

Réseau local d'intégration des services de santé du Sud-Ouest

Plan d'activités annuel 2013-2014

26 juin 2013

Table des matières

Lettre d'accompagnement.....	3
1.0 Contexte.....	4
1.1 Mandat du RLISS du Sud-Ouest.....	4
1.2 Notre contexte.....	4
1.3 Survol des orientations stratégiques et des objectifs d'amélioration	5
1.4 Identification des moteurs clés qui permettront d'apporter des améliorations systémiques	6
1.5 Objectifs organisationnels	6
2.0 Contenu de base.....	7
2.1 Priorités du Plan de services de santé intégrés.....	7
2.2 Mise en œuvre des initiatives	10
2.3 Activités liées à la responsabilisation et au rendement.....	12
2.4 Responsabilisation et budget financier.....	16
3.0 Opérations du RLISS.....	17
3.1 Plan de dépenses pour les opérations du RLISS.....	18
3.2 Plan de dotation.....	19
4.0 Communications et participation communautaire.....	20
4.1 Survol du plan de communications.....	20
4.2 Survol du plan de participation communautaire	24

ANNEXE A : Progrès anticipés des initiatives (voir tableau ci-annexé)

ANNEXE B : Activités d'intégration (voir tableau ci-annexé)

ANNEXE C : Projets d'immobilisations (voir tableau ci-annexé)

LETTRÉ D'ACCOMPAGNEMENT

Destinataire : Catherine Brown, sous-ministre adjointe

Division de la responsabilisation et de la performance du système de santé

C.c. : Kathryn McCulloch, directrice, Direction de la liaison avec les RLISS

Objet : Plan d'activités annuel du Réseau local d'intégration des services de santé du Sud-Ouest, 2013-2014

Je suis ravi de présenter le Plan d'activités annuel 2013-2014 du RLISS du Sud-Ouest.

La prochaine année marquera la première année de notre nouveau Plan de services de santé intégrés 2013-2016 qui guidera la mise en œuvre de notre *Plan directeur de conception du système de santé – Vision 2022*. Le Plan de services de santé intégrés énonce les orientations stratégiques et les démarches que nous devons prendre pour réaliser notre Plan directeur, tandis que le Plan d'activités annuel décrit les plans d'action et les priorités clés pour le prochain exercice financier.

Les initiatives et démarches décrites dans ce document concordent avec les priorités provinciales et appuient les objectifs du Plan d'action de l'Ontario en matière de soins de santé publié en 2012. À la suite de séances de participation exhaustives avec les intervenants, les fournisseurs de services de santé et le public, nous avons établi quatre orientations stratégiques en vue d'améliorer la prestation des services de santé dans le Sud-Ouest :

- Améliorer l'accès aux soins de santé familiale.
- Renforcer la coordination et les transitions entre les soins pour les gens qui dépendent le plus des services de santé.
- Améliorer la sécurité grâce à des pratiques fondées sur des données probantes.
- Accroître la valeur du système de soins de santé pour les gens que nous servons.

Ce Plan d'activités annuel définit clairement les mesures que le RLISS, en association avec les fournisseurs de services de santé, prendra pour améliorer la prestation des services de santé pour tous les résidents de notre région.

Le conseil du RLISS continue de rencontrer régulièrement les administrateurs des fournisseurs de services de santé pour promouvoir l'intégration, la coordination des services et l'amélioration de la qualité.

Nous continuons également d'utiliser les médias électroniques pour dialoguer efficacement avec nos estimés partenaires et les membres de la communauté et favoriser la transparence et la responsabilisation.

En association avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et les fournisseurs de services de santé, nous envisageons avec enthousiasme de prendre des démarches cruciales pour favoriser l'amélioration de la santé des résidents du RLISS du Sud-Ouest et de l'ensemble de la province.

Cordialement,

Le président du Conseil d'administration du RLISS du Sud-Ouest,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jeff Low', with a stylized, cursive script.

Jeff Low

C.c. Michael Barrett, directeur général, RLISS du Sud-Ouest

1.0 CONTEXTE

1.1 Mandat du RLISS du Sud-Ouest

Le RLISS du Sud-Ouest partage la perspective provinciale, à savoir *de meilleurs soins aux patients grâce à un meilleur rendement de nos dollars investis en santé*, énoncée dans le Plan d'action de l'Ontario en matière de soins de santé. Notre mission est de rassembler des personnes et des organisations pour créer un système de soins de santé mettant en équilibre l'accès, la qualité et la viabilité pour améliorer les résultats pour la santé.

Le RLISS est également guidé par son propre plan à long terme, le Plan directeur de conception du système de santé, qui prévoit réaliser un système intégré de soins de santé d'ici à 2022.

Chaque RLISS de la province s'est engagé à atteindre trois objectifs systémiques :

- améliorer la santé et le mieux-être de la population;
- améliorer l'expérience du système de santé;
- améliorer la viabilité du système de santé.

Ces objectifs, qui concordent avec le Plan d'action de l'Ontario en matière de soins de santé et sont guidés par le cadre du directeur général du RLISS, orientent l'élaboration du PSSI 2013-2016.

Ce Plan d'activités annuel (PAA) 2013-2014 marque la fin de notre deuxième PSSI, le PSSI 2010-2013 et lance le troisième PSSI, le PSSI 2013-2016. Le PSSI 2013-2016 définit quatre orientations stratégiques et cerne de nouveaux objectifs basés sur les priorités provinciales et locales actuelles.

Au cours de la prochaine année, le travail du RLISS portera sur l'achèvement des initiatives décrites dans le PSSI 2010-2013 et l'avancement des initiatives énoncées dans notre PSSI 2013-2016.

1.2 Notre contexte

La population de la région du Sud-Ouest reçoit des services d'une gamme d'organismes financés et non financés par le RLISS actifs dans les secteurs des services communautaires, des soins de longue durée et des soins actifs. Les résidents comptent sur ces organismes pour répondre à une variété de besoins, notamment soutien social et à domicile, soins épisodiques, soins pour maladies chroniques et soins de longue durée.

Les organismes suivants financés par le RLISS jouent un rôle essentiel dans la prestation de services à ses résidents :

- 20 associations hospitalières (33 emplacements)
- 78 foyers de soins de longue durée
- 60 organismes de services de soutien communautaire
- 38 organismes de santé mentale et de toxicomanie
- 5 centres de santé communautaire
- 1 Centre d'accès aux soins communautaires (CASC du Sud-Ouest)

En outre, les organismes non financés par le RLISS, notamment les équipes de santé familiale, les organismes de santé familiale, les réseaux de santé familiale, les cabinets médicaux, les bureaux de santé publique, les services médicaux d'urgence et les laboratoires, jouent un rôle essentiel dans la

prestation des services de soins primaires. On estime que le RLISS compte 850 médecins de soins primaires et 66 groupes de soins primaires (p. ex., équipes de santé familiale, organismes de santé familiale, etc.). Bien que ces services ne relèvent pas du mandat du RLISS, il importe de s'associer à eux pour élaborer un plan d'intégration et de coordination dans l'ensemble du continuum des soins et apporter des améliorations au système local.

Une étude détaillée du contexte a été effectuée pour le PSSI 2013-2016. [Analyse contextuelle commune du PSSI 2013-2016](#)

1.3 Aperçu des orientations stratégiques et des objectifs d'amélioration

Conformément aux priorités provinciales, le PSSI 2013-2016 cerne quatre orientations stratégiques dotées d'objectifs précis qui mèneront à des améliorations clés.

Orientation stratégique n° 1 – Améliorer l'accès aux soins de santé familiale

Objectifs :

1. Accroître l'accès en temps opportun aux soins de santé familiale.
2. Intégrer les soins de santé familiale comme premier point de contact pour les gens présentant des maladies multiples, complexes et chroniques et pour les personnes à risque.
3. Accroître l'accès à des équipes interdisciplinaires locales et régionales dans tous les milieux de soins de santé.
4. Renforcer l'accès aux services spécialisés ainsi qu'au soutien et aux services communautaires.
5. Réacheminer les patients qui effectuent des visites évitables aux SU vers les milieux de soins appropriés.

Orientation stratégique n° 2 – Renforcer la coordination des soins et les transitions entre les soins pour les gens qui dépendent le plus des services de santé

Objectifs :

1. Continuellement répondre aux besoins des personnes ayant les plus grands besoins de santé insatisfaits qui utilisent une proportion significative des ressources en santé.
2. Créer une réponse concertée axée sur la personne pour mieux appuyer le nombre croissant de personnes atteintes de maladies chroniques et de personnes à risque.
3. Habilitier les gens à gérer leur santé.

