

RLISS de Champlain

Plan d'activités annuel 2013 – 2014

Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain (RLISS)
1900, promenade City Park, bureau 204
Ottawa (Ontario) K1J 1A3

📞 (613) 747-6784

Sans frais : 1 (866) 902-5446

📠 (613) 747-6519

www.rlisschamplain.on.ca

Table des matières

Lettre d'accompagnement du président du Conseil	4
Mandat et priorités stratégiques	5
Survol des programmes actuels et des programmes à venir / Activités	7
Analyse de l'environnement : occasions et risques	9
Priorités stratégiques	13
<i>Bâtir un fondement plus solide de soins primaires, communautaires et à domicile</i>	13
<i>Améliorer la coordination et la transition des soins</i>	21
<i>Augmentation de la coordination et de l'intégration des services dans les hôpitaux</i>	26
Plan de dépenses pour les opérations du RLISS	30
Plan de dotation du RLISS (équivalents temps plein)	31
Communications et participation communautaire	32

Lettre d'accompagnement du président du Conseil

Le 26 juin 2013

Madame Catherine Brown
Sous-ministre adjointe, Division de la responsabilisation et de la performance du système de santé
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
80, rue Grosvenor, 5^e étage, Hepburn Block
Toronto (Ontario) M7A 1R3

Madame,

Vous trouverez ci-joint le *Plan d'activités annuel 2013-2014* du RLISS de Champlain, qui a été approuvé par notre conseil d'administration. Le Plan présente les buts, les objectifs et les activités de l'année financière à venir, qui s'harmonisent à notre vision *des personnes et des communautés appuyées par un système accessible et de qualité*. Le Plan ajoute aux succès des années précédentes et appuie les priorités provinciales du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Le plan d'activités est conçu de façon à aider notre RLISS à aboutir à six résultats clés :

- 1) *Plus de gens participent à la planification de leurs services de santé*
- 2) *Plus de gens reçoivent des soins de qualité fondés sur des données probantes*
- 3) *Plus de personnes souffrant de troubles de santé mentale et de dépendances ont accès à des services*
- 4) *Plus de personnes âgées reçoivent des soins dans leur communauté*
- 5) *Plus de personnes ayant des problèmes de santé complexes peuvent gérer leur état*
- 6) *Plus de personnes en fin de vie, de familles et d'aidants obtiennent des soins palliatifs à l'endroit de leur choix.*

Nous réussirons à atteindre ces résultats en consacrant nos efforts et nos ressources à des stratégies indépendantes :

- *Bâtir un fondement plus solide de soins primaires, communautaires, et à domicile*
- *Améliorer la coordination des soins et les transitions entre les divers soins*
- *Améliorer la coordination et l'intégration des services entre les hôpitaux.*

Le *Plan d'activités 2013-2014* cherche à aborder les enjeux locaux tout en travaillant sur les priorités du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, notamment s'assurer que les Ontariennes et Ontariens sont en bonne santé, améliorer l'accès et renforcer les liens aux soins de santé familiale et ultimement, de fournir des soins appropriés en temps opportun et au bon endroit. Comme les RLISS sont au centre de la transformation du système de santé, nous avons un rôle important à jouer dans les initiatives provinciales comme la Stratégie pour le bien-être des personnes âgées, la Réforme du financement du système de santé et le développement des Maillons santé. En 2013-2014, le RLISS continuera de chercher des occasions d'assurer l'intégration dans notre système de santé, ce qui comprend la participation des communautés autochtones et les travaux nécessaires à l'amélioration des services en français, ainsi que la participation des francophones dans la planification relative au système de santé.

Notre plan d'activités est ambitieux, mais son exécution est cruciale si nous voulons répondre aux attentes précisées dans le *Plan de services de santé intégrés* et respecter l'Accord de rendement MSSLD-RLISS

Veuillez agréer, Madame, mes salutations distinguées.

Le président du conseil d'administration,



Dr Wilbert Keon

Mandat et priorités stratégiques

Mandat et historique

En vertu de la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*, le Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain (RLISS) a le mandat de planifier, de coordonner et d'intégrer les services de santé, et de financer les fournisseurs de services de santé dans sept secteurs de la santé. Le but de nos travaux est d'améliorer le système de santé pour les résidents des collectivités se trouvant à l'intérieur de nos limites.

L'élaboration d'un plan de services de santé intégrés (PSSI) aux trois ans est une des obligations importantes du RLISS. Le Plan, qui est conçu avec le concours des communautés locales (y compris les fournisseurs de services de santé, le public et d'autres partenaires), présente les priorités du RLISS afin de réaliser sa vision et d'accomplir son mandat d'intégrer le système de santé au niveau local. Il s'agit d'un plan stratégique qui décrit comment les priorités du RLISS s'harmonisent avec celles du ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère).

Le plan d'activités annuel (PAA) du RLISS est un plan annuel qui établit les grandes lignes des activités qu'il entreprend pour réaliser les objectifs stratégiques énoncés dans le PSSI et, est composante de l'Entente de rendement MSSLD-RLISS. Le PAA 2013-2014 se fonde sur la vision, la mission et les valeurs du RLISS.

- **Vision** : Des personnes et des communautés en santé appuyées par un système de santé accessible et de qualité.
- **Mission** : Bâtir un système de santé coordonné, intégré et responsable pour les gens à l'endroit et au moment où ils en ont besoin.
- **Valeurs** : Respect, Confiance, Transparence, Intégrité, Responsabilisation.

Priorités stratégiques

Les priorités stratégiques du PSSI 2013-2016 sont composées de trois vastes stratégies interdépendantes et de six résultats clés.

Stratégies du RLISS :

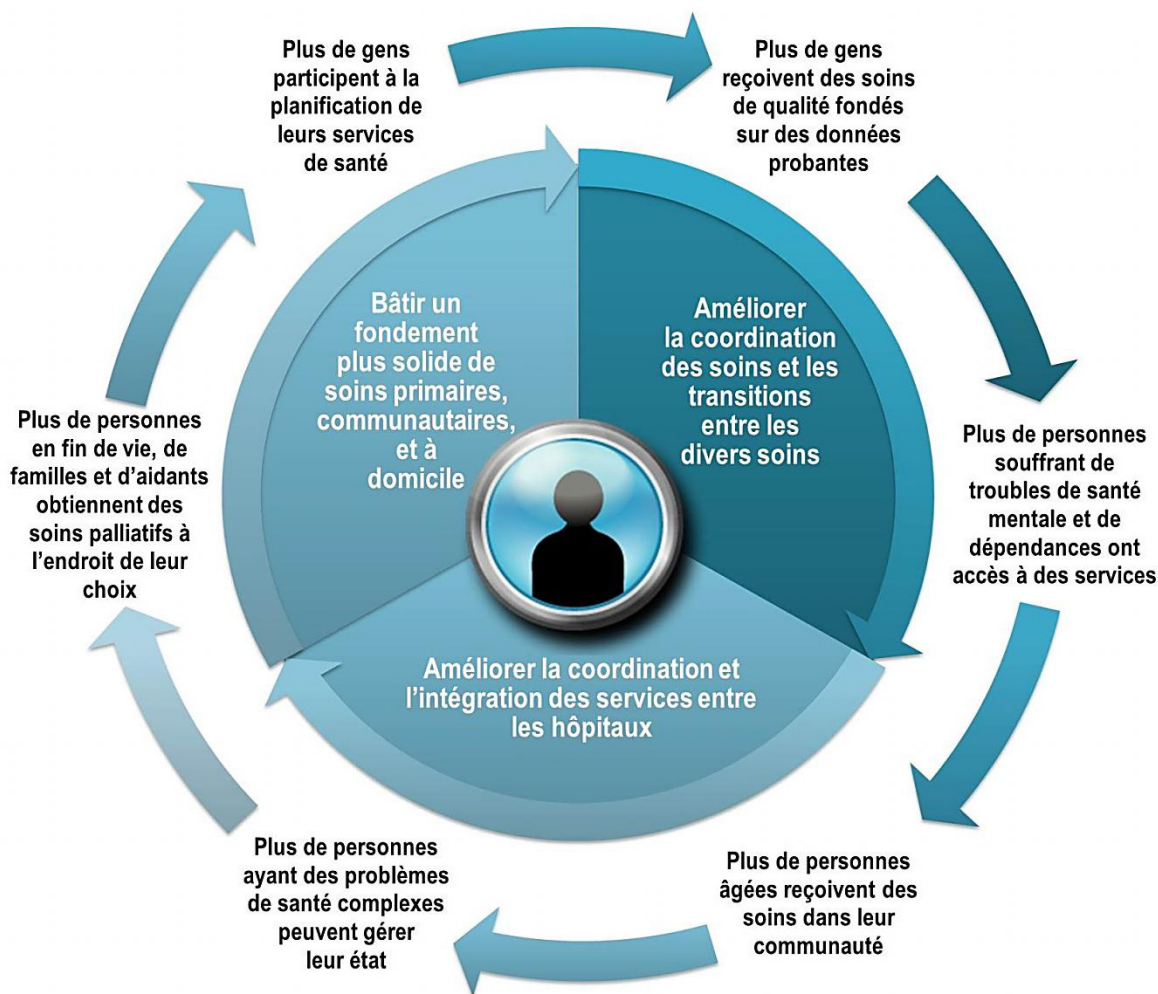
- *Bâtir un fondement plus solide de soins primaires, communautaires et à domicile.*
- *Améliorer la coordination des soins et les transitions entre les divers soins.*
- *Améliorer la coordination et l'intégration des services entre les hôpitaux.*

Résultats clés : En employant les stratégies ci-dessus, nous constaterons les progrès suivants :

- 1) *Plus de gens participent à la planification de leurs services de santé.*
- 2) *Plus de gens reçoivent des soins de qualité fondés sur des données probantes.*
- 3) *Plus de personnes souffrant de troubles de santé mentale et de dépendances ont accès à des services.*
- 4) *Plus de personnes âgées reçoivent des soins dans leur communauté.*
- 5) *Plus de personnes ayant des problèmes de santé complexes peuvent gérer leur état.*
- 6) *Plus de personnes en fin de vie, de familles et d'aidants obtiennent des soins palliatifs à l'endroit de leur choix.*

Ces résultats clés sont compatibles avec les orientations du Ministère et le *Plan d'action de l'Ontario en matière de soins de santé*, qui a été conçu de façon à être « résolument centré sur le patient ».

Priorités stratégiques du Plan de services de santé intégrés 2013 – 2016



Au cours de l'année, nous surveillerons l'état de notre rendement en ce qui a trait à ces priorités stratégiques énoncés dans le présent PAA, et nous ferons rapport de nos progrès au conseil d'administration du RLISS de Champlain ainsi qu'au Ministère.

Les services fournis dans cette région sont appuyés par une infrastructure solide que nous devons maintenir et agrandir si nous voulons combler les besoins des résidents de notre région.

En plus de la production de rapports sur les initiatives précisées dans le présent PAA, nous feront régulièrement des mises à jour au conseil d'administration du RLISS de Champlain et au Ministère concernant les projets nécessitant des investissements en capital considérables.

