



Plan de participation communautaire

2016/2017

Participation communautaire

La participation communautaire est au cœur des initiatives de planification du système de santé du RLISS du Centre. L'inclusion de la voix de nos patients et soignants, ainsi que de nos fournisseurs de services de santé, est primordiale pour placer les besoins des patients au cœur de notre système de soins de santé local.

Alors que nous entreprenons des activités de participation communautaire avec nos différents intervenants et communautés, notre objectif consiste à informer, à mobiliser et à collaborer afin de travailler avec les intervenants à l'amélioration du système de soins de santé. La participation communautaire est un processus dynamique et de nombreux outils, techniques et méthodologies sont utilisés pour collaborer de façon efficace grâce à des activités de participation avec nos patients et intervenants.

Depuis la création des RLISS, les membres du conseil d'administration et les employés du RLISS du Centre ont à cœur les activités de participation communautaire locale auprès des résidents, fournisseurs de services de santé, dirigeants gouvernementaux locaux et de nombreux autres organismes pour travailler ensemble à l'amélioration du système de soins de santé.

Les faits saillants des activités de participation communautaire et les structures de consultation et de contribution du RLISS du Centre en 2016-2017, qui ont mis l'accent sur le recensement de services pour les communautés moins bien desservies, y compris nos populations autochtones et francophones, incluaient :

- **Participation de la communauté autochtone**
– Le RLISS du Centre compte environ 7 000 Autochtones, qui représentent 0,4 % de la population. Veuillez consulter les mesures de la priorité stratégique « De meilleurs soins dans les communautés moins bien desservies » afin de connaître les mesures prises en 2016-2017 pour favoriser de meilleurs résultats pour la santé de la population autochtone du RLISS du Centre. En 2016-2017, le RLISS du Centre a participé à des rencontres en personne avec le bureau des services de santé des Chippewas de l'île Georgina ainsi qu'avec les aînés et les membres de la communauté, y compris de NinOskKomTin, un groupe communautaire d'Autochtones en milieu urbain. Notre but dans ces rencontres est de concevoir conjointement un plan ainsi que des services et des mesures de soutien qui s'harmonisent aux besoins de la communauté et améliorent l'accès à des services adaptés sur le plan culturel. Nos réunions ont eu lieu tout au long de l'année. Le RLISS du Centre continuera de dialoguer avec les dirigeants autochtones locaux pour explorer d'autres options novatrices pour soutenir les Autochtones avec des services adaptés sur le plan culturel pour de meilleurs résultats pour la santé.
- **Participation de la communauté francophone**
– Le RLISS du Centre compte environ 31 725 francophones, ou environ 1,3 % de notre population. Pour aider à nous adapter à cette communauté, dont une large concentration réside dans la sous-région de North York Ouest, le RLISS du Centre a collaboré avec Entité 4 et le centre de santé communautaire Black Creek, qui est situé dans la sous-région de North York Ouest, pour mettre sur pied le Comité consultatif des services en français pour North York Ouest. Ce comité a pour objectif de faire la promotion des services de santé en français et de favoriser la prévention en matière de santé. Le Comité se sert des partenariats et réseaux existants (organismes communautaires, conseils scolaires et fournisseurs de services de santé) pour sensibiliser et mobiliser les communautés francophones sur différents enjeux liés à la santé. Le RLISS du Centre continuera de travailler en collaboration avec le Comité consultatif des services en français pour North York Ouest afin d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies pour répondre aux priorités établies.
- **Conseil consultatif des citoyens sur la santé (CCCS)** – Le RLISS du Centre a créé un CCCS en 2013-2014 pour ajouter la voix des patients et des familles de nos communautés locales aux initiatives de planification du système du

RLISS du Centre. Il sert de forum pour engager un dialogue avec les membres de la communauté qui peuvent ainsi conseiller le RLISS sur la façon de concevoir, dans le contexte du système de santé local, des programmes offrant des soins centrés sur la personne. En 2016-2017, alors que certains membres terminaient un mandat de trois ans, le RLISS du Centre a lancé un appel dans la communauté pour recruter de nouveaux membres pour le CCCS. Le comité a accueilli plusieurs nouveaux membres en 2016 et a également retenu certains membres actuels afin d'assurer la continuité. Ces gens continuent de se réunir régulièrement pour partager des témoignages sur les expériences des patients, donner des suggestions et formuler des commentaires. En 2016, nous avons fait participer un représentant du CCCS à notre journée de perfectionnement du conseil d'administration. Également, nous commençons chaque réunion du conseil avec un témoignage sur l'expérience d'un patient à titre d'occasion d'apprentissage.