Orientation stratégique n° 3 – Améliorer la sécurité grâce à des pratiques fondées sur des données probantes

Objectif :

1. Mettre en œuvre des stratégies coordonnées de prévention et de gestion pour réduire les problèmes de sécurité dans les divers secteurs de la santé et durant les transitions entre les soins pour les chutes, les plaies, les réactions indésirables aux médicaments et les infections.

Orientation stratégique n° 4 – Améliorer la valeur du système de soins de santé pour les gens que nous servons

Objectifs :

1. Maximiser la capacité et l'efficacité des hôpitaux, des foyers de soins de longue durée et des services communautaires pour améliorer la qualité, l'équité d'accès et les temps d'attente.
2. Mettre en œuvre des stratégies intersectorielles de remaniement du système.

Les orientations stratégiques ont pour but d'aider les gens à *vivre sainement, de façon autonome et en sécurité à domicile* et sont liées aux trois objectifs généraux qui augmenteront le nombre de journées passées à domicile. Ces objectifs généraux sont les suivants :

1. Accroître la disponibilité des soins de santé familiale.
2. Réduire de 15 000 le nombre de visites aux services des urgences et de réadmissions à l'hôpital pour atteindre 10 000 journées de plus à domicile.
3. Accroître la disponibilité des services de soutien communautaire et l'accès à ces derniers pour atteindre 7 100 journées de plus à domicile.

1.4 Identification des moteurs des améliorations au système

Le PSSI 2013-2016 cerne trois moteurs clés, dotés d'objectifs précis, qui faciliteront l'exécution des nombreuses initiatives mises en œuvre pour respecter les orientations stratégiques.

Moteur clé n° 1 – Technologie pour entrer en contact et communiquer

Objectifs :

1. Renforcer le partage électronique de renseignements sur les patients, clients ou pensionnaires entre les fournisseurs et entre les fournisseurs et les particuliers.
2. Augmenter l'utilisation de la technologie pour améliorer les soins directs et tirer avantage des ressources humaines.
3. Mettre en œuvre des systèmes électroniques d'aide à la décision.
4. Améliorer les outils et les renseignements électroniques relatifs aux déplacements au sein du système.

Moteur clé n° 2 – Qualité et valeur

Objectifs :

1. Favoriser une meilleure expérience des soins à l'aide de techniques de conception fondées sur l'expérience.
2. Miser sur les ententes de responsabilisation avec plusieurs fournisseurs, les résultats de l'accréditation, les plans d'amélioration de la qualité et la concordance entre les plans stratégiques des fournisseurs et le PSSI.
3. Créer une culture d'amélioration continue de la qualité misant sur le cadre d'amélioration de la qualité du RLIS et la surveillance du rendement.
4. Élargir les partenariats au sein des organismes de services financés et non financés par le RLIS, particulièrement avec les fournisseurs de soins primaires, les services sociaux locaux, les bureaux de santé publique et Qualité des services de santé Ontario.

Moteur clé n° 3 – Relier et habiliter les gens

Objectifs :

1. Travailler en collaboration avec les gens et leurs soignants.
2. Entériner des stratégies visant à améliorer les services de santé offerts aux populations prioritaires francophones et autochtones et à diverses populations.
3. Soutenir la promotion de la santé, la prévention et la concordance des déterminants sociaux de concert avec les partenaires.
4. Cerner et diffuser les pratiques exemplaires en matière de ressources humaines.

1.5 Objectifs organisationnels

Les objectifs organisationnels du RLISS du Sud-Ouest sont énoncés dans les objectifs de rendement du directeur général du RLISS. Ils sont énumérés ci-après.

1. Le système de santé est efficacement géré et transformé
 - Faire avancer les orientations stratégiques du PSSI 2013-2016 pour créer un système intégré de soins
 - Faire progresser les possibilités d'intégration dans le RLISS du Sud-Ouest
 - Faire avancer nos projets relatifs à Accès aux soins, à la santé mentale et à la lutte contre les dépendances
 - Renforcer le système de gestion du rendement qui permet au RLISS et aux FSS d'évaluer et d'améliorer efficacement le rendement du système de santé
 - Faire progresser la mise en route des maillons santé dans le RLISS du Sud-Ouest
 - Faire avancer la planification des services cliniques dans le RLISS du Sud-Ouest
 - Faire progresser nos stratégies de cybersanté dans le RLISS, la grappe du SOO et la province
2. Les collectivités du RLISS du Sud-Ouest sont informées et mobilisées
 - Expliquer aux partenaires du système et au public comment nous améliorons l'accès aux soins et garantissons la bonne utilisation des sommes investies dans le système de santé et les mobiliser à cet égard
 - Mobiliser et informer les députés provinciaux dans le RLISS du Sud-Ouest
3. Les ressources sont optimisées
 - Exécuter les ententes de responsabilisation en matière de services avec tous les FSS
 - Tous les FSS utilisent efficacement les ressources pour assurer des soins de grande qualité ainsi que la bonne utilisation des sommes investies
 - Administrer efficacement le budget opérationnel de notre RLISS et faire un usage efficace de nos ressources
4. Il y a une amélioration continue dans notre organisation
 - Créer un lieu de travail de choix à haut rendement
 - Créer une organisation apprenante par la mise en pratique des connaissances
 - Créer une organisation axée sur le client

2.0 CONTENU DE BASE

2.1 Priorités du Plan de services de santé intégrés

Le PSSI 2013-2016 énonce trois objectifs conformes au Plan d'action de l'Ontario en matière de soins de santé et définit quatre orientations stratégiques pour guider nos travaux et atteindre nos objectifs. Un modèle logique a servi à définir les initiatives qui seront mises en œuvre pour réussir au sein des quatre orientations stratégiques. Les initiatives sont réparties entre 16 secteurs de programme. Au nombre de 87, elles sont en cours ou seront mises en œuvre de concert avec les fournisseurs de services de santé au cours des trois prochaines années (2013-2016). Bon nombre d'initiatives ont des retombées pour plus d'une orientation stratégique.

Remarque : Les buts et orientations stratégiques ont été décrits au début de ce plan. Voir le [PSSI 2013-2016](#) pour plus de détail et le [PSSI 2013-2016, Annexe D : Modèles logiques](#) pour les modèles logiques au niveau du RLISS et des divers secteurs.

Ces initiatives mènent collectivement à trois grands résultats :

- Accroître la disponibilité des soins de santé familiale.
- Accroître la disponibilité des services de soutien communautaire et l'accès à ces derniers.
- Réduire les visites à l'urgence et les réadmissions à l'hôpital.

Le tableau suivant présente les 16 secteurs de programme et les orientations stratégiques touchées.

Secteurs de programme	Description	Orientations stratégiques touchées par les secteurs de programme
Accès aux soins	Accès aux soins est une initiative importante du RLISS du Sud-Ouest depuis 2011-2012. Il compte trois axes d'intervention focalisant l'amélioration des transitions de l'hôpital au domicile par le truchement de Chez soi avant tout, un remaniement systémique de l'aide à la vie autonome, des programmes de soutien à domicile et des programmes de jour pour adultes ainsi que les soins continus complexes et les services de réadaptation.	✓ Améliorer l'accès aux soins de santé familiale ✓ Renforcer la coordination et les transitions entre les soins pour les gens qui dépendent le plus des services de santé ✓ Améliorer la sécurité grâce à des pratiques fondées sur des données probantes ✓ Accroître la valeur du système de soins de santé pour les gens que nous servons
Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement	Le RLISS du Sud-Ouest a entamé la création d'un système de soutien comportemental pour les adultes âgés en 2010-2011. Grâce à la conception et à la mise en œuvre d'un système intersectoriel de soutien et de services, des progrès sont enregistrés dans la satisfaction des besoins des adultes âgés ayant des comportements réactifs dus aux troubles mentaux et aux dépendances, aux démences ou autres troubles neurologiques et des besoins des personnes à risque.	✓ Renforcer la coordination et les transitions entre les soins pour les gens qui dépendent le plus des services de santé
Prévention et gestion des maladies chroniques	Les initiatives du portefeuille de la PGMCC appuient une démarche axée sur l'amélioration de la qualité dans le secteur des soins primaires et sur le renforcement de la prévention et de la gestion des maladies chroniques à l'échelle du système. Elles incluent une formation en qualité et en cybersanté et un apprentissage collectif qui appuie la mise en œuvre de pratiques exemplaires pour la gestion des maladies chroniques, l'autogestion et l'utilisation des systèmes informatiques pour améliorer la circulation des patients et les soins.	✓ Améliorer l'accès aux soins de santé familiale ✓ Renforcer la coordination et les transitions entre les soins pour les gens qui dépendent le plus des services de santé
Planification des services	Ce travail de planification vise à gérer les ressources limitées du RLISS et à compenser les problèmes d'accès dans nos collectivités rurales et du nord tout en considérant la qualité et	✓ Renforcer la coordination et les transitions entre les soins pour les gens qui dépendent le plus des services de