Survol des programmes actuels et des programmes à venir / Activités

Le RLISS de Champlain finance 134 fournisseurs de soins de santé, qui offrent 238 programmes dans sept secteurs :

- *Programmes de lutte contre les dépendances*
- *Centre d'accès aux soins communautaires (CASC)*
- *Centres de santé communautaires (CSC)*
- *Programmes communautaires de santé mentale*
- *Organismes communautaires de services de soutien*
- *Hôpitaux*
- *Maisons de soins de longue durée*

Ces partenaires travaillent avec le RLISS afin d'améliorer la santé des gens, leur expérience du système de santé ainsi que le rendement des services dont ils ont besoin.

Nous susciterons la participation de ces partenaires en ce qui concerne les trois stratégies décrites dans notre PSSI.

- *Bâtir un fondement plus solide de soins primaires, communautaires et à domicile.*
- *Améliorer la coordination des soins et les transitions entre les divers soins.*
- *Améliorer la coordination et l'intégration des services entre les hôpitaux.*

Tous les programmes actuels et les programmes futurs seront basés sur une planification fondée sur les données probantes et un solide processus de participation communautaire qui englobe toutes sortes de personnes. Cette année, lorsque nous planifierons et mettrons en œuvre nos programmes et activités, nous ferons un effort de mobiliser les patients, les aidants et les familles afin de mieux comprendre leurs expériences. Nous continuerons

de mobiliser les communautés autochtones et francophones, ainsi que les groupes d'immigrants, les fournisseurs de soins primaires et les autres personnes qui se servent du système de santé.

Services en français

Le RLISS de Champlain et son Entité de planification de services en français, Le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (le Réseau), croient à un système de santé qui favorise continuellement des améliorations à la prestation efficace de soins de haute qualité en français. C'est ce point de vue qui a encouragé la collaboration entre le RLISS de Champlain, le RLISS du Sud-Est et le Réseau. Cette collaboration fait partie de notre *Plan d'action conjoint 2013-2014*. Ce plan d'action continuera de se concentrer sur l'amélioration de la collecte de données, de la participation communautaire, et sur la planification qui reflète les besoins et les priorités des francophones et l'offre active de services de santé en français. La cinquième priorité consiste en faire en sorte que les RLISS et le Réseau de mesurer l'incidence de leurs mesures sur les services de santé en français.

Le *Plan d'action conjoint 2013-2014* comprend les activités du RLISS et celles qui sont propres au Réseau, ainsi que des initiatives conjointes qui permettent de renforcer les liens entre les équipes de planification du RLISS et le Réseau.

En outre, afin de satisfaire aux obligations du RLISS en vertu de la *Loi sur les services en français*, le RLISS continuera d'examiner comment, en tant qu'organisme de la Couronne, ses politiques et procédures reflètent une offre active de services en français. Un nouveau comité sur les services en français tiendra le conseil d'administration du RLISS de Champlain au courant des progrès dans ce domaine.

Pour veiller à ce que les fournisseurs respectent leurs obligations en matière de services en français, les ententes de responsabilisation seront renforcées et la conformité à celles-ci surveillées. Les deux RLISS et le Réseau amorceront des initiatives qui donneront aux RLISS de meilleures données par rapport aux profils et préférences linguistiques et permettront aux fournisseurs d'offrir davantage de services en français aux communautés francophones.

Santé des Autochtones

Suite aux consultations considérables avec les communautés autochtones dans la région de Champlain durant l'élaboration du PSSI 2013-2016, les priorités clés dans la santé des Autochtones sont les suivantes :

- *Santé mentale et lutte contre les dépendances chez les enfants et les jeunes*
- *Prévention des maladies chroniques, prise en charge et bien-être*
- *Sensibilisation des fournisseurs non autochtones sur la culture et l'histoire autochtones ainsi qu'à l'approche de santé à favoriser*
- *Amélioration de l'accès aux soins, ce qui comprend les soins autochtones traditionnels.*

Santé des immigrants

Compte tenu de la diversité et de la croissance de la population immigrante, le RLISS œuvrera à mieux comprendre cette diversité et les obstacles auxquels font face la population immigrante en ce qui concerne la prise en charge de leur santé et l'accès aux services de santé.

Nous continuerons à déployer des efforts pour faire en sorte qu'il y a des services de dépistage précoce des maladies chroniques comme le diabète et nous mettrons en œuvre un nouveau projet pilote afin de mieux aborder les besoins des immigrants.

Participation du domaine des soins primaires

La participation des fournisseurs de soins primaires est cruciale pour apporter des améliorations efficaces au système de santé. Le RLISS en est conscient et reconnaît les soins primaires comme la fondation des nouveaux Maillons santé de Champlain.

Pour faciliter l'implantation réussie des Maillons santé dans toute la région, le conseiller médical des soins primaires de Champlain travaillera en partenariat avec la Table des experts-responsables des soins primaires, les champions locaux des soins primaires et d'autres intervenants.

Des réseaux de fournisseurs de soins primaires aideront aussi la capacité du RLISS de faciliter une contribution accrue en matière de soins primaires en vue d'améliorer l'accès aux services de santé familiale et d'assurer une meilleure continuité des soins à travers le système de santé.

Analyse de l'environnement : occasions et risques

Le RLISS de Champlain fait face à de nombreux défis dans son travail vers l'amélioration du système de soins complexes. Les facteurs qui imposent des changements dans le système sont les suivants :

- *Incertitude économique dans la province*
- *Démographie changeante, population vieillissante et plus diversifiée*
- *Augmentation des problèmes de santé dans la population, comme les problèmes de santé mentale et la toxicomanie*
- *Complexité du système de santé et fragmentation*

Nous continuons de collaborer avec nos homologues provinciaux, les fournisseurs locaux et les intervenants principaux dans la région de Champlain afin de trouver des façons plus sensée et efficace de travailler. Les efforts de collaboration et de participation, ainsi que notre engagement aux soins axés sur la personne et la responsabilité financière, sont des éléments cruciaux de l'élaboration d'occasions et de l'amélioration du système de santé.

Concentration sur la qualité et la valeur

La *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous* donne le cadre législatif pour assurer une meilleure qualité des services de santé pour nos investissements en soins de santé. Le besoin d'améliorer la qualité des services apporte des changements à différents niveaux, et réaliser ce changement alors que la demande pour les services augmente et que nous nous trouvons dans un contexte de réduction budgétaire n'est pas facile.

La stratégie de Réforme du financement du système de santé favorise des modèles de financement basés sur les activités qui reflètent mieux les besoins des patients tout en assurant la prestation de soins de qualité.

Les programmes régionaux en soins palliatifs, de traitement du cancer et du diabète et de la santé de la mère et du nouveau-né assureront la mise en œuvre de pratiques exemplaires et la coordination entre différents intervenants. L'expansion et l'amélioration de la technologie, comme la télémédecine et les aiguillages et consultations électroniques contribuent à un meilleur accès aux services dans les milieux urbains et ruraux et améliorent les transitions entre les hôpitaux et les services communautaires.

Nous appuierons l'intégration, l'innovation et un virage des soins en institution aux soins communautaires au fur et à mesure que nous assurons la valeur de nos investissements en soins de santé.

Nous continuerons à susciter la participation d'intervenants locaux, dont les médecins en soins primaires, les praticiens et les populations diversifiées de la région afin de mieux comprendre les lacunes dans le système et de trouver des solutions durables aux problèmes locaux. Le RLISS travaillera avec les fournisseurs pour assurer un bon rendement et faire en sorte que des ententes de responsabilisation sont en place et qu'elles sont respectées.

Nous veillons à la qualité des soins pour les francophones en voyant à ce que l'offre de services de santé respectueux de la culture et de la langue est satisfaisante. Toutefois, la surveillance des services en français peut s'avérer difficile puisque les variables ne sont pas systématiquement mesurées par les fournisseurs. En conséquence, nous avons peu d'information sur l'état de santé des francophones et l'accès qu'ils ont aux services de santé en français.

Le RLISS de Champlain et le Réseau collaboreront au cours de l'année afin d'établir un processus qui assure la collecte de données fiables aux points d'entrée clés du système de santé. Ces renseignements aideront ainsi à influencer les initiatives de planification.

Nous accroîtrons également nos connaissances des besoins des communautés autochtones en matière de services et de capacité.

Prise en charge de la santé et de la population et exigences auxquelles doit répondre le système de santé

Les soins pour personnes âgées continueront d'être une priorité dans l'amélioration du système de santé de la région, particulièrement pour celles atteintes de conditions de santé très complexes qui utilisent le plus les ressources de santé.

On prédit que la population de la région de Champlain augmentera à un taux moyen de 1,2 % par année au cours des 20 prochaines années. Par contre, la population âgée connaîtra une augmentation de 3,6 % par année¹. De nombreuses initiatives du RLISS de Champlain chercheront à améliorer la qualité des soins des personnes âgées de notre région et pour les fournisseurs qui les dispensent, et ce, en affrontant les défis considérables auxquels sont confrontés les

fournisseurs qui doivent gérer la demande tout en satisfaisant aux exigences. Les efforts miseront sur :

- la réduction des temps d'attente en salle d'urgence;
- la réduction du nombre de personnes hospitalisés en attente pour un Autre niveau de soins (ANS);
- la mise en œuvre de nouveaux programmes, comme la prévention des chutes, les évaluations précoces de la démence, les unités d'appui en cas de comportements difficiles, ainsi que le perfectionnement des processus d'évaluation et d'aiguillage;
- amélioration du cheminement des patients à l'hôpital et des transitions vers le domicile.

En outre, nous continuerons d'ajouter au plan solide du RLISS de Champlain pour les personnes âgées qui comprend l'implantation réussie de la philosophie *Chez soi avant tout*, de l'initiative Priorité aux résidents et des initiatives visant les hôpitaux adaptés aux aînés.

Dans le cadre de ce plan, nous travaillerons avec le Ministère afin de suivre les recommandations du rapport important *Vivre bien et plus longtemps* du D^r Sinha, expert-responsable de la Stratégie des soins aux personnes âgées.

Compte tenu du fait que les francophones âgés de 65 ans et plus sont plus nombreux que les autres groupes d'âge de francophones, le RLISS collaborera avec le Réseau pour assurer l'élaboration de services adaptés au niveau de la langue et de la culture.

La fréquence croissante de maladies chroniques au sein de tous les groupes d'âge constitue un défi important pour le système de santé. Ces maladies chroniques vont de l'obésité juvénile au nombre grandissant de personnes âgées atteintes de multiples maladies chroniques, y compris les problèmes de santé mentale et de dépendance. Les efforts voulant remédier à ces problèmes

¹ Source : Population Projection Summary, and Population Estimate Summary, ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario, savoirSANTÉ Ontario.

nécessiteront la participation de différents intervenants tout au long du continuum des soins.

