

# Pleins Feux sur le RLISS

Réseau local d'intégration des services de santé de Hamilton Niagara Haldimand Brant  
ISSN 1913-1070 IMPRIMÉ

Volume 1 Numéro 1 – Février 2007

## DANS CE NUMÉRO :

Quoi de neuf · Message de la présidente du Conseil · Regard sur l'avenir · Initiative d'intégration · Application de la cybersanté · Regard sur un organisme · Profil · Le saviez-vous · Glossaire de santé

## QUOI DE NEUF?

Définir un plan d'action pour améliorer les soins de santé à l'échelle locale

Le RLISS de Hamilton Niagara Haldimand Brant (HNHB) a diffusé son premier Plan de services de santé intégrés (PSSI) visant à établir de nouvelles orientations audacieuses pour améliorer le système de santé de la région.

Le PSSI constitue la première phase d'un cycle de planification de trois ans visant à poser les fondements nécessaires pour planifier et coordonner un système de santé qui répond aux besoins de notre RLISS. Ce plan orientera la coordination des services de soins de santé, notamment les services de soutien communautaire, les services de santé mentale et de lutte contre la toxicomanie, les centres de santé communautaires, les foyers de soins de longue durée et les hôpitaux.

Le Plan a été créé en se basant sur les résultats de séances de consultations communautaires et sur l'opinion des fournisseurs de services de santé de tout notre RLISS. Chacun des 14 RLISS de l'Ontario a établi un PSSI pour définir ses propres priorités en matière d'amélioration du système de santé.

« Nous nous étions fixé quatre objectifs : mieux comprendre nos collectivités et établir de solides relations; déterminer des stratégies concernant les possibilités initiales d'intégration et d'amélioration définies par les personnes qui vivent et travaillent dans la région du RLISS; comprendre l'avancement, au niveau local, des priorités du Ministère, notamment à l'égard de l'accès aux soins primaires et de la réduction des temps d'attente; et déterminer les prochaines étapes », a déclaré Juanita Gledhill, présidente du Conseil d'administration du RLISS de HNHB.

Le processus d'établissement du plan a permis aux collectivités de déterminer les premières priorités d'intégration pour notre RLISS :

- Répondre plus efficacement aux besoins des personnes qui souffrent d'une maladie ou d'une blessure liée au travail;
- Offrir des services de santé mentale et de réadaptation, basés sur les meilleures pratiques, pour les enfants et les jeunes plus près de leur domicile;

- Améliorer l'accès aux soins et aux services de soutien pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale et de toxicomanie;
- Assurer aux aînés des soins et un soutien en temps opportun et au bon endroit; et
- Offrir aux mourants les meilleurs soins et services de soutien possibles.

Le PSSI décrit ces priorités d'intégration et présente les solutions et les résultats prévus pour chaque priorité.

Le document *Des soins de qualité entre les mains de la collectivité. Établir un Plan de services de santé intégrés. Phase Un* est disponible sur le site Web du RLISS de HNHB à [www.hnhblhin.on.ca](http://www.hnhblhin.on.ca).

## MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL

Bienvenue au premier numéro de *Pleins feux sur le RLISS*. Nous avons créé ce bulletin pour vous informer de l'évolution des nombreuses questions et initiatives concernant vos services de soins de santé.

Notre RLISS est l'un des 14 réseaux locaux d'intégration des services de santé en Ontario. Son rôle consiste à planifier, coordonner et financer le système de santé local dans la région. Le RLISS reflète un processus décisionnel local : les décisions concernant l'organisation, la coordination et le financement des services de santé seront prises localement par des personnes qui vivent et travaillent dans la région du RLISS. Notre RLISS comptant près de 250 différents organismes de prestations de services de santé servant 1,35 million de résidents dans le RLISS, nous avons beaucoup d'informations à vous communiquer! Dans ce numéro et dans les numéros à venir, vous trouverez des articles sur les organisations et les personnes qui fournissent un vaste éventail de services de santé.

Nous sommes très contents de la diffusion de notre premier Plan de services de santé intégrés (PSSI), un document créé par notre communauté pour notre communauté. Le PSSI marque une première étape importante dans notre démarche visant à réformer et à re-concevoir les soins de santé pour que les clients et les patients soient au cœur des priorités et reçoivent des soins appropriés au moment où ils en ont besoin.