cliniques	la sécurité. Il a également pour but de favoriser l'adoption d'une culture privilégiant l'intégration systémique tout en améliorant le rendement organisationnel.	santé ✓ Accroître la valeur du système de soins de santé pour les gens que nous servons
Relier et habiliter les gens	Le RLISS travaille avec les communautés autochtone et francophone pour faciliter l'accès à des services appropriés à la culture/culturellement sécuritaires et augmenter l'équité et la qualité des services de santé tout en traitant les orientations stratégiques du PSSI 2013-2016 portant sur ces populations uniques. Les initiatives focalisent également les pratiques exemplaires en matière de ressources humaines axées sur l'optimisation des ensembles de compétences et la collaboration entre organismes et zones géographiques pour augmenter la capacité et l'efficacité des équipes et des services.	✓ Améliorer l'accès aux soins de santé familiale ✓ Renforcer la coordination et les transitions entre les soins pour les gens qui dépendent le plus des services de santé ✓ Améliorer la sécurité grâce à des pratiques fondées sur des données probantes ✓ Accroître la valeur du système de soins de santé pour les gens que nous servons
Soins aux malades en phase critique	Bon nombre d'initiatives misent sur le travail des années précédentes pour améliorer le rendement et la qualité, tirer parti de l'amélioration des politiques et mettre en œuvre de nouveaux outils pour améliorer l'accès et les efficacités dans le secteur des soins aux malades en phase critique.	✓ Accroître la valeur du système de soins de santé pour les gens que nous servons
Imagerie diagnostique	Le RLISS mettra en œuvre les stratégies d'imagerie diagnostique éperonnées par la province.	✓ Accroître la valeur du système de soins de santé pour les gens que nous servons
Services des urgences	Le RLISS continue d'exploiter le Programme de financement axé sur les résultats avec son emplacement participant pour réduire les temps d'attente et améliorer la qualité des soins d'urgence dans le Sud-Ouest. Il a lancé un projet de partage du savoir en association avec l'Hôpital général de St. Thomas-Elgin pour diffuser les pratiques exemplaires axées sur la réduction des temps d'attente et l'amélioration de la circulation des patients dans sa région.	✓ Accroître la valeur du système de soins de santé pour les gens que nous servons
Maillons santé	Les plus grands usagers des services de santé constituent cinq pour cent de la population de l'Ontario, mais utilisent des services comptant pour environ les deux tiers des dollars investis en santé dans la province. Les maillons santé regrouperont les fournisseurs de services de santé locaux dans le cadre de partenariats renforcés dans la collectivité, comblant les lacunes qui surviennent lorsqu'un patient change de fournisseur, favorisant un suivi plus rapide pour les patients renvoyés de l'hôpital, diminuant l'éventualité d'une réadmission et veillant à ce que les patients soient au cœur de leurs soins.	✓ Améliorer l'accès aux soins de santé familiale ✓ Renforcer la coordination et les transitions entre les soins pour les gens qui dépendent le plus des services de santé

Soins palliatifs	Le RLISS travaille en association avec le réseau des soins palliatifs de la région à la mise en œuvre des directives provinciales afin de mieux appuyer les personnes atteintes de maladies incurables et leurs familles. Le réseau de soins palliatifs est un organisme intersectoriel qui préconise la collaboration au niveau régional, multicommunautaire et local (soins primaires) avec le patient et la famille au centre.	✓ Renforcer la coordination et les transitions entre les soins pour les gens qui dépendent le plus des services de santé
Réaménagement des foyers de soins de longue durée	Plusieurs foyers de soins de longue durée plus anciens seront reconstruits lorsque le ministère annoncera la deuxième phase du processus de réaménagement. Au cours de cette prochaine étape, le RLISS s'attachera à assurer un accès équitable à ces lits dans sa région.	✓ Accroître la valeur du système de soins de santé pour les gens que nous servons
Santé mentale et toxicomanies	Toutes les initiatives visent à déplacer les services de l'hôpital à la collectivité en diminuant le recours aux services hospitaliers et en renforçant la capacité dans la collectivité. Le renforcement de la capacité communautaire reposera sur diverses initiatives visant à coordonner et à intégrer la capacité actuelle ainsi qu'à mesurer et à évaluer l'impact des nouvelles ressources.	✓ Améliorer l'accès aux soins de santé familiale ✓ Renforcer la coordination et les transitions entre les soins pour les gens qui dépendent le plus des services de santé ✓ Accroître la valeur du système de soins de santé pour les gens que nous servons
Qualité et valeur	Le RLISS du Sud-Ouest continuera de bâtir une culture d'amélioration continue de la qualité en utilisant son cadre d'action en la matière et en surveillant le rendement des services de santé.	✓ Améliorer l'accès aux soins de santé familiale ✓ Renforcer la coordination et les transitions entre les soins pour les gens qui dépendent le plus des services de santé ✓ Améliorer la sécurité grâce à des pratiques fondées sur des données probantes ✓ Accroître la valeur du système de soins de santé pour les gens que nous servons
Sécurité	Le RLISS mettra un accent accru sur les initiatives en matière de sécurité.	✓ Améliorer la sécurité grâce à des pratiques fondées sur des données probantes
Technologie pour entrer en	Des progrès considérables ont été réalisés au chapitre du partage électronique des renseignements sur les patients, clients	✓ Améliorer l'accès aux soins de santé familiale

contact et communiquer	et pensionnaires, du recours à la technologie pour améliorer les soins directs et de la mise en œuvre de systèmes d'aide à la décision et d'intervenants pivots.	✓ Renforcer la coordination et les transitions entre les soins pour les gens qui dépendent le plus des services de santé ✓ Améliorer la sécurité grâce à des pratiques fondées sur des données probantes Accroître la valeur du système de soins de santé pour les gens que nous servons
Pratiques exemplaires en matière de transport	Le manque de transport abordable et accessible présente d'importants enjeux sur le plan de l'accès aux services de santé. On s'efforcera de tirer parti des ressources abordables et accessibles actuelles en matière de transport.	✓ Accroître la valeur du système de soins de santé pour les gens que nous servons

2.2 Mise en œuvre des initiatives

En planifiant chaque initiative régionale et sectorielle, on a prévu les moteurs, les échéanciers, les risques, les possibilités d'intégration (p. ex., ententes de responsabilisation en matière de services ou protocoles d'entente), l'ampleur et la durée du changement, l'incidence financière (p. ex., potentiel d'économies, neutre, augmentation), les résultats primaires et secondaires et le niveau d'impact associé à chaque initiative. Les résultats de cette planification ont aidé le RLISS à faire prévaloir une conception commune des attentes, processus et démarches nécessaires à la mise en œuvre de chaque initiative au cours des trois prochaines années.

Voir l'annexe A : Progrès anticipés des initiatives pour la liste des initiatives et une description de l'ampleur du changement, de la durée et du pourcentage d'achèvement de chacune.

En outre, le RLISS poursuivra la création d'une démarche uniforme à l'égard de la planification et de la mise en œuvre des initiatives par le truchement de :

- L'utilisation robuste d'outils, de processus et de techniques de gestion de projet normalisés (c.-à-d. chartes de projets, Eclipse, Expert Choice et Sharepoint).
- L'ajout aux ententes de financement le cas échéant de chartes de projet cernant les attentes.
- La présentation régulière de rapports d'étape énonçant les indicateurs et mesures de rendement, l'atteinte des jalons et les risques et la soumission d'un rapport de clôture quand le projet prend fin.

- L'identification de responsables d'un portefeuille d'initiatives du PSSI chargés d'assurer la coordination des initiatives/actions et ressources interdépendantes du portefeuille tout en tenant compte des autres responsabilités opérationnelles des membres de l'équipe.
- L'identification des membres de l'équipe associés à chaque initiative au sein de l'organisme pour assumer la planification du portefeuille et des initiatives, la mise en œuvre, l'évaluation et la communication.

