



Plan de participation communautaire

2015/2016

Participation communautaire

Écouter ce qu'ont à dire les patients et les personnes soignantes et échanger de façon continue avec les communautés diversifiées et les intervenants constituent un puissant outil dans la planification des soins de santé locaux. En 2015-2016, le RLISS du Centre a mobilisé des intervenants clés pour contribuer à l'atteinte de ses objectifs, faire progresser sa planification (y compris l'élaboration de son Plan de services de santé intégrés 2016-2019) et orienter ses processus décisionnels. Les faits saillants de ses activités d'engagement de la dernière année sont présentés ci-dessous.

Mobilisation pour le Plan de services de santé intégrés 2016-2019

Un processus de mobilisation des communautés a été élaboré et mis en œuvre, conformément aux dispositions de la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*, aux fins de consultation d'un vaste éventail d'intervenants relativement à l'élaboration du Plan de services de santé intégrés (PSSI) 2016-2019 du RLISS du Centre et, simultanément, du plan d'activités annuel 2016-2017.

Au cours de ce processus, des consultations ont été menées auprès de centaines de représentants des fournisseurs de services de santé et de services communautaires locaux, dans le cadre d'occasions de dialogue en personne et en ligne. Certains fournisseurs de services de santé ont aussi présenté leurs commentaires sous forme de rapports officiels. Le processus a permis d'obtenir la rétroaction de plus de 375 résidents du RLISS du Centre et représentants de parties intéressées.

Les activités de participation ont notamment consisté en :

- des consultations auprès des structures consultatives et des groupes de travail existants du RLISS, ainsi qu'auprès de structures consultatives existantes ne relevant pas de lui;
 - des séances de participation communautaire auxquelles ont pris part des représentants des segments de population ciblés dans notre RLISS tels que les personnes âgées, les consommateurs/survivants, les minorités visibles, les populations marginalisées et les personnes parlant différentes langues/issues de différentes cultures;
 - des consultations auprès de fournisseurs d'autres secteurs tels que des municipalités, des fournisseurs de services à l'enfance et à la jeunesse, des fournisseurs de logements et des services de police;
 - des consultations auprès d'experts sur le contenu, par l'échange ciblé avec des dirigeants du système, des représentants de fournisseurs de services de santé et d'autres intervenants relativement au contenu préliminaire du PSSI;
 - des sondages publics au moyen d'outils Web diffusés auprès des fournisseurs de services de santé et la communauté, encouragés à présenter le sondage à leurs clients/patients;
 - l'utilisation du site Web du RLISS du Centre comme mécanisme de rétroaction, par l'affichage de matériel et la sollicitation de commentaires;
 - le dialogue continu sur la stratégie directionnelle avec le conseil d'administration du RLISS du Centre.
- Les groupes suivants ont aussi été consultés :
- Conseil consultatif des citoyens sur la santé (CCCS)
 - conseils de gouvernance des fournisseurs de services de santé
 - Comité consultatif de professionnels de la santé (CCPS)
 - Comité de planification du système des maillons santé
 - Forum des DG sur le leadership hôpitaux-CASC
 - Conseil des soins de santé primaires
 - Conseil consultatif des patients et des familles (CCPF) – Hôpital Stevenson Memorial
 - CCPF – Centre régional de santé Southlake
 - CCPF – Mackenzie Health

- Conseil consultatif des patients – Hôpital général de North York
- Secteur des services communautaires de soutien
- Vice-présidents de services cliniques
- Chefs et directeurs des services de santé mentale et de lutte contre les dépendances des hôpitaux
- Secteur des soins palliatifs
- Secteur des foyers de soins de longue durée
- Réseau des soins aux malades en phase critique
- Engagements municipaux
- Initiative consommateurs-survivants;
- Secteur de la santé mentale et de la lutte contre les dépendances
- Entité 4, conseils scolaires francophones;
- Conseil consultatif de la cybersanté
- Comité consultatif régional du diabète
- Directeurs financiers des hôpitaux et du CASC;
- Intervenants de la région de North York Ouest;
- Comité de planification en matière d'AVC;
- Île Georgina;
- Nin Os Kom Tin;
- Groupe de travail sur les services d'urgence;
- Mobilisation à l'égard du PSSI 4 (et mobilisation à l'égard du Plan d'activités annuel 2016-2017).

