur santé et leur vie.*



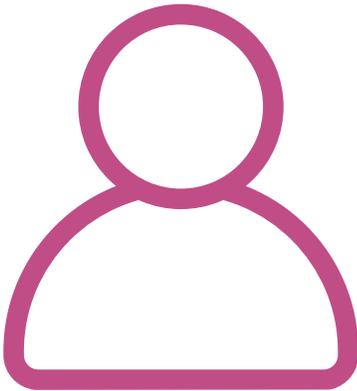
80%

**Nos clients ont attribué une note parfaite de 5 sur 5 à leur satisfaction globale à l'égard de notre entreprise et de nos soins dans une proportion de 80 %, ce qui témoigne de notre engagement inébranlable en faveur de l'excellence.**



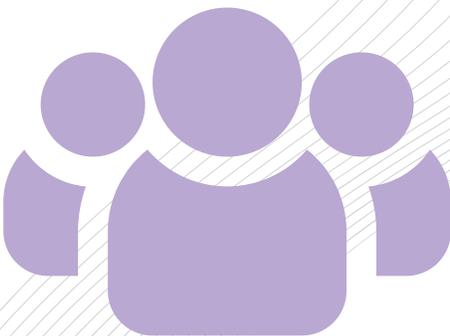
*« Je suis très reconnaissant des soins que ma mère a reçus. Sans cette aide, nous n'aurions pas pu répondre à ses besoins. Nous ne pouvions plus le faire à la maison. Je l'ai accompagnée tous les jours pendant cinq ans d'affilée et je devais parfois passer aussi la nuit avec elle. Tous mes frères et sœurs sont épuisés et ses besoins augmentent constamment. Et il était devenu très dangereux pour elle de vivre seule. Je pense que l'unité de soins de transition devrait être un service essentiel offert puisque les gens attendent si longtemps avant d'obtenir une place dans certains cas. Je serai à jamais reconnaissant des soins que ma mère y a reçus. »*

**-Client de la communauté**



*« Tous les membres du personnel infirmier de CareKW sont excellents à tous les égards dans les soins affectueux qu'ils prodiguent à mes deux filles qui vivent avec cette maladie débilante qu'est la sclérose en plaques depuis 36 ans. Si elles sont en vie aujourd'hui, c'est grâce aux merveilleux soins qu'elles reçoivent! En tant que leur mère, je suis vraiment reconnaissante. »*

**-Cliente de la communauté**



*« J'ai aimé l'environnement de travail favorable et les possibilités de perfectionnement professionnel offertes par CareKW. L'équipe de direction est accessible et favorise une atmosphère de collaboration. »*

**-Client d'une unité de soins de transition**

**Avis de non-responsabilité :** Pour protéger la vie privée de notre personnel, nous avons intentionnellement omis les images.

Cette année, nous nous sommes concentrés sur l'exploration de nouvelles initiatives qui nous aident à croître et à nous adapter. Avec des idées neuves et une approche tournée vers l'avenir, nous nous efforçons de définir ensemble un avenir plus radieux!



Découvrez nos initiatives actuelles au moment où nous nous tournons vers un avenir prometteur.

Imaginer l'avenir,  
adopter de nouvelles  
initiatives

# Jalons de l'entreprise

## Facilities



**536.33**  
tonnes de  
carbone  
récupérées!

*Chaque kilomètre parcouru reflète notre promesse de bâtir un avenir plus vert et plus durable – un avenir où des choix responsables entraînent des changements positifs durables.*

### *Favoriser la durabilité : nos réalisations en matière de récupération du carbone*

En 2024, nous avons fait progresser le développement durable dans le cadre de notre transition vers des véhicules électriques et hybrides. En parcourant collectivement 332 862 kilomètres avec notre flotte diversifiée, nous avons évité des émissions de carbone estimées à 536,33 tonnes – du carbone qui aurait autrement été libéré dans l'atmosphère par des véhicules à essence.

Nos véhicules électriques et hybrides ont toujours produit moins d'émissions que les modèles à essence, ce qui témoigne de leur efficacité et de notre engagement en faveur d'un transport respectueux de l'environnement.

Cette étape fait ressortir notre volonté de réduire notre empreinte carbone et de contribuer à un avenir plus vert.

### *Transformer les soins pour une portée et un impact accrus!*

Cette année, nous avons fièrement étendu nos services à des communautés rurales mal desservies comme Fergus, Elora, Wellesley et Elmira, tout en continuant à soutenir des centres urbains en pleine croissance comme St.Catharine's et Hamilton.