*Juanita Gledhill*, présidente du Conseil  
Réseau local d'intégration des services de santé de  
Hamilton Niagara Haldimand Brant

## REGARD SUR L'AVENIR

### Aidez-nous à définir le succès de notre RLISS!

À l'automne dernier, l'équipe de direction du RLISS et des membres des conseils d'administration des fournisseurs de services de santé se sont demandés ce qu'ils pourraient faire différemment – et ce qu'ils attendent du RLISS – pour améliorer le système de santé. Tous ont indiqué leur souhait de définir une aspiration commune pour le RLISS, c'est-à-dire un but partagé qui refléterait le désir collectif du RLISS de réaliser quelque chose de noble.

Un groupe de citoyens représentatifs des régions géographiques, des intervenants, des rôles et des compétences du RLISS sera invité à participer à un comité qui contribuera à définir l'aspiration du RLISS de HNHB. Ce groupe examinera plusieurs questions (notamment ce que signifie le fait d'avoir une aspiration pour

le RLISS), obtiendra des suggestions sur la façon de mesurer la réussite dans le RLISS, donnera des conseils pour recueillir des rétroactions sur les idées avancées et proposera un énoncé d'aspirations.

Les propositions du comité seront revues par le Conseil d'administration du RLISS plus tard au printemps.

### **La santé de la mère et du nouveau-né**

Bien que l'on estime que le nombre de femmes en âge d'avoir des enfants baissera de 2 % dans notre RLISS d'ici 2016, il existe certaines régions de croissance potentielle comme la région de Simcoe Norfolk, où une nouvelle usine Toyota va créer plus de 2000 emplois. Nous faisons face à certains défis pour offrir des soins soutenus à la mère et au nouveau-né, à savoir une main-d'œuvre infirmière qui vieillit, une pénurie de médecins pour assurer des services de garde 24 h/24, 7 jours/7 et un manque d'autres professionnels de la santé comme les anesthésistes et les spécialistes en périnatalogie.

En collaboration avec les résidents, les parties concernées et les fournisseurs de services, le RLISS définit actuellement un plan de services pour les mères et les nouveau-nés qui s'appuiera sur les services existant. Ce plan visera à promouvoir un accès équitable à un éventail de services qui contribuent à la santé des mères et des bébés. Le RLISS met actuellement en place un comité directeur pour passer en revue les données locales, les informations, les valeurs et les préférences concernant les soins de maternité ainsi que des stratégies pour obtenir des ressources dans ce secteur, qui répondent à des normes élevées en matière de soins pour les femmes, leurs familles et dans leurs collectivités.

Le comité directeur a l'intention de proposer au Conseil du RLISS un plan à examiner au début de l'été.

### **Amélioration de la prévention et de la gestion des maladies chroniques**

Les affections chroniques représentent un lourd fardeau pour le système de soins de santé et peuvent avoir des répercussions sur la qualité de vie des patients.

En février, le RLISS a organisé une table ronde qui a réuni des représentants des équipes de Santé familiale, des bureaux de la santé publique, des centres de santé communautaires et d'autres organisations pour examiner des possibilités d'amélioration de la prévention et de la gestion des maladies chroniques. L'objectif était de déterminer comment promouvoir un accès équitable aux services de prévention et de soins, de meilleures pratiques et de meilleurs résultats pour les patients.

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a présenté un Cadre de prévention et de gestion des maladies chroniques visant à orienter les stratégies en matière de soins de santé pour les dix prochaines années. À l'occasion de la table ronde, le RLISS a accueilli l'honorable Jim Watson, ministre de la Promotion de la santé.

