

**Procès-verbal de la réunion du conseil d'administration des 14 réseaux locaux d'intégration des services de santé, maintenant devenus le conseil d'administration de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, tenue le 22 juin 2022**

Une réunion du conseil d'administration de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire a eu lieu le 22 juin 2022, à 13 h 30.

**MEMBRES PRÉSENTS :**

Membres avec droit de vote :	Joe Parker, président du conseil d'administration Glenna Raymond, vice-présidente Carol Annett, membre du conseil d'administration Anne Campbell, membre du conseil d'administration Michael Dibden, membre du conseil d'administration Stephan Plourde, membre du conseil d'administration Shanti Gidwani, membre du conseil d'administration Kate Fyfe, membre du conseil d'administration John Beardwood, membre du conseil d'administration Eugene Cawthray, membre du conseil d'administration
Absences :	
Membres du personnel présents :	Cynthia Martineau, directrice générale Barbara Bell, vice-présidente, Qualité et risques Lisa Burden, vice-présidente, Soins à domicile et en milieu communautaire Lisa Tweedy, vice-présidente, Ressources humaines et relations de travail Karin Dschankilic, vice-présidente, Finances et services généraux Marla Krakower, vice-présidente, Services aux employés, expérience des employés et relations publiques Karen Ho, Direction des services juridiques pour les organismes Erica Jeffery, gestionnaire des relations d'entreprise et des relations avec le conseil d'administration et adjointe de direction de la directrice générale
Invités :	Cathy Kelly, Jutta Schafler Argao, Debbie Roberts, Karyn Lumsden, Cindy Ward, Mary Grattan-Gielen, Martina Rozsa, Sarah Vertlieb, Heidi Maanselka, Robert Delvecchio, Daryl Nancekivell, Janet Wright, Dave Speedie, Richlyn Lorimer, Nancy Saxton

**A. Ouverture de la séance**

**A.1. Ouverture**

Le quorum étant constaté, la séance est ouverte à 13 h 39.

**A.2 Reconnaissance du territoire**

Le président du conseil d'administration procède à la reconnaissance du territoire traditionnel.

**A.2 Adoption de l'ordre du jour de la réunion du 22 juin 2022**

Joe Parker propose, avec l'appui de Glenna Raymond,

Que l'ordre du jour du 22 juin 2022 soit adopté tel que présenté.

La proposition est soumise au vote et

ADOPTÉE.

#### **A.4 Conflits d'intérêts**

Aucun conflit d'intérêts n'est déclaré.

#### **B.1 Témoignage d'un patient**

Le témoignage de patient, qui porte sur une famille dont un enfant a des besoins complexes en matière de soins, met l'accent non seulement sur les soutiens et services de navigation fournis par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, mais aussi sur l'importance de transmettre des renseignements et d'inclure les soignants dans le processus de planification des soins. La complexité du système de santé fait ressortir la nécessité d'assurer la clarté des messages et renseignements transmis aux patients et aux soignants. Le témoignage met aussi en lumière les soins à domicile gérés par la famille en tant qu'autre option par rapport au modèle traditionnel de prestation de soins à domicile.

Le conseil d'administration et le personnel discutent des difficultés et des coûts liés aux patients ayant besoin de soins pédiatriques complexes, particulièrement dans le contexte des équipes Santé Ontario.

#### **C.2 Moment de réflexion sur l'équité**

Eugene Cawthray offre un moment de réflexion sur l'équité, en soulevant le besoin d'accorder autant d'attention aux patients à faible revenu que l'on accorde à d'autres populations particulières. Il mentionne aussi l'importance de bien connaître les services offerts ainsi que les différences culturelles qui ont un effet sur les soins fournis aux patients. On discute également des niveaux d'intensité de services et de la quantité de services de soutien offerts. Ces éléments pourraient poser des problèmes pour certains groupes et dans certaines régions de la province, tant pour Services de soutien à domicile et en milieu communautaire que pour les organismes fournisseurs de services.

**Suivi : Carol Annett offrira un moment de réflexion sur l'équité à la prochaine réunion du conseil d'administration.**

#### **D. Résolutions en bloc**

##### **D.1 Approbation des résolutions en bloc**

Joe Parker propose, avec l'appui de Stephan Plourde,

Que les résolutions en bloc du 22 juin 2022 soient approuvées sous réserve des modifications proposées.

La proposition est soumise au vote et

ADOPTÉE.

Le conseil d'administration demande de tenir une discussion plus approfondie sur le mandat du Comité des services aux patients, de la qualité et des risques et du Comité de transition, l'attestation pour le T1, la note de service sur les événements indésirables, ainsi que sur l'aperçu des projets principaux.

