

Plan d'activités annuel 2014 – 2015



Ontario

Local Health Integration
Network
Réseau local d'intégration
des services de santé

Table des matières

Mandat et priorités stratégiques	5
Survol des activités et programmes actuels / à venir	7
Analyse de l'environnement : occasions et risques	10
Priorités stratégiques	14
<i>Bâtir un fondement plus solide de soins primaires, communautaires et à domicile</i>	14
<i>Améliorer la coordination des soins et les transitions entre les divers soins</i>	23
<i>Améliorer la coordination et l'intégration des services entre les hôpitaux</i>	28
Communications et participation communautaire	34
Plan de participation communautaire	38

Lettre d'accompagnement du président du conseil

8 octobre 2014

Mme Nancy Naylor
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 Naylor,

Vous trouverez ci-joint le Plan d'activités annuel 2014-2015 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 et 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 de 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 interdépendantes:

- 1) *Bâtir un fondement plus solide de soins primaires, en milieu communautaire et à domicile*
- 2) *Améliorer la coordination des soins et les transitions entre les divers soins*
- 3) *Améliorer la coordination et l'intégration des services entre les hôpitaux*

Le Plan d'activités annuel 2014-2015 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 2014-2015, le RLISS s'appuiera sur le succès de la première année de son Plan de services de santé intégrés. 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 l'expression de mes sentiments les meilleurs.



Mme Jocelyne Beauchamp
Présidente intérimaire du conseil d'administration

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 la Convention de performance MSSLD-RLISS annuelle. Le PAA 2014-2015 se fonde sur la vision, la mission et les valeurs du RLISS de Champlain :

- **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 :

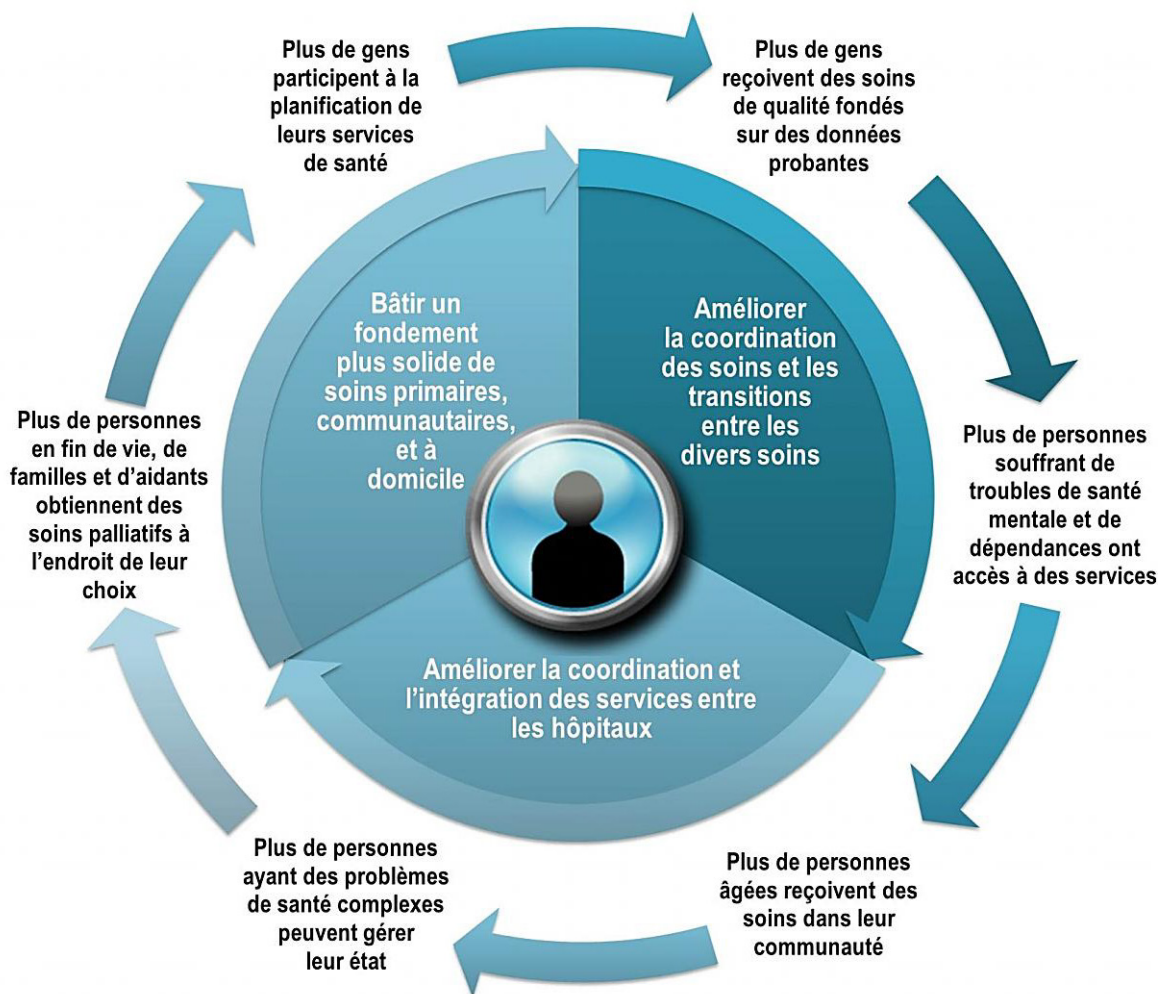
- *Bâtir un fondement plus solide de soins primaires, communautaires et à domicile*
- *Améliorer la coordination des soins et les transitions entre les divers soins*
- *Améliorer la coordination et l'intégration des services entre les hôpitaux.*

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 et 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 performance en ce qui a trait à ces priorités stratégiques énoncées dans le présent PAA, et nous ferons rapport de nos progrès au conseil d'administration du RLISS de Champlain ainsi qu'au Ministère. Les interventions que nous mettrons en œuvre pour faire progresser nos priorités stratégiques feront également l'objet d'une surveillance et d'une évaluation afin de soutenir la prise de décision. Certaines interventions pourraient être élargies, ajustées ou, dans certains cas, abandonnées.

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 faire rapport sur nos progrès concernant ce plan, nous ferons régulièrement rapport au conseil d'administration du RLISS de Champlain sur l'état des projets nécessitant des investissements en capital considérables.

Survol des activités et programmes actuels / à venir

Le RLISS de Champlain finance 128 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 :

- 1) *Bâtir un fondement plus solide de soins primaires, communautaires et à domicile*
- 2) *Améliorer la coordination des soins et les transitions entre les divers soins*
- 3) *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 de la qualité et la prestation efficace de soins de haute qualité en français.

