

Plan de participation communautaire 2016-2019



Ontario

Local Health Integration
Network

Réseau local d'intégration
des services de santé

Table des matières

Introduction	4
Communauté de Champlain	4
Besoins en matière de santé	7
Participation communautaire	9
Objectifs de la participation communautaire	10
A) <i>Faire participer les communautés locales pour faire progresser nos priorités et orientations stratégiques pour la transformation du système de santé</i>	10
B) <i>Favoriser une meilleure compréhension du RLISS et un plus grand appui à ses programmes pour développer un système de santé centré sur la personne</i>	13
C) <i>Collaborer avec les fournisseurs de services de santé et les partenaires pour améliorer les pratiques de participation communautaire</i>	15
Conclusion	16

Introduction

La participation communautaire est fondamentale pour le travail du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain, qui est un organisme local de planification.

Lorsque nous consultons nos communautés, les gens nous disent clairement que des changements doivent être apportés à notre système de santé et cela motive le RLISS et ses partenaires à faire mieux. Ces gens expriment un grand besoin d'améliorer l'accès, la coordination et l'intégration des services de santé afin que chacun soit aussi sain que possible.

En 2015, le RLISS de Champlain a renouvelé son plan stratégique triennal, le *Plan de services de santé intégrés (PSSI) 2016-2019*.

Pour rédiger son PSSI, le RLISS de Champlain a passé des mois à converser avec près de 5 000¹ résidents, fournisseurs et partenaires. Cet échange reposait sur ce que nous avons appris au fil du temps alors que nous étions en dialogue constant avec des partenaires du réseau et le public. Toutes ces activités ont servi à approfondir notre compréhension des besoins en santé et nous ont aidés à bien cerner les priorités pour notre région.

Le PSSI 2016-2019 appuie les priorités du ministère de la Santé et des Soins de longue durée décrites dans *Priorité aux patients : Plan d'action en matière de soins de santé* et s'harmonisent à ces priorités.

La participation communautaire reste fondamentale pour l'atteinte des objectifs et le respect des priorités établies dans notre PSSI 2016-2019. Le RLISS de Champlain compte de nombreux partenaires, dont des patients/clients, des personnes soignantes et des familles de la région, et nous travaillons tous ensemble pour optimiser la façon dont nous organisons, coordonnons et fournissons les services afin de répondre aux besoins de notre

population et de tirer pleinement parti de l'investissement de près de 2,6 milliards de dollars dans les services de santé de la région de Champlain.

Dans le but de bâtir un système de santé centrée sur la personne, nous plaçons les usagers de nos services de santé, leurs personnes soignantes et leurs familles au cœur de notre travail. Pour cela, nous les faisons participer à la planification et à la prise de décision et nous veillons à ce que les mesures adoptées prennent en considération leurs expériences et ce qui est dans l'intérêt fondamental de ceux qui seront le plus touchés.

Nous sommes bien situés pour y parvenir, car la force du RLISS de Champlain réside dans sa perspective locale, c'est-à-dire dans des partenariats locaux, une prestation locale de services et une prise de décision à l'échelle locale.

Nous nous engageons à mettre sur pied un système organisé pour les utilisateurs des services. Ainsi, nous continuerons de mobiliser les gens, d'écouter les experts de notre système de santé et de collaborer avec eux afin de faire avancer notre PSSI et de produire les résultats de santé auxquels nous nous sommes engagés.

Le présent plan de participation communautaire de trois ans illustre la manière dont la participation communautaire contribuera à la réalisation des priorités stratégiques, des objectifs et des initiatives établis dans notre PSSI 2016-2019 et notre plan d'activités annuel (PAA) 2016-2017.



Les gens nous ont clairement dit que des changements doivent être apportés à notre système de santé, et cela motive le RLISS et ses partenaires à faire mieux.

Ils expriment un grand besoin d'améliorer l'accès, la coordination et l'intégration des services de santé afin que chacun soit aussi sain que possible.

