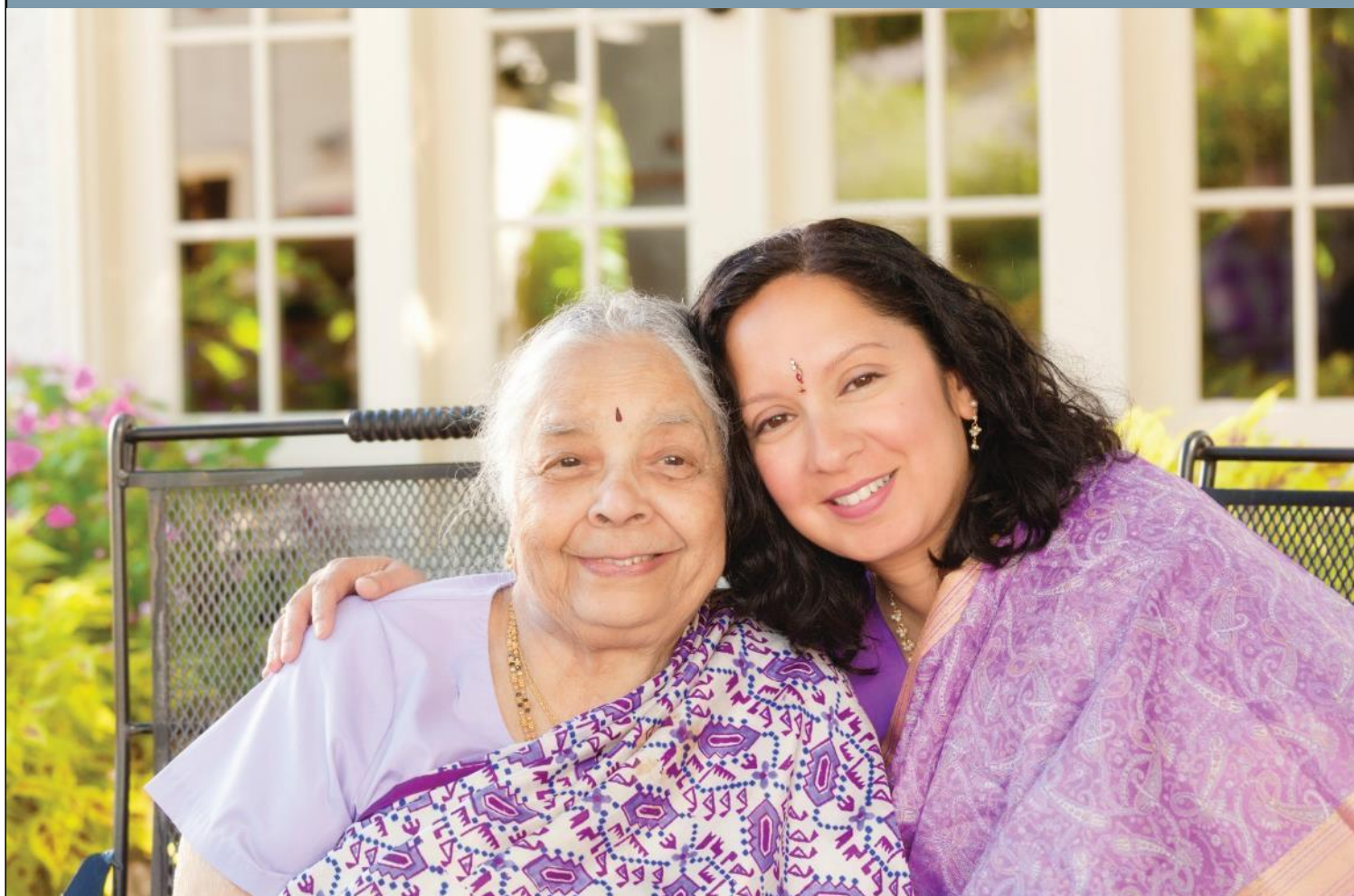




Réseau local d'intégration des services de santé de Mississauga Halton

Plan d'activités annuel 2016-2017

TABLE DES MATIÈRES

Lettre de transmission du président du conseil du RLISS de Mississauga Halton	3
Mandat et orientations stratégiques	4
Aperçu des activités et des programmes actuels et futurs	6
Analyse environnementale	8
Priorités du RLISS de Mississauga Halton pour 2016 à 2019	
Accès	13
Capacité	23
Qualité	31
Technologies habilitantes pour l'intégration	38
Plan des dépenses opérationnelles du RLISS	40
Plan de dotation en personnel du RLISS	41
Stratégie intégrée de communication	42
Participation communautaire	47
Annexe A : Entente de responsabilisation Ministère-RLISS 2015-2016	49

LETTRE DE TRANSMISSION DU PRÉSIDENT DU CONSEIL DU RLISS DE MISSISSAUGA HALTON

Le 10 juin 2016

Tim Hadwen
Sous-ministre adjoint, Division de la responsabilisation et de la performance du système de santé
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
Édifice Hepburn, 5^e étage
80, rue Grosvenor
Toronto (Ontario) M7A 1R3

Monsieur,

C'est avec plaisir que je vous transmets le Plan d'activités annuel (PAA) 2016-2017 du RLISS de Mississauga Halton, qui a été approuvé par le conseil d'administration. Il présente les initiatives nouvelles et en cours qui appuient la réalisation de notre Plan de services de santé intégrés (PSSI) 2016-2019, qui est intitulé Partenariats pour une communauté saine.

Le PAA mise sur les réussites obtenues et les leçons tirées, en plus de préciser les objectifs et les plans d'action détaillés qui aideront à concrétiser nos trois priorités stratégiques, à savoir :

Accès – Des soins au moment et à l'endroit où vous en avez besoin

Capacité – Les ressources requises présentement et dans l'avenir

Qualité – Des expériences et des résultats positifs tout au long du continuum de soins

Ce plan tient aussi compte du contexte provincial et met l'accent sur un système de santé centré sur la personne.

À mesure que le système de santé continue à évoluer, nous continuons à jouer un rôle central dans la transformation du système et à être engagés à accorder la priorité aux personnes et aux patients en améliorant leur expérience des soins de santé. Nous surveillons continuellement nos progrès et sommes flexibles dans notre approche visant à répondre aux besoins changeants de nos résidents.

Veuillez agréer, Monsieur, mes sincères salutations.



Graeme Goebelle, FCPA, FCA
Président du conseil d'administration
RLISS de Mississauga Halton

MANDAT ET ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Mississauga Halton est un organisme de la Couronne rattaché au ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD). Selon le cadre juridique des RLISS indiqué dans la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*, leur mandat est de planifier, de financer et d'intégrer les services de santé locaux fournis dans leur zone définie. L'objectif est d'améliorer le système de santé dans l'intérêt des résidents de leur zone définie.

Pour réaliser son mandat, le RLISS de Mississauga Halton s'appuie sur sa mission, sa vision et ses valeurs définies par son conseil d'administration.

Mission

Diriger l'intégration du système de santé au sein de nos collectivités.

Vision

Un système de santé continu pour nos collectivités, qui favorise un état de santé optimal et fournit des soins de santé de qualité au moment et à l'endroit opportuns

Valeurs

Responsabilité | Approche holistique | Innovation | Intégrité | Respect | Partenariat

Le Plan d'activités annuel (PAA) 2016-2017 du RLISS de Mississauga Halton est le huitième PAA établi par le RLISS de Mississauga Halton depuis sa création en 2006. Le PAA 2016-2017 précise les activités que le RLISS de Mississauga Halton entreprendra au cours du prochain exercice financier pour concrétiser les priorités stratégiques indiquées dans le Plan de services de santé intégrés (PSSI) 2016-2019 du RLISS de Mississauga Halton, qui est intitulé *Partenariats pour une communauté saine*. Le PAA explique le travail qui sera réalisé pendant la première année visée par le PSSI 2016-2019 et répond à une exigence de l'Entente de responsabilisation MSSLD-RLISS (ERMR).

Le PSSI 2016-2019 du RLISS de Mississauga Halton, élaboré en 2016, prend appui sur une analyse exhaustive de l'environnement et les nombreuses activités de participation communautaire réalisées avec des fournisseurs locaux de services de santé, des partenaires externes, des consommateurs, des personnes soignantes et des membres du grand public. Il reflète la perspective des résidents et met en lumière ce qui doit être fait pour bâtir un système de santé plus solide. Il est axé sur les besoins de la population diversifiée qui vit dans notre région, y compris ceux des résidents francophones et autochtones. Il mise sur les réussites obtenues et les leçons tirées ces dix dernières années et tire profit des forces des dirigeants et des partenaires locaux.

Le PSSI 2016-2019 du RLISS de Mississauga Halton est aligné sur les priorités du gouvernement de l'Ontario énoncées dans le document intitulé *Priorité aux patients : Plan d'action en matière de soins de santé*. Il souligne les trois priorités stratégiques clés suivantes :



ACCÈS

Des soins au moment et à l'endroit où vous en avez besoin

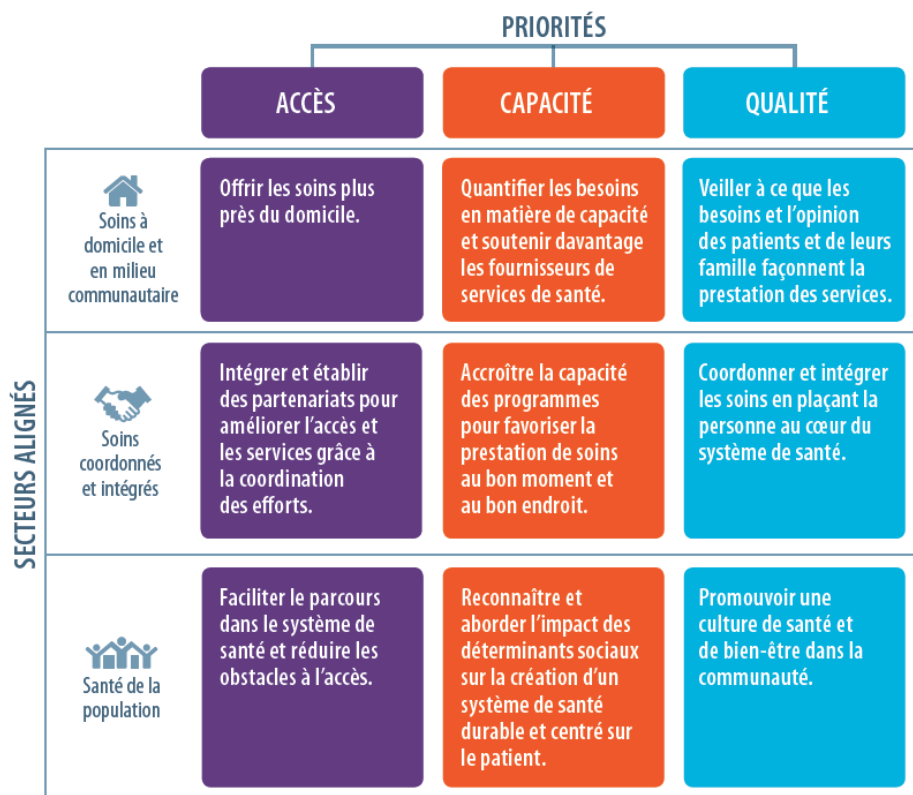
CAPACITÉ

Les ressources requises présentement et dans l'avenir

QUALITÉ

Des expériences et des résultats positifs tout au long du continuum de soins

Des objectifs précis et des secteurs alignés ont été établis pour chacune des trois priorités.



Les priorités stratégiques clés, les objectifs et les secteurs alignés sont harmonisés aux quatre objectifs clés adoptés par le gouvernement de l'Ontario afin d'accorder la priorité aux patients :

- **Accès** – Fournir un accès plus rapide aux bons soins.
- **Contact** – Prodiguer des soins mieux coordonnés et intégrés dans la collectivité, près du domicile des patients.
- **Information** – Offrir l'éducation, l'information et la transparence dont les gens et les patients ont besoin pour prendre les bonnes décisions concernant leur santé.
- **Protection** – Prendre des décisions fondées sur la valeur et la qualité afin de veiller à la viabilité du système pour les générations à venir.

Dans une optique d'harmonisation au document du gouvernement intitulé *Priorité aux patients : Feuille de route pour renforcer les soins à domicile et en milieu communautaire*, le RLISS de Mississauga Halton continue de mettre en œuvre son plan de capacité communautaire pour améliorer l'accès à des services de santé de qualité, durables et fournis près du domicile dans la communauté. Accordant la priorité au patient, le RLISS de Mississauga Halton intégrera et coordonnera la prestation de soins centrés sur la personne afin qu'il soit plus simple de s'orienter dans le système de santé. Nous veillerons à ce que les besoins et la perspective du patient et de sa famille façonnent la manière dont les services sont offerts pour améliorer l'expérience de soins et favoriser une culture de santé et de bien-être au sein de la communauté. Nous avons à cœur de contrer l'impact des déterminants sociaux de la santé par l'adoption d'une approche collaborative axée sur la santé de la population.

Nous continuerons d’observer les principes de responsabilisation et de transparence et de mettre en œuvre la Réforme du financement du système de santé afin que le système de financement en Ontario permette à la population d’obtenir les soins dont elle a besoin. En nous alliant avec des partenaires de plusieurs ministères et des intervenants clés locaux, nous aiderons les résidents à vivre en santé.

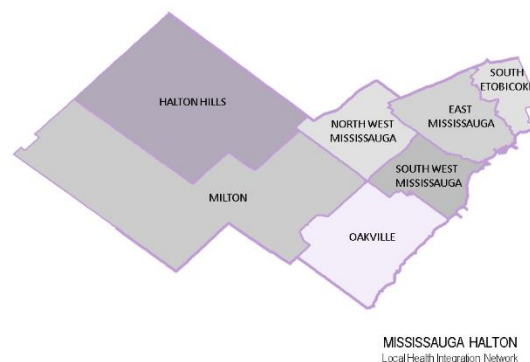
Nous pensons que les activités énoncées dans le document intitulé Partenariats pour une communauté saine soutiendront le système de santé local pour lui permettre de répondre aux besoins de nos citoyens aujourd’hui et à l’avenir. Nous croyons également que les plans d’action présentés dans le présent PAA aideront à concrétiser nos priorités.

APERÇU DES ACTIVITÉS ET DES PROGRAMMES ACTUELS ET FUTURS

Le RLISS de Mississauga Halton compte 1 229 600 résidents et selon les prévisions, devrait connaître le 2^e plus fort taux de croissance de la population en Ontario au cours des cinq à dix prochaines années. Il occupe à peu près 1 059 kilomètres carrés et comprend les secteurs de Halton Hills, de Milton, d’Oakville, de Mississauga (sauf Malton) et d’Etobicoke Sud (partie de la ville de Toronto).

Le RLISS de Mississauga Halton fonctionne selon un cadre de responsabilité défini dans l’ERMR. Le RLISS de Mississauga Halton s’efforce de veiller à ce que les fonds alloués à la santé soient dépensés rentablement et efficacement pour produire les meilleurs résultats possibles.

Le RLISS de Mississauga Halton octroie des fonds à 76 organismes fournisseurs de services de santé dans le cadre d’ententes officielles de responsabilisation en matière de services qui totalisent environ 1,45 milliards de dollars. Ces ententes définissent les services à offrir et les résultats à atteindre.