Les mesures de collaboration du RLISS de Champlain, du RLISS du Sud-Est et du Réseau sont incluses dans notre Plan d'action conjoint annuel 2014-2015. Le Plan d'action conjoint annuel est axé sur l'amélioration de la qualité de la cueillette de données, le renforcement de la participation communautaire, une planification qui répond aux besoins des communautés francophones et l'amélioration de l'offre active de services de santé en français. Les deux RLISS et le Réseau s'engagent à mesurer l'impact de leurs gestes sur les services de santé en français.

Le Plan d'action conjoint 2014-2015 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.

Le RLISS continuera de veiller à respecter ses obligations en lien avec la *Loi sur les services en français* de 1986 et la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*. On procédera à l'élaboration et à la mise en œuvre de politiques et procédures en lien avec l'offre active de services en français.

Les deux RLISS et le Réseau poursuivent des initiatives qui procurent aux RLISS de meilleures données concernant les profils linguistiques et les préférences, et améliorent la capacité des fournisseurs à desservir les communautés francophones.

Le RLISS et le Réseau collaborent pour repérer les fournisseurs qui offrent des services pouvant être désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*. La désignation garantit que les services sont offerts en français. Le processus de désignation constitue un levier pour la planification et l'amélioration de l'approvisionnement en services en français.

Les modalités locales pour les services en français sont établies dans les ententes de responsabilités que conclut le RLISS avec ses fournisseurs de services de santé; ceux qui sont définis ainsi que ceux qui doivent réviser leurs plans en matière de désignation; dans chaque secteur de notre région administrative. Avec l'aide du Réseau, le RLISS évalue la conformité du fournisseur de services avec les modalités locales; il s'assure ainsi que ces fournisseurs respectent leurs obligations liées aux services en français.

Santé des Autochtones

Le Forum du cercle de santé autochtone de Champlain se réunit régulièrement durant l'année pour définir et répondre aux problèmes de santé et de bien-être des communautés et organismes des Premières Nations, des Métis et des Inuits. Les principales priorités en matière d'améliorations au système de santé pour la santé des Autochtones dans la région de Champlain 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.*

Les outils d'évaluation de la sensibilisation aux réalités culturelles et un plan de formation à la sensibilisation aux réalités culturelles orienteront les efforts de formation sur les réalités culturelles au cours de la prochaine année. On fait appel aux personnes autochtones souffrant de diabète et de problèmes de santé mentale et qui habitent à l'extérieur des réserves dans le comté de Renfrew pour aider à jeter les bases d'un meilleur accès à des services adaptés à la réalité culturelle de cette communauté

Les plans stratégiques régionaux en matière de soins palliatifs contiennent des améliorations aux services de soins palliatifs à l'intention des populations autochtones. Le RLISS de Champlain organise la réunion de planification de tous les directeurs généraux des RLISS de la province et des dirigeants autochtones en 2014-2015 pour poursuivre la création de liens et coordonner les efforts visant à l'amélioration du système de santé.

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. Nous poursuivrons également un projet pilote qui emploie des courtiers multiculturels en santé pour aider les clients à se retrouver dans le système de santé et à avoir accès aux services plus facilement. En outre, nous étudierons les besoins en interprétation pour les clients aux emplacements des fournisseurs de services de santé.

Participation et intégration des soins primaires

La participation des fournisseurs de soins primaires est cruciale pour apporter des améliorations efficaces au système de santé. Le RLISS le reconnaît et soutient les fournisseurs de soins primaires en leur qualité de fondement des Maillons santé de la région de Champlain et à titre de principaux partenaires dans le cadre d'autres initiatives.

Les réseaux de fournisseurs de soins primaires amélioreront la capacité du RLISS à favoriser une plus grande contribution du secteur des soins primaires. La participation des fournisseurs de soins primaires orientera les améliorations à l'accès à des soins de qualité, permettra un dépistage précoce des risques pour la santé, favorisera des efforts pour la prise en charge des maladies chroniques et des initiatives stratégiques pour les personnes âgées, et assurera une meilleure continuité des soins pour les gens à l'échelle du système de santé.

Le conseiller médical en soins primaires continuera de travailler en collaboration avec la Table de leadership des conseillers médicaux en soins primaires, avec les champions locaux en soins primaires et d'autres intervenants pour faire participer les fournisseurs de soins primaires aux initiatives de transformation du système de santé et à l'élaboration d'une stratégie en matière de soins primaires.

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 centrés 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* du gouvernement de l'Ontario et sa stratégie connexe représentent un changement culturel significatif dans le système de soins de santé de l'Ontario. Une partie du changement correspond à la nécessité pour l'Ontario de mettre en œuvre des modèles de financement plus équitables, davantage fondés sur des données probantes et plus adaptés aux besoins émergents en soins de santé de la population en évolution de la province.

L'Ontario a besoin d'un système stratégique de financement qui encourage la qualité des services de santé dans le continuum des soins. Le système de

santé de la province doit adopter des approches de financement équitables et davantage fondées sur des données probantes qui répondent aux besoins en soins de santé de la population. La Réforme du financement du système de santé (RFSS) constitue une réponse fondamentale à ces préoccupations essentielles avec l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique et de modèles de financement orientés par les données probantes et l'efficacité. La RFSS se base sur les principes clés de la qualité, de la durabilité, de l'accès et de l'intégration.

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 veillant à ce que l'offre de services de santé respecte la culture et 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. À ce titre, on note à l'heure actuelle un manque flagrant de données linguistiques sur la santé pour soutenir actuellement la planification du système de santé. Le Projet pilote régional visant à recueillir des identificateurs linguistiques pour les services de santé à l'intention des francophones a été lancé en mars 2013 en partenariat avec le Réseau, le RLISS du Sud-Est, le RLISS de Champlain et d'autres intervenants du projet. Ce projet vise à planifier l'établissement d'un milieu où l'on recueille les antécédents linguistiques des gens, les associe aux données existantes sur les services de santé et les utilise dans la planification des services et du système de santé. À long terme, ce projet aidera à mettre sur pied des initiatives de planification.

