



Présentation du CSSS de Sept-Îles



- **Notre équipe :**
 - Environ 1 000 employés
 - 62 membres actifs du CMDP
 - 52 membres associés du CMDP
 - 108 bénévoles
- **L'un des plus gros employeurs de la région**



Services offerts

◆ Centre de traumatologie secondaire

• Spécialités permanentes

- Anesthésie (clinique de la douleur)
- Cardiologie
- Chirurgie générale
- Dermatologie
- Médecine interne
- Médecine nucléaire
- Microbiologie
- Neurologie
- Obstétrique gynécologie
- Ophtalmologie
- Orthopédie
- Oto-rhino-laryngologie
- Pathologie
- Pédiatrie
- Pédopsychiatrie
- Pneumologie
- Psychiatrie
- Radiologie
- Urologie

Les grandes statistiques

Volume d'activités

| | 2010-2011 | 2011-2012 |
|----------------------------------|-----------|-----------|
| Admission en courte durée | 3 276 | 3203 |
| Nouveau-nés | 578 | 529 |
| Durée moyenne de séjour (DMS) | 6,90 | 8,66 |

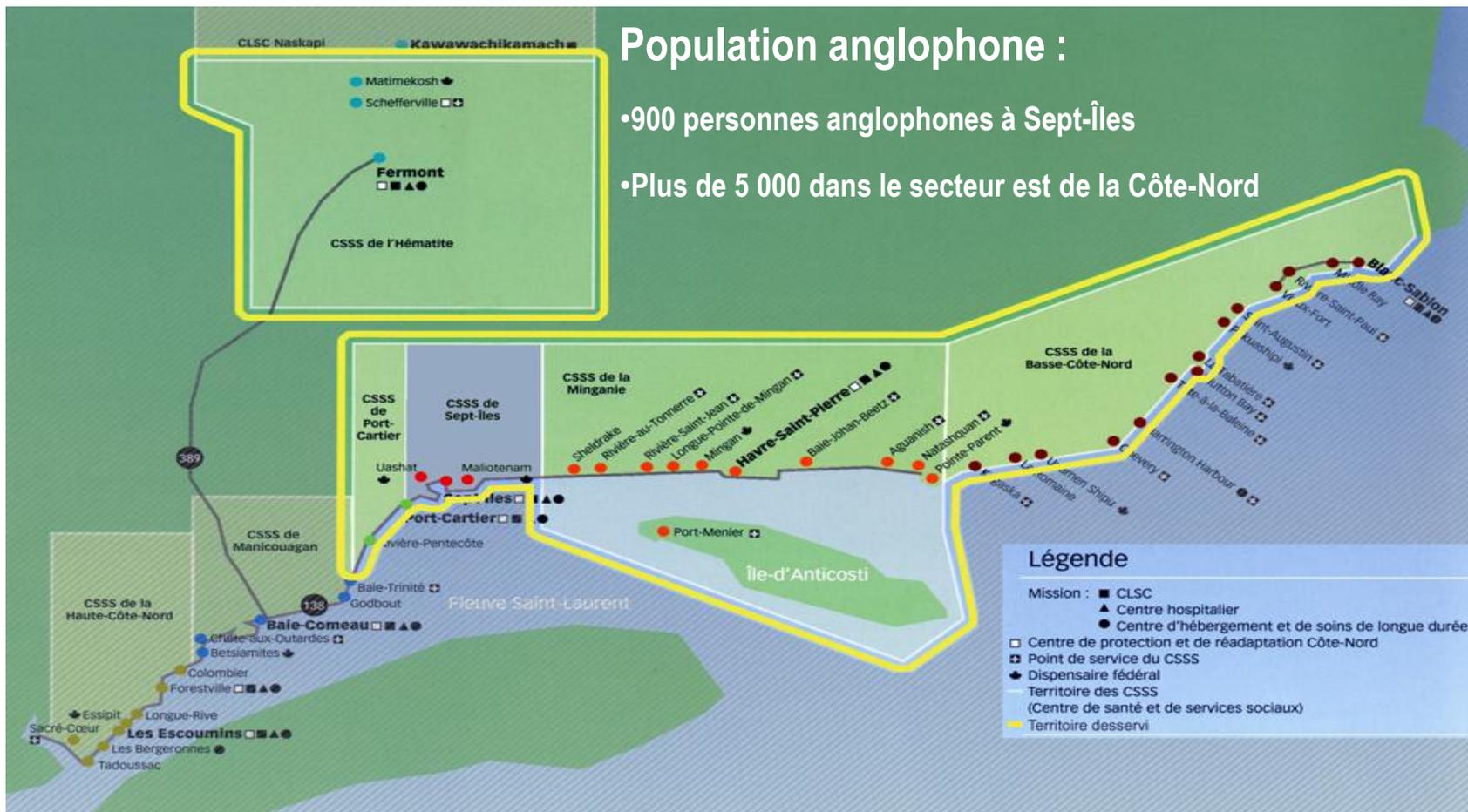
Les grandes statistiques

Volume d'activités

| | 2010-2011 | 2011-2012 |
|--------------------------------------|----------------------------|------------------------------|
| Urgence | Usagers ambulants : 20 057 | Usagers ambulants : 19 209 |
| | Sur civière : 7 915 | Sur civière : 7 605 |
| | TOTAL : 27 972 | TOTAL : 26 814 |
| Consultations en clinique externe | 54 727 | 59 852 (Augmentation 14%) |
| Nombre de prescriptions | 81 424 | 80 658 |
| Nombre d'analyses de laboratoire | 798 260 | 791 450 |



Organisation des services et population anglophone





Profil sociodémographique

Quelques caractéristiques démographiques des populations du réseau local de santé (RLS) de Sept-Îles, des autres RLS du secteur est, de l'ensemble du secteur est et de l'ensemble du Québec

| Caractéristiques démographiques | RLS de Sept-Îles | RLS de Port-Cartier | RLS de la Minganie | RLS de la Basse-Côte-Nord | RLS de l'Hématisse | CLSC Naskapi | Secteur Est | Province de Québec |
|---------------------------------|------------------|---------------------|--------------------|---------------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------------|
| Population 2011 | 27 577 | 7 782 | 6 349 | 5 284 | 3 437 | 607 | 51 036 | 7 946 832 |
