



FINANCEMENT DE
L'INNOVATION EN MATIÈRE
DE RESSOURCES HUMAINES
EN SANTÉ

Rapport final 2021-2022

Avril 2022

RÉSUMÉ RAPIDE

- La Niagara Ontario Health Team – Équipe santé Ontario du Niagara (NOHT-ÉSON) tient à exprimer sa gratitude à Santé Ontario pour le financement de l’innovation en matière de ressources humaines en santé. La NOHT-ÉSON a déboursé plus de 230 000 \$ pour soutenir les types de projets suivants :
- Types de projets financés :
 - Cliniques de vaccination pour les populations vulnérables par le biais des cliniques mobiles REACH
 - Services de transport pour les personnes isolées
 - Programme de pairs navigateurs pour les personnes en situation d’itinérance
 - Couverture en matière de dotation en personnel d’urgence pour maintenir les services
 - Soutien supplémentaire en matière de dotation pour s’attaquer aux retards dans le dépistage du cancer
 - Test d’ajustement pour le masque
 - Renforcement de la capacité bilingue des médecins en soins palliatifs
 - Formation de Positive Approach to Care (PAC)
 - Soutien mobile aux personnes confinées à la maison (repas, équipement de sécurité, frais de déplacement)
 - Soutien aux personnes en situation d’insécurité alimentaire
 - Services d’interprétation
- Vingt organismes de la région de Niagara ont participé à des projets ou les ont dirigés grâce à cette subvention :
 - Société Alzheimer de la région de Niagara (ASNR)
 - ARID Group Homes
 - Bridges Community Health Centre
 - Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara (CSCHN)
 - Community Support Services of Niagara (CSSN)
 - Entité²
 - Foyer Richelieu
 - Gateway Residential and Community Services
 - Heidehof Home pour les personnes âgées
 - Hospice Niagara
 - Marche des dix sous du Canada – Niagara
 - Niagara Falls Community Health Centre
 - Équipe de santé familiale Niagara Medical Group
 - Équipe de santé familiale Niagara North
 - Niagara Region Mental Health
 - Oakwood Park Lodge
 - Quest Community Health Centre
 - REACH Niagara
 - Royal Rose Place
 - Shalom Manor and Gardens

ACTIVITÉS

Voici une description des activités, rendues possibles grâce à ce financement, qui s'harmonisent avec la Stratégie des ressources humaines dans le domaine de la santé de Santé Ontario – Secteurs d'intérêt stratégique :

INNOVER

Cliniques mobiles de vaccination organisées par REACH Niagara :

Au cours de la cinquième vague de la pandémie, il a été très difficile d'administrer des cliniques de vaccination contre la COVID-19 dans l'ensemble de la région de Niagara, car de nombreux fournisseurs de soins de santé en milieu communautaire ont été déployés aux activités de vaccination contre la COVID-19 de leurs organismes ou ont connu leurs propres difficultés en matière de dotation en raison de l'isolement, de la maladie et de l'exposition. De ce fait, bon nombre des fournisseurs de soins primaires qui travaillent à temps partiel dans la clinique mobile REACH ont été déployés aux activités de lutte contre la COVID-19 de leurs propres organisations. Cela a laissé peu d'occasions à l'organisme de déployer des cliniques pour les personnes en situation d'itinérance. Le financement a permis à REACH Niagara de coordonner les cliniques de vaccination contre la COVID-19 pour les populations vulnérables avec la participation de nombreux organismes partenaires jouant divers rôles.

7 cliniques de vaccination
5 sites
4 municipalités
137 vaccinations
16 partenaires communautaires qui participent

Services d'interprétation à distance

Trouver du personnel professionnel et clinique bilingue pour servir notre population francophone prioritaire a toujours été un défi, lequel est maintenant amplifié par la pandémie. Bien que l'interprétation en français ne soit pas la même chose que l'offre de services en français, cet outil permettra de combler les lacunes linguistiques et de répondre aux situations urgentes, critiques et imprévues. Ce service sera mis en œuvre dans le cadre du nouveau programme de soins d'urgence virtuel de Niagara jusqu'à ce que les services soient offerts en français.

Fournira :
300 unités de service
30 minutes chacune
180 langues

HABILITER

Équipement de TI :

Au CSSN, trois membres du personnel utilisaient des technologies anciennes et désuètes lors de la coordination des services. Les ordinateurs désuets se sont révélés être un obstacle à l'utilisation efficace du temps et de l'efficacité dans la prestation des services. Les ressources humaines en matière de santé (RHS) ont consacré plus de temps à la recherche de solutions, ce qui a entraîné des coûts liés à la TI plus élevés.