« Selon l'Ontario Medical Association, la jeune génération de Canadiens pourrait être la première dans l'histoire à vivre moins longtemps que ses parents », a déclaré le ministre Watson lors de la table ronde organisée à Grimsby. « Nous affectons pratiquement toutes nos ressources aux services de santé de dernier recours, comme les services des urgences dans les hôpitaux, mais nous réfléchissons peu à la prévention et à la promotion de la santé. Il est temps d'inverser nos priorités et de créer une culture axée sur le mieux-être plutôt que sur la maladie. »

« Mon travail, avec votre aide, consiste à réduire la clientèle du système de soins de santé, a expliqué M. Watson. Ceci va prendre du temps et nous devons adopter une approche coordonnée et travailler tous ensemble. »

Les participants à la réunion ont accueilli avec enthousiasme le défi présenté par le ministre, à savoir faire en sorte que tous les secteurs travaillent ensemble pour changer le cours des choses. Plusieurs participants se sont portés volontaires pour travailler avec le personnel du RLISS afin de déterminer les étapes à suivre pour améliorer la santé de la population et réduire les maladies chroniques.

## **INITIATIVE D'INTÉGRATION**

### **Santé mentale et toxicomanie**

Le PSSI définit les stratégies répondant aux priorités locales d'intégration qui avaient été initialement décrites en février 2005. Des membres des collectivités reconnus comme des « champions » dans chacun des secteurs de santé prioritaires ont travaillé avec leurs collectivités pour déterminer des possibilités d'amélioration dans tout le RLISS.

Par exemple, dans le secteur de la santé mentale et de la lutte contre la toxicomanie, les membres de la collectivité ont déterminé qu'il est nécessaire d'adopter une approche coordonnée à l'égard de l'évaluation et du traitement des personnes ayant des problèmes de santé mentale et/ou de toxicomanie afin d'améliorer les résultats pour la santé. Environ une personne sur cinq souffrira d'un grave problème de santé mentale et/ou de toxicomanie durant sa vie. Un grand nombre de patients ayant des problèmes de santé mentale souffrent aussi de problèmes de toxicomanie, c'est-à-dire de troubles concomitants.

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario a donc commencé à rapprocher les organismes de santé mentale et de lutte contre la toxicomanie dans la province pour assurer une meilleure coordination de ces services dans tous les RLISS.

« Il est absolument nécessaire que le secteur de la santé mentale et de la lutte contre la toxicomanie parle la même langue, ce qui n'a pas été le cas jusqu'à présent », a déclaré George Kurzawa, directeur exécutif de la filiale de Niagara de l'Association canadienne pour la santé mentale. M. Kurzawa est aussi co-président du réseau de santé mentale et de toxicomanie de notre RLISS. Ce réseau évalue actuellement le niveau d'intégration entre les organismes de santé mentale et de lutte contre la toxicomanie du RLISS. Il envisage de créer des outils communs d'évaluation et de dépistage, ainsi qu'un plan de formation polyvalente pour le personnel de ces organismes.

## **APPLICATION DE LA CYBERSANTÉ**

Les renseignements médicaux deviennent numériques

Un nouveau portail Web permet au personnel du Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) de Hamilton de partager en toute confidentialité des renseignements sur les clients avec les fournisseurs de services de santé partenaires du Centre, en cliquant simplement sur une souris.

Le CASC de Hamilton télécharge vers l'amont, à partir de sa base de données, des documents et des informations sur les patients et les poste électroniquement sur le portail Web appelé « Health Care Gateway ».

Les fournisseurs de services et les foyers de soins de longue durée affiliés au CASC se connectent ensuite au portail sur le Web pour accéder à l'information; celle-ci peut être téléchargée et imprimée ou importée dans la base de données sur les clients des fournisseurs.

« Le portail électronique a permis au CASC d'économiser plus de 100 000 \$ par an en frais de télécopie et autres frais de traitement de l'information, a dit Darlene Redfern du CASC de Hamilton. Avant, chaque document devait être envoyé par télécopieur au fournisseur de services approprié, ce qui prenait du temps au personnel puisqu'au total plus d'un million de pages devait être télécopiée chaque année. » Le CASC de Hamilton traite environ 8 000 demandes de service par mois, chacune d'elle comptant habituellement entre 5 et 10 pages.