| Population 2001 | 27 464 | 7 912 | 6 831 | 5 707 | 3 694 | 549 | 52 157 | 7 396 331 |
| Population autochtone (2006) | 9,0 % | 0 % | 18,4 % | 22,1 % | 16,5 % | 100 % | 11,8 % | 2,2 % (2001) |
| Population anglophone | 2,7 % | 1,4 % | 0,3 % | 61,3 % | 2,5 % | 2,7 % | 8,6 % | 7,7 % |

Population totale de la Côte-Nord en 2011 : 94 518



Vision



Le meilleur allié en santé des Nord-Côtiens

Orientation stratégique



- **OBJECTIF :**
 - **Améliorer les liens de collaboration avec les différentes communautés aux soins et services de santé dans une autre langue que le français**

Problématiques

- **Accès aux services et informations en langue anglaise**
- **Difficulté de recrutement et de rétention de personnel**
- **Aucun service d'interprète en temps réel**
- **Aucun mécanisme de coordination et de communication**

Dépôt du projet et financement

- **En 2009, le projet a été déposé au « Community Health and social Service Network » par le CSSS de la Basse-Côte-Nord, le Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord (CPRCN) et le CSSS de Sept-Îles.**
- **En 2010, nous avons reçu une confirmation de financement de :**
 - **2009-2010 : 50 000 \$ (Consacré à la traduction de documents)**
 - **2010-2011 : 70 355 \$**
 - **2011-2012 : 73 000 \$**
 - **2012-2013 : 74 000 \$**

Stratégies développées

- **Dans le cadre d'un projet d'adaptation des services de santé et des services sociaux en langue anglaise, le CSSS de Sept-Îles a embauché une agente de service à la clientèle de langue anglaise, entrée en fonction en avril 2011.**

Objectif

- **Améliorer la qualité des soins et des services aux usagers d'expression anglaise**



Rôles et responsabilités

- **Accueillir et informer la clientèle des services disponibles au secteur hospitalier;**
- **Accompagner la clientèle anglophone;**
- **Diriger la clientèle anglophone vers les ressources adéquates;**
- **Faire la liaison d'un service à l'autre pour s'assurer qu'il y a une continuité de service;**
- **Soutenir les intervenants dans leurs relations avec la clientèle anglophone**
- **Agir comme interprète.**