Le RLISS de Champlain travaillera avec ses partenaires en santé publique, les praticiens des soins primaires et les fournisseurs de soins afin d'apporter des changements orientés par les priorités de Qualité des services de santé Ontario (les hospitalisations évitables par exemple) et par les stratégies provinciales comme le renoncement au tabac, la lutte contre le diabète et le cancer, la santé vasculaire et cyberSanté Ontario.

Prendre un virage du système conçu pour traiter les maladies actives à un système qui aborde les besoins des personnes atteintes de maladies chroniques se produit en :

- *effectuant des investissements dans la technologie;*
- *assurant le transfert des connaissances;*
- *trouvant de nouvelles façons d'organiser la prestation des soins de santé familiale axés sur la personne.*

La Stratégie ontarienne globale de santé mentale et de lutte contre les dépendances établit des objectifs et met de l'avant des stratégies pour la province. La stratégie du Ministère tient compte du fait que « l'une de nos plus grande difficultés réside dans la fragmentation des services de santé mentale et de lutte contre les dépendances, leur répartition dans plusieurs ministères et leur prestation dans un éventail de lieux de soins. »

Le rapport précité ajoute que la stratégie « aborde ce système complexe en essayant de garder la personne au centre et en lui offrant le soutien dont elle a besoin pour diriger elle-même ses soins et miser sur ses points forts. »

Le RLISS de Champlain est d'accord avec ces énoncés. En ajoutant aux progrès déjà réalisés et aux points forts du système, le RLISS de Champlain continuera d'appuyer l'élaboration d'un système de santé mentale et de lutte contre les dépendances qui est intégré, axé sur la personne et coordonné.

Comme la langue et la culture sont importantes dans l'offre de tels services, le Réseau travaillera étroitement avec le RLISS pour veiller à ce que de nouveaux investissements abordent les divers besoins des francophones.

Améliorer l'accès, la coordination et l'efficacité

Les facteurs qui sous-tendent le besoin d'avoir une planification au niveau régional et de trouver des façons novatrices de répondre aux besoins régionaux sont :

- *la grandeur de la région;*
- *le nombre élevé de fournisseurs;*
- *notre population diversifiée (20 % de francophones, 32 000 autochtones dont 70 % habitent à l'extérieur des réserves et la population d'Inuits la plus importante à l'extérieur du Nord, et 15 % de minorités visibles [communautés urbaines et rurales]²).*

Lorsque le RLISS obtient la participation de ces communautés, il est en mesure de mieux comprendre l'étendue des défis en matière de santé auxquels font face les résidents de la région de Champlain et de les aborder de la façon la plus efficace possible. Nous travaillerons afin :

- *de mettre en œuvre des programmes régionaux en orthopédie;*
- *de coordonner les systèmes comme ceux du transport non-urgent et de télémédecine;*
- *d'appuyer les nouveaux modèles de prestation de services comme les Maillons de santé basés sur la géographie.*

De plus, le Réseau, le Forum du cercle de santé autochtone et les chefs de file des soins primaires continueront d'offrir de précieux conseils sur la meilleure façon de faire participer nos communautés diversifiées dans les initiatives de planification.

Nous exécuterons des ententes de responsabilisation avec nos fournisseurs qui présentent leurs obligations en matière de rendement provincial et régional et les indicateurs sur lesquels ils doivent se baser.

² Présentation du RLISS de Champlain, Brian Schnarch, oct. 2008, "Aboriginal People in Ottawa: Demographic Profile- Selected 2006 Census Statistics" (en anglais seulement) http://champlainlhin.ca/lhinresearch.aspx?ekmsel=e2f22c9a_72_206_132_4

Priorités stratégiques

Les sections suivantes décrivent nos priorités stratégiques au cours des trois prochaines années financières en mettant l'accent sur 2013-2014. Les prévisions faites pour 2014-2015 et 2015-2016 ont été influencées par les stratégies énoncées dans le PSSI 2013-2016 du RLISS de Champlain.

- *Bâtir un fondement plus solide de soins primaires, communautaires et à domicile.*
- *Améliorer la coordination des soins et les transitions entre les divers soins.*
- *Améliorer la coordination et l'intégration des services entre les hôpitaux.*

Le RLISS est conscient des besoins des francophones et travaillera avec le Réseau sur les trois stratégies de façon à ce que les francophones ont accès à des services qui reflètent leurs besoins tout au long du continuum.

Bâtir un fondement plus solide de soins primaires, communautaires et à domicile

Le RLISS de Champlain œuvrera à l'élaboration d'un système qui favorise la santé, qui utilise les ressources de façon plus efficace et qui améliorera l'expérience du patient face au système.

Situation actuelle

Afin de bâtir une fondation solide pour les soins primaires, les soins communautaires et à domicile intégrés, nous devons travailler avec de nombreux partenaires dans le système de santé. Dans le système de santé, la portée des services est vaste et le genre de fournisseurs qui y travaillent varie. Ces services sont cruciaux pour le fonctionnement optimal du système puisqu'ils sont inévitablement liés aux fournisseurs qui constituent le premier point de contact avec le système lorsqu'ils ont un symptôme quelconque ou une préoccupation par rapport à leur santé.

Les soins primaires sont particulièrement important dans le cheminement du patient francophone non seulement en raison des soins prodigués à ce niveau, mais parce les fournisseurs sont responsables de la plupart des aiguillages au long du continuum des soins.

En améliorant la coordination de ces services, nous aiderons aux particuliers à déterminer leurs problèmes de santé de façon précoce et à accéder aux soins dont ils ont besoin au bon endroit. En outre, nous ferons en sorte que les fournisseurs travaillent ensemble à bâtir un système de santé mieux coordonné.

Afin d'aller de l'avant dans cette stratégie, nous ajouterons aux progrès que nous avons déjà faits en entreprenant les mesures suivantes :

Participation du public : l'apport du public est fondamental dans l'évaluation de l'expérience du public dans le système de santé. Nous devons tenir compte de l'opinion du public lorsque nous apportons des changements au système de santé local. Nous continuerons de susciter la participation du public dans l'élaboration d'initiatives clés comme la mise sur pied de carrefours de santé ou l'élaboration de stratégies ciblées qui traite de santé mentale et de toxicomanie dans des populations définies.

Bâtir un fondement plus solide de soins primaires, communautaires et à domicile

Réseaux de santé intégrés : Aider les fournisseurs à travailler ensemble et bâtir des réseaux de santé intégrés a comme résultat un système de meilleure qualité, plus efficace et plus accessible. En 2012-2013, notre RLISS a commencé à travailler à l'initiative des Maillons santé du Ministère. Nous avons donc pu ajouter aux travaux d'organisation de réseaux de soins primaires dans plusieurs zones de la région de Champlain.

Les Maillons santé consisteront en dix réseaux géographiques qui assureront la coordination des soins des personnes à grands besoins. Au fur et à mesure que les Maillons santé de Champlain seront établis et permettent de déterminer comment mieux aider les personnes à grands besoins, ils deviendront invariablement reliés aux ressources régionales et aux réseaux de communautés de pratique appuyés par le RLISS.

Dépistage précoce et prise en charge des risques : le dépistage précoce et la prise en charge des risques pour la santé et des conditions médicales est un facteur clé dont nous devons tenir compte en aidant les gens à prendre en charge leur bien-être. Nous concevons des initiatives, telles qu'un programme de diabète de dépistage précoce des risques afin d'aider les gens à dépister les problèmes le plus tôt possible pour qu'ils puissent prendre des décisions éclairées par rapport à leur santé.

Navigation du système : Notre système de santé local est vaste et complexe. Plusieurs personnes atteintes de conditions de santé complexes ont besoin d'aide à se déplacer dans le système. Nous continuerons à simplifier le cheminement des patients en implantant des systèmes qui permettent aux fournisseurs et aux personnes de trouver l'accès aux services qu'il leur faut en temps opportun. Par exemple, grâce à l'élaboration d'outils et de systèmes d'appui, l'initiative visant les liens entre des services de rétablissement aidera les personnes atteintes de problèmes de santé mentale et combattant la toxicomanie de naviguer efficacement dans le système et faire des transitions profitables au long du continuum des soins.

Accès accéléré aux services : Les gens veulent avoir accès aux soins primaires le jour-même qu'ils le demandent ou le lendemain. Les Maillons santé constitueront un moyen de faire en sorte que l'accès aux services de soins primaires est accéléré pour les gens qui en ont le plus besoin. Nous nous attendons à multiplier les initiatives qui abordent la question d'accélération de l'accès aux services au cours des deux prochaines années, tel qu'indiqué dans notre PSSI.

Bâtir un fondement plus solide de soins primaires, communautaires et à domicile

Objectifs et plans d'action								
Objectifs								
Le RLIS de Champlain fera des progrès visant six résultats clés grâce à la mise en œuvre de cette stratégie :								
• Plus de gens participent à la planification de leurs services de santé. • Plus de gens reçoivent des soins de qualité fondés sur des données probantes. • Plus de personnes souffrant de troubles de santé mentale et de dépendances ont accès à des services. • Plus de personnes âgées reçoivent des soins dans leur communauté. • Plus de personnes ayant des problèmes de santé complexes peuvent gérer leur état. • Plus de personnes en fin de vie, de familles et d'aidants obtiennent des soins palliatifs à l'endroit de leur choix.								
Conformité avec les priorités gouvernementales								
Les actions proposées dans cette priorité stratégique vise à améliorer l'accès en temps opportun aux services, y compris aborder les questions de soins de santé familiale, de santé mentale et toxicomanie, de soins palliatifs pour les résidents de la région à l'endroit qu'ils choisissent, de l'amélioration de l'expérience du patient à l'égard des soins, de la mise en place de « cercle de soins » pour les gens atteints de conditions complexes, et de faire en sorte que davantage de personnes âgées puissent demeurer à la maison de façon sécuritaire le plus longtemps possible.								
Le RLIS, comme le gouvernement de l'Ontario, est d'avis que l'action collective dans ces questions améliorera les résultats pour la santé et apportera des soins de meilleure qualité.								
Plans d'action/Interventions								
	2012-2013 (31 mars 2013)		2013-2014 (31 mars 2014)		2014-2015 (31 mars 2015)		2015-2016 (31 mars 2016)	
	État d'avancement	%	État d'avancement	%	État d'avancement	%	État d'avancement	%
Plus de gens participent à la planification de leurs services de santé								
Examiner les stratégies de participation communautaire afin d'aborder la question de diversité dans la région de Champlain	En cours	25 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Diriger et appuyer le groupe de participation des clients champions diabétiques	En cours	50 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Plus de gens reçoivent des soins de qualité fondés sur des données probantes								
Mettre en œuvre un système intégré de transport non-urgent dans toute la région de Champlain	En cours	50 %	En cours	90 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Travailler avec le Ministère pour faire avancer le Carrefour de santé familiale d'Orléans à la Phase 2 de planification fonctionnelle	En cours	90 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Élargir l'initiative des services	En cours	10 %	En cours	30 %	En cours	75 %	Terminé	100 %