Ampleur et durée du changement des initiatives découlant de chaque orientation stratégique :

Pour faire mieux comprendre l'ampleur et la durée du changement associées à chaque initiative, on a classé chacune d'elles selon les caractéristiques suivantes :

Durée du changement supérieure à deux ans :

- Marathon – changement de moindre ampleur, durée du changement supérieure à deux ans, p. ex., changement culturel ou perfectionnement des compétences, approche axée sur l'amélioration de la qualité, changements systémiques de taille moyenne et restructuration limitée du processus organisationnel. Les caractéristiques clés incluent un plan directeur qui est mis en œuvre région par région et prévoit une personnalisation limitée sur une période plus longue, des améliorations continues par petites avancées.
- Décathlon – changement de plus grande ampleur, durée du changement supérieure à deux ans, p. ex., renouvellement organisationnel/sectoriel (services, programmes, modèles de prestation des services, nouvelle structure, procédures, systèmes, etc.). Les caractéristiques clés incluent l'adoption de pratiques exemplaires sur une longue période, un changement complexe et/ou innovant, un ensemble de changements ayant de solides fondements culturels ou comportementaux, des changements progressifs pendant des stages et des années multiples, l'enjeu de passer de l'inertie au changement ou de surmonter la complaisance.

Durée du changement inférieure à deux ans :

- Sprint – changement de moindre ampleur, durée du changement inférieure à deux ans, p. ex., initiative axée sur le client, nouvelle offre de service, changement d'une seule fonction. Les caractéristiques clés incluent de simples changements mis en œuvre très rapidement, pression du temps, amélioration du rendement urgentement requise, réponse rapide à une possibilité de financement.
- Relais – changement de plus grande ampleur, durée du changement inférieure à deux ans, p. ex., intégration de populations ou de programmes, fusions ou regroupements, restructuration organisationnelle radicale, établissement d'un nouveau modèle de prestation des services. Les caractéristiques clés incluent de la rapidité conjuguée à un changement radical, l'existence d'un impératif organisationnel solide, la priorisation des priorités (que faire en premier), des ressources à temps plein à l'appui de la mise en œuvre, beaucoup de stress pour les employés, questions de sécurité d'emploi.

Environ trois quarts des initiatives associées à chaque orientation stratégique sont associées à des changements de plus grande ampleur et exigeront plus de trois années de mise en œuvre. Cela est dû à la nature transformatrice des initiatives prévoyant des démarches axées sur des changements culturels et comportementaux et des changements de procédures administratives mis en œuvre au sein de plusieurs organismes de services de santé. Ces changements sont souvent mis en œuvre en plusieurs étapes, misant sur les progrès réalisés lors de l'étape précédente.

En outre, bon nombre d'initiatives visent l'ensemble du RLISS qui s'étend sur un très vaste territoire et compte plus de 150 fournisseurs de services de santé. Le RLISS a réussi à mettre en œuvre des initiatives grâce à une démarche d'amélioration de la qualité qui préconisait l'importance de « planifier, exécuter, étudier, agir » initialement dans une région particulière pour apprendre par essais et erreurs.

Risques liés à la mise en œuvre

Pour mieux comprendre le risque associé à la mise en œuvre de chaque initiative, le RLISS a envisagé la disponibilité et la compétence des ressources, la disponibilité des fonds, les champions du leadership, les défis technologiques, les défis posés par la gestion de projet ainsi que la résistance au changement et le niveau d'engagement des fournisseurs de services de santé. La mise en œuvre de plus de la moitié des initiatives comporte des risques moyens à élevés. Il arrive souvent que plusieurs risques soient associés à une initiative, ce qui exige une planification et une exécution soigneuses pour atténuer les risques.

Incidence financière anticipée

Pour mieux comprendre l'incidence financière anticipée des initiatives, le RLISS a déterminé si l'initiative n'engendrerait aucune économie de coût (aucun potentiel d'économies); était neutre sur le plan des coûts, économies de coût (potentiel d'économies); et entraînerait une hausse des coûts (financement de base probablement requis).

On a déterminé que plusieurs initiatives requerront des ressources financières additionnelles pour atteindre les résultats prévus. La planification de la mise en œuvre de ces initiatives doit débiter par une détermination de la source des fonds requis à cette fin.

Regroupement des initiatives par programmes

Afin de communiquer facilement le statut et les interdépendances associées aux nombreuses initiatives, le RLISS a regroupé celles-ci par programmes lorsque cela était possible. Il rendra les renseignements sur chaque programme et les initiatives connexes plus accessibles à l'aide d'outils de gestion de projet, de rendement et de communication qui seront affichés sur son site Web.

Avancement anticipé des initiatives

La plupart des initiatives de 2013-2014 sont en cours depuis plusieurs années à cause de l'ampleur et de la durée du changement et du statut de l'initiative dans le cadre de sa mise en œuvre. À la lumière de l'ampleur et de la durée du changement, des risques liés à la mise en œuvre, des ressources financières et humaines anticipées et de l'impact du rendement prévu décrit à la section 2.3, le RLISS détermine stratégiquement l'organisation des activités de chaque programme et initiative pendant la période de trois ans du PSSI. Se reporter à l'annexe A : Progrès anticipés des initiatives pour des renseignements sur le statut d'achèvement prévu de chaque initiative au cours des trois prochaines années.

2.3 Activités liées à la responsabilisation et au rendement

Planification, surveillance et rapports de rendement aux niveaux de l'initiative et du programme

Les mesures du rendement ont été mises en concordance avec chacune des quatre orientations stratégiques. Pour chaque initiative associée à une orientation stratégique, on a entrepris d'identifier les résultats primaires (un ou deux ans) et secondaires (plus de deux ans) et leur niveau d'impact éventuel. Ces renseignements ont également été regroupés à l'échelle des programmes lorsque cela était

possible. Voir le [PSSI 2013-2016](#) pour plus de détail et le [PSSI 2013-2016, Annexe D : Modèles logiques](#) pour les modèles logiques au niveau du RLISS et des divers secteurs.

Une évaluation préliminaire de l'éventuel impact maximal sur les résultats primaires au cours des deux premières années pour chaque initiative au sein d'un programme a révélé ce qui suit :

	Impact anticipé sur un ou plusieurs résultats primaires pendant un ou deux ans pour chaque initiative au sein d'un programme											
Orientations stratégiques	Accès aux soins de santé familiale			Améliorer la coordination et les transitions			Améliorer la sécurité grâce à des pratiques fondées sur des données probantes			Accroître la valeur du système de soins de santé		
Programme	Élevé	Moyen	Faible	Élevé	Moyen	Faible	Élevé	Moyen	Faible	Élevé	Moyen	Faible
Accès aux soins			✓	✓	✓					✓	✓	
Prévention et gestion des maladies chroniques	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
Maillons santé	✓	✓	✓	✓	✓							
Santé mentale et dépendances		✓		✓	✓	✓					✓	
Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement				✓								
Planification des services cliniques					✓					✓		
Imagerie diagnostique										✓		
Services des urgences										✓		
Soins aux malades en phase critique										✓	✓	

Soins palliatifs					✓							
Sécurité							✓					
Relier et habiliter les gens	✓		✓		✓	✓					✓	✓
Qualité et valeur	✓											

Un plan de travail sur le rendement a été élaboré pour prioriser les prochaines démarches de planification des évaluations au niveau de l'initiative. Le processus de planification des évaluations élaboré par le RLIS aidera les dirigeants des initiatives à :

1. identifier les objectifs clés des initiatives
2. identifier les indicateurs clés du rendement qui concordent avec les objectifs et les mesures au niveau du système
3. accéder aux données recueillies systématiquement dans la mesure du possible
4. planifier les activités de surveillance, de déclaration et de communication
5. planifier des processus d'amélioration fondés sur des objectifs appropriés
6. offrir une formation à court terme aux équipes internes et externes concernées par chaque initiative ou programme.

En outre, on effectuera une analyse des lacunes de toutes les initiatives du PSSI 2013-2016 qui doivent avoir un impact sur les indicateurs généraux. Nous pourrions ainsi déterminer si nous devons modifier/interrompre les initiatives (calendrier, auditoire cible, portée ou centre d'intérêt) pour optimiser l'impact sur un des indicateurs généraux au cours de la prochaine année :

Examens trimestriels de revue internes du RLIS

À l'interne, le RLIS commencera à tenir des réunions trimestrielles de revue à partir du premier trimestre de 2013-2014. Ces réunions auront lieu régulièrement et permettront aux équipes internes de discuter du statut des initiatives clés, notamment de l'avancement de leur mise en œuvre, de l'atteinte de jalons/résultats prévus, du statut des ressources financières et humaines, du statut des indicateurs de rendement primaires et secondaires et de leur impact sur les orientations stratégiques du RLIS, des risques liés à la mise en œuvre, des activités de communication et des rajustements requis, le cas échéant. Ces réunions visent à améliorer le rendement des indicateurs de résultats dont le RLIS doit rendre compte au ministère et à favoriser l'avancement des objectifs du Plan de services de santé intégrés. Elles visent également à formaliser et à faciliter la surveillance continue de la gamme d'activités du RLIS, notamment des initiatives axées sur les projets et des initiatives en cours financées à même le budget de base. Les outils clés qui faciliteront ce travail sont les suivants : le rapport sur le rendement, le rapport de bilan, SharePoint et Eclipse.

