

Plan de participation communautaire annuel

2011-2012



Ontario

Erie St. Clair Local Health
Integration Network
Réseau local d'intégration
des services de santé
d'Érié St. Clair

Table des matières

Introduction	4
Aperçu du contexte	4
Nos rôles et responsabilités	5
Vision du RLISS d'Érié St-Clair	5
Objectifs stratégiques du RLISS d'Érié St-Clair	5
Orientations stratégiques du Plan de services de santé intégrés 2010-2013 – Emprunter la bonne voie pour naviguer dans un contexte de changement	5
Efforts et activités de participation axés sur le renforcement de la capacité :	6
Communautés cibles	6
Communauté autochtone	6
Représentants élus, dirigeants autochtones et communautaires	7
Communauté francophone	7
Public	7
Fournisseurs de services de santé	8
Mobilisation des médecins	8
Aînés	9
Renseignements sur les activités de participation	9
Commentaires et rétroaction	10
Évaluation du Plan de participation communautaire annuel 2011–2012	10
Comment les résultats des activités de participation cernées dans ce plan seront-ils communiqués?	10
Avis de consultations publiques et de séances d'information	10
Conclusion	11

Introduction

Les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) sont tenus de publier un plan de participation communautaire et de le mettre à jour annuellement. Le plan vise à présenter à la collectivité du RLISS un aperçu des activités qui sont prévues pour l'exercice financier.

Ce plan annuel ciblera les communautés du RLISS d'Érie St-Clair au sein desquelles on nouera relations propices à la réalisation de la vision du RLISS et à l'avancement des cinq priorités cernées dans le Plan de services de santé intégrés (PSSI) 2010-2013, l'entente sur le rendement MSSLD-RLISS et le Plan d'activités annuel (PAA) 2011-2012.

Ce plan vise des communautés particulières, mais le RLISS d'Érie St-Clair continuera de favoriser les occasions de participation communautaire – pas encore identifiées – qui se présenteront en 2011-2012.

Le présent document ne se veut pas un plan de participation communautaire exhaustif et détaillé pour les activités axées sur des projets particuliers. Les activités de participation communautaire liées à des projets individuels seront cernées dans les plans propres aux projets élaborés en cours d'année et au moment propice.

Aperçu du contexte

Les 14 RLISS de l'Ontario constituent un élément fondamental du plan mis en œuvre par le gouvernement pour bâtir un système de santé plus solide en Ontario et faciliter la prise de décisions à l'échelle locale. Les RLISS sont régis par la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local* (la Loi) qui a pour but d'améliorer la santé de la population ontarienne grâce à un meilleur accès à des services de santé de haute qualité, à la coordination des soins de santé au sein des systèmes de santé locaux et à l'échelle de la province et à une gestion efficace et efficiente du système de santé local par les réseaux locaux d'intégration des services de santé.

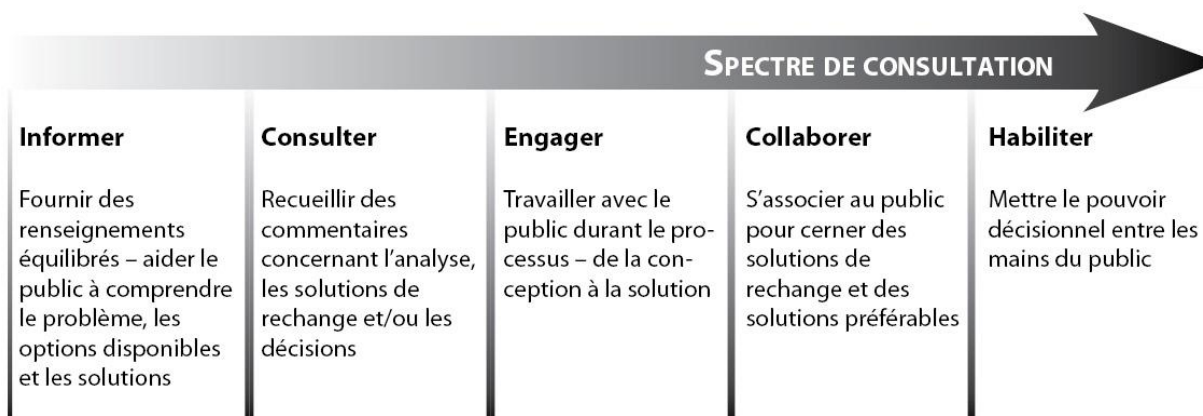
La participation communautaire s'entend des méthodes que les RLISS et les fournisseurs de services de santé utilisent pour interagir, communiquer et échanger de l'information avec les intervenants. Les communications s'entendent de l'éventail plus vaste d'activités utilisé pour informer les intervenants des activités et actions du RLISS.

