



2010 NOVEMBRE

RLISS du Centre-Toronto

RAPPORT

Dans ce numéro

Une démarche systémique de réduction des temps d'attente	1
Changer des vies grâce au soutien social	5
Des soins axés sur les consommateurs pour de meilleurs résultats	7
Un numéro unique pour communiquer avec les services de soutien communautaires	9
Engagement communautaire envers les consommateurs : santé mentale et dépendances.....	10
Perspectives – Profils des dirigeants du domaine de la santé	13
Merci et bienvenue.....	16

Au cours des deux dernières années, les temps d'attente dans les SU se sont améliorés de 43 % – la plus importante amélioration qu'ait connue l'Ontario.

Une démarche systémique de réduction des temps d'attente

Le temps d'attente des patients dans les salles des urgences (SU) est une préoccupation majeure pour le public.

L'encombrement des SU et les délais sont comme le canari des mines de charbon : ils signalent des défaillances et des problèmes importants en divers points du système de soins de santé.

Les RLISS jouent un rôle capital dans la mise en œuvre de stratégies locales permettant de réduire les temps d'attente dans les SU. Conformément à la stratégie provinciale de réduction des temps d'attente dans les SU mise en œuvre dans tous les RLISS, les fournisseurs de services de santé et les intervenants du RLISS du Centre-Toronto s'attaquent aux temps d'attente dans les SU sur trois fronts : 1) la prévention de la nécessité de se rendre dans les SU, 2) l'amélioration de la capacité et du rendement au sein des services des urgences et 3) le soutien aux personnes afin qu'elles aient accès à d'autres options de soins que l'hôpital.

Les deux principaux programmes du RLISS du Centre-Toronto qui s'attaquent aux temps d'attente dans les SU sont le Programme de financement axé sur les



résultats, qui finance les hôpitaux en se fondant sur le rendement des SU en ce qui a trait au temps d'attente, et la stratégie Vieillir chez soi, qui offre aux personnes âgées davantage de possibilités de soins à domicile et dans la collectivité. La stratégie Vieillir chez soi contribue à réduire le nombre de jours d'attente d'autres niveaux de soins, l'une des principales raisons de l'encombrement des SU. Les patients nécessitant d'autres niveaux de soins sont les patients hospitalisés qui seraient mieux soignés dans d'autres environnements – vers lesquels ils préfèrent souvent être transférés – tels que leur domicile, des logements avec services de soutien, des foyers de réadaptation ou de soins de longue durée.

[suite à la page 2](#) ►

En bref :

En date de juin 2010, les patients souffrant d'affections mineures sont traités en moins de **5,2 heures** au RLISS du Centre-Toronto – **une réduction de 25 %**, soit **1,7 heure**, par rapport à avril 2008; les patients souffrant d'affections complexes sont traités en moins de **11,9 heures** – **une réduction de 47 %**, soit **10,5 heures**, depuis avril 2008.

Cette année, le RLISS du Centre-Toronto investit **6,5 millions de dollars** dans huit de ses hôpitaux.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les temps d'attente dans les SU des hôpitaux de Toronto, consultez le site www.health.gov.on.ca/fr/public/programs/waittimes/ ou rendez-vous sur le site Web du RLISS du Centre-Toronto pour des mises à jour – www.torontocentrallhin.on.ca.

Les initiatives du RLISS du Centre-Toronto dans d'autres domaines prioritaires, tels que la santé mentale, les dépendances et le diabète, contribuent aussi à réduire les temps d'attente dans les SU et des autres niveaux de soins.

Au premier trimestre de cette année, nous avons observé une tendance positive en matière de réduction des temps d'attente dans les SU pour les trois types de patients ciblés (les patients souffrant d'affections mineures, d'affections graves et d'affections graves nécessitant une hospitalisation). Globalement, les hôpitaux du RLISS du Centre-Toronto ont atteint les objectifs à 90 %. Ces améliorations ont été réalisées, alors que le nombre de visites aux SU ne cesse d'augmenter. Compte tenu des tendances actuelles, le RLISS du Centre-Toronto est bien parti pour atteindre ses objectifs pendant l'exercice en cours.

En Ontario, on calcule les temps d'attente à compter du moment où un patient est reçu par une infirmière de triage jusqu'à ce qu'il quitte le SU. Dans les SU, après avoir vu un médecin, de nombreux patients continuent d'attendre pour recevoir d'autres soins, notamment subir des examens, rencontrer un spécialiste et attendre qu'un lit d'hôpital se libère. Alors que certains de ces temps d'attente sont inévitables, la stratégie des SU vise à les réduire à un niveau sécuritaire et approprié sur le plan clinique.

Programme de financement axé sur les résultats

Cette année, le RLISS du Centre-Toronto investit 6,5 millions de dollars dans le Programme de financement axé sur les résultats dans huit hôpitaux de Toronto, dont l'Hospital for Sick Children qui participe au programme pour la première fois.

Les hôpitaux qui participent au Programme de financement axé sur les résultats utilisent leur personnel différemment, travaillent en équipe, ont recours à la technologie et améliorent l'efficacité des SU en vue d'aider les patients à passer rapidement des urgences au niveau de soin suivant. Toutes ces améliorations se traduisent par des temps d'attente réduits, de meilleurs résultats et une meilleure expérience pour les patients.

Tous les hôpitaux du RLISS du Centre-Toronto réduisent le temps nécessaire pour que les patients consultent un médecin pour une première évaluation (évaluation initiale du médecin).

Le Programme de financement axé sur les résultats du RLISS du Centre-Toronto encourage également les hôpitaux à regarder au-delà de leur enceinte afin de chercher des solutions en collaboration avec d'autres hôpitaux, les organismes communautaires et d'autres secteurs. Les hôpitaux et autres fournisseurs de services de santé adoptent ce que l'on appelle, dans le jargon des soins de santé, une « démarche systémique » en matière de temps d'attente dans les SU.

Vieillir chez soi

De la même façon, il est essentiel d'adopter une « démarche systémique » pour réduire le nombre de jours d'attente d'ANS. Au printemps et à l'été 2010, les fournisseurs de services de santé du RLISS du Centre-Toronto ont réussi à réduire graduellement le nombre de patients requérant un ANS dans les hôpitaux – particulièrement ceux qui attendaient des soins de longue durée. Cependant, réduire les temps d'attente d'ANS s'avère être un défi récurrent, d'autant plus que le nombre de patients nécessitant une hospitalisation ne cesse d'augmenter. Cette année, on s'attend à ce que les investissements dans la stratégie Vieillir chez soi et dans d'autres stratégies relatives aux ANS réduisent davantage les chiffres liés à ces derniers. En outre, plus de 40 % des patients requérant un ANS et ayant reçu leur congé des hôpitaux du RLISS du Centre-Toronto résident sur le territoire d'autres

RLISS. Le RLISS du Centre-Toronto travaille de concert avec les autres RLISS de la région du grand Toronto pour mettre sur pied des stratégies conjointes en vue de rediriger les patients requérant un ANS vers le RLISS dont ils dépendent, où ils seront plus proches de leur famille et de leur collectivité.