Bâtir un fondement plus solide de soins primaires, communautaires et à domicile

partagés dans le secteur des appuis communautaires afin d'améliorer l'intégration opérationnelle et les gains d'efficacité dans différents organismes.								
Élaborer un programme régional de prévention des chutes de Champlain	En cours	10 %	En cours	40 %	En cours	75 %	Terminé	100 %
Appuyer l'initiative d'évaluation de la rétinopathie diabétique de Champlain	En cours	25 %	En cours	60 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Plus de personnes souffrant de troubles de santé mentale et de dépendances ont accès à des services								
Mise en place d'intervenants-pivots pour les familles autochtones qui naviguent le système avec un jeune qui connaît des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie.	En cours	25 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Faciliter le cheminement dans le système et les transitions par l'entremise de l'élaboration d'outils, de système de rappels téléphoniques et de groupes d'appui pour les familles et les paires dans les salles d'urgence (Liaisons de rétablissement)	En cours	25 %	En cours	75 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Renforcer le Service d'accès et d'aiguillage en toxicomanie d'Ottawa en améliorant la collecte de données et la collaboration entre les organismes	En cours	50 %	En cours	75 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Examiner la gestion de cas pour s'assurer que les personnes atteintes de problèmes de santé mentale ou de toxicomanie ont accès au niveau approprié d'appui en gestion de cas dans toute la région	Non commencé	0 %	En cours	33 %	En cours	66 %	Terminé	100 %
Appuyer l'élaboration de la phase 2, soit le plan d'investissement d'un	En cours	10 %	En cours	50 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %

Bâtir un fondement plus solide de soins primaires, communautaires et à domicile

centre de traitement résidentiel destiné aux jeunes anglophones								
Plus de personnes âgées reçoivent des soins dans leur communauté								
Finaliser la mise en œuvre des services d'aide à la vie autonome pour personnes âgées à risque, et mettre ces services en place où nécessaire, dans la région de Champlain (Pembroke, Hawkesbury et ajouter 20 places pour services d'aide à la vie autonome pour personnes âgées à risque élevé dans l'ouest d'Ottawa)	En cours	80 %	Completed	100 %	Completed	100 %	Terminé	100 %
Élaborer une modèle/programme régional de démence pour appuyer un modèle de soins intégrés dans la région de Champlain, ce qui comprend la mise en œuvre de priorités stratégiques et opérationnelles	En cours	5 %	En cours	25 %	En cours	75 %	Terminé	100 %
Mettre en œuvre un programme complet qui améliorera l'accès à la physiothérapie financée par la province dans les soins communautaires et primaires, ce qui comprend les programmes d'exercice et de prévention des chutes offerts dans les cliniques de soins ambulatoires, les soins à domicile, les maisons de soins de longue durée et les soins primaires	Non commencé	0 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Plus de personnes ayant des problèmes de santé complexes peuvent gérer leur état								
Appuyer la mise en œuvre de Maillons de santé partout dans la région	En cours	15 %	En cours	50 %	En cours	75 %	Terminé	100 %
Former des réseaux de soins primaires alignés sur les Maillons santé partout dans la région	En cours	15 %	En cours	50 %	En cours	75 %	Terminé	100 %

Bâtir un fondement plus solide de soins primaires, communautaires et à domicile

Mettre en œuvre un programme de dépistage précoce des risques du diabète au sein des populations immigrantes à risque élevé	En cours	40 %	En cours	80 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Appuyer le développement du Système centralisé d'admission – programmes communautaires de diabète à Ottawa	En cours	20 %	En cours	70 %	En cours	90 %	Terminé	100 %
Diriger et appuyer la stratégie de participation des pharmaciens de Champlain	Non commencé	0 %	En cours	30 %	Terminé	60 %	Terminé	100 %
Mettre en œuvre et appuyer la stratégie de participation des réseaux de maladies chroniques dans la région de Champlain	Non commencé	0 %	En cours	40 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Maintenir et augmenter la portée du service de consultation électronique de Champlain, qui améliorera les interactions entre les médecins de famille et les spécialistes en but d'améliorer les soins aux patients	Non commencé	0 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Plus de personnes en fin de vie, de familles et d'aidants obtiennent des soins palliatifs à l'endroit de leur choix								
Ajouter 10 nouveaux lits de soins palliatifs dans l'ouest d'Ottawa	En cours	90 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Examiner le Plan du Programme régional de soins palliatifs de Champlain et mettre en œuvre certains de ses éléments (améliorer les services communautaires et les services à domicile et élaborer un modèle de soins palliatifs en milieu rural)	En cours	30 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
N.B. : tous les chiffres dans ce tableau sont cumulatifs.								

Comment évaluerons-nous la réussite?

Le RLISS de Champlain fera des progrès par rapport à ses résultats clés en mesurant les éléments suivants :

- *Le nombre et le taux de personnes âgées qui se servent de transport non urgent.*
- *Le pourcentage de personnes en fin de vie qui sont pris en charge dans le lieu de leur choix.*
- *Le taux de décès anticipés à l'extérieur des hôpitaux de soins actifs*
- *Le pourcentage de jours en attente d'un autre niveau de soins.*
- *Le pourcentage de transferts de l'hôpital aux maisons de soins de longue durée.*
- *Le score MAPLe à l'admission à une maison de soins de longue durée.*
- *Le taux de visites à l'urgence selon certaines conditions choisies.*
- *Le taux d'hospitalisation pour les conditions médicales qui sont possiblement évitables.*
- *Le pourcentage de patients/clients/résidents ayant des résultats indésirables.*
- *La durée de temps entre la demande de soins à domicile du CASC au premier service rendu.*
- *Le coût moyen en soins de santé par personne selon certaines conditions choisies.*
- *Le taux de réadmission à l'hôpital avant 30 jours pour certaines conditions choisies.*
- *Les temps d'attente entre les soins primaires et les soins spécialisés.*
- *Le pourcentage de personnes qui participent à des activités de planification des soins de santé.*
- *Le pourcentage de personnes qui ont un fournisseur de soins primaires.*
- *Le pourcentage de patients/clients qui peuvent consulter un médecin ou une infirmière ou infirmier praticien le jour-même qu'ils en ont besoin ou le lendemain.*

Bâtir un fondement plus solide de soins primaires, communautaires et à domicile

Quels risques et obstacles nuiraient à une mise en œuvre réussie?

Notre stratégie visant l'amélioration de la coordination des transitions entre les divers soins engendre certains risques qui pourraient avoir un effet sur notre progrès, notamment :

- *Un grand nombre de nos initiatives exigent l'implantation de systèmes d'information complexes. Il pourrait y avoir des problèmes techniques. Plusieurs de ces projets dépendent aussi de l'élaboration et l'implantation de systèmes sur lesquels le RLISS n'a aucune autorité.*
- *Plusieurs initiatives nécessitent la participation active des fournisseurs dans le cadre de différentes interventions. Par exemple, de nombreux organismes de services de soutien communautaire mettront sur pied un système de coordination du transport tout en entreprenant la conversion à un modèle de services partagés avec d'autres partenaires dans le secteur. Le RLISS devra travailler avec ses fournisseurs partenaires pour aborder les enjeux touchant le volume de travail et les échéanciers de mise en œuvre au fur et à mesure qu'ils se posent.*
- *La mise en place des Maillons santé et des Réseaux de soins primaires réclameront une participation considérable de nombreux partenaires dans le système de santé. Dans certains cas, les partenaires n'ont pas conclu une entente de financement avec le RLISS. La formation de liens solides prendra du temps et exigera la participation active de plusieurs personnes et groupes.*

Quels sont certains des outils clés qui nous permettraient d'atteindre notre objectif?

Les outils clés pour permettre une mise en œuvre réussie de cette stratégie incluent les suivants :

- *Un leadership du ministère pour diriger l'initiative Maillon santé, et son engagement à étudier les obstacles politiques et législatifs et à les éliminer lorsque cela est possible.*
- *La participation des fournisseurs à l'élaboration et à la mise en œuvre de programmes et systèmes.*
- *Une mobilisation et un appui des intervenants, y compris ceux du secteur des soins primaires.*
- *Un soutien adéquat à la gestion des programmes, en particulier pour les interventions qui comprennent l'élaboration et la mise en œuvre d'un système d'information.*

Améliorer la coordination et la transition des soins

Le RLISS de Champlain collaborera avec ses partenaires afin d'améliorer la coordination et la transition des soins afin d'améliorer la qualité, la sécurité et le coût du séjour d'une personne dans le système de santé local.

Situation actuelle

Au cours des dernières années, le RLISS de Champlain a collaboré avec ses partenaires du système pour coordonner et intégrer le système de soins de santé local. Beaucoup reste encore à faire.

Des domaines de notre système demeurent fragmentés, causant parfois des situations où les patients « peuvent passer entre les mailles du filet » à mesure qu'ils progressent dans le système. Par exemple, la fragmentation des soins pour les francophones est accentuée par des lacunes dans les services, rendant ainsi le besoin de coordination encore plus criant. En insistant sur les points de transition chez les fournisseurs, nous pouvons améliorer l'expérience du patient, améliorer la qualité du service et diminuer les coûts. Nous créerons une transition sans heurt en matière de soins en concentrant nos efforts sur les mesures suivantes :

Mobilisation du public : Les gens nous ont dit que nous devons rendre plus harmonieuses les transitions entre les différents points d'accès aux fournisseurs de soins de santé. Nous continuerons de mobiliser le public afin d'apprendre comment améliorer l'expérience des patients dans notre système. Par exemple, nous mobiliserons les collectivités immigrantes en concevant un programme pilote visant à améliorer l'accès aux services pour ces collectivités.

Continuité des soins : Nous travaillons à relier les fournisseurs afin que l'information concernant le plan de soins d'un patient soit efficacement transférée d'un fournisseur ou programme à un autre. Par exemple, nous collaborons avec le CASC de Champlain et nos organismes de SSC afin d'améliorer la coordination et de simplifier la façon dont les gens ont accès aux services communautaires.

Partage des renseignements : Nous continuerons d'élaborer des systèmes qui partagent de façon appropriée des renseignements sur la santé et respectent le besoin de respect de la vie privée et d'anonymat. Les exemples incluent la mise en œuvre d'un système commun de renseignements sur les clients entre les organismes de SSC, et l'élaboration d'un répertoire régional de documents qui partagera les renseignements cliniques entre les hôpitaux de la région de Champlain.

Gestion intensive des dossiers : Les personnes ayant des problèmes de santé complexes ont souvent besoin d'aide pour accéder aux services dont ils ont besoin. Le RLISS travaille à améliorer l'accès aux travailleurs de la gestion intensive des dossiers grâce à des initiatives comme le programme de services de soutien en cas de troubles du comportement. Lancé en 2012-2013, le programme sera bonifié en 2013-2014 grâce à la mise en œuvre d'une unité spécialisée en soutien en cas de troubles du comportement au foyer de soins de longue durée Peter D. Clark à Ottawa.

Lignes directrices et mécanismes cliniques : Il est possible d'améliorer les soins grâce à des approches fondées sur des données probantes et la communication de pratiques exemplaires. Par exemple, nous créons un programme régional de renforcement des capacités pour les services en santé mentale et toxicomanie afin d'améliorer le roulement des patients, de faciliter le partage de renseignements, de diminuer les temps d'attente et le nombre de réadmissions à l'hôpital.