- **Planification des sous-régions et séances de discussion communautaire**

Conformément à la *Loi de 2016 donnant la priorité aux patients* et l'approbation par le ministère des six sous-régions du RLISS du Centre, les employés du RLISS du Centre font progresser les consultations sur notre stratégie de planification des sous-régions, qui comprend une collaboration avec nos patients et fournisseurs de services de santé pour concevoir conjointement un modèle de prestation des soins plus intégré pour renforcer l'expérience des patients.

D'abord dans le but de définir les sous-régions, le RLISS du Centre a réalisé des activités de participation communautaire à l'été et à l'automne 2016, suivies d'un webinaire en mars 2017, puis d'une série de séances de participation communautaires sur la transformation du système et les sous-régions, qui ont eu lieu en mars et avril 2017. Une séance a été organisée au niveau local dans chaque sous-région.

La stratégie des sous-régions du RLISS du Centre est ancrée dans la méthodologie d'impact collectif, qui fournit une plateforme permettant aux intervenants de travailler ensemble à l'atteinte d'un objectif commun précis pour résoudre des problèmes difficiles. L'approche d'impact collectif soutiendra les intervenants pour :

- Transformer l'expérience des patients;
- Favoriser l'innovation et la durabilité de la prestation des services;
- Créer et favoriser des réseaux de soins interdépendants;
- S'attaquer aux iniquités en santé en se concentrant sur la santé de la population;

Durant nos séances de discussion communautaire sur les sous-régions, plus de 300 patients et fournisseurs de services de santé, incluant des organismes communautaires, des hôpitaux, des municipalités, la santé publique et des fournisseurs de soins primaires, ont participé pour donner du contexte aux données à l'échelle du système et préparer l'avenir pour des soins aux patients plus solides dans le RLISS du Centre. Les discussions ont été réfléchies, rigoureuses et ancrées dans l'expérience des patients. Nous avons entendu le point de vue du patient et du fournisseur sur le cheminement dans le système de soins de santé local. Collectivement, nous avons établi un dialogue fondamental pour donner un élan à notre appel à l'action visant à définir conjointement des solutions locales qui répondent aux besoins en soins de santé à l'échelle locale. Le RLISS du Centre prépare un rapport sommaire sur les principaux thèmes qui sont ressortis de ces discussions communautaires, qui ont inclus l'accès aux soins, l'accès aux données, la littératie en santé, l'isolement social, les soignants et les solutions.

De plus, le RLISS du Centre poursuivra les activités de participation sur la planification des sous-régions et mettra au point des solutions durables pour combler l'écart entre les soins à l'échelle des sous-régions. Le conseil consultatif

sur les soins intégrés (CCSI), défini ci-dessous, soutient le travail de conception conjointe de nos sous-régions. Comme prochaine mesure essentielle, le RLISS du Centre s'engage à réaliser un programme commun d'ici septembre 2017 grâce à une approche de conception conjointe pour l'atteinte de résultats uniformes fondés sur la qualité et renforcer les transitions dans les soins des patients entre les services de santé et les fournisseurs.

- **Participation des fournisseurs de services de santé**

Outre le fait que les employés du RLISS du Centre collaborent avec les employés des FSS dans le cadre de leur entente de responsabilisation en matière de service et entretiennent un dialogue constant sur le rendement et les programmes, le conseil d'administration du RLISS du Centre, dirigé par le président et soutenu par les autres administrateurs et la directrice générale, a organisé deux réunions du conseil de gouvernance en 2016-2017. Les réunions ont eu lieu en mai et novembre 2016. On a invité tous les présidents des conseils d'administration, ou leurs délégués, des 95 fournisseurs de services de santé qui reçoivent du financement du RLISS du Centre à se réunir pour discuter et obtenir des mises à jour sur la gouvernance. En plus de réunions en personne deux fois l'an, le RLISS du Centre a fait des mises à jour périodiques par courriel à tous les présidents de FSS financés par le RLISS du Centre. De plus, le président du conseil d'administration et la directrice générale du RLISS du Centre ont participé aux réunions des conseils d'administration des FSS, aux assemblées générales annuelles, aux activités de financement et à des séances individuelles d'information et de mise à jour. En retour, un avis public est fourni pour toutes les réunions du conseil d'administration du RLISS du Centre si des représentants des FSS ou d'autres membres du public souhaitent y assister.

