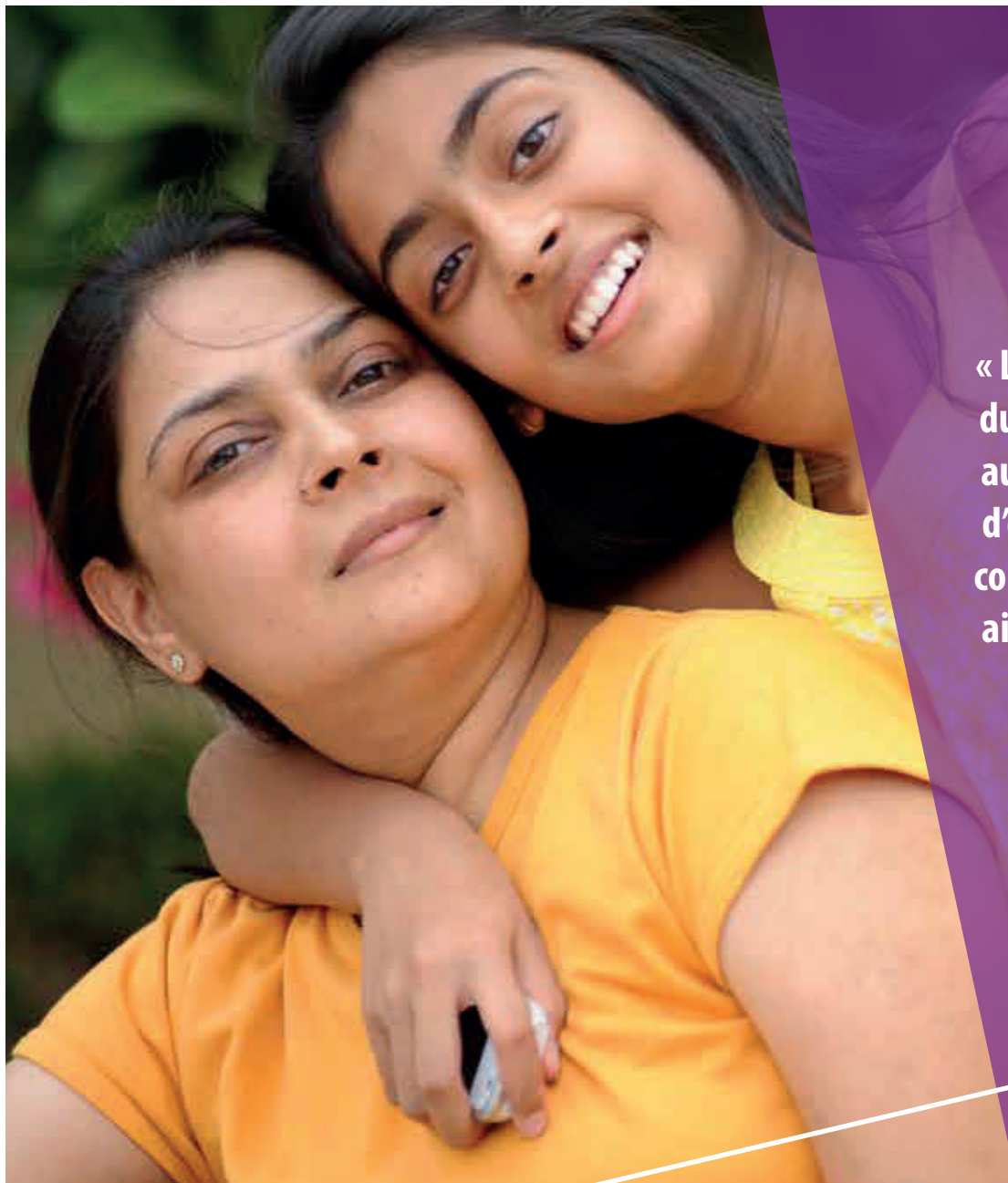




VOTRE RÉSEAU LOCAL D'INTÉGRATION
DES SERVICES DE SANTÉ :

**RENDRE LA SANTÉ
PLUS FACILE**

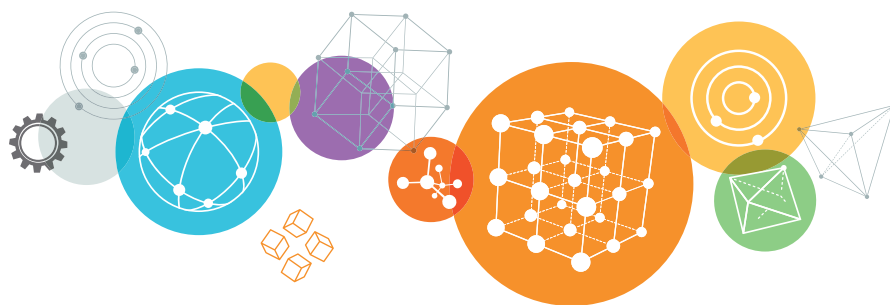


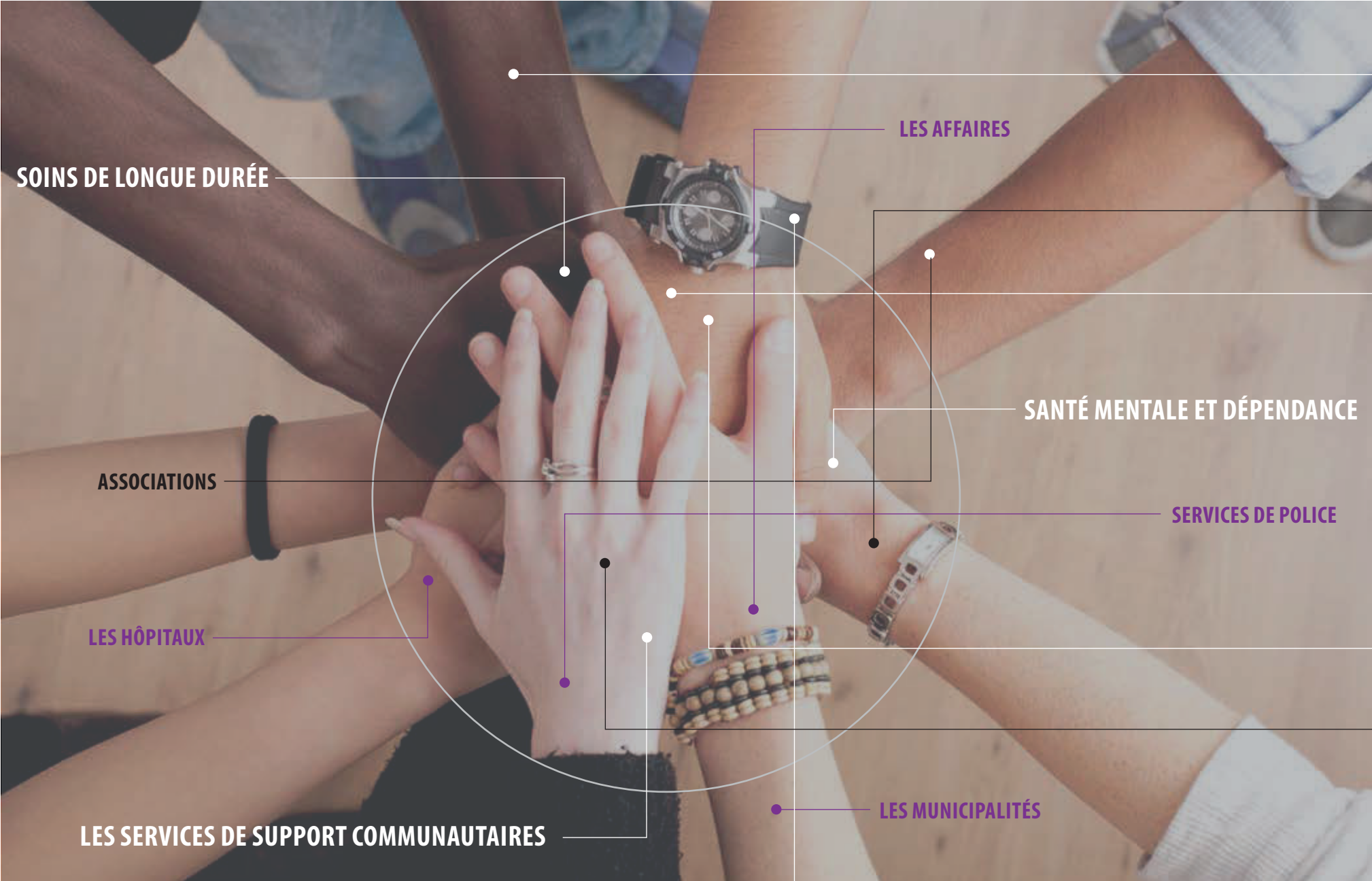
« La volonté du RLISS d'incorporer le point de vue du patient aux processus, à la programmation et aux campagnes m'inspire. Je constate que le fait d'opérer le changement simple et important qui consiste à intégrer la voix des patients et de leurs aidants naturels au fonctionnement d'ensemble de l'organisme, a déjà des répercussions. »

Coreen Duke Carroll,
présidente du Comité consultatif des patients et des familles du réseau local
d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington

TABLE DES MATIÈRES

Qui nous sommes	5
Mission, vision et valeur de base	6
L'expérience du patient d'abord	8
Assurer un leadership communautaire	12
Favoriser l'innovation et la créativité	16
Renforcer le leadership clinique	20
Créer un excellent milieu de travail	24
Notre communauté	28