Surveillance et rapports au niveau du RLIS

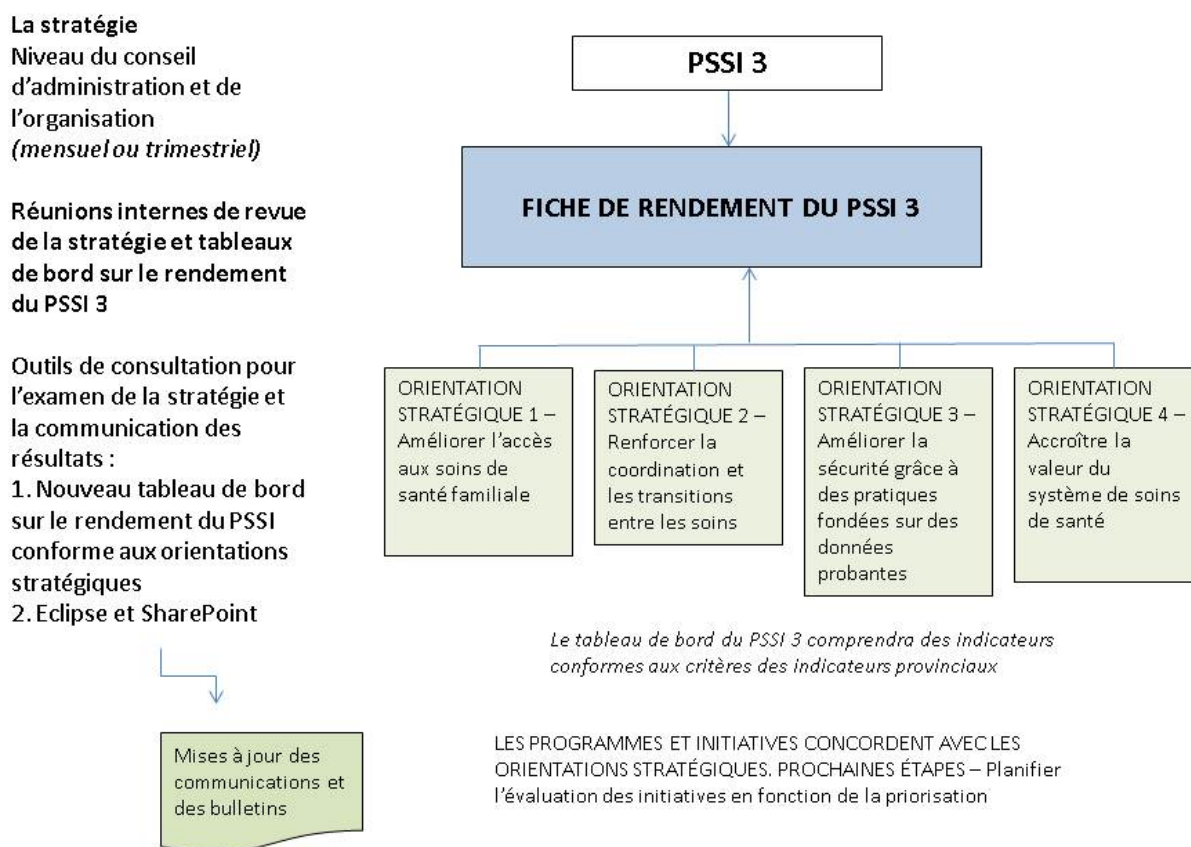
Tableau de bord sur le PSSI 2013-2016

Le RLISS remanie également son rapport sur le rendement de type « tableau de bord ». L'outil remanié comprendra tous les indicateurs de rendement conformes à chaque orientation stratégique du PSSI 2013-2016. Le tableau de bord sur le PSSI sera lancé le 1^{er} mai 2013, affiché publiquement sur notre site Web et mis à jour chaque mois.

Fiche de rendement sur le PSSI 2013-2016

Une fiche de rendement sur le PSSI est en cours d'élaboration. Elle comprendra les indicateurs de rendement qui concordent le mieux avec les objectifs clés de notre PSSI et sera conforme aux mesures générales cernées dans le plan. Ces renseignements seront transmis au conseil du RLISS, affichés publiquement sur notre site Web, www.southwestlh.in.on.ca, et mis à jour trimestriellement.

Le tableau suivant présente un survol de l'harmonisation du rendement.



2.4 Responsabilisation et budget financier

Tout en travaillant avec les fournisseurs de services de santé (FSS) pour créer un système de santé plus intégré, viable qui est axé sur la personne et dicté par les résultats, les RLISS doivent administrer une partie importante du mandat et assurer que les ressources financières actuelles sont consacrées judicieusement aux services et aux programmes.

La *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local* prévoit une Entente de responsabilisation MSSLD-RLISS (ERMR) qui énonce les obligations en matière de rendement associées à la coordination des services de santé au sein des systèmes de santé locaux et à la gestion efficace et efficiente du système de santé local. Les normes, mesures et exigences en matière de rapport sont imposées au RLISS du Sud-Ouest par la province. Ces obligations et responsabilités en matière de rendement sont énoncées dans l'ERMR. Les obligations portent sur les domaines suivants :

1. Gestion du système de santé local
2. Financement et affectations
3. Rendement du système de santé local
4. Rapports intégrés.

Pour assurer la concordance entre les obligations en matière de responsabilisation et de rendement au sein du système de santé, la *Loi de 2006 sur le rendement du système de santé local* oblige les RLISS à conclure une Entente de responsabilisation en matière de services (ERS) avec chaque fournisseur de services de santé. À l'heure actuelle, le RLISS gère 185 ERS avec les hôpitaux, les organismes du secteur communautaire et les foyers de soins de longue durée de sa région. L'ERS appuie la relation entre le RLISS et le FSS et donne au RLISS le pouvoir de financer un FSS. Elle énonce les obligations en matière de responsabilisation et de gestion du rendement en ce qui a trait à la planification, à l'intégration et à la prestation des programmes et services. L'ERS comporte un élément d'amélioration du rendement renforcé qui reflète le mandat du fournisseur individuel et ses contributions à l'amélioration du système. Le FSS doit gérer ses obligations en matière de rendement et le RLISS est chargé de travailler avec lui à cette fin. Le RLISS utilise l'ERS pour définir les responsabilités et le rendement des FSS individuels, tout en assurant l'atteinte des objectifs systémiques décrits à la section 2.3. Les rapports trimestriels des FSS remplissent la fonction de surveillance liée à l'utilisation judicieuse des ressources et fournissent des renseignements sur l'avancement des travaux d'amélioration du rendement effectués par le RLISS en vue d'atteindre les objectifs et résultats cernés.

Financement de base de l'ERMR	Fonds de base d'ouverture 2013-2014
Hôpitaux	1 507 621 190
Foyers de soins de longue durée	300 351 624
Centre d'accès aux soins communautaires	186 462 942
Centres de santé communautaire	16 947 309
Services de soutien communautaire	33 483 520
Aide à la vie autonome/logements avec services de soutien	16 879 095
Lésions cérébrales chez les adultes	4 579 019
Santé mentale communautaire	51 504 645
Dépendances	10 194 238
Total	2 128 023 582

3.0 OPÉRATIONS du RLISS

3.1 Plan de dépenses pour les opérations

Le conseil d'administration du RLISS du Sud-Ouest a soumis un budget de fonctionnement équilibré pour les prochaines années même si les coûts continuent d'augmenter. La soumission d'un budget équilibré reflète l'intention de notre conseil de rester responsable financièrement durant cette période d'incertitude économique. Cependant, la responsabilité financière pose un risque en ce qui a trait à notre capacité à apporter les changements systémiques souhaités par notre conseil et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Les fonds additionnels de 1 200 620 \$ octroyés par le ministère pour les centres régionaux de coordination des programmes d'éducation en matière de diabète ont été incorporés dans le budget de 2013-2014. Les dépenses et ressources connexes ont été affectées aux frais de fonctionnement.

Les projections des salaires ont été plafonnées dans l'esprit de la *Loi de 2012 sur la restriction de la rémunération dans le secteur public*. À noter que des augmentations liées au rendement pourraient être accordées à l'avenir, pourvu qu'elles soient conformes à la loi appropriée sur la rémunération.

