

Plan de participation communautaire

2012-2013

du RLISS du Centre

Mars 2012

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, de coordonner, d'intégrer et de financer les services de santé au niveau local. Le budget du RLISS du Centre pour l'exercice 2012-2013 s'établit à environ 1,8 milliard de dollars, à répartir parmi un éventail de programmes de santé par un éventail de fournisseurs de services de santé, dont :

- Sept hôpitaux publics et trois hôpitaux privés;
- Quarante-six foyers de soins de longue durée;
- Trente-trois fournisseurs de services de soutien communautaires;
- Vingt fournisseurs de services en santé mentale et toxicomanie;
- Deux centres de santé communautaires;
- Un centre d'accès aux soins communautaires.

Le RLISS du Centre est le RLISS le plus peuplé de la province avec plus de 1,7 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 des 65 ans et plus devant afficher un bond de 52 %¹ d'ici 2020.

Le RLISS du Centre est caractérisé par une grande diversité géographique. Bien qu'il soit essentiellement urbain – environ 70 p. 100 de nos résidents vivent dans la partie Nord de Toronto, à Vaughan, à Richmond Hill et à Markham – les régions du nord ont conservé un caractère fortement rural. 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 un nombre relativement faible d'Autochtones et de membres des Premières nations et environ 3,2 % de sa population s'identifie comme francophones².

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

- Services des urgences et autres niveaux de soins
- Gestion et prévention des maladies chroniques
- Santé mentale et toxicomanie
- Équité en matière de santé

Au milieu de 2012, le RLISS du Centre entreprendra la planification et l'élaboration du PSSI de 2013-2016.

Tout au long de ses processus, le RLISS du Centre reste attaché à sa vision : « Des collectivités qui ont du cœur, des gens en meilleure santé ». 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 –

¹ Rapport annuel 2010-2011 du RLISS du Centre

² 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).

sont un joueur important de l'élaboration et de la mise en œuvre d'une vision commune pour un système de santé de qualité.

Introduction

Ce document a pour objet de présenter les principaux secteurs d'intérêt du Plan de participation communautaire 2012-2013 du RLISS du Centre.

Le plan annuel est élaboré conformément aux directives provinciales en matière de participation communautaire. Il indique comment le RLISS du Centre compte s'y prendre pour mobiliser ses partenaires dans des domaines clés afin d'appuyer les valeurs du RLISS et de rehausser sa capacité de se rapprocher de ses priorités formulées dans le PSSI et des priorités des autres systèmes de santé locaux.

La participation communautaire est essentielle pour permettre aux partenaires du système de collaborer à l'amélioration de l'accès et des services pour les résidents de nos collectivités.

Ce document n'a pas pour but d'énumérer 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.

Réalisations de la participation communautaire en 2011-2012

Le RLISS du Centre fera participer plusieurs partenaires. Nos relations avec nos partenaires sont importantes pour obtenir le soutien nécessaire en vue de réduire les iniquités et d'améliorer le système de santé.

Depuis mars 2011, le RLISS du Centre a organisé sept importantes séances externes sur la participation communautaire auxquelles un total de plus de 800 fournisseurs de services de santé et d'autres partenaires de partout en Ontario ont pris part. Les participations comprenaient :

- Développer les capacités de gestion du diabète dans les soins primaires (en collaboration avec l'Ontario Medical Association).
- Collaborer pour les soins primaires pour l'île Georgina (en collaboration avec la Première nation Chippewas de l'île Georgina).
- Travailler ensemble pour améliorer les services communautaires de soins complexes (en collaboration avec les ministères des Services sociaux et communautaires et des Services à l'enfance et à la jeunesse).
- Travailler ensemble pour améliorer l'équité en matière de santé au RLISS du Centre (en collaboration avec l'Université York).
- Priorité aux patients : Créer de la qualité dans la transition entre les soins (premier colloque annuel sur la qualité).
- Séances de collaboration sur la qualité des services des urgences : Améliorer la qualité dans les services des urgences en facilitant le flux des patients.
- Collaboration sur la qualité : Faire avancer les pratiques exemplaires sur la lutte contre les infections dans les services des urgences.

Le RLISS du Centre a également mis sur pied un groupe de travail sur la participation communautaire, composé de fournisseurs de services de santé, afin d'élaborer le document *Health Service Provider*

Community Engagement Guiding Principles & Checklist (lignes directrices et liste de vérifications), qui souligne les principes clés en vue d'aider les fournisseurs de services de santé dans leurs activités de participation communautaire. Les lignes directrices et la liste de vérifications sont essentielles pour favoriser une participation communautaire efficace et de qualité dans l'ensemble du RLISS du Centre.