¹ Les commentaires reçus provenaient entre autres d'un sondage bilingue en ligne et de consultations en personne

avec des intervenants, des fournisseurs, des partenaires et des réseaux.

Communauté de Champlain

La mission du RLISS de Champlain est de « bâtir un système de santé coordonné, intégré et responsable pour les gens à l'endroit et au moment où ils en ont besoin ». Nous travaillons en ce sens en mobilisant les patients/clients, les personnes soignantes, les familles et les communautés, en rassemblant les gens, en créant des réseaux de soins, en prenant des décisions éclairées en matière de financement, et en surveillant et en optimisant le rendement de notre système.

Le RLISS de Champlain est le réseau local d'intégration des services de santé situé le plus à l'est. Il compte approximativement 1,2 million de résidents et s'étend sur plus de 18 000 kilomètres carrés (environ trois fois la taille de l'Île-du-Prince-Édouard). La géographie, la langue, l'âge et les caractéristiques ethnoculturelles de la région sont très diversifiés.

La Ville d'Ottawa est le plus grand centre urbain de la région de Champlain. Parmi les autres grandes communautés, notons la ville de Cornwall, Hawkesbury, Petawawa et Pembroke. Il y a également de nombreuses petites villes et communautés. Un résident sur cinq habite en milieu rural.

Le RLISS de Champlain partage une frontière de 465 km avec la province du Québec. La région est très bilingue et le nombre de francophones y est plus élevé que dans le territoire de n'importe quel autre RLISS. Environ 20 % des résidents sont francophones, comparativement à 5 % pour l'ensemble de l'Ontario.

Environ 41 000 Autochtones vivent dans la région de Champlain. De ce nombre, 31 000 vivent à l'extérieur de la réserve et environ 10 000 habitent la Première Nation des Mohawks d'Akwesasne selon le recensement de 2011. D'autres données estiment à 200 le nombre d'Autochtones habitant la Première

Nation algonquine de Pikwàkanagàn (dans le comté de Renfrew).

L'Enquête nationale auprès des ménages de 2011 indique que 6 400 Métis et Inuits vivent dans la région. D'autres estimations indiquent que la population d'Inuits est d'au moins 3 700 dans la région d'Ottawa. Ces chiffres peuvent être dus au fait que de nombreux Inuits sortent régulièrement des communautés nordiques et y retournent. Ottawa accueille le plus grand nombre d'Inuits à l'extérieur du Nord.

En outre, notre population de nouveaux arrivants dans la région de Champlain est en plein essor. Environ 18 % des résidents sont des immigrants récents et la plupart des nouveaux arrivants habitent dans la Ville d'Ottawa. Un résident sur six a comme langue maternelle une langue autre que le français ou l'anglais. Les langues les plus souvent parlées dans la région sont le chinois (mélange de plusieurs langues), l'arabe, l'espagnol et l'italien.

La population de personnes âgées représente 16 % de tous les résidents de la région de Champlain et devrait croître près de 10 fois plus vite que la population de moins de 65 ans.² Nous savons que la population vieillit; toutefois, il y aura environ 70 000 enfants de plus dans la région au cours des prochaines années. Voici quelques-unes des tendances démographiques que nous aurons en tête quand viendra le temps de réfléchir aux manières de combler le mieux possible les besoins de santé de notre communauté.

² Sources de données : ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario : savoirSANTÉ ONTARIO.

Le RLISS de Champlain finance 240 programmes de services de santé offerts par 127 fournisseurs de services de santé dans six secteurs :

- *Hôpitaux*
- *Centre d'accès aux soins communautaires (soins à domicile et communautaires)*
- *Services de santé mentale et de lutte contre les dépendances*
- *Services communautaires de soutien*
- *Centres de santé communautaire*
- *Foyers de soins de longue durée*

De plus, bien qu'il ne soit pas financé directement par le RLISS (sauf les centres de santé communautaires), le secteur des soins primaires joue un rôle important dans notre communauté de soins.

Parmi les partenaires essentiels en planification des soins de santé, on compte le Forum du cercle de santé autochtone et le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (le Réseau).