Un rigoureux processus de rétroaction et d'évaluation a été élaboré et mis en œuvre aux fins de consignation des commentaires reçus dans le cadre de ces activités de participation, et d'intégration de la rétroaction au contenu du PSSI. La version provisoire du plan n'a cessé d'évoluer, tout au long du processus de consultation, à mesure que la rétroaction était intégrée et réexaminée lors des consultations subséquentes.

Participation communautaire des Autochtones

Les Autochtones représentent 0,4 % de la population du RLISS. Bien qu'une partie de cette population vive à l'île Georgina, la majorité vit en dehors de la réserve dans le RLISS du Centre. Le RLISS a élaboré, en 2015-2016, une stratégie en matière de participation des Autochtones et de compétences culturelles, la Aboriginal Engagement and Cultural Competency Strategy. Le plan, reposant sur le dialogue tant avec la communauté autochtone qu'avec les fournisseurs de services de santé du RLISS, est venu renforcer les assises sur lesquelles bâtir la confiance et les

relations avec la communauté autochtone. L'objectif est d'établir le RLISS en tant que partenaire pour aider la communauté autochtone à accroître la capacité là où sont cernés des besoins en matière de santé.

Les activités de participation ont notamment consisté en la participation du RLISS à des événements locaux en dehors de la réserve, en l'organisation de rencontres entre l'île Georgina et le CASC du Centre, et en la mobilisation à l'égard du Plan de services de santé intégrés.

L'organisation de rencontres entre l'île Georgina et le CASC du Centre avait pour but de cerner les lacunes dans les services offerts aux résidents de l'île, de comprendre le rôle du CASC et d'établir l'admissibilité à ses services.

Participation communautaire des francophones

Au cours de l'exercice 2015-2016, le RLISS du Centre a organisé trois séances de participation communautaire officielles avec les francophones. Ces séances ont consisté en la présentation d'information clé et des derniers développements, suivie d'une discussion interactive. Elles ont été d'importantes occasions de mobiliser les différents intervenants francophones dans la zone desservie par le RLISS du Centre, dont :

- l'Entité 4 (entité de planification des services de santé en français);
- l'Association des francophones de la région de York (AFRY);
- le conseil scolaire catholique francophone;
- le conseil scolaire public francophone (Conseil scolaire Viamonde);
- d'autres organismes comptant parmi leurs membres des francophones, tels que la Société d'aide à l'enfance de York.

À l'occasion de ces rencontres, les francophones ont pu formuler des commentaires à l'égard du Plan de services de santé intégrés 2016-2019 du RLISS du Centre. Ils ont aussi pu exprimer leurs besoins en matière de santé et parler des lacunes, et des stratégies qui pourraient améliorer l'accès aux services de soins de santé, ce qui figurait parmi les priorités du RLISS.

Événement dans le domaine de la santé mentale et de la lutte contre les dépendances

Pour permettre la création d'un plan d'action pluriannuel aux fins de soutien en santé mentale et lutte contre les dépendances dans le secteur du logement, le RLISS du Centre a organisé, en collaboration avec la région de York, un sommet de planification de deux jours. Le sommet visait à établir des objectifs et des leviers de changement communs qui guideraient l'établissement du plan d'action et, pour ce faire, un processus de conception partagée a été utilisé. L'événement a réuni 50 intervenants clés, dont des personnes vivant ou ayant vécu des expériences, leur famille, des fournisseurs de logements, des fournisseurs de services de santé (y compris des hôpitaux de soins actifs), des fournisseurs de services d'urgence et la police.

Vingt-trois leviers pour le changement ont été cernés, répartis en quatre objectifs communs. Ces leviers ont servi à orienter l'élaboration du plan pluriannuel susmentionné du RLISS du Centre pour la région de York.

