

Pleins feux sur le RLISS

Été 2012



Comprendre les besoins de nos communautés

Maria Britto, présidente du conseil d'administration

Cet été, le RLISS du Centre-Ouest a été fort occupé à concevoir son troisième Plan d'intégration des services de santé – le PISS3.

Ce plan constitue la feuille de route décrivant nos priorités et stratégies pour améliorer les services locaux de santé dans les communautés de Brampton, Caledon, Dufferin County, Malton, Etobicoke-Rexdale et Vaughan-Woodbridge pour les trois prochaines années.

Afin de concevoir ce plan, il nous faut connaître les besoins de chaque communauté. C'est pourquoi nous avons passé la première partie de l'été à contacter les résidents de toute la région du RLISS, au moyen de séances de mobilisation communautaire, pour nous faire une meilleure idée des services auxquels ils ont actuellement accès en matière de soins de santé.

Au cours de ce processus, nous avons demandé aux résidents de nous indiquer ce que, selon eux, nous devrions savoir à propos des services actuels. On leur a ensuite demandé à quoi ils voulaient que l'avenir ressemble, et comment nous pourrions mieux communiquer avec eux. *Suite >*

À L'INTÉRIEUR :

> **Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement**

> **Connaissez-vous un héros?**

> **Services pour une vie autonome**

> **À quoi votre avenir ressemble-t-il?**

> **Tournée des réunions du conseil**



Ontario

Local Health Integration
Network
Réseau local d'intégration
des services de santé

Les réponses étaient variées et ont renforcé ce que l'on savait déjà, à savoir que chaque communauté est différente, avec des besoins uniques en matière de soins de santé.

En plus de faire participer la communauté, nous sommes également en train d'examiner nos directions et priorités stratégiques. Lors de cet examen, nous passons en revue les réalisations que le RLISS du Centre-Ouest a accomplies lors des six dernières années, et déterminons la route à suivre pour aller de l'avant.

L'examen comprend notamment de discuter avec les conseils d'administration des fournisseurs de services de santé à l'échelle locale, grâce à des séances de direction à direction. Ces séances constituent une tribune idéale pour les dirigeants du système local de soins de santé, qui peuvent ainsi échanger des idées et attirer l'attention sur les succès.

Elles permettent également de collaborer pour s'assurer de déterminer les besoins locaux de nos communautés en matière de soins de santé, de coordonner ces besoins et d'y répondre sous la forme d'un système véritablement intégré.

Nous savons que nous devons adopter une approche affirmative pour modifier le milieu des soins de santé à mesure que nous cherchons des occasions d'être plus innovants. Nous devons nous concentrer sur l'amélioration de la navigation au sein du système et de l'intégration du système, et nous devons continuer à améliorer la qualité et nous assurer de l'optimisation des ressources.

Nous devons également communiquer. Ce n'est qu'en discutant avec nos communautés et en les écoutant que nous pouvons comprendre leurs besoins. À l'avenir, la sensibilisation et le soutien des communautés seront

d'autant plus importants.

Une fois la version préliminaire du PISS3 achevée, nous rencontrerons de nouveau les communautés pour recueillir leurs commentaires sur le plan. Les séances se dérouleront fin septembre. Pour plus de renseignements, veuillez consulter notre site Web à www.centralwestlin.on.ca. Nous avons hâte de rencontrer et d'écouter le plus de membres de la communauté possible pour vérifier que nous allons dans la bonne direction. Il s'agit après tout de vos soins de santé pour les trois prochaines années.

C'est une nouvelle ère qui commence pour les soins de santé. Le temps est venu pour nous de catalyser le changement, et nous avons hâte de continuer à vous entendre alors que nous planifions l'avenir.



« Nous avons hâte de rencontrer et d'écouter le plus de membres de la communauté possible pour vérifier que nous allons dans la bonne direction. »

Maria Britto
présidente du conseil d'administration
du RLISS du Centre-Ouest

Les personnes âgées de la région profitent de soins spécialisés grâce au Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement

Granville Petgrave était militaire. Commander et assumer des responsabilités a fait partie de sa vie pendant de nombreuses années. Lorsque la démence s'est installée, il a perdu la maîtrise de ses comportements; il s'est donc tourné vers ce qu'il connaissait le mieux : commander.

