

# Le lien du RLISS du Nord-Est

Un bulletin mensuel destiné aux partenaires de santé du Nord-Est  
Novembre 2018



## Régler les problèmes liés à la pénurie de PSSP – Tout le monde doit prêter main-forte

Les fournisseurs de soins à domicile et en milieu communautaire et les foyers de soins de longue durée (FSLD) éprouvent des problèmes liés à la pénurie de préposés aux services de soutien à la personne (PSSP), ce qui se traduit par des listes d'attente, des visites non réalisées, un manque d'effectif durant certains quarts de travail, un épuisement professionnel des employés et des congés d'hôpitaux retardés. Des problèmes de ressources humaines en santé se sont produits auparavant, mais la situation émergente dans le Nord-Est est devenue plus grave. Ces problèmes ne se limitent plus à une communauté; ils surviennent dans l'ensemble du Nord-Est de l'Ontario, y compris dans les milieux urbains. Alors que d'autres RLISS font eux aussi état de pénuries, ***régler les problèmes liés à la pénurie de PSSP de notre région est actuellement l'une des priorités les plus élevées du RLISS du Nord-Est.***

En juin 2018, un **groupe d'étude sur la capacité en préposés aux services de soutien à la personne (PSSP) du RLISS du Nord-Est** a été formé pour s'occuper du recrutement et du maintien en poste des PSSP ainsi que de l'aggravation de la pénurie dans le système en général dans le Nord-Est. Le groupe d'étude compte parmi ses membres des employés du RLISS du Nord-Est,

les membres du Comité consultatif des patients et des familles du RLISS du Nord-Est, des représentants des foyers de soins de longue durée, des fournisseurs de soins à domicile et en milieu communautaire, des organismes fournisseurs de services, des établissements de formation et d'enseignement et des commissions de l'emploi locales.

Le groupe d'étude a défini deux domaines prioritaires -- rémunération totale et collaboration et innovation -- ainsi que les domaines d'action qui suivent : recrutement, maintien en poste et durabilité. Il est en voie d'établir des solutions à court et à long terme pouvant être réalisées au cours des trois prochains mois, des six prochains mois et sur une période d'un an.

Le RLISS du Nord-Est a également pris certaines mesures internes ciblant la création de la capacité dans la prestation de ses soins à domicile et en milieu communautaire, notamment :

- demander le recours au **personnel infirmier auxiliaire autorisé** plutôt qu'aux PSSP pour les patients aux besoins élevés;
- établir des **horaires avec les clients** (en se servant de plages horaires plutôt que d'heures précises pour prendre des rendez-vous et encourager les clients à choisir des heures où la demande est moins élevée si leur horaire est souple);

- investir dans des **salons de recrutement de PSSP**;
- rencontrer régulièrement les organismes fournisseurs de services pour **passer en revue les listes d'attente**.

**NOUVEAU projet pilote** : Pour s'attaquer à ces problèmes, le conseil d'administration du RLISS du Nord-Est a appuyé, lors de sa réunion d'octobre, une proposition de projet pilote dans la région d'Espanola. Le RLISS embauchera deux PSSP directement pour prodiguer des soins aux clients à domicile. Dans le cadre du projet pilote, le conseil a exigé la préparation d'un plan d'évaluation.

## Agir pour remédier à la médecine de couloir

Comme annoncé le 3 octobre 2018, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée élargit l'accès aux soins de longue durée pour aider à alléger la pression exercée sur le système de santé. Le ministère va de l'avant avec la création de 6 000 nouveaux lits de soins de longue durée en Ontario – la première vague d'un total de plus de 15 000 nouveaux lits qui seront créés au cours des cinq prochaines années.

À titre de mesure immédiate, un investissement supplémentaire de 90 millions de dollars permettra de créer 640 nouveaux lits et places, et continuera de financer les lits déjà exploités dans les secteurs hospitalier et communautaire, et ce, pour alléger les pressions actuelles exercées sur la capacité et aider les communautés à se préparer à la période de pointe qui accompagne la saison de la grippe.

### Qu'est-ce que cela signifie pour le Nord-Est de l'Ontario?

Le Centre régional de santé de North Bay recevra une partie du financement supplémentaire pour alléger les pressions liées à la fermeture de l'établissement de soins de longue durée Lady Isabelle, un établissement de 66 lits à Trout Creek. Le financement sera affecté à 26 lits, y compris une unité de soins transitoires de 14 lits à l'hôpital - 10 lits pour les adultes plus âgés à risque et quatre lits de séjour de courte durée en partenariat avec la Société Alzheimer de North Bay. Le financement sera aussi affecté à 12 places dans un programme de jour spécialisé en collaboration avec la Société Alzheimer.

