



900 chemin Merivale Road • Ottawa, ON K1Z 5Z8 • Tel | Tél 613-722-4000 • www.carlington.ochc.org • info@carlington.ochc.org



MESSAGE from the BOARD CHAIR and EXECUTIVE DIRECTOR

During the past year, Board and staff have focused on planning for the future. The Board approved a new strategic plan for 2012-2017 and the Champlain Local Health Integration Network (LHIN) approved the Centre's plan to develop a community hub.

The new strategic plan was created through an innovative process with three other community health centres in Ottawa: Centretown, Pinecrest-Queensway and South-East Ottawa. The four Centres came together to establish both measurable common directions and local community specific directions. The process brought together Boards, staff, volunteers and community members from the four centres and included a broad survey of city-wide service partners, local partners and a range of community focus groups. Over the course of the past twelve months, we have heard from hundreds of people as to their thoughts and recommendations for the future. The process culminated in a new plan for Carlington which was passed by the Board in March 2012. To further enhance our accountability to the communities we serve, the four participating centres will be posting their individual plans on their websites with regular reporting on indicator outcomes.

The Board is also working with Ottawa Community Housing to develop a low-income seniors' housing model with expanded medical services provided by the Centre. This initiative was highly touted and supported by the LHIN. Our goal is to expand the services provided by Carlington CHC, especially to seniors, by bringing in partner agencies to enhance and build upon the services we already provide. This year, the LHIN provided the Centre with a new seniors' outreach team that will serve as an important stepping stone in creating a broader service delivery model.

The Centre also completed the next phase in its work towards French Language Services designation by the Province. With the support of the French Language Health Services Network of Eastern Ontario ("Le Réseau"), our designation plan was approved by the LHIN for onward submission to the Ministry of Health and Long Term Care.

Over the coming months, the Board will begin the search for a new Executive Director. Our present Executive Director, Michael Birmingham, will be leaving us in July 2013 to begin a well deserved retirement. Michael has been with the Centre for twenty-three years and has transformed the organization from a small community resource centre to a large community health centre. The Centre has gone through many changes over that time, growing from ten staff to over a hundred with another hundred plus volunteers. The Board will begin its search in early fall with a goal of naming the new Executive Director in the new year with a start date of July 2013.

Before Michael leaves, however, the Centre will undergo its fifth accreditation review in April 2013. Carlington CHC has achieved full accreditation in all four previous reviews over the past fourteen years and we will continue to work very hard to maintain our accreditation status. Our history of achieving full accreditations speaks to the exceptional work of our Board, staff and volunteers and to their ongoing commitment to the communities we serve.

Sacha Baharmand
Board Chair

Michael Birmingham
Executive Director

MESSAGE du PRÉSIDENT du CONSEIL et du DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'an dernier, le conseil d'administration et le personnel du Centre ont amorcé le processus de planification pour les prochaines années. Le conseil d'administration a approuvé un nouveau plan stratégique pour 2012-2017 et le Réseau local d'intégration des services de santé Champlain (RLISS) a également approuvé le projet du Centre de créer un carrefour communautaire.

Le nouveau plan stratégique est le fruit d'un processus novateur regroupant trois autres centres de santé d'Ottawa : Centre-ville, Pinecrest-Queensway et Sud-Est d'Ottawa. Les quatre centres se sont réunis pour établir à la fois des orientations communes mesurables et des orientations particulières pour leurs collectivités locales. Ce processus a réuni les conseils d'administration, le personnel ainsi que des bénévoles et des membres de la collectivité des quatre centres, en plus de fournisseurs de services à l'échelle de la ville, de partenaires locaux et d'un éventail de groupes de réflexion issus de la collectivité. Au cours des 12 derniers mois, nous avons entendu des centaines de personnes qui nous ont fait part de leurs idées et de leurs recommandations pour l'avenir. Le processus a débouché sur un nouveau plan pour Carlington qui a été adopté par le conseil d'administration en mars 2012. Afin d'accroître notre imputabilité envers les collectivités que nous desservons, les quatre centres participants afficheront leurs plans respectifs sur leur site Web, et rendront compte sur une base régulière des résultats atteints vis-à-vis des indicateurs de performance.