SOINS PRIMAIRES

ÉDUCATION

SOINS À DOMICILE ET
COMMUNAUTAIRES

LES RÉSIDENTS

LES ORGANISMES
COMMUNAUTAIRES

QUI SOMMES-NOUS

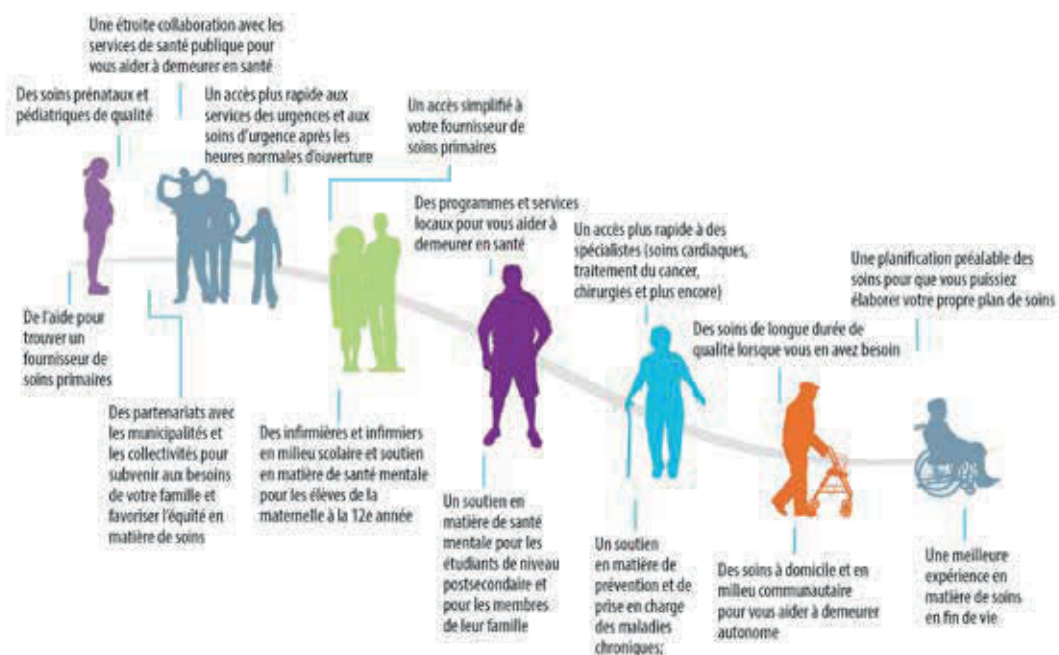
Votre réseau local d'intégration des services de santé

Au cours des dix dernières années, nous avons travaillé à améliorer de façon considérable la qualité et l'offre des soins de santé locaux. Nous visons maintenant à tout simplifier. Pour vous permettre de demeurer plus facilement en santé. Pour vous permettre d'obtenir plus facilement les soins et le soutien dont vous avez besoin. Pour vous permettre, à vous et à votre famille, de vivre plus facilement la vie la plus saine possible.

Nous vous relierons aux soins, à domicile et en milieu communautaire, et nous relierons plus facilement votre système de santé en général pour améliorer votre expérience des soins.

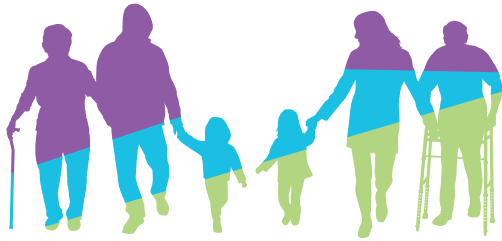
En tant qu'organisme de la couronne créé par le gouvernement de l'Ontario, nous investissons 1,2 milliard de dollars annuellement dans les services de santé locaux en vue d'améliorer la santé et le mieux-être de près de 800 000 résidents que nous desservons à l'échelle de la région de Waterloo Wellington.

Votre réseau local d'intégration des services de santé : simplifier la santé, vous offre :



Nous écoutons : notre plan a été conçu en fonction des expériences des personnes qui vivent et travaillent ici et de celles qui y reçoivent des soins, et en fonction des priorités qu'elles veulent que nous et nos fournisseurs de services de santé abordions. Le plan est également basé sur la lettre de mandat du ministère pour les RLIS et qui reflète les besoins et les priorités des résidents à travers la province. Merci à tous les patients, cliniciens, employés, membres de la communauté et organismes qui ont communiqué avec nous et partagé leur histoire.





MISSION, VISION ET VALEUR DE BASE

NOTRE MISSION : VOUS FACILITER LA TÂCHE DE DEMEURER EN SANTÉ ET D'OBTENIR LES SOINS ET LE SOUTIEN DONT VOUS AVEZ BESOIN.

Nous savons que « facile » n'est peut-être pas le premier mot qui vous vient à l'esprit lorsque vous réfléchissez à votre santé.

Au cours des dix dernières années, la qualité et l'offre des soins de santé à l'échelle locale se sont grandement améliorées. Vous pouvez maintenant recevoir des soins hautement spécialisés, comme des soins cardiaques, près de chez vous. Nous avons recruté près de 200 médecins de famille et spécialistes supplémentaires. Nos temps d'attentes aux services des urgences sont parmi les moins élevés en Ontario. Nos hôpitaux sont parmi les plus sécuritaires au Canada. Les résidents qui vivent ici ont une bien meilleure chance de survivre et de prospérer à la suite d'un AVC qu'il y a à peine cinq ans. Nos hôpitaux étaient autrefois remplis de patients en attente de soins dans un milieu plus approprié. Maintenant, grâce à un service élargi de soins à domicile et en milieu communautaire, à un meilleur accès à des soins de réadaptation, à de nouveaux et plus grands foyers de soins de longue durée et plus encore, les patients sont en mesure de recevoir les bons soins au bon endroit et au bon moment.

Malgré tout, certains résidents et professionnels de la santé nous affirment qu'il peut être difficile de s'y retrouver dans le système de soins de santé local et d'y accéder. Nous devons simplifier le processus.

Votre santé est notre principale priorité. Nous croyons que, peu importe la complexité de vos besoins en santé, le fait d'être en meilleure santé et d'obtenir les soins et les mesures de soutien dont vous avez besoin devrait être facile — et nous nous engageons à en faire une réalité.

NOTRE VISION : UNE POPULATION EN SANTÉ – DES COMMUNAUTÉS PROSPÈRES – DES AVENIRS PROMETTEURS.

Imaginez un avenir où tous ont la santé dont ils ont besoin pour réaliser leur plein potentiel. Nous croyons que, peu importe qui vous êtes ou d'où vous venez, vous devez disposer de tous les outils nécessaires pour profiter pleinement de la vie. De nombreux résidents ont besoin de l'aide de plus d'un organisme ou secteur. Il ne peut incomber au patient seul de se retrouver dans les dédales de nombreux systèmes — c'est pourquoi nous devons tous collaborer pour leur simplifier la vie.

NOTRE VALEUR DE BASE : AGIR DANS L'INTÉRÊT DES RÉSIDENTS POUR FAVORISER LEUR SANTÉ ET LEUR MIEUX-ÊTRE.

Il s'agit de notre raison d'être, le principe au cœur de tout ce que nous faisons. Si quelque chose ne contribue pas à améliorer la santé et le mieux-être des gens que nous desservons, il faut le modifier. C'est aussi simple que cela.

ORIENTATION

STRATÉGIQUE



**L'EXPÉRIENCE DES
PATIENTS D'ABORD**



**FAVORISER L'INNOVATION
ET LA CRÉATIVITÉ**



**RENFORCER LE
LEADERSHIP CLINIQUE**



**ASSURER UN LEADERSHIP
COMMUNAUTAIRE**



**CRÉER UN EXCELLENT
MILIEU DE TRAVAIL**

Plan d'activités annuel 2018-2019

« Facilitez l'accès aux programmes. Réduisez le fardeau administratif gouvernemental. »

Soignant local





L'EXPÉRIENCE DES PATIENTS D'ABORD

Nous écouterons, apprendrons et ne cesserons d'apporter des améliorations à l'expérience du patient.

Tout commence par l'expérience du patient – il s'agit des histoires dont vous entendez parler et de celles que vous racontez à vos amis et à votre famille concernant vos interactions avec le système de santé. La seule façon de réellement permettre aux gens d'être plus facilement en santé et d'obtenir les soins et le soutien dont ils ont besoin est d'écouter l'expérience du patient et d'agir en conséquence.

La plupart des résidents peuvent non seulement recevoir de bons soins, mais d'excellents soins lorsqu'ils en ont besoin. Mais ce n'est pas le cas pour tous. Certains résidents nous affirment qu'il n'est pas toujours facile pour eux de recevoir les soins et le soutien dont ils ont besoin pour vivre en santé. Les résidents locaux qui ont besoin d'une arthroplastie de la hanche ou du genou attendent plus longtemps ici que partout ailleurs en Ontario. Même si 97 % des résidents ont un fournisseur de soins primaires, plus de 50 % des résidents sont incapables de le voir lorsqu'ils en ont besoin. De plus, nos résidents les plus vulnérables ont des besoins différents en matière de soins primaires que nous tentons d'aborder. Certains résidents attendent beaucoup trop longtemps pour des mesures de soutien en santé mentale, en particulier pour le soutien au logement. Et l'expérience des soins à domicile et en milieu communautaire n'est pas toujours aussi bonne qu'elle devrait l'être, alors qu'un nombre sans cesse croissant de résidents comptent sur ces soins nécessaires. Il ne s'agit que de quelques exemples de domaines devant être améliorés dans le système de santé.



COMMENT SAURONS-NOUS QUE NOUS Y SOMMES PARVENUS?

Tous les programmes et les services du système de soins de santé sont conçus et fournis en fonction de la rétroaction des patients. Il existe des communautés de soins conçues en vue d'appuyer les besoins individuels des résidents. En d'autres mots, peu importe qui vous êtes ou où vous habitez, si vous avez besoin d'un fournisseur de soins primaires, vous en avez un. Quand vous devez le consulter, vous pouvez facilement obtenir un rendez-vous. Pour certaines personnes, notamment celles qui sont vulnérables, le fait d'obtenir un « rendez-vous », peut s'avérer différent que d'avoir à se déplacer pour consulter un fournisseur de soins primaires.