Secteurs d'intérêt en matière de participation communautaire 2012-2013

Pour continuer à faire avancer les objectifs du PSSI en 2012-2013 et les autres priorités du système de santé local, le RLISS du Centre a désigné six grands secteurs d'intérêt en matière de participation communautaire pour 2012-2013. Les six secteurs sont les suivants :

- Améliorer la qualité du système de santé
- Renforcer les soins intégrés de santé afin d'améliorer les transitions
- Faire avancer la participation des médecins et des fournisseurs de soins primaires
- Collaborer avec les populations autochtones et francophones
- Améliorer la participation croisée ministère-RLISS
- Appuyer l'élaboration du Plan de services de santé intégrés de 2013-2016

Le RLISS du Centre fera part de ses conclusions sur les activités de participation décrites dans ce plan et déterminera des possibilités de faire participer les fournisseurs de services de santé et les membres de la collectivité dans le cadre de groupe de planification et d'études externes.

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

- Depuis l'adoption de la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous* (LEST), le RLISS du Centre a assumé un rôle de premier plan en appuyant les orientations de la province en matière de qualité, en accordant une importance particulière à faire avancer les améliorations au niveau systémique en développant une capacité locale de fournisseurs de services de santé locaux et en facilitant le transfert et l'échange du savoir.
- En août 2011, en réponse aux recommandations formulées lors du premier colloque annuel sur la qualité du RLISS, le RLISS du Centre a publié le document *Priorité aux patients : Un plan d'action pour améliorer la qualité de la transition entre les soins*. Les stratégies de mise en œuvre soulignées dans le plan d'action en matière de qualité comprennent d'autres activités de participation communautaire importantes.
- En 2012-2013, le RLISS du Centre continuera de faire avancer la mise en œuvre du plan d'action en matière de qualité par une série d'initiatives de participation. Nous organiserons notre deuxième colloque annuel sur la qualité, qui doit porter sur la « transition » entre les soins primaires, conformément à l'approche stratégique de la province à l'expansion de la LEST et à la collaboration continue envers les soins primaires du RLISS afin d'appuyer un système de santé plus intégré.
- Notre expérience a démontré que les séances de collaboration sur la qualité des fournisseurs de services de santé offrent aux multiples secteurs un cadre utile de collaboration, d'échange de connaissances et de collaboration afin d'appuyer l'amélioration de la qualité. En 2012-2013, le RLISS du Centre envisage d'organiser d'autres séances de collaboration sur la qualité afin de

trouver des solutions systémiques locales et interorganisationnelles aux défis que constitue la prestation de soins et de services à l'échelon des fournisseurs et de la gouvernance.

- De plus, le RLISS du Centre continuera de travailler avec les fournisseurs de services de santé et d'autres partenaires pour améliorer la qualité et l'alignement du système de santé local afin d'appuyer les initiatives de Qualité des services de santé Ontario, comme les plans d'amélioration de la qualité (PAS), les hospitalisations évitables et l'accès avancé aux soins primaires, entre autres.

Secteur d'intérêt 2 : Renforcer les soins de santé intégrés afin d'améliorer les transitions

- L'amélioration de la prestation de soins plus intégrés qui est axée sur le patient, le client et les résidents est une priorité du RLISS du Centre et de la province. Un système de santé global plus intégré peut améliorer l'accès, la coordination des services, la qualité et, en définitive, la performance du système.
- En 2012-2013, le RLISS du Centre déterminera diverses activités de participation qui amélioreront l'intégration et la coordination des services de santé dans l'ensemble du RLISS.
- Le Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement sera un élément central de nos efforts à cet égard. Le projet a été créé pour améliorer les services offerts aux personnes ayant un comportement associé à des problèmes complexes et difficiles de santé mentale ou de démence ou à d'autres problèmes neurologiques, quel que soit l'endroit où elles vivent – à la maison, dans un foyer de soins de longue durée ou ailleurs. Environ 25 fournisseurs de services de santé du RLISS du Centre offrent plus de 30 programmes qui aident les gens ayant des besoins comportementaux spécialisés et leurs familles.
- Les autres projets pouvant mener à l'élaboration d'activités de participation pour appuyer cet objectif de coordination et d'intégration du système comprennent, notamment, la planification des soins palliatifs régionaux, la planification de la capacité des services cliniques (axée sur les services de soins aigus épisodiques), les projets sur les autres niveaux de soins et sur la réadaptation.
- Le RLISS du Centre favorisera l'élaboration d'un plan de participation communautaire, qui sera conçu pour souligner comment faire participer efficacement les partenaires à la planification et à la mise en œuvre de voies de soins coordonnées dans l'ensemble du continuum.
- Simultanément, le RLISS du Centre élaborera également une stratégie de participation particulière afin de consolider la collaboration avec le secteur des services de soutien communautaire. Cette stratégie vise à déterminer et à harmoniser la capacité du secteur communautaire à appuyer les stratégies du RLISS du Centre en vue d'améliorer la transition des soins et de réduire les hospitalisations imprévues et l'accès aux autres niveaux de soins.

