



bulletin

du CASC du Nord-Est

NOVEMBRE 2009

À L'INTÉRIEUR

À la mémoire de Jackie De Luca 2

Conseil d'administration 2

La concurrence, pour des services de qualité 3

Prix d'excellence du CASC du Nord-Est 4

Le Cercle des soins 5

Bureau secondaire en vedette : North Bay 6

Autour du CASC du Nord-Est 7

Répertoire des bureaux 8



North East

ccac

Community
Care Access
Centre

casc

Centre d'accès
aux soins
communautaires
du Nord-Est



À la mémoire de Jackie De Luca



Jackie De Luca, membre du CASC du Nord-Est et membre du conseil d'administration pour le district de Cochrane, est décédée à son domicile le lundi 16 novembre 2009, après avoir combattu la maladie de Lou Gehrig (la sclérose latérale amyotrophique).

Jackie De Luca a reçu le prix de reconnaissance pour le service bénévole

exemplaire à la soirée des prix d'excellence de l'AOCASC en juin 2008 et peu après, le CASC du Nord-Est l'a honorée en nommant sa salle du conseil d'administration la salle Jackie De Luca, en hommage à ses contributions. Elle s'est retirée du conseil en mars 2009.

Jackie a été une inspiration pour tous et nous sommes nombreux au CASC du Nord-Est à considérer que c'était un privilège de travailler aux côtés d'une personne si dévouée et passionnée. Jackie nous manquera, mais nous ne l'oublierons jamais, car elle laisse en héritage les innombrables contributions qu'elle a faites non seulement au CASC du Nord-Est, mais à l'ensemble du secteur de la santé.

Le CASC du Nord-Est et le conseil d'administration tiennent à exprimer leurs plus profondes condoléances à la famille et aux amis de Jackie.

CONSEIL D'ADMINISTRATION



**Tom Trainor
(président)**
Mindemoya



**Christopher
FitzGerald**
Sault-Ste-Marie



Helen Miller
Kirkland Lake



Diane Poulin
Kapuskasing



**Anthony Rossi
(trésorier)**
Sault-Ste-Marie



Gerri Walker
Parry Sound



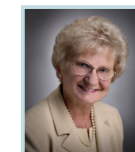
**Ron Farrell
(vice-président)**
North Bay



Margo McMillan
South Porcupine



Beverley Polowy
South Porcupine



**Adele Quaiattini
(secrétaire)**
Sudbury



Mariette Sutherland
Birch Island

LA CONCURRENCE, POUR DES SERVICES DE QUALITÉ

La province se prépare à lancer le premier processus de demande de propositions (DP) à l'échelle de la province depuis 2004. Le premier processus central de préqualification vient de s'achever. L'AOCASC a tenu un second tour en septembre elle tiendra un troisième tour en mars. Les fournisseurs qui atteignent les critères relatifs aux finances, à la capacité volumique et à l'expérience seront des participants admissibles au processus de DP.

Bientôt, les préparatifs pour une DP commenceront de nouveau pour le CASC du Nord-Est.

Mettons les DP en contexte. En 1997, le gouvernement de l'Ontario a introduit la « concurrence gérée », un processus dans lequel les fournisseurs de soins à domicile devaient se faire la concurrence pour fournir des services à la population de l'Ontario. En 2004, on a suspendu ce processus et on a procédé à un examen en profondeur du processus d'attribution, sous le titre *Réalisons le potentiel des soins à domicile : En route vers l'excellence grâce à la reconnaissance des résultats probants*. Le rapport Caplan reposait sur le principe que dans le domaine des soins à domicile, il fallait davantage d'innovation en matière d'éducation et d'évaluation du personnel, de processus, de technologie et de gestion de l'information. La concurrence doit inciter à l'innovation et à prioriser la qualité. Ce n'est qu'après que les fournisseurs ont fait preuve de standards de qualité élevés (75 pour cent) que le prix offert est pris en considération.

