

bulletin

du CASC du Nord-Est

MARS 2010

À L'INTÉRIEUR

Conférence sur la bioéthique 2010 2

Conseil d'administration 2

Améliorer l'accessibilité pour les clients 3

Projet d'intégration des soins à la clientèle 4

Travailler ensemble pour prévenir la violence
et le harcèlement au travail 5

Notre Territoire 6

Autour du CASC du Nord-Est 7

Répertoire des bureaux 8

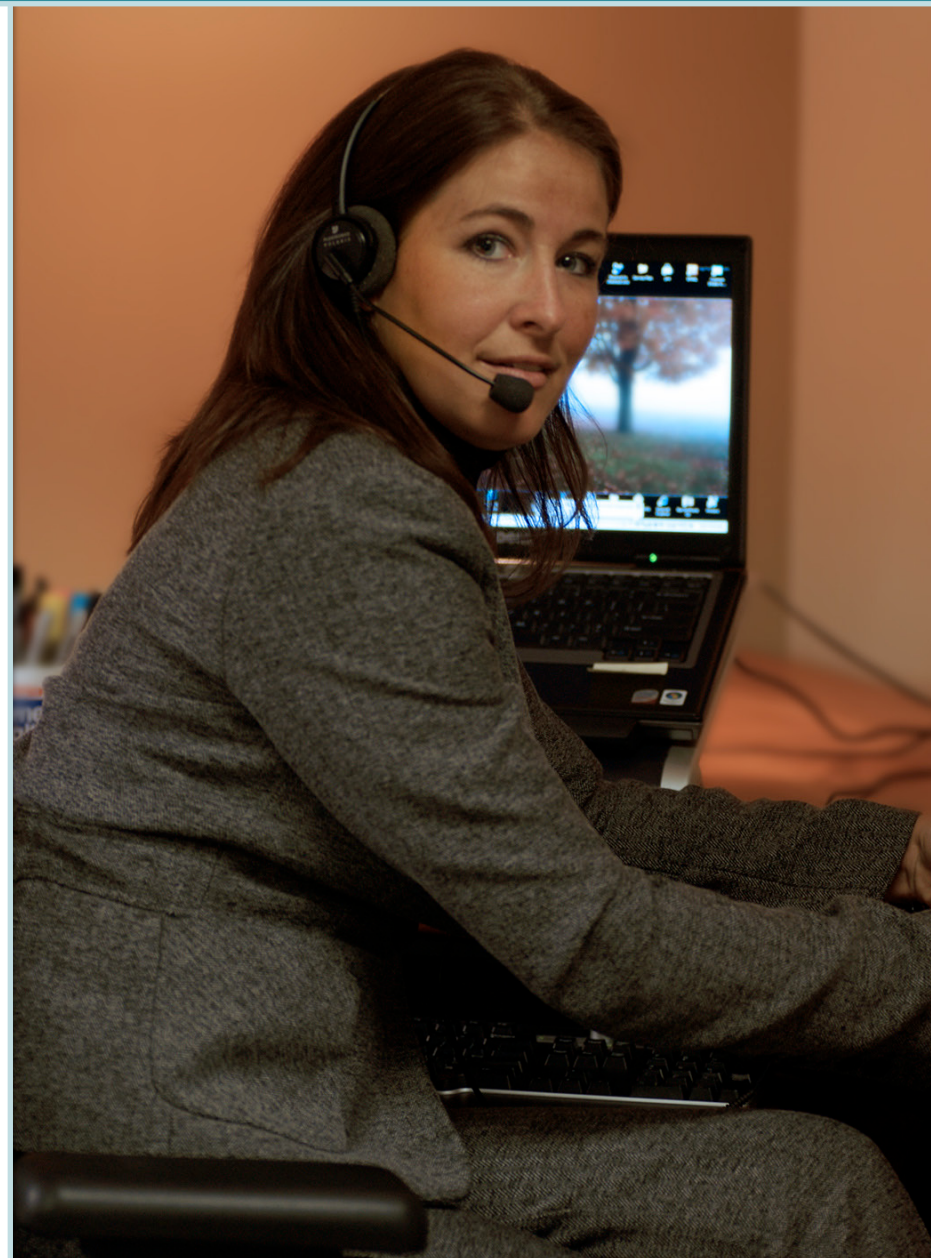


North East

ccac **casc**

Community
Care Access
Centre

Centre d'accès
aux soins
communautaires
du Nord-Est



CONFÉRENCE SUR LA BIOÉTHIQUE 2010



Le conférencier Paul Williams, Ph.D., a discuté du thème « les soins aux fournisseurs de soins : l'information et l'affection des soins et des ressources ». Le professeur Williams est le coprésident du Réseau canadien de recherche pour les soins dans la communauté (RCRSC).