Les nouvelles Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire sont un document de base qui guide l'élaboration du Plan de participation communautaire annuel. Les ressources serviront à la planification de toutes les activités de participation communautaire.

La participation et la mobilisation communautaire sont un des fondements qui sous-tendent la création des RLISS. Cette responsabilité est une valeur fondamentale du RLISS d'Érie St-Clair et elle est énoncée dans la Loi. Le RLISS est chargé d'engager les fournisseurs de services de santé, les usagers, les bénévoles et le public dans les décisions qui affectent les services de santé dans leur collectivité. Pour ce faire, nous utilisons différents moyens et tentons de mobiliser la collectivité afin d'informer, d'éduquer et de consulter les intervenants, de les habiliter et de solliciter leur participation aux processus de planification et de prise de décisions concernant les soins et les services de santé, le tout en vue d'améliorer le système de santé.

Les activités de participation communautaire peuvent être continues ou faire l'objet d'un seul projet, et peuvent viser des intervenants à l'externe ou à l'interne.

Le diagramme suivant illustre le spectre d'activités de participation communautaire utilisé à des fins de planification par le RLISS d'Érie St-Clair pour déterminer le mode de participation le plus approprié.



Nos rôles et responsabilités

Le RLISS d'Érie St-Clair est un organisme de la Couronne chargé de planifier, intégrer et financer près de 85 fournisseurs de services de santé (FSS), notamment les hôpitaux, maisons de soins de longue durée, organismes de santé mentale et de toxicomanie, organismes de services de soutien communautaire, centres de santé communautaire et le Centre d'accès aux soins communautaires d'Erie St. Clair.

Le RLISS d'Érie St-Clair sert les régions de Chatham-Kent, Sarnia-Lambton et Windsor-Essex qui comptent plus de 650 000 habitants et 85 FSS. Il administre un budget annuel d'environ 1 milliard de dollars.

Vision du RLISS d'Érie St-Clair

Vision : Un système de soins de santé qui aide les gens à préserver leur santé, leur fournit de bons soins lorsqu'ils sont malades et dont la pérennité est assurée pour leurs enfants et leurs petits-enfants.

Objectifs stratégiques du RLISS d'Érie St-Clair

Orientations stratégiques du Plan de services de santé intégrés 2010-2013 – Emprunter la bonne voie pour naviguer dans un contexte de changement

- Meilleurs résultats pour les autres niveaux de soins
- Meilleurs résultats pour les services des urgences
- Meilleurs résultats pour la gestion du diabète (gestion des maladies chroniques)
- Meilleurs résultats pour la santé mentale et la lutte contre la toxicomanie
- Meilleurs résultats pour les soins de réadaptation et les interventions

Efforts et activités de participation axés sur le renforcement de la capacité :

La participation communautaire prend plusieurs formes et se répète durant l'année d'une manière générale et dans le cadre de projets particuliers. Voici un échantillon des activités de participation communautaire qui seront entreprises par le RLISS en 2011-2012 :

- Rencontres sur les autres niveaux de soins axées sur les commentaires des aînés et des soignants
- Interaction continue avec le Comité consultatif des professionnels de la santé du RLISS
- Poursuite des initiatives pour les aînés du réseau consultatif, notamment Chez soi avant tout, la prévention des chutes, Vieillir chez soi et un guide des services pour aînés
- Poursuite de la promotion de ProfessionsSantéOntario
- Mise sur pied d'un réseau consultatif des citoyens qui servira de mécanisme formel pour les commentaires du public
- Création de partenariats entre les fournisseurs de services de santé du RLISS pour renforcer les efforts concertés en matière de participation communautaire
- Élaboration des Lignes directrices sur la participation communautaire des RLISS
- Processus en ligne *Compliments et préoccupations* amélioré
- Participation communautaire accrue aux réunions du conseil grâce au processus de délégués à la formation et au microphone ouvert
- Participation à la discussion - Facebook, un moyen d'accroître le dialogue avec et au sein de la collectivité
- Utilisation du bureau des conférenciers du RLISS pour rejoindre la collectivité.

