

RLISS du Nord-Est

Plan de participation communautaire annuel de 2012-2013

... Réaligner les fournisseurs de soins de santé du Nord-Est de l'Ontario pour accroître l'accès à des soins de qualité, à l'intention des habitants du Nord, et veiller à ce que le système devienne davantage axé sur les patients et la collectivité...

Juin 2012

À propos du RLISS du Nord-Est

Le Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Est (RLISS du Nord-Est) est l'un des 14 organismes de la Couronne que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) a créés, en 2006. Les RLISS regroupent les fournisseurs de services de santé en divers districts géographiques de l'Ontario, pour améliorer l'accès local aux soins par le biais d'un système de soins mieux intégré, davantage axé sur les patients et plus viable.

Le RLISS est régi par un conseil d'administration dont les membres proviennent de tous les coins du Nord-Est de l'Ontario; les décisions à propos des soins de santé locaux se prennent lors de réunions publiques du conseil qui se tiennent dans des communautés de l'ensemble de la région.

La participation communautaire et son partenaire essentiel, la communication, sont des éléments fondamentaux de toutes les initiatives du RLISS du Nord-Est. La participation communautaire vise à informer, à éduquer, à consulter, à mobiliser et à habiliter les gens quant à la planification des soins de santé; il s'agit de veiller à ce que le système local de soins de santé reflète les besoins des Ontariens du Nord-Est. La communication joue un rôle vital dans cet effort visant à appuyer l'échange et la collecte de renseignements.

Le vaste secteur du RLISS du Nord-Est se divise en cinq grandes régions, selon les tendances d'acheminement des hôpitaux et selon les régions de planification. Cela permet au RLISS du Nord-Est de mieux servir et de mieux faire participer sa population et favorise la création d'un meilleur système local de soins de santé. Les grandes régions comprennent Algoma, Cochrane, Sudbury-Manitoulin-Parry Sound, Nipissing-Temiskaming et les côtes de la baie James et de la baie d'Hudson.

La participation communautaire a lieu grâce : à des réunions face à face; à des réunions publiques du conseil d'administration; à des bulletins et à des communiqués de presse; à l'affichage sur des sites Web interactifs; à Facebook, à Twitter et à YouTube.

L'information est offerte tant en français qu'en anglais.

Statistiques, faits et chiffres sur le RLISS du Nord-Est

- Le RLISS du Nord-Est travaille en collaboration avec 185 fournisseurs de services de santé, dont : 25 hôpitaux, 42 foyers de soins de longue durée, 63 fournisseurs de services de soutien communautaires, le Centre d'accès aux soins communautaires du Nord-Est (CASC), 6 centres de santé communautaire et 48 fournisseurs de services de santé mentale et de lutte contre les dépendances.
- En plus des 185 fournisseurs de services de santé qui reçoivent directement du financement du RLISS du Nord-Est quant aux soins aux patients, les gens peuvent aussi obtenir des services auprès de : 538 médecins de famille; 27 équipes de santé familiale; 5 bureaux de santé publique; 6 cliniques dirigées par du personnel infirmier praticien; 16 postes de soins infirmiers.
- Le budget du RLISS du Nord-Est, en 2012-2013, est de 1,4 milliard de dollars, argent qui est acheminé directement aux fournisseurs de services de santé de première ligne.
- La région du RLISS du Nord-Est couvre 400 000 kilomètres carrés et compte tout juste un peu plus de 550 000 personnes, dont 24 pour 100 sont francophones et près de 10 pour 100 sont des Autochtones, des membres des Premières Nations ou des Métis.
- 60 pour 100 des gens vivent dans quatre centres urbains et 40 pour 100 habitent 162 petites villes, localités, cantons, villages, municipalités, territoires non érigés en municipalité et territoires des Premières Nations.
- La région du RLISS du Nord-Est fait face à l'exode des jeunes et à un déclin démographique. De 1996 à 2011, la population du RLISS du Nord-Est a diminué de plus de 5 pour 100 tandis que celle de la province de l'Ontario s'est accrue de près de 20 pour 100.
- 17 pour 100 des gens ont 65 ans ou plus, comparativement à 14 pour 100 en Ontario. On s'attend à ce que d'ici 2030, cette tranche de 14 pour 100 augmente à 30 pour 100.
- Le Nord-Est de l'Ontario compte plus de fumeurs quotidiens, plus de buveurs excessifs ainsi que des taux d'obésité et de maladies chroniques plus élevés qu'ailleurs. Près de la côte, l'incidence du diabète est de 24 pour 100, comparativement à la moyenne provinciale de 9 pour 100.