Fournisseurs de services de santé	Nombre
Hôpitaux	2 sociétés hospitalières (6 sites)
Foyers de soins de longue durée	28
Centre d’accès aux soins communautaires	1
Services communautaires de soutien	34
Services de santé mentale et de toxicomanie	10
Centre de santé communautaire	1
Total	76

La région du RLISS de Mississauga Halton compte deux sociétés hospitalières publiques (six sites), 28 foyers de soins de longue durée (4 160 lits de long séjour), 34 organismes de services communautaires de soutien, 10

fournisseurs de services de santé mentale et toxicomanie, un centre de santé communautaire et un centre d'accès aux soins communautaire (CASC).

Total des fonds alloués par le RLISS de Mississauga Halton par type d'organisme fournisseur de services de santé – 31 janvier 2016

Organismes de services de santé	Nombre d'organismes	Exercice 2016-2016 Financement total (Base + allocation unique)	% du financement total
Hôpitaux	2 sociétés 6 sites	943 744 967 \$	65,3 %
Foyers de soins de longue durée	28	198 710 820 \$	13,7 %
Centre d'accès aux soins communautaires	1	163 918 233 \$	11,3 %
Services communautaires de soutien*	34	91 815 150 \$	6,4 %
Santé mentale et dépendances	10	41 259 169 \$	2,9 %
Centre de santé communautaire	1	2 505 497 \$	0,2 %
Investissements	-	3 475 067 \$	0,2 %
TOTAL	76	943 744 967 \$	100 %

* Inclut les services d'aide à la vie autonome dans les logements avec soutien et le soutien aux personnes atteintes de traumatisme crânien

Source : ERMR, Annexe 4, 31 mars 2016

Nous entamons le premier exercice financier visé par la mise en œuvre du PSSI 2016-2019. Le PSSI énonce les priorités stratégiques, tandis que le PAA précise les activités clés et les plans d'action qui seront réalisés au cours du présent exercice financier pour concrétiser ces priorités stratégiques.

Principales activités menées l'an dernier qui se poursuivent en 2016-2017

Priorité aux patients – Le RLISS de Mississauga Halton continue d'orienter la transformation du système de santé et de soutenir les orientations du MSSLD en plaçant le patient au cœur du système de santé. Pour ce faire, il collabore avec les fournisseurs pour veiller à ce que la perspective du patient fasse partie intégrante des travaux de planification, de mise en œuvre, d'évaluation et de financement des programmes à mesure que nous continuons de délaisser un système centré sur le fournisseur au profit d'un système centré sur le patient.

Qualité et optimisation – Le RLISS de Mississauga Halton continue de favoriser dans tout le continuum local de soins une culture de qualité qui contribue à transformer le système de santé et à améliorer l'expérience et les résultats des gens en matière de santé tout en optimisant les ressources. À l'échelle de la gouvernance, le Comité de la qualité

du conseil d'administration du RLISS de Mississauga Halton continue de consulter le conseil d'administration des fournisseurs de services de santé pour soutenir cette culture de qualité. Guidés par les six dimensions d'un système de santé de qualité (sécuritaire, efficace, axé sur le patient, efficient, opportun et équitable), nous élaborons un cadre de participation des patients et tirons des leçons de l'expérience des résidents au sein du système de santé. Nous explorons de nouvelles stratégies novatrices de financement des services de santé dans le cadre de la Réforme du financement du système de santé, de la mise en œuvre des actes médicaux fondés sur la qualité et des modèles de financement intégré. Établir une approche régionale de la mise en œuvre et de l'amélioration de la qualité permettra de bâtir un système de santé local qui est durable et offre des services de grande qualité.

Maillons santé – Le RLISS de Mississauga Halton continue de soutenir une collaboration locale accrue entre les fournisseurs de services de santé et de services sociaux pour soutenir les gens qui ont des problèmes complexes. L'approche des maillons santé permet à ces gens de mieux s'orienter dans le système de santé et améliore leur expérience en matière de santé, en plus de favoriser une utilisation plus efficace des ressources en santé. Au cours de la dernière année, nous avons mis en opération les sept maillons santé dans les sous-régions du RLISS. Tous les maillons santé du RLISS de Mississauga Halton collaborent pour échanger des connaissances, partager des ressources, trouver de meilleures façons de prendre soin des personnes ayant des besoins complexes et les diriger vers des ressources régionales afin qu'elles reçoivent les bons soins, au bon endroit et au bon moment.

Intégration des soins primaires – Dans l'optique d'accroître la coordination des soins et de fournir des soins de grande qualité aux patients, le RLISS de Mississauga Halton a lancé une stratégie d'intégration des soins primaires qui reconnaît la nécessité d'amener les fournisseurs de soins primaires à assumer un rôle d'intervenant clé au sein de notre système de santé. Comme les modèles de prestation des soins primaires ont évolué au fil des ans, surtout dans les centres urbains, les fournisseurs de soins primaires sont devenus plus isolés des autres partenaires dans le système de santé. Seulement une faible proportion de médecins de famille du RLISS de Mississauga Halton exerce au sein d'une équipe de santé familiale multidisciplinaire (16 %). Environ 37 % des médecins ont adopté un modèle d'honoraires pour l'inscription des patients (médecine de groupe), mais le modèle le plus fréquent est celui du paiement à l'acte (46 %). Cette répartition des modèles de soins primaires nécessite l'adoption de stratégies novatrices et créatives pour mobiliser les fournisseurs de soins primaires. Au cours de la prochaine année, nous utiliserons les commentaires formulés par les fournisseurs de soins primaires lors de diverses activités de participation pour explorer des solutions qui permettraient de réduire davantage des obstacles, par exemple pour l'accès aux spécialistes et aux services d'imagerie diagnostique, et d'améliorer les transitions à mesure que nous optons pour une approche des soins primaires basée par sous-région du RLISS.

ANALYSE ENVIRONNEMENTALE

Deuxième taux projeté de croissance de la population le plus marqué dans la province

Le RLISS de Mississauga Halton compte 8,9 % de la population de l'Ontario et a connu un taux de croissance démographique de 8,9 % entre 2010 et 2015, soit le plus haut taux de croissance de tous les RLISS. On s'attend à ce que d'ici 2025, la population ait augmenté de 17,6 %. Par comparaison au taux projeté de croissance de 11,1 % pour 2015 à 2025 à l'échelle provinciale, le RLISS de Mississauga Halton devrait donc connaître la 2^e croissance démographique la plus forte en Ontario au cours des cinq à dix prochaines années.

Le territoire du RLISS de Mississauga Halton est le 2^e plus petit de la province, mais il devrait connaître la 2^e croissance démographique la plus forte dans la province au cours des cinq à dix prochaines années.



Le fort taux de croissance démographique nous oblige à continuellement évaluer la capacité des ressources de soins

La population du RLISS de Mississauga Halton est de

1 229 600

résidents et augmente rapidement.

actifs et en milieu communautaire afin de pouvoir répondre aux besoins des résidents. La santé des personnes âgées demeurera une priorité importante dans le cadre de nos efforts pour améliorer le système de santé dans le RLISS de Mississauga Halton. Bien que nous ayons une relativement faible proportion de personnes âgées de 65 ans et plus (13,2 %) par comparaison à d'autres régions de la province, la proportion de personnes âgées a augmenté de 11,1 % depuis 2010 et la tendance se maintiendra.

Population diversifiée

Le RLISS de Mississauga Halton possède une vaste richesse culturelle. La population est dynamique et diversifiée.

Les immigrants représentent 44,3 % des résidents du RLISS de Mississauga Halton et près de 41 % font partie de minorités visibles par comparaison à 25,9 % dans l'ensemble de la province. Les cinq groupes minoritaires les plus importants sont les Asiatiques du sud, les Chinois, les Noirs, les Philippins et les Arabes. Pour mieux desservir ces gens, les fournisseurs de services de santé du RLISS doivent explorer les possibilités d'offrir des services dans les langues les plus parlées (au-delà de l'anglais), à savoir l'urdu, le polonais, le pendjabi, l'arabe et le portugais.

L'anglais est la langue maternelle de seulement un peu plus de la moitié des résidents du RLISS de Mississauga Halton. Le français est celle de 1,8 % des résidents. Les Autochtones forment 0,4 % de la population.



Pour veiller à ce que les activités de planification, les programmes et les services répondent aux caractéristiques distinctes uniques des résidents, le RLISS de Mississauga Halton estime que la **santé de la population** doit être un secteur aligné dans le cadre des priorités stratégiques. C'est pourquoi le travail réalisé dans le RLISS tiendra compte de l'équité en santé à mesure que nous nous efforçons de permettre à tous les gens, peu importe leur revenu, leur âge, leur niveau de scolarité, leur orientation sexuelle, leur race, leur religion ou leur langue, d'avoir accès en temps opportun aux services de santé dont ils ont besoin.

Accordant la priorité à une expérience et à des résultats positifs et de qualité dans l'ensemble du continuum de soins, un de nos objectifs clés est d'explorer les possibilités d'aider les gens à avoir un style de vie plus sain et une santé davantage optimale en collaboration avec des partenaires communautaires, comme indiqué dans le plan d'action. Le RLISS reconnaît aussi qu'il doit saisir l'occasion de simplifier le parcours dans le système de santé et réduire les obstacles dans l'accès aux services. C'est pourquoi nous collaborerons avec des dirigeants francophones et autochtones et d'autres partenaires communautaires pour cerner et traiter des obstacles à l'accès et faire progresser la stratégie myhealth365 afin de fournir à la communauté un outil d'orientation en temps réel qui améliore l'accès aux bons soins au bon endroit.

La prise en considération des déterminants sociaux de la santé et de leur incidence sur les efforts déployés pour créer un système de santé centré sur la personne et durable est un volet que le RLISS cherche à intégrer aux activités de

planification de programmes et à la prestation de services dans les quartiers pouvant être améliorés. Pour ce faire, il poursuit notamment le travail entamé en vue de créer des carrefours communautaires de santé intégrés dans les secteurs du RLISS où il y a des besoins. Continuer de recueillir des données sociodémographiques avec les fournisseurs de services de santé et les partenaires aidera aussi à évaluer l'incidence des déterminants sociaux de la santé d'une personne sur ses résultats.

Maladies complexes

Ces cinq dernières années, la prévalence des maladies chroniques et des maladies concomitantes a augmenté jusqu'à se situer légèrement au-dessus de la moyenne provinciale. Dans le RLISS de Mississauga Halton, il y a eu une hausse des taux d'arthrite, de diabète, d'hypertension artérielle et de maladies cardiaques. Parmi les résidents (âgés de 12 ans et plus), 39 % ont une maladie chronique et 15 % ont des maladies concomitantes. Tout comme à l'échelle provinciale, on note une prévalence accrue des problèmes de santé mentale et de toxicomanie dans le RLISS de Mississauga Halton. Vingt-six pour cent des résidents déclarent que la plupart de leurs journées sont beaucoup ou extrêmement stressantes (3^e proportion la plus élevée dans la province).

Défis liés à la capacité des services communautaires et de soins actifs

En 2015, le RLISS de Mississauga Halton a publié un plan de capacité communautaire intitulé Répondre aux besoins en matière de soins des personnes âgées maintenant et à l'avenir. Conscient des défis associés au vieillissement et à la croissance rapide de la population, il avait d'abord fait réaliser une étude pour mieux comprendre les priorités en ce qui concerne les services de santé en milieu communautaire pour les personnes âgées, y compris les changements de processus, les populations ciblées et l'expansion des services, afin d'accorder la priorité au patient et d'aider les personnes âgées à vivre de façon autonome à la maison en ayant un meilleur accès aux soins dans la communauté.

Compte tenu du vieillissement de la population et de l'incidence accrue de troubles de comportement liés à la démence, les foyers de soins de longue durée doivent composer avec des pressions en matière de capacité et de dépenses de fonctionnement pour répondre aux besoins complexes des résidents. Le faible ratio de lits de soins de longue durée par rapport au nombre de personnes âgées de 75 ans et plus (un des deux plus bas de la province) leur complique davantage la tâche. Ils doivent ainsi admettre seulement les résidents qui ont le plus de besoins d'après la Méthode d'attribution des niveaux de priorité MAPLe.



La capacité des services de soins actifs demeure problématique. L'infrastructure vieillissante et la forte croissance démographique présentent des défis pour la prestation de soins actifs de grande qualité dans le RLISS. Halton Healthcare Services a ouvert un nouvel hôpital à Oakville en décembre 2015 et les travaux de construction visant à accroître la capacité des services hospitaliers à Milton, la communauté affichant la plus forte croissance au Canada, sont en cours. Trillium Health Partners est en train d'agrandir l'Hôpital Credit Valley et planifie des projets d'immobilisations à l'Hôpital de Mississauga et au Centre de santé Queensway. Les dirigeants de Halton Healthcare Services et de Trillium Health Partners ont cerné le besoin d'agrandir leurs installations afin de répondre à la demande croissante, mais ils sont conscients qu'ils doivent travailler en collaboration avec les partenaires

communautaires, notamment les fournisseurs de soins primaires, pour explorer les possibilités d'accroître la capacité communautaire.

Grâce à la mise en œuvre de la Réforme du financement du système de santé ces quatre dernières années, le RLISS continue d'accroître l'efficacité dans des secteurs prioritaires du domaine des soins actifs et surveille le rendement par rapport à des indicateurs clés. Malgré une efficacité optimale, le RLISS éprouve toujours des problèmes de rendement par rapport à certains indicateurs provinciaux clés, comme l'IRM et la tomodensitométrie, établis dans l'Entente de responsabilisation MSSLD-RLISS (consulter l'Annexe A). Néanmoins, le RLISS travaille avec diligence avec ses partenaires des hôpitaux pour que les patients ayant les besoins les plus urgents accèdent de façon prioritaire aux services de soins actifs et continue d'explorer des stratégies novatrices.

Pour veiller à ce qu'il y ait les programmes et les services appropriés dans le RLISS de Mississauga Halton afin de répondre aux besoins des résidents, le RLISS de Mississauga Halton estime que les soins à domicile et en milieu communautaire doivent être un secteur prioritaire dans le cadre des priorités stratégiques. Nous allons quantifier les besoins en matière d'infrastructure et de ressources humaines et planifier la capacité dans tous les secteurs. Nous mettrons notamment l'accent sur le renforcement des compétences et le soutien du personnel dans tous les secteurs, ainsi que sur le soutien des personnes soignantes, afin de fournir à ces personnes les outils et les connaissances nécessaires pour répondre aux besoins sans cesse croissants de notre communauté diversifiée et dynamique.

Tirer parti de l'expertise des travailleurs de soutien par les pairs, qui ont le même vécu que les patients, est une autre solution qui peut aider à accroître la capacité. Maximiser et explorer les solutions de télémédecine, les stratégies de transport novatrices et les programmes mobiles pour amener la prestation des soins plus près du domicile et améliorer l'accès (en particulier pour les personnes âgées et celles ayant des besoins complexes) sont des occasions clés que le RLISS fera progresser cette année. Il sera en outre capital d'intégrer les besoins et la perspective des patients et de leur famille tout au long de cette importante année de transformation du système de santé.

Intégration et coordination des services

Pour intégrer et coordonner les services offerts aux personnes de tout âge qui ont des problèmes de santé mentale et de toxicomanie, il est souvent nécessaire que de multiples intervenants de l'ensemble du continuum de services de santé et de services sociaux travaillent en collaboration afin d'éliminer les obstacles à la prestation de soins efficace en temps opportun. Cette collaboration requiert du temps et il faut un environnement de soutien pour éliminer les obstacles courants à une bonne santé, comme un logement abordable et un emploi. Le RLISS continuera à mettre l'accent sur la planification intersectorielle et le passage à un organisme directeur des services de santé mentale pour les enfants et les jeunes afin de recentrer le dialogue et d'améliorer la coordination.