Communautés cibles

Les activités de communication et de participation communautaire touchent un grand nombre de populations et de secteurs au sein du RLISS durant l'année, mais en 2011-2012 celui-ci octroiera ses ressources principalement à la participation des populations suivantes et envisagera d'autres possibilités de participation sous réserve de la disponibilité des ressources et des besoins propres aux projets. Les populations cibles suivantes ont été identifiées d'après les obligations énoncées dans la Loi, les projets prioritaires et les communautés d'intérêt/de pratique essentielles à l'atteinte des objectifs de planification.

- Communauté autochtone
- Représentants élus, dirigeants autochtones et communautaires
- Communauté francophone
- Grand public
- Fournisseurs de services de santé
- Médecins
- Aînés

Communauté autochtone

La population autochtone du RLISS d'Érie St-Clair représente environ 2,4 % de notre population locale et elle habite dans les régions urbaines et dans les réserves. L'Entité de planification des services de santé aux Autochtones travaille en partenariat avec le personnel du RLISS pour cerner et mettre en œuvre des initiatives visant à améliorer les résultats pour la santé des

Ontario

Erie St. Clair Local Health
Integration Network
Réseau local d'intégration
des services de santé
d'Érie St. Clair

Autochtones et des Premières nations, particulièrement en ce qui a trait au diabète, à la santé mentale et à la toxicomanie.

Objectif pour 2011-2012 : embaucher un conseiller autochtone qui travaillera avec l'Entité de planification autochtone et les dirigeants autochtones locaux pour planifier des activités de participation. Le financement de la participation autochtone est dépensé en consultation avec l'Entité de planification autochtone du RLISS et est octroyé à des projets qui, d'après les deux parties, dégageront des résultats valables.

Représentants élus, dirigeants autochtones et communautaires

La participation des représentants élus locaux (fédéraux, provinciaux, municipaux) et des dirigeants autochtones et communautaires à l'éventail de rencontres communautaires a toujours figuré parmi les priorités du RLISS à l'égard de la participation communautaire. En mobilisant les décideurs et les dirigeants communautaires, le RLISS peut les éduquer et solliciter des commentaires qui étayeront les processus de planification et de prise de décision. Chaque année, le RLISS élabore une stratégie exhaustive pour les *dirigeants gouvernementaux, autochtones et communautaires* qui énonce des initiatives précises et des objectifs communs.

Objectif pour 2011-2012 : organiser un plus grand nombre de rencontres communautaires avec les représentants élus (fédéraux, provinciaux, municipaux) et les dirigeants autochtones et communautaires.

Communauté francophone

Le 15 décembre 2010, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a nommé l'entité de planification francophone des RLISS d'Érie St-Clair et du Sud-Ouest. Ce nouvel organisme, appelé Entité de planification des services en français Érie St. Clair/Sud-Ouest (Erie St. Clair/South West Planning Entity), est constitué en organisme sans but lucratif et son conseil d'administration est composé de résidents de chacun des RLISS. En outre, le coordonnateur des services en français du RLISS contribuera à cerner les initiatives de planification des services de santé qui exigent la participation de la population francophone.

Objectif pour 2011-2012 : le RLISS travaillera étroitement avec l'entité de planification pour établir une relation de travail, y compris les rôles et responsabilités, relativement à la mobilisation de la communauté francophone. Le RLISS comptera sur l'expertise de l'entité pour explorer et élargir les possibilités de participation francophone.

Public

Afin de tenir ses collectivités informées, le RLISS d'Érie St-Clair utilisera son site Web (www.eriestclairhin.on.ca) pour afficher les nouvelles et les renseignements susceptibles de les intéresser et solliciter des commentaires ou des préoccupations. Il continue d'utiliser les médias sociaux (Facebook, YouTube, Twitter) pour dialoguer avec les communautés en ligne et se fait un plaisir de parler à des groupes communautaires ou d'assister à des événements spéciaux. Les groupes qui souhaitent solliciter la participation d'un conférencier du RLISS peuvent

envoyer leurs demandes (conférences ou événements) en cliquant sur le bouton du *Bureau des conférenciers* sur le site Web du RLISS.