Organisée par le Réseau d'éthique communautaire de Sudbury-Manitoulin, la conférence sur la bioéthique de 2010 a eu lieu le 3 février au eDome du collège Cambrian. Cette année, le thème de la conférence était « l'éthique et l'affectation des ressources aux soins de santé ».

Paolo Biondi, Ph.D., hôte et facilitateur de la conférence, a accueilli quatre conférenciers de l'ÉMNO-Ouest / Hôpital régional de Thunder Bay, du Groupe canadien de recherches sur les services de santé, du Réseau canadien de recherche pour les soins dans la communauté et du RLISS du Nord-Est. Les professionnels des soins de santé dans diverses disciplines, y inclus les soins palliatifs, les soins de longue durée, la Société Alzheimer, les spécialistes de la santé mentale, des membres de conseils d'administration d'hôpitaux et des gestionnaires de cas du domaine des soins communautaires de partout dans le Nord-Est ont participé à la conférence. Un éthicien bien connu de Sudbury, Mgr Noël Simard, s'est joint aux conférenciers dans le cadre d'un panel devant public. Le panel s'est penché sur « les implications éthiques des soins de santé : qui obtient quoi? »

CONSEIL D'ADMINISTRATION



Tom Trainor
(président)
Mindemoya



Ron Farrell
(vice-président)
North Bay



Christopher FitzGerald
Sault-Ste-Marie



Margo McMillan
South Porcupine



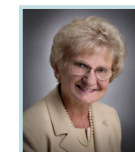
Helen Miller
Kirkland Lake



Beverley Polowy
South Porcupine



Diane Poulin
Kapuskasing



Adele Quaiattini
(secrétaire)
Sudbury



Anthony Rossi
(trésorier)
Sault-Ste-Marie



Mariette Sutherland
Birch Island



Gerri Walker
Parry Sound

AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ POUR LES CLIENTS



À titre de fournisseur fiable de soins de santé, le CASC du Nord-Est tient à fournir des soins exceptionnels – à chaque personne, chaque jour. Pour respecter cette vision et l'orientation provinciale de tous les CASC, le CASC du Nord-Est assurera l'accès à la clientèle et aux demandes de recommandation de clients de 8 h à 20 h, sept jours par semaine.

Cette nouvelle direction indique clairement le besoin et la valeur des services du CASC du Nord-Est et de sa capacité de répondre à la clientèle et aux demandes de recommandation. En avril 2009, le CASC du Nord-Est a fait un premier pas pour améliorer l'accessibilité pour la clientèle en lançant 301-CASC, un service d'information et de recommandation grâce auquel le personnel préposé du CASC offre des services en direct de 8 h à 20 h, sept jours par semaine.

Cette nouvelle initiative est la prochaine étape après le lancement du service téléphonique 310-CASC. Maintenant, un représentant ou une représentante du CASC sera sur place pour répondre à toute personne qui téléphone au CASC pendant ces nouvelles heures de services. Auparavant, les personnes qui téléphonaient aux bureaux du CASC du Nord-Est après l'heure de fermeture (16 h 30 ou 17 h, tout dépendant de l'emplacement) obtenaient la réponse d'un tiers fournisseur de service de réponse ou d'une boîte vocale.

« Cette nouvelle direction que prend notre équipe de l'accès est un grand pas vers l'avant pour l'uniformisation de nos services dans l'ensemble du Nord-Est », dit Kerby Bechard, directrice des services à la clientèle. « Grâce à notre technologie améliorée, y inclus le système CHRIS (Client Health Related Information System) que nous avons mis en œuvre en 2009, nous sommes maintenant bien placés pour nous rendre plus accessibles à notre clientèle du nord-est de l'Ontario. »

Le plan de mise en œuvre des heures étendues du service d'accès sera réalisé en deux étapes :

Étape 1 – mardi 1^{er} juin – Le CASC du Nord-Est commencera à fournir l'accès de 8 h à 20 h du lundi au vendredi et en fin de semaine de 8 h à 16 h.

Étape 2 – mercredi 1^{er} septembre – Le CASC du Nord-Est commencera à fournir l'accès de 8 h à 20 h, sept jours par semaine y inclus les jours fériés (à l'exclusion du jour de Noël).

Le CASC du Nord-Est est un organisme axé sur le rendement qui se passionne pour la santé, qui tire sa force de son personnel et qui promet des soins prodigués avec compassion.