Combler les disparités entre la santé autochtone et la santé non autochtone est depuis longtemps l'une des priorités du Forum du cercle de santé autochtone au RLISS de Champlain.

Les travaux réalisés ont permis de cerner les lacunes dans les services de santé pour ce qui est des maladies chroniques comme le diabète et les problèmes de santé mentale et de lutte contre les dépendances des Autochtones.

Les priorités du Forum du cercle de santé autochtone en matière de participation communautaire correspondent aux appels à l'action de la *Commission de vérité et réconciliation du Canada* (18, 19, 23 ii)³. Visitez notre site Web pour en savoir plus sur le [Forum du cercle de santé autochtone](#).

Le RLISS de Champlain et le Réseau collaborent pour que les résidents francophones reçoivent des soins appropriés sur les plans culturel et linguistique ainsi que pour encourager la participation et l'inclusion des voix et des points de vue des francophones dans les initiatives régionales. Le *Plan d'action conjoint 2016-2017* décrit comment les deux organismes travailleront ensemble cette année et mobiliseront les communautés pour faire avancer les orientations stratégiques du *PSSI 2016-2019*.

De plus, nous avons de solides partenariats avec d'autres bailleurs de fonds, ministères, municipalités, bureaux de santé, instituts de recherche, fournisseurs de soins de santé non financés par le RLISS et intervenants.

La collaboration entre le conseil d'administration du RLISS et les conseils des fournisseurs de services de santé est également vitale pour assurer la mise en œuvre des changements au système et l'atteinte des objectifs communs.

³ Commission de vérité et réconciliation du Canada (2015). *Honorer la vérité, réconcilier pour l'avenir : sommaire du rapport final de la Commission de vérité et de réconciliation du Canada*,

http://www.myrobust.com/websites/trcinstitution/File/Reports/French/French_Executive_Summary_Web.pdf

Besoins en matière de santé

Soixante et un pour cent des résidents de la région de Champlain déclarent être en très bonne ou en excellente santé, et 70 % déclarent avoir une très bonne ou une excellente santé mentale.⁴ Entre 2007 et 2011, le taux de mortalité (nombre de décès par 100 000 habitants) a diminué de façon substantielle dans la région de Champlain (en baisse de 9,4 %) par rapport à l'Ontario (en baisse de 1,3 %).⁵

Il existe toutefois des différences dans la région : c'est dans la région d'Ottawa et ses environs que l'espérance de vie est la plus élevée (82 ans), comparativement à 79 à 80 ans pour les régions rurales de l'ouest (comté de Renfrew) et de l'est (Prescott-Russell, Cornwall).⁶

En outre, plus du tiers des résidents de la région de Champlain (âgés de 12 ans et plus) ont une affection chronique et 15 % ont de multiples affections chroniques. Ces proportions varient en fonction de l'âge.⁷

Les affections chroniques représentent 21 % de toutes les admissions dans un hôpital de soins actifs et 61 % du nombre total de décès.⁸ Dans l'ensemble de Champlain, les taux les plus élevés de problèmes de santé chroniques sont observés dans le comté de Renfrew, dans le comté de Prescott-Russell et dans la région de Cornwall.⁹

Les autres maladies d'une importance particulière sont la démence et les problèmes de santé mentale, qui représentent d'importants coûts en soins de santé et autres coûts : par exemple, les coûts liés à la perte de productivité en raison d'une incapacité, la mortalité prématurée et le fardeau pour les personnes soignantes.

⁴ Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes (ESCC 2013), répondants âgés de 12 ans et plus.

⁵ Sources de données : Statistique Canada et le registraire général de l'Ontario. *Analyse environnementale : services de santé intégrés 2016-2019*. Extrait de : http://www.champlainhin.on.ca/AboutUs/Geography%20and%20Pop%20Health%20Data/PopHealth.aspx?sc_Lang=fr-CA

⁶ Analyse du RLISS de Champlain basée sur la Statistique de l'état civil - Base de données sur les décès et Division de la démographie (estimation de la population), 2007-2009, Statistique Canada.