- **PSSI 2016-2019**

Le Plan de services de santé intégrés (PSSI) 2016-2019 du RLISS du Centre est notre

quatrième PSSI. En préparant ce plan stratégique, le RLISS a organisé de nombreuses séances de participation et a entendu le point de vue des patients, soignants et fournisseurs de services de santé. On a également combiné ces séances avec une mobilisation continue des intervenants autochtones et francophones, des réunions en personne avec les intervenants et d'autres consultations. On a discuté des obstacles et défis pour offrir des soins coordonnés aux patients et avoir accès à des services complets et de grande qualité. Ces activités de participation et points de vue utiles ont permis d'éclairer notre PSSI 2016-2019, qui en retour a contribué à notre Plan d'activités annuel 2016-2017 pour soutenir les priorités et plans du RLISS visant à améliorer le système de soins de santé local.

- **Gouvernement local**

Le conseil d'administration du RLISS du Centre, dirigé par le président et soutenu par d'autres membres du conseil et la directrice générale, a dirigé des activités de liaison avec les représentants du gouvernement local qui ont des électeurs sur le territoire du RLISS du Centre. En 2016-2017, nous avons partagé des comptes rendus écrits sur les priorités stratégiques et coordonné des réunions en personne pour discuter et faire part de nos priorités stratégiques actuelles tout en prenant connaissance des défis liés aux soins de santé vécus par leurs électeurs locaux. Nous avons également fait une mise à jour sur le processus de nomination du Secrétariat des nominations pour le conseil d'administration du RLISS du Centre.

- **Réunions du conseil d'administration**

Nous invitons tous les membres du public à assister aux réunions publiques du conseil d'administration du RLISS du Centre et aux séances d'éducation. À la suite de la partie publique de ces réunions, du temps est alloué aux fournisseurs de services de santé, aux intervenants et aux membres du public pour rencontrer les membres du conseil et discuter de façon informelle. De plus, les délégations du public sont les bienvenues aux réunions

du conseil d'administration. Pour permettre une approche uniforme et transparente concernant les délégations, la politique sur les délégations publiques aux réunions du conseil d'administration du RLISS du Centre est affichée sur notre site Web.

Réseaux du secteur et participation

- **Regroupement concernant les autres niveaux de soins (ANS)** – Le Regroupement ANS est une équipe composée de membres du personnel d'hôpitaux, du CASC et du RLISS du Centre, dont le mandat est de fournir des ressources collectives ciblées en vue d'améliorer le cheminement, l'efficacité, l'efficacé et la capacité du système dans l'ensemble du continuum, au profit des patients du RLISS du Centre. Le Regroupement ANS a travaillé activement avec tous les hôpitaux du RLISS du Centre, le CASC du Centre et d'autres partenaires du système, selon les besoins, pendant toute sa période de financement de deux ans (de décembre 2015 à décembre 2017). Grâce à ce travail, plusieurs mesures ont été mises en œuvre; d'autres recommandations sont en attente d'une plus ample évaluation.
- **Comité des soins ophtalmologiques (CSO)** – Le CSO du RLISS du Centre est un organisme consultatif composé d'employés du RLISS du Centre et de dirigeants administratifs et médicaux de chaque hôpital du RLISS du Centre. Le comité se réunit chaque trimestre pour donner son avis sur les pratiques exemplaires pour l'offre générale de services, la coordination, la prestation, l'évaluation et l'évolution des modèles de services de soins ophtalmologiques dans les hôpitaux du RLISS du Centre. Le comité donne également des conseils sur la mise en œuvre de la stratégie du RLISS du Centre en matière de soins ophtalmologiques, de planification des ressources humaines, d'utilisation clinique et de gestion de la qualité des soins se rapportant aux services de soins ophtalmologiques à l'échelle du RLISS du Centre.
- **Comité de coordination des services de prévention et de gestion des maladies chroniques** – Établi en 2016, ce comité a la chance de compter parmi ses membres des personnes ayant des expériences vécues, des représentants du secteur des soins primaires, des fournisseurs de soins de santé et de la santé publique de la région de York. Ce comité a pour but de donner des conseils au RLISS du Centre quant à la coordination et à l'intégration de la prestation de services au niveau local afin d'offrir un accès équitable aux programmes de prévention et de gestion des maladies chroniques dans les zones de planification du RLISS. Le comité conseille le RLISS en faisant participer les intervenants locaux concernant les besoins du système de santé local et se sert d'une approche axée sur la population, y compris un accent particulier mis sur les besoins criants et les populations à risque.
- **Groupe de planification de la vice-présidence des services cliniques** – Le groupe de planification de la vice-présidence des services cliniques se compose de hauts dirigeants axés sur l'aspect clinique provenant des hôpitaux du RLISS du Centre et du CASC du Centre qui fournissent un soutien particulier pour maintenir d'importants programmes cliniques et plans de services pour assurer aux patients un accès à de nouvelles innovations et expertises. Ce groupe formule des recommandations en se servant d'une approche de planification à l'échelle du système et étudie des occasions d'améliorer et d'élargir les pratiques exemplaires pouvant être appuyées par des données probantes et des données.