Également dans le cadre de l'investissement de 90 millions de dollars, l'Hôpital de Sault-Sainte-Marie recevra un financement pour 16 lits en cas de période de pointe et Horizon Santé-Nord recevra un

financement pour huit lits afin de régler des problèmes immédiats de capacité et gérer la pression exercée par la saison de la grippe.

## Places disponibles pour la formation sur la sécurité culturelle autochtone

En appui à notre [Plan d'action en matière de réconciliation – Services de santé pour les Autochtones](#), le RLISS du Nord-Est offre un nombre limité de places pour permettre aux fournisseurs qu'il finance de suivre la formation en ligne sur la sécurité culturelle autochtone (SCA).

Cette formation est importante pour mieux comprendre l'histoire des populations autochtones et l'héritage des pensionnats, ainsi que pour apprendre des approches permettant d'offrir des services de santé d'une façon adaptée à la culture.

Les cours durent entre 8 et 10 semaines, et les participants devront y consacrer entre 8 et 11 heures au totale. Les places sont offertes sur la base du premier arrivé, premier servi. La formation se fait entièrement en ligne et il est possible d'y accéder de la maison ou du bureau sur différents appareils.

Pour de plus amples renseignements ou pour vous inscrire au programme, veuillez communiquer avec Darlene Orton, responsable, Santé des Autochtones ([Darlene.Orton@lhins.on.ca](mailto:Darlene.Orton@lhins.on.ca)).

## Portail de formation pour les FSS

Le RLISS du Nord-Est est heureux d'offrir de la formation pour aider vos employés à remplir et à soumettre les rapports transmis par votre organisme au RLISS du Nord-Est. Il est important de remplir les rapports avec exactitude et à temps, car cela facilitera et améliorera grandement votre travail et le nôtre!

Servez-vous de [ce](#) menu pour accéder à la formation souhaitée. Dans chaque section, vous trouverez des modules individuels dans différents formats pour aider votre organisme.

Si vous avez des questions concernant la formation, veuillez communiquer avec [Tina McDonald](#), gestionnaire, Formation et perfectionnement, RLISS du Nord-Est.

## Nouveaux investissements dans le cadre de la Stratégie ontarienne en matière de démence

Les personnes vivant avec une démence, leurs familles et leurs soignants profiteront bientôt de nouveaux investissements réalisés dans la région du RLISS du Nord-Est dans le cadre de la Stratégie ontarienne en matière de démence. Les nouveaux investissements incluent d'autres ressources liées au Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement (Projet OSTC) à l'intention des foyers de soins de longue durée ainsi que des ressources liées au Projet OSTC dans la communauté, un élargissement des programmes de jour pour adultes à l'intention des personnes vivant avec une démence, ainsi que des intervenants pivots Premier lien dans chacune des trois Sociétés Alzheimer de la région.

**Le Projet OSTC** aide les personnes qui vivent avec une démence ou qui ont des problèmes neurologiques semblables et leurs soignants à apprendre à gérer les comportements réactifs. Grâce à un nouveau financement d'un peu plus de 600 000 \$ pour 2018-2019, il y aura maintenant des ressources intégrées liées au Projet OSTC dans presque tous les foyers de soins de longue durée et hôpitaux offrant des soins de longue durée sur le territoire du RLISS du Nord-Est.

Les effectifs du Projet OSTC en soins de longue durée offriront des interventions et services directs aux résidents des foyers de soins de longue durée présentant ou à risque de présenter des comportements réactifs associés à la démence, à des problèmes complexes de santé mentale, à des problèmes de toxicomanie ou à d'autres problèmes neurologiques.

Le mandat englobe les services aux résidents en soins de longue durée ayant des problèmes neurocognitifs liés à l'âge (comme la démence précoce) et un soutien pour les familles et partenaires de soins professionnels. De plus, un nouveau financement de base de 684 800 \$ favorisera l'élargissement de services du Projet OSTC à domicile, dans la communauté et dans les établissements de soins actifs de la région. Parmi les bénéficiaires de ce nouveau financement, notons : le Centre régional de santé de North Bay, la Société Alzheimer de Sault Ste. Marie et d'Algoma, la Société Alzheimer de Sudbury Manitoulin North Bay et districts, Horizon Santé-Nord et la filiale de Nipissing et celle de

Cochrane-Temiskaming de l'Association canadienne pour la santé mentale.