La famille de M. Petgrave lui a trouvé une place au centre Extendicare Brampton, un établissement de soins de longue durée convenant mieux à ses besoins. Cependant, sa démence était difficile à contrôler. Il était agressif physiquement et verbalement, et le personnel de l'établissement avait de la difficulté à comprendre son comportement. C'est alors qu'intervient Marcia Sterling,

chef des services professionnels du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement (le Projet). Ses fonctions consistent essentiellement à aider des personnes comme M. Petgrave, et elle dispose donc de temps pour s'occuper de chaque personne individuellement.

Lorsque Marcia entre dans la chambre de M. Petgrave, celui-ci se détend. Il engage une conversation légère et intéressante. Il mange même ses repas sans créer d'incidents et les visites de sa famille sont beaucoup plus décontractées.

« C'est plus plaisant d'aller lui rendre visite, parce qu'il est plus à l'aise dans son cadre de vie », a déclaré son fils, Steven Petgrave.

« Il est beaucoup moins agité. »

Le poste de Marcia est l'un des 26 nouveaux postes créés dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement. Appuyé par le RLISS du Centre-Ouest et financé par le ministère de

la Santé et des Soins de longue durée, le Projet a été créé pour améliorer les services aux personnes âgées ayant des comportements complexes causés par la démence, une maladie mentale ou d'autres troubles neurologiques. Ces services sont assurés à domicile, dans les établissements de soins de longue durée ou tout autre lieu de résidence.

« La population du RLISS du Centre-Ouest compte beaucoup de personnes âgées qui nécessitent des soins spécialisés », déclare Maria Britto, présidente du conseil d'administration du RLISS du Centre-Ouest. « En travaillant avec nos fournisseurs de soins de santé, nous avons pu déterminer les besoins en nouveaux postes qui permettront non seulement d'offrir des soins aux personnes âgées et à leurs fournisseurs de soins, mais également de partager les compétences et les connaissances dans tout le système afin de créer un réseau de soins. »

Quand Extendicare a reçu du RLISS du Centre-Ouest l'offre de financement pour embaucher du personnel, Rosemary Crisp, directrice de Extendicare, n'a pas hésité. Elle a immédiatement entrepris les démarches requises pour recruter une personne pour travailler avec des résidents comme M. Petgrave.

« Plus de 90 p. 100 de nos résidents sont atteints d'une forme de démence », a-t-elle expliqué. « Je savais qu'il serait bénéfique d'avoir quelqu'un capable de les accompagner individuellement pour aider à modifier leur comportement. » *Suite >*



M. Petgrave et Marcia Sterling, chef des services professionnels

La famille de M. Petgrave est particulièrement satisfaite du traitement qu'il reçoit dans le cadre du Projet.

« Je suis content de voir enfin l'industrie des soins de santé porter plus d'attention aux personnes âgées, plus particulièrement celles atteintes de démence », a déclaré Steven Petgrave. « Mon père a toujours

été autonome et tout cela est très déroutant pour lui. »

Dans le RLISS du Centre-Ouest, 21 établissements de soins de longue durée et six agences communautaires participent au Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement. Ces agences sont les suivantes : Centre

d'accès aux soins communautaires du Centre-Ouest, CANES Community Care, Alzheimer Society of Dufferin County et Alzheimer Society of Peel, les services de santé de la communauté panjabi et Supportive Housing in Peel.

Des soins adaptés à la culture grâce au Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement

Communiqué des services de santé de la communauté panjabi

Pendant plus d'un an, M. Singh a participé avec joie au programme de jour pour adultes offert par les services communautaires India Rainbow, avant de recevoir un diagnostic de démence à un stade avancé. Après de nombreuses discussions, sa famille a pris la décision difficile de le placer dans un établissement de soins de longue durée, où il serait soigné et surveillé 24 heures sur 24.