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 prévoit que la population de la région de Champlain augmentera à un taux moyen de 1,2 % par année au cours des 20 prochaines années; toutefois, la population de personnes âgées (65 ans et +) augmentera de 3,6 % par année^[1]. Cette année, nous continuerons de travailler sur de nombreuses initiatives du RLISS pour tenter d'améliorer la qualité des soins offerts à nos patients âgés et aux soignants, tout en s'attaquant aux défis importants auxquels font face nos fournisseurs dans la gestion des demandes et les attentes en matière de rendement. Nous continuerons d'axer nos efforts dans les secteurs suivants :

- *la réduction des temps d'attente en salle d'urgence*
- *la réduction du nombre de personnes hospitalisées en attente pour un autre niveau de soins (ANS)*

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

- *la mise en œuvre de nouveaux programmes, par exemple les cours sur la prévention des chutes et l'algorithme du risque de chute, les cliniques de soins primaires pour les troubles de la mémoire, la promotion de la sensibilisation du public et des fournisseurs à la démence, l'amélioration des processus d'évaluation et d'aiguillage*
- *l'expansion de programmes éprouvés, par exemple Premier Lien et Services d'aide à la vie autonome pour les personnes âgées à risque élevé*
- *amélioration du cheminement des patients à l'hôpital et des transitions vers le domicile.*

En outre, nous continuerons de miser sur le plan solide du RLISS de Champlain pour les personnes âgées qui comprend la mise en œuvre 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 Dr 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 (13,6 % comparativement à 12,4 %), 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 croissant de personnes âgées atteintes de multiples maladies chroniques, y compris les problèmes de santé mentale et de dépendance. Les efforts visant à remédier à ces problèmes 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 et fournisseurs de soins primaires 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 les technologies habilitantes (anciennement la cybersanté).

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 centrés 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 clés pour la province. La stratégie du Ministère tient compte du fait que « *l'une de nos plus grandes 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 ajoute que la stratégie du ministère « *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.* »

Conformément à ces énoncés, et 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.

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])¹.*

Lorsque le RLISS obtient la participation de ces communautés, il est en mesure de mieux comprendre la portée 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 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.

¹ Source : présentation au RLISS de Champlain, Brian Schnarch, Oct 2008, « Aboriginal People in Ottawa: Demographic Profile-Selected 2006 Census Statistics » http://champlainlhin.ca/lhinresearch.aspx?ekmense1=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 2014-2015. Les prévisions faites pour 2015-2016 et 2016-2017 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 aient 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 importants dans le cheminement du patient francophone non seulement en raison des soins prodigués à ce niveau, mais parce que 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.

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. Depuis, quatre Maillons santé ont été approuvés dans la région de Champlain, et nous continuons de tirer profit du travail existant pour organiser les réseaux de soins primaires dans plusieurs régions de notre RLISS.

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 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 étendrons la portée de programmes établis comme le programme d'évaluation du risque de maladie chronique SCREEN², pour aider les gens à détecter les problèmes dès que possible afin de leur permettre de prendre des décisions éclairées concernant 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 au déploiement de gestionnaires de dossiers transitoires et de navigateurs des soins, nous aiderons les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale et de toxicomanie à se retrouver dans le système et à effectuer des transitions réussies dans le continuum de 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, soutenus par de nouveaux facilitateurs de pratique de qualité en matière de soins primaires, offriront une façon de garantir un accès accéléré aux services de soins primaires à ceux qui ont le plus besoin de ces services.

² SCREEN – acronyme anglais signifiant « dépistage, renforcement des capacités, gestion des risques, éducation, évaluation et réseautage »

Objectifs et plans d'action								
Goal(s)								
Le RLISS de Champlain fera des progrès visant six résultats clés grâce à la mise en œuvre de cette stratégie : <i>Plus de gens participent à la planification de leurs services de santé</i> <i>Plus de gens reçoivent des soins de qualité et fondés sur des données probantes</i> <i>Plus de personnes souffrant de troubles de santé mentale et de dépendances ont accès à des services</i> <i>Plus de personnes âgées reçoivent des soins dans leur communauté</i> <i>Plus de personnes ayant de problèmes de santé complexes peuvent gérer leur état</i> <i>Plus de personnes en fin de vie, de familles et d'aidants obtiennent des soins palliatifs à l'endroit de leur choix</i>								
Conformité aux priorités gouvernementales:								
Les actions proposées dans cette priorité stratégique visent 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 de Champlain 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 « cercles 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 RLISS, 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 et interventions								
	2013-2014 (31 mars 2014)		2014-2015 (31 mars 2015)		2015-2016 (31 mars 2016)		2016-2017 (31 mars 2017)	
	État	%	État	%	État	%	État	%
Plus de gens participent à la planification de leurs services de santé								
Appuyer la mise en œuvre de Maillons santé partout dans la région	En cours	50 %	En cours	75 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Former des réseaux de soins primaires alignés sur les Maillons santé dans la région	En cours	30 %	En cours	60 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Diriger et appuyer le groupe de participation des clients champions diabétiques	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Augmenter le nombre de clients, patients et membres des familles dans les comités du RLISS et initiatives de planification des services de santé afin d'accroître la participation communautaire.	Non commencé	0 %	En cours	60 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %

Coordonner les initiatives de participation communautaire afin d'engager directement le dialogue avec les personnes âgées sur des sujets en lien avec les domaines de résultats prioritaires du RLISS de Champlain.	Non commencé	0 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Plus de gens reçoivent des soins de qualité et fondés sur des données probantes								
Soutenir le déploiement de facilitateurs de pratique de qualité en matière de soins primaires	En cours	10 %	En cours	40 %	En cours	70 %	Terminé	100 %
Renforcer la coordination régionale des services de transport non urgent	En cours	90 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Soutenir la formation sur la sensibilisation aux réalités culturelles autochtones à l'intention des fournisseurs de services de santé, y compris les Maillons santé	Non commencé	0 %	En cours	30 %	En cours	60 %	En cours	90 %
Soutenir et mettre en œuvre le plan triennal régional de désignation pour les services en français de la région de Champlain	Non commencé	0 %	En cours	33 %	En cours	66 %	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	En cours	35 %	En cours	65 %	En cours	80 %	En cours	95 %
Élargir le dépôt de documents cliniques pour y inclure les autres hôpitaux du RLISS de Champlain et le rendre accessible à un plus grand nombre de médecins communautaires.	En cours	1 %	En cours	13 %	En cours	85 %	Terminé	100 %

Plus de personnes souffrant de troubles de santé mentale et de dépendances ont accès à des services								
Mettre en œuvre la stratégie de renforcement des capacités en matière de santé mentale et toxicomanie	En cours	50 %	En cours	75 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Mettre en œuvre un traitement communautaire transitoire intensif à l'intention des jeunes	En cours	50 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Élargir la participation des familles et le soutien par les pairs dans tout le système en matière de santé mentale et de toxicomanie	En cours	25 %	En cours	50 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Lancer l'Outil de perception des soins de l'Ontario pour les programmes de santé mentale et de toxicomanie	Non commencé	0 %	En cours	50 %	En cours	75 %	Terminé	100 %
Soutenir les organismes de santé mentale et toxicomanie dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un modèle de compétence	En cours	10 %	En cours	50 %	En cours	75 %	Terminé	100 %
Optimiser la coordination régionale de services de gestion du sevrage avec les organismes de santé mentale et toxicomanie et améliorer les services à Akwesasne	En cours	50 %	En cours	75 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Plus de personnes âgées reçoivent des soins dans leur communauté								
Mettre en œuvre des mesures pour assurer des niveaux de services équitables et des transitions sans heurts au sein des services communautaires de soutien pour les clients de la région de Champlain	En cours	15 %	En cours	50 %	En cours	75 %	Terminé	100 %
Poursuivre la mise en œuvre du modèle intégré de soins de la démence, y compris la création d'autres cliniques de soins primaires pour les troubles de la mémoire	En cours	15 %	En cours	30 %	En cours	50 %	En cours	65 %

