Position: Link Worker
Reporting to: Manager, Community Health and Wellbeing
Terms: Four 1.0 FTE Full-time, permanent
Hours of Work: 8:30am - 4:30pm (Monday to Friday)

JOB SUMMARY
Support clients to improve health and wellbeing by connecting them to allied health and community-based supports and services. Working closely with primary care providers and community partners, this role provides person-centered, strengths-based support addressing the social determinants of health, with a focus on reducing social isolation and barriers to access. This role will work within a team, including other Link Workers and Registered Social Workers to support local primary care providers offices, ensuring collaboration and supporting client-centered care. The Link Worker builds trusting relationships and co-designs personalized social prescriptions and support plans aligned with client goals, values, and priorities.

KEY RESPONSIBILITES

Client Support & Documentation

- Conduct holistic, strengths-based intake assessments and co-create goals-based support plans that consider social, emotional, cultural, and practical needs.
- Deliver social prescriptions: memberships, programs, activities, and community connections matched to client goals and motivations.
- Provide practical assistance, information, advocacy, form and application completion, and navigation support to help clients access community programs and services
- Accompany clients to services or appointments when appropriate and assist with transportation planning as needed.
- Track, monitor, and document referral activities to allow for follow-up, resolve barriers to service engagement, and support seamless transitions.
- Work within established referral pathways supporting clients to access allied health services, social services and community programs, ensuring timeless and effective connections.
- Maintain Electronic Medical Record (EMR) system documentation in accordance with organizational and privacy standards and provide structured and timely feedback to referring providers.
- Identify when client needs exceed the scope of the role and make appropriate referrals to other team members and/or community partners and service providers.

Community Engagement & Partnerships

- Build and maintain community partner relationships including community, social, cultural, and health resources; document contacts and referral pathways; participate in committees, working groups, and communities of practice.
- Liaise with community partners to address barriers to access and share information about service availability and changes.

Program Development, Evaluation & Promotion

- Participate in quality improvement and program evaluation; Promote awareness of social prescribing and the role of Link Workers within the North Simcoe primary care practices and wider community.
- Identify service gaps and make recommendations for improvement to address unmet needs within the community.
- Identify barriers in the client journey and propose solutions to improve access and outcomes.

Other duties as assigned.

JOB REQUIREMENTS

All employees of CSC CHIGAMIK CHC are required to submit a Criminal Record Check with Vulnerable Screening upon hire, comply with the Occupational Health and Safety Act (OHSA), its regulations and all CHC occupational health and safety policies and procedures and to work some evenings and flexible hours. Valid Ontario driver's license and use of own vehicle for CHC business.

QUALIFICATIONS

Education / Work Experience

- Post-secondary education in a related health or social services discipline (e.g., Social Service Worker, health promotion, community development), or an equivalent combination of education and relevant work and lived experience.
- 2+ years related community, social services, or health services experience
- Mental health competence including crisis and suicide-intervention skills (e.g., ASIST or equivalent) and demonstrated professional boundary practice — reflecting the acuity of the population served.
- Experience working with diverse, marginalized, and equity-deserving populations.
- Understanding of the roles of other health care professionals and complementary therapies.

Skills

- Excellent interpersonal, communication, advocacy, and problem-solving skills.
- Ability to communicate information effectively through a variety of means including meetings, reports, letters and presentations.
- Knowledge of local community resources, referral pathways, eligibility criteria, healthcare systems, and social determinants of health in North Simcoe.
- French language proficiency is an asset
- Indigenous cultural safety competency
- Comfort with EMRs and office software.
- Experience using motivational interviewing, solution-focused, trauma-informed, and strengths-based practices with a person-centered, non-judgmental, and welcoming approach is an asset.
- Ability to deal with demanding interpersonal situations and respond with good judgment and understanding.
- Knowledge of interdisciplinary team approach to client care.
- Ability to analyze and independently problem solve.
- Strong critical thinking skills.
- Demonstrated commitment to inter-professional practice.

Additional Requirements

- Valid Ontario driver's license and vehicle access.
- Satisfactory vulnerable sector check.
- Mix of office, community, and travel-based work.