Vous travaillez de concert avec votre fournisseur de soins en vue de demeurer en santé grâce à la prévention. Lorsque vous avez besoin d'un test de diagnostic ou de soins spécialisés, vous êtes en mesure d'obtenir rapidement les soins dont vous avez besoin, le plus près possible de votre domicile. Vos soins vous sont fournis à la hauteur et dans le respect de vos besoins culturels et spirituels. Votre fournisseur de soins a accès aux renseignements sur votre santé en temps réel, de façon numérique. Si vous avez besoin de services de santé mentale et de lutte contre les dépendances, ceux-ci sont faciles d'accès et bien coordonnés. Lorsque vous avez besoin de soins à domicile et en milieu communautaire, vos soins sont uniformes et répondent à vos besoins individuels, ce qui vous permet de vivre de façon autonome le plus longtemps possible.

Lorsque vous avez besoin de soins de longue durée, on vous place dans un foyer moderne qui vous procure des soins de qualité, pour que vous puissiez vous sentir chez vous dans la mesure du possible. Si vous êtes en fin de vie, vous et votre famille bénéficierez d'un soutien, et vous pourrez décider de l'endroit où vous souhaitez finir vos jours, que ce soit à domicile, au centre de soins palliatifs ou à l'hôpital.

UNE APPROCHE AXÉE SUR LA SANTÉ DE LA POPULATION

Le mandat du Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington a été élargi de manière à miser sur l'amélioration de la santé de la population, et non seulement sur la prestation de soins de santé.

« L'approche axée sur la santé de la population vise à améliorer l'état de santé d'une population entière et à réduire les inégalités en matière de santé entre différents groupes démographiques... la santé des populations est en corrélation avec des facteurs se manifestant à l'extérieur du système de soins ou du secteur officiel de la santé. Ces facteurs plaident en faveur de stratégies innovatrices et interdépendantes, tenant dûment compte de l'éventail complet des déterminants de la santé, qu'ils soient d'ordre social, économique ou environnemental. »

— Agence de la santé publique du Canada

« Nous nous engageons à placer l'expérience du patient au cœur de notre système de soins de santé – nous savons que le fait d'écouter nos patients/résidents et d'en tirer des leçons nous conférera les plus grandes possibilités d'amélioration et de changements positifs. »

Karen Scian,
membre du conseil d'administration du
Réseau local d'intégration des services
de santé de Waterloo Wellington





L'EXPÉRIENCE DES PATIENTS D'ABORD

Nous écouterons, apprendrons et ne cesserons d'apporter des améliorations à l'expérience du patient.

À quoi ressemble la réussite en 2018-2019?

- Une déclaration des valeurs créée par les patients sera adoptée par tous les fournisseurs de soins de santé.
- Les patients ont un fournisseur de soins primaires et peuvent le consulter lorsqu'ils en ont besoin.
- Les services en matière de santé mentale sont reliés aux soins primaires et sont faciles d'accès.
- Les patients ont plus facilement accès à des soins de longue durée de qualité.
- Les patients reçoivent des soins à domicile et en milieu communautaire qui sont mieux coordonnés et plus uniformes.
- Plus de patients ont accès à une approche palliative des soins.
- Les patients ont accès à plus de soins d'urgence spécialisés à Waterloo Wellington.

OBJECTIFS ORGANISATIONNELS

Intégrer la voix du patient à l'échelle du système de soins de santé.

PLAN POUR 2018-19

- Assurer la participation du Comité consultatif des patients et des familles à des projets spéciaux aux fins d'amélioration de l'expérience du patient, en mettant l'accent sur les communications (p. ex. déclaration des valeurs des patients).
- Poursuivre l'élaboration d'un programme sur l'expérience du patient pour solliciter la participation des patients à la conception et à la prestation des services de santé.

OBJECTIF ORGANISATIONNELS

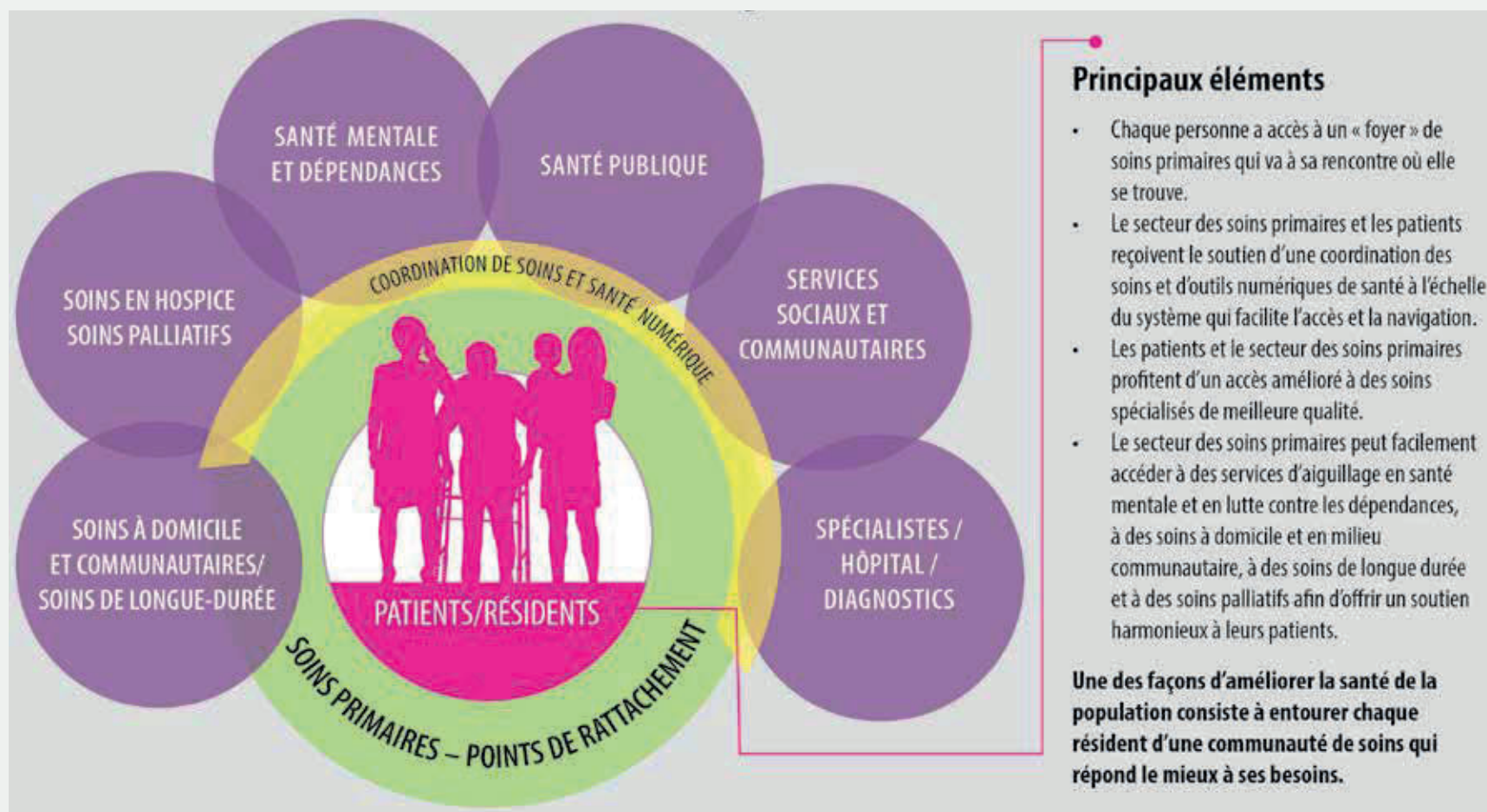
Poursuivre l'élaboration du modèle de communauté de soins

PLAN POUR 2018-19

- Améliorer l'accès et l'attachement significatif des patients aux soins primaires (en particulier pour les personnes vulnérables/aux besoins complexes).
- Améliorer l'accès à des services coordonnés et de qualité en matière de santé mentale et de lutte contre les dépendances dans chaque sous-région.
- Accroître la capacité en matière de soins de longue durée et améliorer la qualité des soins à domicile et en milieu communautaire.
- Améliorer la cohérence et la coordination des soins à domicile et en milieu communautaire :
 - aligner les coordonnateurs de soins avec le secteur des soins primaires;
 - accroître la capacité en matière de préposés aux services de soutien à la personne;
 - améliorer l'expérience du patient (p. ex. plus de cohérence, amélioration des cliniques de services infirmiers, etc.).
- Accroître la prestation de soins spécialisés pour se rapprocher du lieu de résidence des patients, y compris par la consultation et l'aiguillage électroniques (p. ex. soins cardiaques, soins de la vue).
- Mettre en œuvre le plan du Réseau ontarien des soins palliatifs en vue d'améliorer l'accès à une approche palliative primaire pour tous les résidents.
- Faciliter la planification et l'intégration à l'échelle des sous-régions par la mise en œuvre d'un leadership efficace au sein de ces sous-régions.



Principaux éléments du modèle communautaire du Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington





ASSURER UN LEADERSHIP COMMUNAUTAIRE

Nous serons reconnus en tant que chef de file de système influent, crédible et digne de confiance dans la communauté.

Les principaux problèmes qui touchent la santé et le mieux-être de nos communautés à l'heure actuelle ne peuvent être réglés uniquement par un seul organisme, ni par l'entremise d'un leadership passif.

Le Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington continuera de faire preuve d'un leadership accru en vue de défendre et d'appuyer un programme d'actions novateur qui se fonde sur la communauté et les résultats obtenus. Le réseau local d'intégration des services de santé continuera d'agir à titre de moteur de l'amélioration, en favorisant le décloisonnement institutionnel, en remettant en cause les intérêts et en défiant les intérêts particuliers et le statu quo.