En accroissant les possibilités de soins offerts dans la collectivité et en soutenant les patients afin qu'ils se rétablissent plus rapidement et qu'ils soient dirigés vers le niveau de soins suivant, la stratégie Vieillir chez soi contribue à l'amélioration des résultats pour les personnes âgées et à la réduction des temps d'attente dans les SU.

Le programme Vieillir chez soi du RLISS du Centre-Toronto a été conçu en se fondant sur les nombreux commentaires de personnes âgées, de fournisseurs de services et de professionnels de la santé concernant ce qu'ils estiment nécessaire pour que les personnes âgées mènent une vie saine et indépendante.

Dans les quartiers où les besoins sont importants, des groupes communautaires ont organisé des séances réunissant des personnes âgées – y compris dans des centres communautaires et des lieux de culte. Ces séances ont été offertes en français, en mandarin, en somali, en espagnol, en italien, en portugais, en tamoul, en coréen, en farsi et en bengali. Le RLISS a écouté plus de 650 personnes dans 33 séances communautaires, représentant 18 quartiers.

Les idées soumises au RLISS ont été semblables, indépendamment des langues, des revenus, des cultures et des quartiers.

Les personnes âgées souhaitent que les services offerts à domicile et dans la collectivité soient mieux coordonnés. Elles souhaitent disposer de plus d'options pour prévenir la dégradation de leur santé et rester actives au sein de leur famille et de leur collectivité. Elles souhaitent également, une fois leur traitement terminé à l'hôpital, recevoir de l'aide afin de rejoindre en toute sécurité leur domicile ou un autre établissement de soins qui répond à leurs besoins.

En place depuis maintenant trois ans, la stratégie du RLISS du Centre-Toronto se concentre sur le soutien aux personnes âgées qui ont les besoins les plus grands et les plus complexes et dont bon nombre sont vulnérables et marginalisées. Grâce à la stratégie Vieillir chez soi, les organismes communautaires, le CASC du Centre-Toronto, les foyers de soins de longue durée et les hôpitaux travaillent de concert pour diriger en toute sécurité les personnes âgées vers le niveau de soins qui répond le mieux à leurs besoins et les aider à vivre chez elles.

Autres faits saillants concernant les SU et les ANS

Il existe, parallèlement au Programme de financement axé sur les résultats et à la stratégie Vieillir chez soi, un certain nombre d'autres initiatives conçues pour orienter les gens vers l'environnement de soins adapté.

Le jumelage clients-ressources et acheminement

Le jumelage clients-ressources et acheminement est un système électronique d'information qui met en relation les patients et les clients avec le premier établissement de soins disponible et adapté à leurs besoins afin qu'ils bénéficient du juste niveau de services au bon moment.

Actuellement, 20 000 personnes dans 52 organismes, y compris six organismes de soins actifs, huit organismes de réadaptation et de soins continus complexes (dont un du RLISS du Centre), 37 foyers de soins de longue durée et le CASC du Centre-Toronto, ont recours au jumelage clients-ressources et acheminement pour aiguiller les patients.

Le saviez-vous?

À Toronto, près de 16 000 personnes âgées bénéficieront de 26 programmes financés dans le cadre de la stratégie Vieillir chez soi en 2010-2011.

Plus de 11 000 personnes âgées ont bénéficié des programmes Vieillir chez soi au cours des dernières années.

Le RLISS du Centre-Toronto investit 24,2 millions de dollars dans la stratégie Vieillir chez soi cette année.

La stratégie du RLISS du Centre-Toronto met particulièrement l'accent sur le soutien aux personnes âgées qui ont les besoins les plus grands et les plus complexes.

Grâce à ce système, le temps moyen séparant l'aiguillage d'un patient de la réponse de l'organisme vers lequel celui-ci est dirigé est passé de trois jours en août 2009 à 1,9 jour en mars 2010 – soit une réduction de 37 pour cent. Les prochaines étapes cette année consistent à mettre en œuvre le jumelage clients-ressources et acheminement dans les 34 organismes de soutien communautaires du Programme d'accès et de navigation communautaire, qui améliorera l'adéquation entre les personnes âgées et les services de soutien offerts dans leurs collectivités. Le RLISS prévoit mettre en œuvre l'adéquation des lits dans les foyers de soins de longue durée en janvier 2011. Cela permettra d'orienter plus précisément les personnes âgées vers les services de soins de longue durée qui répondent à leurs besoins personnels.

Initiative « Hôpitaux adaptés aux aînés » (Senior Friendly Hospital)

De nombreuses données probantes démontrent que plus les personnes âgées sont hospitalisées longtemps, plus leur santé se dégrade en raison d'événements indésirables, de problèmes de sécurité tels que les chutes et d'infections nosocomiales.

On a demandé à tous les hôpitaux pour adultes du RLISS du Centre-Toronto de procéder à une vérification dite hôpitaux adaptés aux aînés et d'élaborer un plan d'amélioration visant à leur prodiguer de meilleurs soins hospitaliers. Un rapport mettant en lumière l'état actuel des soins adaptés aux aînés dans les hôpitaux du RLISS du Centre-Toronto, des pratiques gagnantes et autres possibilités d'amélioration sera publié dans les mois à venir. Le comité directeur de la stratégie Vieillir chez soi du RLISS du Centre-Toronto, le Comité consultatif des personnes âgées et le Comité consultatif des professionnels de la santé ont formulé d'importants conseils et commentaires préliminaires sur la mise sur pied de cette initiative au sein du RLISS du Centre-Toronto.

Les 14 RLISS travaillent de concert en vue de partager leurs réussites et de chercher des stratégies applicables à l'échelle de la province. Le jumelage clients-ressources et acheminement et l'initiative « Hôpitaux adaptés aux aînés » sont deux idées qui ont vu le jour au sein du RLISS du Centre-Toronto et que l'on se propose d'étendre à toute la province.

Hospitalisation de longue durée des patients requérant un ANS

Dans les hôpitaux du RLISS du Centre-Toronto, quelque 300 patients requérant un ANS attendent depuis plus de 40 jours qu'on les transfère de l'hôpital à un niveau de soins mieux adapté. En août et septembre, le groupe de travail sur les ANS de longue durée du RLISS du Centre-Toronto a défini des stratégies visant à faciliter le transfert de ce groupe de patients. ■

L'histoire de Keith

Aider les personnes âgées à rester en santé et autonomes chez elles



Keith Cooper en compagnie d'une préposée aux services de soutien à la personne



« Je reçois d'excellents soins. Je ne vois pas ce qui pourrait les améliorer davantage »

Keith Cooper a 79 ans et a passé la majeure partie de sa carrière à travailler en tant qu'ambulancier paramédical dans diverses villes du Canada. Sa famille élargie est nombreuse à Toronto, mais il n'a ni femme ni enfant. Il a pris sa retraite en 1989 à la suite d'un AVC. Il est aujourd'hui diabétique et se déplace dans un fauteuil roulant électrique.

Au cours des trois dernières années et demie, Keith vivait dans un foyer de soins de longue durée, mais il a estimé qu'il n'avait pas besoin de soins infirmiers permanents et qu'il préférerait de loin vivre de façon autonome. Grâce au soutien du programme Chez soi d'abord financé dans le cadre de la stratégie Vieillir chez soi, Keith est passé d'un établissement de soins de longue durée à son propre studio en mars 2010.