Bien que cette décision ait été douloureuse, la famille a réalisé qu'elle n'était plus capable de s'occuper de lui en toute sécurité à la maison.

Cependant, une fois admis à l'établissement de soins de longue durée qui serait son nouveau domicile, le comportement de M. Singh est devenu difficile à gérer. On a donc demandé de l'aide à Cheryl, la consultante en ressources en psychogériatrie (CRP) affiliée à l'établissement. Nouveau dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement, le rôle de CRP aide à comprendre les

comportements résultant de la démence. Grâce à ses compétences et à son expertise, Cheryl a rapidement compris pourquoi M. Singh agissait ainsi.

Elle a réalisé que M. Singh manquait d'un soutien adapté à ses besoins liés à sa culture. Elle a donc fait appel à Mandeep, la CRP de diversité qui travaille aux services de santé de la communauté panjabi et aux services communautaires India Rainbow. Venant d'un milieu culturel proche de celui de la famille de M. Singh, Mandeep a pu apprécier à quel point les membres de la famille luttent contre un sentiment aigu de culpabilité. Elle a pu offrir le soutien et l'assurance dont les membres de la famille avaient besoin, et parler en leur nom durant la période éprouvante de transition.

Les deux CRP ont collaboré avec Rosa et Elizabeth, championnes du comportement, des rôles récemment créés qui consistent à travailler individuellement avec les personnes

âgées manifestant des comportements liés à la démence. Grâce à cette équipe de spécialistes, M. Singh a pu s'adapter plus facilement à l'établissement de soins de longue durée. L'équipe a traité les problèmes de comportement et, ensemble, a plaidé en faveur de soins adaptés à la culture.

Aujourd'hui, M. Singh s'est adapté à son nouveau milieu et il a un comportement plus calme. Les championnes du comportement travaillent quotidiennement avec lui pour lui offrir le soutien dont il a besoin, et sa famille est enchantée des services qu'il reçoit, notamment de la sensibilisation à ses antécédents culturels.



Connaissiez-vous un héros?

Communiqué du Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) du Centre-Ouest

Chaque jour, des personnes comme les autres de notre communauté se dépensent sans compter pour améliorer la vie de celles limitées par l'âge, la maladie et le handicap. Pour rendre hommage à ces fournisseurs de soins, le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) du Centre-Ouest a lancé le programme de reconnaissance Héros à domicile afin de saluer les efforts des nombreux aidants salariés et bénévoles de notre communauté.

Le programme invite les résidents à nommer des fournisseurs exceptionnels de soins dont les efforts permettent à d'autres personnes de rester autonomes à domicile. Tout fournisseur de soins bénévole ou professionnel peut être sélectionné pour le prix : il peut s'agir d'un membre de la famille, d'une connaissance, d'un ou une gestionnaire de cas, d'un

infirmier ou d'une infirmière, d'un ou une thérapeute ou de tout autre travailleur ou travailleuse de la santé.

Les personnes sélectionnées pourraient être aussi bien le mari s'occupant de sa femme atteinte d'une maladie chronique, la fille aidant sa mère âgée à vivre de façon autonome, ou un préposé aux soins dont les visites à domicile sont essentielles à une personne handicapée.

« En tant que CASC, un aspect important de notre rôle consiste à aider les personnes à rester autonomes à domicile en sécurité et en santé », a déclaré Cathy Hecimovich, présidente-directrice générale du CASC du Centre-Ouest. « Cependant, nous ne pouvons pas faire cela tout seuls, et d'ailleurs nous ne sommes pas seuls. Nous savons que, souvent, des fournisseurs de soins – des

membres de la famille, des amis, des professionnels des soins, etc. interviennent et aident de façon désintéressée les autres personnes de leur communauté. Le programme de reconnaissance Héros à domicile reconnaît les contributions de ces personnes exceptionnelles. »

Toutes les personnes sélectionnées recevront un certificat de reconnaissance et seront honorées lors des cérémonies de remise des prix qui se dérouleront en octobre 2012. Pour plus de renseignements, veuillez visiter le site www.heroesinthehomecwccac.com. Les nominations peuvent être soumises en ligne, par courriel à cwheroes@cw.ccac-ont.ca ou par téléphone au 905-796-0040, poste 7756.