Le conseil d'administration discute des documents de mandat révisés pour le Comité des services aux patients, de la qualité et des risques et le Comité de transition. On appuie l'approbation de ces documents, étant donné que l'innovation demeure un élément du mandat sur les services aux patients et qu'on y tiendra compte lors des réunions des deux comités.

Le conseil d'administration discute de la note de service concernant la *Loi sur la responsabilisation du secteur parapublic* (LRSP) pour le T1 et de l'attestation pour 2022-2023. On discute également de la façon dont ces documents sont harmonisés aux rapports trimestriels sur les risques qui font l'objet d'un examen par le conseil d'administration par l'entremise du Comité des services aux patients. Le personnel mentionne que le rapport sur la LRSP décrit les cas de non-conformité à certaines lois et les mesures prises pour y remédier. Le personnel confirme que le conseil d'administration a été avisé de tous les risques soit par l'entremise du rapport trimestriel sur les risques ou du rapport sur la conformité à la LRSP.

Le rapport sur les événements indésirables pour 2021-2022 est présenté aux fins de discussion supplémentaire. Le personnel affirme qu'en général, le nombre d'événements indésirables demeure stable d'un organisme de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire à l'autre. On a commencé à recueillir des données à cet égard en 2021-2022 et l'organisme sera capable à l'avenir de produire des rapports trimestriels ainsi que des comparaisons d'un exercice à l'autre. Le conseil d'administration soulève une préoccupation concernant le nombre accru de mauvais traitements envers les employés des soins à domicile. Services de soutien à domicile et en milieu communautaire est en train d'élaborer un plan de prévention des mauvais traitements dans le cadre du nouveau règlement sur les soins à domicile.

Le personnel fait le point sur les principaux projets liés aux équipes Santé Ontario. Les plus récentes propositions de projets devront être soumises bientôt à Santé Ontario et une décision sera prise sur les projets qui seront mis en œuvre. Selon les échéanciers proposés, des données sur la mise en œuvre seront disponibles à l'automne. Ces données permettront à Services de soutien à domicile et en milieu communautaire d'avoir une meilleure idée des impacts sur l'organisme, particulièrement en ce qui a trait au transfert de connaissances, au soutien dans le cadre de la transition, ainsi qu'aux autres éléments nécessaires dans le cadre des principaux projets. Au besoin, le conseil d'administration pourrait tenir une réunion spéciale pour faire part de toute actualité, mais rien n'est prévu durant l'été.

**Suivi : Le personnel présentera un compte rendu sur l'état des principaux projets lors de la réunion en septembre.**

#### **E. Rapport de la directrice générale**

La directrice générale discute des éléments clés de son rapport, notamment les travaux en cours liés aux modifications du règlement sur les soins à domicile et en milieu communautaire.

Le conseil d'administration discute de la déclaration des droits des patients telle que préparée conformément au règlement. On discute également des implications possibles pour Services de soutien à

domicile et en milieu communautaire et des questions relatives à l'engagement. Le personnel mentionne que la déclaration des droits a été adaptée à partir du règlement et que la majorité des dispositions du document ont été déjà établies, et que des ajouts clés ont été apportés concernant la prestation de soins sécuritaires sur le plan culturel aux patients autochtones et francophones. En réponse à une question sur la capacité en matière de traduction, le personnel confirme que tous les organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire offrent des services de traduction, en notant que la composition du personnel de chaque organisme reflète les caractéristiques démographiques des patients de la région desservie.

Le conseil d'administration discute de la responsabilité des patients dans le cadre des relations avec le personnel et de la question de proportionnalité entre les patients et Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, particulièrement pour ce qui est d'aborder les mauvais traitements envers le personnel.

Le conseil d'administration reconnaît l'engagement des patients, des soignants et des autres intervenants durant l'élaboration de la déclaration des droits des patients.

Le conseil d'administration demande aussi au sujet des visites récentes effectuées par la directrice générale aux emplacements de chaque organisme de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire. La directrice générale fait part de thèmes généraux découlant des visites et des renseignements communiqués au personnel lors des visites.

**Suivi : Le personnel effectuera un suivi concernant les responsabilités des patients et la proportionnalité en ce qui concerne la déclaration des droits des patients.**

## **F. Rapports de comités**

### **F.1 Comité des finances, de la vérification et de l'information**

#### **États financiers vérifiés**

Le président du Comité des finances, de la vérification et de l'information donne un aperçu des états financiers vérifiés au conseil d'administration suivant une réunion récente avec l'associé chargé de la vérification. On a donné au Comité un aperçu des résultats financiers pour les 14 organismes et les quatre vice-présidents des services généraux ont fourni des détails sur le rendement organisationnel. En général, les 14 organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire ont affiché un excédent budgétaire de 24 millions de dollars. Dix organismes se trouvaient en situation excédentaire et quatre en situation déficitaire. Le président du Comité note une augmentation globale des volumes de patients, une augmentation du nombre d'heures effectuées par les préposés aux services de soutien à la personne, et une réduction des heures de soins infirmiers. Tout cela reflète les défis liés aux ressources humaines en santé. En réponse à une demande provenant du comité, le personnel offre des renseignements supplémentaires sur les facteurs touchant les dépenses accrues sur les organismes fournisseurs de services.