Chez soi d'abord est un programme novateur qui identifie et soutient les personnes âgées hospitalisées ou résidant dans des établissements de soins de longue durée, qui sont capables de rentrer chez elles, et les met en relation avec les services de soutien nécessaires afin qu'elles puissent le faire en toute sécurité.

Keith a obtenu, par l'entremise du programme Chez soi d'abord du RLISS du Centre-Toronto, les appuis dont il avait besoin pour lui permettre de vivre chez lui, là où il le souhaitait.

« J'aimerais pouvoir être complètement autonome, mais je me rends compte qu'il y a des choses que je ne suis plus capable de faire », déclare Keith.

Au nombre des services offerts par le programme Chez soi d'abord dont il a bénéficié figurent l'aide d'une préposée aux services de soutien à la personne pour les activités de la vie quotidiennes (p. ex., préparer les repas, prendre une douche, s'habiller, etc.), l'aide d'une infirmière praticienne pour s'y retrouver au sein du système de soins de santé, la sensibilisation à la prévention des chutes et des consultations avec un nutritionniste pour l'aider à gérer son diabète.

Changer des vies grâce au soutien social

Par Johanna Rico,
adjointe du directeur des relations publiques et du développement,
St. Clair West Services for Seniors

Lorsque l'on vieillit, il n'est pas inhabituel de se retrouver socialement isolé. Les handicaps et (ou) une mauvaise santé, le fait de vivre seul, la perte du conjoint, des réseaux sociaux limités, un accès restreint au transport et la pauvreté sont tous des facteurs qui conduisent à l'isolement social¹.



Le jardin terrasse de la résidence Louise Towers

Le bien-être d'une personne n'est pas déterminé uniquement par son état de santé fonctionnelle, cognitive ou mentale. L'appartenance à un réseau social personnel ou communautaire de même que l'interaction et le partage des expériences et des connaissances avec d'autres dans le cadre de diverses activités récréatives sont des facteurs importants pour l'estime de soi et le mode de vie d'une personne. Voilà pourquoi les logements avec services de soutien fournis par St. Clair West Services for Seniors (SCWSS) font bien plus que répondre aux besoins élémentaires des personnes âgées en intégrant une activité sociale.

En 2008, dans le cadre de la stratégie Vieillir chez soi, le RLISS du Centre-Toronto a financé SCWSS et la St. Christopher House en vue de créer des programmes de logement avec services de soutien dans trois anciens immeubles de la Toronto Community Housing dans la ville de York (appartements Doug Saunders, Louise Towers et Outlook Manor). Grâce à ce programme, les personnes âgées fragiles, à risque et marginalisées bénéficient des services traditionnels offerts dans les logements avec services de soutien et de services de gestion des soins actifs.

L'équipe de première ligne des logements avec services de soutien de SCWSS comprend des chargés de cas, des préposés aux services de soutien à domicile (principalement des préposés aux services de soutien à la personne) et un coordonnateur de la santé et du bien-être. Parmi les services offerts figurent une aide pour les activités de la vie quotidienne, des programmes relatifs au bien-être, la promotion de la santé ainsi que des services de santé mentale et de prise en charge des maladies chroniques.

Offrir aux personnes âgées des occasions de participer à des activités sociales et d'élargir leur réseau social constitue la clé de voûte des services de SCWSS et contribue à la cohésion communautaire dans les logements avec services de soutien. SCWSS adopte une démarche holistique et souple en vue d'améliorer, dans l'ensemble, la santé et le bien-être social des clients. Le personnel facilite la participation des clients à de nombreuses activités récréatives et liées au bien-être en fonction de leurs besoins et de leurs intérêts particuliers.

Travaillant de concert avec les clients afin de planifier leurs soins, le personnel de SCWSS tient compte des problèmes de chaque client, ce qui pour nombre de ces derniers comprend un manque de soutien informel (p. ex., amis, famille, voisins). Le manque de soutien informel est l'un des trois principaux déclencheurs évalués par les chargés de cas aux trois emplacements et le principal à la résidence Louise Towers.

Grâce à la planification collaborative des soins :

- les clients modifient les comportements et les perceptions de la vie qui conduisent à l'isolement;
- des techniques sont cernées afin d'aider les clients à conserver leur énergie



Les participants de la résidence Louise Towers à la \$TOP's Green Barn

Un réseau personnel est un facteur important pour le bien-être d'une personne et sa qualité de vie globale.

1 « Social Isolation Among Seniors: An Emerging Issue », Children's, Women's and Seniors Health Branch, British Columbia Ministry of Health, mars 2004, p. 3.

2 Professeure Anja Machielse, « Social Isolation and the Elderly: Causes and Consequences », communication présentée au cours du Symposium international de Shanghai 2006 sur les soins aux personnes âgées dans le cadre de l'atelier intitulé « Community & Care for the elderly », juin 2006, pp. 2-3.

physique à la maison pour qu'ils puissent participer à des programmes communautaires;

- les clients sont encouragés à se construire leur propre famille « de substitution » grâce aux relations qu'ils nouent avec les autres locataires et même avec les membres du personnel.

Un réseau personnel est un facteur important pour le bien-être d'une personne et sa qualité de vie globale. Un réseau personnel est également important sur le plan du soutien social. Si une personne est socialement active et sait que les personnes qui l'entourent veillent à son bien-être, elle pourra plus facilement solliciter un soutien pratique (p. ex., un logement, de l'argent, de la nourriture, de l'information) et (ou) émotif (p. ex., des conseils relatifs à des problèmes personnels) au besoin et faire fi de la timidité, de la peur ou de la honte².

L'activité sociale présente de nombreux avantages documentés pour les personnes âgées. Les personnes socialement actives affichent une meilleure santé, un niveau de dépression réduit, un niveau accru de bien-être psychologique, un déclin cognitif plus tardif ainsi que de meilleures capacités de résilience et d'adaptation. L'activité sociale permet de construire des réseaux sociaux, un autre facteur déterminant dont l'effet positif sur la santé est reconnu.

Les programmes communautaires de SCWSS offrent actuellement l'occasion aux personnes âgées de se joindre à d'autres pour faire de l'exercice, des activités artistiques, du jardinage, de la cuisine, des ateliers sur la santé et bien plus encore. Ces activités visent à les rassembler autour d'un centre d'intérêt commun et à favoriser l'établissement d'un réseau personnel de soutien et d'amitié. Les programmes s'adressent à tous les locataires de l'immeuble et à tous les membres de la collectivité, en visant plus particulièrement à inclure les clients qui manquent de soutien et qui sont exposés à l'isolement social, ainsi que ceux auxquels profiteraient des programmes axés sur les maladies chroniques (p. ex., un programme d'exercice ou un atelier sur la prise en charge de la maladie).

Des programmes comme les cuisines communautaires, financés par le Fonds

L'histoire de M^{me} W

Aider les personnes âgées à obtenir le soutien social et les soins dont elles ont besoin

M^{me} W. est une femme fière. Au départ, elle a refusé d'habiter dans un logement avec services de soutien en dépit des symptômes de maladies chroniques qu'elle présentait, de ses problèmes de mobilité et d'un régime médicamenteux très complexe. Toutefois, lorsque le personnel de SCWSS lui a demandé de participer à des voyages pendant l'été, elle a sauté sur l'occasion. Grâce aux programmes de SCWSS, M^{me} W. est allée au zoo, a cueilli des fraises, a visité un manoir et a participé à l'Afrofest.