Nous avons amélioré la prise en charge des clients en augmentant la disponibilité des heures pour les situations de crise, en veillant à ce que personne ne soit laissé sans soutien, quel que soit l'endroit où il se trouve. Le renforcement des systèmes de suivi et des pratiques d'établissement de rapport a permis d'améliorer la planification des capacités, la création d'horaires de dernière minute et la gestion des flux de travail, ce qui nous permet de répondre plus efficacement aux besoins des clients.

Des séances hebdomadaires de mise à niveau ont permis à nos soignants maintenir des compétences et des connaissances actualisées, améliorant ainsi directement la qualité des soins que nous produisons.

Qu'il s'agisse d'étendre notre portée, d'améliorer les systèmes ou de renforcer notre équipe, cette année témoigne de notre promesse d'établir une norme de soins plus élevée pour toutes les communautés que nous servons!

## Équipe de soins

*Plus de **50** vérifications de clients ont été effectuées cette année afin de maintenir une surveillance continue et des soins préventifs!*

Plus de **250** évaluations de soins infirmiers ont été élaborées cette année pour aider à gérer les maladies chroniques et prévenir les réadmissions à l'hôpital.

# Ressources humaines

## *Bâtir un lieu de travail plus sûr, plus intelligent et plus fort*

Cette année, nous avons donné la priorité à la création d'un lieu de travail plus sûr et plus fort grâce aux efforts de notre équipe d'excellence en matière de santé et de sécurité. En mettant en place des politiques de sécurité essentielles, une formation complète et un comité mixte de santé et de sécurité proactif, nous avons encouragé une culture axée sur le soin et la protection. Des initiatives comme un conseil de sécurité, des canaux de communication exclusifs et des inspections régulières ont permis de maintenir la sécurité au premier plan.

Nous avons également inspiré la prochaine génération de dirigeants du secteur de la santé en nous associant à l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario et à Santé publique Ontario dans le cadre du Programme de partenariat en matière d'expérience d'exercice infirmier sous supervision, qui offre aux aspirants infirmiers un mentorat et une expérience pratique.

En outre, notre partenariat avec l'Université de Waterloo a permis d'accueillir quatre stagiaires talentueux en ressources humaines, ce qui insuffle des idées nouvelles et forme les dirigeants du futur.

### Rendre la pareille

- Nous avons renforcé les liens communautaires par l'intermédiaire du bénévolat et d'initiatives caritatives comme Food4Kids, ce qui a permis d'avoir un impact positif et de rassembler les gens autour d'une grande cause!

### Croissance professionnelle et formation

- Les ateliers sur les premiers secours, le défibrillateur externe automatisé et le service à la clientèle ont permis de renforcer la confiance et la compassion.
- La formation sur l'indicateur de types psychologiques Myers-Briggs et l'intelligence émotionnelle a permis de libérer le potentiel de l'équipe et de renforcer la collaboration.

### Renforcement de l'esprit d'équipe

- Qu'il s'agisse d'aventures en canoë, de défis dans une salle d'évasion ou de pique-niques ensoleillés, nos événements sociaux ont favorisé la camaraderie et célébré les réalisations de l'équipe de manière inoubliable!

## *Transformer les petits pas en grandes victoires*

# Unité de soins de transition

Des programmes de reconnaissance mensuels à Kitchener et Guelph ont rendu hommage à notre incroyable personnel, tandis que des initiatives de prévention des chutes ont récompensé les équipes pour **50 et 80** jours consécutifs sans chute, encourageant ainsi la sécurité et le travail d'équipe.

Nous avons fait progresser les soins de compassion en établissant une infrastructure pour les soins palliatifs et les renvois aux fins de l'aide médicale à mourir. Nous avons aussi soutenu le perfectionnement du personnel en encadrant un étudiant en services de préposé de soutien à la personne et en formant le personnel sur la sclérose latérale amyotrophique et les lésions cérébrales.

En octobre, l'unité de soins de transition de Kitchener a fièrement inauguré **25** chambres entièrement privées, améliorant ainsi l'intimité et le confort de nos patients. Nous avons également célébré le pouvoir de la communauté en organisant des événements comme le barbecue de la fête du Canada et des rassemblements des Fêtes, réunissant les clients et le personnel pour favoriser les liens et la joie. Cette année, l'unité de soins de transition a redéfini les soins en donnant la priorité à l'innovation, à la durabilité et à la compassion, établissant ainsi une nouvelle norme.

