

Plan de participation communautaire

2011 -2012 du RLISS du Centre

avril 2011

À propos du RLISS du Centre

Le RLISS du Centre est l'un des quatorze réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) créés par le gouvernement de l'Ontario en application de la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local* en vue de planifier, coordonner, intégrer et financer les services de santé au niveau local. Le budget du RLISS du Centre pour l'exercice 2011-2012 s'établit à environ 1,7 milliard de dollars, à répartir parmi un éventail de programmes de santé dans le cadre de 112 ententes de responsabilisation en matière de services signées avec 90 fournisseurs de services de santé, dont :

- sept hôpitaux publics et trois hôpitaux privés
- quarante-six foyers de soins de longue durée
- trente-huit fournisseurs de services de soutien communautaires
- vingt-et-un fournisseurs de services en santé mentale et toxicomanie
- un centre d'accès aux soins communautaires
- deux centres de santé communautaires

Le RLISS du Centre est le RLISS le plus peuplé de la province avec ses 1,6 million de résidents (13 % de la population de l'Ontario) et l'un de ceux qui connaissent la croissance la plus rapide. La population du RLISS du Centre est appelée à connaître une hausse supérieure à la moyenne au cours des dix prochaines années, le groupe d'âge des 65 ans et plus (les personnes âgées) devant afficher un bond de 40 %.

Sur le plan géographique, le RLISS du Centre est une région variée. Sa population est principalement urbaine – environ 70 % de sa population réside à North Toronto, Vaughan, Richmond Hill et Markham –, mais au nord du RLISS se trouve une grande région rurale. Les résidents du RLISS du Centre sont d'origines diverses, le RLISS comptant le plus fort pourcentage d'immigrants de la province et deux fois la moyenne provinciale de membres de minorités visibles. Le RLISS du Centre abrite une petite population de peuples autochtones/Premières nations et environ 3,2 % de sa population est francophone¹.

Le Plan d'intégration des services de santé (PISS) 2010-2013 du RLISS du Centre désigne quatre priorités de planification qui sont alignées sur les orientations stratégiques de la province et qui ont été définies après consultation avec nos partenaires. Ces priorités seront au cœur de nos activités et de nos investissements locaux pendant les trois années d'application du PISS :

- services des urgences et autres niveaux de soins
- gestion et prévention des maladies chroniques
- santé mentale et toxicomanie

¹ À l'été 2009, le gouvernement de l'Ontario a adopté une nouvelle définition plus inclusive des francophones. Est désignée comme francophone toute personne qui parle français à la maison ou qui vient d'un endroit où le français est la langue officielle (Plan d'intégration des services de santé du RLISS du Centre, 2010 -2013).

- équité en matière de santé

Le RLISS du Centre reste attaché à sa vision : « Des collectivités qui ont du cœur, des gens en meilleure santé », dans le cadre de laquelle chacun et chacune d’entre nous – à partir des membres du personnel et du conseil d’administration du RLISS jusqu’à nos fournisseurs de services de santé et à nos résidents – est un joueur important pour la création d’une vision commune pour notre système de santé. Ce document a pour objet de présenter les principaux secteurs d’intérêt du Plan de participation communautaire 2011-2012 du RLISS du Centre.

Introduction

Le paragraphe 16 (1) de la *Loi de 2006 sur l’intégration du système de santé local* (LISSL) stipule que les RLISS « engagent de façon soutenue la collectivité des diverses personnes et entités qui œuvrent au sein du système de santé local au sujet du système, notamment le plan de services de santé intégrés, et lors de l’établissement des priorités ».

Le 15 février 2011, tous les RLISS ont mis en application les nouvelles directives provinciales en matière de participation communautaire. Dorénavant, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée exige que les RLISS publient un plan de participation communautaire et qu’ils le mettent à jour à tous les ans. Ce plan doit fournir aux partenaires du RLISS une vue d’ensemble des activités de participation prévues pendant l’exercice.

Le plan annuel indique comment le RLISS du Centre compte s’y prendre pour mobiliser ses partenaires dans certains domaines clés, là où le besoin se fait sentir et où il est possible d’améliorer les relations qui sont cruciales pour la défense des valeurs du RLISS du Centre et qui peuvent rapprocher le RLISS de ses priorités formulées dans le PISS. Les activités de participation communautaire refléteront aussi la diversité ethnique, culturelle et linguistique de la population de la région.

Ce document n’a pas pour but d’énumérer tous les plans et toutes les activités de participation communautaire qui auront lieu pendant la période visée. Par ailleurs, des plans de participation secondaires pourront être élaborés au cours de l’année dans le but d’atteindre les objectifs du plan de participation.