Introduction

Le présent document explique en gros le plan de participation communautaire du RLISS du Nord-Est pour l'exercice 2012-2013.

La *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local* exige que les RLISS fassent participer la collectivité. Le paragraphe 16.2 de la *Loi* définit la « collectivité » comme suit : *les malades et autres personnes de la zone géographique que sert le réseau; les fournisseurs de services de santé et toute autre personne ou entité qui fournit des services au sein du système de santé local ou pour lui; les employés qui oeuvrent au sein du système de santé local.*

Le RLISS du Nord-Est doit tenir compte de la rétroaction du public dans ses communications et dans son plan de participation communautaire. Ce plan vise à fournir un aperçu des activités qui sont prévues durant l'exercice financier. Il donne aussi les grandes lignes des possibilités de recevoir et d'incorporer les points de vue des intervenants aux priorités que nous avons recensées dans le [Plan de services de santé intégrés](#) actuel et dans le [Plan d'activités annuel](#).

Ce plan décrit également la façon dont le RLISS du Nord-Est :

- fera participer ses intervenants et le public et comment il établira des liens entre leurs efforts et la prise de décisions au sein du RLISS du Nord-Est;
- sensibilisera les gens envers les questions des soins de santé dans l'ensemble des collectivités du Nord-Est de l'Ontario par un échange réciproque de l'information;
- recensera des sujets de discussion d'intérêt ou de préoccupation mutuels;
- évaluera l'efficacité des activités de participation communautaire.

Bien que ce plan procure une structure permettant de veiller à ce qu'il y ait des composantes de participation communautaire dans le travail du RLISS du Nord-Est, il offre aussi de la souplesse pour ce qui est d'accueillir et d'incorporer des possibilités de participation qui se présentent au cours de l'exercice. Des activités de participation communautaire liées à des projets particuliers seront mentionnées dans les plans relatifs à des projets précis qui seront élaborés durant l'année, au moment qui permettra de respecter les objectifs des projets.

Le [Guide de ressources pour la mobilisation des médecins de soins primaires](#) sert de complément au présent plan. Il est affiché sur notre page [Web de participation communautaire](#). Le responsable des soins primaires du RLISS du Nord-Est jouera un rôle déterminant dans l'élaboration des séances de participation communautaire et de l'intégration des soins primaires, durant la présente période financière.

En janvier 2012, la ministre de la Santé et des Soins de longue durée a publié une vision des soins de santé (pour faire de l'Ontario l'endroit où grandir et vieillir le plus sain en Amérique du Nord), soit le [Plan d'action de l'Ontario en matière de soins de santé](#). Ce plan d'action explique en gros le besoin de transformer le système; on y souligne trois priorités :

1. garder l'Ontario en santé;
2. un accès rapide à des soins de santé familiale renforcés;
3. les bons soins, au bon moment, au bon endroit.

Le Plan d'action de l'Ontario traite du besoin de transformer les soins de santé, de sorte qu'il soit résolument axé sur les patients et que les investissements en soins de santé soient effectués là où les patients en ont le plus besoin. Le RLISS du Nord-Est continuera de veiller à ce que ses activités de participation communautaire, en 2012-2013, s'harmonisent avec le Plan d'action.