En général, le vérificateur n'a relevé aucun grand problème durant la vérification et a avisé le Comité qu'un rapport de vérification favorable sera produit. Le rapport de l'associé chargé de la vérification met l'accent sur trois domaines clés de risque : la reconnaissance des revenus, la supervision des contrôles par la gestion et les répercussions de la transition sur les opérations.

Le conseil d'administration rencontre le vérificateur sans le personnel pour discuter des risques et des points soulevés. Le vérificateur mentionne les recommandations et défis liés aux réductions du personnel affecté aux services généraux qui devront être abordés par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire à l'avenir.

Eugene Cawthray propose, avec l'appui de Joe Parker,

Que, suivant l'examen des états financiers vérifiés provisoires des quatorze (14) réseaux locaux d'intégration des services de santé, et après avoir reçu une recommandation du Comité des finances, de la vérification et de l'information, le conseil d'administration approuve les états financiers vérifiés provisoires pour 2021-2022.

La proposition est soumise au vote et

ADOPTÉE.

#### **Soumission de renseignements financiers pour le Plan d'activités annuel**

Le président du Comité fait le point sur le budget pour 2022-2023. Depuis les dernières réunions tenues par le Comité et le conseil d'administration, le ministère de la Santé a fourni un financement et des directives à jour au personnel. Par conséquent, certains organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire sont en situation excédentaire tandis que d'autres sont en situation déficitaire.

Le personnel demande une approbation en vue d'harmoniser les budgets de fonctionnement en fonction du financement accordé par le ministère de la Santé. Puisque certains organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire affichent un déficit, le personnel établira un plan pour assurer le fonctionnement dans les limites du budget présenté par le ministère de la Santé. Le personnel travaille avec le ministère de la Santé sur deux analyses de rentabilité axées sur la transition et sur la technologie de l'information. On attend les approbations définitives de ces analyses.

Le personnel collaborera également avec le ministère de Santé au sujet de la possibilité de réallocation de fonds afin d'aider les organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire à atteindre un équilibre budgétaire.

Joe Parker propose, avec l'appui d'Eugene Cawthray,

Que le conseil d'administration approuve les budgets de fonctionnement révisés pour 2022-2023 qui correspondent au Plan d'activités annuel et aux allocations subséquentes du ministère de la Santé, selon les principes suivants :

- i. Les réseaux locaux d'intégration des services de santé qui se trouvent en situation déficitaire par rapport aux soins à domicile en raison d'une réduction d'allocation

financière s'efforceront de dépenser en fonction de l'allocation financière révisée tout en minimisant les impacts sur les soins fournis aux patients;

- ii. Les réseaux locaux d'intégration des services de santé qui se trouvent en situation excédentaire par rapport aux soins à domicile soumettront des analyses de rentabilité à la directrice générale pour approbation en ce qui concerne l'autorisation de dépenses supérieures aux montants prévus dans le budget original approuvé;
- iii. Tous les réseaux locaux d'intégration des services de santé créeront des plans visant à respecter le budget en fonction du financement accordé pour les tâches administratives, en tenant compte des répercussions connexes, aux fins d'examen avec la directrice générale et le Comité des finances, de la vérification et de l'information;
- iv. Le personnel continuera de travailler avec le ministère pour harmoniser le financement aux besoins des patients et pour tenir compte des capacités des 14 organismes, en plus de préparer des demandes de financement pour les tâches administratives.

La proposition est soumise au vote et

ADOPTÉE.

**Suivi : Le président du conseil d'administration et la directrice générale feront le suivi auprès du ministère de la Santé concernant l'état des analyses de rentabilité.**

Le président du Comité mentionne également du rapport sur les risques financiers, notamment les principaux risques comme les activités quotidiennes, la continuité des activités, le fonctionnement dans le cadre de budgets déficitaires ainsi que la capacité de soutenir le programme de transformation.

## **F.2 Comité des services aux patients, de la qualité et des risques**

Le président du Comité souligne deux points clés abordés à la dernière réunion du Comité : la politique de gestion de la qualité et le cadre de travail, et les taux d'acceptation des organismes fournisseurs de services et les soins manqués.

### **Politique de gestion de la qualité et cadre de travail**

On a donné au Comité un aperçu de la politique de gestion de la qualité et du cadre de travail connexe. Le Comité a accueilli favorablement les travaux de participation menés pour élaborer le cadre de travail, notamment pour assurer une représentation de résidents de régions rurales et urbaines ainsi que la participation de conseillers patients.