Secteurs d’intérêt en matière de participation communautaire 2011-2012

Le RLISS du Centre a désigné cinq grands secteurs d’intérêt en matière de participation communautaire pour 2011-2012. Ces secteurs sont alignés sur notre plan stratégique visant à mettre en œuvre les grands objectifs établis dans le PISS :

- Améliorer la qualité du système de santé
- Soutenir la participation des soins primaires
- Améliorer la participation croisée ministère-RLISS
- Collaborer avec les populations autochtones et francophones

- Montrer la voie à suivre en matière de pratiques exemplaires de participation communautaire

Le RLISS fera part de ses conclusions à l'égard des activités de participation décrites dans ce plan et consultera les fournisseurs de services de santé et les membres de la collectivité par l'entremise de ses réseaux consultatifs et de ses groupes de travail externes quant aux progrès réalisés dans la mise en œuvre du plan pendant l'année.

Secteur d'intérêt 1 : Améliorer la qualité du système de santé

- Le RLISS du Centre s'engage à travailler avec ses fournisseurs de services de santé, ses partenaires et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée afin de permettre aux résidents du RLISS du Centre d'accéder à des soins de grande qualité.
- Pendant la dernière partie de 2010, le RLISS du Centre a entrepris de mettre en place une démarche stratégique visant à améliorer la qualité dans le continuum des soins. Cette démarche comprenait notamment les activités de participation suivantes :
 - Réaliser une analyse multisectorielle des initiatives d'amélioration de la qualité incluant les plans d'amélioration de la qualité des fournisseurs de services de santé.
 - Assumer un rôle de leadership pour l'élaboration d'une vision provinciale quant aux moyens que les RLISS peuvent mettre en œuvre pour promouvoir l'amélioration de la qualité (y compris collaborer avec nos 46 foyers de soins de longue durée dans le cadre du projet *Priorité aux résidents* du Conseil ontarien de la qualité des services de santé) et diriger les travaux avec les autres RLISS en vue de définir le rôle stratégique de soutien des RLISS pour l'application de la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous*.
 - Favoriser le développement des capacités aux niveaux opérationnel et de gouvernance et faciliter le transfert continu des connaissances en matière d'amélioration de la qualité dans l'ensemble du système de santé local au moyen de symposiums d'un jour sur la qualité.
- Près de 300 participants provenant du continuum des soins ont assisté à l'activité *Priorité aux patients : créer de la qualité dans la transition des soins* tenue en mars 2011. Les participants ont souligné le rôle important que joue la transition des soins dans la création de soins de qualité et ont identifié les éléments d'amélioration de la qualité qui sont communs à l'ensemble des milieux de soins.
- Cette approche stratégique se poursuivra en 2011-2012 par une série d'activités de participation qui seront mises en place après le dépôt du rapport détaillé sur le symposium. Voici les principales activités prévues :
 - Lancer des ateliers d'amélioration de la qualité et d'autres séances portant sur différents sujets tels que l'élaboration d'indicateurs de performance pour la transition des soins.
 - Examiner les plans d'amélioration de la qualité des hôpitaux et mobiliser les fournisseurs en vue d'améliorer la qualité et l'alignement du système de santé local.
 - Élaborer et mettre en œuvre des plans régionaux sur différents sujets tels que les autres niveaux de soins, les réadmissions non prévues et le temps d'attente dans les urgences, là

où les résultats peuvent être améliorés par une meilleure coordination entre les hôpitaux, les CASC, les organismes de soutien communautaires et les structures de soins primaires.

- o Saisir les occasions de faire participer les partenaires au niveau de la gouvernance (par ex. les conseils d'administration) pour ce qui touche à l'amélioration de la qualité et à la transition des soins.