Garder les intervenants publics mobilisés et informés

Dans un processus d'amélioration continue, le RLISS du Nord-Est veille, tout au long de l'année, à ce que ses messages soient bien reçus et compris et à ce que le RLISS, en tant qu'organisme, offre amplement d'occasions d'ajuster ses efforts au besoin pour s'assurer de respecter les intérêts du public.

Dans un effort soutenu visant à tenir les collectivités au courant, le RLISS du Nord-Est continuera de recourir, entre autres, aux moyens de communication suivants :

- le dialogue par le biais de bulletins (Le RLISS'engage), de communiqués, de communiqués de presse, de babillards de discussion en ligne, de présentations dans les collectivités et de liaison proactive avec les médias;
- des séances éducatives RLISS 101, des présentations et des tables rondes de discussions en compagnie de groupes communautaires;
- l'affichage sur le Web de rapports de reddition de comptes publics, comme le *rapport annuel du RLISS du Nord-Est* et le *plan d'activités annuel*;
- des réunions publiques du conseil d'administration tenues en divers endroits, d'un bout à l'autre du Nord-Est;
- le recours à la technologie : pauses-café virtuelles (audioconférences), assemblées publiques, blogues ainsi que des médias sociaux comme Twitter, Facebook et YouTube.

Tout le monde peut fournir des commentaires et de la rétroaction au RLISS du Nord-Est, n'importe quand. Notre site renferme une [page Web de participation communautaire](#); on peut nous écrire à l'adresse de courriel engagingwithyou@lhins.on.ca ou nous appeler au 1 866 906-5446.

Domaines de concentration de participation en 2012-2013

En 2011-2012, le RLISS du Nord-Est a tenu des séances de participation poussées en compagnie de centaines d'habitants du Nord. Les renseignements recueillis ont contribué directement à l'élaboration des priorités du plan opérationnel du RLISS du Nord-Est de 2012 (Annexe A), lesquelles ont constitué le fondement du [Rapport à nos communautés 2012](#).

Durant le présent exercice financier, le RLISS du Nord-Est misera sur les résultats des séances de participation communautaire en validant davantage les commentaires reçus et les priorités dérivées. Les séances de participation communautaire porteront sur trois principaux domaines d'intérêt, lesquels se concentreront sur la meilleure façon d'harmoniser les investissements du RLISS du Nord-Est pour assurer la prestation de soins axés sur les patients et la viabilité du système.

Domaine d'intérêt n° 1 – Aller de l'avant en rafraîchissant le Plan de services de santé intégrés (PSSI) du RLISS du Nord-Est.

Élaborer le PSSI de 2013-2016 en consultant les cohabitants du Nord.

On s'attend à ce que chaque RLISS de l'Ontario produise un Plan de services de santé intégrés (PSSI) reflétant les priorités locales, quant à la période de 2013-2016. Une ébauche du PSSI doit être soumise au Ministère d'ici au 30 novembre 2012.

Le PSSI est essentiellement un plan stratégique du RLISS du Nord-Est qui donne les grandes lignes des priorités de l'organisme et des démarches qui permettront d'atteindre les objectifs selon un échéancier de trois ans. Les PSSI sont élaborés grâce à une participation poussée des intervenants, ce qui permet de veiller à ce que les priorités du RLISS reflètent ce dont les gens ont besoin de la part de leur système local de soins de santé.

Le PSSI de 2013-2016 correspondra aux priorités du plan d'action du ministère de la Santé et des Soins de longue durée : *Garder l'Ontario en santé; Un accès rapide à des soins de santé familiale renforcés; De bons soins, au bon moment, au bon endroit.*

Le RLISS du Nord-Est a publié un PSSI pour la première fois en 2006, en y indiquant en gros les priorités de 2006-2009 quant à la transformation du système de santé dans le Nord-Est de l'Ontario. Le second PSSI a misé sur le premier, couvrant une transformation accrue de notre système local de soins de santé, de 2010 à 2013.