Le Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington exercera son leadership au sein de ses communautés, en donnant une voix aux personnes qui ne peuvent parler pour eux-mêmes et en appuyant et en renforçant celles qui souhaitent miser sur la prévention afin de créer une population en santé, des communautés prospères et des avenir prometteurs pour tous les résidents. Nous montrerons par l'exemple et nous ouvrirons la voie aux autres en faisant preuve d'innovation, en réduisant le fardeau réglementaire, en prenant des risques et en ayant toujours à cœur l'intérêt primordial de nos résidents.



COMMENT SAURONS-NOUS QUE NOUS Y SOMMES PARVENUS?

Lorsque quelqu'un évoque le RLISS de Waterloo Wellington, les résidents savent de quel organisme il est question. Les résidents considèrent le RLISS de Waterloo Wellington comme étant un ardent défenseur de la santé et du mieux-être de la communauté, et un leader communautaire respecté qui rassemble les partenaires; et ils comprennent le rôle que joue l'organisme en matière de leadership au sein du système de soins de santé local. Le RLISS mise sur le décloisonnement institutionnel en vue de favoriser l'atteinte des meilleurs résultats pour les patients. Les principaux défis en matière de santé auxquels font face nos collectivités sont abordés conjointement avec des partenaires qui œuvrent dans divers domaines : les services de santé et les services sociaux, les services de police, l'éducation, le milieu des affaires et plus encore. Les intervenants qui ne perçoivent pas encore la valeur d'une approche fondée sur l'incidence collective sont amenés à comprendre, et s'unissent afin de permettre aux résidents locaux d'avoir l'avenir le plus prometteur possible. Notre communauté tire profit d'efforts collectifs de mobilisation lorsqu'il est question de prendre les décisions les plus avantageuses en vue d'améliorer la santé et la vie de ceux et celles qui habitent la région de Waterloo Wellington.

« Lorsque nous posons notre regard sur les défis en matière de santé auxquels fait face notre communauté, nous constatons que la nécessité en matière de leadership communautaire et d'incidence collective n'a jamais été aussi importante. Les gens ne sont pas isolés. Leurs besoins sociaux et en matière de santé et d'emploi sont étroitement liés. Nous devons travailler ensemble pour faciliter la vie de tout le monde. »

Peter Sweeney,
membre du conseil d'administration
du Réseau local d'intégration des services
de santé de Waterloo Wellington



UN ACCENT SUR LES SOUS-RÉGIONS

Les sous-régions sont des territoires locaux au sein de la région de Waterloo Wellington qui nous permettent de mieux définir et saisir les besoins diversifiés de la population – qu'ils soient de nature linguistique, culturelle ou autre – et d'aider notre système de soins de santé à mieux répondre à ces besoins. Ces sous-régions nous aident à mieux planifier, intégrer et améliorer le rendement des services de santé locaux.

Nos sous-régions locales comprennent : Wellington (y compris Wellington-Centre et Wellington-Nord, Guelph-Eramosa et une petite partie du comté de Grey), Guelph-Puslinch, Cambridge et North Dumfries, ainsi que KW4 (Kitchener, Waterloo, Wilmot, Woolwich et Wellesley).

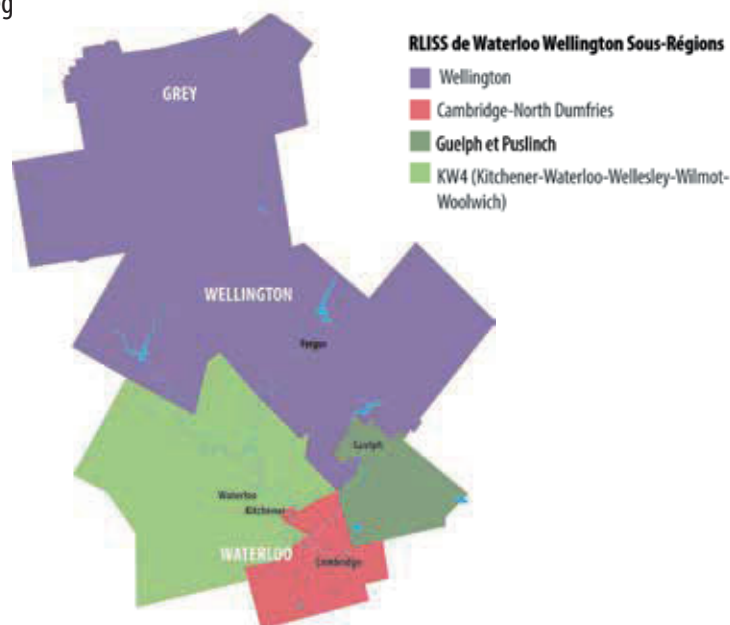


AMÉLIORATION DE LA SANTÉ DE LA POPULATION PAR LA MISE EN PLACE DE SOUS-RÉGIONS

Les sous-régions sont une lentille d'une grande utilité à travers laquelle nous pouvons déterminer des mesures précises à apporter afin d'éliminer les iniquités en matière de santé, et améliorer les résultats de santé, conformément au plan du système.

En ayant comme objectif l'amélioration de la santé de la population, les sous-régions :

- Rassemblent le système de santé et les partenaires de la communauté, y compris les dirigeants cliniques, à l'échelon local afin de mettre en œuvre le plan en matière du système des soins de santé, y compris les volets planification, amélioration et intégration.
- Favorisent une meilleure prise en compte de l'évaluation des besoins en matière de santé/ d'équité au sein de la population et de la capacité en matière de prestation de services en se fondant sur des données et des renseignements qui témoignent de la santé de la population de la sous-région.
- Tirent profit des tables de consultation en place, y compris les Maillons santé, qui sont des indicateurs pertinents de l'évolution de la planification des communautés de soins au cœur des sous-rég.



« En tant que système de soins de santé, nous devons mettre l'accent sur l'équité en matière de santé. Les gens ont des besoins différents. Les communautés ont des besoins différents. La mise en place d'une solution unique ne suffira pas. »

Bruce Lauckner,
directeur général – Réseau local d'intégration des services
de santé de Waterloo Wellington



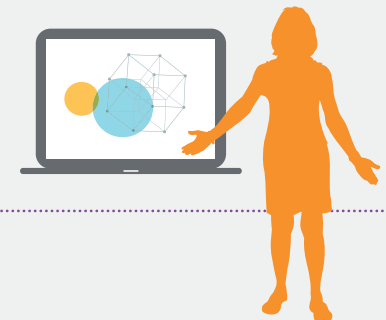
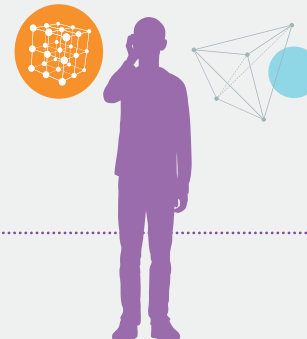
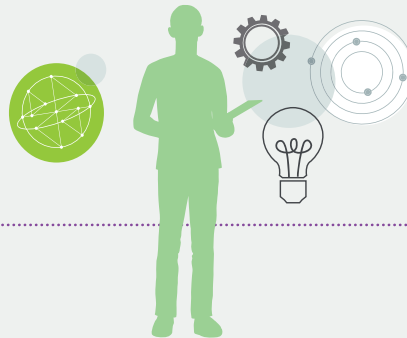
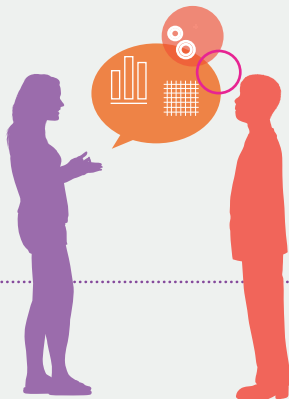


ASSURER UN LEADERSHIP COMMUNAUTAIRE

Nous serons reconnus en tant que chef de file de système influent, crédible et digne de confiance dans la communauté.

À quoi ressemble la réussite en 2018-2019?

- Les résidents bénéficieront de changements importants grâce aux initiatives communautaires et collectives, notamment : l'amélioration de la santé et du mieux-être des femmes, la stratégie relative aux opioïdes, la stratégie Wellbeing Waterloo Region, la stratégie ontarienne de santé mentale des enfants et des jeunes, la stratégie pour le logement avec services de soutien et la stratégie Compassionate Communities Approach.
- Amélioration de la santé et du mieux-être des résidents les plus vulnérables de Waterloo Wellington.
- Services utiles en français et services adaptés aux particularités culturelles offerts aux résidents francophones et autochtones.



OBJECTIF ORGANISATIONNELS

Améliorer la santé et le mieux-être de notre communauté.

PLAN POUR 2018-19

- Mettre en œuvre une stratégie d'influence (avec des partenaires traditionnels et non traditionnels) pour appuyer la réalisation du plan d'activités annuel.
- Diriger et appuyer les initiatives aux répercussions collectives pour améliorer la santé et le mieux-être de notre communauté.
- Travailler de concert avec les intervenants du système de santé public et les autres partenaires à des initiatives en matière de promotion de la santé, de prévention et d'équité de soins de santé.
- Améliorer la santé et le mieux-être des communautés autochtones en collaborant avec les dirigeants, les fournisseurs de soins et les patients issus de communautés autochtones.
- Améliorer la santé et le mieux-être des résidents francophones.



FAVORISER L'INNOVATION ET LA CRÉATIVITÉ

Nous favoriserons l'innovation et la créativité afin d'avoir un impact exponentiel sur l'expérience du patient.

Il n'y a rien de plus frustrant que d'entendre que les choses sont comme elles sont parce que cela a toujours été ainsi ou qu'il n'existe aucune solution facile. Les communautés de la région de Waterloo Wellington sont reconnues pour leurs innovations sociales et technologiques. Nous devons plus nous servir de cette innovation et de cette créativité pour notre système de santé pour nous attaquer aux problèmes non résolus.

Les problèmes non résolus dans le secteur des soins de santé sont trop complexes pour une approche descendante traditionnelle. Nous devons plutôt tirer profit de la sagesse collective des patients, des cliniciens et des employés pour trouver des solutions. Nous continuerons de favoriser l'innovation et la créativité dans le système et de trouver de nouvelles façons de faire les choses qui mènent à de meilleurs résultats.