- **Groupe de travail du secteur communautaire** – Le mandat du groupe de travail du secteur communautaire consiste à appuyer les priorités du PSSI 2016-2019 du RLISS du Centre ainsi que d'améliorer le rendement de l'Entente de responsabilisation MSSLD-RLISS du RLISS du Centre. Il donne des conseils sur les moyens de faire progresser le système de santé local de manière à obtenir les résultats souhaités et à permettre une meilleure compréhension des enjeux propre au secteur communautaire dans le RLISS du Centre. Le procès-verbal des réunions et un communiqué sont distribués à tout le secteur communautaire pour que tous les fournisseurs de services de santé communautaires soient informés des discussions qui ont eu lieu lors des réunions.
- **Réseau des soins aux malades en phase critique** – Ce groupe de travail comprend des dirigeants administratifs et cliniques de chaque hôpital du RLISS du Centre, de CritiCall Ontario et des employés du RLISS du Centre. Il est coprésidé par le médecin responsable des soins aux malades en phase critique du RLISS du Centre et le directeur de la planification du système de santé du RLISS du Centre. Le groupe se réunit tous les deux mois et tient d'autres réunions au besoin pour des fins de planification, de mise en œuvre et d'évaluation de mesures du rendement pour améliorer l'offre de services de soins aux malades en phase critique dans les hôpitaux du RLISS du Centre.
- **Le conseil consultatif sur la cybersanté** – Le Plan de services de santé intégrés 2016-2019 parle de la cybersanté comme un des principaux facteurs pouvant favoriser la concrétisation des priorités du ministère ainsi que celles du RLISS et de ses partenaires. Le conseil se compose de représentants de la direction des technologies de l'information de divers secteurs du continuum des soins. Ses principaux objectifs sont d'appuyer chaque année l'élaboration et la mise en œuvre du plan stratégique en cybersanté du RLISS du Centre, comme il est indiqué dans l'Entente de responsabilisation MSSLD-RLISS, et de fournir des conseils sur la mise en œuvre de la cybersanté.
- **Groupe de travail sur les services des urgences** – Ce groupe de travail, mandaté par le réseau des services des urgences du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, est représenté par les directeurs des services des urgences et les médecins en chef de tous les hôpitaux du RLISS du Centre, du CASC du Centre et des services d'urgence. Le groupe se réunit aux deux mois, et son mandat consiste à planifier, à mettre en œuvre et à évaluer des mesures du rendement pour améliorer la prestation de services d'urgences dans les hôpitaux du RLISS du Centre et à collaborer et à échanger des pratiques exemplaires.
- **Comité de planification du système des maillons santé** – Ce comité a été formé à l'origine en 2013 pour superviser et coordonner la mise en œuvre des cinq maillons santé sur le territoire du RLISS du Centre et pour surveiller le rendement se rapportant aux résultats pour les patients et le système.
- **Conseil consultatif sur les soins intégrés (CCSI)** – La première réunion du CCSI a eu lieu en janvier, et depuis ce temps le conseil se réunit tous les deux mois. Le CCSI est un groupe consultatif formé de leaders d'opinion engagés ayant différents points de vue et ayant la tâche de remettre en question la planification et les activités du système pour réaliser la transformation du système et une continuité des soins plus solide durant les transitions au niveau des sous-régions afin de réaliser des résultats uniformes et axés sur la qualité.
- **Groupe de travail du secteur des soins de longue durée** – Le mandat du groupe de travail du secteur des soins de longue durée consiste à appuyer les priorités du PSSI 2016-2019 du RLISS du Centre et à améliorer le rendement de l'Entente de responsabilisation MSSLD-RLISS du RLISS du Centre. Il donne également des conseils sur la façon de faire progresser le système de santé local afin d'atteindre les résultats désirés et offre une meilleure compréhension et des points de vue concernant des enjeux propres au secteur des soins de longue