3 ordinateurs portatifs

Programme de médecins en soins palliatifs communautaires bilingues :

Lors de la pandémie de COVID-19, tous les soutiens communautaires à domicile ont été mis au défi de répondre aux besoins des personnes atteintes de maladies chroniques et d'appuyer le médecin de soins primaires qui offre des services de gestion de la douleur et des symptômes. Ce secteur des soins palliatifs (c.-à-d. l'intervention communautaire et les consultations avec des médecins) est mal servi par les médecins spécialistes de Niagara depuis de nombreuses années. La COVID-19 et la relance à la suite de la COVID-19 n'ont fait que compliquer ce problème, ce qui a poussé bon nombre de personnes à la maison à se rendre aux services des urgences parce qu'elles ne reçoivent pas le soutien à domicile nécessaire pour gérer les complexités et l'évolution de la trajectoire de la maladie. Le financement des RHS est utilisé pour mettre sur pied un programme de médecins en soins palliatifs communautaires **bilingues** et de renforcement des capacités afin d'aider les personnes atteintes de maladies chroniques en phase terminale à rester à la maison et à éviter les visites aux services des urgences, en particulier au cours des 90 derniers jours de leur vie (un partenariat entre Hospice Niagara et le CSCHN).

Soutien quotidien complet d'un médecin pour les résidents en soins palliatifs pendant 3,5 jours par semaine – 7,5 heures par jour.

213 visites effectuées auprès des résidents et des familles

22 clients servis

210 heures de formation dans les centres de soins palliatifs

Services de « formation des formateurs » sur l'ajustement des masques :

Le personnel de nombreux secteurs porte des masques N95 lorsqu'il est en contact avec des clients, et ce financement a permis à Niagara de former et de constituer une équipe de personnes qui peuvent fournir des services d'ajustement de masque dans l'ensemble de Niagara (au lieu d'avoir à collaborer avec des tiers).

14 ajusteurs de masques formés

Positive Approach to Care :

En raison de la pandémie de COVID-19 et des restrictions concernant les soins de longue durée, nos conseillers en ressources psychogériatriques n'ont pas été en mesure d'entrer dans les établissements de soins de longue durée et d'offrir des consultations directes au personnel de première ligne. Ils ont offert des consultations téléphoniques et virtuelles. Prendre soin des résidents a été un défi et il a été impossible de suivre des formations pour apprendre à désamorcer les comportements. Grâce à ce financement, un conseiller en ressources psychogériatriques a été accrédité en tant que formateur de Positive Approach to Care (PAC). PAC utilise les connaissances et les interventions concrètes pour aider à établir un partenariat entre le soignant et la personne atteinte de démence. Grâce à la formation de PAC, les soignants (professionnels et membres de la famille) acquièrent une meilleure compréhension des comportements liés à la démence et apprennent des techniques de communication positive et de partenariat en matière de soins qui changeront la façon dont ils abordent une personne atteinte de démence et la manière dont ils interagissent avec elle.

Séances de 5 à 8 heures offertes annuellement avec 10 à 12 participants par séance.

Séances continues de 10 à 15 minutes avec un maximum de 10 membres du personnel à un poste d'infirmière pour enseigner de petites quantités d'information concernant PAC

CONSERVER

Services de soutien communautaires :

En mars 2022, la Popote roulante courait un grand risque de devoir réduire les livraisons de repas ou le transport pour se rendre à des rendez-vous médicaux. En effet, l'augmentation du coût du carburant a fait en sorte que de nombreux bénévoles, dont l'aide est essentielle pour assurer la prestation des services, ne pouvaient pas continuer à offrir leur soutien dans la même mesure. Le financement a permis d'accorder une indemnité ponctuelle pour le kilométrage aux bénévoles afin qu'ils puissent continuer à offrir leurs services et a permis au CSSN d'augmenter le nombre d'heures de travail pour combler les manques lorsque les bénévoles n'étaient pas disponibles.

237 repas livrés à domicile
665 visites à domicile
502 transports vers des rendez-vous médicaux
168 personnes servies
90 commandes d'épicerie passées et livrées

Programme de pairs navigateurs dans les services des urgences :

Le programme est basé aux services des urgences de Santé Niagara et, en raison des confinements et des restrictions, il a été mis en attente à plusieurs reprises. Il a été difficile de conserver le personnel puisque les heures et les quarts de travail ont été réduits. Une fois que les confinements et les restrictions ont commencé à être levés, notre équipe a travaillé avec Santé Niagara pour demeurer aux services des urgences et d'augmenter nos heures de travail. Avec l'augmentation du nombre d'heures, il est devenu évident que les emplacements de St. Catharines et de Niagara Falls avaient besoin de pairs navigateurs à temps plein pour répondre aux besoins des clients.