**Les programmes de jour pour adultes**, offerts dans les communautés de la région, donnent la chance aux personnes vivant avec la maladie d'Alzheimer ou d'autres problèmes cognitifs de participer à des thérapies d'activation et récréatives, ainsi que de participer à des activités sociales dans un milieu sécuritaire et favorable. Les programmes de jour profitent aux soignants, car ils leur donnent le répit dont ils ont grandement besoin et l'assurance que l'on s'occupe bien de leurs proches.

**Premier lien** est un programme d'aiguillage offert par la Société Alzheimer qui aide les personnes ayant récemment reçu un diagnostic de démence et leurs familles à recevoir l'aide dont ils ont besoin dès que possible. Le nouveau financement permettra à chacune des trois Sociétés Alzheimer de la région d'embaucher un intervenant pivot Premier lien supplémentaire. Ces postes seront situés à Sault Ste. Marie, Sudbury et Timmins respectivement.

Ces investissements continus dans les soins pour les personnes vivant avec une démence sont faits dans le cadre de la Stratégie ontarienne en matière de démence. En outre, le comité directeur de la stratégie en matière de démence du RLISS du Nord-Est collabore avec le centre gériatrique spécialisé du Nord-Est pour élaborer une stratégie en matière de démence du RLISS du Nord-Est, et les travaux concernant ce projet devraient se terminer prochainement.

### Cliniques de soins musculosquelettiques à accès rapide du RLISS du Nord-Est

Un programme d'admission centralisée et d'évaluation qui évalue les arthroplasties de la hanche et du genou a été élargi pour inclure les évaluations de l'épaule et de la colonne vertébrale.

Le Centre d'évaluation des articulations du Nord-Est (CÉANE) permet de réduire le temps d'attente pour avoir accès à des soins et offre un guichet unique pour les fournisseurs de soins primaires.

Les cliniques CÉANE sont situées dans six communautés : Little Current, North Bay, Parry Sound, Sault Ste. Marie, Sudbury et Timmins. Vous trouverez tous les renseignements à jour [ici](#).

# De nouveaux programmes gratuits de psychothérapie pour gérer la dépression et l'anxiété - Retrouver son entrain et Big White Wall

Le RLISS du Nord-Est appuie deux nouveaux services gratuits d'autoassistance en psychothérapie : **Retrouver son entrain**, un programme d'accompagnement téléphonique avec cahiers d'exercices et vidéos, et **Big White Wall**, un programme en ligne de soutien par les pairs et outil d'autogestion. Les programmes, financés par le gouvernement de l'Ontario à l'intention des résidents de la province, sont conçus pour aider les adultes et les jeunes souffrant de dépression et d'anxiété. Ces deux services permettent d'acquérir des compétences et offrent une thérapie cognitivo-comportementale pour aider les personnes à résoudre des problèmes comme l'humeur sombre, le stress et l'inquiétude.

## Big White Wall

Big White Wall est un outil en ligne de soutien par les pairs et d'autogestion destiné aux adultes et aux adolescents de 16 ans et plus qui présentent des symptômes de dépression et d'anxiété légère à modérée. Le service, **offert en anglais seulement à l'heure actuelle**, est coordonné par le Réseau Télémédecine Ontario (RTO). Les gens peuvent se diriger d'eux-mêmes vers le service et l'aiguillage d'un clinicien n'est pas exigé.

Big White Wall aide les gens à gérer eux-mêmes leur santé mentale. Le programme est offert 24 heures sur 24, ce qui signifie que les gens peuvent y avoir accès immédiatement et à une heure où d'autres services sont moins susceptibles d'être offerts. En fait, 66 % des connexions à Big White Wall se font en dehors des heures d'ouverture normales.

Avec Big White Wall, les utilisateurs peuvent parler de façon anonyme avec d'autres membres de la communauté qui se sentent comme eux. Big White Wall compte un effectif de guides formés qui s'assurent que la communauté est sécuritaire, apporte un soutien et demeure anonyme.

