

Ministry of Health

Office of the Deputy Premier
and Minister of Health

777 Bay Street, 5th Floor
Toronto ON M7A 1N3
Telephone: 416 327-4300
Facsimile: 416 326-1571
www.ontario.ca/health

Ministère de la Santé

Bureau du vice-premier ministre
et du ministre de la Santé

777, rue Bay, 5^e étage
Toronto ON M7A 1N3
Téléphone : 416 327-4300
Télécopieur : 416 326-1571
www.ontario.ca/sante



181-2021-238

Le 1^{er} juillet 2021

M. Kenneth Joseph (« Joe ») Parker
Président du conseil d'administration
Services de soutien à domicile et en milieu communautaire
par courriel

Monsieur,

Alors que vous commencez à planifier l'exercice 2021-2022, j'ai le plaisir de vous écrire en votre qualité de président du conseil d'administration des Services de soutien à domicile et en milieu communautaire. Conformément à la Directive concernant les organismes et les nominations, la présente lettre expose mes attentes concernant les services de soutien à domicile et en milieu communautaire (également connus sous le nom de réseaux locaux d'intégration des services de santé [RLISS]) pour l'exercice 2021-2022. Cette lettre fait partie du cadre de responsabilisation du ministère de la Santé (le « ministère ») en ce qui concerne les services de soutien à domicile et en milieu communautaire, y compris les protocoles d'entente qui définissent les rôles et les responsabilités du ministre, du président du conseil d'administration, du sous-ministre et du président-directeur général, ainsi que les ententes de responsabilisation qui définissent les obligations et les attentes en matière de fonctionnement et de rendement pour les services de soutien à domicile et en milieu communautaire.

Notre gouvernement reste déterminé à connecter et à intégrer le système de soins de santé de l'Ontario en le rendant plus axé sur les patients et les familles, afin de répondre aux besoins de santé des Ontariens et d'améliorer les résultats en matière de santé. L'une des initiatives fondamentales consiste à moderniser les services de soins à domicile et en milieu communautaire afin d'améliorer l'accès des patients aux soins et de permettre une intégration réussie de ces services au sein du modèle des équipes Santé Ontario (ESO). Les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire jouent un rôle de premier plan dans ce plan en fournissant des soins à domicile pour soutenir la prestation continue de services de haute qualité et pour organiser ces activités de transformation à compter de l'exercice 2021-2022 et pour les exercices suivants.

.../2

M. Kenneth Joseph (« Joe ») Parker

Puisqu'ils font partie du gouvernement de l'Ontario, les organismes sont censés agir dans le meilleur intérêt des Ontariens en étant efficaces et en offrant un bon rapport qualité-prix aux contribuables. Cela comprend les priorités gouvernementales suivantes pour le secteur des organismes provinciaux :

1. Compétitivité, durabilité et gestion des dépenses

- Fonctionner dans le cadre des fonds attribués à vos organismes;
- Se conformer aux directives applicables relatives à la centralisation de la chaîne d'approvisionnement et aux mesures provisoires en matière d'immobilier concernant les bureaux de l'organisme;
- Exploiter et atteindre les résultats de référence pour les stratégies et les directives en matière de rémunération; et
- Travailler avec le ministère, le cas échéant, pour faire avancer le *plan d'action Faire progresser l'Ontario*.

2. Transparence et responsabilité

- Respecter les directives et les politiques gouvernementales applicables et garantir la transparence et la responsabilité en matière de déclaration;
- Respecter les exigences de la Directive concernant les organismes et les nominations, les normes et les pratiques comptables, ainsi que le cadre d'éthique de la *Loi sur la fonction publique de l'Ontario*, et réagir aux constatations des audits, le cas échéant; et
- Déterminer les compétences, les connaissances et l'expérience appropriées nécessaires pour soutenir efficacement le rôle du conseil d'administration dans la gouvernance et la responsabilité de l'organisme.

3. Gestion des risques

- Élaborer et mettre en œuvre un processus efficace pour la détermination, l'évaluation et l'atténuation des risques, comprenant la planification et l'intervention face aux situations liées à la santé, ainsi qu'à d'autres situations d'urgence, y compris, mais sans s'y limiter, la pandémie de COVID-19.

4. Gestion de la main-d'œuvre

- Optimiser la main-d'œuvre de vos organismes pour soutenir la meilleure prestation possible de services publics; et
- Moderniser et redéployer les ressources vers les domaines prioritaires, quand et où elles sont nécessaires.

M. Kenneth Joseph (« Joe ») Parker

5. Collecte de données

- Améliorer la manière dont vos organismes utilisent les données dans la prise de décision, l'échange de renseignements et la déclaration, notamment en exploitant les solutions de données disponibles ou nouvelles afin d'éclairer les rapports axés sur les résultats et d'améliorer la prestation des services; et
- Soutenir les exigences en matière de transparence et de confidentialité concernant les travaux sur les données et l'échange des données avec le ministère, le cas échéant.