Améliorer la coordination et la transition des soins

Objectifs et plans d'action								
Objectifs(s)								
Le RLISS de Champlain fera des progrès dans cinq domaines de résultat prioritaire grâce à la mise en œuvre de cette stratégie : • <i>Un plus grand nombre de personnes participent à la planification de leurs services de santé.</i> • <i>Un plus grand nombre de personnes reçoivent des soins de qualité et fondés sur des données probantes.</i> • <i>Un plus grand nombre de personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale et de toxicomanie ont accès aux services.</i> • <i>Un plus grand nombre de personnes âgées reçoivent des soins dans leur collectivité.</i> • <i>Un plus grand nombre de personnes souffrant de problèmes de santé complexes sont en mesure de contrôler leur état.</i>								
Conformité aux priorités gouvernementales :								
Faire évoluer les systèmes d'information, recourir à des technologies habilitantes, ainsi que faire en sorte que l'on partage largement les pratiques exemplaires afin de faciliter le séjour du patient dans le système de soins de santé constituent des priorités du gouvernement de l'Ontario et du RLISS de Champlain. « Transférer un patient de façon harmonieuse d'un établissement de soins à un autre » est une responsabilité collective.								
Plans d'action et interventions								
	2012-2013 (31 mars 2013)		2013-2014 (31 mars 2014)		2014-2015 (31 mars 2015)		2015-2016 (31 mars 2016)	
	État	%	État	%	État	%	État	%
Plus de gens participent à la planification de leurs services de santé.								
Réalisation d'un programme pilote afin d'améliorer l'accès aux services pour les collectivités immigrantes (p. ex. agents multiculturels en santé).	Non commencé	0 %	En cours	50 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Plus de gens reçoivent des soins de qualité et fondés sur des données probantes.								
Réaliser des projets pilotes en lien avec la planification intégrée des congés, créer des trousseaux et entreprendre la mise en œuvre des solutions.	En cours	15 %	En cours	35 %	En cours	70 %	En cours	90 %
Élargir le répertoire de documents cliniques pour y inclure le reste des hôpitaux du RLISS de Champlain	En cours	40 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Entreprendre la phase 2 pour l'instauration d'un visualisateur Web des résultats de laboratoire provinciaux et des données sur les fiches pharmaceutiques dans trois autres	En cours	35 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %

Améliorer la coordination et la transition des soins

hôpitaux et fournisseurs communautaires sélectionnés de la région de Champlain.								
Plus de personnes souffrant de troubles de santé mentale et de dépendances ont accès à des services.								
Créer un programme régional de renforcement des capacités pour les services en santé mentale et toxicomanie afin d'améliorer le roulement des patients, de faciliter le partage de renseignements, de diminuer les temps d'attente et le nombre de réadmissions à l'hôpital.	Non commencé	0 %	En cours	33 %	En cours	66 %	Terminé	100 %
Plus de personnes âgées reçoivent des soins dans leur communauté.								
Communiquer l'approche et la philosophie Chez soi avant tout dans la région de Champlain et élargir les services améliorés de soins à domicile aux patients ayant des besoins élevés et qui ont reçu leur congé de l'hôpital.	En cours	80 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Mettre en œuvre une offre supplémentaire de soins transitoires	Non commencé	0 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Mettre en œuvre et normaliser le formulaire d'aiguillage en matière de réadaptation et de soins continus complexes pour l'appariement des ressources et l'aiguillage.	En cours	40 %	En cours	50 %	En cours	85 %	En cours	90 %
Mettre en œuvre les recommandations retenues pour l'harmonisation des SSC et des CASC afin d'améliorer la coordination des services communautaires.	En cours	5 %	En cours	50 %	En cours	70 %	Terminé	100 %
Mettre en œuvre un système d'information sur la clientèle dans le cadre d'une stratégie sur les SSC partagés dans les emplacements ciblés de la région de Champlain.	En cours	27 %	En cours	64 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %

Améliorer la coordination et la transition des soins

Mettre en œuvre des outils communs de dépistage et d'évaluation de la santé dans les organismes de SSC ciblés de la région de Champlain.	En cours	37 %	En cours	79 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Consolider les gains réalisés à l'aide du programme de services de soutien en cas de troubles du comportement (*comprend la création de l'unité spécialisée en soutien en cas de troubles du comportement au foyer Peter D. Clark)	En cours	75 %	En cours	90 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Dépistage précoce des clients en attente d'un autre niveau de soins qui pourraient effectuer de longs séjours à l'hôpital grâce à l'élaboration de programmes visant à prévenir des séjours à l'hôpital de plus de 40 jours non nécessaires.	En cours	15 %	En cours	75 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Plus de personnes ayant des problèmes de santé complexes peuvent gérer leur état.								
Élaborer et mettre en œuvre le plan régional de Champlain en matière d'insuffisance cardiaque.	En cours	10 %	En cours	50 %	En cours	75 %	En cours	100 %
Mettre en œuvre et optimiser les initiatives de réacheminement des patients des services d'urgence dans la région de Champlain, y compris le programme de gestion des urgences gériatriques, les gestionnaires de situations de réacheminement et les équipes d'intervention infirmière en soins de longue durée.	En cours	40 %	En cours	70 %	En cours	90 %	Terminé	100 %
Remarque : Tous les chiffres de ce tableau sont cumulatifs.								

Améliorer la coordination et la transition des soins

Comment évaluerons-nous la réussite?

Le RLISS de Champlain démontrera ses progrès réalisés dans ses domaines de résultat prioritaire en évaluant les critères suivants :

- Soins à domicile (CASC) - délai écoulé entre la présentation de la demande et la prestation du premier service;
- % de journées en attente d'un autre niveau de soins;
- % de congés d'hôpital vers une maison de soins de longue durée;
- Classification moyenne des clients de la catégorie MAPLe au moment de leur admission à une maison de soins de longue durée;
- Taux de réadmission à l'hôpital dans les 30 jours pour des problèmes de santé choisis;
- Coût moyen des soins de santé par personne souffrant de problèmes de santé choisis;
- Temps d'attente pour recevoir certains services en matière de santé mentale et de toxicomanie;
- Suivi en soins primaires dans les sept jours suivant le congé d'un établissement de soins actifs.

Quels sont les risques ou obstacles à une mise en œuvre réussie?

Notre stratégie visant à améliorer la coordination des transitions de soins comporte certains risques pouvant avoir des répercussions sur nos progrès. En voici quelques-uns :

- Un grand nombre de nos interventions nécessitent la mise en œuvre de systèmes d'information complexes. Des défis techniques peuvent survenir. Plusieurs de ces projets dépendent aussi de l'élaboration et de la mise en place de systèmes qui ne sont pas du ressort du RLISS.
- Le partage de renseignements entre les fournisseurs nous oblige à faire en sorte que l'on aborde les

préoccupations en matière de protection de la vie privée. Ceci demande un engagement important et nécessite souvent l'élaboration d'ententes complexes en matière de partage de données.

- *L'adoption d'un nouveau système d'information exige que les utilisateurs reçoivent une formation appropriée. Dans certains cas, le RLISS doit travailler avec le ministère ou des fournisseurs tiers pour s'assurer d'offrir une formation adéquate aux fournisseurs.*
- *L'adoption de nouveaux processus et systèmes nécessite que l'on mette l'accent sur la gestion du changement. Nous devons travailler en étroite collaboration avec nos partenaires pour nous assurer de bien faire comprendre les avantages du changement.*

Quels sont certains des outils clés qui nous permettraient d'atteindre notre objectif?

Notre stratégie dépend des outils clés qui suivent pour nous aider à atteindre nos objectifs :

- *La mobilisation des intervenants et la participation et le soutien actifs de nos partenaires du système de soins de santé.*
- *Nos décisions se fonderont sur des données probantes et, dans la mesure du possible, seront éclairées par les données recueillies grâce à nos systèmes d'information.*
- *Nous mobiliserons les fournisseurs afin qu'ils nous aident à définir les exigences des utilisateurs au moment d'élaborer les systèmes d'information. En sollicitant l'avis des utilisateurs finaux, nous nous assurerons que nos systèmes répondent à leurs besoins et mènent à l'adoption du système.*
- *La situation actuelle ayant découlé des efforts antérieurs de la philosophie Chez soi avant tout aideront à soutenir son expansion dans tout le RLISS de Champlain.*

Augmentation de la coordination et de l'intégration des services dans les hôpitaux

Le RLISS de Champlain et ses hôpitaux partenaires collaboreront afin d'accroître la coordination et l'intégration des hôpitaux afin d'améliorer l'accès à des services de santé efficaces et de grande qualité, qui sont aussi adaptés aux différences culturelles et linguistiques.

Situation actuelle

Le RLISS de Champlain compte 20 hôpitaux offrant un large éventail de services dans différents niveaux de soins. Beaucoup de ces services utiles et nécessaires sont à la fois spécialisés et coûteux. Le secteur hospitalier représente environ 71,2 % du financement annuel alloué aux fournisseurs par le RLISS de Champlain³. Nous devons assurer la coordination dans le secteur hospitalier pour veiller à la gestion des coûts et à l'optimisation de nos ressources.

Pour aller de l'avant avec cette stratégie, nous capitaliserons sur nos progrès actuels en prenant les mesures suivantes :

Mobilisation du public : Nous continuerons de mobiliser le public concernant son expérience avec le secteur hospitalier. Par exemple, il peut s'agir des avis reçus grâce à la participation du public à différents comités, ou de commentaires reçus dans le cadre de sondages sur la satisfaction des patients.

Programmes régionaux : Il est possible d'améliorer la qualité des soins et l'accès aux services en établissant des programmes régionaux. Ces programmes améliorent le partage des ressources et permettent la communication de pratiques exemplaires au sein du secteur hospitalier et au-delà de celui-ci. Les soins orthopédiques constituent un exemple d'un programme régional que le RLISS renforcera et appuiera au cours du présent exercice financier.

Service central d'admission : L'amélioration de la gestion des listes d'attente pour des interventions et services spécialisés peut aider les gens à recevoir les soins dont ils ont besoin plus rapidement et à optimiser nos ressources. Conformément aux priorités ministérielles, le RLISS continuera le travail déjà entrepris pour créer un service central d'admission pour des processus orthopédiques sélectionnés et des examens d'imagerie par résonance magnétique (IRM). Nous continuerons aussi de créer un service central d'admission pour les lits en soins palliatifs dans certains secteurs du RLISS.

Initiatives pour le service d'urgence : L'amélioration de la durée des séjours au service d'urgence demeure une priorité du ministère et de notre RLISS. Nous offrons plusieurs initiatives visant à :

- *Prévenir des visites répétées et non nécessaires au service d'urgence*
- *Améliorer la circulation des patients dans le système pour les personnes qui visitent un service d'urgence.*

Réforme du financement : La Réforme du financement du système de santé est une importante initiative ministérielle visant à améliorer la qualité des soins et à réduire les coûts du système de soins de santé. Il s'agit de l'un des principaux piliers de la stratégie Excellence des soins pour tous de l'Ontario. Cette initiative pluriannuelle devrait se poursuivre pendant plusieurs années.