## Retrouver son entrain

**Retrouver son entrain** est un programme gratuit d'acquisition de compétences visant à aider les adultes et les adolescents de 15 ans et plus à gérer leurs

symptômes de dépression et d'anxiété, à lutter contre les pensées inutiles et à devenir plus actifs et confiants. Le programme offre deux formes d'aide :

1. **Accompagnement téléphonique et cahiers d'exercices** : Retrouver son entrain est un programme guidé d'autoassistance dans le cadre duquel un accompagnateur vous aide à réaliser une série de cahiers d'exercices. Le programme comprend de trois à six séances d'accompagnement par téléphone, que vous pouvez faire dans le confort de votre domicile. Les cahiers d'exercices et l'accompagnement sont offerts dans de nombreuses langues.
2. **Vidéos en ligne** : Les vidéos Retrouver son entrain offrent des conseils pratiques pour mieux gérer son humeur, mieux dormir, renforcer sa confiance, augmenter son activité, résoudre des problèmes et vivre sainement. Les vidéos sont offertes dans les langues suivantes : anglais, français, mandarin, cantonais, pendjabi, arabe et persan.

Il faut avoir été aiguillé pour participer au programme d'accompagnement téléphonique Retrouver son entrain. Votre médecin de famille ou le membre du personnel infirmier praticien qui s'occupe de vous peut vous aiguiller. Vous pouvez aussi vous diriger de vous-même vers le programme.



## Les hôpitaux de la région du RLISS de Nord-Est ont de bons résultats en matière de rapatriement

CritiCall Ontario, un service de consultation et d'aiguillage urgents pour les médecins d'hôpitaux, collecte des données et produit des rapports afin d'appuyer les hôpitaux, les RLISS et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

CritiCall Ontario vient de publier les données du premier trimestre, qui montrent que les hôpitaux du Nord-Est ont obtenu les meilleurs résultats dans la province en ce qui a trait au rapatriement rapide des patients à partir des hôpitaux de soins actifs. Le rapatriement est le processus qui vise le transfert d'un patient vers l'hôpital de soins actifs qui a fait la demande ou l'hôpital de soins actifs le plus près de son domicile. Les hôpitaux de la région du RLISS du Nord-Est ont obtenu un résultat moyen de 91 % pour les rapatriements effectués dans deux jours, comparé à la moyenne provinciale de 72 %.

La semaine dernière, un représentant de CritiCall Ontario a présenté les données au comité de rapatriement du RLISS du Nord-Est. Les travaux de ce comité sont axés sur la conception et la mise en œuvre de processus et de mesures qui répondent aux besoins de la population du Nord-Est, soit l'accès à des soins sécuritaires et de qualité. Ce comité voit aussi à ce que les hôpitaux puissent répondre aux besoins en matière de soins des patients. Elaine Burr, responsable du système du cheminement des patients au RLISS du Nord-Est et coprésidente du comité de rapatriement, a affirmé : « Quoiqu'il reste des améliorations à apporter, l'excellent travail que nos hôpitaux mènent en collaboration portant sur le rapatriement et les transferts entre les établissements représente une réussite à célébrer. »

Les données du deuxième trimestre de CritiCall devraient être publiées en fin novembre.

## Améliorer les soins des patients

Une formation sur l'amélioration de la qualité est offerte aux professionnels de la santé qui travaillent dans le Nord-Est. Cet automne, le Programme IDÉES (programme pour l'excellence à travers tous les secteurs), en partenariat avec l'École de médecine du Nord de l'Ontario (EMNO), organisera des séances IDÉES sur les bases de l'amélioration de la qualité à Kapuskasing, Little Current et Sudbury. Le programme, qui est gratuit, vise à faire découvrir aux participants un langage commun et une approche en matière d'amélioration de la qualité, et ce,

dans le but d'améliorer les soins, l'expérience et les résultats pour les patients.

Financé par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD), le Programme IDÉES est offert au moyen d'un partenariat entre six universités ontariennes, Qualité des services de santé Ontario (QSSO), l'Institut de recherche en services de santé, et l'Institute of Health Policy, Management and Evaluation à l'Université de Toronto.

Pour de plus amples renseignements sur le Programme IDÉES – ou pour vous inscrire à une séance –, rendez-vous à [www.ideasonario.ca](http://www.ideasonario.ca) ou <https://www.nosm.ca/fr/>

## Un client, un plan (UCUP)

Un client, un plan (UCUP) est un projet collaboratif au sein du système, qui regroupe les 70 fournisseurs de soins à domicile et en milieu communautaire de la région et dont l'équipe principale est composée de représentants du Centre et réseau d'indépendance (CERD), de la Marche des dix sous du Canada et du RLISS du Nord-Est. Sa vision est d'offrir aux clients une approche uniforme en matière de planification des soins incluant tous les fournisseurs faisant partie du cercle de soins du client.