⁷ Analyse du RLISS de Champlain basée sur l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes (2013) de Statistique Canada.

⁸ *Analyse environnementale : services de santé intégrés 2016-2019*. Extrait de : http://www.champlainhin.on.ca/AboutUs/Geography%20and%20Pop%20Health%20Data/PopHealth.aspx?sc_Lang=fr-CA

⁹ Analyse du RLISS de Champlain : les taux d'affections chroniques sont calculés pour chaque secteur de la région de Champlain à partir du nombre de résidents qui utilisent les services de soins de santé (tout épisode à l'hôpital ou visite chez un médecin au cours de 2011-2012) pour les problèmes chroniques suivants : arthrite, asthme, MPOC, cancer, diabète, hypertension artérielle, AVC, cardiopathie, santé mentale, toxicomanie et démence.

La maladie d'Alzheimer et d'autres démences comptent pour 9 % du nombre total de décès, et constituent la deuxième principale cause de décès après les maladies du cœur (le cancer du poumon arrive en troisième position).¹⁰ Les répercussions de la démence sont amplifiées par les répercussions sur d'autres problèmes chroniques ainsi que sur la famille et les personnes soignantes.

On estime que 30 % des Ontariens de plus de 15 ans éprouveront un problème de santé mentale ou de toxicomanie à un moment ou un autre de leur vie :

- *5 % des adultes de l'Ontario ont déclaré avoir éprouvé des symptômes de dépression majeure en 2012, et 2 % ont déclaré avoir eu des idées suicidaires au cours des 12 derniers mois.*
- *19 % des adultes ont déclaré excéder les lignes directrices de consommation d'alcool à faible risque au cours de la dernière année, et 20 % des étudiants déclarent une consommation massive d'alcool.*

Dans la région de Champlain, nous avons recensé environ 26 000 personnes présentant de multiples affections chroniques et qui sont les principaux utilisateurs des services de santé. Au total, cette population compte pour plus d'un milliard de dollars en utilisation de soins de santé chaque année.¹¹ Les maillons santé de notre région ciblent 10 000 personnes qui pourraient profiter de plans de soins intégrés et de prise en charge.

¹⁰ Sources de données : Statistique Canada et les données sur la mortalité du registraire général de l'Ontario, à l'aide des groupes des principales causes de mortalité mises au point par l'Organisation mondiale de la santé <http://www.who.int/bulletin/volumes/84/4/297.pdf> et adaptées par l'Association of Public Health Epidemiologists of Ontario [http://www.apheo.ca/resources/indicators/APHEO%20Modifications%20to%20Lead%20CauseDeath%20Be1cker%20at%20al.,16 Dec2008.pdf](http://www.apheo.ca/resources/indicators/APHEO%20Modifications%20to%20Lead%20CauseDeath%20Be1cker%20at%20al.,16%20Dec2008.pdf). Extrait de :

<http://www.champlainhln.on.ca/AboutUs/Geography%20and%20Pop%20Health%20Data/PopHealth.aspx>

¹¹ Analyse par le RLISS de Champlain des patients aux besoins élevés sur la base des coûts liés aux hôpitaux, aux soins à domicile du CASC, à la facturation des médecins et aux coûts de soins de longue durée en 2011-2012. Les autres coûts (p. ex., médicaments, dépenses personnelles, coûts des laboratoires communautaires, des transports par ambulance et de santé publique) sont exclus de cette analyse.

Participation communautaire

La Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local fournit le cadre juridique du RLISS de Champlain, notamment de ses obligations en matière de participation communautaire.

La participation est « une participation enrichissante de la part des intervenants dans les travaux du RLISS et ceux des fournisseurs de services de santé, qui comprend l'établissement de priorités et la planification, ainsi que la prise de décisions, la mise en œuvre, l'analyse et l'évaluation ».¹²

Le terme « collectivité » est défini comme suit : les malades et autres personnes des zones géographiques que sert le RLISS, 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, ainsi que les employés qui œuvrent au sein du système de santé.