Le conseil d'administration travaille également avec la Société de logement communautaire d'Ottawa pour élaborer un modèle d'habitation abordable pour les aînés, avec encore plus de services médicaux fournis par le Centre. Cette initiative a été saluée et soutenue par le RLISS. Notre objectif est d'élargir les services fournis par le CSC Carlington, en particulier aux aînés, en faisant appel à des organismes partenaires pour améliorer et élargir la gamme de services déjà offerts. Cette année, le RLISS a fourni au Centre une nouvelle équipe des relations avec les aînés qui servira de tremplin vers un modèle de prestation des services plus global. Le Centre a aussi mené à bien la prochaine étape vers l'obtention de la désignation en vertu de la Loi sur les services en français de la province. Avec le soutien du Réseau des services en santé en français de l'Est de l'Ontario (« Le Réseau »), notre plan en vue de la désignation a été approuvé par le RLISS pour sa soumission subséquente au ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Au cours des prochains mois, le conseil d'administration débutera sa recherche pour un nouveau directeur exécutif. Notre directeur exécutif actuel, Michael Birmingham, nous quittera en juillet 2013 pour prendre une retraite bien méritée. Michael travaille au Centre depuis 23 ans et il a transformé cet organisme d'un petit centre de ressources communautaires à un centre de santé communautaire d'envergure. Le Centre a connu de nombreux changements tout au long de cette période, passant de 10 employés à plus d'une centaine d'employés et à autant de bénévoles. Le conseil d'administration amorcera sa recherche au début de l'automne dans le but de nommer le nouveau directeur exécutif dans la nouvelle année, pour son entrée en fonction en juillet 2013.

Toutefois, avant que Michael ne nous quitte, le Centre subira sa cinquième évaluation en vue de l'agrément complet en avril 2013. Le CSC Carlington a obtenu l'agrément complet lors des quatre évaluations précédentes ces 14 dernières années, et nous continuerons à travailler très fort pour maintenir notre agrément. Le fait que nous ayons réussi à obtenir l'agrément complet dans le passé est la preuve du travail exceptionnel effectué par notre conseil d'administration, notre personnel et nos bénévoles, et de leur engagement soutenu envers les collectivités que nous desservons.

Sacha Baharmand
Président du Conseil

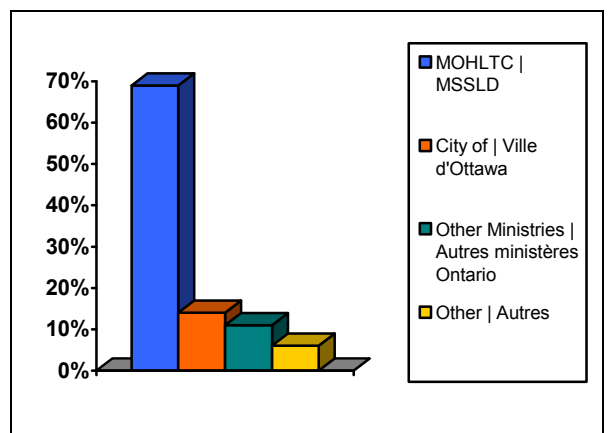
Michael Birmingham
Directeur général

FUNDING SOURCES | SOURCES de FONDS

The financial report has been extracted from audited financial statements. The 2011-2012 report of auditors, McCay Duff LLP and complete financial statements with more detailed information are available from offices of Carlington Community Health Centre.

Le rapport financier a été extrait des états financiers vérifiés. Le 2011-2012 rapport des vérificateurs, McCay Duff LLP et les états financiers complets qui incluent des informations plus détaillées sont disponibles au bureau de Centre de santé communautaire Carlington.

Supported by:



HIGHLIGHTS 2011-2012

- French Language Services designation plan submitted
- Completed implementation of the Ontario Common Assessment of Need (OCAN) project
- Partial implementation of the Integrated Assessment Record (IAR)
- Student placements with 5 medical students, 2 residents, and 1 social work student
- Family needs assessment completed
- Redesigned *Butt-Out* project and implemented January 2012
- Implemented automated medication ordering on the Mental Health Charting System
- New Horizons for Seniors* provided funding for the very successful Photo Voice project "Seniors Without Borders". The photos were used in a in both official languages that was distributed to over 500 seniors.
- Enhanced programming in the Van Lang community through our work with the Somali Women's Healthy Lifestyle Project, summer program for youth and outreach for special programs
- Implementing advanced access scheduling as of April 2012
- Primary Care Outreach for seniors since November 2011
- Physician recruitment successes
- Midwifery collective collaboration
- Expanded Lung Health services for Asthma and COPD
- Implementation of Quality Health Council's *Model for Improvement* toward improved office efficiencies
- Collaboration and resource planning with many partners supported the work of Carlington Community Development Framework (CDF)
- Expanded participation in the Carlington Glee Club
- Working with partners, increased programs related to Chronic Disease Prevention and Management: Dental screening; Stop on the Road & Smoking Cessation Group sessions; Diabetes Risk Assessment Clinic; Pre Diabetes Education sessions; *I love to Cook and Play*; Living Well with a Chronic Condition; Mindfulness based Stress Reduction
- Keeping it Cool* continues to provide programming for youth whose expressions of anger are having negative effects on themselves, their relationships and their communities.
- Keeping It Cool- Judo/Focus Program* is a joint initiative between CCHC and Notre Dame H.S. Now in its 3rd year, this program has successfully delivered life skills, leadership training, mentorship opportunities, and Judo self defence classes to high risk students living within our community and received recognition as a "best practice" model by the Ottawa Child and Youth Mental Health Initiative.
- Official commitment to the Baby Friendly Initiative (BFI) and formation of a BFI committee
- Launched the BOOST program at Annavale nursery School, which allows a Family Support Worker to provide dedicated hours to support Annavale families
- CCHC-Ottawa Public Health joint coordination of 6 city-wide multidisciplinary screening clinics targeting children 0-6 years
- Established strong collaboration and client referral protocols with Richmond Plaza transitional housing and Forward shelter, in the Van Lang area
- Initiated and supported the very successful Van Lang community BBQ
- Enhanced collaboration with CCHC Primary Health Care team around prenatal and Breastfeeding services

FAITS SAILLANTS 2012-2012

- Soumission du plan pour l'obtention de la désignation en vertu de la *Loi sur les services en français*
- Achèvement du projet d'évaluation commune des besoins en Ontario (OCAN, pour *Ontario Common Assessment of Need*)
- Mise en œuvre partielle du Dossier d'évaluation intégré (DEI)
- Embauche de 5 étudiants et de 2 résidents en médecine et de 1 étudiant en travail social
- Réalisation d'une évaluation sur les besoins des familles
- Refonte du projet de cessation du tabagisme et mise en œuvre en janvier 2012
- Mise en place de la commande automatisée de médicaments au moyen du *Mental Health Charting System*
- Le programme *Nouveaux Horizons pour les aînés* a fourni du financement pour le projet Photovoice « Aînés sans frontières », qui a été couronné de succès. Les photos ont été utilisées dans un calendrier publié dans les deux langues officielles et distribué à plus de 500 aînés.
- Programmation améliorée pour la collectivité de Van Lang grâce au projet pour un mode de vie sain pour les femmes somaliennes, au programme d'été pour les jeunes et à la mise en valeur des programmes spéciaux
- Implémentation d'un système de rendez-vous accélérés (RVA) depuis avril 2012
- Programme d'approche pour offrir des soins primaires aux aînés depuis novembre 2011
- Succès dans le recrutement d'un médecin
- Collaboration avec la collectivité des sages-femmes
- Services de santé élargis pour les personnes souffrant de maladie pulmonaire obstructive chronique (MOPC) et d'asthme
- Mise en œuvre du modèle du Conseil ontarien de la qualité des services de santé pour l'amélioration de nos services et l'efficacité accrue de nos bureaux
- Planification des ressources et collaboration avec de nombreux partenaires pour la mise en œuvre du Cadre de développement communautaire (CDC) de Carlington
- Plus grande participation dans le Club de chant choral de Carlington
- Travail avec des partenaires et renforcement des programmes pour la prévention et la gestion des maladies chroniques : dépistage des problèmes dentaires; séances de groupe pour les programmes 'Stop on the Road' et de cessation du tabagisme; clinique d'évaluation des risques liés au diabète; séances d'éducation pour la prévention du diabète; *I love to Cook and Play*; Bien vivre avec une maladie chronique; Programme de réduction du stress basée sur la conscience
- Garder son sang-froid* continue d'offrir des programmes aux jeunes dont l'expression de la colère a des effets négatifs sur eux-mêmes, leurs relations et leurs collectivités.
- Le programme *Garder son sang-froid-Judo/Focus* est une initiative conjointe entre le CSCC et l'école secondaire Notre-Dame. Maintenant dans sa 3^e année, ce programme a permis à des élèves à haut risque vivant au sein de notre collectivité d'acquérir des aptitudes à la vie quotidienne et une formation en leadership et de leur offrir des possibilités de mentorat et des cours d'autodéfense/judo. Il a été reconnu comme un modèle de « meilleure pratique » par l'Initiative sur la santé mentale des enfants et des jeunes d'Ottawa.
- Engagement officiel envers l'Initiative Amis des bébés (IAB) et formation d'un comité IAB
- Lancement du programme BOOST à la Pré maternelle d'Annavale qui permet à un travailleur familial de consacrer des heures pour aider des familles d'Annavale
- Coordination entre le CSCC et Santé publique d'Ottawa de 6 cliniques de dépistage multidisciplinaires à la grandeur de la ville pour les enfants de 0 à 6 ans
- Établissement d'une collaboration et de protocoles pour l'aiguillage des clients vers les logements de transition de Richmond Plaza et le refuge Forward dans le quartier Van Lang
- Organisation et soutien du BBQ communautaire dans Van Lang qui a connu un franc succès
- Collaboration accrue avec l'équipe des soins de santé primaires du CSCC sur les services de soins prénataux et d'allaitement