Au cours de son dernier voyage, M^{me} W. était assise aux côtés du coordonnateur de la santé et du bien-être du SCWSS lorsqu'elle a déclaré : « Vous savez, je m'amuse tellement avec St. Clair West, ils prennent si bien soin de moi ».

Le coordonnateur est une fois de plus revenu sur le sujet des logements avec services de soutien et, cette fois-ci, M^{me} W. a accepté. Peu après, M^{me} W. a pu rencontrer un chargé de cas qui a mis en place des services incluant un soutien à domicile ainsi que des consultations avec des professionnels paramédicaux.

d'investissement social du Toronto Community Housing, ont permis l'interaction de groupes culturels variés ainsi que la mise en place d'environnements positifs et bienveillants et même d'initiatives entrepreneuriales qui fonctionnent grâce aux liens solides de collaboration et de respect qui se sont tissés entre les participants.

Les logements avec services de soutien offrent aux clients et aux locataires des occasions et des ressources qui permettent aux voisins de faire tomber

les obstacles et les préjugés, de nouer des relations, de s'encourager mutuellement à prendre part à des activités sociales, récréatives et liées à la santé et au bien-être ainsi que de vivre de façon autonome dans la dignité. Les locataires trouvent, dans leur immeuble, leur zone de confort où ils ont un sentiment d'appartenance, de sécurité et de confiance; les voisins sont plus socialement responsables envers les autres et, désormais, ils se reconnaissent et veillent les uns sur les autres. Le renforcement des réseaux sociaux contribue à la santé et au bien-être à la fois des clients et de la collectivité. ■

L'histoire de M^{me} C

Du logement au « domicile »

Au cours de l'une de ses premières journées de travail en qualité de préposée au soutien à domicile, Tatiana s'est rendue chez une cliente dont elle a reconnu le nom comme étant originaire du même pays qu'elle, l'Ukraine. Lorsqu'elle est arrivée au domicile de sa cliente, elle a rencontré M^{me} C., une femme forte, intelligente et déterminée mais qui avait peu d'occasions d'être stimulée socialement et physiquement en raison des séquelles d'un AVC. M^{me} C. lui a confié sa solitude et son isolement.

Cette après-midi-là, Tatiana devait apporter son aide au programme des cuisines communautaires; elle a immédiatement invité M^{me} C. à se joindre à elle. Depuis, cette dernière participe à ce programme et fait également de l'exercice en plus de se faire des amis. M^{me} C. a récemment dit à Tatiana : « On se sent chez soi ».

Des soins axés sur les consommateurs pour de meilleurs résultats

Le secteur de la santé communautaire a établi la nécessité d'accroître l'efficacité du processus d'évaluation tant pour les consommateurs que pour les fournisseurs de services.

Après des années de choix d'outils sur une base communautaire et de projets pilotes provinciaux, le groupe de gestion de l'information sur les soins communautaires de la province en partenariat avec les RLISS, les fournisseurs de services de santé (FSS) et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée ont dirigé la mise en œuvre de l'Évaluation commune des besoins en Ontario (ECBO), un outil qui offre la possibilité aux consommateurs de formuler efficacement leurs besoins et leurs préférences et qui leur fournit une démarche de soins plus inclusive. Pour la première fois, des organismes communautaires de santé mentale mettent en œuvre un outil d'évaluation commun. Cet outil a commencé à être utilisé l'an dernier dans le cadre de programmes communautaires de santé mentale du RLISS du Centre-Toronto.

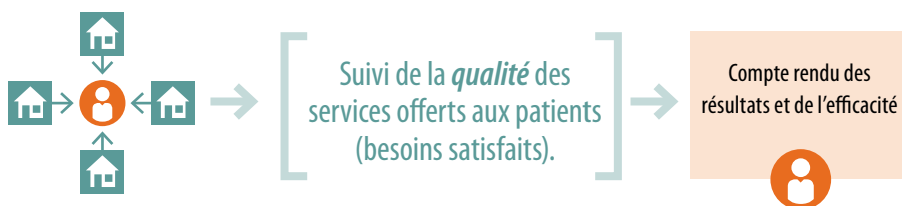
En bref :

Selon un récent sondage¹, 91 % des consommateurs étaient **satisfaits ou très satisfaits** de l'ECBO.

Situation actuelle – démarche axée sur les services



Vision – démarche axée sur les patients



À l'heure actuelle, chaque FSS recueille certains renseignements sur les personnes qu'il dessert afin d'évaluer le nombre minimal de consommateurs qui bénéficient des services. La vision est d'utiliser l'ECBO de manière à placer le client au centre de la démarche. En signalant les besoins satisfaits et insatisfaits au fil du temps, l'ECBO peut être utilisée pour démontrer l'efficacité de l'offre de services dont bénéficie le consommateur. Cela est réalisé au moyen d'une évaluation des besoins (ECBO) tous les six mois et d'un suivi des divers services dont une personne bénéficie².

L'ECBO repose sur un outil d'évaluation existant qui a été modifié en vue de tenir compte des besoins des FSS locaux. Des consultations ont eu lieu dans chacun des 14 RLISS en vue de recueillir des commentaires relatifs à la conception et la mise en œuvre d'un outil commun d'évaluation. Près de 500 personnes – consommateurs et membres du personnel – ont formulé des commentaires et posé des questions qui ont été examinés par des groupes de travail et le comité directeur provincial.

L'ECBO est un outil normalisé, axé sur les consommateurs, qui permet de recueillir des renseignements par voie électronique. Elle interroge les consommateurs sur des sujets tels que la santé physique, le logement, les habiletés de la vie quotidienne, les relations amicales et familiale et le revenu, tout en leur permettant de formuler des commentaires quant à leurs espoirs et leurs objectifs futurs. Cela permet aux consommateurs de raconter leur histoire personnelle et les responsabilise en leur permettant de prioriser leurs besoins et leurs traitements. Cela favorise un échange entre le fournisseur de soins de santé et le consommateur qui consolide leur relation.

1 Pautler, Kate, *Evaluation of the Ontario Common Assessment of Need (OCAN) North East LHIN Consumer/Survivor Programs Consumer and Staff Perspectives*, Toronto, CCIM, 2010.

2 OCAN User Guide V2.0. Toronto: CCIM, 2010.

Un engagement accru envers les consommateurs contribue à cerner les besoins insatisfaits, ce qui permet de mieux les orienter vers les services existants pour, en bout de ligne, réduire les crises ainsi que les visites aux SU et les hospitalisations évitables. À ce jour, 28 organismes du RLISS du Centre-Toronto ont mis en œuvre l'ECBO et la moitié des organismes communautaires de santé mentale l'utiliseront d'ici la fin de l'exercice 2010-2011.

« L'ECBO permet aux consommateurs de se pencher sur des aspects de leur vie avant que ceux-ci ne provoquent une crise »².

– Préposé aux services directs utilisant l'ECBO

« Au départ, j'avais l'impression qu'il y avait beaucoup de questions, mais une fois l'évaluation terminée, j'ai vu les choses différemment. Je me rends compte aujourd'hui que l'organisme souhaitait s'assurer de n'oublier aucun aspect susceptible d'affecter ma santé mentale »².