Les Centres d'accès aux soins communautaires (CASC), qui ont la responsabilité de gérer ces concours, ont donné suite aux recommandations du rapport. Maintenant, les critères de l'évaluation des offres mises en concurrence reflètent en premier lieu la qualité, l'innovation et la valeur obtenue pour l'argent dépensé. Les CASC ont pris l'engagement de soutenir l'amélioration continue de la qualité.

Les nouvelles demandes de propositions faites en 2007 à la suite du rapport Caplan intégraient les améliorations proposées, mais le 28 janvier 2008, le ministre de la Santé, George Smitherman, a suspendu le processus de nouveau, après que deux fournisseurs chevronnés de soins à domicile ont été éliminés du concours à Hamilton en raison de leur échec au test de qualité. De son côté, le CASC du Nord-Est avait émis une DP pour le soutien personnel et les services ménagers qu'il a fallu suspendre à seulement quelques jours avant la date où les fournisseurs de services répondants devaient soumettre leur réponse écrite.

En vertu d'une annonce faite le 15 décembre 2008, les CASC ont eu le feu vert pour entreprendre le processus de nouveau.

Le CASC du Nord-Est commencera en décembre 2009 la planification d'une DP pour le soutien personnel et les services ménagers, qui sera lancée en juin 2010. Ce sera pour les CASC l'occasion de standardiser les services sur l'ensemble du territoire et d'établir par la consultation interne et externe le meilleur agencement des zones de service et des fournisseurs pour assurer à notre clientèle un service de qualité.

Au début du processus, les soumissions écrites seront évaluées par une équipe de membres internes et externes en septembre 2010. Viendront ensuite les visites des emplacements et les évaluations financières, puis la transition vers les fournisseurs de services retenus s'achèvera en avril 2011.

Pour de plus amples renseignements
communiquer avec:

Marsha Kissick - marsha.kissick@ne-ccac.ont.ca
ou
Lisa Romanko - lisa.romanko@ne-ccac.ont.ca

LES PRIX D'EXCELLENCE DU CASC DU NORD-EST

Dans le cadre de dîners spéciaux dans tous les bureaux régionaux en novembre et au début de décembre, le CASC du Nord-Est a célébré les nominations aux prix d'excellence du Nord-Est et les jalons de durée de service atteints par ses employés.

Les prix de reconnaissance de service sont une tradition très importante pour le CASC du Nord-Est. Annuellement, nous célébrons les employés qui ont atteint les jalons de 5, 10, 15 et 20 ans de service.

Le CASC du Nord-Est tient à souligner ici ces membres chevronnés de son personnel et leur engagement envers l'excellence :

25 ans de service:

Theresa A. – Bureau secondaire de Sudbury
Lisa M. – Bureau secondaire de Sudbury

30 ans de service:

Claudette B. – Bureau secondaire de Timmins

35 ans de service:

Elizabeth L. – Bureau secondaire de Sudbury

La reconnaissance de ces jalons atteints témoigne aussi du fait qu'il serait impossible de réaliser la vision du CASC du Nord-Est, **Des soins exceptionnels, à chaque personne, chaque jour**, sans l'appui et l'ardeur au travail de chacun des membres du personnel du CASC.

Au cours des derniers mois, on a aussi encouragé les membres du personnel du CASC du Nord-Est à mettre leurs pairs en nomination pour les tout premiers prix d'excellence du CASC du Nord-Est. Les lauréats de ces prix dans chacune des catégories seront dévoilés lors d'un événement spécial qui aura lieu au printemps et de plus, les lauréats se rendront au congrès provincial de l'AOCASC à Toronto en juin.