Le RLISS et la région de York ont aussi organisé conjointement une réunion de suivi avec des participants du sommet, pour passer en revue le plan d'action élaboré à partir des commentaires recueillis dans le cadre de l'événement et obtenir leur rétroaction. Vingt-trois participants du sommet ont pris part à cette réunion. Les commentaires reçus des participants se sont avérés favorables au plan d'action ainsi élaboré, et les participants ont notamment suggéré d'évaluer l'efficacité du conseil de coordination des services dans la mise en œuvre du plan d'action et de continuer de tirer parti des points forts du système, des travaux existants et des réseaux informels par un engagement continu.

Conseil consultatif des citoyens sur la santé (CCCS)

Le Conseil consultatif des citoyens sur la santé (CCCS) du RLISS du Centre a pour mandat :

- de formuler, à l'intention du RLISS, des conseils et une orientation fondés sur l'expérience et applicables à l'ensemble du système afin de favoriser la mise en œuvre fructueuse du Plan de services de santé intégrés (PSSI) du RLISS;

- de dispenser des conseils fondés sur l'expérience relativement aux initiatives stratégiques du RLISS et du ministère dans des domaines prioritaires;
- d'agir, au besoin, à titre de ressource et (ou) de travailler en collaboration avec d'autres groupes/comités de planification du RLISS.

Les neuf membres du Conseil se sont réunis à quatre reprises au cours de l'exercice 2015-2016 et ont conseillé le RLISS relativement à tout un éventail de questions, parmi lesquelles la stratégie en matière de soins ophtalmologiques, la planification des Jeux panaméricains, l'élaboration du PSSI, la stratégie de soins palliatifs et sa valorisation, les stratégies relatives aux personnes âgées et à la cybersanté et le document de discussion *Priorité aux patients* du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Le CCCS a aussi pris part à une évaluation visant à juger du bon fonctionnement du groupe. Les commentaires recueillis dans le cadre de l'évaluation ont révélé que le processus de comité fonctionnait bien et que les différents points de vue exprimés par le Conseil et le personnel apportaient beaucoup aux membres. Ces derniers ont plus précisément indiqué que les travaux du CCCS transparaissaient dans des résultats tels que le PSSI ou la valorisation des soins palliatifs. Les membres ont dit que la voix collective du Conseil était bien entendue. Ils ont estimé qu'ils avaient été suffisamment bien renseignés sur les questions d'intérêt pour pouvoir formuler des commentaires et des conseils utiles, et ont laissé entendre que des mises à jour plus fréquentes en matière de communication enrichiraient encore davantage leur expérience.

Conseil consultatif des professionnels de la santé (CCPS)

Le CCPS est le seul comité du RLISS exigé par la loi (*Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*) ou par le Règlement de l'Ontario 267/07 pris en application de la LISL. La composition du CCPS est précisée par la loi et comprend des représentants de divers groupes de professionnels de la santé.

Le principal mandat du CCPS consiste à « fournir des conseils au RLISS sur la manière d'axer les soins de santé sur le patient au sein du système de santé de la région dans le but d'aider le RLISS à remplir ses fonctions ». Dans le cadre de ses responsabilités, le CCPS examine toutes les

questions qui lui sont présentées dans le contexte des priorités stratégiques du RLISS (Plan de services de santé intégrés) et du plan d'activités annuel défini. Lorsque le RLISS lui renvoie une question, le CCPS offre des conseils à l'échelle systémique sur cette question, ce qui peut inclure :

- la détermination des facteurs de réussite, des catalyseurs, des risques et obstacles éventuels, en ce qui a trait aux stratégies, aux propositions ou aux projets soumis par le RLISS pour examen;
- des conseils sur les initiatives stratégiques commanditées par le RLISS ou le MSSLD.

Le comité s'est réuni cinq fois au cours de l'exercice 2015-2016. Le CCPS a fourni une rétroaction au RLISS sur le Plan de services de santé intégrés 2016-2019, les soins palliatifs, la santé mentale et la lutte contre les dépendances, les soins aux personnes âgées, la planification de la zone de North York Ouest, le réaménagement des soins de longue durée et la réforme des soins primaires.

En outre, le CCPS a fourni une rétroaction sur le plan de capacité de pointe pendant les Fêtes, le document de discussion *Priorité aux patients*, le plan d'action sur les soins palliatifs, y compris le modèle de l'équipe régionale, et la stratégie pour les personnes âgées.