– consommateur, après avoir utilisé l'ECBO

Des outils normalisés tels que l'ECBO faciliteront, en bout de ligne, la communication entre les organismes et éviteront aux clients d'avoir à répéter les renseignements à chaque rencontre avec un fournisseur de soins de santé. Les données fournissent d'incalculables renseignements quant aux répercussions des services sur les clients au fil du temps et soutiennent les prises de décisions nécessaires à leur rétablissement.

Une récente étude du CCIM¹ relative à l'utilisation de l'ECBO a montré des avis très favorables à cet outil. Globalement, les consommateurs étaient d'avis que l'ECBO cernait et clarifiait leurs besoins, les aidait à se concentrer sur leurs objectifs et améliorerait la planification des soins liés aux besoins cernés.

À la suite de la réussite des projets pilotes menés par les RLISS, l'ECBO s'est maintenant répandue à travers la province.

L'ECBO facilitera, en bout de ligne, la communication entre les organismes et évitera aux clients d'avoir à répéter les renseignements à chaque rencontre avec un fournisseur de soins de santé.

Avantage de l'outil d'évaluation commune des besoins en Ontario

Pour le consommateur	Pour le professionnel de la santé	Pour le RLISS
Orienté l'individu vers le traitement le plus approprié.	Crée des pratiques exemplaires et soutient les normes cliniques.	Favorise un accès équitable aux services.
Réduit la nécessité de répéter les renseignements.	Met en relation les organismes qui fournissent les traitements.	Assure la collecte de renseignements de qualité qui contribue à l'établissement de points de repère, à l'élaboration de politiques et à la planification du secteur.
Respecte le consommateur en tant que personne à part entière.	Permet une conversation utile entre le fournisseur de soins et le consommateur.	Réduit les crises, les visites aux SU et les hospitalisations.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'ECBO, consultez le site <https://www.ccim.on.ca/CMHA/OCAN/default.aspx>. ■

Un numéro unique pour communiquer avec les services de soutien communautaires

Par Jane Piccolotto

Directrice des Services communautaires de soins et de bien-être destinés aux personnes âgées, WoodGreen Community Services (organisme principal du Projet d'accès et de navigation communautaire), et présidente du réseau du Projet d'accès et de navigation communautaire.

Le Projet d'accès et de navigation communautaire est un réseau de plus de 30 organismes de services de soutien communautaires sans but lucratif qui desservent les personnes âgées dans tout le RLISS du Centre-Toronto.

Bénéficiant du financement de ce dernier, le Projet d'accès et de navigation communautaire oriente la mise sur pied de l'infrastructure et l'élaboration des outils et des processus visant à mettre en œuvre un système harmonieux qui permet aux personnes âgées d'accéder aux services de soutien communautaires, y compris la création d'un nouveau numéro sans frais qui offre un point d'accès unique aux organismes offrant des services de soutien communautaires destinés aux personnes âgées.

L'objectif global de ce Projet est d'offrir aux personnes âgées vivant dans la collectivité et aux professionnels du système de soins de santé un moyen simple d'accéder aux services de soutien communautaires et de naviguer entre les fournisseurs et les secteurs de soins. Le Projet d'accès et de navigation communautaire vise à aider les personnes âgées à conserver leur autonomie et à vivre chez elles avec le soutien dont elles ont besoin. De façon plus large, en renforçant la capacité et la coordination entre les organismes de services de soutien communautaires, le Projet d'accès et de navigation communautaire vise à influencer sur l'ensemble du système en contribuant à réduire le nombre de visites aux SU et les journées d'attente d'autres niveaux de soins.

Depuis sa création, ce Projet a amené ses organismes membres et d'autres partenaires communautaires à mettre au point des outils d'admission et d'aiguillage normalisés ainsi que des outils de production de rapport et des définitions de services communs. Le Projet d'accès et de navigation communautaire travaille également de concert avec des fournisseurs de services spécialisés (tels que l'INCA, le Réseau de soins palliatifs de Toronto, la Société Alzheimer et Hospice Toronto) pour cerner les déclencheurs qui indiqueraient la nécessité d'aiguiller des consommateurs vers ces services spécialisés. L'infrastructure et les processus du Projet d'accès et de navigation communautaire ont permis pour la première fois de recueillir des données normalisées relatives aux clients et aux admissions à l'échelle du secteur pour les organismes de services de soutien communautaires qui desservent les personnes âgées. Les organismes du Projet d'accès et de navigation communautaire ont désormais une meilleure connaissance des services offerts par chacun d'eux et la communication dans l'ensemble du secteur des services de soutien communautaires s'est énormément améliorée, ce qui profite aux clients qui accèdent à plusieurs services.

L'année dernière, de concert avec le CASC du Centre-Toronto, le réseau du Projet d'accès et de navigation communautaire a piloté un modèle de plaque tournante qui a fait la démonstration réussie d'un processus permettant de diriger les appels d'un seul point d'accès vers un organisme de services de soutien communautaire local. Le Projet d'accès et de navigation communautaire met actuellement en place une ligne téléphonique unique sans frais accessible à travers le RLISS du Centre-Toronto.

Le Projet d'accès et de navigation communautaire vise à aider les personnes âgées à conserver leur autonomie et à vivre chez elles avec le soutien dont elles ont besoin.



Services offerts aux personnes âgées

1-877-540-6565

Un seul appel vous donnera accès à toute une gamme de services aux personnes âgées dans votre communauté.

Popote roulante	Soutien aux aidants	Entretien et réparations - domicile
Services de jour	Aide pour les courses	Soin des pieds
Transport	Repas communautaires	Counselling et soutien
Aide à domicile	Visites d'hospice	Soins personnels
Visites amicales et appels de sécurité		Gestion de cas

Plus de 30 organismes sans but lucratif qui desservent les personnes âgées à Toronto.

cnap.ca  **CNAP**
Community Navigation and Access Program
Un contact qui a du cœur. Un appel qui fait toute la différence.

Soutien financier fourni par:
 **Ontario**
Ministère de la Santé et du Bien-être

Groupes de discussion menés par les pairs

1. Le Conseil des familles, Centre de toxicomanie et de santé mentale
2. Programme d'approche et d'intervention auprès des familles, Toronto East General Hospital
3. Société de schizophrénie de l'Ontario
4. Hong Fook
5. Sistering
6. A-Way Courier Services
7. Sound Time Support Services
8. Rainbow Health Network – communauté GLBT
9. Ontario Council of Alternative Businesses (OCAB)
10. Houselink

Les intervenants peuvent toujours appeler directement les organismes locaux, alors que le numéro sans frais (1 877 540-6565) offre un autre point d'accès simple et accueillant à toute personne ne sachant pas vers qui se tourner pour obtenir des services de soutien communautaires. Cela constituera un changement important pour les membres de nos collectivités, mais également pour les fournisseurs tels que les médecins de famille qui rencontrent souvent des patients âgés qui pourraient bénéficier d'un service (tel que des services de repas à domicile), mais qui ne savent pas du tout avec quel organisme communiquer ou comment les recommander.