Soutenir la création d'un programme de prévention des chutes dans la région de Champlain, y compris la mise en œuvre de nouveaux emplacements en soins primaires et communautaires	En cours	15 %	En cours	30 %	En cours	60 %	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	En cours	70 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Accroître la capacité en logement avec services de soutien et services d'assistance pour les personnes âgées à risque élevé de la région de Champlain	Non commencé	0 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Élargir l'initiative des services partagés dans le secteur des appuis communautaires afin d'améliorer l'intégration opérationnelle et les gains d'efficacité dans différents organismes	En cours	52 %	En cours	81 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Mettre en œuvre l'augmentation salariale provinciale pour les services de soins personnels	Non commencé	0 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Plus de personnes ayant de problèmes de santé complexes peuvent gérer leur état								
Terminer le projet pilote d'intégration des soins primaires et des coordonnateurs de soins du CASC	En cours	30 %	En cours	80 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Accroître l'accès aux équipes interdisciplinaires et de réadaptation pulmonaire pour les personnes atteintes de maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC)	Non commencé	0 %	En cours	50 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %

Élargir le modèle intégré du programme de dépistage précoce du risque pour le diabète et d'autres maladies chroniques dans la région de Champlain pour les personnes à risque élevé et les immigrants	En cours	60 %	En cours	80 %	En cours	90 %	En cours	90 %
Constituer un comité des pharmaciens pour élaborer une stratégie de participation des pharmaciens dans la région de Champlain	En cours	10 %	En cours	50 %	En cours	75 %	En cours	90 %
Mettre en œuvre la Stratégie de réduction des ulcères et amputations du pied diabétique de la région de Champlain	En cours	80 %	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								
Soutenir la mise en œuvre d'un plan quinquennal révisé de soins palliatifs dans la région de Champlain	En cours	5 %	En cours	30 %	En cours	50 %	En cours	70 %
Améliorer les services de soins palliatifs communautaires et en établissement dans la région d'Ottawa Est	En cours	25 %	En cours	50 %	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 temps d'attente pour recevoir des soins à domicile*
- *La proportion d'adultes ayant un fournisseur de soins primaires*
- *Accès opportun à un fournisseur de soins primaires*
- *Les taux de visites répétées aux urgences des personnes ayant des problèmes de santé mentale, de toxicomanie ou d'autres problèmes particuliers*
- *Le taux d'hospitalisation pour les conditions médicales qui sont possiblement évitables*
- *Le pourcentage de jours passés dans la catégorie « Autre niveau de soins » (ANS)*
- *La proportion de jours ANS attribuables aux patients en soins palliatifs*
- *Le pourcentage d'organismes désignés pour offrir des services en français*
- *Le taux d'hospitalisations répétées pour des problèmes particuliers*
- *Le taux de visites chez le médecin dans les 7 jours suivant la sortie de l'hôpital de patients souffrant de problèmes de santé particuliers*
- *Le taux de visites aux urgences et d'hospitalisation en raison de chutes chez les personnes âgées*

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

De façon générale, la mise en œuvre réussie de cette stratégie pourrait être affectée par des risques liés à la disponibilité des ressources, des priorités concurrentes et le nombre de partenaires qui participent à plusieurs projets complexes. Les principaux risques liés à cette stratégie sont les suivants :

- *Les défis économiques actuels auxquels la province fait face continueront de poser problème pour le RLISS et les fournisseurs. Les interventions planifiées sont fondées sur les hypothèses de planification financière.*
- *Dans certains cas, les interventions dépendent de l'introduction de nouveaux outils, notamment l'Outil de perception des soins de l'Ontario pour les organismes de santé mentale et toxicomanie de la région de Champlain. Cet outil doit être lancé cette année par le Centre de toxicomanie et de santé mentale.*
- *La mise en œuvre de plusieurs initiatives, notamment les Maillons santé, les réseaux de soins primaires et des mesures visant à assurer une transition sans heurts dans les services communautaires de soutien, nécessite une grande participation de nombreux partenaires du système de soins 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 des Maillons 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 des soins et les transitions entre les divers soins

Le RLISS de Champlain collaborera avec ses partenaires afin d'améliorer la coordination et la transition des soins afin de rehausser la qualité et la sécurité et réduire les coûts du cheminement 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. Il reste encore beaucoup 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. 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 heurts en matière de soins en concentrant nos efforts sur les mesures suivantes :

Participation 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 d'assurer la participation du public afin d'apprendre comment améliorer l'expérience des patients dans notre système. Par exemple, nous interpellons le public en organisant une foire sur la santé communautaire en partenariat avec les fournisseurs locaux.

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. Par exemple, nous élargissons un dépôt régional de documents afin de partager des renseignements cliniques avec un plus grand nombre d'hôpitaux et de médecins dans la collectivité.

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.

Lignes directrices et mécanismes cliniques : Il est possible d'améliorer la qualité des 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 flux 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 des soins et les transitions entre les divers soins

Objectifs et plans d'action								
Objectif(s)								
Le RLISS de Champlain fera des progrès dans cinq domaines de résultats prioritaires grâce à la mise en œuvre de cette stratégie : <i>Plus de gens participent à la planification de leurs services de santé</i> <i>Plus de gens reçoivent des soins de qualité et fondés sur des données probantes</i> <i>Plus de personnes souffrant de troubles de santé mentale et de dépendances ont accès à des services</i> <i>Plus de personnes âgées reçoivent des soins dans leur communauté</i> <i>Plus de personnes ayant de problèmes de santé complexes peuvent gérer 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								
	2013-2014 (31 mars 2014)		2014-2015 (31 mars 2015)		2015-2016 (31 mars 2016)		2016-2017 (31 mars 2017)	
	État	%	État	%	État	%	État	%
Plus de gens participent à la planification de leurs services de santé								
Améliorer l'accès aux soins des communautés immigrantes en les sensibilisant aux services d'interprétation offerts et en élargissant ces services à de nouveaux emplacements	Non commencé	0 %	En cours	40 %	En cours	75 %	Terminé	100 %
Planifier et mettre en œuvre le Projet pilote régional visant à recueillir des identificateurs linguistiques pour les services de santé à l'intention des francophones en milieu hospitalier et dans les CASC	En cours	15 %	En cours	50 %	En cours	80 %	Terminé	100 %
Réalisation d'un programme pilote afin d'améliorer l'accès aux services pour les collectivités immigrantes (p. ex. agents multiculturels en santé)	En cours	25 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Plus de gens reçoivent des soins de qualité et fondés sur des données probantes								
Mettre en œuvre les éléments régionaux de la Réforme du financement du système de santé	En cours	25 %	En cours	50 %	En cours	75 %	Terminé	100 %