Secteur d'intérêt 3 : Faire avancer la participation des médecins et des fournisseurs de 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 celles qui peuvent ne pas être financées directement par les RLISS à l'heure actuelle.
- Le RLISS du Centre compte deux cliniques d'infirmières praticiennes ou d'infirmiers praticiens, onze équipes de santé familiale, deux centres de santé communautaires, 1 380 médecins de famille et plus de 1 200 spécialistes. Plusieurs autres équipes de santé familiale et centres de santé communautaires supplémentaires ont également des points de services au RLISS du Centre.
- En 2012-2013, le RLISS du Centre mettra au point une stratégie de participation des médecins qui doit comprendre notamment des séances régulières de mobilisation traitant de sujets pertinents aux médecins et au RLISS. Cette stratégie sera élaborée en collaboration avec l'Ontario Medical Association (OMA).
- En reconnaissant que les soins primaires sont une composante essentielle du système de prestation des soins et un élément clé pour faire avancer les orientations stratégiques aux échelons provincial et local, le RLISS du Centre continuera de collaborer étroitement avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, l'OMA et les autres RLISS afin de mettre en œuvre le programme pilote provincial pour la personne clé des soins primaires du RLISS.
- Plus précisément, le RLISS du Centre collaborera avec la nouvelle personne clé des soins primaires du RLISS du Centre pour identifier les initiatives de participation qui appuient :
 - la mise en œuvre des initiatives en matière de qualité sur l'accès avancé et les hospitalisations évitables, y compris la création de réseaux de médecins de soins primaires dans des zones de planification particulières;
 - l'amélioration des services de soins primaires pour les patients sans médecins de famille (par Accès Soins ainsi que par d'autres mécanismes);
 - l'identification des possibilités d'encourager la collaboration entre les secteurs de soins primaires et les autres secteurs, y compris en mettant à profit le groupe d'action sur les soins primaires.
- Le RLISS du Centre veillera également à ce que les orientations stratégiques provinciales sur l'intégration de la planification des soins primaires au mandat du RLISS soient mises en œuvre grâce à la collaboration de tous les intervenants pertinents et aux partenariats établis avec eux.

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

- Le RLISS du Centre est guidé particulièrement par la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local* afin de répondre aux besoins de services de santé des communautés autochtones et francophones locales. En 2012-2013, le RLISS du Centre continuera de mettre en œuvre des stratégies de participation communautaire dans l'ensemble du RLISS qui visent à améliorer la collaboration entre les Francophones et les Autochtones.

- Le RLISS poursuivra sa collaboration avec l'Entité de planification pour les services de santé en français n° 4 Centre Sud-Ouest pour appuyer la mise en œuvre des initiatives relatives au plan d'action conjoint du RLISS et de l'Entité.
- Le RLISS du Centre continuera également à explorer les initiatives de planification concertées avec les RLISS de la région du Grand Toronto, les fournisseurs de services et les autres partenaires afin d'augmenter l'accès aux services en français au RLISS du Centre et la capacité de celui-ci à en offrir.
- Les Chippewas de l'île Georgina, seule communauté des Premières nations du RLISS du Centre, abritent plus de 175 autochtones. Le RLISS du Centre prendra appui sur la 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 les partenariats à l'intérieur de cette communauté.
- Le RLISS du Centre continuera de 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, de même qu'en finançant un événement.
- Le RLISS du Centre continuera également d'offrir son soutien à l'ensemble du réseau provincial des Autochtones des RLISS et participera à l'élaboration d'une stratégie provinciale de participation des Autochtones.