Le Projet d'accès et de navigation communautaire anticipe à l'avenir d'inclure des interactions continues avec les autres pôles de services et centres de soins dans les divers établissements de soins du RLISS du Centre-Toronto, favorisant un niveau de collaboration qui assure la prestation des soins appropriés. ■

Engagement communautaire envers les consommateurs : santé mentale et dépendances

L'engagement communautaire est primordial dans le travail du RLISS du Centre-Toronto. Un engagement efficace et significatif nécessite une démarche créative qui favorise l'équité et tient compte de la diversité de Toronto, tout en tirant parti des points forts des chefs de file au sein des collectivités et des organismes de soins de santé de Toronto.

Le RLISS du Centre-Toronto cherche constamment de meilleurs moyens d'atteindre les diverses communautés présentes au centre de Toronto.

Les groupes de consommateurs et les groupes familiaux jouent un rôle crucial. Ils offrent au RLISS un aperçu des besoins des populations spécifiques directement touchées par les programmes du RLISS du Centre-Toronto et par les changements en cours dans le système de soins de santé. Le comité consultatif des consommateurs et des survivants en matière de santé mentale et de dépendances et le comité consultatif des familles en matière de santé mentale et de dépendances contribuent à faire en sorte que les « expériences vécues » des consommateurs et des survivants ainsi que celles des membres de leur famille orientent la planification des programmes, les décisions et les mesures prises.

L'expérience vécue

Au cours des 18 derniers mois, le RLISS du Centre-Toronto, le comité consultatif des consommateurs et des survivants en matière de santé mentale et de dépendances et celui des familles ont élaboré une démarche relative à l'engagement communautaire qui donne l'occasion aux personnes ayant vécu des expériences de mettre à profit leurs connaissances en vue d'améliorer les services relatifs à la santé mentale et aux dépendances.

Le processus mené par des pairs comprend des mécanismes qui accroissent l'engagement envers diverses communautés de personnes qui utilisent des services liés à la santé mentale et aux dépendances, ainsi qu'envers leur famille. Ces

deux comités consultatifs s'accordent à dire que bon nombre des processus de consultation qu'ils ont connus par le passé ne tenaient pas compte de la diversité des communautés et des expériences et qu'ils fonctionnaient principalement « à sens unique », ce qui ne permettait pas aux membres de la collectivité d'articuler leurs besoins et leurs préoccupations selon leurs perspectives.

Les comités consultatifs des consommateurs et des familles ont constitué un groupe de travail en vue d'adopter une démarche communautaire qui fait appel à des groupes de discussion animés par les pairs pour réunir des commentaires utiles. Cette démarche renforce les compétences et l'expérience en matière d'animation des groupes de discussion au sein des communautés de consommateurs et de survivants et de familles.

Un modèle dirigé par les pairs a été élaboré et mis à l'essai dans le cadre de groupes de discussion dans dix organismes communautaires de services liés à la santé mentale et aux dépendances. Les projets pilotes ont permis d'observer comment les expériences personnelles et les réalités communautaires peuvent orienter la définition des stratégies en matière de santé mentale et de dépendances, ainsi que le financement sur le plan systémique.

Mark Shapiro, membre du comité consultatif des familles en matière de maladies mentales et de dépendances du RLISS du Centre-Toronto, possède de nombreuses années d'expérience en tant que membre d'une famille offrant son soutien à un frère ou une sœur souffrant de troubles mentaux et participe activement à de nombreux organismes communautaires et conseils consultatifs. M. Shapiro a souligné que l'engagement entre pairs « offre un niveau d'honnêteté et de franchise et permet d'exprimer et de représenter concrètement les expériences des gens », ce qui donne souvent la parole à un groupe de personnes à qui l'on n'a jamais demandé de partager leurs expériences auparavant.

Il a ajouté : « La démarche adoptée aide vraiment à responsabiliser les participants en leur permettant de s'exprimer ouvertement afin de contribuer à la compréhension des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale et (ou) de dépendances ».

Selon M. Shapiro, il est vital d'intégrer ces commentaires dans le cadre du système de soins de santé afin de favoriser l'intégration. Les problèmes liés à la santé mentale et aux dépendances touchent des personnes de tous les milieux et de tous âges. Omettre de s'engager et de comprendre leur expérience, leur force et leur espoir communs revient à stigmatiser davantage ceux qui souffrent de maladies mentales et de dépendances en continuant de fermer les yeux sur des citoyens qui vivent et travaillent dans le territoire du RLISS du Centre-Toronto.

suite à la page 12 ►



Pendant plus de 15 ans, Mark Shapiro s'est impliqué en tant que membre de la famille d'une personne qui bénéficie de services de soutien en matière de santé mentale et de dépendances à Toronto. Il a grandement contribué à la recherche, à l'éducation et à la sensibilisation dans les domaines du logement abordable et des logements avec services de soutien destinés aux gens souffrant de troubles de santé mentale et de dépendances.

Les comités consultatifs en matière de santé mentale et de dépendances aident à faire en sorte que les expériences vécues des consommateurs et des survivants, ainsi que celles des membres de leur famille, orientent la planification des programmes, les décisions et les mesures prises.

« La démarche adoptée aide vraiment à responsabiliser les participants en leur permettant de s'exprimer ouvertement afin de contribuer à la compréhension des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale et (ou) de dépendances ».

Offrir un environnement sûr

Un environnement perçu comme n'étant pas sûr amène les participants aux groupes de discussion à partager moins facilement leurs idées et à le faire en les choisissant avec une attention particulière. Par conséquent, la constitution des groupes de discussion et les endroits où ils se réunissent font l'objet d'un choix méticuleux afin d'offrir un environnement sûr et favorable.

- Ces groupes réunissent uniquement des personnes qui s'identifient comme étant des consommateurs ou des survivants ayant eu des problèmes de santé mentale ou de dépendances, ayant vécu des expériences et (ou) souffrant de dépendances, ou des membres de la famille de personnes impliquées dans le système.
- Les animateurs étaient des bénévoles et (ou) des travailleurs du domaine du soutien par les pairs des organismes communautaires participants.
- Une formation leur a été dispensée afin de leur permettre d'assurer eux-mêmes l'animation à l'avenir.

Grâce à un environnement sûr propice au partage et à l'animation assurée par des pairs, les participants peuvent parler ouvertement et honnêtement de leurs expériences profondément personnelles au sein du système de services de santé mentale et de dépendances d'une manière qui, selon M. Shapiro, « apporte plus de passion et de réalité ».

Résultats en action

Après avoir constaté des lacunes grâce aux commentaires recueillis au cours de diverses activités participatives, dont le Homelessness Think Tank (groupe de réflexion sur les sans-abri), le RLISS du Centre-Toronto a réagi en lançant deux appels de propositions :

Community Outreach Worker Peer Program (programme communautaire d'intervention par les pairs) :

Le projet retenu emploiera des pairs ayant reçu une formation en intervention communautaire en vue d'obtenir de meilleurs résultats sur le plan de la santé pour les sans-abri qui connaissent des problèmes de santé mentale et de dépendances.

Services d'intervention en situation de crise due à des troubles concomitants et des problèmes de toxicomanie :

Le projet retenu s'attaquera à une lacune actuelle des services d'intervention en situation de crise offerts aux personnes ayant des problèmes de toxicomanie ou des troubles concomitants. L'objectif est d'accroître la capacité d'intervention communautaire en situation de crise en matière de santé mentale et de dépendances afin de réduire les visites évitables aux services des urgences.