Secteur d'intérêt 2 : Soutenir la participation des soins primaires

- Les priorités du RLISS du Centre sont appuyées par une participation stratégique ciblée qui met à profit les occasions de collaboration avec plusieurs partenaires, y compris éventuellement certains qui ne sont pas financés directement par les RLISS.
- Le RLISS du Centre compte deux cliniques d'infirmières praticiennes, onze équipes de santé familiale, deux centres de santé communautaires et plus de 1380 médecins de famille. Le secteur des soins primaires est une importante voie d'accès au système de santé et ce secteur est un joueur incontournable pour toutes les priorités du RLISS du Centre.
- À la fin de 2010, un groupe d'action sur les soins primaires a été créé afin de renforcer la participation de ce secteur dans le RLISS du Centre. Par l'entremise de ce groupe, le RLISS facilite la collaboration entre les secteurs, améliore l'intégration du système et simplifie la navigation des patients dans le système. Le groupe déposera un rapport qui contiendra des observations sur le rôle du secteur des soins primaires dans l'amélioration de la qualité et de la transition des soins.
- Voici certaines activités de participation que soutiendra le groupe d'action sur les soins primaires pendant l'année :
 - o Élaborer un processus visant à améliorer la collaboration entre les équipes de santé familiale, les cliniques d'infirmières praticiennes, les centres de santé communautaires et les autres fournisseurs de soins primaires.
 - o Permettre une meilleure prise en charge des patients sans médecin de famille par les fournisseurs de soins primaires du RLISS du Centre par le truchement de mécanismes tels Accès Soins.
 - o Élaborer des stratégies secondaires de participation visant à améliorer les capacités et le transfert des connaissances dans les secteurs de la gestion et de la prévention des maladies chroniques et de la santé mentale et des toxicomanies.
 - o Collaborer avec les fournisseurs de soins primaires du RLISS du Centre en vue de trouver des mécanismes de transition des soins permettant d'améliorer les résultats des patients.
- Nous pouvons consolider encore notre coopération avec les médecins locaux en travaillant avec l'Ontario Medical Association (OMA). À cette fin, le RLISS du Centre mettra au point, en collaboration avec l'OMA, une stratégie de participation des médecins qui comprendra des séances régulières de mobilisation traitant de différents sujets qui concernent plus particulièrement les médecins.

Secteur d'intérêt 3 : Améliorer la participation croisée ministère-RLISS

- Le travail avec les autres RLISS, les administrations locales (y compris la municipalité régionale de York) et d'autres ministères est un important volet du mandat du RLISS, qui est de planifier l'intégration d'un système de santé de qualité de plus en plus intégré axé sur les besoins des patients, quel que soit leur lieu de résidence et quels que soient les intervenants du continuum de soins appelés à répondre à leurs besoins. Le RLISS du Centre souscrit à cet idéal dans son PISS et s'efforcera d'améliorer les occasions de collaboration dans ce domaine.
- Afin de mieux combler les lacunes au niveau des services, il est important d'améliorer la collaboration entre le secteur de la santé et les secteurs municipaux, communautaires et des services sociaux. Un effort particulier sera déployé à l'égard des services communautaires offerts aux personnes ayant des besoins de soins complexes. La priorité d'équité en matière de santé formulée par le RLISS du Centre comprend aussi l'objectif de favoriser la planification conjointe avec d'autres structures publiques tels le ministère des Services sociaux et communautaires, les services à l'enfance et à la jeunesse et d'autres organismes, selon la situation.
- Au mois de novembre 2010, le RLISS du Centre a organisé une rencontre initiale avec les fournisseurs de services de santé et d'autres partenaires en vue d'examiner les occasions et les défis en ce qui concerne les soins aux jeunes adultes ayant des besoins de soins complexes et d'identifier des occasions de collaboration intersectorielle.
- Au début de 2011-2012, le RLISS du Centre organisera une séance multisectorielle et interministérielle sur les services communautaires de soins complexes (*Travailler ensemble pour améliorer les services communautaires de soins complexes*) afin de mettre au point des stratégies intégrées à moyen et long termes et des partenariats visant à répondre aux besoins de soins complexes en milieu communautaire. On s'attend à ce que cette séance permette d'identifier de nouvelles occasions de participation.

Secteur d'intérêt 4 : Collaborer avec les populations autochtones et francophones

- Le RLISS du Centre continuera à mettre en œuvre des stratégies de participation visant à améliorer les relations et la collaboration avec nos communautés autochtones et francophones.
- En 2011-2012, le RLISS du Centre collaborera étroitement avec l'Entité de planification pour les services de santé en français n° 4 – Centre Sud-Ouest, dont la création a été annoncée récemment, pour établir une relation de travail productive et définir les responsabilités en ce qui concerne la participation de la communauté francophone.
- Parmi les activités prévues, il y aura l'élaboration du plan d'action conjoint Entité-RLISS, l'établissement d'autres processus de communication de l'information et la mise en place de processus appropriés de collaboration et de dialogue continus.
- En plus de notre collaboration avec l'Entité, nous identifierons, en collaboration avec d'autres RLISS, d'autres occasions de participation en français, en portant une attention particulière à la région du Grand Toronto, dans le but d'améliorer les relations et la collaboration intersectorielles avec nos résidents francophones.
- Le RLISS du Centre continuera également à faciliter le dialogue et les occasions de réseautage entre les fournisseurs de services de santé et la communauté autochtone en réserve et hors réserve, dans les milieux urbains et ruraux.