Honorez votre fournisseur exceptionnel de soins aujourd'hui!



...Le programme de
reconnaissance Héros
à domicile reconnaît
les contributions de ces
personnes exceptionnelles.

Services pour une vie autonome



Les services communautaires de Caledon (SCC) collaborent étroitement avec le RLISS du Centre-Ouest afin de fournir des services de santé et de bien-être pour permettre aux personnes âgées ou handicapées de continuer à vivre à domicile en toute autonomie. Ces services comprennent les suivants :

- **Soins de répit** – Pendant quelques heures, une nuit ou quelques jours, un fournisseur de services de répit se rendra au domicile du client pour lui offrir sécurité et compagnie. Les services de répit apportent une aide ou un soulagement aux personnes s'occupant d'un membre de la famille ou d'un ami âgé ou handicapé.
- **Logement avec services de soutien** – Plus de 180 personnes âgées vivant dans six immeubles de Peel reçoivent le soutien nécessaire de la part des SCC pour continuer à vivre à domicile en toute autonomie. Les services sont accompagnés d'une prise en charge et de services d'orientation et de transport, afin de préserver la santé et le bien-être des clients.
- **Soins de transition** – Au sein d'un établissement douillet à deux lits, ces soins offrent une attention personnalisée et un grand soutien à toutes les activités quotidiennes, comme la toilette, l'habillage, le rappel des médicaments, ainsi que des repas et des collations nutritifs adaptés aux besoins alimentaires de chaque client.
- **Transport** – Service de transport accessible, chaleureux, fiable et de porte-à-porte, offert sept jours sur sept aux personnes âgées ou handicapées de Caledon qui sont incapables de conduire. Un tel service permet aux clients de rester actifs et en contact avec leur communauté en leur permettant de se rendre à leurs rendez-vous médicaux, de faire leurs courses hebdomadaires, et de rendre visite à leur famille ou au centre pour les personnes âgées.

Une équipe très qualifiée composée de préposés aux soins, de travailleurs en service social individualisé, de chauffeurs et de volontaires aide à répondre à des besoins individuels variés tout en offrant également une collection d'activités intéressantes.

Le programme de vie avec services de soutien des SCC favorise la bonne santé, une meilleure estime de soi ainsi qu'une participation à la vie communautaire chez les personnes âgées, malades ou handicapées.



À quoi votre avenir ressemble-t-il?

Le RLISS du Centre-Ouest conçoit à l'heure actuelle son troisième Plan d'intégration des services de santé (PISS). Le troisième PISS constitue une feuille de route qui nous aidera à améliorer les services de soins de santé dans votre région pour les trois prochaines années.

En juin 2012, le RLISS du Centre-Ouest a tenu six séances de mobilisation communautaire dans les communautés de Brampton, Caledon, Dufferin County, Malton, Orangeville et Rexdale afin de connaître les besoins des résidents de ces régions en matière de soins de santé.

Ces séances nous ont permis d'identifier des domaines de soins de

santé que le RLISS du Centre-Ouest devrait prendre en compte lors de l'élaboration du PISS3. Ces domaines sont les suivants :

- Meilleure intégration des services de soins de santé, y compris les soins primaires (médecins, infirmiers praticiens ou non, infirmières praticiennes ou non), les soins actifs (hôpitaux) et les soins communautaires.
- Davantage de services au sein de la communauté afin de garder les personnes hors des hôpitaux et des établissements de soins de longue durée.
- Services aux personnes âgées.