53 clients servis
1 service d'urgence ajouté
5 quarts de travail supplémentaires par semaine
2 nouveaux employés
30 repas/collations fournis
20 cartes-cadeaux offertes

Dotation – ARID Group Homes :

Ce financement a permis d'éviter le licenciement du personnel à temps partiel ou la réduction des heures passées avec les clients et de réduire les préoccupations en matière de sécurité ou de santé des résidents qui entrent dans nos foyers au mois de mars. Il a également permis d'éviter la mise à pied du personnel à temps partiel dans le foyer d'accueil et d'isolement (Fort Erie) où les résidents sont isolés ou traités pour des problèmes liés à la COVID-19, ce qui pourrait perturber leur entrée dans nos foyers.

5 admissions traitées
5 plans de soins lancés (y compris le soutien par les pairs)
5 clients servis

Dépistage du cancer (tests Pap) :

À l'Équipe de santé familiale Niagara North, la COVID-19 a eu une incidence sur la capacité de prendre des mesures préventives de base avec les patientes en raison des restrictions relatives aux visites en personne et de la capacité réduite des laboratoires. Cela a entraîné un important retard dans les consultations de patientes dont le rendez-vous pour le dépistage du cancer du col de l'utérus est déjà bien en retard. L'Équipe de santé familiale a été en mesure de prolonger les heures de travail d'un membre du personnel infirmier praticien d'un jour par semaine, pour cinq jours supplémentaires, afin qu'il effectue des tests Pap.

60 patientes vues

Marche des dix sous :

La Marche des dix sous a connu des pénuries de personnel au cours de la pandémie, ce qui a laissé les clients dans une situation précaire sur le plan du soutien quotidien. Le financement a permis à la Marche des dix sous de collaborer avec des organismes tiers pour combler les lacunes en matière de dotation à court préavis.

115 visites à domicile
513 heures de soins
23 clients servis

Grande quantité d'essais d'ajustement de masques N95 :

La NOHT-ÉSON a collaboré avec un organisme tiers spécialisé dans l'ajustement de masque pour s'assurer que le personnel de l'ensemble du continuum de soins (notamment les soins de longue durée) a des masques N95 bien ajustés et qu'il est protégé contre la COVID-19, puisque le système ne peut se permettre de perdre plus de personnel, temporairement ou autrement, en raison de problèmes liés à la COVID-19.

Plus de 230 membres du personnel ont été soumis à des essais d'ajustement

COLLABORER

Équipement de sécurité :

En raison de la pandémie, les retards se sont accumulés au chapitre des visites à domicile effectuées dans le cadre du CSSN et le besoin en équipement de sécurité a dépassé le financement alloué. Le financement a permis de veiller à ce que les personnes âgées reçoivent les mesures de soutien nécessaires pour vivre en toute sécurité à la maison.

Barres d'appui
Tapis antidérapants
Enfile-bas

Sécurité alimentaire :

Ce financement a permis au CSSN d'obtenir 1 200 plats surgelés qui seront distribués aux personnes en situation d'insécurité alimentaire de la région de Niagara. Ces plats ont permis de répondre à un besoin immédiat, tandis que les travailleurs communautaires continuent de s'employer à la tâche difficile de l'établissement de calendriers pour les visites à domicile. Le CSSN travaille avec les Services communautaires aux aînés de la région de Niagara pour la distribution des repas.

1 200 repas pour 120 clients
10 clients déjà servis avec 100 repas distribués

Gateway Residential and Community Support :

Au cours de la pandémie, Gateway n'a pas été en mesure de communiquer avec les consommateurs, les familles et les fournisseurs de services lorsque ceux-ci ont demandé un aiguillage vers des services de soutien. Beaucoup ont été contrariés que nous n'ayons pas été en mesure de rejoindre toutes les personnes figurant sur la liste. Ce financement a permis à l'organisation de financer un poste dont le titulaire est chargé de communiquer avec les personnes inscrites sur la liste d'attente. Le financement a également permis de fournir à notre personnel des ordinateurs portatifs à jour afin qu'ils puissent travailler en toute sécurité dans l'environnement de leur choix.

200 clients servis

MedicAlert :

En raison de la COVID-19, la Société Alzheimer de la région de Niagara (ASNR) et plusieurs autres organismes communautaires n'ont pas effectué de visites à domicile pour les clients qui vivent dans la collectivité et qui auraient comporté des vérifications de sécurité et des stratégies à domicile. L'ASNR offre également des services aux personnes qui ont peu ou pas de soutien familial. Grâce à l'abonnement annuel à MedicAlert, les renseignements médicaux complets et les renseignements d'identification pertinents d'une personne, y compris les photos, sont enregistrés dans une base de données accessible en tout temps par la police, les services médicaux ou les membres de la collectivité en cas d'urgence ou si une personne disparaît.