Le manque d'infrastructures de technologie de l'information (TI) dans les services de santé mentale et de toxicomanie et les services communautaires de soutien nuit toujours à la collecte de données de qualité pour orienter la planification et les activités d'un point de vue systémique au RLISS de Mississauga Halton. Dans le cadre de la proposition lancée par le gouvernement dans le document de discussion Priorité aux patients, nous aurons l'occasion de collaborer avec cyberSanté et de renforcer nos pratiques de gestion de l'information (GI) pour relier ces secteurs communautaires au plus vaste continuum de services de santé et d'outiller le secteur communautaire en matière de TI et de GI.

Pour veiller à ce que nos efforts favorisent la création d'un système de santé solide et durable, la prestation de soins **coordonnés et intégrés** doit aussi être un secteur prioritaire dans le cadre des priorités stratégiques d'améliorer l'accès, la capacité et la qualité. Poursuivre les travaux concernant les maillons santé et améliorer l'accès à des services de santé familiale et spécialisés sont des objectifs clés pour la prochaine année. Nous avons déployé beaucoup d'efforts ces dernières années pour tisser des liens solides avec les fournisseurs de soins primaires. Nous continuerons de chercher des occasions pour mobiliser et soutenir les dirigeants des services de soins primaires en misant sur les bases jetées dans le cadre de la stratégie d'intégration des soins primaires. Les initiatives de soins regroupés et la mise en œuvre du système intégré de santé mentale et de toxicomanie (one-Link) permettront d'améliorer l'accès et les services grâce à la coordination des efforts. Soutenir les personnes qui ont le plus de besoins grâce à des modèles de soins novateurs (p. ex. programme de soins inclusifs appelé Program of All-Inclusive Care for the Elderly (PACE)) et la coordination des services régionaux de soins palliatifs et de réadaptation sont également des objectifs clés pour le RLISS cette année. Il sera aussi essentiel de placer la perspective du patient et de sa famille au cœur de notre travail pour favoriser la prestation de services adaptés sur le plan culturel et linguistique.





Priorités du RLISS de Mississauga Halton pour 2016 à 2019

Accès

Des soins au moment et à l'endroit où vous en avez besoin

Offrir des soins plus près
du domicile

Intégrer et établir des
partenariats pour
améliorer l'accès et les
services grâce à la
coordination des efforts

Faciliter le parcours dans
le système de santé et
réduire les obstacles à
l'accès

ACCÈS – Des soins au moment et à l'endroit où vous en avez besoin

Description de la priorité

Le RLISS de Mississauga Halton continuera de déployer des efforts pour réduire les obstacles et améliorer l'accès en temps opportun à un système de santé intégré et coordonné dans lequel on cherche à améliorer les transitions entre les secteurs, à renforcer les soins à domicile et en milieu communautaire et à aider les gens, en particulier ceux qui ont des besoins complexes, à s'orienter dans le système de santé pour qu'ils reçoivent les bons soins au bon moment.

Situation actuelle

Des **maillons santé** ont été établis dans chacune des sept sous-régions du RLISS. Jusqu'à présent, ils ont aidé plus de 300 personnes ayant des besoins complexes dans le RLISS de Mississauga Halton. L'impact des déterminants sociaux de la santé sur la santé de ces personnes ressort clairement dans les objectifs qu'elles formulent et les interventions fournies par la suite. Les sept maillons santé travaillent en collaboration pour régler les enjeux régionaux. Par exemple, afin de faciliter l'accès aux maillons santé, un processus d'inscription central a été mis en place. La participation du patient est une caractéristique clé des maillons santé. La perspective du patient se reflète non seulement dans la conception du processus, mais elle est aussi essentielle pour établir les objectifs et les solutions. Les résultats des patients en ce qui a trait à leurs expériences continueront de façonner le processus suivi par les maillons santé.

Notre **stratégie d'intégration des soins primaires** multidimensionnelle est conçue pour favoriser de meilleures relations avec les fournisseurs locaux de soins primaires et les soutenir. Une base de données et un registre électronique sur les soins primaires ont été créés pour fournir une source d'information sur les médecins de famille et les spécialistes locaux, ce qui permet au RLISS et aux fournisseurs de communiquer plus efficacement avec les fournisseurs de soins primaires. Un réseau de soins primaires, présidé par le médecin responsable des soins primaires du RLISS et comportant des médecins représentants des sous-régions du RLISS, a aussi été établi pour offrir un forum aux fournisseurs de soins primaires du RLISS. Dans le cadre d'un nouveau modèle novateur de participation, un poste de conseiller en soins primaires a été créé en 2015 pour assurer une liaison directe avec les médecins offrant des soins primaires, leur donner de l'information sur les programmes et les services du RLISS et aider à régler les problèmes systémiques du point de vue des soins primaires. Ces conseillers ont rencontré 90 % des médecins offrant des soins primaires dans le RLISS. Le RLISS de Mississauga Halton a aussi fait équipe avec le RLISS de Champlain dans le cadre d'un programme pilote régional de consultations électroniques qui a permis à des fournisseurs de soins primaires d'obtenir rapidement des consultations avec des spécialistes et ainsi d'éviter potentiellement des aiguillages inutiles. Jusqu'à présent, plus de 150 fournisseurs de soins primaires du RLISS de Mississauga Halton se sont inscrits au service de consultations électroniques et plus de 450 consultations électroniques ont eu lieu.

Pour améliorer l'accès équitable aux **services de santé mentale et de toxicomanie et faciliter le parcours dans le système de santé**, le RLISS de Mississauga Halton continue de mettre en œuvre one-Link, un point d'accès unique à 10 fournisseurs de services de santé mentale et de toxicomanie. Ce service a pris de l'expansion au cours

de la dernière année et accepte maintenant les demandes des hôpitaux et des fournisseurs de soins primaires. Un des objectifs en 2016-2017 est de tester la technologie électronique associée à ce service. Pour améliorer la coordination et l'intégration des soins offerts aux personnes qui ont des problèmes de santé mentale et de toxicomanie, le RLISS de Mississauga Halton finance 10 organismes afin d'améliorer les **services de soutien par des pairs**. Pour veiller à ce que ces services adoptent des pratiques exemplaires et de qualité, un organisme est responsable de la coordination et de la supervision du système.

Une nouvelle initiative de **liaison avec les services des urgences**, appelée Community Addictions Liaison to Emergency Department (CALED), est en train d'être mise en œuvre pour améliorer les transitions des personnes et des familles qui ont des problèmes de toxicomanie ou des troubles concomitants des services des urgences vers les services communautaires de soutien appropriés. Les champions de l'initiative **Sans fausse route** s'emploient à établir un plan de durabilité pour pouvoir poursuivre la mise en œuvre de cette initiative. Ils réalisent notamment une évaluation des fournisseurs de services de santé mentale et de toxicomanie dans la communauté pour vérifier s'ils respectent les huit principes de l'initiative.

Un comité intersectoriel de **prévention et de gestion des maladies chroniques (PGMC)** a été établi. Son mandat est d'optimiser la santé et le bien-être des personnes qui risquent d'avoir ou ont une maladie chronique. Pour maximiser l'efficacité et simplifier l'expérience des patients, le comité harmonise ses efforts à ceux déployés dans le cadre d'autres initiatives réalisées dans le RLISS de Mississauga Halton, notamment les maillons santé, le Réseau rénal et Neighbourhood Enhancement. Quatre groupes de travail qui mettront en œuvre les plans d'action en matière de PGMC et qui se pencheront sur les enjeux, les obstacles et les lacunes de première importance ont été formés. Ces groupes de travail se concentreront sur le carrefour virtuel de PGMC; les soins du diabète, l'admission centralisée, l'autogestion et les soins des pieds; la promotion de la santé, la prévention et les partenariats – en s'intéressant particulièrement aux populations autochtones et aux services en français; et soutien par des pairs et transfert des connaissances pour les consommateurs, les personnes soignantes et les fournisseurs de services de santé). Ils progressent actuellement dans leurs efforts visant la mise en place d'un système en ligne facilitant le parcours qui aidera à trouver de l'information, des programmes et des services de PGMC dans le RLISS de Mississauga Halton; la régionalisation des programmes d'éducation sur le diabète de type 2; l'élaboration et la mise en œuvre des programmes d'éducation sur l'autogestion destinés aux Autochtones et un cadre de soutien par des pairs en matière de PGMC; et la tenue de la première activité annuelle de transfert des connaissances sur la PGMC du RLISS de Mississauga Halton.

myhealth365 est un outil régional disponible en ligne qui est mis en œuvre dans le RLISS de Mississauga Halton pour aider les consommateurs, les personnes soignantes et les fournisseurs de services de santé à trouver les bonnes options en matière de services de santé. Grâce aux efforts de collaboration de représentants des secteurs des services de santé et des services sociaux, y compris de l'Université de Toronto, de MaRS, d'iamsick, de la Ligne santé Mississauga Halton, de Maximize your Health, du service 211, du service 311, de services de police, de Trillium Health Partners et de Halton Healthcare, le groupe s'inspire de pratiques exemplaires et de solutions de mise en œuvre déjà appliquées en Alberta, en Colombie-Britannique et dans d'autres provinces pour créer un système qui permet de chercher dans des bases de données et de répondre aux besoins individuels des utilisateurs finaux. Le projet, dont la mise en œuvre est échelonnée, a débuté il y a deux ans.

Pour veiller à ce que les résidents aient accès aux services de santé au moment et à l'endroit où ils en ont besoin, le RLISS de Mississauga Halton rapproche la prestation des soins du domicile des patients grâce à la **stratégie**

régionale de télémédecine, qui fait la promotion des divers outils de télémédecine. La stratégie est axée sur trois secteurs prioritaires, à savoir les maillons santé, les soins primaires et les services communautaires de soutien, et se concentre aussi sur les services de santé mentale et de toxicomanie. Elle devrait améliorer la coordination des soins offerts aux patients ayant des besoins complexes et diminuer les temps d'attente pour consulter les spécialistes et les professionnels paramédicaux, en plus d'améliorer l'accès aux services de soutien et de soins en santé mentale et en toxicomanie. Il sera aussi possible d'améliorer l'accessibilité, les connaissances et la sensibilisation dans le cadre d'une foire sur les connaissances et la sensibilisation en matière de télémédecine qui aura lieu en 2016 et d'activités d'éducation multisectorielles.

Le RLISS est en train de restructurer le **système régional de transport** et de créer un modèle d'organisme central pour les services de **repas à domicile** afin de soutenir les résidents les plus vulnérables sur le plan socioéconomique. Grâce à ces programmes régionaux, l'accès sera normalisé, uniforme et équitable pour tous les résidents de Mississauga Halton.

En ce qui concerne la **Réforme du financement du système de santé**, le RLISS de Mississauga Halton continue de mettre en œuvre les actes médicaux fondés sur la qualité et de gérer le rendement d'après des indicateurs clés comme l'accès (temps d'attente), la durée de séjour, les taux de réadmission et les résultats de qualité pour les patients. À l'échelle régionale, nos efforts portent notamment sur l'insuffisance cardiaque congestive, la cataracte, la hanche, le genou, l'IRM et la tomodensitométrie. De plus, la mise en œuvre du **modèle de financement intégré** par Trillium Health Partners continue de stimuler le transfert de patients en chirurgie cardiaque de l'hôpital directement vers la communauté.

Objectifs

Tel que mentionné dans notre Plan de services de santé intégrés 2016-2019, nous avons adopté les objectifs suivants en ce qui concerne la priorité Accès – Des soins au moment et à l'endroit où vous en avez besoin.

Offrir des soins plus près du domicile

- Permettre aux personnes âgées et aux personnes ayant des besoins complexes de demeurer chez elles en leur offrant des services à domicile.
- Aider les personnes âgées à rester chez elles en améliorant les services de soutien en cas de démence et les programmes de jour pour adultes.
- Aborder les problèmes de transport en explorant des stratégies novatrices avec des partenaires communautaires.
- Maximiser l'utilisation de la technologie pour relier les fournisseurs et contribuer à l'avancement des solutions de télémédecine à domicile pour surveiller l'état des patients et les aider à gérer leurs problèmes de santé à distance.
- Explorer des solutions mobiles pour offrir des soins dans la communauté ou à domicile lorsque les gens ne peuvent pas sortir de chez eux.

Intégrer et établir des partenariats pour améliorer l'accès et les services grâce à la coordination des efforts

- Favoriser la santé mentale et le bien-être des gens tout au long de leur vie en créant un système de soins en santé mentale et en toxicomanie qui soit davantage coordonné et intégré.
- Renforcer les maillons santé pour améliorer la coordination des soins offerts aux personnes ayant des besoins complexes.

- Améliorer l'accès aux services de santé familiale et aux services spécialisés.
- Soutenir la transition entre les soins actifs et les soins communautaires en créant des équipes unifiées de fournisseurs dans le cadre des initiatives de soins regroupés.

Faciliter le parcours dans le système de santé et réduire les obstacles à l'accès

- Relever et aborder les obstacles à l'accès et permettre la prestation de soins centrés sur la personne et adaptés à sa culture en encourageant les partenariats avec des dirigeants communautaires.
- Renforcer la capacité des fournisseurs de services de santé d'offrir activement des services de santé en français et renseigner la communauté francophone sur les services de santé offerts en français.
- Mieux renseigner et éduquer les gens sur les ressources offertes au sein du système de santé en simplifiant et en regroupant les outils de parcours dans le système.

La priorité stratégique en matière d'accès du RLISS de Mississauga Halton, les objectifs susmentionnés et les plans d'action visant à atteindre ces objectifs sont conformes aux priorités du gouvernement provincial et du RLISS énoncées dans les documents suivants :

- Lettre de mandat de la première ministre Kathleen Wynne pour 2014-2015 au ministre de la Santé et des Soins de longue durée et à la ministre associée de la Santé, responsable des Soins de longue durée
- Priorité aux patients : Plan d'action en matière de soins de santé, 2015
- Priorité aux patients : Feuille de route pour renforcer les soins à domicile et en milieu communautaire
- Priorité aux patients : Une proposition pour renforcer les soins de santé axés sur les patients en Ontario, document de discussion, 17 décembre 2015
- Groupes de soins : Un nouveau modèle de soins primaires à la population de l'Ontario (Price, Baker), 2015
- Esprit libre, esprit sain : Stratégie ontarienne globale de santé mentale et de lutte contre les dépendances – Phase un et deux
- Chaque porte est la bonne porte : Vers une stratégie décennale de santé mentale et de lutte contre les dépendances, document de discussion
- Faire le point – Un rapport sur la qualité des services de santé mentale et de lutte contre les dépendances en Ontario, QSSO et ICES

Plans d'action – Accès		2016-2017		2017-2018		2018-2019	
		État	%	État	%	État	%
1.	Continuer de mettre en œuvre des maillons santé pour améliorer la coordination et l'intégration des soins offerts aux personnes qui ont des besoins complexes .	En cours	25	En cours	25	En cours	25