Voici les personnes mises en nomination dans les diverses catégories:

Prix du leadership

Ann Matte – Sudbury
Heidi Maanselka – Sudbury

Prix pour un membre individuel du personnel

Pat Moreau – Kirkland Lake
Janice Esposito – Sault Ste. Marie
Cheryl Thompson – Sudbury
Carole Ouellette – North Bay
Wendy Laperriere – North Bay
Paula Sylvestre – Sault Ste. Marie

Prix de civisme

Pat Moreau – Kirkland Lake

Prix pour une équipe du personnel

Health Fair – Communications
CHRIS SWAT Team
CHRIS Volunteers
CHRIS Champions

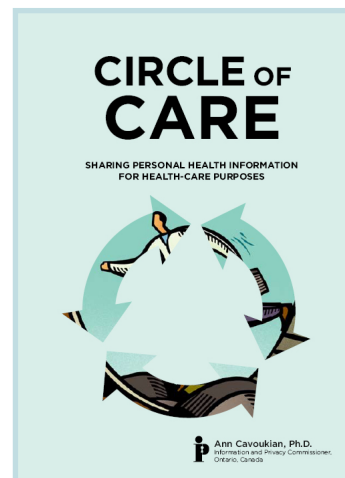
Le cercle de soins - LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS AUX FINS DES SOINS DE SANTÉ

La commissaire à l'information et à la vie privée de l'Ontario a publié récemment une brochure qui s'intitule "Circle of Care – Sharing Personal Health Information For Health-Care Purposes". Cette publication contient des exemples pratiques précis qui aident à éliminer tout doute quant aux circonstances où l'on peut présumer que le client a implicitement consenti à la collecte, à l'usage ou à la divulgation de renseignements personnels sur sa santé.

La brochure est le fruit de la collaboration de ces sept organismes du domaine de la santé : l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario, l'Association ontarienne des Centres d'accès aux soins communautaires, l'Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors, l'Association des hôpitaux de l'Ontario, l'Ontario Long-Term Care Association, l'Ontario Medical Association et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario.

« Cette publication dissipe la confusion qui entoure le terme cercle de soins », a dit la commissaire à la vie privée, la Dre Ann Cavoukian. « Nous avons recours à sept exemples pertinents représentatifs de l'ensemble du continuum des soins de santé pour apporter ces clarifications. »

« On avait constaté de la confusion dans le secteur de la santé en ce qui concerne la signification et l'envergure de la notion de cercle de soins », explique la commissaire à la vie privée. « Une partie de cette confusion est peut-être due au fait que ce terme n'apparaît pas dans la Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé de 2004. En revanche, ce terme est d'usage courant dans la communauté des soins de santé pour décrire les provisions de la Loi qui permettent aux fournisseurs de soins de santé de présumer le consentement implicite du patient à la collecte et à l'utilisation de renseignements personnels sur la santé – et à la communication de ces informations à d'autres fournisseurs de soins de santé – afin de fournir des soins au patient en question, à moins que le patient ait explicitement donné une indication contraire. »



Le terme «cercle de soins» est d'usage commun pour décrire le fait que certains dépositaires de renseignements sur la santé ont la capacité de présumer le consentement implicite d'une personne afin de procéder à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels sur la santé en vue de fournir des soins de santé, dans des circonstances définies par la Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé de 2004 (LPRPS).

La Loi a pour prémisse que l'on peut protéger la vie privée sans ralentir inutilement le système de santé. « Dans l'ensemble, la loi fonctionne très bien, mais il fallait apporter des clarifications à la notion de cercle de soins », explique la commissaire Cavoukian. Les sept exemples que la brochure présente répondent à ce besoin. En suivant un patient fictif de 61 ans dans son cheminement à travers une bonne partie du système de santé, les exemples indiquent clairement les circonstances dans lesquelles un fournisseur de soins de santé peut présumer qu'il y a consentement tacite.

Pour de plus amples renseignements au sujet du Commissariat à l'information et à la vie privée de l'Ontario, consultez son site Web au www.ipc.on.ca. Pour voir un exemplaire de la publication, il suffit de cliquer sur ce lien : <http://www.ipc.on.ca/images/Resources/circle-care.pdf>.