Objectif pour 2011-2012 : renforcer les conversations communautaires avec et parmi le public en tant qu'outil de dialogue qui complètera le matériel de communication actuel et les activités de participation communautaire. Ce type de dialogue peut avoir lieu par le truchement d'affichages sur Facebook, de la campagne « participez à la discussion » et de présentations et d'activités dans la collectivité.

Fournisseurs de services de santé

Le RLISS d'Érié St-Clair continuera d'engager la participation de ses FSS à des projets d'intérêt commun comme les initiatives pour les aînés susmentionnées.

Le RLISS partagera les nouvelles Lignes directrices sur la participation communautaire des RLISS avec les FSS locaux, lors d'une séance de formation, pour les informer des nouvelles exigences que le RLISS devra respecter et servir de ressource pour ceux qui souhaitent intégrer les lignes directrices à leurs propres plans de participation communautaire.

Les personnes ou collectivités qui sont souvent sollicitées à des fins de consultation et de rétroaction peuvent se lasser de la participation communautaire et, étant donné que les 88 FSS locaux veulent offrir des ce genre d'activité, le risque que les gens se lassent est une source d'inquiétude. Également, pour que la participation communautaire soit efficace elle doit revêtir de l'importance pour les deux parties et ne pas être un fardeau pour la personne/collectivité mobilisée. Une démarche plus coordonnée et concertée pourrait éviter de mobiliser les mêmes auditoires, optimiser les ressources humaines et financières et offrir l'occasion de discuter de questions d'ordre systémique.

Objectif pour 2011-2012 : le RLISS d'Érié St-Clair et les FSS discuteront et envisageront des possibilités de collaboration à des activités de participation communautaire afin d'optimiser les ressources et de partager les commentaires issus de la participation communautaire.

Mobilisation des médecins

Le RLISS d'Érié St-Clair compte environ 812 médecins – 416 médecins de famille et 396 spécialistes.

À quelques exceptions près (centres de santé communautaire), les médecins ne sont pas financés par le RLISS. Cependant, la contribution et l'appui des médecins aux activités du RLISS sont essentiels à la réussite du renouvellement du système de santé.

Le RLISS d'Érié St-Clair continuera de rencontrer les médecins locaux, les sociétés médicales et l'Ontario Medical Association (OMA). En continuant d'établir une relation solide avec les dirigeants et les membres de l'OMA, il espère encourager une plus grande participation au niveau des stratégies et de la planification des projets. Le RLISS et l'OMA animent conjointement des séances de participation des médecins à l'automne et au printemps de chaque année. Les séances ont lieu dans chaque comté et offrent l'occasion de mettre à jour les activités du RLISS et d'en discuter tout en permettant aux médecins de présenter des commentaires généraux ou des observations sur des projets précis.

Le RLISS tiendra compte du Guide de ressources pour la mobilisation des médecins de soins primaires et du document OMA Engaging Physicians in LHIN-Based Health System Planning: A Report on the Ontario Medical Association's Regional Physician Engagement Strategy en planifiant les séances de participation, et envisagera les évaluations et les commentaires des médecins qui ont assisté ou non à des séances de participation communautaire antérieures.

Objectif pour 2011-2012 : fournir aux médecins de plus amples opportunités de contribuer aux nouveaux projets à l'étape de la planification et les informer des nouveaux projets et investissements du RLISS et des FSS.

Aînés

Le RLISS met l'accent sur les initiatives et investissements destinés aux aînés depuis 2005 et continuera de le faire pendant longtemps. Il continuera d'encourager la participation des aînés et des FSS qui leur dispensent des soins/services. Il a prévu plusieurs initiatives pour 2011-2012 et devra élaborer des stratégies de participation communautaires axées sur des projets précis (non comprises dans ce document). Ces initiatives comprennent, mais non exclusivement :

- Vieillir chez soi
- Projets et investissements axés sur les autres niveaux de soins
- Prévention des chutes
- Chez soi avant tout
- Évaluation des hôpitaux sensibles aux besoins des aînés
- Guide des services destinés aux aînés

Objectif pour 2011-2012 : solliciter des commentaires sur les initiatives axées sur des projets précis de la part des aînés et des soignants afin d'étayer la planification et la prestation des services de santé plus solidement.