- Programmes de prévention ou de traitement de l'obésité infantile.
- Meilleur accès aux services de soins de santé pour les enfants et les adolescents.
- Programmes qui aident les personnes à prendre en charge leurs maladies chroniques, y compris le diabète et les maladies du cœur.
- Diminution des temps d'attente aux urgences.
- Diminution du temps de séjour superflu à l'hôpital.
- Diminution des temps d'attente pour une opération chirurgicale.
- Diminution des temps d'attente pour l'imagerie diagnostique, y compris les tomodensitogrammes et les IRM.

Selon vous, lesquels de ces domaines sont-ils importants dans la communauté locale? Veuillez choisir les trois domaines les plus importants sur lesquels nous devrions nous concentrer. Expliquez votre choix.

Envoyez-nous vos commentaires à centralwest@lhins.on.ca.



Tournée des réunions du conseil d'administration du RLISS du Centre-Ouest

Saviez-vous que les réunions du conseil d'administration du RLISS du Centre-Ouest sont publiques? Cela fait partie du processus de transparence pour s'assurer que toutes les personnes vivant dans la région du RLISS sont au courant des délibérations et des décisions prises pour améliorer les services locaux de santé.

Au lieu de tenir toutes les réunions dans ses locaux de Brampton, le RLISS se déplace dans diverses communautés afin que les personnes puissent plus facilement assister à ces réunions.

La tournée a démarré le 30 mai, lorsque la réunion du conseil d'administration s'est déroulée au centre William Osler de l'hôpital général d'Etobicoke. Une visite des locaux a précédé la réunion.

Le mercredi 27 juin, le conseil s'est rendu au centre de soins de santé Headwaters à Orangeville; là encore, une visite de l'hôpital a précédé la réunion.

Les réunions du conseil se tiennent généralement le 4^e mercredi du mois, à partir de 17 h. Cependant, comme la date et l'heure de la réunion peuvent changer, il est conseillé de consulter le calendrier des réunions affiché sur le site Web www.centralwestlhins.on.ca, pour savoir si la date et l'heure vous conviennent.

Les délégations sont les bienvenues aux réunions du conseil d'administration. Si vous souhaitez faire une délégation, veuillez visiter notre site Web à la rubrique Conseil d'administration/Réunions du conseil (Board of Directors/Board Meetings).

Nous espérons que les membres de la communauté assisteront aux réunions. Cela pourrait leur donner une bonne idée de la manière dont on répond aux besoins en matière de soins de santé.

Prochaines réunions du conseil d'administration :

22 août

bureau du RLISS du Centre-Ouest
8, rue Nelson Ouest, bur. 300, Brampton

26 septembre

Services communautaires de Caledon
18, rue King Est, Bolton

24 octobre

Holland Christian Homes
7900, route McLaughlin Sud, Brampton

28 novembre

Association canadienne pour la santé mentale (Peel)
Community Door
7700, rue Hurontario, bur. 601, Brampton

« Nous espérons que les membres de la communauté assisteront aux réunions. »

Pleins feux sur le RLISS Été 2012

Une publication du RLISS du Centre-Ouest

Faites-nous part de vos commentaires : centralwest@lhins.on.ca

Conseil d'administration du RLISS du Centre-Ouest

Maria Britto, présidente; **Lorraine Gandolfo**, membre; **Suzan Hall**, membre;
Winston Isaac, membre; **John McDermid**, membre; **Gerry Merkley**, membre;
Pardeep Singh-Nagra, membre, **Ken Topping**, membre.



Le RLISS du Centre-Ouest est maintenant sur Twitter!
Suivez-nous pour obtenir plus de renseignements et de mises à jour sur vos services de soins de santé :
www.twitter.com/CentralWestLHIN (en anglais uniquement)

Pour de plus amples informations, visitez notre site Web à l'adresse www.centralwestlhins.on.ca ou envoyez un courriel au RLISS du Centre-Ouest à centralwest@lhins.on.ca.

Vous pouvez également communiquer avec nous à l'adresse :

8, rue Nelson Ouest
Bureau 300
Brampton (Ontario) L6X 4J2

Tél. : 905-455-1281
Sans frais : 1-866-370-5446
Télec. : 905-455-0427