Un financement d'initiative de base est inclus dans le plan des dépenses de fonctionnement et le plan de dotation comme suit :

- Services en français – 106 000 \$
- Planification autochtone – 35 000 \$

Modèle B : Plan de dépenses pour les opérations du RLISS				
Sous-catégorie des opérations du RLISS (\$)	Nombre réel pour 2012-2013	Nombre réel pour 2013-2014	Dépenses prévues pour 2014-2015	Dépenses prévues pour 2015-2016
Salaires et traitements	2,826,085	3,494,287	3,494,287	3,494,287
Avantages sociaux des employés				
Régime de rentes des hôpitaux de l'Ontario	284,981	312,717	312,717	312,717
Autres	347,708	469,076	469,076	469,076
Montant total des avantages sociaux des employés	632,688	781,793	781,793	781,793
Transport et communications				
Déplacements du personnel	62,001	90,100	90,100	90,100
Déplacements des dirigeants	23,324	25,000	25,000	25,000
Communications	-			
Autres	-			
Montant total des frais de transport et de communications	85,326	115,100	115,100	115,100
Services				
Hébergement (loyer annuel plus autres dépenses)	290,947	331,957	331,957	331,957
Publicité et relations publiques	1,025	40,000	40,000	40,000
Services bancaires	508	600	600	600
Participation communautaire	89,167	103,750	103,750	103,750
Frais de consultation	217,509	116,560	108,310	108,310

Location de matériel	71,949	51,838	51,838	51,838
Indemnité journalière des dirigeants	91,295	111,300	111,300	111,300
Coûts du Bureau des services communs des RLISS et du Partenariat des RLISS	389,020	407,642	407,642	407,642
Autres dépenses liées aux réunions	19,325	30,000	30,000	30,000
Autres frais de gouvernance	23,777	42,840	42,840	42,840
Impression et traduction	91,982	72,500	72,500	72,500
Perfectionnement du personnel	32,674	72,500	72,500	72,500
Recrutement	43,377	50,000	50,000	50,000
Autres frais généraux	13,732	11,805	11,805	11,805
Médecins responsables du CRCD	-	316,200	316,200	316,200
Montant total des services	1,375,286	1,375,286	1,375,286	1,375,286
Fournitures et matériel				
Matériel de TI	-	30,000	30,000	30,000
Fournitures de bureau et matériel acheté	26,050	49,000	49,000	49,000
Montant total des frais de fournitures et de matériel	26,050	79,000	79,000	79,000
Opérations du RLISS : dépenses totales prévues	4,945,435	6,237,339	6,229,089	6,229,089
Cible de financement annuel		6,237,339	6,229,089	6,229,089
Variance		-	-	-

3.2 Plan de dotation

Le plan de dotation de 2013-2014 prévoit l'ajout de sept nouveaux ETP, grâce au financement additionnel que le CRCD a reçu du ministère et l'élimination d'un ancien poste d'ETP. Les objectifs de la stratégie de ressources humaines ont été élaborés conformément aux énoncés de mission, de vision et de valeurs et fourniront l'occasion de relier les besoins humains aux besoins de l'entreprise.

La stratégie de RH a pour but d'assurer que l'organisme a la capacité humaine et l'aptitude requise pour appuyer ses objectifs; assurer le recrutement, la sélection, la rétention et la gestion efficaces du rendement de ses gens; créer un milieu de travail approprié et conforme à la loi et sensible aux besoins de la direction et des employés; fournir structure, rémunération, politiques, normes, systèmes de récompense, programmes d'avantages sociaux et règlement des griefs; et favoriser une culture qui reflète la mission, la vision et les valeurs de l'organisme. Nos objectifs stratégiques seront suffisamment souples pour répondre aux opportunités, aux changements et aux risques de l'environnement externe et interne. Ils créeront un sentiment d'appartenance et mettront à profit l'engagement et le talent au sein de notre RLISS. La stratégie de RH mènera à la création d'un milieu de travail de choix à haut rendement, d'un organisme axé sur le savoir en transformant ce dernier en action et d'un organisme axé sur le client.

7.3 Modèle C : Plan de dotation du RLISS (équivalents temps plein)				
Titre du poste	Nombre réel d'ETP pour 2012-2013 3	Nombre d'ETP prévu pour 2013-2014 4	Nombre d'ETP prévu pour 2014-2015 5	Nombre d'ETP prévu pour 2015-2016 6
Adjoint administratif au directeur principal	2	2	2	2
Adjoint administratif	1	1	1	1
Réceptionniste	1	1	1	1
Directeur général	1	1	1	1
Spécialiste, communications et Web	1	1	1	1
Spécialiste, communications	2	2	2	2
Contrôleur / gestionnaire des services administratifs	1	1	1	1
Adjoint, services administratifs et RH	1	1	1	1
Spécialiste, aide à la décision	1	0	0	0
Directeur des communications et de la participation communautaire	1	1	1	1
Adjoint du bureau exécutif	1	1	1	1
Coordonnateur du bureau exécutif au directeur général	1	1	1	1
Analyste financier	3	4	4	4
Analyste des données relatives au rendement du système de santé	1	3	3	3
Responsable de l'amélioration du rendement	1	1	1	1
Adjoint aux programmes	2	3	3	3
Responsable du Bureau de gestion des projets	1	0	0	0
Responsable des projets (poste contractuel)	1	1	1	1
Directeur principal	2	2	2	2
Responsable, conception et intégration du système	3	4	4	4
Spécialiste, conception et intégration du système	3	4	4	4
Chef d'équipe, finance	1	1	1	1
Chef d'équipe, gestion de l'information	0	0	0	0
Chef d'équipe, amélioration du rendement	0	1	1	1
Chef d'équipe, conception et intégration du système	1	1	1	1
Responsable autochtone (financement d'initiative)	0	1	1	1
Coordonnateur des services en français (financement d'initiative)	1	1	1	1
Nombre total d'ETP	34	40	40	40

4.0 COMMUNICATIONS ET PARTICIPATION COMMUNAUTAIRE

4.1 Survol du plan de communications

Objectifs organisationnels

Les objectifs organisationnels du RLISS sont énoncés dans les quatre objectifs de rendement de son directeur général.

1. Le système de santé est géré et renouvelé efficacement et les éléments suivants progressent :
 - orientations stratégiques du PSSI 2013-2016, possibilités d'intégration
 - centres d'intérêt clés, notamment le programme Accès aux soins et les initiatives de santé mentale et de lutte contre les dépendances
 - initiatives particulières, notamment les maillons santé et la planification des services cliniques
 - stratégies de cybersanté
 - système de gestion du rendement.
2. Les collectivités du RLISS du Sud-Ouest sont informées et mobilisées.
3. Les ressources sont optimisées, notamment les ententes de responsabilisation en matière de services sont exécutées et les ressources sont utilisées efficacement pour assurer des soins de grande qualité et l'optimisation des ressources.
4. Il y a une amélioration continue dans notre organisme.

Objectifs des communications :

- Accroître la sensibilisation au sujet -
 - o du rôle du RLISS dans le renouvellement du système de soins de santé
 - o de la qualité du travail et de la crédibilité du RLISS en ce qui a trait à la direction et à la gestion du renouvellement du système de santé dans le Sud-Ouest.
- Informer et tenir les intervenants au courant de l'avancement des initiatives.
- Informer et sensibiliser les fournisseurs de services de santé au sujet -
 - o de la responsabilité partagée du RLISS et des fournisseurs de services de santé à l'égard du renouvellement du système de santé
 - o du PSSI et la conformité de leurs plans à ses initiatives.
- Démontrer la valeur du RLISS aux gens du Sud-Ouest – les aider à s'associer et à associer leur collectivité au travail que nous accomplissons.

Contexte :

Notre objectif est d'assurer que toutes les activités de communication et de participation appuient les priorités du Plan d'action de l'Ontario en matière de soins de santé, à savoir garder l'Ontario en santé, un accès rapide à des soins de santé familiale renforcés et de bons soins, au bon moment, au bon endroit. Travaillant de concert avec tous les groupes d'intervenants, nous informerons, étayerons et appuierons les initiatives qui favorisent les soins axés sur le patient, ce qui est la marque distincte de la Réforme du financement du système de santé du gouvernement. Tout cela est tributaire d'une participation exhaustive avec les partenaires du système de santé, car tout renouvellement exigera le

soutien et la collaboration des personnes engagées dans la prestation des soins à la population ontarienne.

L'établissement de notre premier maillon santé dans le comté de Perth démontrera clairement l'utilité de placer le patient au centre des soins. Forts de l'enthousiasme des partenaires du Maillon santé de Perth, nous irons vers les médecins, infirmières praticiennes et autres fournisseurs de services de santé pour les encourager à se concerter pour établir des maillons santé dans leur région.