durée, et soutient l'acquisition et l'échange de connaissances.

- **Conseil de coordination des services de santé mentale et de lutte contre les dépendances** – L'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM), région de York, est chargée de la mise en œuvre du plan d'action du RLISS du Centre relatif au soutien dans le cadre du logement destiné aux personnes ayant des problèmes de santé mentale et de dépendance dans la région de York, en étroite collaboration avec le RLISS du Centre. Pour orienter cette mise en œuvre, l'Association canadienne pour la santé mentale - région de York doit établir et soutenir le conseil de coordination des services de santé mentale et de lutte contre les dépendances. Le mandat du conseil est de collaborer et d'offrir une orientation sur la façon de continuer à aller de l'avant avec les services coordonnés de santé mentale et de lutte contre les dépendances au RLISS du Centre.
- **Comité du carrefour de santé mentale - région de York** – Ce comité a été établi en 2016 pour répondre au besoin d'avoir des services d'intervention de grande qualité en situation de crise offerts au bon endroit et au bon moment, y compris pour atténuer les pressions exercées sur les premiers répondants et les services des urgences des hôpitaux. Ce comité robuste compte des membres provenant des élus fédéraux et provinciaux, de la police régionale et des services médicaux d'urgence, des hôpitaux locaux, de fournisseurs de services de santé mentale et de lutte contre les dépendances et d'autres experts du secteur des soins de santé.
- **Comité directeur sur les actes médicaux fondés sur la qualité (AMFQ)** – La mise en œuvre d'AMFQ fait partie intégrante de la Réforme du financement du système de santé, visant à encourager les fournisseurs de soins de santé à adopter des pratiques exemplaires qui se traduisent par de meilleurs résultats pour les patients réalisés de façon économique. Avec des représentants du RLISS du Centre, de tous les hôpitaux du RLISS du Centre et du CASC du Centre, le Comité directeur sur les AMFQ offre

une orientation, définit les besoins en soutien et surveille la mise en œuvre d'AMFQ à l'échelle du RLISS du Centre.

- **Réseau régional des soins palliatifs** – Le RLISS du Centre a établi le Réseau régional des soins palliatifs du RLISS du Centre pour conseiller le RLISS et offrir une direction et une structure visant à faciliter l'élaboration d'un système complet, intégré et coordonné de soins palliatifs. Ce réseau supervise également la mise en œuvre du Plan d'action en matière de soins palliatifs du RLISS du Centre au moyen d'une approche régionale pour répondre aux priorités et aux besoins dans la région du RLISS du Centre.
- **Conseil pour la planification et les soins de l'AVC** – Le conseil pour la planification et les soins de l'AVC du RLISS du Centre est un forum visant à réunir les intervenants pour une planification collaborative, la communication de points de vue et de conseils sur les occasions d'intégration des services et les lacunes en rendement et qui soutient l'atteinte des objectifs de rendement ciblés. En travaillant de concert avec la vision et la mission du Réseau ontarien de l'AVC, le conseil pour la planification et les soins de l'AVC offre une orientation au RLISS du Centre et aux autres intervenants des soins de l'AVC, et les aide à recourir aux pratiques exemplaires pour les soins de l'AVC.

Les **Lignes directrices sur la participation communautaire du RLISS**, mises à jour en juin 2016, se trouvent sur notre site Web à l'adresse www.centrallhin.on.ca/communityengagement.