Comptoir de réception

- Installation d'un comptoir de réception, situé stratégiquement à l'entrée principale du CSSS au 45, rue du Père-Divet



Moyens de communication

- **Téléphone cellulaire, permettant de rejoindre l'agente directement**
- **Téléphones gratuits à la disposition de la clientèle, communiquant directement avec l'agente, situés à l'entrée principale et l'entrée de l'urgence**
- **Cartes d'affaires à la disposition de la clientèle et des professionnels**





Documentation

- **Plusieurs documents destinés à la clientèle ont été traduits en anglais, notamment le guide des services, financé par le comité des usagers.**
- **À ce jour, près de 300 000 mots ont été traduits.**
- **Guide de service distribué dans les foyers de langue anglaise de Baie-Trinité à Blanc-Sablon**



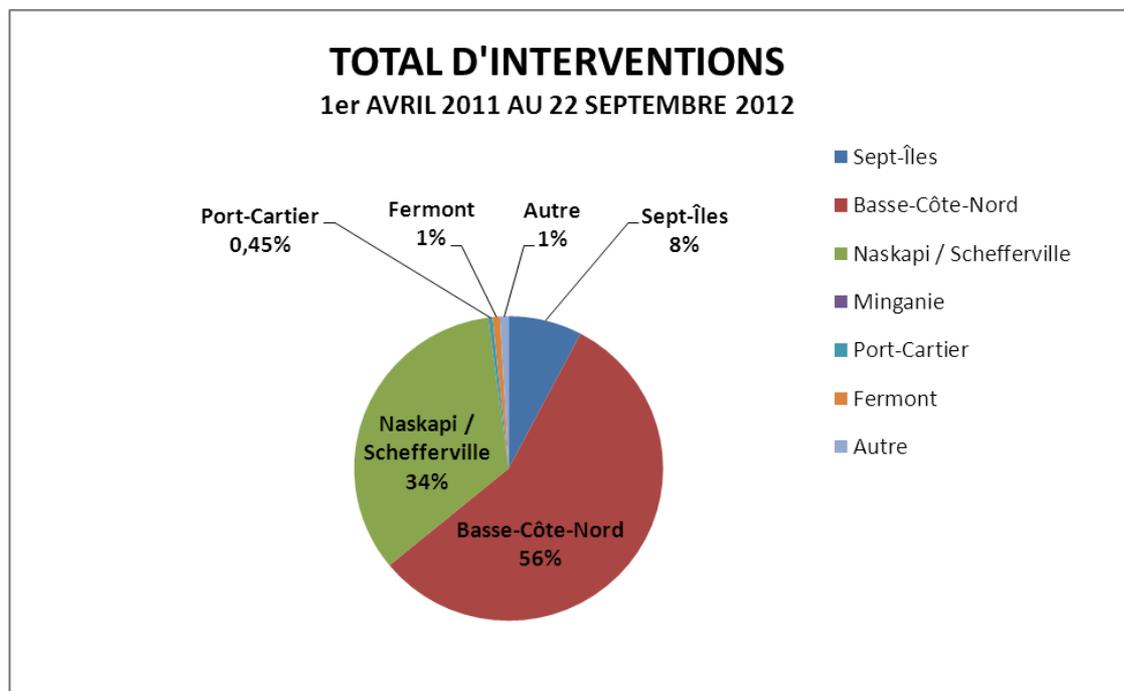
Autres stratégies

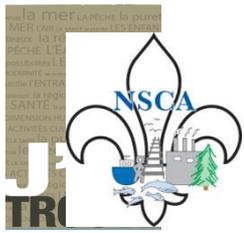
- **Formation d'intervenant afin de faciliter les échanges avec la clientèle de langue anglaise.**
- **Moyens en vue de favoriser l'embauche de personnes qui s'expriment en anglais :**
 - **Stage de formation**
 - **Bourse d'installation**



Statistiques

- Du 1^{er} avril 2011 au 22 septembre 2012, **1 164** usagers ont été desservis pour un total de **1 554** interventions
- En moyenne, il s'agit de **3** usagers supportés par jour ouvrable
- La provenance des usagers est répartie comme suit :