- Notre communauté des Premières nations, les Chippewas de l'île Georgina, abrite plus de 175 autochtones. Le RLISS du Centre prendra appui sur sa séance de mobilisation du mois de mars 2011 intitulée *Collaborations en matière de soins primaires sur l'île de Georgina* et s'efforcera de consolider nos partenariats avec cette communauté.

Secteur d'intérêt 5 : Montrer la voie en matière de pratiques exemplaires de participation communautaire

- Le paragraphe 16 (6) de la LISSL stipule que : « Chaque fournisseur de services de santé engage la collectivité des diverses personnes et entités de sa région lorsqu'il élabore des plans et établit des priorités en ce qui concerne la prestation des services de santé. »
- Les fournisseurs de services de santé ayant l'obligation de mobiliser leurs collectivités, et compte tenu des nouvelles directives provinciales en matière de participation communautaire, le RLISS du Centre créera un groupe de travail multisectoriel sur la participation communautaire dont le mandat sera de faciliter la mise en application des directives et promouvoir les pratiques exemplaires en matière de participation.
- L'un des éléments clés du mandat de ce groupe de travail consistera à élaborer des principes de mise en application des nouvelles directives de participation communautaire à l'intention des fournisseurs de services de santé dans le cadre de leurs activités de planification de la participation communautaire.
- Le groupe de travail favorisera aussi l'acquisition de connaissances, l'échange d'information et l'amélioration des processus liés à la participation communautaire.
- Conformément à son engagement envers la collaboration entre les RLISS, le RLISS du Centre continuera d'appuyer au niveau provincial – dans une capacité de leadership – la mise en application de ces directives en vue de favoriser la diffusion dans tous les RLISS des meilleures pratiques en matière de participation communautaire.

Occasions de participation

Dans le cadre de ses efforts soutenus d'information des résidents, le RLISS du Centre affichera sur son site web (www.centrallhin.on.ca) les nouvelles et renseignements d'intérêt pour nos collectivités.

Le RLISS du Centre continue d'améliorer les outils mis à la disposition de ses partenaires en vue de sensibiliser le public, promouvoir les activités du RLISS du Centre et permettre aux partenaires de dialoguer plus facilement avec le RLISS.

Par exemple, la fonction « Quick Poll » ajoutée à la page d'accueil du site web du RLISS permet aux visiteurs de faire rapidement et de façon interactive des commentaires sur les programmes, les événements et d'autres informations importantes sur le RLISS du Centre.

Les annonces concernant les activités de consultation ainsi que la documentation sur les projets et les consultations seront affichés sur le site du RLISS du Centre. Le processus de participation peut varier selon l'initiative en cause car la forme que prend la consultation dépend des besoins d'information identifiés, du groupe à consulter et du temps et des ressources disponibles.

Un calendrier affiché sur le site web du RLISS du Centre présentera les événements offerts par les fournisseurs de services de santé.

Le conseil d'administration du RLISS du Centre tient par ailleurs des réunions ouvertes au public. Après l'ajournement de chaque réunion régulière, une période est réservée aux membres du public au cours de laquelle ils peuvent rencontrer les membres du conseil d'administration et parler directement avec eux.

Les membres du public peuvent présenter leurs opinions et commentaires au RLISS du Centre en tout temps. Les commentaires portant sur une initiative particulière devraient suivre le processus indiqué sur la page du site web portant sur le projet en question. Toute personne qui souhaite formuler un commentaire d'ordre général peut envoyer celui-ci par courriel à Central@RLISSs.on.ca ou par la poste à l'adresse suivante :

60 Renfrew Drive, Suite 300
Markham, ON
L3R 0E1

Évaluation du plan de participation 2011-2012

Le RLISS du Centre fera connaître sur une base régulière à ses partenaires les résultats des activités de participation communautaire mises en branle pendant l'année dans le cadre de ce plan ou autrement. Cette information pourra aussi servir à éclairer certains points portés à l'attention du conseil d'administration du RLISS du Centre.

Le RLISS du Centre procédera aussi à l'analyse semestrielle des résultats des activités de participation communautaire. Ces analyses seront affichées sur le site web du RLISS.

Les réseaux consultatifs et groupes de travail du RLISS, qui sont composés de membres de nos fournisseurs de services de santé et d'autres experts, représentent une autre forme importante de participation. Ils seront appelés régulièrement à présenter leurs commentaires et leurs avis.

Les participants à chacune des activités décrites dans ce plan auront l'occasion d'évaluer leur participation et de formuler des suggestions pour améliorer la stratégie de participation communautaire du RLISS du Centre.