En plus de permettre des économies, l'envoi électronique de données réduit le nombre de documents en double et le risque de faire des erreurs en retapant des informations. En outre, comme l'a indiqué M<sup>me</sup> Redfern, les fournisseurs de services « peuvent envoyer plus vite leurs employés [s'occuper des patients] car ils passent moins de temps à atteindre des télécopies. »

David Cullum, directeur de la technologie de l'information, a créé le portail avec l'appui d'une société spécialisée en TI établie à Burlington. Le portail a été adopté par l'Association ontarienne des centres d'accès aux soins communautaires qui hébergera un système central permettant à d'autres RLISS de la province d'utiliser la technologie du portail.

## **REGARD SUR UN ORGANISME**

### **Une vision pour une meilleure santé des yeux**

Trois fournisseurs de services de santé de notre RLISS ont uni leurs forces pour contribuer à réduire les temps d'attente pour les chirurgies de la cataracte. Le Brant Community Healthcare System, l'hôpital Joseph Brant Memorial et le St. Joseph's Healthcare Hamilton s'appuient sur le succès de leurs programmes d'ophtalmologie actuels pour fournir aux résidents du RLISS de HNHB un programme complet de traitement de la cataracte. Cette collaboration permettra de réduire les temps d'attente et de promouvoir l'équité d'accès au traitement de la cataracte dans tout le RLISS.

Les chirurgies de la cataracte sont l'un des cinq principaux services de santé (avec la chirurgie du cancer, les interventions cardiaques, les remplacements de la hanche et du genou et les examens diagnostics) visés par la Stratégie ontarienne de réduction des temps d'attente. Cette stratégie a pour but d'améliorer l'accès aux soins et de réduire les temps d'attente.

Un comité directeur composé de personnel administratif et clinique des trois hôpitaux a été formé pour superviser le programme de traitement de la cataracte. Ce comité a rédigé l'ébauche de principes qui orienteront les normes en matière de traitement dans les collectivités des patients et détermineront des temps d'attente acceptables pour les chirurgies de la cataracte.

Le comité planifie également de créer un nouveau système centralisé d'aiguillage auquel les patients pourraient accéder en composant un numéro sans frais 1-800. Si un patient devait attendre plus de 90 jours, il pourrait faire ce numéro afin d'être orienté vers un autre ophtalmologue de sa collectivité dont la liste d'attente est plus

courte. Si le temps d'attente chez ce spécialiste dépassait 107 jours, le patient serait aiguillé vers un ophtalmologue d'une autre collectivité du RLISS.

Le système d'aiguillage contribuerait à accroître le nombre de chirurgies de la cataracte réalisées dans le RLISS et réduirait le volume d'interventions en attente. Par exemple, à l'automne 2006, les patients de l'hôpital Joseph Brant Memorial devaient attendre environ 196 jours pour se faire opérer de la cataracte. L'hôpital réalisera plus de 2 400 chirurgies de la cataracte en 2007.

Bien que le nouveau système d'aiguillage soit encore à l'étape de la planification, le comité directeur a l'intention de le mettre en place plus tard cette année, a dit Beverley John, vice-présidente des services de soins aux patients à l'hôpital Joseph Brant Memorial et membre du comité directeur du Programme de traitement de la cataracte.

« Il est important que les patients aient accès en temps voulu à la chirurgie dont ils ont besoin, a déclaré M<sup>me</sup> John. Le programme offrira l'avantage d'uniformiser l'accès afin d'éviter que certains patients attendent plus longtemps que d'autres. La collaboration entre tous les hôpitaux est un des avantages qu'il y a à faire partie du RLISS et montre comment le RLISS est en mesure de répondre aux besoins des intervenants. »

## **PROFIL**

Les membres de la haute direction et du Conseil d'administration de notre RLISS apportent collectivement une grande expérience à la gestion du RLISS. Voici le profil de l'un des membres de notre Conseil :

### **Janice Mills**

Résidente de longue date de Brantford, Janice a récemment pris sa retraite après une carrière comme infirmière et dans l'administration des services de santé. Elle a travaillé, au niveau local, dans de nombreux secteurs de la santé : soins hospitaliers, soins de longue durée, hygiène et sécurité au travail, psychiatrie et évaluation des besoins communautaires. Janice a exercé ses activités à Niagara Falls, St. Catharines, Vineland, Grimsby et Brantford. Elle a une grande expérience dans le secteur des soins de longue durée à but non lucratif puisque, pendant 18 ans, elle a été administratrice d'un foyer de soins de longue durée de 361 lits, le John Noble Home à Brantford.