Gouvernance des fournisseurs de services de santé (FSS)

La bonne gouvernance est un outil fondamental et puissant pour surveiller l'avancement des priorités stratégiques et elle est essentielle pour les organismes de soins de santé puisqu'ils mènent leurs activités dans un environnement complexe en évolution.

Établir des liens avec les conseils d'administration de près de 100 fournisseurs de services de santé du RLISS du Centre est donc une priorité importante pour notre conseil. En plus des réunions individuelles tout au long de l'année, le RLISS du Centre a tenu des conseils de la gouvernance pour rassembler les présidents des conseils d'administration des FSS au niveau de la gouvernance afin de discuter des enjeux du système de santé et de leurs répercussions, de partager des solutions et de faire progresser le PSSI du RLISS du Centre.

Le conseil d'administration du RLISS du Centre est engagé à l'égard de la formation continue. En 2015-2016, le conseil a ciblé les récits de patients, les stratégies de personnes soignantes, et l'intégration, la gestion et la reddition de compte efficaces des services de santé grâce à des séances spéciales de formation et de perfectionnement du conseil. Les FSS et les intervenants sont des collaborateurs essentiels pour informer le RLISS sur les défis à l'échelle systémique et pour créer conjointement des stratégies de soins axés sur les patients.

Le RLISS du Centre est engagé à faciliter le partage des pratiques exemplaires et à apprendre des expériences des patients, des familles et de ses fournisseurs de services de santé. Chaque année, son conseil reconnaît le rendement exceptionnel en parrainant les prix Innovation par la collaboration destinés aux fournisseurs de services de santé qui ont fait preuve de leadership et de collaboration exemplaires en soins de santé.

Au cours de l'exercice 2015-2016, le prix Innovation par la collaboration a été remis à l'Association canadienne pour la santé mentale, régions de York et de Simcoe Sud, pour le lancement de l'initiative de clinique de soins de santé mobile sans rendez-vous pour les jeunes (Mobile York South Simcoe – MOBYSS). Cet autobus de couleur vive et couvert de graffitis se déplace à des endroits où les jeunes se réunissent, y compris les centres commerciaux, les installations de loisirs, les écoles et les refuges pour les jeunes, pour relier les jeunes aux services de soins de santé, particulièrement aux services de santé mentale et de lutte contre la toxicomanie.

Un autre prix Innovation par la collaboration a été remis à CHATS et Circle of Care pour leur rôle à titre d'organismes responsables de la mise en œuvre du modèle de transport communautaire iRIDE^{Plus} dans l'ensemble du RLISS du Centre, qui permet d'amener des patients aux services de santé.



L'Association canadienne pour la santé mentale, régions de York et de Simcoe Sud, a reçu le prix Innovation par la collaboration pour l'initiative de clinique de soins de santé mobile sans rendez-vous pour les jeunes (Mobile York South Simcoe – MOBYSS).

Gouvernement

Le président et le vice-président du conseil d'administration, de même que la directrice générale du RLISS du Centre ont rencontré les représentants du gouvernement local à tous les échelons, en mettant l'accent sur les députés provinciaux qui ont des électeurs dans le RLISS du Centre. Ce dialogue continu représente une occasion précieuse d'informer les représentants du gouvernement de nos activités et priorités actuelles et de les écouter nous faire part des commentaires de leurs électeurs sur les enjeux en matière de soins de santé et sur les services de soins de santé.

Le RLISS du Centre travaille aussi étroitement avec les députés et les fournisseurs de services de santé locaux pour annoncer et célébrer les progrès et les investissements en soins de santé dans nos communautés, et pour utiliser ces occasions afin de renforcer la sensibilisation sur la façon de s'orienter dans le système de soins de santé.



60, promenade Renfrew, bureau 300
Markham (Ontario) L3R 0E1
Téléphone : 905 948-1872
Sans frais : 1 866 392-5446
Télécopieur : 905 948-8011
Courriel : central@lhins.on.ca
www.centraallhin.on.ca

ISSN 1911-3374 (version papier)
ISSN 1911-3889 (version en ligne)