Améliorer la coordination des soins et les transitions entre les divers soins

Élaborer des programmes pour définir et prévenir des séjours supérieurs à 40 jours dans les hôpitaux lorsque des soins pourraient être offerts dans un cadre plus approprié	En cours	50 %	En cours	75 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Renforcer les services offerts aux personnes souffrant de lésion cérébrale acquise	En cours	10 %	En cours	35 %	En cours	70 %	Terminé	100 %
Plus de personnes souffrant de troubles de santé mentale et de dépendances ont accès à des services								
Améliorer l'harmonisation régionale du Programme d'intervention précoce dans le traitement de la psychose	Non commencé	0 %	En cours	50 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Étudier le cheminement du client dans les équipes de suivi intensif dans la communauté	Non commencé	0 %	En cours	75 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Intégrer l'accès aux programmes hospitaliers de jour en santé mentale et toxicomanie au continuum dans la communauté	Non commencé	0 %	En cours	60 %	En cours	90 %	Terminé	100 %
Mettre en œuvre des stratégies ciblées pour réduire le nombre de visites répétées aux urgences des personnes souffrant de maladie mentale et de toxicomanie	En cours	50 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Mettre en œuvre de nouvelles initiatives de gestion de dossier transitoire des cas pour assurer un niveau de soutien adéquat	En cours	50 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Plus de personnes âgées reçoivent des soins dans leur communauté								
Maintenir la philosophie Chez soi avant tout dans la région de Champlain	En cours	85 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Consolider les gains du Programme de soutien en cas de troubles du comportement, y compris l'évaluation de l'unité spécialisée de soutien en cas de troubles du comportement dans la région de Champlain	En cours	10 %	En cours	70 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Plus de personnes ayant de problèmes de santé complexes peuvent gérer leur état								

Améliorer la coordination des soins et les transitions entre les divers soins

Mettre en œuvre et optimiser les initiatives de réacheminement des patients du service des urgences dans la région de Champlain, y compris le Programme régional d'intervention gériatrique et les équipes d'intervention infirmière	En cours	70 %	En cours	90 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Faire progresser la planification des immobilisations pour le Carrefour de la santé familiale d'Orléans	En cours	10 %	En cours	20 %	En cours	40 %	En cours	60 %
Mettre en œuvre les plans d'action en matière de maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC) au moment où le patient reçoit son congé de l'hôpital	Non commencé	0 %	En cours	60 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Établir un comité d'experts en diabète chez l'enfant pour l'Est de l'Ontario (RLISS de Champlain et du Sud-Est)	En cours	30 %	En cours	70 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
N.B. : tous les chiffres dans ce tableau sont cumulatifs.								

Améliorer la coordination des soins et les transitions entre les divers soins

Comment évaluerons-nous la réussite?

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

- *Le temps d'attente pour recevoir des soins à domicile*
- *Le pourcentage de jours passés dans la catégorie « Autre niveau de soins » (ANS)*
- *Les taux de visites répétées aux urgences des personnes ayant des problèmes de santé mentale, de toxicomanie ou d'autres problèmes particuliers*
- *Le pourcentage de personnes recevant leur congé de l'hôpital pour se diriger vers des maisons de soins de longue durée*
- *Le taux d'hospitalisation pour les conditions médicales qui sont possiblement évitables*
- *Le taux des visites aux urgences pour des cas qui seraient mieux traités dans un autre cadre*
- *Le taux d'hospitalisations répétées pour des problèmes particuliers*
- *La proportion de clients éprouvant de graves difficultés à réaliser leurs activités de la vie quotidienne dans la communauté et qui reçoivent des soins à domicile*
- *Le pourcentage de patients/clients/résidents souffrant de résultats indésirables, par exemple des plaies de pression*

Quels risques et obstacles nuiraient 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.*

Améliorer la coordination et l'intégration des services entre 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 70,1 % du financement annuel accordé 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.

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

Participation du public : Nous continuerons de consulter 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. En harmonie avec les priorités du ministère, le RLISS poursuivra les travaux déjà entamés afin d'optimiser l'admission et l'évaluation centralisée des personnes ayant besoin d'une arthroplastie totale de la hanche et du genou non urgente afin de réduire les temps d'attente pour une chirurgie. De la même manière, le RLISS poursuivra ses travaux avec les hôpitaux partenaires afin de réduire les temps d'attente pour des tests de diagnostic, par exemple un tomodensitogramme et un examen IRM.

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 (RFSS) 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 2014-2015, nous continuerons à travailler avec nos fournisseurs, le ministère et d'autres organismes provinciaux pour mettre en œuvre la troisième année de la stratégie, particulièrement en participant aux comités consultatifs provinciaux, aux programmes régionaux clés et partenariats locaux pour la RFSS du RLISS de Champlain.

³ États financiers vérifiés du RLISS de Champlain 2013-2014, Remarque 8

Améliorer la coordination et l'intégration des services entre les hôpitaux

Objectifs et plans d'action								
Objectif(s)								
Le RLIS de Champlain fera des progrès dans cinq domaines de résultats prioritaires grâce à la mise en œuvre de cette stratégie : <i>Plus de gens reçoivent des soins de qualité et fondés sur des données probantes</i>								
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 RLIS 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								
	2013-14 (31 mars 2014)		2014-15 (31 mars 2015)		2015-2016 (31 mars 2016)		2016-2017 (31 mars 2017)	
	État	%	État	%	État	%	État	%
Plus de gens reçoivent des soins de qualité et fondés sur des données probantes								
Gérer l'initiative de cliniques communautaires spécialisées	Non commencé	0 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Assurer l'évaluation et le transfert de connaissances des initiatives de transformation des petits hôpitaux (pharmacie régionale, DSE, ensembles de modèles d'ordonnance)	Non commencé	0 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Soutenir, relier et mettre en œuvre les recommandations des initiatives existantes de réadaptation de l'Alliance des soins de réadaptation, de la Ligne directrice sur l'évaluation et le rétablissement et du Réseau de réadaptation de Champlain	En cours	15 %	En cours	75 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Mise en œuvre de la Stratégie régionale de soins aux malades en phase critique	En cours	50 %	En cours	75 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Mise en œuvre de la stratégie régionale sur les services des urgences	En cours	5 %	En cours	35 %	En cours	70 %	Terminé	100 %

Améliorer la coordination et l'intégration des services entre les hôpitaux

Faire progresser la planification des immobilisations pour un centre de la mère et du nouveau-né	En cours	10 %	En cours	20 %	En cours	40 %	En cours	60 %
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	25 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Optimiser l'admission régionale centralisée et un centre d'évaluation pour les personnes ayant besoin d'une arthroplastie totale de la hanche et du genou non urgente afin de réduire les temps d'attente pour une chirurgie	En cours	10 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Soutenir l'initiative pour une saine alimentation dans les hôpitaux	En cours	25 %	En cours	60 %	Terminé	100 %	Terminé	100 %
Améliorer la capacité régionale en matière de tomodensitogramme et d'examen IRM, y compris la mise en œuvre d'une nouvelle installation pour examens IRM à Pembroke	En cours	25 %	En cours	50 %	En cours	75 %	Terminé	100 %
N.B. : tous les chiffres dans ce tableau sont cumulatifs.								