Le rapport complet sur la démarche d'engagement communautaire menée par les pairs au sein du RLISS du Centre-Toronto sera publié à l'automne 2010. De l'information sur les comités et le rapport est disponible à l'adresse www.torontocentrallhin.on.ca. ■

Barbara Liu

Executive Director, directrice générale,
Programme régional de soins gériatriques de Toronto

Dr Barbara Liu, directrice générale,
Programme régional de soins gériatriques
de Toronto



« Notre vision
est d'obtenir de
meilleurs résultats
sur le plan de la
santé des personnes
âgées fragiles ».

1. Veuillez nous décrire votre rôle et votre parcours.

Je suis médecin spécialisée en médecine interne et gériatrique, ainsi qu'en pharmacologie clinique. Je dirige une clinique qui s'intéresse aux chutes et à la consommation de médicaments au Sunnybrook Health Sciences Centre. En 2004, j'ai été nommée directrice générale du Programme régional de soins gériatriques de Toronto. Je suis professeur agrégée de médecine et suis récemment devenue directrice du programme de formation des étudiants de 2^e et 3^e cycles en médecine gériatrique à l'Université de Toronto.

2. Parlez-nous du Programme régional de soins gériatriques (PRG). De quel type d'organisme s'agit-il, quelle est sa mission et quels types de services offre-t-il?

Notre vision est d'obtenir *de meilleurs résultats sur le plan de la santé des personnes âgées fragiles*. Le PRG soutient les professionnels de la santé de Toronto et des régions avoisinantes en ce qui a trait à la fourniture de soins interprofessionnels, adaptés aux personnes âgées et fondés sur des éléments probants en vue d'optimiser leur fonctionnement, leur autonomie et leur capacité de vieillir chez eux.

Nous y parvenons au moyen de divers services gériatriques spécialisés offerts aux personnes âgées fragiles par les 28 organismes qui composent le réseau du PRG. Le bureau central du PRG soutient les membres de notre réseau au moyen de services à valeur ajoutée, dont la planification en collaboration des services, l'évaluation et l'élaboration de programmes, les technologies d'information et de communication, le transfert des connaissances et la défense des droits.

3. La priorité du RLISS du Centre-Toronto est de veiller à ce que les patients reçoivent les soins dont ils ont besoin dans l'environnement le mieux adapté. Comment le Programme régional de soins gériatriques relève-t-il ce défi?

La majeure partie des maladies, des handicaps et de la dépendance qui apparaissent chez les personnes âgées peuvent être évités, traités ou pris en charge. Les personnes âgées qui souffrent de problèmes de santé complexes présentent des défis sur le plan de la précision des diagnostics et des évaluations, raison pour laquelle il est extrêmement important que les fournisseurs de soins de santé soient en mesure d'effectuer une évaluation gériatrique exhaustive, de reconnaître les syndromes gériatriques et de fournir les traitements adaptés aux personnes âgées.

Des services gériatriques spécialisés affiliés au PRG de Toronto offrent des services aux personnes âgées fragiles dans le continuum des soins de santé. Parmi ces services figurent des équipes d'intervention gériatrique qui offrent des services aux personnes âgées fragiles à leur domicile, des équipes de services mobiles de soins infirmiers d'urgence qui fournissent des soins médicaux aux clients des foyers

suite à la page 14 ►

► suite de la page 13

« La majeure partie des maladies, des handicaps et de la dépendance qui apparaissent chez les personnes âgées peuvent être évités, traités ou pris en charge. »

« Les comportements discriminatoires fondés sur l'âge sont répandus dans notre société. »

de soins de longue durée du RLISS du Centre-Toronto et évitent les visites superflues aux services des urgences (SU), des infirmières en gestion des urgences gériatriques qui effectuent une évaluation gériatrique et facilitent la coordination des soins pour les personnes âgées dans les SU, des hôpitaux de jour et des cliniques de soins ambulatoires qui prodiguent des soins aux patients externes ainsi que des unités de soins actifs aux personnes âgées et des équipes de consultation en milieu hospitalier.

4. Selon vous, quels sont les défis majeurs liés aux soins offerts aux personnes âgées au sein du RLISS du Centre-Toronto et quelles sont les principales possibilités d'amélioration?

Les défis sont nombreux. Voici, selon moi, certains des plus urgents.

Les comportements discriminatoires fondés sur l'âge sont répandus dans notre société. Nombreux sont les gens, y compris les fournisseurs de soins de santé, qui ne se rendent pas compte qu'il s'agit d'une forme de discrimination, qui affecte pourtant leur langage, leur attitude et leurs comportements envers les gens âgés.

Notre province connaît une pénurie de professionnels de la santé possédant des compétences et une expertise de pointe en soins gériatriques. En plus d'encourager les étudiants à faire des études en gériatrie, en gérontologie ou en soins aux personnes âgées, les facultés qui forment les professionnels de la santé doivent améliorer leurs programmes d'études en gériatrie et augmenter le niveau de compétence de tous les diplômés en ce qui a trait aux soins des personnes âgées.

La coordination et la collaboration constituent un autre défi. Les personnes âgées fragiles ont des besoins complexes et nécessitent des solutions qui font intervenir plusieurs fournisseurs. Le travail d'équipe interprofessionnel et la collaboration interorganisationnelle requièrent un soutien actif pour en assurer la réussite.

Le choix des indicateurs appropriés pour surveiller et orienter la modification du système est un autre défi. La capacité fonctionnelle et la qualité des soins présentent, dans un contexte de multiplicité des problèmes de santé complexes, un défi à prendre en compte et à relever. La plupart des personnes âgées fragiles reçoivent des services auprès de plusieurs fournisseurs, dans plusieurs secteurs; notre objectif devrait donc être de surveiller les soins qui leur sont fournis au niveau du système et de la population.

5. Comme vous le savez, la réduction des temps d'attente dans les services des urgences est l'une des principales priorités du RLISS du Centre-Toronto. Comment le Programme régional de soins gériatriques permet-il de s'assurer que les personnes âgées reçoivent les soins dont elles ont besoin dans la collectivité et évitent les déplacements superflus aux SU et les réadmissions à l'hôpital?

On a démontré que les évaluations gériatriques globales réduisent les visites superflues aux SU ainsi que le déclin fonctionnel. Dans tous les services des urgences (SU) du RLISS du Centre-Toronto, des infirmières spécialisées en gestion des urgences gériatriques sont disponibles pour identifier les personnes âgées à risque, effectuer une évaluation ciblée et optimiser la relation avec d'autres services ou avec l'évaluation, au besoin. En 2009-2010, 2 684 patients ont fait l'objet d'une évaluation par des infirmières spécialisées en gestion des urgences gériatriques

au sein du RLISS du Centre-Toronto et plus de 60 % sont retournés chez eux avec un plan de soins appropriés. L'objectif est de placer les patients dans l'environnement de soins qui leur convient le mieux. Cela peut nécessiter la création d'un plan de prise en charge visant à assurer un retour sécuritaire dans la collectivité ou une intervention dans le but de faire hospitaliser le patient.