Les personnes, collectivités, entités politiques ou organisations ayant un intérêt dévolu à l'égard des résultats d'une initiative donnée ou d'un programme donné peuvent être considérées comme étant des intervenants. Toute personne dont les intérêts peuvent être touchés favorablement ou non par un projet ou toute personne pouvant exercer une influence sur le projet est considérée comme un intervenant. Tous les intervenants doivent être identifiés et participer de façon appropriée aux initiatives de participation communautaire.

Les RLISS suivent sept principes qui guident ses activités de participation :

- *planification et préparation réfléchies;*
- *inclusion et diversité démographique;*
- *collaboration et but commun;*
- *ouverture et apprentissage;*
- *transparence et confiance;*

- *incidence et action;*
- *engagement soutenu et culture de participation.*

La participation communautaire s'organise autour de l'éventail de la participation (ex. : informer, consulter, s'impliquer, collaborer, outiller). Les RLISS ont l'occasion et la responsabilité d'utiliser la méthode la plus appropriée pour favoriser la participation en fonction des objectifs, du but et des groupes d'intervenants.

Tandis que le RLISS de Champlain utilise efficacement une portion de l'éventail représentant la participation, nous nous efforçons d'étendre l'intensité et la participation des intervenants, en particulier pour solliciter la voix des patients/clients, des personnes soignantes et des membres de la famille aux initiatives du RLISS au début des étapes de planification afin que leur participation soit significative et ciblée pour toutes les personnes concernées.

La participation communautaire peut être continue ou propre à un projet. Les personnes que nous mobilisons, la façon dont nous nous y prenons et le degré de participation varient à mesure que progresse une initiative. Le RLISS de Champlain fait appel à divers outils et méthodes pour dialoguer avec les usagers du système de santé, notamment à des réunions, des comités, des webinaires, des forums, des sondages et des groupes de discussion afin de recueillir des commentaires variés sur des sujets précis.

Le conseil d'administration du RLISS de Champlain, la chef de la direction et le personnel du RLISS prennent part à la participation communautaire et en favorisent la mise en œuvre dans toute la région.

Consultez les [Lignes directrices du RLISS sur la participation communautaire](#) sur notre site Web.

¹² Lignes directrices provisoires du RLISS sur la participation communautaire (2016) – Version révisée.

En 2016-2019, le RLISS de Champlain continuera de s'appuyer sur la participation communautaire ayant eu lieu pour atteindre trois objectifs précis la concernant.

- A) *Obtenir la participation des communautés locales pour faire évoluer nos priorités stratégiques en vue de modifier le système de santé.*
- B) *Favoriser une meilleure compréhension du RLISS et un plus grand appui à ses programmes pour développer un système de santé centré sur la personne.*
- C) *Collaborer avec les fournisseurs de services de santé pour améliorer les pratiques de participation communautaire.*

Objectifs de la participation communautaire

A) *Faire participer les communautés locales pour faire progresser nos priorités et orientations stratégiques pour la transformation du système de santé*

Au cours des trois prochaines années, le RLISS de Champlain aura comme priorité d'atteindre les objectifs et priorités établis dans son PSSI 2016-2019. Les orientations stratégiques sont les suivantes :

- *Intégration*
- *Accès*
- *Viabilité*

Le RLISS de Champlain poursuivra sa mobilisation continue auprès des réseaux, comités et programmes régionaux. Sa priorité sera de veiller à une participation importante de la part des patients/clients, personnes soignantes et familles.

Intégration

Le RLISS de Champlain collaborera avec ses partenaires pour que les gens vivent une excellente expérience en utilisant les services de santé de tout le continuum. Lors de nos conversations avec eux, les résidents ont mentionné qu'ils estimaient difficile de cheminer dans le système et de trouver la bonne organisation pour répondre à leurs besoins.

En réponse à cela, le RLISS de Champlain travaillera à faire en sorte que les gens ayant besoin de services multiples reçoivent des soins à domicile, des soins communautaires et des soins primaires mieux coordonnés, et que leur transfert de l'hôpital à la maison se fasse en douceur.