En 2013-2014, le RLISS créera une table de partenariat local qui réunira les fournisseurs afin d'aider à éclairer les composantes de planification de la mise en œuvre, de gestion des changements et de la future réforme du financement.

³ États financiers vérifiés 2012-2013 du RLISS de Champlain LHIN, Remarque 8

Augmentation de la coordination et de l'intégration des services dans les hôpitaux

Objectifs et plans d'action								
Objectifs(s)								
Le RLISS de Champlain fera des progrès dans cinq domaines de résultat prioritaire grâce à la mise en œuvre de cette stratégie : • Plus de personnes reçoivent des soins de qualité fondés sur des données probantes. • Plus de personnes souffrant de troubles de santé mentale et de dépendances ont accès à des services. • Plus de personnes ayant des problèmes de santé complexes peuvent gérer leur état.								
Conformité aux priorités gouvernementales :								
Le ministère a établi des cibles provinciales en matière de temps d'attente pour certains services et interventions, par exemple le service d'urgence et l'imagerie diagnostique. En se concentrant sur l'amélioration de l'accès des patients au système de soins de santé et de l'expérience qu'ils y vivent, les fournisseurs des services hospitaliers du RLISS collaboreront afin de réduire les temps d'attente. Ils continueront de plus à collaborer afin de mettre en place des plans de capacité, un élément clé du système provincial de financement fondé sur le patient, et maintiendront leurs efforts visant à réduire les taux des autres niveaux de soin, une autre importante orientation gouvernementale.								
Plans d'action et interventions								
	2012-2013 (31 mars 2013)		2013-2014 (31 mars 2014)		2014-2015 (31 mars 2015)		2015-2016 (31 mars 2016)	
	État	%	État	%	État	%	État	%
Plus de personnes reçoivent des soins de qualité fondés sur des données probantes								
Établir un service central d'admission pour les IRM et les tomographies par ordinateur dans le RLISS de Champlain.	Non commencé	0 %	En cours	30 %	En cours	60 %	Terminé	100 %
Établir le partenariat local pour la réforme du financement du système de santé.	En cours	10 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Finaliser l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme orthopédique et d'un plan de répartition pour la région de Champlain.	En cours	20 %	En cours	50 %	En cours	60 %	En cours	70 %
Mise en œuvre d'une stratégie en matière de soins intensifs.	En cours	25 %	En cours	50 %	En cours	75 %	Terminé	100 %

Augmentation de la coordination et de l'intégration des services dans les hôpitaux

Plus de personnes souffrant de troubles de santé mentale et de dépendances ont accès à des services.								
Élaborer et mettre en œuvre de nouvelles stratégies visant à réduire les visites répétées au service d'urgence pour les personnes souffrant de problèmes de santé mentale et de toxicomanie en se concentrant sur les profils des populations.	Non commencé	0 %	En cours	50 %	En cours	75 %	Terminé	100 %
Intégrer l'accès aux lits de crise dans la région de Champlain.	Non commencé	0 %	En cours	80 %	En cours	100 %	Terminé	100 %
Plus de personnes ayant des problèmes de santé complexes peuvent gérer leur état.								
Préparer l'étape 1 de la proposition en matière d'immobilisation pour le centre mère-nouveau-né.	En cours	70 %	En cours	80 %	En cours	90 %	Terminé	100 %
Remarque : Tous les chiffres de ce tableau sont cumulatifs.								

Augmentation de la coordination et de l'intégration des services dans les hôpitaux

Comment évaluerons-nous la réussite?

Le RLISS de Champlain démontrera ses progrès réalisés dans ses domaines de résultat prioritaire en évaluant les critères suivants :

- *% de césariennes de convenance chez les femmes à faible risque réalisées à 37 ou 38 semaines de grossesse*
- *Temps d'attente pour une chirurgie de remplacement de la hanche et du genou*
- *Temps d'attente pour les soins au service d'urgence*
- *Temps d'attente pour les IRM et les tomographies par ordinateur*
- *Taux de visites répétées au service d'urgence pour des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie*
- *Taux de visites à l'urgence pour des problèmes de santé donnés*
- *% de personnes mobilisées dans la planification des services de santé.*

Quels sont les risques ou obstacles à une mise en œuvre réussie?

Notre stratégie visant à améliorer la coordination et l'intégration des services dans les hôpitaux comporte certains risques pouvant avoir des répercussions sur nos progrès. En voici quelques-uns :

- *La mise sur pied d'initiatives intégrantes visant à faire adhérer les fournisseurs qui pourraient entrer en conflit avec d'autres incitatifs financiers.*

- *Le contexte économique pourrait retarder l'approbation par le ministère de projets soumis au processus d'approbation de capitaux d'investissements.*
- *Les fournisseurs qui participent actuellement à de nombreuses initiatives peuvent être encombrés et avoir besoin de soutien pour participer à d'autres initiatives.*

Quels sont certains des outils clés qui nous permettraient d'atteindre notre objectif?

L'atteinte de nos objectifs à l'égard de cette stratégie sera habilitée grâce aux éléments suivants :

- *Les stratégies provinciales, par exemple la réforme du financement du système de santé et la Stratégie des soins aux personnes âgées, agiront à titre de catalyseurs du changement et fourniront une orientation pour un grand nombre de nos interventions dans le secteur hospitalier.*
- *Les leçons apprises des programmes régionaux existants aideront à faciliter la création et la préparation de nouveaux programmes régionaux.*
- *Mobiliser nos partenaires du système de santé dans l'élaboration et la mise en œuvre de nos interventions qui soutiennent cette stratégie.*

Plan de dépenses pour les opérations du RLISS

Salaires et paies	3 657 036 \$	4 320 952 \$	4 320 952 \$	4 320 952 \$
Avantages sociaux des employés				
HOOPP	380 000 \$	435 000 \$	435 000 \$	435 000 \$
Autres avantages	450 430 \$	515 610 \$	515 610 \$	515 610 \$
Total des avantages	830 430 \$	950 610 \$	950 610 \$	950 610 \$
Transport et communications				
Déplacements des employés	65 262 \$	81 085 \$	81 085 \$	81 085 \$
Déplacement de la gouvernance	39 205 \$	40 000 \$	40 000 \$	40 000 \$
Communications	50 914 \$	60 000 \$	60 000 \$	60 000 \$
Total Transport et communications	155 381 \$	181 085 \$	181 085 \$	181 085 \$
Services				
Logement	346 353 \$	480 000 \$	480 000 \$	480 000 \$
Publicité	18 147 \$	15 000 \$	15 000 \$	15 000 \$
Frais bancaires	383 \$	1 000 \$	1 000 \$	1 000 \$
Frais de consultation	471 067 \$	592 629 \$	592 629 \$	592 629 \$
Location d'équipements	7 280 \$	12 000 \$	12 000 \$	12 000 \$
Indemnité quotidienne de la gouvernance	73 836 \$	80 000 \$	80 000 \$	80 000 \$
Autres coûts relevant de la gouvernance	19 660 \$	25 000 \$	25 000 \$	25 000 \$
Coûts partagés relatifs au Bureau des services partagés des RLISS	389 020 \$	377 500 \$	377 500 \$	377 500 \$
Autre (y compris dépenses relatives aux réunions)	60 762 \$	89 831 \$	89 831 \$	89 831 \$
Impression et traduction	36 531 \$	56 000 \$	56 000 \$	56 000 \$
Perfectionnement du personnel	41 102 \$	44 000 \$	44 000 \$	44 000 \$
Total des services	1 464 141 \$	1 772 960 \$	1 772 960 \$	1 772 960 \$
Fournitures et équipements				
Immobilisations de capital mineur achetées	124 508 \$			
Office Supplies & Purchased Equipment	101 357 \$	65 500 \$	65 500 \$	65 500 \$
Total des fournitures et équipements	225 865 \$	65 500 \$	65 500 \$	65 500 \$
Opérations du RLISS : Dépenses planifiées totales	2 675 817 \$	2 970 155 \$	2 970 155 \$	2 970 155 \$
Cible de financement annuelle	6 407 301 \$	7 291 107 \$	7 291 107 \$	7 291 107 \$
Variance	3 731 484 \$	4 320 952 \$	4 320 952 \$	4 320 952 \$

À noter : Le budget comprend le financement du programme régional de diabète, de la participation autochtone, du responsable des soins d'urgence/des autres niveaux de soins, de la conseillère des services en français, de la cybersanté et du jumelage des ressource et d'aiguillage. Le budget ne comprend pas 993 837 \$ pour l'entité de planification des services en français. Les frais de consultation comprennent les conseillers médicaux (3 X 75 000 \$).

Plan de dotation du RLISS (équivalents temps plein)

Titre du poste	Chiffres actuels en date du 31 mars 2011 pour 2012-2013 ETP	2013-2014 Prévisions ETP	2014-2015 Prévisions ETP	2015-2016 Prévisions ETP
Chef de la direction	1	1	1	1
Directeur principal	1.5	2	2	2
Dirigeant principal de l'information	1	1	1	1
Adjoint administratifs	5	5	5	5
Directeur	1	5	5	5
Gestionnaire principal de projets	1	1	1	1
Contrôleur	1	1	1	1
Gestionnaire des services opérationnels	1	1	1	1
Gestionnaire des finances	0	1	1	1
Spécialiste principal de l'intégration	9.2	6	6	6
Spécialiste de l'intégration	2	3	3	3
Spécialiste principal de la responsabilisation	4.9	4	4	4
Conseiller des services en français	0.5	1	1	1
Agent des communications	2	2	2	2
Agent de la participation communautaire	1	1	1	1
Traducteur	0	1	1	1
Comptable	1	1	1	1
Commis aux comptes créditeurs	0.4	0	0	0
Administrateur du financement	1	1	1	1
Administrateur de bureau	1	1	1	1
Assistant de programme	3	3	3	3
Réceptionniste	1	1	1	1
Épidémiologiste principal	1	0	0	0
Épidémiologiste	2	2	2	2
Spécialiste principal de la performance	0	1	1	1
Développeur	1	1	1	1
Gestionnaire de projets de TI	1	1	1	1
Coordonnateur de projets de TI	1	1	1	1
Total des ETP	45.5	49	49	49

Communications et participation communautaire

La *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local* fournit le cadre juridique au RLISS de Champlain, y compris ses obligations en matière de participation communautaire.⁴ La participation communautaire s'entend des méthodes au moyen desquelles les RLISS interagissent avec leurs intervenants, échangent des renseignements et en recueillent auprès d'eux. La participation des intervenants peut se produire dans le cadre d'un continuum de participation : informer, éduquer, consulter, mobiliser et donner des moyens d'agir.