PROJET D'INTÉGRATION DES SOINS À LA CLIENTÈLE

Le projet d'intégration des soins à la clientèle (PISC) est une initiative pluriannuelle conçue de manière à amener l'Ontario à mieux savoir maximiser la valeur des services aux clients/patients grâce à la spécialisation, à l'intégration et à la coordination. Le projet vise cinq regroupements de la clientèle : soins des plaies, soins palliatifs, aînés frêles (75 ans ou plus et deux conditions cliniques ou plus), gestion des maladies chroniques et enfants médicalement frêles. Le but du PISC est d'améliorer la qualité des services à notre clientèle en rehaussant l'efficacité de la prestation des services, la satisfaction du personnel au travail et la valeur obtenue pour les millions de dollars que nous dépensons annuellement pour les soins à domicile et les soins communautaires.

En décembre 2009, le CASC du Nord-Est est devenu un des quatre (4) Centres d'accès aux soins communautaires choisis pour participer à la mise en œuvre initiale du PISC visant spécifiquement le soin des plaies dues aux ulcères à la jambe. Le bureau régional de Sudbury sera l'emplacement où se fera cette mise à l'essai du programme. Le projet est un partenariat entre le CASC et un fournisseur de services primaires sélectionné à la suite d'un processus d'évaluation rigoureux et objectif. D'autres fournisseurs de services pourraient également participer au projet à mesure qu'il progresse.

Le PISC est une occasion passionnante pour le secteur de la santé : il priorise les personnes, bâtit sur les acquis, donne de



nouvelles habiletés et élimine des activités qui n'ajoutent pas de valeur au système, mais que l'on fait simplement par habitude. Il soutient et encourage la création d'une culture de l'amélioration de la qualité et rehausse la qualité de vie de nos clients. On est actuellement en train de former une équipe responsable de l'amélioration, composée de membres du personnel de première ligne des CASC et des agences qui fournissent des services. De plus amples renseignements suivront après la formation de l'équipe et l'élaboration du plan d'amélioration.

Pour en savoir plus sur le PISC, visitez le www.ccac-ont.ca.



TRAVAILLER ENSEMBLE POUR PRÉVENIR LA VIOLENCE ET LE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

À compter du 15 juin 2010, le [projet de loi 168, la Loi de 2009 modifiant la Loi sur la santé et la sécurité au travail \(violence et harcèlement au travail\)](#), apporte des amendements à la Loi sur la santé et la sécurité au travail en imposant de nouvelles obligations en matière de violence et de harcèlement au travail.

Le CASC du Nord-Est devra :

1. Établir des politiques en matière de violence et de harcèlement au travail;
2. Mettre en œuvre des programmes visant la violence et le harcèlement au travail;
3. Concevoir et mettre en œuvre une évaluation du risque de violence au travail afin d'identifier des risques en milieu de travail, tant le milieu physique que les pratiques de travail;
4. Fournir au personnel une formation et des instructions sur les politiques et les programmes en matière de violence et de harcèlement au travail;
5. Prendre des mesures pour protéger le personnel contre la violence familiale au travail;
6. Divulguer au personnel concerné des renseignements au sujet d'une personne qui a des antécédents de violence s'il y a une probabilité que le personnel aura des interactions avec cette personne au travail et qu'il y a un risque de violence susceptible d'exposer le personnel à des blessures physiques.

Pour donner suite aux amendements indiqués dans la Loi, l'équipe des ressources humaines examinera le programme actuel de santé et de sécurité au travail pour y intégrer les nouvelles exigences. Tout le personnel devra recevoir une formation qui rejoint celle que donne l'Association des Centres d'accès aux soins communautaires