Cette année, le RLISS du Nord-Est élaborera son troisième PSSI quant à la période 2013-2016. Le RLISS du Nord-Est a eu la chance de recueillir les commentaires de milliers de cohabitants du Nord, ces dernières années, ce qui a servi de fondement aux priorités du RLISS du Nord-Est en 2012 et servira de base au prochain PSSI.

La rétroaction additionnelle comprendra :

- les Autochtones, Premières Nations et Métis : nous tâcherons d'obtenir de la rétroaction auprès de ces derniers grâce à l'aide et à l'orientation fournies par le comité local sur la santé des Autochtones du RLISS du Nord-Est;
- les Francophones : collaboration avec le Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario;
- le travail en collaboration avec notre responsable des soins primaires pour mobiliser davantage les fournisseurs de soins primaires;
- la concentration sur des intervenants clés, comme les conseils d'administration de district des services sociaux (CADSS), les services médicaux d'urgence et les partenaires municipaux.

Nous demanderons des commentaires en recourant à des moyens électroniques et imprimés ainsi qu'à des rencontres face à face. Parmi les dates et les plans relatifs au PSSI, mentionnons :

- un avant-goût de ce plan de communication et de participation communautaire lors de la réunion du conseil d'administration du 12 juin, pour informer les membres du conseil et faire d'eux des ambassadeurs utiles quant aux efforts de participation de 2012;
- une pause-café virtuelle (téléconférence d'assemblée générale) le 19 juin, pour examiner comment le RLISS du Nord-Est suscite des changements dans les soins de santé dans le Nord-Est de l'Ontario et pour inviter les gens à formuler des commentaires sur les priorités de 2012;
- la création d'une carte-sondage sur le PSSI qui invitera les intervenants à « valider » les priorités du RLISS au moyen d'un bref questionnaire; cette même carte-sondage serait accessible en ligne et on y renverrait dans les gazouillis et les blogues sur le RLISS;
- des événements continus du RLISS du Nord-Est, comme le Forum sur les maladies chroniques de 2012, des conférences et des présentations communautaires, des réunions propres aux grandes régions.

Domaine d'intérêt n° 2 – Travailler en collaboration avec des cohabitants du Nord pour faire passer les conversations avec les collectivités au niveau suivant.

Mettre en action la prise de décisions quant aux soins de santé locaux, pour que les patients puissent plus facilement accéder aux soins grâce à un système de soins mieux intégré.

Conformément au plan d'action de l'Ontario et aux commentaires reçus par l'entremise des efforts de participation communautaire du RLISS du Nord-Est en 2011, le RLISS continuera de travailler en collaboration avec ses partenaires du système de santé et avec les intervenants communautaires pour harmoniser les services de soins de santé, en vue de créer un système local de soins de santé qui sera plus axé sur la collectivité, mieux intégré et davantage centré sur les patients. En mobilisant plus les partenaires pour mettre en œuvre des initiatives qui renforceront nos programmes axés sur le domicile et la collectivité, nous réduirons la dépendance de notre région envers ses 25 hôpitaux (actuellement, près de 70 pour 100 du budget de 1,4 milliard de dollars du RLISS du Nord-Est vont aux hôpitaux).

En février et en mars 2012, le RLISS du Nord-Est a tenu 19 séances de participation communautaire dans neuf collectivités, en compagnie de près de 1 000 personnes, dans les districts des grandes régions de Temiskaming et Cochrane. L'objectif consistait à demander aux habitants du Nord leurs commentaires et leurs solutions pour ce qui est de réaligner les services de soins de santé au sein de chaque région, de façon à accroître l'accès aux soins pour les gens qui y vivent. Nous tenons compte de ces commentaires en rédigeant l'ébauche de deux plans de réalignement proposés que nous soumettrons au conseil du RLISS du Nord-Est, en juin 2012.