Bon nombre d'initiatives se dérouleront au cours des trois prochaines années afin de concrétiser ces priorités. Plusieurs d'entre elles feront appel à la participation communautaire :

- *Faire participer les clients, les personnes soignantes et les partenaires du système de santé à l'examen des services de soins à domicile et en milieu communautaire pour favoriser une meilleure intégration des services entre les sous-régions géographiques.*
- *Participation entre conseils d'administration auprès des fournisseurs de services de santé et des partenaires pour veiller aux priorités stratégiques et au rendement du système de santé.*
- *Consulter les clients et les personnes soignantes pour l'établissement d'un système d'admission coordonné pour les services de soins à domicile et en milieu communautaire.*

Dans ce renouvellement, le rôle du RLISS est d'agir comme modèle, d'encourager et d'outiller les partenaires, et de leur donner la responsabilité de procéder à la planification et à la prise de décision en plaçant le patient/client au cœur de ses soins.

- *Inviter les clients et les personnes soignantes à s'impliquer dans un groupe de travail visant à mettre au point des outils et des processus et à mettre en œuvre un accès centralisé et coordonné aux services pour les clients aux prises avec des problèmes de santé mentale ou de dépendance.*
- *Continuer de demander conseil au conseil consultatif des soins primaires et à ses sous-groupes pour apporter des améliorations touchant les soins primaires au système.*
- *Inviter les clients à offrir des conseils et à appuyer la mise en œuvre continue des réseaux intégrés de soins primaires et le développement des sous-régions géographiques.*

Accès

Dans une région aussi diversifiée que Champlain sur les plans géographique, ethnoculturel et linguistique, l'accès aux services de santé revêt une importance particulière. Dans notre région, il peut y avoir des variations dans les services et être difficile de recevoir des soins près de chez soi d'une manière culturellement adaptée répondant aux besoins de santé uniques des communautés. En particulier, la participation communautaire par l'entremise des communautés autochtones et du Forum du cercle de santé autochtone appuiera les initiatives correspondant aux nombreux appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation du Canada.

Le PAA 2016-2017 et le PSSI 2016-2019 du RLISS de Champlain décrivent les priorités pour un accès plus équitable pour tous aux soins de qualité, quel que soit l'endroit où se trouve le domicile, et les initiatives pour accélérer l'accès aux services prioritaires.

Une participation significative sera essentielle pour que les initiatives soient rattachées aux expériences des patients/clients, des personnes soignantes et de la famille, et qu'elles soient appropriées sur les plans culturel et linguistique.

- *Collaborer avec le Forum du cercle de santé autochtone et les communautés autochtones pour mettre au point un modèle de santé et de bien-être pour les Autochtones ainsi qu'un cadre d'équité afin d'orienter le RLISS de Champlain dans la planification des soins de santé aux Autochtones et de la santé de la population.*
- *Travailler en partenariat avec Le Réseau pour combler les lacunes repérées dans les services aux francophones, comme les soins de relève, les soins de longue durée, les services d'aide aux victimes d'agression sexuelle et les soins palliatifs.*
- *Rencontrer les dirigeants du Partenariat local pour l'immigration d'Ottawa pour mieux comprendre l'expérience des nouveaux arrivants à l'égard du système de santé.*
- *Collaborer avec la Table sectorielle sur la santé et le bien-être du Partenariat local pour l'immigration d'Ottawa pour mettre en place un certain nombre d'initiatives, notamment la coordination des soins pour les réfugiés, l'évaluation des besoins et des services d'interprétation et l'accroissement de la capacité du système de santé à offrir des services de santé mentale aux nouveaux arrivants.*
- *Mener une activité de participation ciblée dans l'objectif d'accroître l'accès aux services pour les aînés des communautés diversifiées sur le plan ethnoculturel.*
- *Consulter les patients au sujet de leur expérience des télésoins à domicile (encadrement en santé et surveillance à distance) pour effectuer un examen et une évaluation du service.*

Viabilité

Dans une réalité de contraintes budgétaires, la collaboration entre les différents partenaires est indispensable pour arriver à un système de santé viable. Les priorités des trois prochaines années viseront à offrir aux résidents des services dans les milieux les plus appropriés ainsi que des soins efficaces et efficaces.