L'innovation et la créativité sont deux éléments qui ne fonctionnent pas bien dans les modèles de plans d'activités. Trop souvent, des occasions qui émanent ne constituent pas des projets précis ou ne vont pas dans l'ordre des activités planifiées. Nous ferons preuve d'ouverture, de souplesse et d'agilité, et nous incarnerons l'esprit d'entreprise pour que les patients puissent bénéficier d'une culture qui appuie l'amélioration continue.



COMMENT SAURONS-NOUS QUE NOUS Y SOMMES PARVENUS?

Les employés et les cliniciens qui travaillent au Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington, ainsi qu'à l'échelle du système des soins de santé, tentent systématiquement de nouvelles choses et d'innover pour améliorer l'expérience du patient.

Tout le monde est orienté vers la recherche de solutions, et les phrases telles que : « nous ne pouvons pas faire cela parce que... » sont remplacées par : « nous pourrions faire cela si... ».

La région de Waterloo Wellington possède l'un des écosystèmes de l'innovation les plus reconnus et robustes de l'Ontario, et contribue de manière importante à la croissance économique en éliminant les obstacles auxquels font face les nouvelles entreprises qui font l'essai de nouvelles technologies visant à améliorer les soins fournis aux patients. Les innovations numériques en matière de santé en Ontario se fondent sur les travaux réalisés à Waterloo Wellington en matière de solutions électroniques qui visent à améliorer la sécurité des patients, à réduire les temps d'attente et à offrir une plus grande autonomie aux patients en leur donnant accès à leurs propres renseignements de santé.

« La santé numérique et l'innovation visent à simplifier la vie des patients pour que nous puissions améliorer leur expérience tout au long de leur parcours au sein du système de santé. »

Mohamed Alarakhia,
B. Sc. (avec distinction), M.D., CCME,
dirigeant principal des renseignements médicaux



UN ACCENT SUR LES PARTENARIATS

L'innovation sociale et en matière de santé est plus qu'une simple technologie attrayante; c'est la force de l'incidence collective qui alimente la véritable innovation.

C'est pour cette raison que le Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington participe à diverses réunions communautaires et tables de consultation sur l'incidence sociale, avec comme objet de résoudre les défis communautaires comme l'utilisation d'opioïdes, le logement, l'équité et plus encore.

C'est également pour cette raison que le Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington agit à titre de chef de file et collabore avec la communauté à la mise en œuvre d'initiatives ayant pour objet l'amélioration de la vitalité et du mieux être de l'ensemble de la région — des projets comme villes intelligentes et Innovation and Economic Development tables (tables de consultation sur l'innovation et le développement économique).





FAVORISER L'INNOVATION ET LA CRÉATIVITÉ

Nous favoriserons l'innovation et la créativité afin d'avoir un impact exponentiel sur l'expérience du patient.

À quoi ressemble la réussite en 2018-2019?

- Le Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington sera un centre reconnu d'innovation et d'adoption de technologie en matière sociale et en matière de santé.
- Les patients auront accès à plus de renseignements numériques, et le processus d'aiguillage sera plus simple et plus rapide.
- Les membres du personnel auront plus de temps à consacrer à leurs patients par l'allègement de tâches administratives.

OBJECTIF ORGANISATIONNELS

Simplifier la vie des employés, des cliniciens et des patients en autorisant les membres du personnel à faire les choses autrement dans le meilleur intérêt de nos résidents.

PLAN POUR 2018-19

- Dégager de la capacité par la réduction de la bureaucratie et la mise en œuvre d'initiatives à forte incidence avec le concours de l'équipe de travail sur l'amélioration continue du Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington.
- Accroître l'efficacité pour assurer l'optimisation des ressources en vue d'appuyer les employés et la prestation de soins à nos patients et résidents.

OBJECTIF ORGANISATIONNELS

Faire du Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington un carrefour reconnu en matière d'innovation sociale et technologique.

PLAN POUR 2018-19

- Diriger le développement d'un carrefour de l'innovation à Waterloo Wellington.
- Assurer la progression de l'écosystème de l'innovation du Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington en favorisant la mobilisation et en agissant à titre de catalyseur et de facilitateur en matière d'innovation.

OBJECTIF ORGANISATIONNELS

Accroître la disponibilité des renseignements médicaux pour les patients et les cliniciens par voie numérique et améliorer la qualité et l'efficacité grâce aux outils de santé numériques.

PLAN POUR 2018-19

- Mettre en œuvre le plan de santé numérique pour augmenter la quantité de renseignements disponibles aux patients et améliorer le processus d'aiguillage.





« En créant un écosystème qui rassemble les chercheurs et les entrepreneurs d'exception, et en favorisant une meilleure intégration des découvertes et des innovations, on crée une occasion importante et réelle d'améliorer la prestation des soins au sein du système de soins de santé par une approche mieux centrée sur le patient. »

Kithio Mwanzia,
membre du conseil d'administration du Réseau local d'intégration des services
de santé de Waterloo Wellington, et chef de la direction, Chambre de commerce de Guelph





RENFORCER LE LEADERSHIP CLINIQUE

Nous travaillerons main dans la main avec les cliniciens afin d'améliorer l'expérience et la qualité des soins.

Au cours des dernières années, on a réalisé de grands progrès pour améliorer les soins de santé locaux grâce à l'étroite collaboration entre le RLISS de Waterloo Wellington et les cliniciens, en renforçant le leadership clinique pour apporter des améliorations considérables.

Les cliniciens sont les mieux placés pour comprendre les besoins de leurs patients. Ils connaissent aussi les secteurs où il est possible de s'améliorer et comment apporter des changements au niveau clinique. Le fait d'écouter et d'aider les cliniciens pour leur faciliter la vie ainsi que celle de leurs patients s'est traduit par des améliorations considérables aux soins – citons notamment que nous sommes le premier RLISS en Ontario à rendre les dossiers de soins de santé mentale accessibles de façon électronique. Les cliniciens sont les mieux qualifiés pour diriger les efforts d'amélioration des soins cliniques. Le Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington effectuera un changement volontaire pour permettre aux leaders cliniques d'avoir plus d'influence dans le processus décisionnel, ce qui contribuera à la création de nouvelles possibilités en matière de leadership clinique à l'échelle du système de soins de santé.



COMMENT SAURONS-NOUS QUE NOUS Y SOMMES PARVENUS?

Chaque décision prise au sein du système de soins de santé local s'appuie sur la rétroaction des cliniciens, de leurs patients et des fournisseurs de soins et aidants naturels de leurs patients. Les cliniciens et les personnes affectées à d'autres fonctions qui offrent un soutien aux patients et aux familles se sentent engagés et ont le sentiment de pouvoir influencer sur les priorités du système de soins de santé local. Les cliniciens peuvent citer des obstacles éliminés et les façons dont le système de soins de santé a été simplifié pour eux et leurs patients. Les cliniciens et tous les fournisseurs de soins ont les moyens d'offrir des programmes et des services qui se fondent sur des données probantes et sur des principes de l'approche centrée sur l'expérience, et offrent un accès équitable et une cohérence à l'échelle des communautés en disposant de la souplesse nécessaire pour s'adapter aux besoins d'une communauté ou d'un individu en particulier.

UN ACCENT SUR LA QUALITÉ

Lorsqu'ils reçoivent des soins, les patients s'attendent à ce que ceux-ci soient de la meilleure qualité possible et qu'ils s'articulent autour des pratiques exemplaires fondées sur des données probantes.

Tout en oeuvrant à l'amélioration de l'expérience des patients, des membres du personnel et des cliniciens, nous demeurons engagés envers l'amélioration continue de la qualité pour favoriser l'atteinte des meilleurs résultats pour les patients.

En travaillant en étroite collaboration avec Qualité des services de santé Ontario, un organisme gouvernemental qui se consacre à l'amélioration de la qualité du système de soins de santé, nous mettrons en œuvre de nouvelles normes en matière de qualité pour assurer en permanence la prestation des meilleurs soins possibles, quel que vous soyez et quel que soit l'endroit où vous recevez des soins.

« Un système de soins de santé à haut rendement s'en remet à l'expertise clinique. C'est-à-dire que nous devons signaler clairement aux intervenants du système de soins de santé qu'il faut continuer d'appuyer le leadership clinique et renforcer la capacité en matière d'amélioration de la qualité des soins cliniques. »

Dr. Kunuk Rhee,
vice-président des opérations cliniques,
Réseau local d'intégration des services de santé
de Waterloo Wellington et chef du personnel du
Cambridge Memorial Hospital





RENFORCER LE LEADERSHIP CLINIQUE

Nous travaillerons main dans la main avec les cliniciens afin d'améliorer l'expérience et la qualité des soins.

À quoi ressemble la réussite en 2018-2019?

- Amélioration de la qualité sur l'ensemble du système, dirigée et influencée par les cliniciens et les patients, ayant pour objet l'amélioration de l'équité, de l'accès et des résultats pour les patients.

OBJECTIF ORGANISATIONNELS

Accorder au leadership clinique les moyens d'améliorer la qualité sur l'ensemble du système de soins de santé, aux échelons régional et sous-régional.