BUREAU SECONDAIRE EN VEDETTE : NORTH BAY

Notre équipe

- Plus de 85 employés
- 37 gestionnaires de cas

Nos clients

- Nous desservons environ 4,000 clients chaque jour
- Langues – anglais 70%, français 26 %, autre 4 %
- Environ 48 % de nos clients ont 65 ans et plus et 32 % ont 18 ans et moins

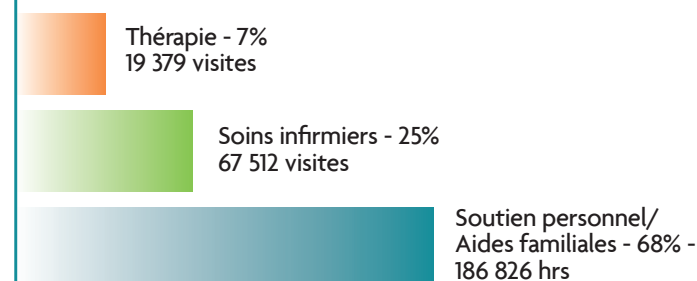
Nos partenaires

- Dix-neuf (19) fournisseurs de services à contrat
- RLISS du Nord-Est (bailleur de fonds)
- Trois (3) hôpitaux
- Huit (8) maisons de soins de longue durée (SLD)

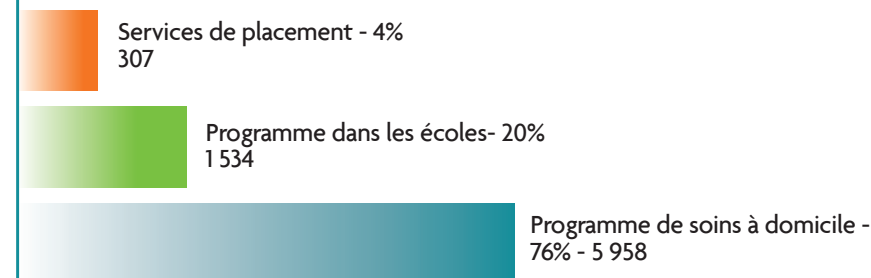
Notre territoire

- Située dans le Nord-Est de l'Ontario, recouvrant la majorité du district de Nipissing et des sections nord du Nord-Est de Parry Sound
- Nous offrons des services à plus de 83 000 personnes vivant dans une région d'une superficie de 17 000 kilomètres carrés.

Volume des services 2008-09



Nombre de cas par programme 2008-09



AUTOUR DU CASC DU NORD-EST



À l'extrême gauche :

Chantale, Louise et Amy du bureau satellite de Haileybury se sont costumés pour l'Halloween.

Shirley Little du bureau secondaire de Parry Sound célèbre 10 ans de service avec le CASC.

Un dîner pour les prix d'excellence a eu lieu à North Bay le 25 novembre.



RÉPERTOIRE DES BUREAUX

Siège social

40, rue Elm Street,
Suite 41-C / bureau 41-C
Sudbury ON P3C 1S8
1-800-461-2919
Tel/Tél 705-522-3461
TTY/ATS 1-866-369-3113
Fax/ Téléc 705-522-8018

Kirkland Lake - Bureau secondaire

111, prom. Burnside Drive
Kirkland Lake ON P2N 3P9
1-888-602-2222
Tel/Tél 705-567-2222
Fax/ Téléc 705-567-9407

Englehart - Satellite

PO Box 98 / C.P. 98
55, rue Third Street
Englehart ON POJ 1H0
1-888-602-2222
Tel/Tél 705-544-2222
Fax/Téléc 705-544-8778

Haileybury - Satellite

240, av. Georgina Avenue
Suite 112 / bureau 112
Haileybury ON POJ 1K0
1-888-602-2222
Tel/Tél 705-672-2222
Fax/Téléc 705-672-3887