- *Appuyer la collaboration des fournisseurs pour augmenter la valeur du système et trouver des façons novatrices de fournir des soins de qualité compatibles aux changements dans le financement par l'intermédiaire du partenariat local de la Réforme du financement du système de santé et de programmes et réseaux régionaux importants.*
- *En partenariat avec le Programme régional de soins palliatifs, continuer les activités de participation pour éclairer l'analyse des lacunes, détailler les besoins et les forces communautaires, et planifier l'amélioration de l'accès aux soins et aux services.*
- *Continuer de collaborer avec le Programme régional de soins palliatifs pour mettre en œuvre des outils communs pour la planification préalable des soins et les objectifs des soins de sorte que les désirs de chacun à l'égard de ses soins soient communiqués à ses équipes de soins.*
- *Poursuivre la collaboration auprès du conseil de coordination des maillons santé, des comités directeurs, des clients et des personnes soignantes pour mettre les maillons santé en œuvre à grande échelle dans la région.*

B) Favoriser une meilleure compréhension du RLISS et un plus grand appui à ses programmes pour développer un système de santé centré sur la personne.

L'établissement du système de santé accessible et de qualité que nous envisageons ne peut se faire qu'avec une volonté collective de changement. Ceci exigera un dialogue ouvert et honnête, une réflexion approfondie, du courage pour prendre des risques en mettant de l'avant des idées novatrices, et un engagement conjoint de la part des partenaires du système de santé à l'égard d'une vision commune.

Notre communauté nous pousse à faire mieux. Lorsque nous élaborions notre PSSI 2016-2019, environ 5 000 personnes nous ont clairement mentionné qu'elles estimaient qu'ils avaient de la difficulté à accéder aux services dont elles avaient besoin et que les services pourraient être mieux coordonnés.

Les gens souhaitent avoir un meilleur accès aux spécialistes, aux diagnostics et aux services communautaires et de soutien à domicile. Ils ont besoin de services de santé plus près de chez eux et de soins appropriés sur les plans culturel et linguistique.

Le RLISS de Champlain a la responsabilité faire rapport à ceux qui ont contribué à éclairer nos orientations stratégiques et à ceux qui seront touchés.

Pour développer la confiance, de bonnes relations, et une vision et un engagement communs, nous informons les gens au sujet de l'amélioration du système, des défis rencontrés et des progrès à réaliser.

Le RLISS de Champlain fait appel à diverses stratégies et tactiques pour communiquer avec les fournisseurs, les résidents et les partenaires.

- *Organiser des réunions mensuelles du conseil d'administration du RLISS de Champlain, des séances d'accueil et des activités ciblées de participation dans les villes et les villages de la région afin de renforcer les relations et de diffuser des nouvelles sur les initiatives entourant le remaniement et sur le rendement du système de santé.*
- *Dialoguer avec le public, les fournisseurs et les partenaires à l'aide des médias traditionnels et des médias sociaux pour les informer au sujet des initiatives prises par le RLISS (ex. : points saillants du conseil, événements médiatiques, Twitter et vidéos sur YouTube).*
- *Organiser des séances éducatives à l'intention du conseil ouvertes au public afin de partager de l'information et d'entamer un dialogue avec les conseils des fournisseurs de services de santé, leur personnel et la population quant à la mise en place d'initiatives centrées sur le patient dans la région de Champlain.*