Health & Safety Commitment

- Comply with the Occupational Health and Safety Act (OHSA), its regulations and all CHC health and safety policies and procedures
- Report any known workplace hazard to your supervisor/manager.
- Not use or operate any equipment (includes motor vehicle if required for work) or work in a way that may endanger yourself or any other worker.
- Not engage in any prank, contest, feat of strength, unnecessary running or rough and boisterous conduct
- Attend all health and safety training as directed by your supervisor and apply this knowledge to your job

WORKING CONDITIONS

Most of the time is spent sitting in front of a computer which can cause muscle strain and /or eye strain.
Some light lifting of supplies and materials from time to time.
Exposure to hazards e.g., infection, violence, harsh weather conditions, working alone, slips trips and fall, uncontrolled substances and other. It is important that the employee be able to identify hazards, have the knowledge and training to handle any situation.
A CHC is a busy environment that can be frequently noisy and interruptive. The incumbent will need excellent organizational, time and stress management skills to complete the required tasks.

Poste : Travailleuse, travailleur de liaison
Relève de : Gestionnaire, Santé et bien-être communautaire
Modalités : Quatre postes 1.0 ETP, permanent
Heures de travail : 8 h 30 – 16 h 30pm (du lundi au vendredi)

Résumé de poste
Fournir l'appui aux clients afin d'améliorer la santé et le bien-être en les mettant en contact avec les soutiens et services paramédicaux et communautaires. Grâce à la collaboration étroite avec les fournisseurs de soins primaires et les partenaires communautaires, la personne qui occupe ce rôle offre le soutien axé sur la personne et fondé sur les points forts afin d'aborder les déterminants sociaux de la santé en mettant l'accent sur la réduction de l'isolement social et l'élimination des obstacles à l'accès. La personne qui occupe ce rôle œuvre au sein d'une équipe qui compte d'autres travailleuses et travailleurs de liaison et des travailleuses sociales/travailleurs sociaux pour appuyer les bureaux locaux des fournisseurs de soins primaires, garantir la collaboration et appuyer les soins axés sur les clients. La travailleuse/le travailleur de liaison établit des relations de confiance et assure la co-conception de prescriptions sociales personnalisées et de plans de soutien en harmonie avec les objectifs, les valeurs et les priorités du client.

Principales responsabilités

Soutien aux clients et documentation

- Effectuer des évaluations d'admission holistiques axées sur les points forts et co-créer des plans de soutien fondés sur des objectifs qui tiennent compte des besoins sociaux, émotionnels, culturels et pratiques.
- Délivrer des prescriptions sociales : adhésion de membre, programmes, activités et connexions communautaires jumelés aux objectifs et aux motivations du client.
- Offrir de l'aide pratique et de l'information; défendre les droits; remplir les formulaires et les demandes et appuyer la navigation afin d'aider les clients à accéder aux programmes et aux services communautaires.
- Accompagner les clients aux services ou aux rendez-vous, s'il y a lieu, et aider à planifier le transport au besoin.
- Suivre, surveiller et documenter les activités d'aiguillage pour permettre le suivi, surmonter les obstacles à la participation aux services et appuyer les transitions sans accrocs.
- Travailler à l'intérieur des voies d'aiguillage établies pour favoriser l'accès des clients aux services paramédicaux, aux services sociaux et aux programmes communautaires veillant ainsi aux connexions efficaces en temps opportuns.
- Maintenir les documents dans le système de dossiers médicaux électroniques (DME) conformément aux normes de l'organisme et de protection de la vie privée, et fournir la rétroaction structurée aux fournisseurs référant en temps opportuns.
- Discerner lorsque les besoins d'un client dépassent la portée du rôle et effectuer l'aiguillage approprié vers d'autres membres de l'équipe ou les partenaires communautaires et fournisseurs de service qui conviennent.

Partenariats et participation communautaire

- Établir et maintenir des relations avec les partenaires communautaires y compris les ressources communautaires, sociales, culturelles et de santé; documenter les contacts et les voies d'aiguillage; participer aux comités, groupes de travail et communautés de pratique.

- Assurer la liaison avec les partenaires communautaires pour aborder les obstacles à l'accès et partager les renseignements concernant la disponibilité et l'évolution des services.

Élaboration, évaluation et promotion de programmes

- Participer à l'amélioration de la qualité et à l'évaluation des programmes; assurer la sensibilisation à la prescription sociale et au rôle des travailleuses et travailleurs de liaison au sein des établissements de soins primaires de Simcoe Nord et de la communauté générale.
- Faire l'inventaire des lacunes de service et présenter des recommandations d'amélioration en vue de répondre aux besoins non comblés au sein de la communauté.
- Repérer les obstacles dans le cheminement du client et proposer des solutions visant à améliorer l'accès et les résultats.