2.	Faire progresser la stratégie d'intégration des soins primaires du RLISS de Mississauga Halton pour soutenir les orientations du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.					
	a. Mobiliser les fournisseurs de soins primaires par l'entremise des conseillers en soins primaires, du réseau de soins primaires, des ateliers de soins primaires et d'autres activités.	En cours	50	En cours	25	En cours
	b. Améliorer la base de données sur les soins primaires pour mieux communiquer avec les services de soins primaires et aider à mieux faire comprendre ces services dans le RLISS de Mississauga Halton.	Terminé	100			
	c. Lancer le répertoire de spécialistes docSearch. d. Élargir les services de consultations électroniques pour améliorer l'accès aux spécialistes.	En cours En cours	75 25	Terminé	25	
3.	Améliorer les services de santé mentale et de toxicomanie.					
	a. Favoriser un accès équitable aux services de santé mentale et de toxicomanie (one-Link).	En cours	50	En cours	30	Terminé
	b. Faire progresser les services de soutien par des pairs en santé mentale et en toxicomanie.	En cours	60	En cours	20	Terminé
	c. Définir et créer des services de soutien en matière de toxicomanie (nouvelle initiative de liaison avec les services des urgences, appelée Community Addictions Liaison to Emergency Department (CALED)).	En cours	60	Terminé	40	
	d. Mettre en œuvre l'initiative Sans fausse route pour se doter d'un système où chaque porte est la bonne porte.	En cours	50	En cours	30	Terminé
4.	Mettre en œuvre une stratégie régionale intégrée de prévention et de gestion des maladies chroniques (PGMC) .					
	a. Mettre en œuvre un carrefour virtuel durable de programmes et de services de PGMC.	En cours	30	En cours	40	Terminé
	b. Normaliser les programmes et les services de diabète et optimiser les ressources ainsi que les expériences et les résultats des résidents.	En cours	50	En cours	30	Terminé
	c. Établir des programmes et des services de diabète et PGMC adaptés sur le plan culturel pour les populations francophones et autochtones (en collaboration avec des dirigeants communautaires).	En cours	20	En cours	30	En cours
	d. Créer un modèle de soutien par des pairs en matière de PGMC.	En cours	20	En cours	50	Terminé
5.	Mettre en œuvre la stratégie myhealth365 pour aider les résidents de Mississauga Halton à repérer les services et les ressources disponibles 365 jours par année.	En cours	20	En cours	20	En cours
6.	Mettre en œuvre la stratégie de télémedecine du RLISS de Mississauga Halton pour améliorer l'accès aux services de soins primaires, aux maillons santé et aux services communautaires de soutien.	En cours	50	Terminé	50	
7.	Explorer des stratégies novatrices avec les partenaires communautaires pour régler les problèmes de transport .	En cours	75	Terminé	25	

8.	Améliorer l'accès à un programme régional de repas à domicile en adoptant une approche basée sur les déterminants sociaux de la santé et la santé de la population en lien avec l'accès aux services.	Terminé	100				
9.	Planifier et mettre en œuvre la Réforme du financement du système de santé, y compris le Modèle d'allocation fondée sur la santé, les modèles de financement intégré et les actes médicaux fondés sur la qualité pour l'insuffisance cardiaque congestive, la cataracte (stratégie des soins de la vue), la hanche, le genou, l'IRM et la tomographie par émission de positons.	En cours	60	En cours	10	En cours	10
10.	Améliorer l'accès à toute la gamme de services de santé grâce à une stratégie multidimensionnelle qui aidera à accroître le rendement par rapport à 10 indicateurs ciblés dans l'ERM .	Terminé	100				

ÉVALUATION DU SUCCÈS

Pour évaluer le succès du PSSI 2016-2019, nous avons établi trois indicateurs de rendement de gros point dans des secteurs où il est possible d'obtenir des données de façon fiable, précise et uniforme en temps opportun. Ces indicateurs ont été choisis en fonction de l'approche du RLSS de Mississauga Halton visant à améliorer le système dans tous les secteurs en collaboration avec les fournisseurs de services de santé. Pour le moment, nous n'avons pas adopté d'indicateur systémique de gros point pour évaluer le rendement en ce qui concerne la priorité stratégique de qualité. Nous nous attendons à ce que la table régionale sur la qualité que nous formerons cette année comble cette lacune.

Indicateurs

- **Taux de réadmission dans les hôpitaux** – Aide à surveiller l'accès à d'autres services et programmes communautaires et à évaluer l'efficacité de la responsabilité conjointe des soins aux patients qui incombe aux fournisseurs de soins.
- **Nombre de visites évitables aux urgences** – Est axé sur la capacité des résidents à accéder à des services plus appropriés.
- **Autres niveaux de soins (soins actifs et postactifs)** – Permet d'évaluer si les résidents reçoivent des soins au bon endroit au bon moment et la capacité d'offrir des services à l'extérieur des hôpitaux de soins actifs. Aide aussi à combler les lacunes dans les services en milieu communautaire, de soins de longue durée et de soutien à domicile.

La **carte de pointage du rendement du RLSS de Mississauga Halton et l'ébauche de rapport sur la qualité du RLSS de Mississauga Halton** permettront d'évaluer et de gérer le rendement à l'échelle du système, du secteur et du projet. Le rapport sur la qualité tient compte des six dimensions d'un système de santé de qualité établies par Qualité des services de santé Ontario et oriente l'établissement des indicateurs de rendement clés qui sont appliqués et adaptés pour évaluer les progrès réalisés dans le cadre du PSSI 2016-2019.

Tel que mentionné précédemment, le RLISS de Mississauga Halton a cerné **10 plans d'action** pour aider à améliorer l'**accès** dans la région. Toutes les initiatives s'harmonisent à au moins un des trois des indicateurs de gros point indiqués ci-dessus, qui figurent tous dans l'Entente de responsabilisation MSSLD-RLISS (ERMR).

De plus, les mesures suivantes seront surveillées en 2016-2017 afin d'aider à orienter la mise en œuvre et l'évaluation des programmes et des mises en œuvre :

- Patients à besoins complexes ayant un accès régulier et rapide à leur fournisseur de soins primaires;
- Patients à besoins complexes ayant un plan de soins coordonnés;
- Pourcentage de patients ayant obtenu leur congé de l'hôpital pour un problème de santé mentale ou de toxicomanie qui ont visité un médecin à l'intérieur de sept jours;
- [Secteur de santé mentale et toxicomanie] Pourcentage d'organismes ayant un taux de réponse de 70 % ou plus dans la catégorie « Satisfait » ou « Très satisfait » en ce qui a trait à la question permettant de savoir si le client participe suffisamment aux soins;
- Taux d'hospitalisation pour les conditions propices aux soins ambulatoires par tranche de 100 000 personnes;
- Pourcentage de patients pouvant consulter un fournisseur de soins primaires le jour même ou le lendemain lorsqu'ils sont malades;
- Pourcentage d'admissions à l'hôpital à partir du service d'urgence;
- Taux de visites aux services d'urgence pour des problèmes mieux pris en charge ailleurs par tranche de 1 000 personnes;
- Pourcentage de remplacements de la hanche et du genou de priorité 2, 3 et 4 effectués dans les délais de la cible d'accès;
- 90^e percentile du temps d'attente pour les services du CASC entre la demande et l'initiation du premier service.

En outre, le RLISS a établi des plans de travail qui associent des indicateurs de rendement aux dix plans d'action. Ces indicateurs en cours d'élaboration seront évalués à l'échelle du projet par rapport à des cibles spécifiques fixées par le RLISS de Mississauga Halton.

Risques et obstacles pouvant nuire à la mise en œuvre

- La rapidité d'accès aux données d'utilisation des services au niveau du système régional et du client.
- Poursuivre sur la lancée et maintenir l'engagement pendant la planification en période d'ambiguïté. Comme les maillons santé en sont aux premières étapes de leur mise en œuvre, ils sont toujours en train d'établir des processus et ceux-ci pourraient être touchés par le renouvellement anticipé du système de santé.
- Des patients pourraient préférer recevoir des services d'urgence dans les hôpitaux et avoir l'impression que seulement les services hospitaliers peuvent répondre aux besoins potentiels, surtout compte tenu du manque de disponibilité (p. ex. heures d'ouverture, rendez-vous) des autres services.
- Manque de données fiables dans les secteurs des soins primaires et en milieu communautaire pour orienter la planification.
- Le manque de connaissances, de compétences et de facilité par rapport aux nouvelles technologies de cybersanté pourrait contribuer à un faible taux d'adoption.
- Pour intégrer les soins actifs et en milieu communautaire, il faut déplacer et/ou aligner les ressources. Des politiques et des procédures appropriées doivent être en place pour soutenir le personnel qui travaille dans les différents milieux.
- Il faut une plateforme technologique appropriée pour héberger les ressources en ligne afin que les partenaires de tous les secteurs puissent y accéder et les mettre à jour rapidement.
- La mise en œuvre du renouvellement du système de santé visé par le MSSLD nécessite des approches de gestion du changement intensives et stratégiques dans chaque secteur et d'un secteur à l'autre, ainsi que la mobilisation de fournisseurs à de multiples tables de planification, ce qui crée des conditions propices à l'épuisement professionnel. Il y a divers niveaux de compétence au sein du secteur des soins actifs et des soins en milieu communautaire pour gérer un changement de cette magnitude.
- Toute l'étendue du travail associé au renouvellement du système visé par le MSSLD n'est pas totalement connue. Nous nous attendons à devoir revoir les priorités et l'échéancier des plans d'action du PAA lorsque nous en saurons plus à ce sujet.

Stratégies d'atténuation

- Mettre davantage l'accent sur la connaissance et la compréhension des nouveaux outils et technologies de télémédecine et d'orientation dans le système. Favoriser l'apprentissage continu.
- Veiller à ce que la philosophie et les principes des maillons santé soient intégrés dans tout nouveau modèle de soins de santé à l'échelon des sous-régions des RLISS.
- Collaborer avec les dirigeants connus du secteur des soins primaires pour susciter un engagement qui montre la volonté du RLISS de Mississauga Halton de faire équipe avec les fournisseurs de soins primaires et de créer un modèle de soins approprié.
- Identifier les plateformes de TI qui pourraient être utilisées et mises à niveau pour répondre aux besoins de nouvelles initiatives.
- Échelonner au besoin la mise en œuvre d'initiatives spécifiques en veillant à ce qu'un cadre d'évaluation soit en place et à prévoir du soutien pour les dirigeants qui les mettent en œuvre.
- Améliorer les processus de gestion de l'information et la qualité des données.
- Le RLISS de Mississauga Halton réévaluera les priorités des plans d'action lorsque le programme de transformation du MSSLD sera connu.
- Collaborer avec le secteur communautaire afin de relever les possibilités d'accroître les compétences et la confiance des ressources humaines en santé pour gérer le changement.

Catalyseurs principaux du succès

- Favoriser l'innovation en santé et identifier les adopteurs précoces pour les amener à promouvoir le changement de système.
- La promotion de stratégies de cybersanté visant à permettre une gestion et un partage sécurisés de l'information.
- Les solutions de technologie de l'information et de gestion de l'information qui assurent la transmission sécurisée, rapide et efficace de l'information et des notifications entre les secteurs.
- La formation et le transfert des connaissances.
- Stratégies de mobilisations des intervenants multisectoriels et des patients
- Leadership et orientation du MSSLD au sujet de la planification par sous-région du RLISS et son incidence sur la planification des programmes et des services locaux, y compris les maillons santé.
- Continuer d'accroître la maîtrise du nouvel outil d'aide à la décision pour intensifier l'analyse de données.
- Tirer parti des ressources provinciales existantes comme Qualité des services de santé Ontario.
- Perfectionner les compétences des ressources humaines en santé en matière de gestion du changement.



Priorités du RLISS de Mississauga Halton pour 2016 à 2019

Capacité

Les ressources requises présentement et dans l'avenir

Quantifier les besoins en matière de capacité et soutenir davantage les fournisseurs de services de santé.

Élargir la capacité des programmes pour assurer que les bons soins soient donnés au bon endroit

Reconnaître et aborder l'impact des déterminants sociaux

CAPACITÉ – Les ressources requises présentement et dans l’avenir

Description de la priorité du PSSI

Le RLISS de Mississauga Halton continuera de chercher de nouvelles stratégies novatrices afin de veiller à ce que les ressources (financières, humaines et d’infrastructure) appropriées soient disponibles et utilisées efficacement pour répondre aux besoins de la population croissante et vieillissante maintenant et à l’avenir. Nous tirerons parti des recommandations formulées dans notre plan de capacité communautaire et des travaux réalisés dans la planification des immobilisations et des programmes dans les hôpitaux pour continuer de quantifier et de soulager les pressions dans notre région et d’utiliser nos ressources communautaires pour bâtir un système de santé durable et centré sur la personne.

Situation actuelle

Pour améliorer l’accès aux soins à domicile et en milieu communautaire, un comité directeur intersectoriel a été créé. Il a le mandat d’orienter l’établissement d’un **modèle de soins intégrés aux personnes âgées** pour aider à répondre aux besoins de la population croissante de personnes âgées dans le RLISS de Mississauga Halton. Le comité directeur se basera sur des éléments du programme de soins inclusifs appelé Program of All-Inclusive Care for the Elderly (PACE) et d’autres stratégies clés. Le PACE est un modèle de soins qui permet d’offrir des services médicaux et sociaux exhaustifs à certaines personnes âgées frêles vivant dans la communauté, dont la plupart sont issues de milieux sociodémographiques défavorisés. Le comité directeur harmonisera ses efforts à ceux déployés par le gouvernement provincial en matière de démence pour soutenir l’élaboration et la mise en œuvre d’une stratégie à ce chapitre à l’échelon local.

L’initiative **d’avancement de l’exercice en milieu communautaire** continue d’accroître la capacité du milieu communautaire de répondre aux besoins en matière de soins de santé en veillant à ce qu’il y ait des procédures et des pratiques de fonctionnement normalisées dans les six comités collaboratifs formés dans le cadre de l’initiative (comportements; relève des personnes soignantes; continence; éducation et perfectionnement; exercice et prévention des chutes; ainsi que gestion des médicaments). Elle permet de créer un environnement d’apprentissage continu et un point ciblé pour l’opérationnalisation de pratiques exemplaires et l’évaluation de leur viabilité. Elle donne aussi des outils pour centraliser les discussions, les ressources et les décisions afin d’aider à améliorer la santé des personnes vivant dans la communauté en rehaussant les compétences du personnel et des personnes soignantes. Le centre régional d’apprentissage demeure une fondation alignée sur les comités collaboratifs et une ressource pour aider à éduquer, à former et à soutenir les fournisseurs de services de santé et les personnes soignantes dans le RLISS de Mississauga Halton.

Le groupe de direction des **soins palliatifs** du RLISS de Mississauga Halton s’emploie à élaborer et à aligner une structure administrative afin de mettre en œuvre les plans régionaux de soins palliatifs dans notre RLISS. Les décisions finales concernant la composition de la structure administrative seront prises au printemps 2016 pour permettre le passage à la structure qui supervisera l’élaboration d’un modèle de prestation des soins palliatifs dans notre RLISS.

Le RLISS de Mississauga Halton a établi un comité et des groupes de travail à un niveau stratégique et opérationnel pour se doter d’une structure de gouvernance qui appuie la mise en œuvre d’**initiatives régionales de réadaptation**. Ceux-ci ont aidé le RLISS de Mississauga Halton à faire avancer les travaux d’analyse des

lacunes et de conception de système et à préciser les prochaines étapes pour mettre en œuvre les initiatives de l'Alliance des soins de réadaptation (ASR). Ils continuent de faire progresser les diverses initiatives régionales de réadaptation et d'améliorer l'accès aux soins tout au long du continuum de soins. Ils sont notamment en train de revoir des formulaires d'aiguillage et des outils d'évaluation et d'introduire une cartographie de la chaîne de valeur pour normaliser le processus d'évaluation et d'aiguillage et adopter les définitions de l'ASR. Les travaux de planification de la capacité au sein du RLISS de Mississauga Halton ont aussi été entamés et se poursuivront au cours des trois prochaines années.

Ces dernières années, la complexité des besoins des résidents des foyers de soins de longue durée a augmenté pendant que le RLISS de Mississauga Halton déployait des efforts afin de permettre aux personnes âgées de vieillir chez elles. C'est pourquoi ce sont les résidents ayant les besoins les plus complexes qui sont admis dans les foyers de soins de longue durée. Pour répondre aux besoins de cette population complexe, le RLISS de Mississauga Halton mise sur l'amélioration des **programmes de soutien en cas de troubles du comportement** dans le RLISS et des compétences des gestionnaires et des employés des foyers pour rehausser l'expérience globale des résidents.