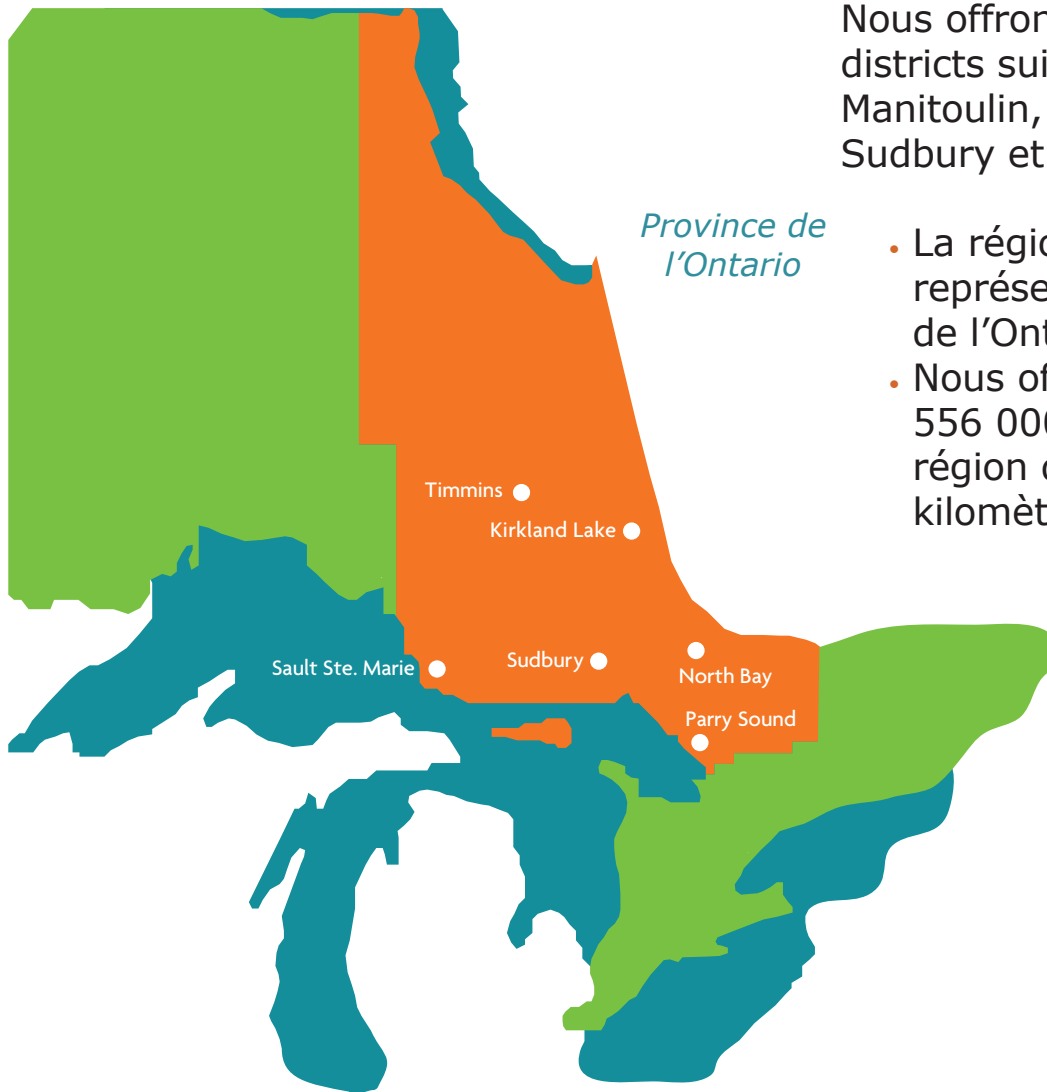
de l'Ontario. Nous travaillerons de concert avec nos syndicats et les membres du comité mixte de santé et de sécurité au travail pour assurer la mise en œuvre du programme, le suivi ainsi que la rétroaction et l'évaluation continues.

La prévention de la violence et du harcèlement au travail, c'est une affaire d'effort collaboratif dans un milieu respectueux et tolérant. Nous espérons conscientiser davantage notre personnel au fait que la violence et le harcèlement au travail ne sont pas des conditions de travail normales et ne sont absolument pas tolérables. Nous voulons habiliter notre personnel à pratiquer le respect entre collègues et le respect de la clientèle et des fournisseurs de services externes. Nous voulons aussi fournir dans la mesure du possible du soutien et de la protection au personnel dans des situations de violence familiale.

L'équipe des ressources humaines a entamé le processus de vérification de la conformité à ces nouvelles exigences et communiquera prochainement avec les parties prenantes. Comme employeur qui reconnaît la valeur de son personnel, le CASC du Nord-Est voit ici une occasion de lui fournir de nouveaux outils et ressources pour mieux se protéger et protéger leurs proches contre la violence et le harcèlement au travail et la violence familiale.

Pour de plus amples renseignements au sujet de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail (violence et harcèlement au travail)* veuillez visiter le site web du Ministère de travail au www.labour.gov.on.ca.

NOTRE TERRITOIRE



Nous offrons des services dans les districts suivants : Algoma, Cochrane, Manitoulin, Nipissing, Parry Sound, Sudbury et Timiskaming.

- La région que nous desservons représente 42 % de la masse terrestre de l'Ontario;
- Nous offrons des services à plus de 556 000 personnes vivant dans une région d'une superficie de 411 000 kilomètres carrés.

AUTOUR DU CASC DU NORD-EST



À l'extrême gauche :

Olympia, la mascotte du bureau secondaire de Kirkland Lake est occupée à prendre les appels qui annoncent toutes les médailles d'or gagnées par nos Canadiens!

Le personnel du bureau secondaire de Sudbury et du Siège social démontre ses couleurs en encourageant notre équipe Canadienne!

Conférence sur la bioéthique 2010 à Sudbury, ON.



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
1-888-533-2222
Tel/Tél 705-476-2222
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

65 A rue Queen Street
Sturgeon Falls ON P2B 2C7
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