6. Prestation numérique et service à la clientèle

- Explorer et mettre en œuvre des stratégies de numérisation ou de modernisation numérique pour la prestation de services en ligne et continuer à respecter et à dépasser les normes de service à la clientèle, tout au long de la transition; et
- Adopter des approches numériques, telles que la recherche sur les utilisateurs, le développement agile et la gestion des produits.

7. Diversité et inclusion

- Élaborer et encourager les initiatives en matière de diversité et d'inclusion qui visent à promouvoir un lieu de travail équitable, inclusif, accessible, antiraciste et diversifié;
- Faire preuve de leadership en faveur d'un environnement inclusif et exempt de harcèlement; et
- Adopter un processus de mobilisation en matière d'inclusion pour s'assurer que toutes les voix sont entendues afin d'éclairer les politiques et la prise de décision.

8. Réponse à la COVID-19

- Cerner et poursuivre les méthodes de prestation de services (numériques ou autres) qui ont évolué depuis le début de la COVID-19; et
- Soutenir les efforts de rétablissement de la pandémie de COVID-19.

En plus de ces priorités à l'échelle du gouvernement, pour l'exercice 2021-2022, je demande aux Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de se concentrer sur les priorités clés suivantes :

1. Continuer à travailler avec le ministère, Santé Ontario et les partenaires du système de santé pour planifier, élaborer et mettre en œuvre des activités visant à répondre à la pandémie de COVID-19, notamment en soutenant les activités d'intervention dans d'autres secteurs du système de santé ainsi que les activités de rétablissement, telles que l'augmentation du nombre de chirurgies prévues.

M. Kenneth Joseph (« Joe ») Parker

2. Continuer à fournir des services de soins à domicile, directement ou indirectement, par l'intermédiaire d'organismes fournisseurs de services de soins à domicile, des services de coordination des placements dans les foyers de soins de longue durée et l'accès aux services communautaires.
3. Travailler avec le ministère et Santé Ontario pour faire progresser la transformation du système de santé, notamment en soutenant la mise en œuvre des ESO dans l'ensemble de l'Ontario au moyen d'une transition par étapes des ressources de soins à domicile des Services de soutien à domicile et en milieu communautaire vers les ESO, ou vers les fournisseurs au sein des ESO ou harmonisés avec ces dernières.
4. Travailler avec le ministère et Santé Ontario pour faire progresser la modernisation des soins à domicile et en milieu communautaire, notamment en appuyant la transition du cadre législatif actuel des soins à domicile et en milieu communautaire (*Loi de 1994 sur les soins à domicile et les services communautaires*) vers tout cadre législatif qui la remplacera.
5. Travailler avec le ministère, Santé Ontario et les ESO pour envisager des moyens novateurs de rapprocher la coordination des soins de santé de la première ligne de soins, et assurer des soins intégrés mieux adaptés.
6. Travailler avec le ministère, Santé Ontario et le ministère des Soins de longue durée pour envisager un futur modèle de placement dans les foyers de soins de longue durée, à l'appui de la modernisation à long terme.

Le plan des Services de soutien à domicile et en milieu communautaire visant à répondre à ces priorités doit être décrit dans le document provisoire combiné de planification des activités des organismes, qui devra être soumis au ministre de la Santé d'ici le mois d'octobre 2021, et couvrir la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022.

De plus, dans le cadre de vos activités courantes, les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire doivent respecter leurs affectations budgétaires respectives fixées par le ministère et faire preuve d'ouverture et de transparence en affichant publiquement les documents de gouvernance et les renseignements relatifs aux dépenses, ainsi que les procès-verbaux des réunions du conseil d'administration.

Ensemble, nous continuerons à bâtir un système de soins de santé qui améliorera l'expérience des patients et des fournisseurs; fournira des soins de meilleure qualité et mieux connectés; et optimisera les ressources pour les dollars que nous investissons en santé afin que les Ontariens puissent être assurés qu'il y aura un système de soins de santé moderne, intégré et durable pour eux, quand et où ils en auront besoin.

M. Kenneth Joseph (« Joe ») Parker

Je vous remercie pour votre service et j'ai hâte de travailler en étroite collaboration avec vous, les conseils d'administration et le personnel des Services de soutien à domicile et en milieu communautaire pour atteindre ces objectifs. Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez communiquer avec Amy Olmstead, directrice générale par intérim, Division des équipes de Santé Ontario, en écrivant à l'adresse suivante : Amy.Olmstead@ontario.ca.

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Original signé par le ministre

Christine Elliott

Vice-première ministre et ministre de la Santé

- c. M^{me} Helen Angus, ministre adjointe, ministère de la Santé
- M. Matthew Anderson, président-directeur général de Santé Ontario
- M^{me} Melanie Fraser, sous-ministre adjointe, Services de santé, ministère de la Santé
- M^{me} Amy Olmstead, directrice générale par intérim, Division des équipes Santé Ontario, ministère de la Santé