PLAN POUR 2018-19

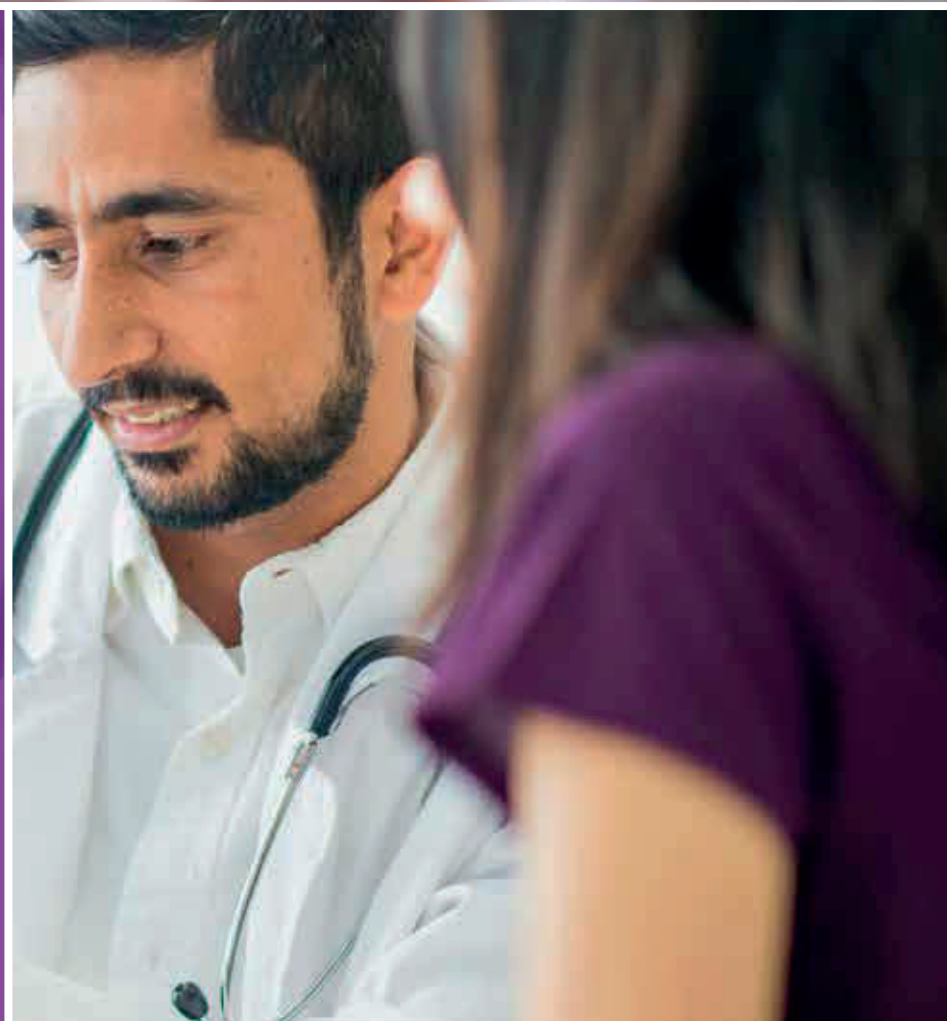
- Intégration régionale avancée et amélioration de la qualité par le développement et l'autonomisation du leadership clinique des programmes cliniques intégrés.
- Favoriser la participation et la rétroaction des cliniciens en ce qui a trait au processus décisionnel sur l'ensemble du système de soins de santé.
- Permettre aux cliniciens d'aider plus facilement leurs patients en améliorant l'accès aux services et en veillant au mieux-être des cliniciens.
- Fournir une rétroaction à Qualité des services de santé Ontario sur les normes de qualité, et mettre celles-ci en œuvre.
- Mettre en place une approche misant sur une équipe unique pour améliorer le parcours des patients au sein du système de santé.
- Réduire les temps d'attente dans les hôpitaux, en se concentrant d'abord sur les arthroplasties de la hanche et du genou, les opérations de la cataracte, les examens IRM et de tomodensitométrie.



RESPONSABILISATION

En tant qu'organisme de la Couronne créé par le gouvernement de l'Ontario, le Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington prend au sérieux son rôle d'organisme gouvernemental. La transparence, la responsabilisation et l'efficacité occupent une place déterminante dans l'amélioration des services gouvernementaux. Ces éléments s'avèrent également essentiels à la réussite du système de soins de santé. Les résidents ont le droit de connaître le rendement du système de soins de santé, ainsi que les mesures prises en vue de l'améliorer de manière à mieux répondre à leurs besoins. La lettre de mandat du ministre tient également compte de l'appel du public qui réclame plus de transparence et de responsabilisation au sein du système de soins de santé.

Nous nous engageons, par surcroît, à simplifier les processus administratifs, en améliorant l'efficacité de manière à consacrer davantage de ressources aux soins de première ligne et en éliminant le travail sans valeur ajoutée afin de mieux répondre aux besoins des patients. Nous y parviendrons par la responsabilité financière et par la distribution de nos ressources en fonction des besoins diversifiés des quelques 800 000 résidents que nous desservons.



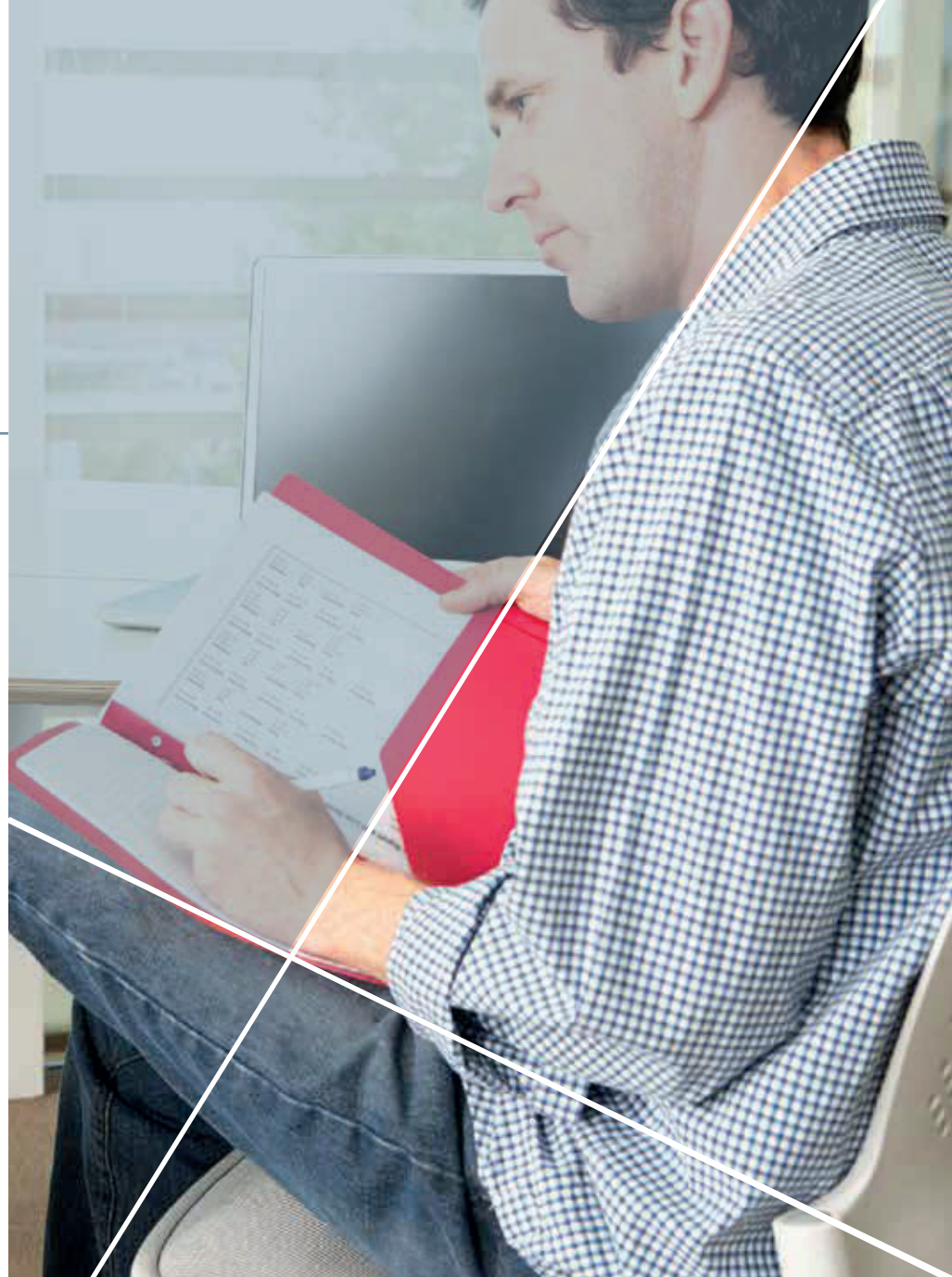


CRÉER UN EXCELLENT MILIEU DE TRAVAIL

Excellente expérience du personnel = excellente expérience du patient

Nos gens sont notre plus grand atout. Le RLISS de Waterloo Wellington est constitué d'une main-d'œuvre diversifiée et dévouée qui se passionne pour l'expérience du patient. Bien que la plupart des employés soient des cliniciens qui soutiennent directement les soins aux patients, d'autres sont des experts respectés en planification, finances, aide à la décision, participation et autres professions pour soutenir la prestation des soins et les améliorations nécessaires pour transformer les soins de santé locaux.

Il y a une corrélation directe entre l'expérience du personnel au sein d'un organisme et les bénéfices pour les patients. Il existe aussi une corrélation entre la faible participation clinique et le taux d'épuisement professionnel des cliniciens et la diminution du taux de satisfaction des patients, les piètres résultats et la hausse de coûts. Pour être en mesure de prendre soin du patient, il faut également prendre soin du fournisseur. Pour cette raison, plusieurs organismes, dont le Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington, ont décidé d'ajouter un nouvel objectif au modèle du triple objectif, qui vise : l'amélioration de l'expérience du patient en matière de soins (y compris la qualité et la satisfaction), l'amélioration de la santé de la population et la réduction du coût par personne de la prestation des services de santé. L'objectif ajouté vise l'amélioration de la vie professionnelle des cliniciens. D'ailleurs, l'Institute for Healthcare Improvement (IHI) est d'avis que cet objectif doit s'étendre à tous les fournisseurs de soins, peu importe la fonction ou la profession.



COMMENT SAURONS-NOUS QUE NOUS Y SOMMES PARVENUS?