**Notre initiative d'écologisation à l'unité de soins de transition a permis de réduire la consommation de papier de 230 pages par mois en septembre.**

**Il s'agit d'une économie potentielle de 300 pages par mois, ce qui permet de sauver des arbres et de l'eau, et d'adopter pleinement la numérisation!** 🌱

## Voici Lucy, la chienne utilisée à des fins thérapeutiques!

Nous remercions du fond du cœur l'adorable Lucy, chienne utilisée à des fins thérapeutiques à l'unité de soins de transition de Highland Place, de ses visites hebdomadaires qui apportent tant de joie, de réconfort et de compagnie aux résidents. Ses visites créent des moments de bonheur, d'échange, voire quelques sourires de plus chaque semaine.

Pour les résidents atteints de démence, les visites de Lucy n'amènent pas que des sourires : elles aident à apaiser l'anxiété, ravivent de précieux souvenirs et créent de véritables moments d'échange. Sa présence apaisante atténue les sentiments de solitude, et améliore le bien-être émotionnel et la qualité de vie en général.



**Merci, Lucy, de changer les choses une patte à la fois!**

# Célébrer les victoires!

En 2024, l'unité de soins de transition a célébré 80 jours sans chute, inauguré 25 chambres entièrement privées et numérisé des formulaires clés, tout en améliorant les soins, la durabilité et les liens avec la communauté.

## Zéro...

**Aucune chute n'a été recensée pendant la période de pointe des fêtes de fin d'année, malgré le manque de personnel.**

**Il s'agit là d'une réussite grande réussite du travail d'équipe et d'un engagement inébranlable en faveur de la sécurité.**

**Le saviez-vous?** En 2024, **500** écrans faciaux ont été ajoutés à CareKW pour améliorer la protection en première ligne, soit cinq fois plus qu'en 2023!

# Gratitude, collaboration et succès continu



Cette année, nous sommes fiers de reconnaître nos précieux collaborateurs – Stone Lodge, Highland Place et Riverview Terrace – pour leur engagement inébranlable à favoriser des partenariats positifs qui continuent de renforcer et d’améliorer notre communauté.



Nous sommes également ravis de la construction d’un nouvel hôpital commun de soins aigus sur le campus de l’Université de Waterloo. Ce partenariat passionnant avec l’hôpital général St. Mary’s et l’hôpital Grand River permettra à la région de Waterloo-Wellington de bénéficier d’avancées transformatrices en matière de soins de santé. Nous nous réjouissons de l’impact profond que cette installation aura sur la communauté et pour façonner l’avenir.

Nous remercions le gouvernement provincial pour le portail d’approvisionnement en équipement de protection individuelle de l’Ontario, qui a joué un rôle essentiel dans la protection de notre personnel et la garantie de soins sûrs et ininterrompus pour notre communauté.

Les **18 000** masques médicaux fournis en 2024 proviennent tous de programmes gouvernementaux, ce qui représente une couverture de **100 %!**



**Merci à nos  
fournisseurs et  
partenaires!**

**Advanced Gerontological Education Inc  
AlderTree Coaching  
Blendable  
Bloos Wood  
Canada Computers  
CareRx  
Cardinal Health  
Coloplast  
Direction Printing  
ECHO Project Skin and Wound  
Extend Communication  
G&A Lock  
GT French  
Hansma Automotive  
Hometown Plumbing  
Homewood Health  
Université McMaster  
Medigas  
Pallium Canada  
Payworks  
Pure Touch Services  
Regional Geriatric Program Central  
Sick Kids Connected Care  
Smith & Nephew  
Stitch Graphix  
Surgelearning  
Surgo Medical Supplies  
Toner Warehouse  
Valuguard Security Systems  
WW Hospice**

**Nous remercions du fond du cœur nos incroyables clients, leurs familles, notre équipe dévouée, nos précieux partenaires et nos partisans indéfectibles. Votre confiance, votre collaboration et votre engagement ont été la force motrice de notre succès.**

**Ensemble, nous transformons les soins, nous touchons des vies et nous bâtissons un avenir meilleur pour notre communauté.**

**Merci d'avoir été un élément essentiel de notre périple!**



 [www.CareKW.ca](http://www.CareKW.ca)

 519 900-2939

 148 Manitou Drive,  
Kitchener ON, N2C 1L3