La stratégie de communication intégrée constitue une étape importante du continuum d'engagement de la collectivité qui décrit les projets du RLISS pour l'aspect « informer » de la participation. L'aspect engagement de la collectivité du présent plan d'affaires annuel explique notre intention d'améliorer la mobilisation du public et offre un aperçu de nos activités prévues de participation communautaire dans les secteurs de la planification des services en français, de la santé des Autochtones et de la cyberSanté. Le plan de participation communautaire 2013-2014 contiendra plus de détails sur ce genre d'activités.

Stratégie intégrée de communication

Objectifs

Objectifs de fonctionnement :

Le RLISS de Champlain travaille à améliorer la santé des gens et à favoriser des collectivités saines soutenues par un système de santé de qualité et accessible. Pour y arriver, il faut bâtir un système de santé coordonné, intégré et responsable pour les gens, au moment et à l'endroit où ils en ont besoin.

Cette année, le RLISS de Champlain entame un nouveau plan de services de santé intégrés, qui établit une orientation stratégique et définit de nouveaux secteurs de résultats clés pour les trois prochaines années. Les efforts de communication s'harmoniseront au cadre contextuel du plan stratégique ainsi qu'au plan d'activités annuel 2013-2014.

Il existe trois stratégies dans le plan général d'intégration des services de santé :

- *Établir une base solide de soins primaires intégrés, à domicile et communautaires*
- *Améliorer la coordination et la transition des soins*
- *Augmentation de la coordination et de l'intégration des services dans les hôpitaux*

Le plan de services de santé intégrés énumère six objectifs constituant des domaines de résultat prioritaire :

- *Plus de personnes participent à la planification de leurs services de santé.*
- *Plus de personnes reçoivent des soins de qualité fondés sur des données probantes.*
- *Plus de personnes souffrant de troubles de santé mentale et de dépendances ont accès à des services.*
- *Plus de personnes âgées reçoivent des soins dans leur communauté.*

⁴ *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*, partie 3 *Planification et engagement de la collectivité*
(y compris le Règlement de l'Ontario 515/09 – Engagement de la collectivité francophone)

- *Plus de personnes ayant de problèmes de santé complexes peuvent gérer leur état.*
- *Plus de personnes en fin de vie, de familles et d'aidants obtiennent des soins palliatifs à l'endroit de leur choix.*

Objectif de communication :

Le RLISS de Champlain oriente les activités de communication de l'organisme en partenariat avec les fournisseurs de soins de santé. Le personnel et le conseil d'administration du RLISS participent aux communications.

Les objectifs mesurables de communication pour 2013-2014 sont les suivants :

- *Sensibiliser tous les publics sur la façon dont le RLISS de Champlain fait des progrès, relève les défis et obtient des résultats.*
- *Rejoindre dans une plus large mesure le grand public pour lui expliquer pour quelles raisons la transformation du système de santé est importante et de quelle façon les gens peuvent aider à améliorer le système de santé et planifier leurs propres soins.*
- *Créer des liens avec des guides d'opinion et les médias afin de partager l'utilité de coordonner les soins de santé régionaux et la prise de décisions régionales.*
- *Prévoir les enjeux et y faire face de façon rapide et efficace.*
- *Aborder la diversité régionale en rejoignant les communautés francophones, autochtones et immigrantes en communiquant avec elles.*
- *Maintenir la crédibilité du RLISS de Champlain en défendant ses valeurs de responsabilisation, d'intégrité, de respect, d'ouverture et de confiance.*

Contexte

Le RLISS de Champlain travaille dans le cadre d'un contexte élargi de stratégies provinciales en matière de santé. Le *Plan d'action de l'Ontario en matière de soins de santé*, annoncé par la ministre de la Santé et des Soins de longue durée en 2012, place les RLISS au cœur de la transformation du système de santé. Par exemple, le plan d'action comprend des mesures visant à intégrer la planification des soins primaires dans les RLISS. Une telle intégration permettra une meilleure coordination des soins aux patients, et réduira le besoin de réadmission à l'hôpital en améliorant la qualité des soins dont bénéficient les personnes âgées à la maison.

La région de Champlain est diversifiée et comprend des communautés francophones et autochtones ainsi que des populations immigrantes. Dans ses communications, le RLISS de Champlain entreprend d'être inclusif, à la fois dans la représentation des différentes collectivités lorsqu'il fait la promotion des activités du RLISS, et lorsqu'il explique en quoi les initiatives répondent aux besoins des collectivités. Quelques faits :

- *Un résident sur cinq de la région de Champlain habite en zone rurale.*
- *Un résident sur cinq de la région de Champlain est francophone.*
- *Un résident sur six de la région de Champlain déclare utiliser une langue autre que l'anglais ou le français. Les langues les plus couramment parlées sont le chinois (plusieurs langues combinées), l'arabe et l'italien.*
- *La région compte deux collectivités des Premières Nations : Akwesasne (près de Cornwall et la seconde réserve la plus peuplée au Canada) et Pikwàkanagàn (dans le comté de Renfrew). Plus des deux tiers des Autochtones habitent à l'extérieur des réserves.*

Le Plan des services de santé intégrés 2013-2016 du RLISS de Champlain et les stratégies décrites dans le plan d'activités annuel correspondent à l'orientation du gouvernement ainsi qu'aux priorités propres à la région de Champlain.

Le RLISS de Champlain travaille en étroite collaboration avec la Direction de la liaison avec les RLISS et la Direction des communications et de l'information du ministère pour partager des renseignements sur les enjeux qui surviennent. Le RLISS de Champlain établit aussi une liaison avec les 13 autres RLISS pour assurer une uniformité et une synergie dans les programmes communs.

Public cible

En premier lieu :

- *Fournisseurs de services de santé*
- *Conseils d'administration des fournisseurs de services de santé*
- *Membres du public*
- *Médias*
- *Professionnels de la santé*
- *Groupes de citoyens et clubs communautaires locaux*
- *Différents groupes de population, dont les collectivités autochtones, francophones et immigrantes*
- *Représentants politiques provinciaux*

En deuxième lieu :

- *Associations de soins de santé*
- *Autres ministères provinciaux*
- *Représentants politiques locaux et à l'échelle fédérale*

Les membres du conseil d'administration et le personnel du RLISS joueront un rôle pour rejoindre les publics ci-haut mentionnés. L'objectif consiste à s'assurer que les partenaires, médias, guides d'opinion et le grand public sachent ce qu'est un

RLISS, quelle différence il fait dans la vie des gens et de quelle façon les gens peuvent participer à l'amélioration des soins de santé.

Approche stratégique

Le plan d'activités annuel 2013-2014 décrit des projets et programmes précis dirigés par le RLISS de Champlain. Certaines de ces initiatives nécessitent leur propre stratégie de communication, qui comprendra un contexte, un échéancier, un public cible, des outils et tactiques, des messages clés précis et un tableau faisant le suivi des éléments livrables. Ces plans seront élaborés en collaboration avec les partenaires du système de santé.

Les initiatives du RLISS de Champlain soutiendront le *Plan d'action de l'Ontario en matière de soins de santé* du gouvernement de l'Ontario. Plus précisément, les RLISS auront des responsabilités dans d'importantes initiatives provinciales comme la réforme du financement du système de santé, l'initiative Maillon santé et la Stratégie des soins aux personnes âgées.

De façon plus générale, au cours de l'exercice financier, le RLISS de Champlain élargira son public cible pour inclure plus de membres du public, en particulier les groupes de citoyens intéressés. L'objectif d'un tel changement consiste à mobiliser plus de gens dans le RLISS grâce à une présence accrue du RLISS à des activités communautaires, à une liste plus rigoureuse de partenaires recevant de la documentation du RLISS et à une stratégie élargie en matière de médias sociaux. Le RLISS se servira d'une combinaison de stratégies de communication à grande et faible visibilité.

Messages clés

Messages clés des RLISS à l'échelle de la province – Transformation

- *Les RLISS sont des partenaires clés dans la transformation du système de santé afin d'offrir des soins de qualité qui répondent aux besoins des Ontariens aujourd'hui et dans l'avenir.*
- *L'ancien système conçu pour soigner les gens une fois qu'ils sont malades évolue vers un modèle plus coordonné et axé sur la valeur faisant la promotion du bien-être.*
- *Les populations croissent et vieillissent. Les taux de maladies chroniques sont à la hausse. Les réalités fiscales actuelles créent un plus grand nombre de défis.*
- *Les RLISS ont déjà permis de réaliser un changement important et positif dans la façon dont les services de santé sont offerts, et nous devons poursuivre ce travail. En fait, nous devons mettre à profit ce travail de façon dynamique, parce que le statu quo n'est ni acceptable, ni viable.*
- *La transformation nécessite un appel à l'action collectif. Chacun a un rôle important à jouer pour la concrétisation d'un changement sain, y compris les fournisseurs de services de santé, les RLISS, les dirigeants des collectivités et le public.*

Les gens qui reçoivent de l'information à propos de notre organisation sauront que :

- *Le RLISS de Champlain joue un rôle essentiel dans l'amélioration et l'intégration des services de santé à l'échelle régionale.*
- *Le système de santé est bâti selon les besoins des patients, des clients et des communautés.*

- *Le travail du RLISS de Champlain s'harmonise avec les priorités du gouvernement visant à garder les résidents de l'Ontario en santé, à offrir un accès plus rapide à des soins de santé familiaux et à offrir les soins appropriés au moment opportun et au bon endroit.*

Tactiques

- *Quelques outils de communication ont prouvé leur efficacité pour le RLISS de Champlain et continueront d'être diffusés. En voici quelques-uns :*
 - *Points saillants des réunions du conseil d'administration du RLISS de Champlain*
 - *Mises à jour du RLISS de Champlain sur les programmes existants, y compris des histoires de réussite des clients*
 - *Les communiqués de presse et événements médiatiques du RLISS de Champlain dans le cadre d'annonces importantes, ainsi que les fréquentes citations du RLISS de Champlain dans les communiqués de presse de partenaires.*
- *De plus, un dépliant d'une page décrivant le plan des services de santé intégrés 2013-2016 mettant en relief les réalisations de l'année précédente sera distribué en 2013.*
- *Le RLISS de Champlain produira plus de vidéos, ce qui attirera un plus grand public sur le canal YouTube du RLISS.*
- *On élaborera une stratégie complète pour les médias sociaux, y compris l'ajout d'un compte Twitter en français et en anglais.*

- *De nouveaux affichages (bannières et présentoirs) seront produits pour le début de 2013-2014 afin de promouvoir l'identité visuelle du RLISS et offrir une toile de fond au personnel du RLISS qui participe à des activités et conférences communautaires.*
- *Le RLISS travaillera de façon proactive afin d'établir des relations plus étroites avec les médias, en particulier les médias francophones.*
- *Le RLISS explorera des activités précises de diffusion Web.*

Évaluation

Une évaluation officielle et exhaustive des efforts de communication du RLISS se fera à l'interne. L'évaluation inclura les mesures suivantes :

- **Couverture médiatique positive - couverture médiatique négative limitée** - Cette information sera recueillie et évaluée dans un contexte de transparence.
- **Sondages publics en ligne** - Les sondages porteront sur la mesure dans laquelle les objectifs de communication sont atteints. Par exemple, le public est-il au courant de la façon dont le RLISS de Champlain fait des progrès, relève les défis et atteint les résultats? Le public comprend-il pourquoi la transformation des soins de santé est importante et de quelle façon il peut participer aux efforts de planification des soins de santé?
- **Trafic sur le site Web** - À l'aide d'analyses, le RLISS fait un suivi des pages et de publications précises.
- **Mesure des médias sociaux** - Les éléments ci-dessous seront évalués :
 - Croissance de la portée sociale, par exemple nombre de suiveurs et de mentions sur Twitter; nombre de visualisations et d'inscriptions sur YouTube
 - Évaluation du contenu des médias sociaux, par exemple commentaires sur Twitter ou YouTube, favoris sur Twitter, etc.
- **Nombre accru de visites sur le site Web du RLISS de Champlain résultant directement de la présence dans les médias sociaux.**

Plan de participation communautaire

Un important moyen de réaliser des progrès en ce qui concerne les domaines de résultat prioritaire consiste à mobiliser un large éventail de personnes, y compris les clients du système de santé, le public, les fournisseurs, les dirigeants communautaires et d'autres partenaires. Les renseignements et commentaires reçus à la suite de nos activités de mobilisation constituent l'une des différentes sources d'information servant à appuyer la planification et la prise de décision du RLISS en matière d'amélioration au système de santé.