Toutes les personnes qui travaillent au RLISS de Waterloo Wellington, ainsi qu'à l'échelle du système de soins de santé, partagent un ensemble de valeurs qui visent à assurer une expérience exceptionnelle pour les patients et pour les membres du personnel. Les patients et les intervenants font état d'expériences positives lorsqu'ils interagissent avec le personnel du réseau local d'intégration des services de santé, qu'ils décrivent comme étant bienveillant, compatissant, réactif, respectueux et passionné. Les membres du personnel se sentent encouragés à faire preuve de créativité et à s'appuyer sur leurs compétences et leur jugement pour offrir une expérience de soins exceptionnelle aux patients. Nos employés adorent ce qu'ils font et comprennent leur valeur sur les plans individuel et collectif. Ils œuvrent à l'amélioration de la santé de notre communauté et de notre organisme, et sont reconnus pour leur collaboration, leur détermination et leur dévouement envers ceux et celles que nous desservons.

« Seule la mise en place d'environnements de travail sécuritaires et compatissants peut assurer la prestation de soins sécuritaires et compatissants aux patients. Comme on l'a dit à maintes reprises, prenez soin de vos employés et ils prendront soin de vos clients. »

Rita Westbrook,
membre du conseil d'administration
du Réseau local d'intégration des services
de santé de Waterloo Wellington



UN ACCENT SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

Le taux de violence et le harcèlement en milieu de travail dans le secteur des soins de santé est parmi les plus élevés en Ontario et constitue une source de préoccupation importante en ce qui a trait à la santé et au mieux être de non seulement notre personnel, mais aussi de nos patients et des familles.

Nous devons prendre des mesures concrètes pour modifier les comportements, offrir un soutien en matière de prévention et rendre les lieux de travail plus sécuritaires et plus réactifs quant aux actes de violence.

Le Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington a mis en place une politique de tolérance zéro en matière de violence et de harcèlement, et nous nous engageons fermement envers la sécurité des personnes qui travaillent au sein de notre organisme et à l'échelle du système de soins de santé. Nous offrirons le milieu de travail le plus sécuritaire qui soit, sur les plans physique et psychologique.





CRÉER UN EXCELLENT MILIEU DE TRAVAIL

Excellente expérience du personnel = excellente expérience du patient

À quoi ressemble la réussite en 2018-2019?

- Être reconnu en tant que milieu de travail le plus sécuritaire qui soit, sur les plans physique et psychologique.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Cibler le quadruple objectif, de manière à améliorer la conciliation travail-vie personnelle des employés et des cliniciens à l'échelle du système des soins de santé.

PLAN POUR 2018-19

- Faire du Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington l'endroit le plus sécuritaire où travailler.
- Mettre en œuvre des stratégies pour améliorer la santé et le mieux-être des employés.
- Mettre en place une culture au sein du réseau local d'intégration des services de santé qui permet aux membres du personnel d'agir dans le meilleur intérêt de la santé et du mieux-être des résidents.



« Notre personnel est à l'origine de la qualité. L'amélioration de l'expérience des employés et des cliniciens a une incidence directe sur la qualité des soins que nous fournissons et sur l'expérience globale du patient à l'échelle du système des soins de santé. »

Mike Delisle,
président, Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington





NOTRE COMMUNAUTÉ

Le Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington dessert près de 800 000 résidents dans la région de Waterloo, le comté de Wellington, la ville de Guelph et la partie sud du comté de Grey.

Ce territoire couvre environ 4 800 kilomètres carrés et s'étend de Proton Station au nord jusqu'à Ayr au sud, de Clifford dans la partie le plus à l'ouest jusqu'à Erin à l'est. Il englobe également les centres urbains importants de Waterloo, Kitchener, Cambridge et Guelph. Bien que 90 % de notre géographie soit en milieu rural, 90 % de notre population habite en milieu urbain.

Nous avons la chance de faire partie de l'une des régions les plus diversifiées et uniques du Canada, qui abrite des collèges et universités de renommée internationale, des marchés fermiers, des carrefours de l'innovation et un paysage magnifique qui allie des centres urbains dynamiques à des communautés rurales pittoresques. Le meilleur des mondes se trouve dans la région de Waterloo Wellington.



UNE FORCE ÉCONOMIQUE EN PLEINE CROISSANCE

En réalité, nous ne sommes plus la petite région de Waterloo Wellington.

Notre économie d'innovation connaît une croissance rapide dans l'ensemble de nos communautés.

Notre système de soins de santé peut agir en tant que moteur économique florissant au sein de la province, qui compte sur plusieurs autres secteurs qui connaissent une croissance rapide : les secteurs agroalimentaire, de la santé, biomédical et de l'innovation sociale.

En réunissant le soutien et les conditions qui sont propices à la croissance, cette région pourrait rivaliser avec les autres centres d'innovation biomédicale dans le monde – comme le Boston Biomedical Corridor, dont les retombées économiques estimées provenant des quelque 1 000 entreprises des secteurs de la santé et biomédical et les quelque 50 000 employés, dépassent les 9 milliards de dollars. Imaginez si nous pouvions réaliser cela ici même.

SOINS DE SANTÉ POUR NOTRE AVENIR

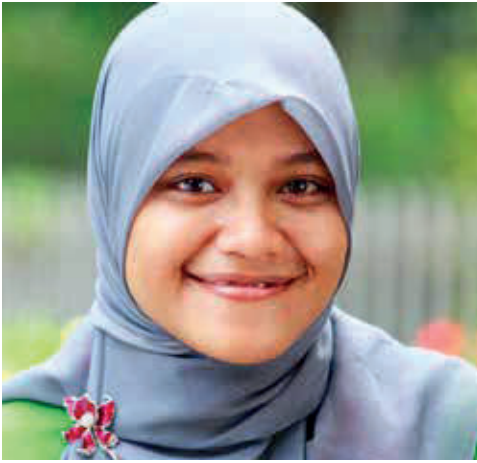
Non seulement devons-nous nous concentrer sur l'amélioration des soins aujourd'hui, mais nous devons également penser à concevoir et bâtir de façon intentionnelle un système de santé durable pour les générations à venir – un système qui anticipe vos besoins et désirs dans 10, 20 et 30 ans.

Notre population devrait atteindre plus de 870 000 résidents d'ici 2026.



SELON LES PROJECTIONS,
NOTRE POPULATION
DÉPASSERA
LES 870 000
RÉSIDENTS D'ICI 2026.





UNE COMMUNAUTÉ RICHEMENT DIVERSIFIÉE

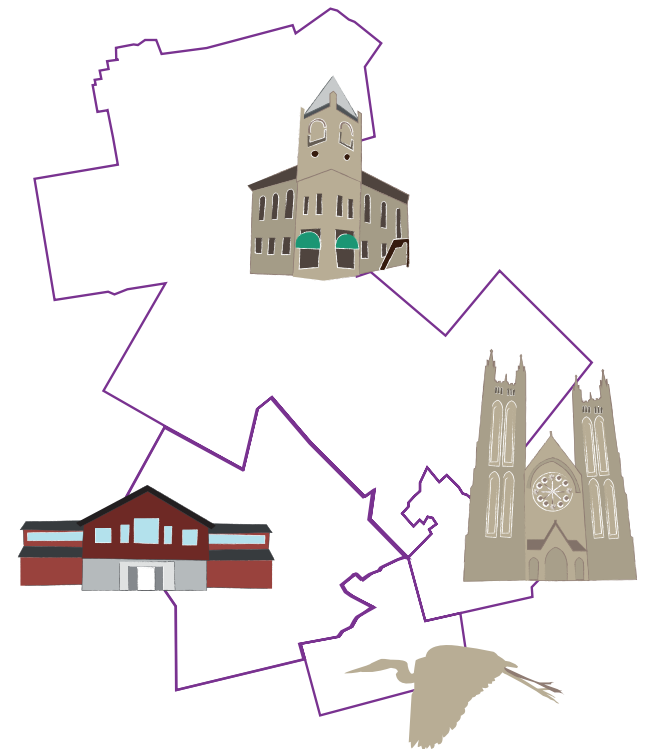
L'un des plus grands atouts de notre communauté est sa diversité. Nous avons des résidents, dont un grand nombre sont de nouveaux arrivants au Canada, qui viennent tout juste de s'établir ici aux côtés de familles vivant ici depuis des générations.

Nous abritons certains des entrepreneurs les plus prospères d'Amérique du Nord, une communauté des arts et culturelle florissante, avec notre propre orchestre symphonique et le renommé Drayton Theatre. Certains de nos résidents possèdent de multiples doctorats et d'autres n'ont aucune éducation officielle. Nous avons des résidents qui habitent dans de beaux quartiers, des centres-villes pittoresques ou dynamiques, et d'autres qui sont sans-abri. Certains de nos résidents sont à l'aise financièrement et d'autres sont à faible revenu.

Tous ne sont pas égaux quand il est question de santé. Les personnes les plus vulnérables, marginalisées et qui se heurtent à des obstacles dans le système de santé peuvent avoir un accès égal aux soins, mais elles n'obtiennent pas les mêmes résultats en raison de différents facteurs appelés déterminants sociaux de la santé. Dit simplement, la façon dont vous vivez, travaillez et jouez a une incidence sur votre santé.

Nous croyons que chacun doit avoir la même chance d'être en santé, de vivre dans une communauté florissante et aidante, et avoir l'avenir le plus prometteur possible.

Pour réduire les disparités en santé liées aux déterminants sociaux de la santé, le RLISS de Waterloo Wellington et les fournisseurs de services de santé locaux ont à cœur d'améliorer l'accès aux services de santé pour tous les résidents, y compris nos résidents francophones et autochtones.