Améliorer la coordination et l'intégration des services entre les hôpitaux

Comment évaluerons-nous la réussite?

Le RLISS de Champlain fera des progrès par rapport à ses résultats clés en mesurant les éléments 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 une imagerie diagnostique*
- *Temps d'attente pour les soins au service d'urgence*
- *Le pourcentage de jours passés dans la catégorie « Autre niveau de soins » (ANS)*
- *Le pourcentage de personnes recevant leur congé de l'hôpital pour se diriger vers des maisons de soins de longue durée*

Quels risques et obstacles nuiraient 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, 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 permettront de 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

Sous-catégories de dépenses du RLISS(\$)	Dépenses actuelles 2013-2014	Allocations 2014-2015	Dépenses planifiées 2015-2016	Dépenses planifiées 2016-2017
Salaires et paies	4 249 158 \$	4 104 829 \$	4 104 829 \$	4 104 829 \$
Avantages sociaux des employés				
HOOPP	373 756 \$	411 559 \$	411 559 \$	411 559 \$
Autres avantages	534 002 \$	452 713 \$	452 713 \$	452 713 \$
Total des avantages des employés	907 758 \$	864 272 \$	864 272 \$	864 272 \$
Déplacements et communications				
Déplacements des employés	70 088 \$	65 500 \$	65 500 \$	65 500 \$
Déplacements de la gouvernance	24 455 \$	15 000 \$	15 000 \$	15 000 \$
Communications	46 330 \$	56 196 \$	56 196 \$	56 196 \$
Autres avantages	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$
Total des dépenses sur les déplacements et les communications	140 873 \$	136 696 \$	136 696 \$	136 696 \$
Services				
Aménagement des locaux	432 241 \$	450 041 \$	450 041 \$	450 041 \$
Publicité	8 159 \$	6 000 \$	6 000 \$	6 000 \$
Frais bancaires	12 076 \$	500 \$	500 \$	500 \$
Assurance	5 961 \$	6 434 \$	6 434 \$	6 434 \$
Frais de consultation	217 786 \$	410 500 \$	410 500 \$	410 500 \$
Location d'équipements	9 844 \$	10 000 \$	10 000 \$	10 000 \$
Indemnités quotidiennes de la gouvernance	99 188 \$	97 400 \$	97 400 \$	97 400 \$
Coûts partagés du Bureau de services partagés des RLISS	406 019 \$	443 377 \$	443 377 \$	443 377 \$
Autres dépenses liées aux réunions	21 306 \$	48 000 \$	48 000 \$	48 000 \$
Autres coûts associés à la gouvernance	2 596 \$	2 600 \$	2 600 \$	2 600 \$
Impression et traduction	23 159 \$	64 442 \$	64 442 \$	64 442 \$
Perfectionnement du personnel	51 792 \$	51 500 \$	51 500 \$	51 500 \$
Total des services	1 290 128 \$	1 590 794 \$	1 590 794 \$	1 590 794 \$
Fournitures et équipements				
Matériel de TI	52 355 \$	27 200 \$	27 200 \$	27 200 \$
Fournitures de bureau et équipements achetés	107 794 \$	97 800 \$	97 800 \$	97 800 \$
Total des fournitures et équipements	160 148 \$	125 000 \$	125 000 \$	125 000 \$
Opérations du RLISS : Total des dépenses planifiées	6 748 065 \$	6 821 591 \$	6 821 591 \$	6 821 591 \$
Cible de financement annuel	6 748 065 \$	6 821 591 \$	6 821 591 \$	6 821 591 \$
Variance	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$

Plan de dotation du RLISS (équivalents temps plein)

Titre du poste	Chiffres actuels 2013-2014 en date du 31 mars 2014 - ETP	Prévisions 2014- 2015 ETP	Prévisions 2015- 2016 ETP	Prévisions 2016- 2017 ETP
Adjoint exécutif	5	5	5	5
Administrateur de bureau	1	1	1	1
Agent de liaison des projets et concepteur	1	1	1	1
Agent des communications	1	1	1	1
Assistant de programme	2	2	2	2
Chef de la direction	1	1	1	1
Commis comptable	0.4	1	1	1
Comptable en chef	1	1	1	1
Contrôleur	1	1	1	1
Coordonnateur de la participation communautaire	1	1	1	1
Coordonnateur de la responsabilisation et du financement	1	1	1	1
Coordonnateur des bases de données financières	1	1	1	1
Coordonnateur des services en français	0.8	0.8	0.8	0.8
Directeur	5	5	5	5
Directeur principal	2	2	2	2
Dirigeant principal de l'information	1	1	1	1
Épidémiologiste	1	1	1	1
Gestionnaire des services opérationnels	1	1	1	1
Gestionnaire principal de projets	1	1	1	1
Réceptionniste	1	1	1	1
Spécialiste de l'information sur la santé	1	1	1	1
Spécialiste de l'intégration	3	3	3	3
Spécialiste des systèmes d'information	1	1	1	1
Spécialiste principal de l'intégration	6.3	6.3	6.3	6.3
Spécialiste principal de la performance	1	1	1	1
Spécialiste principale de la responsabilisation	4	4	4	4
Traducteur/réviseur	1	3	3	3
Total des ETP	46.5	49.1	49.1	49.1

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. La participation communautaire fait référence aux méthodes employées par le RLISS pour interagir avec les fournisseurs, les partenaires et le public. 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 de participation communautaire qui décrit les plans du RLISS en matière d'information. L'aspect de participation communautaire du présent plan d'activités annuel explique notre intention d'améliorer la participation 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 des technologies habilitantes. Le plan de participation communautaire 2014-2015 contiendra plus de détails sur ce genre d'activités.

Stratégie intégrée de communication

Objectifs

Objectifs opérationnels :

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.

Il s'agit de la seconde année du Plan de services de santé intégrés 2013-2016 du RLISS de Champlain, qui établit une orientation stratégique et décrit les domaines de résultats prioritaires. Les efforts de communication s'harmoniseront au cadre contextuel du plan stratégique.