Accomplir toute autre tâche attribuée.

Exigences du poste

Tout employé du CSC CHIGAMIK CHC doit soumettre une vérification du casier judiciaire avec vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables à l'embauche, respecter la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST), les règlements connexes et toutes les politiques et procédures du CSC en matière de santé et sécurité au travail et travailler certains soirs et selon un horaire flexible. Doit posséder un permis de conduire en règle de l'Ontario et l'usage d'un véhicule personnel pour les activités du CSC.

Qualifications

Éducation / expérience professionnelle

- Études postsecondaires dans un domaine de santé ou de service social connexe (p. ex. service social, promotion de la santé, développement communautaire), ou une combinaison équivalente d'éducation et d'expérience professionnelle ou vécue pertinente.
- Deux ans et plus d'expérience connexe en travail communautaire, service social ou gestion de cas.
- Compétence en santé mentale, y compris les aptitudes en intervention en situation de crise et de suicide (p.ex., ASIST ou l'équivalent) et aptitude avérée en pratique des limites professionnelles — traduisant l'acuité de la population desservie.
- Expérience à œuvrer auprès de populations diversifiées, marginalisées et méritant l'équité.
- Compréhension des rôles des autres professionnels des soins de santé et des thérapies complémentaires.

Compétences

- Excellentes compétences interpersonnelles, en communication, défense des droits et résolution de problèmes.
- Aptitude à communiquer les renseignements de manière efficace par divers moyens notamment les réunions, rapports, lettres et présentations
- Connaissance des ressources communautaires locales, des voies d'aiguillage, des critères d'admissibilité, des systèmes de soins de santé et des déterminants sociaux de la santé dans Simcoe Nord.
- La maîtrise du français est un atout.
- Compétence en sécurité culturelle autochtone.
- À l'aise avec les DME et les logiciels de bureautique.

- Expérience à mener des entrevues motivationnelles et les pratiques axées sur les solutions, tenant compte des traumatismes et fondées sur les points forts selon une approche accueillante, sans jugement et centrée sur la personne constitue un atout.
- Aptitude à traiter des situations interpersonnelles exigeantes et d'y réagir en faisant preuve de bon jugement et de compréhension.
- Connaissance d'une méthode d'équipe multidisciplinaire en matière de soins des clients.
- Aptitude en analyse et en resolution de problèmes de manière autonome.
- Compétences solides en pensée critique.
- Engagement manifeste envers la pratique interprofessionnelle.

Exigences supplémentaires

- Détenir un permis de conduire de l'Ontario valide et avoir accès à un véhicule.
- Vérification satisfaisante de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables.
- Mélange de travail de bureau, communautaire et nécessitant des déplacements.

Engagement envers la santé et la sécurité

- Respecter la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST), les règlements connexes et toutes les politiques et procédures du CSC en matière de santé et de sécurité au travail.
- Signaler au superviseur/gestionnaire tout danger connu en milieu de travail.
- Ne pas utiliser ou conduire des équipements (y compris un véhicule à moteur, si requis pour le travail) ou travailler de quelque manière que ce soit qui puisse nuire à la sécurité personnelle ou à celle d'un collègue.
- S'abstenir de jouer des tours, de prendre part à des concours, tours de force ou courses inutiles ou de se conduire de façon violente et turbulente.
- Participer à toute formation sur la santé et la sécurité selon les directives du superviseur et mettre les connaissances acquises en pratique dans le cadre de ses fonctions.

Conditions de travail

La majorité du temps est passée assis à l'ordinateur ce qui peut entraîner des douleurs musculaires ou la fatigue oculaire ou les deux. Il est parfois nécessaire de soulever des fournitures et des matériaux légers. Exposition aux dangers p. ex. infections, violence, conditions météorologiques rigoureuses, travail seul, glissades, trébuchements et chutes, substances incontrôlées et autres. Il est important que l'employé(e) soit en mesure d'identifier les dangers et possède les connaissances et la formation pour faire face à n'importe quelle situation. Un CSC est un milieu de travail achalandé où il y a souvent du bruit et des interruptions. Pour accomplir les tâches requises, la personne retenue doit posséder d'excellentes compétences en organisation, et en gestion du temps et du stress.