RÉSIDENTS FRANCOPHONES

Notre population francophone locale est une communauté diversifiée qui comprend certains groupes qui pourraient être plus susceptibles que d'autres de connaître des disparités en santé. Cette année, le Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington et l'entité de planification des services de santé en français de la région collaboreront à la mise en œuvre d'un plan d'action conjoint qui prévoit ce qui suit :

- La planification des sous-régions tiendra compte de la variation de la densité de la communauté francophone. Les priorités s'articuleront autour des populations au sein desquelles la barrière linguistique pose le plus grand défi; par exemple, les personnes âgées qui vivent dans l'isolement, les nouveaux immigrants et les patients aux prises avec des troubles de santé mentale. Le nouvel outil provincial servira à évaluer la capacité actuelle des fournisseurs de services de santé (FSS). Cet outil appuiera le processus de planification en matière de services en français des divers organismes et des organismes fournisseurs de services désignés.
- La mise en œuvre d'un plan pluriannuel exhaustif qui cadre avec la Loi sur les services en français, y compris des services fournis directement au public par les organismes de soins à domicile et en milieu communautaire.
- L'offre active de services consiste à offrir de façon claire et proactive des services en français à un particulier dès le premier contact, sans que cette personne ait à en faire la demande. Le plan en matière de services en français du Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington comporte des éléments de l'offre active, et est en voie de mise en œuvre dans les domaines d'intervention suivants :
 - la communication;
 - les renseignements et l'aiguillage;
 - les tiers fournisseurs de services.

RÉSIDENTS AUTOCHTONES

Les population autochtone locale est unique et diversifiée, et réside principalement dans nos communautés urbaines. Les résidents autochtones peuvent vivre des résultats inéquitables en santé attribuables en partie à des disparités historiques dans l'accès aux services de santé. Nous travaillons en partenariat avec les communautés autochtones locales pour définir et éliminer les lacunes.

Comme nous n'avons aucun fournisseur de services de santé autochtones, le Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington travaille auprès de la communauté à l'évaluation de projets ou de programmes qui portent sur la capacité des fournisseurs de services d'offrir des services aux collectivités autochtones qui sont sécuritaires et adaptés aux réalités culturelles. Afin d'appuyer nos fournisseurs de services actuels, le Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington a parrainé des séances de formation locale en compétence culturelle autochtone sur l'ensemble des secteurs du système de soins de santé au cours des quatre dernières années, et entend étendre cette formation au secteur hospitalier en 2018. De plus, le Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington offre annuellement une formation en compétence culturelle autochtone parrainée par le gouvernement aux fournisseurs de services.

Les intervenants en santé et en mieux-être autochtones de la région de Waterloo Wellington, en collaboration avec le centre de santé pour les Autochtones à Hamilton, aide les résidents autochtones à naviguer dans le système de soins de santé. Ils assurent également la coordination de services de guérison traditionnels pour la communauté.

Avec plus de 20 000 résidents autochtones à Waterloo Wellington, le Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington reconnaît qu'il serait dans le meilleur intérêt des membres de la communauté que ceux-ci puissent avoir accès à un FSS autochtone. La création d'un partenariat avec le centre de santé pour les Autochtones à Hamilton est un exemple de la façon d'offrir un meilleur soutien aux résidents autochtones qui habitent à Waterloo Wellington.



DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES SOUS-RÉGIONS



WELLINGTON



POPULATION TOTALE
92 884



REVENU FAMILIAL
MOYEN
89 389



POPULATION À
FAIBLE REVENU
7 885



PERSONNES ÂGÉES
DE PLUS DE 65 ANS
15 517



POPULATION EN
MILIEU RURAL
44 062



POPULATION
IMMIGRANTE
9 115



POPULATION
AUTOCHTONE
1 385



POPULATION DONT LA
LANGUE MATERNELLE
EST LE FRANÇAIS
960

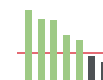
KITCHENER WATERLOO WELLESLEY WILMOT ET WOOLWICH



POPULATION TOTALE
397 271



REVENU FAMILIAL
MOYEN
86 540



POPULATION À
FAIBLE REVENU
43 600



PERSONNES ÂGÉES
DE PLUS DE 65 ANS
55 609



POPULATION EN
MILIEU RURAL
22 837



POPULATION
IMMIGRANTE
84 935



POPULATION
AUTOCHTONE
4 320



POPULATION DONT LA
LANGUE MATERNELLE
EST LE FRANÇAIS
5 365

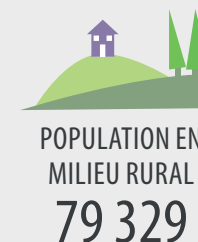
GUELPH ET PUSLINCH



CAMBRIDGE ET NORTH DUMFRIES



RÉSEAU LOCAL D'INTÉGRATION DES SERVICES DE SANTÉ DE WATERLOO WELLINGTON





« Améliorer la communication entre les fournisseurs de soins pour qu'il soit facile de découvrir quels sont les soins que reçoivent les patients, ce à quoi ils sont en droit de s'attendre et l'endroit et la façon d'avoir accès à ces services. »

Soignant local



RLISS de Waterloo Wellington

STRATÉGIE DE SANTÉ LOCALE

NOTRE POURQUOI :

Améliorer la santé de la population.
Une population en santé.
Des communautés prospères.
Des avenir prometteurs.

OÙ

La santé de la population varie.
Les sous-régions nous aident à mieux
comprendre et à éliminer les iniquités
dans chaque communauté.

QUOI

Pour améliorer la santé de la population,
nous devons simplifier la tâche de rester
en santé et d'obtenir les soins et le soutien
dont ses résidents ont besoin.

NOTRE ORIENTATION STRATÉGIQUE :

Catalyseurs clés de la création d'un modèle de communautés
de soins qui simplifiera et améliorera la santé de la population.

**L'expérience des patients d'abord**

Nous écouterons, nous apprendrons et nous pour-
suivrons sans relâche l'amélioration de l'expérience
du patient.

**Favoriser l'innovation et la créativité**

Nous favoriserons l'innovation et la créativité afin
d'avoir un impact exponentiel sur l'expérience du
patient.

**Renforcer le leadership clinique**

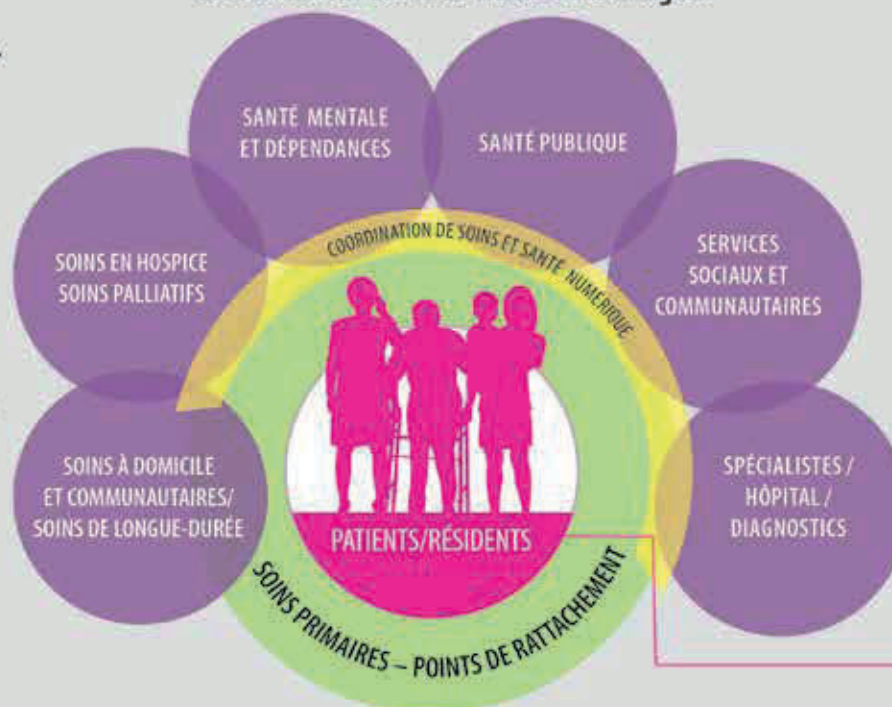
Nous travaillerons main dans la main avec les
cliniciens afin d'améliorer l'expérience et la
qualité des soins.

**Assurer un leadership communautaire**

Nous serons reconnus en tant que chef de file de
système influent, crédible et digne de confiance
dans la communauté.

**Créer un excellent milieu de travail**

Excellente expérience du personnel = excellente
expérience du patient.

COMMENT : Modèle de communautés de soins du Réseau local d'intégration
des services de santé de Waterloo Wellington

Principaux éléments

- Chaque personne a accès à un « foyer » de soins primaires qui va à sa rencontre où elle se trouve.
- Le secteur des soins primaires et les patients reçoivent le soutien d'une coordination des soins et d'outils numériques de santé à l'échelle du système qui facilite l'accès et la navigation.
- Les patients et le secteur des soins primaires profitent d'un accès amélioré à des soins spécialisés de meilleure qualité.
- Le secteur des soins primaires peut facilement accéder à des services d'aiguillage en santé mentale et en lutte contre les dépendances, à des soins à domicile et en milieu communautaire, à des soins de longue durée et à des soins palliatifs afin d'offrir un soutien harmonieux à leurs patients.

Une des façons d'améliorer la santé de la population consiste à entourer chaque résident d'une communauté de soins qui répond le mieux à ses besoins.



Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington

Local : 519 748-2222 (région de Waterloo) • Sans frais : 1 888 883-3313
Site Web : www.wwlhins.on.ca • Courriel : waterloowellington@lhins.on.ca

Bureau de Cambridge
73, rue Water Nord, bureau 501
Cambridge (Ontario) N1R 7L6
519 748-2222

Bureau de Waterloo
141, rue Weber Sud
Waterloo (Ontario) N2J 2A9
519 748-2222

Bureau de Guelph
450, avenue Speedvale Ouest,
bureau 201
Guelph (Ontario) N1H 7G7
519 823-2550

Bureau de Fergus
(sur rendez-vous uniquement)
181, rue St. Andrew Est, bureau 10
Fergus (Ontario) N1M 1P9
519 823-2550

 Waterloo Wellington Local Health Integration Network

 Waterloo Wellington LHIN

 @WW_LHIN