Il existe trois stratégies dans le plan général de services de santé intégrés. Nous devons :

- *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 de services de santé intégrés énumère six objectifs constituant des domaines de résultats prioritaires :

- *Plus de gens 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*
- *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*

Objectifs 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.

Communications et participation communautaire

Les objectifs mesurables de communication pour 2014-2015 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 son plan d'activités annuel correspondent à l'orientation du gouvernement ainsi qu'aux priorités propres à la région de Champlain.

Le RLISS travaille en étroite collaboration avec la Division de la responsabilisation et de la performance du système de santé du ministère ainsi qu'avec sa Division des communications et du marketing afin d'échanger des renseignements sur les problèmes 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.

Communications et participation communautaire

Public cible

Principal :

- *Fournisseurs de services de santé*
- *Conseils d'administration des fournisseurs de services de santé*
- *Membres du public*
- *Médias*
- *Participants des médias sociaux*
- *Professionnels de la santé*
- *Clients des Maillons santé et membres de leurs familles*
- *Groupes de citoyens régionaux*
- *Différents groupes de population, dont les collectivités autochtones, francophones et immigrantes*
- *Représentants politiques provinciaux*

Secondaire :

- *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 PAA 2014-2015 décrit les projets et programmes particuliers 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 soutiendront d'importantes initiatives provinciales comme la Réforme du financement du système de santé, les Maillons santé et la Stratégie pour le bien-être des personnes âgées.

Messages clés provinciaux

L'Ontario recentre son système de santé pour l'axer sur les gens. Nous disposons d'un plan pour garantir que les habitants de l'Ontario auront accès à des soins de grande qualité et à un système de santé durable pour les années à venir. En organisant le système différemment et en mettant l'accent sur les données probantes médicales, nous offrirons aux résidents de l'Ontario de meilleurs soins et une meilleure valeur pour leurs impôts.

Grâce à ces changements, nous devrions constater :

- *Une diminution des temps d'attente et un accès plus rapide à un médecin de famille*
- *Moins de visites évitables aux urgences et de réadmissions à l'hôpital*
- *Des patients qui reçoivent des soins à domicile ou dans la communauté plutôt qu'à l'hôpital*

De quelle façon l'Ontario transforme-t-il le système de santé?

- *En s'associant avec le secteur de la santé et en lui permettant de jouer un rôle actif dans la façon dont le système évoluera*
- *En renforçant les organismes communautaires pour soutenir les fournisseurs et favoriser une intégration en lien avec les besoins des patients*
- *Le financement des soins de santé sera déterminé en fonction des meilleures données probantes et suivra le patient*

Communications et participation communautaire

À quoi pouvons-nous nous attendre de ces changements au système de santé?

- À un système bâti pour les patients par les fournisseurs de soins de santé et dirigeants les plus près d'eux
- À un système de soins de santé qui intègre les fournisseurs en fonction des patients afin d'offrir de meilleurs résultats

De plus, les gens sauront que :

- *Le RLISS de Champlain joue un rôle essentiel dans la planification, l'intégration et le financement des services de santé de façon régionale.*

Activités

- Nous utiliserons certains outils de communication en 2014-2015. En voici quelques-uns :
 - *Points saillants des réunions du conseil d'administration du RLISS de Champlain, distribués une semaine après la réunion mensuelle du conseil afin de présenter les discussions et décisions d'intérêt pour le grand public*
 - *Info minute du RLISS de Champlain, principalement axé sur la communication de résultats, afin de partager des renseignements sur les programmes et initiatives dirigés par le RLISS.*
 - *Les communiqués de presse et événements médiatiques du RLISS de Champlain dans le cadre d'annonces importantes (p. ex. les annonces de financement communautaire), ainsi que les citations du RLISS de Champlain dans les communiqués de presse de partenaires*
- Nous bâtirons nos plateformes sur les médias sociaux, notamment :
 - *Comptes Twitter en anglais et en français pour le RLISS de Champlain.*

- *En 2014-2015, nous ajouterons de l'infographie aux gazouillis au besoin.*
- *Canal YouTube du RLISS de Champlain. Nous prévoyons continuer de produire des vidéos éducatives sur des sujets d'intérêt général pour le RLISS, ce qui attirera un plus grand public sur le canal.*

- Tous les RLISS se doteront de nouveaux logiciels de site Web pour leur système de gestion du contenu en 2014-2015. Ceci permettra de moderniser le site Web du RLISS de Champlain, ce qui favorisera une meilleure navigation et une participation plus efficace du public.
- Le RLISS de Champlain continuera de répondre rapidement et de façon exhaustive aux demandes des médias. Plus particulièrement, nous communiquerons avec les médias de diffusion des régions rurales de notre territoire pour engager le dialogue avec les communautés concernant les groupes de population prioritaires, notamment les personnes âgées.
- Le RLISS s'assurera que ses documents de communication sont conformes à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.
- Les activités de communication favoriseront les forums de participation communautaires comme les foires de la santé.

Évaluation

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

- **Couverture médiatique** – p. ex., suivi des références au RLISS de Champlain
- **Trafic sur le site Web** – grâce à l'analytique, au nombre de visiteurs et pages de destination

Communications et participation communautaire

- **Paramètres de médias sociaux** – Nous évaluerons les éléments suivants :
 - Croissance de la portée sociale, p. ex., le nombre de suiveurs sur Twitter, le nombre de visualisations sur YouTube
 - Évaluation du contenu sur les médias sociaux, par exemple le nombre de gazouillis réacheminés (« retweets »), les favoris, les réponses
 - Nombre accru de visites sur le site Web du RLISS de Champlain résultant directement de la présence dans les médias sociaux
- **Résultats** – Des exemples de la façon dont les efforts de communication ont amélioré les soins de santé grâce à une plus grande sensibilisation du public aux programmes offerts

Plan de participation communautaire

La participation communautaire au RLISS de Champlain appuie un système de soins de santé centré sur la personne. Nous engageons le dialogue avec les patients, les clients, les fournisseurs de soins de santé, les dirigeants communautaires, le public et les partenaires comme le Réseau (l'entité de planification des services de santé en français) et le Forum du cercle de santé autochtone pour connaître leurs points de vue, leurs expériences, et obtenir leur avis et leurs commentaires.

Dans un système de soins de santé centré 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 d'amélioration du système de santé. La participation de la communauté de Champlain nous aide à réaliser ce qui suit :

- *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*
- *Des solutions durables à l'échelle locale, qui conviennent à chaque collectivité*

Nous nous engageons à maintenir les principes de base de la participation communautaire du RLISS dans nos activités : planification et préparation réfléchies; inclusion et diversité démographique; collaboration et but commun; ouverture et apprentissage; transparence et confiance; incidence et action; engagement soutenu et culture de la participation⁴.