FINANCIAL REPORT | RAPPORT FINANCIER (as at March 31, 2012 | au 31 mars 2012)

ASSETS ACTIF	2011	2012
Cash / investments Encaisse / investissements	\$ 896,122	480,595
Accounts receivable Comptes débiteurs	315,569	656,488
Prepaid expenses Charges payées d'avance	45,527	41,655
Current Assets Actif à court terme	1,257,218	1,178,738
Capital assets Immobilisations	2,094,354	2,048,675
	\$3,351,572	3,227,413
LIABILITIES / FUND BALANCES PASSIF / SOLDES DES FONDS		
Accounts payable / accrued liability Comptes créditeurs / charges à payer	\$ 725,596	728,450
Deferred revenue Recettes d'exploitation reportées	326,284	202,238
Due Min. of Health & Long Term Care Dû Min. de la Santé & des Soins de longue durée	71,095	68,888
Due to other funders Dû à d'autres bailleurs de fonds	3,548	.00
Current Liabilities Passif à court terme	1,126,523	999,576
Deferred contributions re capital assets Subventions d'immobilisation reportées	903,808	868,728
Fund Balances Soldes des fonds		
Internally restricted donations Dons affectés à l'interne	78,392	78,392
Investment in capital assets Fonds investis dans immobilisation	1,190,546	1,179,947
Unrestricted Non affecté	52,303	100,770
	\$3,351,572	3,227,413

STATEMENT of OPERATIONS and CHANGES in FUND BALANCES | ÉTATS des RÉSULTATS d'EXPLOITATION et ÉVOLUTION des SOLDES (as at March 31, 2012 | au 31 mars 2012)

REVENUE	2011	2012
Grants Subventions	\$6,567,587	6,895,998
Donations Dons	30,651	9,319
Interest Intérêts	4,064	2,760
Out-of-province fees Honoraires de l'ext. de la prov	9,458	4,637
Rental Location	17,159	9,282
Amortization def. Contributions Amortissement des subventions reportées	189,919	160,416
Other Autres	27,666	44,331
	6,846,504	7,126,743
EXPENSES DÉPENSES		
Amortization Amortissement	202,075	171,015
General & admin expenses Frais généraux & admin	517,935	608,257
Health programmes de santé	3,637,407	5,002,243
Other Autres programmes	2,493,436	1,307,360
Excess revenue over operational expenses Excédent des recettes aux dép. d'admin.	(4,349)	37,868
Due Min. of Health & Long Term Care Dû Min. de la Santé & des Soins de longue durée	.00	.00
Due to other funders Dû à d'autres bailleurs de fonds	(3,518)	.00
Excess revenue over expenses for the year Solde en début de dépenses pour l'année	(7,867)	37,868
Balance beginning year Solde en début d'exercice	1,329,108	1,321,241
Balance end of year Solde en début d'exercice	\$1,321,241	1,359,109