52 personnes recevront un bracelet et un abonnement d'un an à une base de données d'urgence

De nombreux membres de familles auront une tranquillité d'esprit

Soutien pour l'alimentation, les soins personnels et l'hygiène :

De nombreux organismes partenaires de la NOHT-ÉSON ont des clients vulnérables qui vivent des difficultés relatives à la sécurité alimentaire, aux fournitures et aux vêtements adéquats pour les différentes saisons. Diverses initiatives de collecte de fonds permettraient de recueillir des fonds pour fournir des articles qui ne sont pas financés par le gouvernement. Toutefois, en raison de la COVID-19, la capacité de recueillir des fonds dans le cadre d'événements en personne a été considérablement réduite. Nous avons entendu dire que les personnes qui reçoivent un repas ou une carte-cadeau n'ont temporairement pas accès aux services de soutien parce que les soignants doivent s'isoler; d'autres ont indiqué qu'en raison de la COVID-19, ils doivent attendre plus longtemps avant que les RHS mettent en œuvre des services qui aident les gens à remplir les documents facilitant la stabilité financière. Les repas et les cartes-cadeaux sont une mesure provisoire qui permet de s'assurer que personne n'a faim en attendant la mise en œuvre des services du personnel des RHS.

9 organismes ont reçu des cartes-cadeaux

HISTOIRES DES CLIENTS

J'étais inscrit sur une liste d'attente pour recevoir une dose de rappel dans une pharmacie depuis novembre, mais je n'ai jamais reçu d'appel. Un employé de la clinique de vaccination m'a appelé un matin et m'a conduit jusqu'à la clinique où j'ai reçu ma dose quelques heures plus tard. Il m'a fait sentir à l'aise. Je suis parti avec un repas et une carte-cadeau Tim Hortons, donc je n'ai pas eu à préparer le dîner.

“ - *Randi (36)*

Lorsque la nouvelle d'une majoration ponctuelle du kilométrage pour compenser la hausse du prix du carburant a été annoncée, une bénévole de la Popote roulante a fondu en larmes. Elle a été épatée par la générosité de l'organisme subventionnaire. La bénévole a déclaré qu'elle était dévastée lorsqu'elle a cru devoir suspendre ses activités de bénévolat en raison de contraintes financières. Le fait de sortir de chez elle pour accomplir une tâche importante tout en sachant qu'elle aidait les personnes vulnérables de sa communauté lui procurait des avantages sur le plan personnel. Faire la livraison de repas à domicile pour la Popote roulante et voir les clients favorisent sa bonne santé mentale et son bien-être.

“ - *Personnel du CSSN (la bénévole souhaite rester anonyme)*

Un client qui reçoit actuellement des services de notre Équipe de traitement communautaire dynamique (ETCD) a un cancer du poumon métastatique. Il a récemment subi une neurochirurgie pour retirer une tumeur, une chirurgie du genou pour des problèmes préexistants et une chirurgie pour la mise en place d'une prothèse de la hanche après avoir fait quelques chutes en raison de son état affaibli et d'une possible propagation du cancer aux os. Il a des problèmes financiers et a un soutien familial très limité. Ses voisins, l'ETCD et les services communautaires l'aident autant que possible, mais la pandémie a limité ce soutien. La carte-cadeau Walmart a facilité un peu les choses en lui permettant d'acheter des articles médicaux en vente libre et de la nourriture.

“ - *Personnel de la région de Niagara*

Le client B s'est présenté à l'établissement des services des urgences de Niagara Falls avec des douleurs au bas du dos. Puisque le client B s'identifiait comme étant dans une situation de logement précaire, le personnel des services des urgences a communiqué avec l'équipe HELPS. Notre pair navigateur a été en mesure d'offrir du soutien et de défendre les intérêts du client B et a travaillé avec l'équipe des services des urgences pour s'assurer que le client était entendu. Aux services des urgences, on a découvert que le client B avait une infection grave qui nécessitait un séjour dans l'unité de soins intensifs (USI). Notre pair navigateur a été en mesure d'offrir du soutien au client par rapport à cette situation et de l'aider à faire la transition des services des urgences vers l'USI. Pendant qu'il était à l'USI, le client a indiqué dans une note qu'il subissait de la violence conjugale de la part de son partenaire et qu'il avait besoin d'aide. L'équipe de Niagara HELPS a été en mesure d'offrir un soutien discret, d'aviser le personnel de l'USI et de travailler à l'établissement d'un plan de sécurité pour le client. L'équipe de Niagara HELPS a continué de prendre des nouvelles du client, de communiquer avec le personnel de l'USI et d'obtenir un logement sûr pour le client une fois sorti de l'hôpital. C'est grâce à ce financement supplémentaire que Niagara HELPS était dans l'établissement des services des urgences de Niagara Falls.

“ - *Membres du personnel de Quest CHC*