« Cela fait des années que nous attendons cette initiative du ministère de la Santé et des Soins de longue durée et c'est probablement l'événement le plus passionnant de ma carrière, a déclaré M<sup>me</sup> Mills. Depuis longtemps, je crois au concept fondamental des RLISS, car il permet aux membres des collectivités de dialoguer et de travailler ensemble à partir de la base. Grâce à cette approche, on peut s'assurer que les décisions sont prises au niveau local, là où les gens ont accès aux services de soins de santé. »

## **LE SAVIEZ-VOUS?**

Notre RLISS a ses propres défis en matière de santé. Par rapport au reste de la province, la population du RLISS a :

- Une proportion plus élevée d'aînés
- Un pourcentage plus élevé de personnes indiquant que leur état de santé est mauvais ou médiocre

- Une proportion plus élevée de personnes qui fument tous les jours
- Une plus forte prévalence d'arthrite/de rhumatisme
- Des taux de décès et d'hospitalisation plus élevés
  - Un plus grand nombre de personnes ayant un surplus de poids ou obèses

## GLOSSAIRE DE SANTÉ

### **Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) :**

Les CASC coordonnent un éventail de services de santé et de soutien pour les résidents admissibles qui ont besoin de soins actifs, palliatifs, de longue durée ou de réadaptation. Les services offerts comprennent, entre autres, des soins infirmiers et des services de soutien à domicile, des soins palliatifs ainsi que des services de réadaptation. Ces services visent à compléter – et non à remplacer – les efforts des patients pour se prendre en charge avec l'aide de leur famille, d'amis et de membres de la collectivité. Les services de gestion des cas sont offerts à domicile et dans la collectivité. Notre RLISS compte cinq CASC.

### **Imagerie diagnostique :**

Terme générique qui regroupe diverses technologies (comme les rayons X et l'échographie) pour produire des images du corps qui permettent d'aider les médecins à diagnostiquer et à examiner des maladies. L'imagerie diagnostique sert aussi à la recherche médicale.

### **Venez nous rendre visite sur le Web**

Pour plus d'informations sur le Plan de services de santé intégrés et sur les autres initiatives du RLISS, ou pour nous envoyer vos commentaires, veuillez consulter notre site à [www.hnhblhin.on.ca](http://www.hnhblhin.on.ca).

## RÉSEAU LOCAL D'INTÉGRATION DES SERVICES DE SANTÉ DE HAMILTON NIAGARA HALDIMAND BRANT

### *Membres du Conseil :*

Juanita Gledhill, présidente  
Jack Brewer, vice-président  
Kim Stasiak  
Carolyn King

William (Bill) McLean  
Janice Mills  
Stephen Birch

### *Haute direction:*

Pat Mandy  
Directrice générale

Alan Iskiw  
Directeur principal de la performance, des  
contrats et des affectations

Marion Emo  
Directrice principale de la planification, de  
l'intégration et de la participation  
communautaire



**Pour nous joindre**

Téléphone :  
905 945-4930  
1 866 363-5446

Accès Internet  
[www.hnhblhin.on.ca](http://www.hnhblhin.on.ca)

Adresse :  
270, rue Main Est  
Unités 1-6  
Grimsby (Ontario) L3M 1P8

*Le RLISS de Hamilton Niagara Haldimand Brant a pour mandat de planifier, coordonner et financer le système de santé local dans la région qui s'étend de Burlington à Fort Erie et de Burford à Cayuga, où réside plus d' 1,3 million de personnes. Le RLISS représente des décisions prises à l'échelle locale : les décisions concernant l'organisation, la coordination et le financement des services de santé seront prises par des personnes qui vivent et travaillent dans les collectivités du RLISS. Les services de santé comprennent les services de soutien communautaire, les centres de santé communautaires, les centres d'accès aux soins communautaires, les services de santé mentale et de lutte contre la toxicomanie, les établissements de soins de longue durée et les services hospitaliers.*

Pour de plus amples renseignements sur les RLISS, veuillez visiter : [www.lhins.on.ca](http://www.lhins.on.ca).