Domaine d'intérêt n° 3 – Améliorer l'accès aux soins primaires et leur intégration. ***Accélérer notre dialogue sur les soins primaires.***

La planification des soins primaires a été placée sous l'égide du RLISS, au début de 2012. Les soins primaires étant le premier point de contact entre un patient et le système de soins de santé, ils constituent un élément très important du continuum des soins. Nos cohabitants du Nord ont exprimé cela très clairement au RLISS du Nord-Est durant les séances de participation communautaire qui ont eu lieu jusqu'à présent.

Grâce au nouveau responsable des soins primaires du RLISS du Nord-Est, le RLISS fournira le soutien dont nous aurons besoin pour élaborer et mettre en œuvre une stratégie de participation quant aux soins primaires, en 2012-2013. En vertu de cette stratégie, nous chercherons à tenir des groupes de consultation en compagnie de fournisseurs de soins primaires, pour nous assurer de tenir compte de leurs commentaires et de leurs solutions dans l'intégration des soins primaires, au sein du continuum complet des soins de santé.

Nous allons continuer d'entretenir nos relations avec l'Ontario Medical Association et l'École de médecine du Nord de l'Ontario (EMNO), pour rehausser le dialogue visant à améliorer l'accès aux soins primaires.

La participation quant aux soins primaires se concentrera sur des efforts visant à assurer une plus grande intégration des services de soins primaires à d'autres secteurs de la santé; elle comprendra, sans en exclure d'autres :

- la participation de fournisseurs de soins primaires, laquelle permettra d'obtenir des commentaires sur la façon de rehausser les soins primaires dans le Nord-Est de l'Ontario et de veiller à ce qu'ils soient bien intégrés au continuum complet des soins;
- des efforts supplémentaires de communication mixte entre le RLISS du Nord-Est et l'Ontario Medical Association.

Activités continues de participation communautaire dans le secteur du RLISS du Nord-Est

Nota : À mesure que l'exercice progressera, cette liste s'élargira au gré des nouvelles possibilités qui se présenteront. La liste la plus à jour des activités de participation communautaire sera également affichée sur le site www.nelhin.on.ca.

Tout au long de l'année, le RLISS du Nord-Est tient des séances de participation communautaire en compagnie tant de cohabitants du Nord que de fournisseurs de services de santé. Cela comprend :

- des réunions régulières avec le **comité local sur la santé des Autochtones** du RLISS du Nord-Est, où l'on échange de l'information et obtient des conseils et des recommandations sur la façon d'améliorer l'accès aux soins pour la population autochtone;
- des réunions régulières et du travail de collaboration en compagnie du **Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario**, pour favoriser les séances de participation communautaire auprès des Francophones;
- des réunions avec le **groupe régional des grandes régions** : les directeurs généraux et les présidents des conseils d'administration de quatre grands hôpitaux et du CASC du Nord-Est;