Le RLISS de Mississauga Halton collabore avec des partenaires du milieu hospitalier et communautaire pour régler les problèmes liés à l'infrastructure vieillissante des hôpitaux et accroître la **capacité en matière de soins actifs** dans le RLISS. Le nouvel Hôpital Trafalgar Memorial d'Oakville a ouvert ses portes en décembre 2015 et l'Hôpital du district de Milton fait l'objet d'un réaménagement pour permettre l'élargissement de programmes et de services d'ici le printemps 2017. Une planification préalable des immobilisations est en cours au site de Georgetown et des projets d'immobilisations sont réalisés par Trillium Health Partners en vue de rénover l'Urgence de l'Hôpital Credit Valley et d'ajouter 45 lits de soins continus complexes au Centre de santé Queensway. En 2016-2017, le RLISS de Mississauga Halton continuera de soutenir Trillium Health Partners pendant les premières étapes de planification des immobilisations afin de l'aider à relocaliser son centre de soins rénaux dans des installations plus grandes et à réaliser d'importants projets de restructuration et d'agrandissement à l'Hôpital de Mississauga et au Centre de santé Queensway.

Le RLISS reconnaît aussi qu'il est nécessaire d'examiner les besoins en matière d'immobilisations dans le milieu communautaire. Dans le cadre des efforts déployés pour veiller à avoir les ressources nécessaires en matière de services, de compétences et de l'infrastructure, il est essentiel de pouvoir quantifier les ressources déjà en place et celles qui doivent être ajoutées au cours des prochaines années. En 2015-2016, le RLISS de Mississauga Halton a réalisé un sondage auprès de tous les fournisseurs communautaires afin d'établir un niveau de référence pour l'infrastructure communautaire et de cerner les possibilités pour l'avenir. Le RLISS a aussi élaboré une proposition de modèle de **carrefour communautaire de santé intégré** et travaillé en collaboration avec une variété d'intervenants d'Halton et de Mississauga pour cerner les **quartiers pouvant être améliorés**. Des partenaires des services de santé et des services sociaux ont collaboré avec le RLISS de Mississauga Halton pour repérer les quartiers vulnérables selon un examen des déterminants sociaux de la santé. Cela a permis de dresser le portrait de leur démographie, de leurs caractéristiques, de leurs services et de leurs lacunes et d'évaluer la capacité d'ajouter des services et aidera le RLISS de Mississauga Halton à continuer de planifier les services. Cette initiative cadre bien avec le dialogue déjà entamé à l'échelle provinciale au sujet des carrefours communautaires.

Objectifs

Tel que mentionné dans notre Plan de services de santé intégrés, nous avons adopté les objectifs suivants en ce qui concerne la priorité Capacité – Les ressources requises présentement et dans l’avenir.

Quantifier les besoins en matière de capacité et soutenir davantage les fournisseurs de services de santé.

- Quantifier les besoins en matière d’infrastructures et de ressources humaines et établir des plans pour accroître la capacité en planifiant la capacité dans tous les secteurs.
- Accroître l’autonomie des personnes soignantes en les aidant à avoir le soutien et à acquérir les compétences dont ils ont besoin et en offrant des soins optimaux à leur proche.
- Améliorer la formation des préposés aux services de soutien à la personne et d’autres fournisseurs de services de santé dans la communauté et leur donner davantage de soutien.
- Faire progresser les initiatives et les réseaux de soutien par les pairs pour tirer parti de l’expertise et des connaissances des personnes qui ont vécu les mêmes expériences que les patients.

Élargir la capacité des programmes pour assurer que les bons soins soient donnés au bon endroit

- Soutenir les personnes ayant des besoins élevés en explorant de nouveaux modèles de prestation de soins pour les unités de soins spécialisés au moment de réaménager les foyers de soins de longue durée.
- Permettre aux hôpitaux et aux services communautaires de mieux coordonner les soins et de réallouer les ressources des soins actifs vers la communauté en misant sur une planification régionale, conjointe et stratégique des programmes.
- Veiller à ce que les gens reçoivent les soins dont ils ont besoin en fin de vie en coordonnant les services régionaux de soins palliatifs.
- Favoriser le rétablissement des gens et les garder en santé et actifs en améliorant la coordination entre les différents niveaux de soins dans les services de réadaptation.
- Améliorer les possibilités d’apprentissage et l’accès aux spécialistes par la consultation électronique.

Reconnaître et aborder l’impact qu’ont les déterminants sociaux de la santé sur l’établissement d’un système de santé viable et centré sur la personne

- Orienter la prestation de services vers les quartiers pouvant être améliorés d’après un examen intersectoriel des déterminants sociaux de la santé.
- Répondre aux besoins locaux uniques de la communauté en collaborant avec des partenaires pour tirer parti des ressources existantes et établir des carrefours de santé communautaire intégrés.
- Soutenir les personnes qui ont besoin de services d’aide à la vie autonome et d’un logement abordable en collaborant avec des partenaires municipaux.
- Élargir la collecte et l’examen de données sociodémographiques pour renforcer la capacité des fournisseurs d’évaluer l’impact des déterminants sociaux de la santé d’une personne.

La priorité stratégique en matière de capacité du RLISS de Mississauga Halton, les objectifs susmentionnés et les plans d’action visant à atteindre ces objectifs sont conformes aux priorités du gouvernement provincial et du RLISS énoncées dans les documents suivants :

- Lettre de mandat de la première Ministre Kathleen Wynne pour 2014-2015 au ministre de la Santé et des Soins de longue durée et à la ministre associée de la Santé, responsable des Soins de longue durée
- Priorité aux patients : Plan d’action en matière de soins de santé, 2015

- Priorité aux patients : Feuille de route pour renforcer les soins à domicile et en milieu communautaire
- Vivre bien et plus longtemps : Rapport soumis au ministre de la Santé et des Soins de longue durée et au ministre délégué aux Affaires des personnes âgées sur les recommandations visant à contribuer à la Stratégie ontarienne pour le bien-être des personnes âgées, D^r Samir Sinha, 20 décembre 2012
- Répondre aux besoins en matière de soins des personnes âgées, maintenant et à l'avenir, Plan de capacité communautaire du RLISS de Mississauga Halton, mai 2015

Plans d'action – Capacité	2016-2017		2017-2018		2018-2019	
	État	%	État	%	État	%
1. Concevoir et mettre en œuvre un modèle de soins intégrés aux personnes âgées .	En cours	30	En cours	40	En cours	30
2. Continuer de renforcer la capacité des services communautaires de soutien dans le cadre de l'initiative d'avancement de l'exercice en milieu communautaire .	En cours	25	En cours	25	Terminé	25
3. Élaborer et mettre en œuvre une stratégie régionale de soins palliatifs alignée sur les orientations provinciales.	En cours	75	Terminé	25		
4. Élaborer et mettre en œuvre un système régional de réadaptation qui englobe l'ensemble du continuum de soins.	En cours	30	En cours	30	En cours	20
5. Accroître la capacité dans le secteur des soins de longue durée en mettant l'accent sur l'amélioration du soutien en cas de troubles du comportement, des soins palliatifs et de la coordination des transitions entre les secteurs.	En cours	25	En cours	25	Terminé	25
6. Quantifier les besoins en matière de capacité dans les secteurs des soins actifs et des soins communautaires et collaborer avec le MSSLD, les hôpitaux et les fournisseurs communautaires pour établir un plan qui comble les lacunes.	En cours	25	En cours	25	Terminé	25
7. Explorer et soutenir les occasions d'établir des partenariats pour créer des carrefours communautaires de santé intégrés en mettant l'accent sur les quartiers pouvant être améliorés.	En cours	25	En cours	25	En cours	25

ÉVALUATION DU SUCCÈS

Pour évaluer le succès du PSSI 2016-2019, nous avons établi trois indicateurs de rendement de gros point dans des secteurs où il est possible d'obtenir des données de façon fiable, précise et uniforme en temps opportun. Ces indicateurs ont été choisis en fonction de l'approche du RLISS de Mississauga Halton visant à améliorer le système dans tous les secteurs en collaboration avec les fournisseurs de services de santé. Pour le moment, nous n'avons pas adopté d'indicateur systémique de gros point pour évaluer le rendement en ce qui concerne la priorité stratégique de qualité. Nous nous attendons à ce que la table régionale sur la qualité que nous formerons cette année comble cette lacune.

Indicateurs

- **Taux de réadmission dans les hôpitaux** – Aide à surveiller l'accès à d'autres services et programmes communautaires et à évaluer l'efficacité de la responsabilité conjointe des soins aux patients qui incombe aux fournisseurs de soins.
- **Nombre de visites évitables aux urgences** – Est axé sur la capacité des résidents à accéder à des services plus appropriés.
- **Autres niveaux de soins (soins actifs et postactifs)** – Permet d'évaluer si les résidents reçoivent des soins au bon endroit au bon moment et la capacité d'offrir des services à l'extérieur des hôpitaux de soins actifs. Aide aussi à combler les lacunes dans les services en milieu communautaire, de soins de longue durée et de soutien à domicile.

La **carte de pointage du rendement du RLISS de Mississauga Halton** et l'**ébauche de rapport sur la qualité du RLISS de Mississauga Halton** permettront d'évaluer et de gérer le rendement à l'échelle du système, du secteur et du projet. Le rapport sur la qualité tient compte des six dimensions d'un système de santé de qualité établies par Qualité des services de santé Ontario et oriente l'établissement des indicateurs de rendement clés qui sont appliqués et adaptés pour évaluer les progrès réalisés dans le cadre du PSSI 2016-2019.

Le RLISS de Mississauga Halton a cerné **sept plans d'action** pour aider à améliorer la **capacité** dans la région. Toutes les initiatives s'harmonisent à au moins un des trois des indicateurs de gros point indiqués ci-dessus, qui figurent tous dans l'Entente de responsabilisation MSSLD-RLISS (ERMR).

De plus, les mesures suivantes seront surveillées en 2016-2017 afin d'aider à orienter la mise en œuvre et l'évaluation des programmes et des mises en œuvre :

- Nombre de clients ayant reçu un examen de leurs médicaments lors de l'admission [CASC];
- 90^e percentile du temps d'attente au service d'urgence, toutes les catégories;
- Pourcentage d'admissions à l'hôpital à partir du service d'urgence;
- Hospitalisations pour des conditions propices aux soins ambulatoires [Patients suivis seulement];
- Taux des visites aux services d'urgence pour des problèmes mieux pris en charge ailleurs par tranche de 1 000 personnes;
- Lits de soins de longue durée pour la population âgée de 75 ans et plus;
- Lits de soins actifs par tranche de 100 000 personnes.

En outre, le RLISS a établi des plans de travail qui associent des indicateurs de rendement aux sept plans d'action. Ces indicateurs en cours d'élaboration seront évalués à l'échelle du projet par rapport à des cibles spécifiques fixées par le RLISS de Mississauga Halton.

Risques et obstacles pouvant nuire à la mise en œuvre

- Ressources limitées pour répondre à une demande croissante de services en milieu communautaire pour les personnes âgées
- Appui insuffisant des intervenants et/ou défis en ce qui concerne les ressources et la formation qui empêchent de soutenir adéquatement la mise en œuvre des définitions et des outils de l'Alliance des soins de réadaptation. Cela comprend les systèmes de TI qui pourraient devoir être mis à niveau.
- Planification régionale de la capacité et son incidence sur les ressources actuelles dans le système. Cela comprend la réorientation stratégique des ressources du milieu hospitalier vers le milieu communautaire et les investissements appropriés dans le milieu communautaire pour accroître la capacité. En même temps, il faut aussi soutenir le développement du milieu de soins actifs lorsque c'est nécessaire pour répondre aux besoins de la population sans cesse croissante et régler les problèmes d'infrastructure. Cela présente un risque financier et systémique si la planification de la capacité n'est pas bien réalisée ou si les bonnes stratégies d'atténuation des risques ne sont pas mises en œuvre.
- Manque d'accès aux systèmes de TI ou d'information appropriés et intégrés dans tous les secteurs pour permettre le transfert sécurisé en temps opportun du niveau d'information approprié.
- La mise en œuvre du renouvellement du système de santé visé par le MSSLD exige des approches de gestion du changement intensives et stratégiques dans chaque secteur et d'un secteur à l'autre, ainsi que la mobilisation de fournisseurs à de multiples tables de planification, ce qui crée des conditions propices à l'épuisement professionnel. Il y a divers niveaux de compétence au sein des fournisseurs de soins actifs et en milieu communautaire pour gérer un changement de cette magnitude.
- Toute l'étendue du travail associé au renouvellement du système visé par le MSSLD n'est pas totalement connue. Nous nous attendons à devoir revoir les priorités et l'échéancier des plans d'action du PAA lorsque nous en saurons plus à ce sujet.

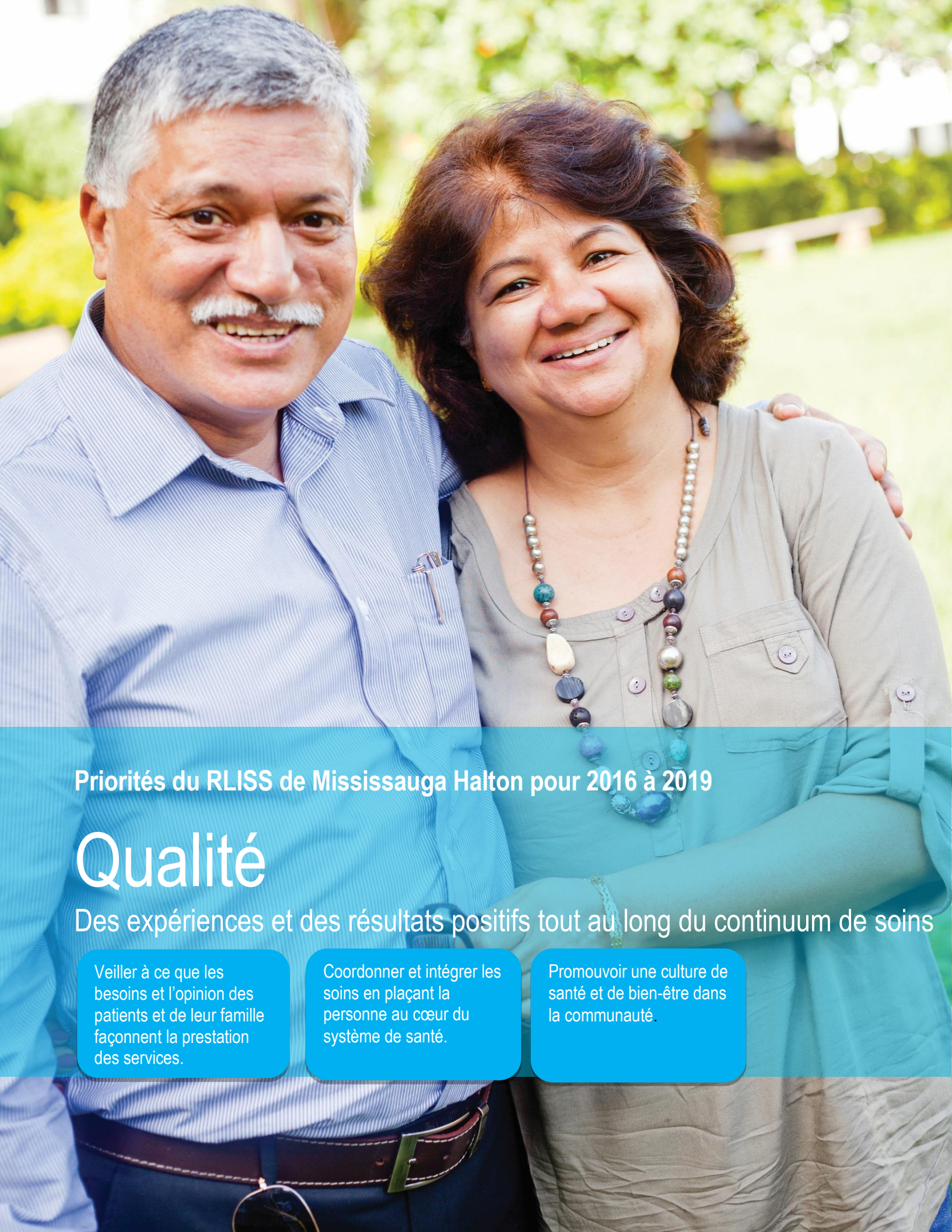
Stratégies d'atténuation

- Se doter des structures de gouvernance opérationnelle et stratégique appropriées pour obtenir le plein appui des intervenants qui devront modifier leurs processus actuels. Mobiliser dès le début des étapes de planification et d'élaboration devrait aider à atténuer certains risques.
- Accorder la priorité aux initiatives de planification de la capacité régionale qui ont le plus d'incidence sur l'expérience du patient et améliorent les résultats globaux du système avant la mise en œuvre. Relever les possibilités d'intégration en mobilisant les fournisseurs plus tôt aidera aussi à atténuer certains risques.
- Réévaluer les priorités des plans d'action lorsque tous le programme de transformation du MSSLD sera connu.
- Collaborer avec le secteur communautaire afin de relever les possibilités d'accroître les compétences et la confiance des ressources humaines en santé pour gérer le changement.