Nos initiatives de cybersanté, particulièrement cSWO (connecting South Western Ontario), feront progresser le renouvellement du système de santé en donnant aux fournisseurs de services de santé de meilleurs renseignements sur les patients plus rapidement et facilement qu'auparavant.

Les initiatives et programmes financés par le RLISS, non seulement concordent avec nos priorités locales et orientations stratégiques, mais également font avancer les priorités du gouvernement.

Auditoires :

- Fournisseurs de services de santé, financés et non financés
- Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
- Autres ministères provinciaux
- Intervenants des administrations locales
- Médias
- Public (contribuables, patients/clients et soignants/membres des familles)

Approche stratégique :

- Confirmer la position du RLISS comme intervenant clé dans le renouvellement du système de santé de l'Ontario et responsable du renouvellement du système de santé dans le Sud-Ouest.
- Développer et saisir des occasions de renforcer la réputation et la crédibilité établie du RLISS.

Messages clés des RLISS :

Renouvellement –

- Le travail des RLISS appuie le Plan d'action de l'Ontario en matière de soins de santé qui vise à fournir de bons soins, au bon moment, au bon endroit pour améliorer les résultats pour les patients.
- Étant donné les pressions financières et démographiques, nous devons impérativement renouveler le système de santé de l'Ontario pour qu'il réponde aux besoins des générations actuelles et futures d'Ontariens et Ontariennes. Le statu quo n'est pas viable. Les populations croissantes et vieillissantes, l'incidence accrue des maladies chroniques et la réalité financière actuelle ont créé un besoin urgent de changement.
- Le renouvellement exige un appel collectif à l'action, car les changements auront lieu au niveau du fournisseur, de la région (RLISS) et du système. Tous auront un rôle important à jouer pour renouveler le système de santé.
- Tout le monde a un rôle à jouer dans le changement. Nous travaillons avec le milieu de la santé et la population ontarienne pour transformer la façon dont les services de santé sont dispensés, financés et utilisés en fonction de données probantes, de l'optimisation des ressources et de l'innovation.
- Nous renouvelons notre système de santé pour fournir des services de santé de qualité qui répondront aux besoins actuels et futurs des Ontariens et Ontariennes. Nous passons d'un

ancien système conçu de manière à traiter les gens lorsqu'ils sont malades à un modèle coordonné, axé sur la valeur qui promeut le mieux-être.

Valeur –

- Chaque coin de cette vaste province a des besoins de santé différents. La meilleure façon de satisfaire à ces besoins est de prendre les décisions à l'échelle locale. En parlant aux fournisseurs de services de santé locaux et aux résidents des collectivités et en les écoutant, les RLISS cernent et mettent en marche des initiatives locales. Les décisions en matière de santé focalisent la qualité et reposent sur une compréhension des besoins diversifiés et uniques de chaque collectivité.
- Grâce aux RLISS, pour la première fois les besoins en soins de santé des collectivités sont décelés, coordonnés et comblés au sein d'un système véritablement intégré. Les résidents locaux reçoivent de bons soins, au bon moment, au bon endroit qui tiennent compte des coûts.
- Grâce aux RLISS, les fournisseurs de soins de santé locaux collaborent afin d'améliorer l'accès aux soins de qualité offerts aux résidents de l'Ontario. Les hôpitaux et les partenaires communautaires travaillent ensemble pour réduire les temps d'attente à l'urgence et améliorer l'accès aux soins.
- Grâce aux RLISS, pour la première fois les fournisseurs de services de santé, comme les hôpitaux, les foyers de soins de longue durée et les organismes communautaires, sont tenus responsables de l'argent qu'ils reçoivent des contribuables. Les RLISS ont établi des bases solides pour la transparence, le rendement et la responsabilisation, car ceux-ci sont les attentes fondamentales des Ontariens et Ontariennes pour leur système de santé. Ils veillent à ce que les sommes consacrées au système de santé soient dépensées de façon efficiente et efficace et produisent les meilleurs résultats possible.
- Les RLISS améliorent la façon dont les services de santé sont planifiés et dispensés au niveau local dans la province pour que les patients obtiennent les services dont ils ont besoin. Grâce à cette planification soigneuse, ils établissent un système de santé plus efficient et responsable et procurent un meilleur rendement sur l'investissement dans les services de santé. Les patients profitent de ce que les décisions concernant les services de santé qui les affectent sont prises par des gens de leur collectivité qui comprennent les besoins de celle-ci. Les RLISS contribuent à assurer que les patients ont plus facilement accès à des services de santé coordonnés et intégrés, grâce à une planification coordonnée et à une meilleure communication entre les fournisseurs.

Messages clés du RLISS du Sud-Ouest :

- Le RLISS du Sud-Ouest réunit des partenaires de nombreux secteurs du système de santé – hôpitaux, services communautaires, services de soutien communautaire, services communautaires de santé mentale et de lutte contre les dépendances, centres de santé communautaire, soins de longue durée et autres partenaires – pour élaborer des solutions innovatrices, concertées menant à un accès plus rapide à des soins de qualité pour les résidents de l'Ontario et de sa région. En appuyant ces importants partenariats, nous veillons à ce que la population ontarienne ait accès à un système de soins de santé efficace et efficient qui améliore les résultats pour la santé et l'expérience du patient.
- Le RLISS cherche à satisfaire les besoins des résidents du Sud-Ouest à l'aide d'un processus décisionnel local et d'une responsabilisation accrue pour assurer la prestation de bons soins, au bon moment, au bon endroit.

- En parlant aux fournisseurs de services de santé locaux et aux résidents des collectivités et en les écoutant, et grâce à une planification stratégique soigneuse, le RLISS repère et finance des initiatives locales comme...
 - appui aux services de santé mentale et de lutte contre les dépendances, p. ex., équipes mobiles permanentes d'intervention en cas de crise
 - améliorations aux soins intensifs, p. ex., les petits hôpitaux traitants peuvent maintenant consulter immédiatement le spécialiste des soins intensifs de garde au LHSC
 - réduction des temps d'attente pour une chirurgie du cancer, les tests diagnostiques et les consultations à l'urgence
 - soutien aux personnes atteintes de démence et à leurs soignants grâce au Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement
 - meilleur accès aux soins de santé familiale grâce à l'établissement des maillons santé – réunissant les fournisseurs de services de santé locaux en équipe pour aider les médecins de famille à communiquer plus rapidement avec les spécialistes, les services de soins à domicile et les services de soutien communautaire
 - élargissement de l'initiative Accès aux soins qui fournit des services d'aide à la vie autonome, des logements avec services de soutien et des programmes de jour pour adultes et mise en œuvre de Chez soi avant tout.

Messages clés pour les secteurs de programme :

Le PSSI 2013-2016 cerne 16 secteurs de programme, chacun comprenant plusieurs initiatives, pour guider le travail accompli pour atteindre nos objectifs. Des messages clés ont été élaborés pour chacun des 16 secteurs de programme.

Secteurs de programme	Messages clés
Accès aux soins	• Le RLISS du Sud-Ouest est déterminé à faire en sorte que les aînés et les adultes ayant des besoins complexes obtiennent de bons soins, au bon endroit, au bon moment. • Le soutien offert à domicile aux personnes ayant des besoins complexes est amélioré s'ils ont accès aux services de gestion intensive de cas et aux plans de soins souples du CASC et/ou accès à des services d'aide à domicile et à des programmes de jour pour adultes et autres services de soutien communautaire. • Des critères d'admissibilité et des processus d'admission cohérents pour les soins continus complexes/la réadaptation et les services d'aide à domicile, les logements avec services de soutien et les programmes de jour pour adultes seront mis en œuvre dans le Sud-Ouest au cours de la prochaine année. Le coordonnateur des soins du CASC du Sud-Ouest facilitera ces processus d'admission. • Les partenaires communautaires travaillent avec leurs clients pour assurer qu'ils ont accès aux services appropriés à leurs besoins.