Michael Dibden propose, avec l'appui de Stephan Plourde,

Que le conseil d'administration approuve la politique provinciale de gestion de la qualité, selon la recommandation du Comité des services aux patients, de la qualité et des risques.

La proposition est soumise au vote et

### **Taux d'acceptation par les organismes fournisseurs de services et soins manqués**

Le conseil d'administration discute des taux d'acceptation des organismes fournisseurs de services, des défis liés aux ressources humaines en santé, et de la corrélation avec la propagation du variant Omicron. On espère que les taux d'acceptation s'amélioreront à mesure que la province se rétablit de la pandémie.

Le conseil d'administration demande au sujet des variations des taux d'acceptation à l'échelle provinciale, et si certains secteurs sont plus préoccupants que d'autres. Le personnel mentionne que des résultats plus détaillés, organisés par organisme de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, seront communiqués lors des prochaines réunions du Comité des services aux patients, de la qualité et des risques. Le conseil d'administration demande également s'il existe un autre indicateur qui pourrait illustrer les taux de services aux patients par rapport aux taux d'acceptation des fournisseurs.

Le conseil d'administration et le personnel discutent du rendement et de la gestion de contrats des fournisseurs de services et de la façon dont les organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire gèrent les fournisseurs dont le rendement est faible. On discute également des organismes fournisseurs de soins qui n'ont pas conclu un contrat avec Services de soutien à domicile et en milieu communautaire. Le défi à l'heure actuelle, c'est que les contrats entre Services de soutien à domicile et en milieu communautaire et les organismes fournisseurs de services sont désuets et comportent des limitations. Des discussions sont en cours concernant la possibilité de modifier le modèle de contrats dans le cadre de la modernisation des soins à domicile.

Le conseil d'administration discute brièvement des améliorations d'efficacité mises en œuvre par les organismes fournisseurs de services. Le personnel mentionne que, bien qu'on soit conscient des diverses mesures prises par les fournisseurs, on ne connaît pas les activités opérationnelles complètes des organismes fournisseurs de services en général. Des réunions fréquentes ont lieu entre le personnel et les organismes fournisseurs concernant la qualité des soins et d'autres indicateurs. Le conseil d'administration discute de la possibilité de demander à une association de fournisseurs de services de donner une présentation à l'avenir.

**Suivi : Lors d'une prochaine réunion du Comité des services aux patients, de la qualité et des risques, le personnel donnera un aperçu de la gestion des contrats, y compris les points sur lesquels on peut miser pour gérer les contrats, et donnera une idée générale de la façon dont cela pourrait se faire dans le cadre de la transition.**

## **G. Autres affaires / Affaires nouvelles**

### **G.1 Initiatives stratégiques – rapport sur les progrès**

Le rapport trimestriel sur les progrès réalisés par rapport aux initiatives stratégiques a été communiqué à titre d'information. Le conseil d'administration demande si l'initiative des équipes Santé Ontario avance comme prévu. Le personnel confirme que c'est le cas, et que les travaux de collaboration se poursuivent entre Santé Ontario et le ministère de la Santé.

Le conseil d'administration recommande de revenir sur les initiatives lorsque Services de soutien à domicile et en milieu communautaire reçoit des nouvelles de la part de la nouvelle ministre de la Santé.

### **G.2 Rapport annuel consolidé pour 2021-2022**

Le rapport annuel consolidé de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire pour 2021-2022 est présenté au conseil d'administration pour examen et approbation. Le rapport décrit les initiatives et activités clés menées partout dans la province.

Joe Parker propose, avec l'appui de Stephan Plourde,

Que le conseil d'administration approuve le rapport annuel consolidé de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire pour 2021-2022.

La proposition est soumise au vote et

ADOPTÉE.

#### **H. Séance à huis clos**

Joe Parker propose, avec l'appui de Glenna Raymond,

Que les membres du conseil d'administration des 14 réseaux locaux d'intégration des services de santé se retirent à huis clos à 16 h 05 pour discuter de questions d'intérêt juridique et public ainsi que de questions relatives au personnel.

La proposition est soumise au vote et

ADOPTÉE.

#### **I. Clôture de la réunion**

Après le retour à la séance publique à 18 h 08, Joe Parker propose, avec l'appui de Glenna Raymond,

Que la séance soit levée.

La proposition est soumise au vote et

ADOPTÉE.

Tous les points à l'ordre du jour ayant été traités, la séance est levée à 18 h 09.

Copie originale signée

Le 21 septembre 2022

\_\_\_\_\_  
Joe Parker, président du conseil d'administration

\_\_\_\_\_  
Date :

Copie originale signée par

Le 21 septembre 2022

\_\_\_\_\_  
Cynthia Martineau, secrétaire générale

\_\_\_\_\_  
Date :