Catalyseurs principaux

- Intégration des ressources en milieu communautaire
- Amélioration des systèmes de TI, normalisation de l'utilisation des manuels de formation et normalisation des formulaires d'aiguillage et des outils d'évaluation à l'échelle régionale
- Souplesse financière pour allouer les ressources aux programmes appropriés dans le continuum de soins lorsque c'est nécessaire.
- Mobilisation et participation précoces de tous les intervenants clés à tous les échelons

- Collaboration avec les fournisseurs communautaires pour promouvoir de façon proactive les services et accroître la disponibilité
- Approche collaborative de l'élaboration et de la mise en œuvre d'initiatives spécifiques qui inclue tous les intervenants appropriés au bon moment.



Priorités du RLISS de Mississauga Halton pour 2016 à 2019

Qualité

Des expériences et des résultats positifs tout au long du continuum de soins

Veiller à ce que les besoins et l'opinion des patients et de leur famille façonnent la prestation des services.

Coordonner et intégrer les soins en plaçant la personne au cœur du système de santé.

Promouvoir une culture de santé et de bien-être dans la communauté.

QUALITÉ – Des expériences et des résultats positifs tout au long du continuum de soins

Description de la priorité du PSSI

La *Loi sur l'excellence des soins pour tous* précise qu'un système de santé de grande qualité fournit des services de classe mondiale, sécuritaires, efficaces, axés sur les patients, efficaces et opportuns, résultant en un état de santé optimal pour toutes les populations. Conformément à cette vision, le RLISS de Mississauga Halton tire parti du travail déjà réalisé par les fournisseurs de services de santé pour promouvoir une culture de qualité et reconnaît l'importance de tirer des leçons des expériences des patients, de leur famille et des personnes soignantes afin d'orienter les initiatives d'amélioration continue de la qualité et de rehausser les résultats en matière de santé. Les gens accordent de l'importance à leur santé et veulent demeurer le plus en santé possible. Nous souhaitons que l'expérience positive acquise au sein du système de santé aide les gens non seulement lorsqu'ils sont malades, mais aussi à rester en santé et à prévenir les maladies.

Situation actuelle

Le RLISS de Mississauga Halton comprend qu'il est très important d'inclure des patients, des membres de leur famille et des personnes soignantes dans l'élaboration des programmes et des services, ainsi que dans la prise de décisions pour améliorer leur expérience personnelle au sein de notre système de santé. Nous sommes en train d'examiner la structure de nos comités pour veiller à ce qu'ils incluent des patients et des personnes soignantes. Nous explorons aussi la possibilité de créer un **comité consultatif de patients** qui serait composé de gens qui ont utilisé les divers services de santé et services sociaux, proviennent de différents secteurs du RLISS et appartiennent à différents groupes culturels.

Les communautés autochtones (Premières Nations, Métis et Inuits) de la région de Mississauga Halton vivent en milieu urbain, car il n'y a pas de réserve dans la région. Au cours de la dernière année, un partenariat formé de représentants de la communauté autochtone a tenu une série de réunions pour orienter la création d'un **cercle consultatif sur la santé des Autochtones**. Ce cercle consultatif offrira un forum formel à la communauté autochtone locale qui lui permettra de participer à la planification des services de santé en partenariat avec les RLISS du Centre-Ouest et de Mississauga Halton.

Selon la nouvelle définition inclusive de « francophones », 35 000 francophones vivent dans la région du RLISS de Mississauga Halton. Afin de répondre aux exigences de la *Loi sur les services en français*, le RLISS de Mississauga Halton s'affaire à établir de solides relations avec les communautés francophones et à mieux comprendre leurs besoins en travaillant étroitement avec son partenaire local de planification des services de santé en français, Reflet Salvéo. Les liens que nous avons établis avec les fournisseurs offrant des services en français et la Table de concertation de Peel-Dufferin-Halton continuent de nous aider à améliorer l'accès aux services en français. En partenariat avec Reflet Salvéo, le RLISS s'est concentré activement sur les priorités indiquées dans notre plan d'action annuel conjoint, notamment sur l'augmentation de la capacité d'offrir des services de soins primaires, de santé mentale et de toxicomanie en français et de l'offre active de services en français.

Un élément clé pour assurer la qualité des soins est de veiller à ce que les déterminants sociaux de la santé d'une personne soient pris en considération lors de la planification des soins. Les fournisseurs doivent tenir compte de l'équité en matière de santé lorsqu'ils planifient et offrent leurs programmes pour veiller à ce que les soins fournis répondent aux besoins de chaque patient. La diversité de notre communauté sera prise en compte au moment d'élaborer et d'offrir des services de santé pour que des programmes novateurs et adaptés sur le plan culturel et

linguistique soient offerts. L'initiative relative à **l'équité en matière de santé** en est à la première étape de sa mise en œuvre. Elle est axée sur la collecte de données sociodémographiques et l'utilisation de l'outil d'évaluation de l'impact sur l'équité en matière de santé du MSSLD pour favoriser une planification davantage équitable des services de santé et le rendement des fournisseurs de services de santé.

Afin de promouvoir une culture de qualité dans le RLISS de Mississauga Halton, nous faisons équipe avec Qualité des services de santé Ontario pour établir une **table régionale sur la qualité** qui tirera parti des efforts déjà déployés et alignera les initiatives d'amélioration de la qualité dans l'ensemble du continuum de soins en mettant l'accent sur les résultats des patients, l'expérience en matière de soins et l'optimisation des ressources. Pour surveiller le rendement de notre système de santé local, nous sommes en train de finaliser un rapport sur la qualité qui évalue les six dimensions de la qualité établies par Qualité des services de santé Ontario.

Dans l'objectif de soutenir une culture de qualité dans leur organisme, les fournisseurs de services de santé élaborent un plan d'amélioration de la qualité approuvé par leur conseil d'administration en 2016-2017. Nous favoriserons une collaboration accrue pendant l'élaboration de ces plans pour créer des synergies et des occasions de mieux intégrer le système. Nous continuerons d'utiliser des données et des preuves pour orienter les décisions concernant la conception du système afin de veiller à ce que les fournisseurs offrent des soins de grande qualité qui donnent le plus de chances d'obtenir des résultats positifs.

Objectifs

Tel que mentionné dans notre Plan de services de santé intégrés 2016-2019, nous avons adopté les objectifs suivants en ce qui concerne la priorité Qualité – Des expériences et des résultats positifs tout au long du continuum de soins.

Veiller à ce que les besoins et l'opinion des patients et de leur famille façonnent la prestation des services

- Faire respecter les souhaits des patients en fin de vie et ceux de leur famille.
- Encourager des expériences positives pour les patients en favorisant la continuité des soins et les modèles de prestation des services souples.
- Donner aux patients et à leur famille davantage de contrôle sur les services dont ils ont besoin en explorant des solutions qui favorisent l'autonomie dans les soins.
- Inclure le cercle de soutien des gens dans la planification et la mise en œuvre de modèles de prestation de soins.

Coordonner et intégrer les soins en plaçant la personne au cœur du système de santé

- Inclure des personnes ayant une expérience vécue au sein des équipes qui élaborent des programmes ou siègent à des comités d'amélioration de la qualité pour assurer une conception fondée sur l'expérience.
- Favoriser la prestation de services adaptés à la culture et à la langue en consultant et en écoutant des francophones, des Autochtones et d'autres groupes.
- Aider les gens à trouver les soins qui répondent à leurs besoins en préconisant une culture de « aucune porte n'est la mauvaise porte ».
- Concevoir des modèles qui favorisent les expériences positives pour les patients en examinant ce qui se fait dans les industries excellent dans le service à la clientèle.

Promouvoir une culture de santé et de bien-être dans la communauté

- Explorer les possibilités conjointes de promouvoir un mode de vie sain et une santé optimale avec des partenaires communautaires.
- Envisager l'élaboration de programmes et la prestation de services de santé sous la lentille de l'équité en matière de santé.
- Atténuer l'isolement social des personnes âgées qui ont de la difficulté à sortir de chez eux en explorant des modèles de partenariats novateurs.
- Créer un cadre de qualité qui comprend des mesures en ce qui concerne les résultats des soins et l'expérience des gens au sein du système de santé.

La priorité stratégique en matière de qualité du RLISS de Mississauga Halton, les objectifs susmentionnés et les plans d'action visant à atteindre ces objectifs sont conformes aux priorités du gouvernement provincial et du RLISS énoncées dans les documents suivants :

- Priorité aux patients : Plan d'action en matière de soins de santé, 2015
- *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous*
- La qualité ça compte : Réaliser l'excellence des soins pour tous
- Programme commun d'amélioration de la qualité de Qualité des services de santé Ontario
- *Loi sur les services en français*
- Priorités relatives aux Autochtones et aux Premières Nations s'appliquant à tous les RLISS
- Évaluation provinciale de l'impact sur l'équité en matière de santé
- We Ask Because We Care – Projet de recherche sur la collecte de données sur l'équité en matière de santé de trois hôpitaux et de Santé publique Toronto, 2010
- Rapport sur la collecte de données sociodémographiques du RLISS de Mississauga Halton
- International Association of Public Participation (IAP2)

Plans d'action – Qualité	2016-2017		2017-2018		2018-2019	
	État	%	État	%	État	%
1. Élaborer une stratégie de participation des patients pour le RLISS de Mississauga Halton.	En cours	30	En cours	30	Terminé	20
• Aider les fournisseurs de services de santé du RLISS de Mississauga Halton à établir des partenariats avec des communautés autochtones et à accroître leur compétence culturelle à l'égard des Autochtones.	En cours	20	En cours	30	En cours	30
2. Mettre en œuvre des éléments spécifiques au RLISS de Mississauga Halton et des éléments conjoints du Plan d'action annuel conjoint en matière de services en français 2016-2017 (avec Reflet Salvéo et les RLISS du Centre-Ouest et du Centre-Toronto), qui est axé sur : • l'amélioration de l'accès à des services de soins primaires en français • le renforcement de la capacité des fournisseurs de services de santé d'offrir des services en français ○ l'amélioration de l'offre active de services en français.	Terminé	100				

3. Mettre en œuvre le Plan d'équité en matière de santé du RLISS de Mississauga Halton. • Recueillir des données socioéconomiques et produire des rapports à ce sujet. • Mettre en place une formation sur l'outil d'évaluation de l'impact sur l'équité en matière de santé. ○ Mettre en place une formation sur la compétence culturelle.	En cours	25	En cours	25	Terminé	50
• Établir une table régionale sur la qualité qui harmonisera le programme d'amélioration de la qualité dans l'ensemble du RLISS de Mississauga Halton afin de tirer parti des efforts déjà déployés et de promouvoir une culture de qualité, ce qui permettra d'améliorer les résultats des patients, l'expérience en matière de soins et l'optimisation des ressources.	Terminé	100				

ÉVALUATION DU SUCCÈS

Pour évaluer le succès du PSSI 2016-2019, nous avons établi trois indicateurs de rendement de gros point dans des secteurs où il est possible d'obtenir des données de façon fiable, précise et uniforme en temps opportun. Ces indicateurs ont été choisis en fonction de l'approche du RLISS de Mississauga Halton visant à améliorer le système dans tous les secteurs en collaboration avec les fournisseurs de services de santé. Pour le moment, nous n'avons pas adopté d'indicateur systémique de gros point pour évaluer le rendement en ce qui concerne la priorité stratégique de qualité. Nous nous attendons à ce que la table régionale sur la qualité que nous formerons cette année comble cette lacune.

Indicateurs

- **Taux de réadmission dans les hôpitaux** – Aide à surveiller l'accès à d'autres services et programmes communautaires et à évaluer l'efficacité de la responsabilité conjointe des soins aux patients qui incombe aux fournisseurs de soins.
- **Nombre de visites évitables aux urgences** – Est axé sur la capacité des résidents à accéder à des services plus appropriés.
- **Autres niveaux de soins (soins actifs et postactifs)** – Permet d'évaluer si les résidents reçoivent des soins au bon endroit au bon moment et la capacité d'offrir des services à l'extérieur des hôpitaux de soins actifs. Aide aussi à combler les lacunes dans les services en milieu communautaire, de soins de longue durée et de soutien à domicile.

La **carte de pointage du rendement du RLISS de Mississauga Halton et l'ébauche de rapport sur la qualité du RLISS de Mississauga Halton** permettront d'évaluer et de gérer le rendement à l'échelle du système, du secteur et du projet. Le rapport sur la qualité tient compte des six dimensions d'un système de santé de qualité établies par Qualité des services de santé Ontario et oriente l'établissement des indicateurs de rendement clés qui sont appliqués et adaptés pour évaluer les progrès réalisés dans le cadre du PSSI 2016-2019.

Le RLISS de Mississauga Halton a cerné **cinq plans d'action** pour aider à améliorer la **qualité** dans la région. Toutes les initiatives s'harmonisent à au moins un des trois des indicateurs de gros point indiqués ci-dessus, qui figurent tous dans l'Entente de responsabilisation MSSLD-RLISS (ERMR).

De plus, les mesures suivantes seront surveillées en 2016-2017 et des rapports seront produits à ce sujet pour le Comité de la qualité du conseil d'administration :

- Taux de visites aux urgences pour des problèmes mieux gérés ailleurs par tranche de 1 000 personnes;

- Taux d'hospitalisation pour des conditions propices aux soins ambulatoires par tranche de 100 000 personnes;
- Capacité accrue des fournisseurs de services de santé de la région du RLISS de Mississauga Halton de fournir des services en français;
- Identification de la capacité des fournisseurs de services de santé de fournir des services en français en vue d'augmenter le nombre de fournisseurs pouvant fournir des services en français;
- Identification des personnes qui demandent ou ont besoin de services spécialisés pour Autochtones.