North Bay - Bureau secondaire

1164, av. Devonshire Avenue
North Bay ON P1B 6X7
1-888-533-2222
Tel/Tél 705-476-2222
Fax/ Téléc 705-474-0080

Burk's Falls - Satellite

162, rue Huston Street
Burk's Falls, ON P0A 1C0
1-888-724-0511
Tel/Tél 705-382-2361
Fax/Téléc 705-382-2498

Services de santé scolaire

400, av. McKeown Avenue
North Bay ON P1B 0B2
Tel/Tél 705-476-5437
Fax/Téléc 705-474-0127

Sturgeon Falls - Satellite

209, rue Main Street
Suite 101 / bureau 101
Sturgeon Falls ON P2B 1P3
Tel/Tél 705-753-4000
Fax/Téléc 705-753-0390

Parry Sound - Bureau secondaire

70, rue Joseph Street
Unit 105-106 / bureau 105-106
Parry Sound ON P2A 2G5
1-800-440-6762
Tel/Tél: 705-773-4602
Fax/Téléc: 705-773-4056

Sault-Sainte-Marie - Bureau secondaire

390, rue Bay Street
2nd Floor / 2^e étage
Sault Ste. Marie ON P6A 1X2
1-800-668-7705
Tel/Tél 705-949-1650
Fax/Téléc 705-949-1663

Blind River - Satellite

PO Box 636 / C.P. 636
1, chemin Industrial Park Road East/Est
Room 101 / bureau 101
Blind River ON P0R 1B0
Tel/Tél 705-356-1331
Fax/Téléc 705-356-1034

Elliot Lake - Satellite

Elliot Lake Oak Centre
9, boul. Oakland Boulevard
Elliot Lake ON P5A 2T1
Tel/Tél 705-461-9329
Fax/Téléc 705-461-1759

Wawa - Satellite

17, chemin Government Road
Wawa ON P0S 1K0
Tel/Tél 705-856-7018
Fax/Téléc 705-856-1776

Sudbury - Bureau secondaire

40, rue Elm Street,
Suite 41-C / bureau 41-C
Sudbury ON P3C 1S8
1-800-461-2919
Tel/Tél 705-522-3461
TTY/ATS 1-866-369-3113
Fax/Téléc 705-522-3855

Espanola - Satellite

825, prom. McKinnon Drive
Espanola ON P5E 1R4
1-800-370-0952
Tel/Tél 705-869-3790
TTY/ATS 1-866-369-3113
Fax/Téléc 705-869-3793

Timmins - Bureau secondaire

330, av. Second Ave.
Suite 101 / bureau 101
Timmins ON P4N 8A4
1-888-668-2222
Tel/Tél 705-267-7766
Fax/Téléc 705-267-7795

Cochrane / Smooth Rock Falls Satellite

PO Box 1750 / C.P. 1750
144, rue Third Street
Cochrane ON P0L 1C0
Tel/Tél 705-272-2626
Fax/Téléc 705-272-2600

Matheson / Iroquois Falls Satellite

PO Box 968 / C.P. 968
215, prom. Ambridge Drive
Iroquois Falls ON P0K 1G0
1-888-273-1611
Tel/Tél 705-232-5123
Fax/Téléc 705-232-7200

Hearst - Satellite

PO Box 547 / C.P. 547
1403-B, rue Edward Street
Hearst ON P0L 1N0
Tel/Tél 705-362-6633
Fax/Téléc 705-362-6635

Moosonee - Satellite

PO Box 57 / C.P. 57
48, rue Revillion Street
Moosonee ON P0L 1Y0
Tel/Tél 705-336-2233
Fax/Téléc 705-336-2919

Kapuskasing - Satellite

Hôpital Sensenbrenner Hospital
101, cr. Progress Crescent
Kapuskasing ON P5N 3H5
Tel/Tél 705-337-4075
Fax/Téléc 705-337-4080