- *Participer à des activités publiques organisées par les fournisseurs de services de santé (ex. : assemblées générales annuelles, salons et symposiums sur la santé) afin d'informer les gens au sujet de la progression des initiatives du RLISS, de renforcer les partenariats et d'être à l'écoute des participants pour connaître leur expérience.*
- *Travailler de pair avec les conseils des fournisseurs de services de santé en vue de renforcer les partenariats et d'améliorer les processus de collaboration sur des questions spécifiques.*
- *Rencontrer des citoyens, des groupes, des représentants gouvernementaux et des leaders d'opinion dans la région au sujet des priorités locales ayant trait à la santé.*
- *Collaborer avec des réseaux et des intervenants, et surveiller les plaintes des patients afin de sonder les besoins et préoccupations des patients/clients dans la région.*
- *Continuer d'établir et d'entretenir des relations avec le secteur des soins primaires par l'entremise du développement de réseaux de soins primaires dans l'ensemble de la région pour faciliter la communication et les liens avec les autres fournisseurs du système de santé.*

C) Collaborer avec les fournisseurs de services de santé et les partenaires pour améliorer les pratiques de participation communautaire

Notre système de santé intégré doit être centré sur la personne. Il doit répondre aux besoins de santé des patients/clients, des personnes soignantes et des familles, en plus de les habiliter à prendre en charge leur propre santé. De plus, les patients/clients, les personnes soignantes et les familles doivent participer à leurs propres soins et influencer la planification générale du système de santé.

Le document de discussion du ministère de la Santé et des Soins de longue durée intitulée *Priorité aux patients : Plan d'action en matière de soins de santé*, publié en février 2015, contient des engagements explicites concernant la participation des patients et de la communauté, notamment :

- *La mobilisation des Ontariens en matière de soins de santé afin de bien comprendre leurs besoins et préoccupations;*
- *La prise de décisions qui sont éclairées par les patients, afin que ces derniers contribuent de façon importante au renouvellement du système;*
- *L'élargissement de la participation des patients.*

En nous appuyant sur le travail qui a été effectué jusqu'à présent, nous continuerons d'inclure la participation des patients/clients et des familles dans nos travaux et d'apprendre de nos fournisseurs et partenaires.

Nous diffuserons ces apprentissages dans l'ensemble de la région afin d'encourager et d'appuyer de nouvelles façons de veiller à ce que la voix des patients et des familles soit entendue dans toutes les activités de planification du système de santé.

- *Répandre les pratiques en matière de participation des patients/clients, des personnes soignantes et des familles et donner l'exemple dans nos propres travaux en élargissant la participation des patients aux réseaux et comités du RLSS.*
- *Favoriser l'établissement de partenariats avec les fournisseurs et les partenaires stratégiques afin de renforcer la capacité et de mettre en commun des renseignements, des outils et des ressources sur la participation des clients/patients partout dans la région.*
- *Collaborer avec des partenaires pour apprendre et explorer les techniques et les innovations dans le domaine de la participation communautaire.*
- *Surmonter les défis et obstacles courants de la participation des patients/clients, des personnes soignantes et des familles, comme le démarrage, le recrutement et la participation assidue.*

Conclusion

Le présent plan orientera la participation communautaire au sein du RLISS de Champlain pour les trois prochaines années. Pendant cette période, nous effectuerons un suivi de nos progrès et produirons un rapport annuel afin de respecter nos engagements à l'égard de la participation communautaire.

Les commentaires des participants de nos initiatives nous permettront également d'évaluer notre travail et de continuer de découvrir de nouvelles pratiques en matière d'engagement et de les perfectionner.

Les intervenants et les membres de la communauté sont également invités à soumettre leurs suggestions et commentaires en communiquant avec le RLISS de Champlain à champlain@lhins.on.ca, ou au 613-747-6784 et, sans frais, au 1-866-902-5446.

Pour tout renseignement sur les activités de participation communautaire du RLISS de Champlain ou sur tout autre volet du présent plan, veuillez communiquer avec Jessica Searson, coordonnatrice de la participation communautaire, à jessica.searson@lhins.on.ca, ou au 613-747-3239 et, sans frais, au 1-866-902-5446, poste 3239.

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

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



Ontario

Local Health Integration
Network

Réseau local d'intégration
des services de santé