	• Les intervenants continuent de participer à la prise de décisions concernant les placements dans les lits de soins continus complexes/réadaptation, la normalisation des frais et le financement des programmes de jour pour adultes.
Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement	• Le Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement a été créé pour améliorer les services offerts aux personnes âgées ayant des comportements complexes et réactifs peu importe où elles vivent – dans leur propre domicile, dans un foyer de soins de longue durée ou ailleurs. Les comportements réactifs incluent l’agression, l’errance, l’agitation et, pour de nombreuses personnes, ils suscitent une consultation d’urgence à l’hôpital et un transfert aux soins de longue durée. • Les réseaux locaux d’intégration des services de santé de la province ont investi 40 millions de dollars pour améliorer les services qui permettront aux fournisseurs de services de santé d’embaucher du personnel – infirmières, préposés aux services de soutien à la personne et autres fournisseurs de services de santé – et leur offrir une formation axée sur les compétences spécialisées requises pour prendre soin de ces patients avec dignité et respect. • Entre octobre et décembre 2012, 1 079 employés ont participé à des séances d’apprentissage structurées dans le Sud-Ouest. Ces séances leur ont permis de perfectionner leurs compétences et d’envisager des façons d’adapter les nouvelles connaissances et de les appliquer à leurs propres milieux de pratique.
Prévention et gestion des maladies chroniques	• Les initiatives de PGMC sont axées sur une démarche d’amélioration de la qualité en concertation avec les fournisseurs de soins primaires et autres partenaires du système. • Les initiatives de PGMC appuient la mise en œuvre de pratiques exemplaires pour la gestion des maladies chroniques et favorisent l’autogestion.
Planification des services cliniques	• La planification des services cliniques est à un stade préliminaire et débutera par une définition des domaines cliniques et des populations prioritaires qui feront l’objet d’efforts en vue d’améliorer la prestation des services de santé. • Les activités de planification des services cliniques envisageront proactivement les besoins de capacité des services et la diffusion des pratiques exemplaires adoptées conformément à la Réforme du financement du système de santé, focalisant tout d’abord l’impact sur les services hospitaliers. • La planification des services cliniques fournit une plateforme pour la considération d’intégrations et de partenariats entre et au sein des secteurs et entre les régions.
Relier et habiliter les gens	• L’élaboration d’une trousse sur les services en français permettra aux fournisseurs de services de santé de mieux comprendre la population

	francophone et de communiquer avec elle. • L'accent sur les services aux populations autochtones accroîtra les compétences culturelles chez les fournisseurs de services de santé.
Soins aux malades en phase critique	• La mise en œuvre à l'échelle de la province de la Politique concernant les malades en phase critique – politique de non-refus, mise en route tout d'abord dans le Sud-Ouest, fera en sorte que les personnes les plus gravement malades ou blessées seront traitées rapidement. • Les initiatives en cours dans ce secteur misent sur le travail exécuté au cours des années antérieures pour améliorer l'accès et les efficacités dans le secteur des soins aux malades en phase critique.
Imagerie diagnostique	• Le RLISS du Sud-Ouest appuie les stratégies provinciales sur la pertinence de l'imagerie diagnostique et stratégies connexes.
Services des urgences	• Pour continuer d'améliorer les temps d'attente et l'efficacité des soins d'urgence, les fournisseurs de services de santé du Sud-Ouest utiliseront le Programme de financement axé sur les résultats de la province. • On améliorera la circulation des patients et les temps d'attente aux services des urgences en diffusant des pratiques exemplaires pour les SU dans la région du RLISS.
Maillons santé	• Les maillons santé favoriseront la collaboration en regroupant tous les fournisseurs de services de santé d'une collectivité pour coordonner plus efficacement et rapidement les services de santé locaux pour les personnes qui en ont le plus besoin. • Cette nouvelle approche signifie que les patients auront plus rapidement accès aux bons soins et que les transitions entre les fournisseurs de services de santé seront plus harmonieuses. Ils se sentiront pris en main par une équipe qui travaille en étroite collaboration pour s'occuper de leur bien-être. • Aider les grands usagers des services de santé à obtenir les bons soins la première fois – notamment les aînés et les personnes atteintes de maladies chroniques – permet au système de fonctionner plus efficacement et optimise l'argent des contribuables.
Soins palliatifs	• En association avec le réseau de soins palliatifs du Sud-Ouest, le RLISS mettra en œuvre un continuum de programmes de soins palliatifs intégrés intersectoriels.
Réaménagement des foyers de soins de longue durée	• Le RLISS surveillera la distribution/redistribution des lits de soins de longue durée à mesure que les anciens foyers seront réaménagés.
Santé mentale et	• Le RLISS continue de mettre en œuvre bon nombre de recommandations

toxicomanies	figurant dans le rapport « The Time is Now » – une étude de la capacité et des lacunes des services de santé mentale dans le Sud-Ouest. Les initiatives dans le domaine de la santé mentale et de la lutte contre les dépendances dans le Sud-Ouest mettent l'accent sur la réduction de la dépendance à l'égard des soins hospitaliers et le renforcement de la capacité dans la collectivité.
Qualité et valeur	- Les partenaires fournisseurs de services de santé du Sud-Ouest sont déterminés à renouveler le système de santé pour mieux répondre aux besoins des gens de notre région. Nous savons que cela exigera des changements réels ainsi qu'une ouverture et un dévouement à l'égard de l'établissement de nouvelles approches. Le RLISS a institué une démarche axée sur l'amélioration de la qualité pour assurer que nos initiatives atteignent encore mieux les objectifs, à savoir améliorer les résultats pour la santé, améliorer l'expérience du patient et réduire les coûts. - Plusieurs projets d'amélioration de la qualité sont en cours, au sein des organismes et dirigés par le RLISS, définissant les critères du renouvellement dans le Sud-Ouest. - Conformément aux objectifs de notre PSSI 2013-2016, notamment améliorer l'expérience du patient, le groupe consultatif sur la qualité du Sud-Ouest favorisera l'adoption et la mise en œuvre d'une conception fondée sur l'expérience pour les principales initiatives en cours.
Sécurité	- Le RLISS renforcera l'accent sur les initiatives axées sur la qualité, notamment : - o Stratégie intersectorielle de prévention des infections - o Mise en œuvre d'une stratégie de prévention des chutes - o Mise en œuvre du programme régional de soin des plaies du Sud-Ouest
Technologie pour entrer en contact et communiquer	- cyberSanté Ontario, les RLISS et les FSS se concertent pour offrir de meilleurs services de santé au public ontarien. Élément essentiel de notre stratégie de cybersanté collective, le programme cSWO augmentera la valeur des dossiers de santé électroniques, améliorant ainsi la qualité des soins aux patients et permettant au système d'économiser de précieuses ressources. - En association avec cyberSanté Ontario, les RLISS et les FSS du Sud-Ouest travaillent d'arrache-pied pour utiliser les actifs locaux, régionaux et provinciaux et relier les technologies actuelles d'une manière responsable et transparente pour les intervenants de l'ensemble du système.
Pratiques exemplaires en matière de	Le RLISS cernera des occasions d'utiliser les services de transport abordables et accessibles.

Stratégies :

Les stratégies de communication et de participation découleront d'un plan de communication général qui assurera la concordance entre les plans de communication propres aux auditoires et propres aux initiatives. Les stratégies et outils varieront d'une initiative à une autre et auront recours à ce qui suit :

- Site Web du RLISS du Sud-Ouest
- Bulletin bimensuel
- Bulletin communautaire annuel
- Médias sociaux (twitter, facebook)
- Vidéo (canal You Tube du RLISS du Sud-Ouest)
- Communiqués de presse
- Médias rémunérés
- Mises à jour du conseil
- Mises à jour mensuelles des tables des fournisseurs de la région
- Courriels éclairs aux intervenants
- Participation communautaire face à face
- Diffusions Web

Évaluation :

La réussite des communications et de la participation sera mesurée comme suit :

- Formules d'évaluation soumises lors des séances de participation face à face
- Couverture éditoriale positive/couverture éditoriale négative limitée
- Sondages électroniques
- Niveau de participation aux séances d'engagement
- Consultations du site Web
- Adeptes des médias sociaux
- Visionnages sur YouTube

4.2 Aperçu du plan de participation communautaire

Objectifs de la participation communautaire :

- Utiliser diverses stratégies pour informer, mobiliser, engager, impliquer et/ou habiliter les intervenants du Sud-Ouest.
- Maximiser l'utilité des séances pour les participants et le RLISS.
- Augmenter la participation.
- Favoriser une concordance entre les orientations stratégiques et les initiatives des FSS.
- Appliquer les principes de base de la participation communautaire.

Auditoires/stratégies :

- Fournisseurs de services de santé
 - o Symposium sur la qualité
 - o Groupes et comités consultatifs du RLISS et des fournisseurs de services de santé
 - o Agents de liaison des fournisseurs de services de santé
- Conseils d'administration des fournisseurs de services de santé
 - o Séances bimensuelles sur la gouvernance
 - o Symposium sur la qualité
- Médecins
 - o Forum sur les soins primaires
 - o Séance avec l'OMA
- Public
 - o Séances communautaires bimensuelles
 - o Réunions publiques
 - o Séances de participation ouvertes
- Conseil du RLISS du Sud-Ouest
 - o Réunions mensuelles