La participation du patient constitue un élément important des priorités et objectifs stratégiques 2014-2015. Nous cherchons à comprendre les expériences du patient et à inclure un grand nombre de personnes dans la planification des améliorations au système de soins de santé afin de soutenir les domaines de résultats clés du Plan de services de santé intégrés 2013-2016.

Le Plan de participation communautaire 2014-2015 contient plus d'information sur les activités de participation communautaire en cours et particulières qui auront lieu cette année. Voici un aperçu de ces activités :

- *Augmenter le nombre de clients, patients et membres de la famille qui siègent aux comités du RLISS et participent aux initiatives de planification des services de santé afin d'accroître la participation communautaire*
- *Réaliser une étude des principales structures de participation communautaire en place au RLISS de Champlain et mettre en œuvre des recommandations pour soutenir la planification des services de santé et la prise de décisions*

⁴ Lignes directrices et trousse du RLISS sur la participation communautaire – Février 2011

Communications et participation communautaire

- *Coordonner une foire de la santé communautaire bilingue en partenariat avec les fournisseurs de services de santé locaux*
- *Organiser un forum public sur la santé en français et en anglais pour échanger sur les soins de santé dans notre communauté*
- *Diriger et appuyer le comité sur la participation des clients champions*
- *Entamer le dialogue avec les clients qui ont immigré dans la région de Champlain pour forger l'expansion des services d'interprétation existants*
- *Soutenir chaque Maillon santé dans ses efforts de mobilisation des patients, des familles et des soignants, et collaborer avec eux pour s'assurer que les patients participent à la mise en œuvre des Maillons santé grâce à l'approbation des plans d'activité et au suivi du rendement*
- *Collaborer avec les fournisseurs afin d'inclure l'expérience du patient dans l'évaluation du projet pilote d'intégration des soins primaires et des coordonnateurs de soins du CASC*

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*. Un exemplaire des *Lignes directrices et trousse du RLISS sur la participation communautaire* se trouve sur notre site Web afin d'aider les fournisseurs à respecter leurs obligations en matière de participation communautaire.

Le RLISS de Champlain a également à cœur trois domaines particuliers pour la planification de la participation communautaire et des services de santé : planification des services en français, la santé des Autochtones et les technologies habilitantes. Voici les faits saillants de leurs mesures de participation pour 2014-2015.

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 collectivités⁵ » 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 2014-2015 du RLISS.

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

On créera des occasions de participation communautaire auprès de la population francophone qui miseront sur la progression des mesures mises en relief dans le Plan d'action conjoint annuel et contribueront à la progression des domaines de résultats prioritaires du PSSI. Le cadre collaboratif de participation communautaire du Réseau et du RLISS et son modèle conjoint de responsabilités orienteront les efforts de participation communautaire pour rejoindre les communautés francophones ainsi que les intervenants qui participent à l'offre de services de santé en français.

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

Communications et participation communautaire

Le RLISS de Champlain et le Réseau collaborent pour assurer la participation et l'inclusion de l'avis et des points de vue des francophones à diverses tables de consultation et différents programmes régionaux. Grâce à ces initiatives, le RLISS entend l'opinion des membres de la communauté francophone en se servant de mécanismes élaborés par le Réseau pour consulter et recueillir le point de vue des différentes communautés francophones de la région de Champlain. Ce qui suit met en relief certaines des façons dont le RLISS collabore avec le Réseau à la planification de la santé :

Santé mentale et toxicomanie : Le Réseau et le RLISS collaborent pour garantir que l'on tienne compte du point de vue francophone à toutes les étapes de la planification et de la mise en œuvre d'initiatives en santé mentale et toxicomanie en siégeant au comité directeur du programme de renforcement des capacités du RLISS de Champlain appelé *Pathways to Better Care*, en participant au Réseau de toxicomanie et de santé mentale de Champlain et à la Table de planification sur les services en santé mentale et toxicomanie du Réseau.

Santé des personnes âgées : Le Réseau est membre actif du comité consultatif gériatrique régional et du comité directeur des services d'urgence et ANS, qui font participer les fournisseurs à des projets qui visent à faciliter l'accès aux services qui assurent la sécurité des personnes âgées et les maintiennent en santé dans leur communauté. En outre, le RLISS participe à la *Table des services aux aînés* du Réseau, qui est axée sur les besoins et priorités des personnes âgées francophones dans le cadre d'initiatives du RLISS pour l'amélioration du système de santé, notamment la Stratégie pour le bien-être des personnes âgées.

Maillons santé : Depuis le début, le RLISS a collaboré avec le Réseau aux activités de planification en lien avec la mise en œuvre de l'initiative des Maillons santé de la région de Champlain. Nous poursuivrons cet engagement durant toutes les étapes de mise en œuvre afin d'obtenir des conseils en lien avec les besoins particuliers des francophones souffrant de

problèmes de santé complexes et leurs expériences en matière de soins, y compris la compétence culturelle et linguistique et l'accessibilité des services.

Programme régional : Le Réseau est membre du conseil d'administration du Programme soins palliatifs Champlain, qui vise à intégrer et à coordonner la prestation de services de soins de fin de vie pour garantir les meilleurs soins aux résidents de la région de Champlain.

Populations autochtones

Le RLISS de Champlain interagit avec les communautés urbaines et rurales des Premières Nations, Métis et Inuits (sur les réserves et hors réserve) grâce au Forum du cercle de santé autochtone de la région de Champlain (le Cercle). Le Cercle, composé 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 résultats prioritaires 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.

Communications et participation communautaire

Les engagements précis pour 2014-2015 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 RLISS afin de recevoir une formation sur la culture autochtone et discuter des priorités locales et provinciales*

Technologies habilitantes

Le groupe des technologies habilitantes 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 de planification stratégique et de projets.

Les activités de participation communautaire en matière de technologies habilitantes sont principalement réalisées au moyen de réunions en personne et par téléconférence. Ces réunions ont lieu régulièrement, que ce soit sur une base quotidienne jusqu'à une base trimestrielle, pour des initiatives et groupes d'intervenants particuliers.

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.

La participation et le leadership des comités directeurs en lien avec des projets visent à habilitier, 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 technologies habilitantes.

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.

1900 City Park Drive, Suite 204
Ottawa, ON K1J 1A3
Tel: 613.747.6784 • Fax: 613.747.6519
Toll Free: 1.866.902.5446
www.champlainlhin.on.ca

1900, promenade City Park, bureau 204
Ottawa, ON K1J 1A3
Téléphone : 613 747-6784 • Télécopieur : 613 747-6519
Sans frais : 1 866 902-5446
www.rlisschamplain.on.ca