De plus, le RLISS a établi des plans de travail qui associent des indicateurs de rendement aux cinq plans d'action. Ces indicateurs en cours d'élaboration seront évalués à l'échelle du projet par rapport à des cibles spécifiques fixées par le RLISS de Mississauga Halton.

Risques et obstacles pouvant nuire à la mise en œuvre

- Faire le lien entre les données sur l'équité en matière de santé et les résultats peut présenter des difficultés sur le plan de la TI, en particulier dans les petits organismes ayant une capacité limitée.
- Les grands fournisseurs de services de santé locaux peuvent être réticents à bâtir des partenariats avec des communautés autochtones et à renforcer leurs compétences culturelles à l'égard des Autochtones.
- La mise en œuvre du renouvellement du système de santé visé par le MSSLD exige des approches de gestion du changement intensives et stratégiques dans chaque secteur et d'un secteur à l'autre, ainsi que la mobilisation de fournisseurs à de multiples tables de planification, ce qui crée des conditions propices à l'épuisement professionnel. Il y a divers niveaux de compétences au sein des fournisseurs de soins actifs et en milieu communautaire pour gérer un changement de cette magnitude.
- Toute l'étendue du travail associé au renouvellement du système visé par le MSSLD n'est pas totalement connue. Nous nous attendons à devoir revoir les priorités et l'échéancier des plans d'action du PAA lorsque nous en saurons plus à ce sujet.

Stratégies d'atténuation

- Communication et élaboration précoces et emplacements de mise en œuvre ciblés pour ventiler les résultats en matière d'équité en santé par données démographiques et discussion au sujet d'autres méthodes d'analyse de données lorsque la capacité de TI est limitée
- Mettre à profit les grands groupes qui ont déjà acquis une compétence culturelle à l'égard des Autochtones pour aider à renforcer la capacité et à promouvoir les programmes.
- Repérer des champions de l'offre de services en français parmi les fournisseurs de services de santé ou les partenaires du RLISS et collaborer avec eux pour renforcer la capacité et bâtir un réseau de soutien.
- Réévaluer les priorités des plans d'action lorsque tous le programme de transformation du MSSLD sera connu.
- Collaborer avec le secteur communautaire afin de relever les possibilités d'accroître les compétences et la confiance des ressources humaines en santé pour gérer le changement.

Catalyseurs principaux

- Solide soutien d'une équipe de champions de l'initiative Sans fausse route.
- Adopter les priorités stratégiques provinciales de Qualité des services de santé Ontario pour intégrer la perspective de l'équité au système de santé.
- Collaborer étroitement avec Reflet Salvéo et d'autres partenaires au chapitre des services en français.
- Tirer parti des efforts déployés par le réseau autochtone du RLISS, le cercle consultatif sur la santé des Autochtones et des champions communautaires locaux.

TECHNOLOGIES HABILITANTES POUR L'INTÉGRATION

Description de la priorité

*Les investissements en gestion de l'information et dans les technologies de l'information effectués à l'échelle locale, régionale et provinciale favoriseront la transformation du système de santé et permettront la prise de décisions éclairées concernant la planification du système de santé. L'échange d'information par le truchement de technologies habilitantes aide à éliminer la saisie multiple des mêmes données et le dédoublement des services, en plus de favoriser des transitions efficaces entre les fournisseurs de services de santé. Les priorités clés établies pour les trois prochaines années afin de soutenir la réalisation du PSSI 2016-2019 du RLISS de Mississauga Halton sont énumérées dans le document intitulé *Enabling Technologies for Integration (ETI) PMO Funding Business Plan – Central Cluster Ontario* (plan de financement du bureau de gestion de projets relatifs aux technologies habilitantes d'intégration – groupement du centre de l'Ontario). Elles appuient les quatre objectifs (accès, contact, information, protection) indiqués dans le plan provincial intitulé *Priorité aux patients : Plan d'action en matière de soins de santé*.*

Situation actuelle

Halton Healthcare utilise maintenant le Système de gestion des rapports hospitaliers (**SGRH**) et Trillium Health Partners devrait faire de même d'ici le troisième trimestre de l'exercice 2016-2017. Le SGRH permet de transmettre des rapports médicaux électroniques (p. ex. sommaire de congé) et des rapports d'imagerie diagnostique transcrits (sans image) des hôpitaux directement vers le dossier des patients dans le système de dossiers médicaux électroniques (DME) des cliniciens. Grâce à ce logiciel, les hôpitaux peuvent transmettre de plus en plus de rapports aux médecins offrant des soins primaires et aux spécialistes.

Le RLISS de Mississauga Halton continue d'encourager les médecins et les spécialistes à adopter un système de **DME**. En 2016-2017, nous miserons sur le travail des conseillers en soins primaires, qui établissent des relations avec tous les médecins de la région, pour susciter la participation des médecins à la cybersanté. Adopter un tel système permet d'accroître la quantité d'information sur les patients qui est accessible rapidement pour prendre des décisions éclairées dans l'intérêt des patients.

Le dossier d'évaluation médicale intégré (**DEMI**) est un outil électronique qui permet aux évaluations d'un patient de suivre le patient d'un fournisseur de services de santé à l'autre. Il permet aux fournisseurs de services de santé participants de télécharger et de visualiser les évaluations des patients qui y ont consenti peu importe le lieu où les évaluations ont été réalisées. Tous les fournisseurs participants du RLISS de Mississauga Halton ont implanté le DEMI et déploieront des efforts pour l'utiliser davantage dans la prochaine année.

Les responsables du projet Connexion région du Grand Toronto (**cRGT**) collaborent toujours avec les fournisseurs de services de santé pour offrir un point d'accès unique aux renseignements sur la santé des patients. Trillium Health Partners envoie maintenant des données dans l'entrepôt de données cliniques de cRGT et peut consulter les données déjà versées dans l'entrepôt par les hôpitaux et les CASC qui ont déjà adhéré au projet dans la région du Grand Toronto. Halton Healthcare devrait emboîter le pas vers la fin de l'exercice 2016-2017. Quatre fournisseurs de services de santé participent aussi à une phase d'expansion qui leur permettra de visualiser uniquement les renseignements (deux services communautaires de soutien et deux foyers de soins de longue durée).

En 2015, pour dresser le portrait de la gestion de l'information et des technologies de l'information (GI/TI) dans le secteur communautaire, un sondage a été envoyé aux fournisseurs de services de santé du secteur communautaire des RLISS du Centre, du Centre-Est, du Centre-Ouest et de Mississauga Halton. Après la compilation et l'évaluation des données ainsi recueillies, il a été possible de relever les possibilités en matière de GI/TI qui peuvent cibler spécifiquement les fournisseurs de services de santé du secteur communautaire. On évalue actuellement la possibilité de les mettre en œuvre dans le cadre du **modèle de GI/TI communautaire**. Le RLISS de Mississauga Halton continuera de surveiller étroitement le déploiement provincial de l'initiative de **notifications électroniques** dans l'objectif de mettre en œuvre les solutions dès qu'elles sont disponibles à grande échelle.

PLAN DES DÉPENSES OPÉRATIONNELLES DU RLISS DE MISSISSAUGA HALTON

Opérations du RLISS Sous-catégorie (\$)	Chiffres réels prévus en 2015- 2016	Dépenses planifiées en 2016-2017	Dépenses planifiées en 2017-2018	Dépenses planifiées en 2018-2019
Salaires et avantages sociaux	3 327 212 \$	3 351 034 \$	3 351 034 \$	3 351 034 \$
Avantages sociaux des employés				
HOOPP	352 670 \$	333 578 \$	333 578 \$	333 578 \$
Autres avantages sociaux	382 709 \$	393 292 \$	393 292 \$	393 292 \$
Total des avantages sociaux des employés	735 379 \$	726 870 \$	726 870 \$	726 870 \$
Transport et communications				
Voyages du personnel	21 665 \$	24 500 \$	24 500 \$	24 500 \$
Voyages des dirigeants	9 506 \$	10 000 \$	10 000 \$	10 000 \$
Communications	33 395 \$	36 350 \$	36 350 \$	36 350 \$
Autres avantages	-	-	-	-
Total du transport et des communications	64 567 \$	70 850 \$	70 850 \$	70 850 \$
Services				
Hébergement	274 189 \$	248 525 \$	298 653 \$	298 653 \$
Publicité	5 792 \$	5 000 \$	5 000 \$	5 000 \$
Services bancaires	-	-	-	-
Participation communautaire	-	-	-	-
Honoraires de consultants	222 873 \$	196 183 \$	196 183 \$	196 183 \$
Location de matériel	10 547 \$	10 000 \$	10 000 \$	10 000 \$
Assurance	7 900 \$	10 000 \$	10 000 \$	10 000 \$
Indemnités quotidienne des membres du conseil d'administration	107 060 \$	100 000 \$	100 000 \$	100 000 \$
Coûts partagés du BSSR	372 259 \$	372 259 \$	372 259 \$	372 259 \$
Autres dépenses de réunion	24 891 \$	24 011 \$	24 011 \$	24 011 \$
Autres coûts de gouvernance	14 482 \$	30 000 \$	30 000 \$	30 000 \$
Impression et traduction	35 528 \$	29 800 \$	29 800 \$	29 800 \$
Perfectionnement du personnel	18 983 \$	20 000 \$	20 000 \$	20 000 \$
Partenariat des RLISS	47 500 \$	52 750 \$	52 750 \$	52 750 \$
Autres services	20 629 \$	24 500 \$	24 500 \$	24 500 \$
Total des services	1 162 623 \$	1 123 028 \$	1 173 156 \$	1 173 156 \$
Fournitures et matériel				
Matériel de TI	57 807 \$	57 841 \$	7 712 \$	7 712 \$
** Fournitures de bureau et matériel acheté	30 644 \$	48 923 \$	48 923 \$	48 923 \$
Total des fournitures et du matériel	88 452 \$	106 764 \$	56 635 \$	56 635 \$
Activités du RLISS : total des dépenses planifiées	5 378 233 \$	5 378 546 \$	5 378 546 \$	5 378 546 \$
Cible annuelle de financement	5 378 546 \$	5 378 546 \$	5 378 546 \$	5 378 546 \$
Écart	(313)	0	(0)	(0)
REMARQUE : Le budget et les ETP tiennent compte des activités et de la coordination régionale des services de diabète (CRSD).				
Revenu pour les activités :	4 115 693 \$	4 115 693 \$	4 115 693 \$	4 115 693 \$
Revenu pour le CRSD :	1 262 853 \$	1 262 853 \$	1 262 853 \$	1 262 853 \$
<i>N'inclut pas les revenus d'immobilisations et la dépréciation des biens.</i>				

PLAN DE DOTATION EN PERSONNEL DU RLISS (équivalents temps plein)

Titre du poste	2015-2016 ETP réels au 31 mars 2015	2016-2017 Prévisions en ETP	2017-2018 Prévisions en ETP	2018-2019 Prévisions en ETP
Directeur général	1	1	1	1
Directeur principal, Finances et risques	1			
Directeur principal, Finances et chef des finances		1	1	1
Directeur principal, Performance du système de santé	1	1	1	1
Directeur principal, Développement du système de santé et participation communautaire	1	1	1	1
Gestionnaire des services organisationnels	1	1	1	1
Chef, Performance du système de santé	1	1	1	1
Chef, Développement du système de santé	1	1	1	1
Chef, Soins primaires	1	1	1	1
Chef, Financement et allocations	1	1	1	1
Directeur, Aide à la décision et gestion de l'information	1	1	1	1
Directeur, Gouvernance, qualité et communications	1	1	1	1
Adjoint exécutif	2	2	2	2
Adjoint administratif	5	5	5	5
Réceptionniste/adjoint aux services organisationnels	1	1	1	1
Responsable, Développement du système de santé et services en français	1	1	1	1
Responsable principal, Financement et allocations	1	1	1	1
Responsable, Financement et allocation	1	1	1	1
Responsable principal, Développement du système de santé et services en français	3	3	3	3
Responsable principale, Performance du système de santé	5	4	4	4
Responsable, Performance du système de santé	-	1	1	1
Responsable, Soutien à la décision et Information	1	-	-	-
Analyste, Aide à la décision et gestion de l'information	2	2	2	2
Responsable principal, Communications	1	1	1	1
Spécialiste des communications	-	1	1	1
Responsable médical, RFSS	1	-	-	-
Responsable médical, Diabète	1	1	1	1
Chef de projet	-	1	-	-

Objectifs

Objectif organisationnel

Le Plan d'activités annuel (PAA) 2016-2017 du RLISS de Mississauga Halton opérationnalise les objectifs énoncés dans notre Plan de services intégrés (PSSI) 2016-2019 et est aligné sur notre vision, à savoir d'avoir un système de santé continu pour nos communautés, qui favorise un état de santé optimal et fournit des soins de santé de qualité au moment et à l'endroit opportuns. Plus précisément :

- **Accès**
 - Offrir des soins plus près du domicile
 - Intégrer et établir des partenariats pour améliorer l'accès et les services grâce à la coordination des efforts
 - Faciliter le parcours dans le système de santé et réduire les obstacles à l'accès
- **Capacité**
 - Quantifier les besoins en matière de capacité et soutenir davantage les fournisseurs de services de santé.
 - Accroître la capacité des programmes pour favoriser la prestation de soins au bon moment et au bon endroit
 - Reconnaître et aborder l'impact des déterminants sociaux sur la création d'un système de santé durable et centré sur le patient.
- **Qualité**
 - Veiller à ce que les besoins et l'opinion des patients et des familles façonnent la prestation des services.
 - Coordonner et intégrer les soins en plaçant la personne au cœur du système de santé.
 - Promouvoir une culture de santé et de bien-être dans la communauté.

Objectifs en matière de communication

Les objectifs du RLISS de Mississauga Halton en matière de communication

Encourager la compréhension et faire connaître :

- la nécessité de transformer le système de santé de l'Ontario;
 - le leadership du RLISS de Mississauga Halton dans la gestion de la transformation du système local de santé;
 - les initiatives clés qui aident le RLISS de Mississauga Halton à réaliser les priorités de son Plan de services de santé intégrés indiqués dans la section précédente.
- Éduquer et sensibiliser les fournisseurs de services de santé concernant :
 - la responsabilité partagée du RLISS de Mississauga Halton et des fournisseurs de services de santé en ce qui concerne la transformation du système de santé;
 - leur rôle dans la détermination des possibilités d'intégrer les services du système local de santé pour fournir des services appropriés, coordonnés, efficaces et rentables en fonction des fonds disponibles
 - le PSSI et l'importance de tenir compte de ses initiatives dans leurs plans stratégiques

- Guider les communications du RLISS de Mississauga Halton (conseil et personnel) et des partenaires fournisseurs de services de santé engagés dans les initiatives contenues dans le Plan d'activités annuel 2016-2017 afin d'atteindre les publics visés et que les messages soient clairs.
- Collaborer avec des personnes et des groupes pour améliorer les efforts de communication du RLISS de Mississauga Halton à l'échelle locale dans l'espoir d'harmoniser et de partager les messages clés, ainsi que d'établir des relations de confiance plus solides.
- Informer et tenir à jour les intervenants de l'évolution des initiatives clés du RLISS de Mississauga Halton qui assurent l'accès rapide et approprié aux soins de santé.
- Grâce à la mise en œuvre de l'identité visuelle normalisée du RLISS, donner une image constante dans les communications avec nos divers publics afin que notre organisation et ce qu'elle représente soit facilement et rapidement reconnaissables.
- Instaurer un climat de confiance chez les Ontariens à l'effet que :
 - nous progressons pour améliorer l'accès aux services de santé
 - nous progressons pour améliorer l'expérience du patient
 - le système est durable, géré efficacement et optimise les ressources pour assurer de la valeur
 - le système est transparent.