- des réunions bimestrielles avec 21 **hôpitaux ruraux et de petite taille**;
- des réunions bimestrielles de participation communautaire avec 42 **foyers de soins de longue durée** de la région;
- des réunions trimestrielles avec six **centres de santé communautaire**;
- des réunions courantes du **Comité consultatif des professionnels de la santé** : les membres représentent une vaste gamme de professions de l'ensemble du secteur des soins de la santé, dans le Nord-Est de l'Ontario;
- des réunions mensuelles du **Conseil consultatif sur la cybersanté du RLISS du Nord-Est**;
- des réunions courantes du **Comité directeur sur les ressources humaines en santé**;
- de la communication régulière avec les **députés provinciaux** et des réunions en tête à tête au besoin (le RLISS du Nord-Est compte neuf députés provinciaux);
- des réunions courantes avec les **fournisseurs de services de santé** de chaque grande région, pour discuter des possibilités de collaboration et d'intégration;
- des réunions avec le **secteur des services de soutien communautaires**;
- des réunions courantes avec le **Réseau de soins de fin de vie**;
- des réunions mensuelles du **Comité directeur régional sur les services d'aide à la vie autonome** : fournisseurs de services d'aide à la vie autonome, CASC, CADSS et services de logement pour favoriser la mise en œuvre de la Politique des services d'aide à la vie autonome pour les personnes âgées à risque élevé 2011 (noter que des réunions propres aux grandes régions se tiennent également);
- **Groupe de travail et comité de gouvernance sur le soutien en cas de troubles du comportement du Nord-Est** : fournit du leadership, des conseils, de l'orientation et du soutien au niveau local quant à l'élaboration du plan d'action, à l'échelle du RLISS;
- des réunions trimestrielles du **Comité directeur sur l'optimisation des services chirurgicaux** portant sur la mise en œuvre du plan de travail de l'optimisation des chirurgies (c.-à-d. la consolidation des services de chirurgie générale, l'horaire de disponibilité); le comité se compose de médecins et de membres du personnel médical administratif;
- des réunions courantes du **Groupe consultatif régional sur la santé mentale et la lutte contre les dépendances**;
- des réunions trimestrielles du **Réseau des services des urgences** du Nord-Est et de ses petits hôpitaux ainsi que des sous-groupes du programme de financement axé sur les résultats;
- des réunions mensuelles du **Comité de direction des SU-ANS** du Nord-Est;
- des réunions des **équipes de santé familiale**.

Évaluation du Plan de participation de 2012-2013

Les participants aux activités de participation communautaire seront invités à évaluer et à offrir des suggestions quant à l'amélioration globale de la démarche du RLISS du Nord-Est, en matière de participation communautaire. Le RLISS du Nord-Est utilise généralement des sondages pour saisir des renseignements vitaux.

Le RLISS du Nord-Est documentera et suivra la rétroaction, les commentaires et les suggestions qu'il recevra relativement à toute activité de participation communautaire ou à toute consultation et il en tiendra compte.

Nous mesurons l'achalandage de notre site Web au moyen d'analytiques complexes qui nous fournissent de précieuses introspections quant à l'intérêt, en matière de soins de santé, des visiteurs du site www.nelhin.on.ca. Tout comme nous devons tous tenir responsables nos systèmes locaux de soins de santé, nous devons aussi nous tenir responsables nous-mêmes. Nous faisons cela en partie en donnant suite à la rétroaction qu'on nous soumet.

Nous allons continuer d'écouter attentivement les gens que nous desservons dans le Nord-Est de l'Ontario, pour faire en sorte que notre vision « des soins de santé de qualité lorsque vous en avez besoin » devienne réalité.

PLAN OPÉRATIONNEL DU RLISS DU NORD-EST 2012-2013

Plan d'action de l'Ontario en matière de soins de santé

De meilleurs soins aux patients grâce à un meilleur rendement de nos dollars investis en santé

Priorités : garder l'Ontario en santé; un accès rapide à des soins de santé familiale



Objectif général du RLISS du Nord-Est

Restructurer les fournisseurs de services de santé dans le Nord-Est de l'Ontario en vue d'améliorer l'accès à des soins de qualité pour les gens du Nord et d'assurer un système mieux centré sur le patient et axé sur la communauté.

Priorités pour 2012-2013

- Augmenter la coordination des soins primaires
- Améliorer la coordination et la transition des soins
- Faciliter la restructuration et la transformation du système
- Rendre plus accessibles les programmes et services de santé mentale et de lutte contre les dépendances

Critères

- Cibler les besoins de groupes particuliers de la population
 - Francophones du Nord
 - Autochtones/Premières nations/Métis du Nord
- Élargir les possibilités en matière de cybersanté
- Permettre le recrutement et la rétention de professionnels de la santé
- Ententes de responsabilisation avec les fournisseurs de services de santé
- Loi sur l'intégration du système de santé local (LISSL)



Résultats / mesures

Indicateurs de rendement établis dans l'entente entre le ministère et le