Secteur d'intérêt 5 : Améliorer la participation croisée ministère-RLISS

- Le travail avec les autres RLISS, les administrations locales 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 qui est 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 est le RLISS qui connaît la croissance la plus rapide et qui est le plus diversifié de l'Ontario; il compte une croissance démographique devant atteindre 19,2 p.100 au cours des dix prochaines années, la proportion la plus élevée d'immigrants de la province et près de deux fois plus de minorités visibles que la moyenne provinciale³. Ces changements démographiques, jumelés aux pressions actuelles exercées sur la capacité du système, doivent influencer l'accès général aux programmes et aux services.
- Au cours de la dernière année, on a dégagé d'autres défis découlant du besoin d'améliorer le système afin d'appuyer les personnes qui ont des besoins complexes relativement au soutien médical et social et qui vivent dans la collectivité. Ces personnes reçoivent souvent des services de programmes financés et offerts par différents ministères. Les écarts au chapitre de la transition entre les soins (entre les systèmes et entre les fournisseurs multiples) sont un problème connu.
- En 2012-2013, le RLISS du Centre continuera à mettre en œuvre des stratégies de participation pour renforcer les relations et la collaboration entre les RLISS et les autres ministères de manière à combler ces lacunes dans les services, d'améliorer la transition entre les fournisseurs et

³ Plan d'activités annuel 2011-2012 du RLISS du Centre

d'améliorer l'accès aux soins. Deux tables de planifications clés du RLISS appuieront ces partenariats stratégiques uniques :

- Créé en collaboration avec les ministères des Services sociaux et communautaires et des Services à l'enfance et à la jeunesse, le groupe de planification des soins complexes du RLISS du Centre élaborera une stratégie visant à régler les lacunes dans les programmes et appuiera les initiatives de participation identifiées afin d'améliorer la prestation de services communautaires offerts aux personnes qui ont des besoins complexes sur le plan du soutien médical et social.
- Le groupe de planification de l'établissement des nouveaux arrivants du RLISS du Centre déterminera les problèmes actuels auxquels sont confrontés les nouveaux arrivants au moment d'avoir accès au système de santé et d'y naviguer. Le groupe de planification élaborera des principes de planification afin de cerner les possibilités d'harmoniser les activités de planification du système à l'élaboration de stratégies d'établissement.
- De plus, le RLISS du Centre élaborera et mettra en œuvre une stratégie de participation auprès des services de santé publique du RLISS et auprès d'autres chefs de file de la gestion et de la prévention des maladies chroniques.

Secteur d'intérêt 6 : Appuyer l'élaboration du Plan de services de santé intégrés de 2013-2016

- La *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local* exige que tous les RLISS préparent un Plan de services de santé intégrés (PSSI) dans lequel ils énoncent le plan triennal du RLISS, y compris la vision, les priorités, les orientations stratégiques et les stratégies locales.
- Conformément aux paramètres devant être établis par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, et communiqués aux RLISS, le RLISS du Centre élaborera une stratégie de participation détaillée afin d'appuyer l'élaboration du PSSI de 2013-2016.
- La stratégie de participation énoncée dans la PSSI de 2013-2016 comprendra des stratégies et des tactiques afin d'inciter la participation directe des consommateurs y compris, par exemple, un groupe de citoyens pour les services de santé communautaires, afin d'offrir aux résidents des possibilités de faire part de leurs commentaires et rétroactions sur l'élaboration du plan.
- En outre, le RLISS du Centre continuera de publier des rapports annuels à la communauté pour faire une mise à jour des progrès que nous réalisons en vue de renforcer le système de santé local.

Occasions de participation

Dans le cadre de ses efforts soutenus d'information de nos collectivités, le RLISS du Centre continuera d'afficher sur son site web (www.centrallhin.on.ca) les nouvelles et les 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, de promouvoir ses activités et de fournir aux partenaires des méthodes de rétroactions.

Par exemple, la fonction « Enquête », maintenant affichée à la page d'accueil du site web du RLISS du Centre, permet aux visiteurs de faire facilement et de manière interactive des commentaires sur les programmes, les événements et d'autres renseignements importants sur le RLISS du Centre.

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

Un calendrier affiché sur le site web du RLISS du Centre présentera les événements organisés par le RLISS du Centre.

Le conseil d'administration du RLISS du Centre tient par ailleurs des réunions mensuelles 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@rliss.on.ca ou par la poste à l'adresse suivante :

60, promenade Renfrew, bureau 300
Markham (ONT)
L3R 0E1

Évaluation du plan de participation communautaire 2012-2013

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. Ces renseignements peuvent également servir pour documenter les points devant être soulevés auprès du conseil d'administration du RLISS du Centre.

Les participants à toutes les activités de participation communautaire auront l'occasion d'évaluer leur participation et de formuler des suggestions pour améliorer la stratégie de participation communautaire du RLISS du Centre.