Contexte

- Dans sa **lettre de mandat** au ministre de la Santé et des Soins de longue durée, la première ministre précise trois objectifs clés : placer les patients au centre du système, aller de l'avant en matière de responsabilisation et de transparence et collaborer au partage des responsabilités à l'échelle du gouvernement. Les RLISS adhèrent à ces objectifs et collaborent avec les partenaires du système local pour continuer de concrétiser les priorités provinciales et locales en matière de santé.
- **Priorité aux patients : Plan d'action en matière de soins de santé**, annoncé par le ministre en février 2015, repose sur de solides bases établies par le premier plan d'action en matière de soins de santé publié en 2012 qui s'aligne sur les principes de la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous*, met les RLISS au centre de la transformation du système de santé pour donner la priorité aux patients.
- **Priorité aux patients – Feuille de route pour renforcer les soins à domicile et en milieu communautaire**, annoncé par le ministre en 2015, vise à transformer les soins à domicile et en milieu communautaire. De concert avec les fournisseurs de services de santé, le RLISS de Mississauga Halton s'efforce de créer un système de santé plus durable qui donne un meilleur accès aux soins dans la communauté pour permettre aux personnes âgées de demeurer chez elles – là où elles veulent être.

- Le RLISS de Mississauga Halton joue un rôle critique dans le cadre d’initiatives provinciales clés. Nous aidons :
 - à renforcer les soins à domicile et en milieu communautaire grâce à un système plus intégré qui permet aux gens de recevoir des soins là où ils veulent les recevoir – à domicile et dans leur communauté – et non dans un hôpital ou un foyer de soins de longue durée.
 - à développer les maillons santé, les carrefours communautaires et les initiatives de soins regroupés qui procurent aux patients une expérience plus intégrée, coordonnée et harmonieuse en matière de soins.
 - les Ontariens à accéder plus rapidement aux bons soins à toutes les étapes de leur vie en augmentant les options en matière de soins palliatifs et de fin de vie, en donnant davantage de soutien aux personnes soignantes, en soutenant une stratégie sur la démence et en renforçant les soins de longue durée par des projets de restructuration et l’ajout d’infirmières praticiennes traitantes.
- Le PSSI 2016-2019 du RLISS de Mississauga Halton et les initiatives indiquées dans le présent PAA sont stratégiquement alignés sur les orientations et les priorités du gouvernement et prennent en compte la responsabilité conjointe du MSSLD et des RLISS d’agir dans l’intérêt public et de surveiller efficacement l’utilisation des fonds publics.
- Le système de soins de santé a atteint une étape de son évolution où les RLISS sont reconnus comme des gestionnaires du système à l’échelle locale et comme des chefs de file pour transformer le système de santé et accorder la priorité aux patients. Nous continuerons de tirer parti des progrès réalisés jusqu’à présent et de l’expertise acquise pour intégrer pleinement le système de santé en Ontario.

Publics cibles

Selon la situation, les publics cibles principaux et secondaires comprennent les groupes suivants (sans s’y limiter) :

- Les fournisseurs de service de santé et les intervenants clés (à l’échelle des RLISS et entre les RLISS)
 - Les fournisseurs de services de santé de la région du RLISS de Mississauga Halton – Administration et gouvernance
 - Les fournisseurs de soins primaires, y compris les médecins
 - Les associations professionnelles, y compris l’Association des hôpitaux de l’Ontario et l’Association médicale de l’Ontario
 - Santé publique
- Les gouvernements– administrations et représentants élus
 - Administrations municipales
 - Administrations régionales
 - Gouvernement provincial – y compris les intervenants du MSSLD et d’autres ministères
- Le grand public
 - Les patients, clients, consommateurs et résidents
 - Les personnes soignantes et membres de la famille
 - Les diverses populations, y compris les communautés autochtones, francophones et d’immigrants
 - Les organismes communautaires

- Les médias

Démarche stratégique

- Le Plan d'activités annuel 2016-2017 présente des projets et programmes particuliers dirigés par le RLISS de Mississauga Halton. Plusieurs de ces initiatives doivent avoir leur propre stratégie de communication qui inclut le contexte, les échéances, les publics, les outils et tactiques, des messages clés précis et le tableau de suivi des livrables. Ces plans seront élaborés en collaboration avec des partenaires de la santé.
- Pendant le présent exercice financier, le RLISS de Mississauga Halton continuera d'élargir son public cible pour inclure plus de membres du grand public, y compris ceux ayant une expérience vécue, afin que les activités de planification des services de santé et de communication intègrent et reflètent directement l'expérience du patient.
- Fournir des renseignements sur le rendement et les progrès, particulièrement en notant les réussites et en les partageant.
- Montrer et communiquer aux intervenants, y compris au grand public, des exemples concrets de nos réalisations et des avantages qu'elles présentent pour notre région. Ces exemples permettront au RLISS de s'établir comme un chef de file de la transformation du système de santé en Ontario et dans le RLISS de Mississauga Halton, en plus d'aider les résidents à mieux comprendre les programmes et les services disponibles.
- Créer et mettre à contribution des occasions de bâtir notre réputation et notre crédibilité, notamment en encourageant des experts tiers à exprimer publiquement leur opinion et leurs commentaires relativement aux programmes et aux réussites opérationnelles du RLISS de Mississauga Halton.
- Les intervenants comprennent la raison d'être du changement, le modèle de transformation et les plans de mise en œuvre.
- Des chefs de file participent à la promotion du changement à l'échelle de la région.
- Fournir des outils pour aider les ambassadeurs à expliquer la valeur du RLISS.
- Harmoniser les activités des fournisseurs de services en santé à la vision, la mission, les valeurs et les objectifs communs du RLISS de Mississauga Halton décrits dans notre Plan de services de santé intégrés et notre Plan d'activités annuel.
- Atténuer les risques de publicité négative en planifiant proactivement la réduction des risques.
- Faire preuve de souplesse dans notre approche de communication et réévaluer les occasions de s'aligner sur les changements structurels qui pourraient survenir pendant l'année.

Messages clés du RLISS

- Accorder la priorité aux patients signifie assurer que tous les Ontariens ont une expérience empreinte de compassion et intégrée et un accès plus rapide à des services de qualité.
- Le document intitulé Priorité aux patients : Plan d'action en matière de soins de santé fixe des objectifs clairs et ambitieux pour le système de santé de l'Ontario afin de placer les patients au centre du système en améliorant leur expérience en matière de soins :
 - Accès : Fournir un accès plus rapide aux bons soins.
 - Contact : Prodiguer des soins mieux coordonnés et intégrés dans la collectivité, près du domicile des patients.

- Information : Offrir l'éducation, l'information et la transparence dont les Ontariens ont besoin pour prendre les bonnes décisions concernant leur santé.
- Protection : Protéger notre système de santé public universel – en prenant des décisions fondées sur la valeur et la qualité afin de veiller à la viabilité du système pour les générations à venir.
- En tant que suite logique du plan d'action provincial en matière de soins de santé, le document intitulé *Priorité aux patients* : Une proposition pour renforcer les soins de santé axés sur les patients en Ontario propose des façons d'améliorer l'accès aux soins peu importe le lieu de résidence en faisant un meilleur contact avec les services de santé.
- La population de la région de Mississauga Halton grandit rapidement et vieillit. C'est pourquoi nous continuons de mettre l'accent sur les personnes qui ont le plus besoin de services de santé et les entourons de services coordonnés et efficaces afin d'optimiser leurs soins et de leur apporter une meilleure expérience et de meilleurs résultats.
- Le RLISS de Mississauga Halton commande l'innovation en investissant dans de nouvelles idées au niveau local afin de produire des solutions éprouvées à instaurer dans tout l'Ontario et d'avoir ainsi une incidence sur l'ensemble du système de santé.
- Le RLISS de Mississauga Halton se prépare continuellement à la croissance et à la demande élevée en améliorant et intégrant des programmes, en renforçant la capacité de ses communautés ainsi que les soins primaires et de soutien afin que les gens restent plus longtemps en santé et hors de l'hôpital.
- Le RLISS de Mississauga Halton est l'organisme clé qui rassemble les partenaires locaux de la santé pour élaborer en collaboration des solutions qui conduisent à des modèles coordonnés et rentables propres à améliorer l'expérience des patients.
- Le RLISS de Mississauga Halton sélectionne et finance des initiatives locales en dialoguant avec les fournisseurs de soins et la population, et en misant sur la planification et la recherche soigneuses.
- Pour 2016 à 2019, le RLISS de Mississauga Halton a déterminé que l'accès, la capacité et la qualité sont les trois priorités stratégiques qu'il faut concrétiser pour améliorer la santé des résidents et accorder la priorité aux patients.
- À mesure que le système de santé continue d'évoluer, le RLISS de Mississauga Halton continue de jouer un rôle essentiel dans le projet de transformation du système de santé et est déterminé à accorder la priorité aux gens et aux patients en améliorant l'expérience de soins. Nous surveillons continuellement nos progrès et sommes flexibles dans notre approche visant à répondre aux besoins changeants de nos résidents. Ensemble, nous établirons des partenariats pour une communauté saine.

Tactiques

Les tactiques de communication et de participation seront tirées d'une stratégie globale de communications guidant l'harmonisation des plans de communication propres aux publics et aux initiatives.

Les tactiques et les outils utilisés varieront d'une initiative à une autre, en prenant comme point de départ les éléments suivants :

- Le site Web du RLISS de Mississauga Halton

- Le bulletin communautaire annuel
- Événements et annonces médiatiques
- Des vidéos (la chaîne YouTube du RLISS de Mississauga Halton)
- Des communiqués de presse, lancements et annonces locales
- Communications conjointes avec des fournisseurs de services de santé
- Les publications Info Minute RLISS et le rapport du directeur général
- Les courriels de masse envoyés aux intervenants
- Les initiatives de participation communautaire en personne
- Les bulletins
- Les sondages
- Les présentations
- Les publicités
- Les réunions publiques

Évaluation

Le succès du plan de communication sera mesuré par les éléments suivants :

- Le taux de participation aux séances de participation et aux comités du RLISS
- Les intervenants clés utilisent les renseignements diffusés lors des séances de participation et par communiqué – ils s’alignent sur les messages clés.
- La quantité d’articles de journaux mentionnant le RLISS de Mississauga Halton
- L’ampleur, l’exactitude et le ton de la couverture médiatique
- Les sondages en ligne
- Les formulaires d’évaluation remis lors des séances d’engagement en personne
- Les citations de porte-parole du RLISS dans d’importants médias
- Le trafic sur le site Web du RLISS et la chaîne YouTube
- Les groupes de discussion
- Meilleures relations avec les intervenants clés

PARTICIPATION COMMUNAUTAIRE

Notre engagement envers la participation communautaire

- Conformément aux orientations du gouvernement provincial et des RLISS, notre principe de faire participer les communautés pour atteindre nos objectifs permettra de veiller à ce que la perspective des patients, des personnes

soignantes et du reste des communautés, y compris les Autochtones et les francophones, soit au cœur de nos efforts.

- La participation communautaire est une fonction essentielle des RLISS, comme le prévoit la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*.
- Le cadre de participation communautaire du RLISS de Mississauga Halton a été créé afin de respecter les exigences en matière de participation communautaire précisées dans cette loi.
- Le cadre de participation communautaire du RLISS de Mississauga Halton et l'organigramme ont été élaborés à la lumière des principes de participation de l'Association internationale pour la participation publique (IAP2) et du cadre à triple objectifs.

Prisme de la participation publique d'IAP2 :

Objectif de la participation publique	Inform	Consulter	Mobiliser	Collaborer	Habiller
	Offrir au public des renseignements équilibrés et objectifs pour les aider à comprendre le problème, les options, les possibilités et les solutions.	Obtenir la rétroaction du public au sujet d'analyses, d'options et de décisions.	Travailler directement avec le public tout au long du processus pour veiller à ce que ses préoccupations et aspirations soient toujours comprises et prises en considération.	Faire équipe avec le public à chaque étape de la prise de décisions, y compris pour établir les options et choisir la solution privilégiée.	Donner au public la responsabilité de la décision finale.

ANNEXE A : TABLEAU DE BORD DE L'ENTENTE DE RESPONSABILISATION RLISS- MINISTÈRE 2015-2016

MISSISSAUGA HALTON LHIN PERFORMANCE INDICATORS

February 12, 2016 Release

No.	MLAA Indicators	Provincial target	LHIN Target (2015/16)	12-Feb-16
1. Performance Indicators				
Home and Community - Reduce wait time for home care (improve access) - More days at home (including end of life care)				
1	Percentage of home care clients with complex needs who received their personal support visit within 5 days of the date that they were authorized for personal support services ²	5 days	95.00%	88.96%
2	Percentage of home care clients who received their nursing visit within 5 days of the date they were authorized for nursing services ²	5 days	95.00%	94.06%
3	90th Percentile Wait Time for CCAC In-Home Services - Application from Community Setting to first CCAC Service (excluding case management) ²	21 days	21.00	29.00
System Integration and Access - Provide care in the most appropriate setting - Improve coordinated care - Reduce wait times (specialists, surgeries)				
4	90th percentile emergency department (ED) length of stay for complex patients ¹	8 hours	8.00	9.35
5	90th percentile emergency department (ED) length of stay for minor/uncomplicated patients ¹	4 hours	4.00	3.55
6	Percent of priority 2, 3 and 4 cases completed within access target for MRI scans ¹	90.00%	90.00%	22.90%
7	Percent of priority 2, 3 and 4 cases completed within access target for CT scans ¹	90.00%	90.00%	60.38%
8	Percent of priority 2, 3 and 4 cases completed within access target for hip replacement ¹	90.00%	90.00%	64.25%
9	Percent of priority 2, 3 and 4 cases completed within access target for knee replacement ¹	90.00%	90.00%	53.09%
10	Percentage of Alternate Level of Care (ALC) Days ²	9.46%	9.46%	11.11%
11	ALC rate ¹	12.70%	12.70%	11.73%
Health and Wellness of Ontarians - Mental Health - Reduce unnecessary health care provider visits - Improve coordination of care for mental health patients				
12	Repeat Unscheduled Emergency Visits within 30 Days for Mental Health Conditions ²	16.30%	16.30%	17.00%
13	Repeat Unscheduled Emergency Visits within 30 Days for Substance Abuse Conditions ²	22.40%	22.40%	22.43%
Sustainability and Quality - Improve patient satisfaction - Reduce unnecessary readmissions				
14	Readmission within 30 days for selected HIG conditions ^{3,4}	15.50%	15.50%	14.93%

¹ Q3 2015/16 data (Oct, Nov, Dec 2015)

² Q2 2015/16 data (Jul, Aug, Sep 2015)

³ Q1 2015/16 data (Apr, May, Jun 2015)

⁴ Q2 2014/15 to Q1 2015/16 data (Jul 2014 to Jun 2015)

Note: Data for 12-Feb-16 is the most recent quarter of data available.

± The analyses in this spreadsheet are based on the 2015 case mix and will differ from results previously provided. For historical trends, please refer to results in this MLAA supplementary file and not to earlier versions of the supplementary or MLAA files.

The LHIN result has met its target

The LHIN result is within 10% of its target

The LHIN result is more than 10% from its target

700 Dorval Drive, Suite 500
Oakville, ON L6K 3V3
Tel: 905 337-7131 • Fax: 905 337-8330
Toll Free: 1 866 371-5446
www.mississaugahaltonlhin.on.ca

700 Dorval Drive, bureau 500
Oakville, ON L6K 3V3
Téléphone : 905 337-7131
Sans frais : 1 866 371-5446
Télécopieur : 905 337-8330
www.mississaugahaltonlhin.on.ca