Nous nous engageons à faire participer la communauté, car nous savons que cela nous aidera à atteindre les objectifs suivants :

- *Un accent mis sur les besoins des gens*
- *Une plus grande responsabilisation locale*
- *Un sentiment partagé de compréhension et de responsabilité envers les améliorations au système de santé*
- *Un processus décisionnel éclairé, axé sur les besoins des personnes touchées par ces décisions*
- *Des solutions durables à l'échelle locale, qui conviennent à chaque collectivité. Une participation communautaire qui soutient tous les aspects du travail du RLISS de Champlain. Une participation communautaire appropriée est entreprise pour toutes les actions d'intégration volontaires, facilitées et nécessaires, selon les exigences définies dans la Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local. Des lignes directrices et trousseaux sur la participation communautaire se trouvent sur notre site Web pour orienter tous nos*

fournisseurs à mesure qu'ils remplissent leurs obligations en matière de participation communautaire.

- *Dans le présent plan d'activités annuel, nous souhaitons obtenir le point de vue des patients dans le cadre de la planification des améliorations au système de santé. Dans un système de soins de santé axé sur la personne, les gens ont un mot à dire sur leurs propres soins, ainsi que dans la planification et le processus décisionnel en matière de soins de santé. Nous chercherons des occasions de faire participer le public et les clients des services de santé à chacune de nos trois stratégies. Nous mobiliserons le public pour qu'il nous aide à vérifier de quelle façon les changements à notre système de santé font une différence dans leur parcours dans le système de santé. Par exemple, nous soutiendrons les clients champions pour nous aider à améliorer les services aux diabétiques dans la région. Nous demanderons aux gens de nous parler de leur expérience à l'égard des soins afin de mieux comprendre les endroits où nous devons apporter des améliorations.*

La section qui suit met en lumière trois domaines précis de participation communautaire : planification des services en français, santé des Autochtones et cyberSanté.

Services de santé aux communautés francophones et en français

Harmonisation avec les objectifs du RLISS en matière de participation communautaire

Le RLISS de Champlain atteint ses objectifs en vertu de la *Loi de 1986 sur les services en français* et de la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local* en mobilisant *Le Réseau*, l'entité de planification des services de santé en français pour cette région dans tous les aspects concernant les besoins en santé et les priorités des collectivités francophones.

Le RLISS travaille en partenariat avec *Le Réseau* parce qu'il croit que « la mise en place de services adaptés aux besoins linguistiques et culturels de ces collectivités »⁵ et leur participation à la planification de ces services constitue la bonne façon de procéder. Il s'agit d'un engagement qui se retrouve dans les activités de participation communautaire en lien avec la première année de la mise en œuvre du PSSI 2013-2016. Les détails de ces activités de participation communautaire sont décrits dans le Plan de participation communautaire 2013-2014 du RLISS.

Faire participer les communautés francophones, une responsabilité conjointe du RLISS et du Réseau :

Comme mentionné précédemment, le RLISS de Champlain (et le RLISS du Sud-Est) et *Le Réseau* ont réalisé un troisième plan d'action conjoint annuel qui s'harmonise stratégiquement avec les domaines de résultat prioritaire et les priorités du PSSI 2013-2016. Les possibilités de participation communautaire seront créées et capitalisées pour faire progresser les mesures mises en relief dans le Plan d'action conjoint annuel, et par conséquent contribueront à la progression graduelle vers l'atteinte des mesures des domaines de résultat prioritaire du PSSI en ce qui a trait à la population francophone.

Le cadre de participation communautaire fondé sur les données probantes élaboré par *Le Réseau* et son modèle connexe de responsabilités orienteront les efforts de participation communautaire afin de rejoindre les communautés francophones et les intervenants participant à la prestation des services de santé en français. Exemples précis où l'on envisage des activités de participation communautaire :

Domaine de résultat prioritaire 3: Plus de personnes souffrant de troubles de santé mentale et de dépendances ont accès à des services.

⁵ Plan de services de santé intégrés 2013-2016 du RLISS de Champlain

En tant que membre du comité consultatif ayant supervisé l'élaboration du plan d'action en santé mentale et toxicomanie, *Le Réseau* est demeuré axé sur le parcours d'une personne francophone dans le système des services en santé mentale et toxicomanie.

Le Réseau, à titre d'entité de planification des services de santé en français, est aussi membre du Conseil du réseau de services en santé mentale et toxicomanie, la communauté de pratique qui conseillera le RLISS sur la mise en œuvre du plan d'action au cours des trois prochaines années.

De plus, le RLISS participera à la *Table de planification sur les services en santé mentale et toxicomanie*, un mécanisme établi par *Le Réseau* pour s'assurer de faire valoir le point de vue des francophones à toutes les étapes du cycle de planification et de mise en œuvre du RLISS.

Domaine de résultat prioritaire 4: Plus de personnes âgées reçoivent des soins dans leur communauté.

Le Réseau a été un participant et contributeur actif à plusieurs tables, notamment le Comité consultatif régional sur les soins gériatriques et le comité directeur sur les soins au service d'urgence et les autres niveaux de soins. Le RLISS se sert de ces tables pour mobiliser les fournisseurs dans divers projets visant à faciliter l'accès aux services permettant de garder les personnes âgées aussi en santé et en sécurité que possible dans leurs communautés.

La mobilisation francophone sera renforcée par le dialogue qu'entreprend *Le Réseau* avec ses membres et partenaires de la collectivité, ainsi qu'avec la participation du RLIS à la *Table des services aux aînés*, un mécanisme créé par *Le Réseau* pour veiller à ce que les besoins et priorités des personnes âgées francophones en matière de services soient pris en compte dans les initiatives d'amélioration du système de soins de santé du RLISS, par exemple la Stratégie des soins aux personnes âgées.

Domaine de résultat prioritaire 5 : Plus de personnes ayant des problèmes de santé complexes peuvent gérer leur état.

Depuis le début, le RLISS a fait participer *Le Réseau* aux activités de planification en lien avec la mise en œuvre de l'initiative Maillon santé de la région de Champlain. En 2013-2014, l'engagement en lien avec cette initiative prendra plusieurs aspects, selon la géographie, les fournisseurs participants et l'état de préparation des collectivités. En toutes circonstances, on demandera au *Réseau* son avis en lien avec les besoins précis des francophones ayant des problèmes de santé complexes, leur expérience concernant la réponse à ces besoins, y compris la facilité d'accès aux services et la pertinence culturelle et linguistique des services reçus.

De plus, au bénéfice des clients francophones, *Le Réseau* encouragera les organismes qui offrent des services de santé en français de participer activement à l'initiative Maillon santé.

Populations autochtones

Le RLISS de Champlain interagit avec les communautés urbaines et rurales des Premières Nations, Métis et Inuit (sur les réserves et hors réserve) grâce au Forum du cercle de santé autochtone de la région de Champlain (le Cercle). Le Cercle, formé de dirigeants autochtones, de praticiens de la santé, de membres de la communauté et d'aînés, se réunit avec le RLISS au moins trois fois par année. Le Cercle conseille le RLISS sur les questions de santé autochtone, offre des avis sur la planification et la mise en œuvre de programmes du RLISS et aide au processus de consultation des collectivités autochtones élargies. Il travaille de plus en partenariat pour faire progresser les plans visant à améliorer les services aux populations autochtones dans la région.

Les domaines de résultat prioritaire pour le Cercle ont été définis en consultant directement les collectivités autochtones au cours du processus de participation communautaire du PSSI 2013-2016. Ces domaines comprennent : services en santé mentale et toxicomanie pour les enfants et les jeunes, prise en charge des maladies chroniques, formation de sensibilisation aux différences culturelles et amélioration de l'accès aux services de santé.

Les engagements précis pour 2013-2014 incluent les suivants :

- *Améliorer la participation autochtone aux tables de planification des services en santé mentale et toxicomanie;*
- *Créer des possibilités de formation sur la préservation de la culture autochtone et continuer de former et d'éduquer sur les conséquences historiques sur la santé des Autochtones*
- *Réunions régulières du Forum du cercle de santé autochtone de la région de Champlain*
- *Participer aux réunions provinciales des responsables autochtones des RLSS afin de recevoir une formation sur la culture autochtone et discuter des priorités locales et provinciales*

cyberSanté

Le groupe de cyberSanté de Champlain participe aux activités de participation communautaire avec de nombreux réseaux, comités et groupes de fournisseurs de soins de santé au moyen d'activités

La participation et le leadership des comités directeurs en lien avec des projets visent à habiliter, éclairer, consulter et promouvoir la collaboration entre les participants.

Le Conseil des responsables de la cyberSanté de l'Ontario, le Conseil de cyberSanté de Champlain et les comités régionaux de DPI font la promotion de la collaboration, du partage de renseignements et supervisent les stratégies et initiatives en matière de cyberSanté.

Les engagements du groupe de travail et du comité directeur font la promotion de la collaboration, de l'échange de renseignements, d'une surveillance et d'une gouvernance partagée en ce qui concerne les initiatives. Un grand nombre de membres provenant des fournisseurs de la région de Champlain fait en sorte que l'on prenne des décisions éclairées et de manière collaborative de planification stratégique et de projets.

Les activités de participation communautaire de cyberSanté sont principalement réalisées au moyen de rencontres en personnes et par téléconférence. Ces rencontres ont lieu régulièrement, que ce soit sur une base quotidienne ou trimestrielle dans le cas d'initiatives particulières et de groupes d'intervenants.

Le dirigeant principal de l'information (DPI) et les gestionnaires de projet interagissent régulièrement de façon individuelle et avec de petits et grands groupes de médecins, CSC, spécialistes, équipes de gestion, équipes de fournisseurs internes et conseils d'administration afin d'échanger et de recueillir des renseignements pour veiller à ce que l'on intègre tous les besoins dans la planification.