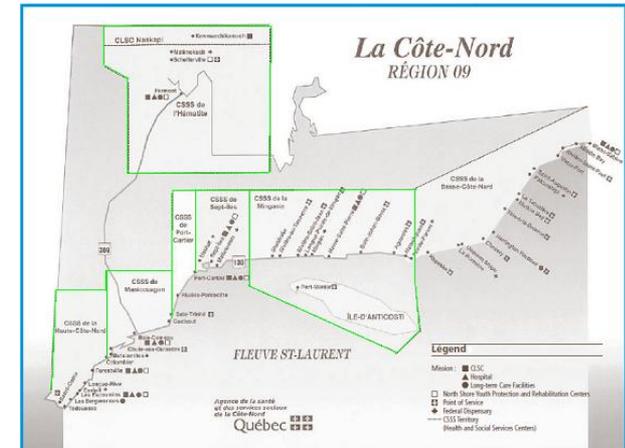




Association communautaire de la Côte-Nord

Notre territoire :

- De Tadoussac à Havre-St-Pierre, incluant Fermont et Schefferville;
- 6 des 7 CSSS de la région sanitaire 09 de la Côte-Nord;
- Approximativement 1 560 anglophones – dont 905 résident sur le territoire du CSSS de Sept-Iles;
- Création de la table régionale du CHSSN en février 2010 puis du sous-comité de Sept-Iles Subcommittee en juin 2010.





Association communautaire de la Côte-Nord

Réponse à un besoin :

- 2007 Recommandations du comité d'accès régional au comité provincial;
- 2009 CHSSN lance le projet « Adaptation »;
- Volet du projet soumis par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord pour une personne ressource en traduction au CSSS de Sept-Iles;
- En mars 2011, les services à la clientèle de langue anglaise sont mis sur pied.

L E T ' S G E T C O N N E C T E D

English Services at the CSSS de Sept-Iles

On December 6th, 2011 the CSSS de Sept-Iles held a press conference to officially launch the strategies they developed promoting the adaptation of health and social services in the English language (see press release on page 4). Charlotte Audet, *director of quality services, public health and communications*, and Martin Beaumont, *director general* spoke on behalf of the CSSS. Jody Lessard was invited to also speak on behalf of the North Shore Community Association (NSCA). The NSCA and its Networking Partnership Initiative (NPI) along with the Regional Access Committee have supported the initiatives of the CSSS for a number of years.



The strategies developed include:

- the hiring of an English-speaking customer services agent who can greet and orient English-speaking to the appropriate resource and also can act as an interpreter;
- the translation of several client-related documents as well as the service guide;
- their website for English users - http://www.cssssi.qc.ca/index_an.html

This is great news for English-speaking clientele using the services of the CSSS de Sept-Iles, which includes not only the residents of Sept-Iles, but residents from the Lower North Shore, Fermont, Port-Cartier and Schefferville.



North Shore Community Association

Notre rôle comme partenaire communautaire :

- Informer le public :
 - Nombreux articles dans notre journal trimestriel;
 - Club 50+, événements scolaires et communautaires;
 - Brochures de présentation des services à la clientèle de langue anglaise;
- Agir comme liaison entre les locuteurs de langue anglaise et le CSSS;
- Rétroaction des usagers;
- Appui pour améliorer les services;
- Voies de communication ouvertes.



Help Us Help You



Have You Met Sharon?

Have you used the services of the agent for English customer services at the Sept-Îles Hospital?



Fill in the survey on the back and return it to the designated person. Make your voice count.



North Shore Community Association

Gestes posés par l'ACCN pour assurer la pérennité des services

- Résolutions au comité d'accès régional;
- Sondage pour mesurer la satisfaction de la clientèle;
- Rapport des résultats et recommandations.

Evaluation of English Customer Services

In order to improve services as well as to justify the need for an English customer services agent, we would kindly ask you to fill in this evaluation and deposit it in the survey box at the front entrance of the hospital or mail back to:

NSCA
P.O. Box 163
Baie-Comeau, QC
G4Z 2G9

- 1 = strongly disagree
- 2 = disagree
- 3 = neutral
- 4 = agree
- 5 = strongly agree

Circle what applies

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| The customer services agent's help was valuable. | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| The customer services agent was courteous. | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| I will use the customer services agent again in the future. | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| The customer services agent was easy to contact. | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| This service should be permanent. | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Additional comments:

Thank you!

Que nous réserve l'avenir?





Questions?

Merci! / Thank you!