Renseignements sur les activités de participation

Le RLISS d'Érie St-Clair utilise diverses méthodes pour diffuser des renseignements sur les activités de participation communautaire, notamment les suivantes :

- Publicité
- Campagnes par courriel
- Site Web du RLISS d'Érie St-Clair, www.eriesticlairlhin.on.ca
- Facebook
- Communications des fournisseurs de services de santé
- Communiqués de presse et articles subséquents
- Communiqués d'intérêt public
- Alertes sur le Web

Commentaires et rétroaction

Le RLISS d'Érie St-Clair apprécie les commentaires d'ordre général ou qui portent sur des initiatives particulières. Il utilise les commentaires pour étayer les projets de participation communautaire et de planification, suivre les tendances dans les collectivités et améliorer ses processus de planification et de prise de décision.

Les commentaires peuvent être présentés comme suit :

- Facebook
- Courrier
- En ligne par le truchement du site Web du RLISS
- Activités liées à des projets particuliers, notamment : réunions publiques, groupes de discussion, sondages, séances éducatives
- Téléphone

Évaluation du Plan de participation communautaire annuel 2011–2012

Conformément aux lignes directrices sur la participation communautaire du RLISS, les personnes qui assisteront aux séances de participation communautaire seront invitées à évaluer leur participation et à suggérer des améliorations à cet égard.

Les membres du public et les FSS sont invités à présenter leurs observations sur ce plan et leurs suggestions pour les prochains plans de participation annuels au RLISS à l'aide de la méthode décrite dans la section du présent document intitulée *Avis de consultations publiques et de séances d'information*.

La rétroaction, les commentaires et les suggestions reçus à l'issue d'une activité de participation communautaire ou d'une consultation effectuée par le RLISS seront documentés et affichés sur le site Web du RLISS (voir l'onglet Participation communautaire). La rétroaction, les commentaires et les suggestions relatifs à un projet seront affichés sur la page du projet en question et présentés au responsable du projet pour examen. Les commentaires présentés par les participants seront examinés et envisagés pour les plans de participation subséquents.

Comment les résultats des activités de participation cernées dans ce plan seront-ils communiqués?

Les résultats du plan de participation communautaire seront communiqués dans le Rapport annuel 2011-2012.

Avis de consultations publiques et de séances d'information

Les avis concernant les consultations prévues et les documents portant sur les projets ou les consultations seront affichés sur le site Web du RLISS. Le processus de consultation variera

selon le projet, car la méthode de consultation doit tenir compte des besoins et des objectifs informationnels du projet ainsi que des ressources disponibles.

Toutefois, les membres du public sont invités à présenter des commentaires au RLISS à n'importe quel moment. Les commentaires d'ordre général peuvent être envoyés au RLISS des façons suivantes :

- Courriel : colleen.close@lhins.on.ca
- Télécopieur : (519) 351-9672
- Courrier :
Réseau local d'intégration des services de santé d'Érié St-Clair
180, Riverview Drive
Chatham (Ontario) N7M 5Z8
- En ligne : www.eriestclairhin.on.ca
- Téléphone : coordonnatrice des communications au 1 866 231-5446, poste 3215

Conformément à la *Politique relative aux compliments et aux préoccupations*, le RLISS accusera réception des demandes de renseignements ou des commentaires dans un délai de 48 heures à compter de leur arrivée. Cependant, il se réserve le droit de prendre plus de temps pour répondre à certaines demandes de renseignements s'il estime nécessaire de le faire.

Conclusion

Le RLISS d'Érié St-Clair est déterminé à recevoir et à envisager les commentaires et la rétroaction des résidents, fournisseurs de services de santé et intervenants en santé de la localité. La participation communautaire est un des fondements des RLISS et elle est essentielle à la création d'un système de santé qui répond aux besoins locaux des résidents de Chatham-Kent, Sarnia-Lambton et Windsor-Essex.