Même s'il reste encore beaucoup à faire pour réaliser le projet, on nous a demandé de partager notre approche pour créer des liens, faire participer les partenaires de la communauté, tirer profit des réussites des partenaires, ainsi que la façon dont nous avons l'intention d'uniformiser les processus et les évaluations.

**L'équipe du projet concentre ses efforts dans cinq domaines** : concevoir un guichet unique, uniformiser la formation et les formulaires, tirer profit de la technologie et de l'échange de données, améliorer l'échange de renseignements et partager les ressources entre fournisseurs. Si vous désirez une mise à jour plus détaillée, veuillez consulter le plus récent communiqué sur notre page Web : [www.nelhin.on.ca/ocop](http://www.nelhin.on.ca/ocop)



Kelly Zinger et Kerri McMaster ont donné une présentation au nom de l'équipe d'UCUP lors de la conférence annuelle de l'Association ontarienne de soutien communautaire tenue en octobre.

## Inauguration de la clinique de soins infirmiers de CarePartners à New Liskeard

L'inauguration de la clinique de soins infirmiers de CarePartners à New Liskeard a attiré de nombreux clients et voisins le 22 octobre. Depuis son ouverture en mai, la clinique a accru l'accès aux soins et à des fournitures médicales pour les résidents de la région.



**Vince Conroy reçoit des soins à la nouvelle clinique de soins infirmiers de CarePartners à New Liskeard.**

Avant de prendre sa retraite, Vince Conroy a été machiniste pendant 48 ans à la Wabi Iron and Steel Corp à New Liskeard, ou le « pays de Dieu » comme il l'appelle. Il y a environ deux ans, M. Conroy a développé une infection au pied qui a progressé et l'a conduit à l'hôpital.

Maintenant de retour à la maison, M. Conroy est heureux de pouvoir continuer à recevoir des soins à la nouvelle clinique de soins infirmiers de CarePartners à l'intention des clients des services de soins à domicile et en milieu communautaire du RLISS du Nord-Est, clinique qui l'aide à se maintenir en santé et à se tenir loin de l'hôpital. « C'est un bel endroit et un bel édifice -- à environ 10 minutes en voiture de chez moi », dit M. Conroy. « Les gens ici m'aident vraiment et sont gentils. Ils sont très souriants. »

Située au 883361, route 65 N (route 11 B) à New Liskeard, la clinique sert également d'entrepôt de fournitures médicales où les clients des services de soins à domicile et en milieu communautaire du RLISS du Nord-Est peuvent venir chercher du matériel et des fournitures médicales, y compris le nécessaire pour les traitements par intraveineuse.

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30, et les clients peuvent aussi avoir accès à la clinique après les heures d'ouverture et les fins de semaine sur rendez-vous (1 866 886-4172, poste 5351).

## Journée du changement Ontario

La Journée du changement Ontario, parrainée par Qualité des services de santé Ontario (QSSO), est de retour cette année. Le mouvement a été lancé le 13 septembre et se poursuit jusqu'au 22 novembre. Dans le cadre de la Journée du changement, on encourage les gens à faire la promesse de créer un changement positif pour eux-mêmes, leurs équipes ou leurs patients.

Nous invitons toute personne œuvrant au sein du système de santé ou concernée par lui à participer. Le mouvement constitue une occasion de rappeler aux gens qui font partie du système de santé que nous pouvons tous contribuer à changer les choses, que chaque petit geste compte et que nous pouvons collectivement créer une culture de la qualité.

Pensez à faire une promesse à titre personnel et à aider à passer le mot à propos de la Journée du changement auprès de vos amis, de votre famille et de vos contacts dans le domaine des soins de santé. **Le D<sup>r</sup> Paul Preston**, vice-président, Services cliniques, a fait sa première promesse, que vous pouvez visualiser [ici](#). Pour de plus amples renseignements, visitez <http://www.changedayontario.ca/fr/>.

De bonnes nouvelles concernant cette initiative – La promesse qui a reçu le plus grand nombre d'adhésions pour la Journée du changement en Ontario vient du F.J. Davey Home à Sault Ste. Marie. Voici la promesse : « En devenant un Organisme vedette en pratiques exemplaires, nous nous engageons à améliorer les résultats pour nos résidents. » Un petit changement qui peut faire une grande contribution. Félicitations!

## Vous cherchez plus d'informations?

- [Le blogue de Jérémie](#)
- [Page web - Soins de qualité](#)
- [Points saillants de la réunion du conseil d'administration du RLISS du Nord-Est \(le 10 octobre\)](#)