Les services mobiles de soins infirmiers d'urgence constituent un autre exemple. Grâce à ces derniers, les pensionnaires des foyers de soins de longue durée qui, dans d'autres circonstances, pourraient se rendre dans un SU, sont évalués et traités dans ces foyers par des infirmières hospitalières. Tous les foyers de soins de longue durée du RLISS du Centre-Toronto sont désormais jumelés à une équipe de services mobiles de soins infirmiers d'urgence du Toronto Western Hospital ou du Toronto East General Hospital. Ces équipes forment le personnel des foyers de soins de longue durée, l'encadrent et participent à des rondes régulières en vue de l'aider à renforcer sa capacité de prendre en charge les problèmes médicaux. En outre, lorsqu'un pensionnaire a besoin de soins d'urgence, le personnel du foyer de soins de longue durée peut appeler l'infirmière des services mobiles de soins infirmiers d'urgence qui se rend au foyer pour l'aider à gérer l'urgence ou l'encadre afin qu'il le fasse lui-même. La démarche axée sur le pensionnaire qu'a adoptée le personnel des services mobiles de soins infirmiers d'urgence fait en sorte que les soins soient prodigués en temps opportun et au bon endroit. Les infirmières et le personnel des foyers de soins de longue durée estiment que plus de 75 % des urgences qu'ils traitent sont résolues sans se rendre à l'hôpital, ce qui contribue à réduire les visites superflues aux SU.

6. Un nombre grandissant d'éléments probants montrent que les personnes âgées fragiles perdent souvent leur autonomie lorsqu'elles sont hospitalisées. Comment le Programme régional de soins gériatriques collabore-t-il avec le RLISS du Centre-Toronto pour réduire les complications lorsque des personnes âgées sont hospitalisées?

Pendant un séjour à l'hôpital, le tiers des personnes âgées fragiles perdent leur autonomie fonctionnelle et la moitié de ces dernières sont incapables de la retrouver. En améliorant les soins offerts aux personnes âgées hospitalisées, nous pouvons les aider à conserver leur autonomie fonctionnelle et à améliorer la probabilité de leur retour à domicile. Cela aidera, par la suite, à réduire les journées d'attente d'autres niveaux de soins et les temps d'attente dans les SU.

Pour modifier les pratiques de soins en milieu hospitalier dans le but de mieux répondre aux besoins des personnes âgées fragiles, il faut une démarche systématique. Pour soutenir cet effort, les PRG de l'Ontario ont élaboré pour les hôpitaux un cadre d'adaptation aux aînés conçu pour améliorer les résultats, réduire l'utilisation inappropriée des ressources et améliorer la satisfaction des clients et des familles.

Je préside avec Jocelyn Bennett, directrice principale du service de soins médicaux et infirmiers actifs et chroniques de l'Hôpital Mount Sinai, le groupe de travail sur les hôpitaux adaptés aux aînés du RLISS du Centre-Toronto. Ce groupe de travail s'emploie à déterminer les indicateurs qui pourraient être utiles aux hôpitaux pour surveiller les progrès accomplis dans le but de s'adapter aux aînés. Il a également formulé des recommandations au RLISS ayant trait aux obligations prévues dans l'Entente sur la responsabilisation en matière de services hospitaliers visant particulièrement les soins adaptés aux personnes âgées. ■

« L'objectif est de placer les patients dans l'environnement de soins qui leur convient le mieux. »

« En améliorant les soins offerts aux personnes âgées hospitalisées, nous pouvons les aider à conserver leur autonomie fonctionnelle et à améliorer la probabilité de leur retour à domicile. »

Merci et bienvenue

Merci Bonnie!

Au nom du conseil d'administration du RLISS du Centre-Toronto (CT), j'aimerais souligner le leadership dont a fait preuve Bonnie Ewart ainsi que sa contribution exceptionnelle à notre organisme. Depuis qu'elle s'est jointe au conseil d'administration en 2006, Bonnie a joué un rôle central au sein du RLISS. Lorsque son mandat au conseil est arrivé à terme et qu'au printemps dernier, le RLISS du Centre-Toronto avait besoin d'un directeur général intérimaire, elle a mis ses plans de retraite bien méritée de côté et n'a pas hésité à prendre les commandes du RLISS au cours d'une période de transition importante.

À ce poste, le principal objectif de Bonnie a été de faire en sorte que le RLISS du Centre-Toronto maintienne le cap et continue de produire des résultats dans les secteurs prioritaires. Sous son leadership, le RLISS a atteint ses objectifs et les a même dépassés.

Sous sa gouverne à titre de directrice générale intérimaire, le RLISS du Centre-Toronto a été au cœur de la coordination du système de soins de santé à Toronto et au-delà lors du Sommet du G20. Durant cette période, le RLISS a considérablement réduit les temps d'attente dans les salles des urgences, tandis que les taux d'attente relatifs aux ANS commençaient à diminuer. Outre l'habile mise en œuvre de l'initiative Vieillir chez soi, du Programme de financement axé sur les résultats et autres programmes locaux, le RLISS du Centre-Toronto a lancé de nouvelles initiatives destinées à réduire l'encombrement des salles des urgences, y compris la vérification des hôpitaux adaptés aux aînés.

Bonnie a aussi consolidé les partenariats avec les fournisseurs des services de santé, les membres de la collectivité, les députés et les collègues des treize autres RLISS.

Le dévouement de Bonnie et sa confiance envers la fonction publique, comme elle l'a si bien démontré tout au long de sa carrière comme cadre supérieur aux paliers provincial et municipal, ont été évidents dans tout ce qu'elle a accompli au sein du RLISS.

Communiquez avec nous

425 Bloor Street East, Suite 201
Toronto, Ontario M4W 3R4

T 416.921.7453 **F** 416.921.0117

425 rue Bloor Est, Bureau 201,
Toronto (Ontario) M4W 3R4

T 416.921.7453 **TC** 416.921.0117

.....Bienvenue Camille!

Nous sommes heureux d'accueillir, à titre de nouvelle directrice générale, Camille Orridge qui, le 1er novembre, se joindra à nous afin de bâtir l'avenir du RLISS.

Chef de file du système de santé, Camille est particulièrement déterminée à améliorer la santé des gens et de leurs collectivités. Cette visionnaire éprise de justice sociale s'est constamment employée à améliorer les conditions de vie et l'état de santé des gens défavorisés, grâce notamment à de meilleurs logements et à une meilleure éducation. Parmi ses nombreuses réalisations, soulignons qu'elle est cofondatrice de Passeport pour ma réussite, de l'Association canadienne de soins et services à domicile et de la Black Coalition for AIDS Prevention.

Durant son mandat à titre de directrice générale du CASC du Centre-Toronto, Mme Orridge a fait partie de divers groupes consultatifs de la province et du RLISS du Centre-Toronto, dont le comité d'experts provincial sur les salles des urgences et les autres niveaux de soins, et a coprésidé le Comité directeur de la stratégie Vieillir chez soi du RLISS du Centre-Toronto.

Nous attendons avec impatience le plaisir de bénéficier plus directement de la passion de Camille, de son énergie et de sa détermination à atteindre les résultats, qui ont fait sa marque.

Dr Dennis Magill, Ph.D.

Président intérimaire, RLISS du Centre-Toronto

RLISS du Centre-Toronto

www.torontocentrallhin.on.ca