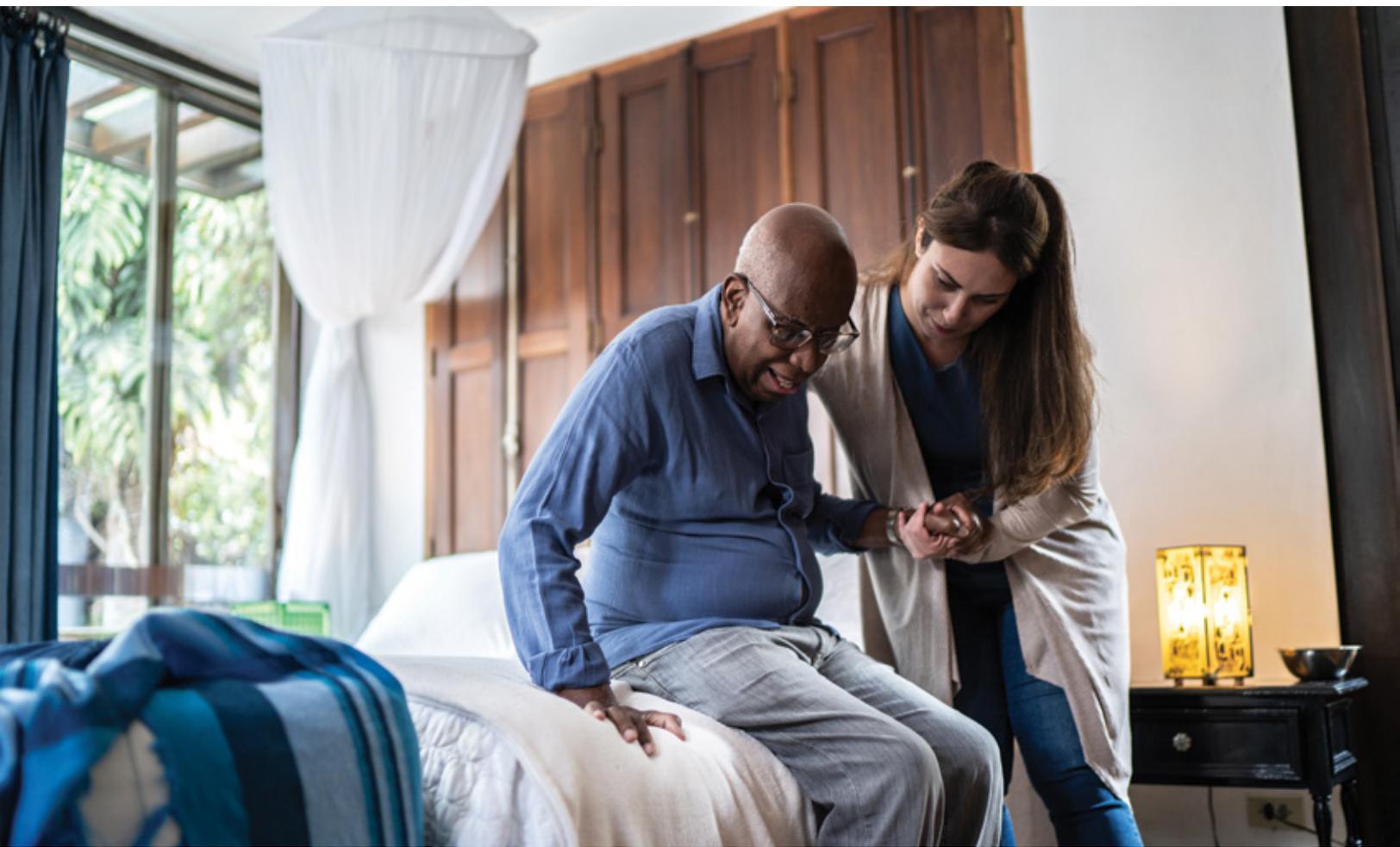


# SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE



# Plan d'activités

| 2022-23

# TABLE DES MATIÈRES |

<b>MESSAGE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION.....</b>	<b>3</b>
<b>MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE .....</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>5</b>
Nos partenaires .....	6
Écouter la population que nous servons .....	6
Analyse du contexte .....	7
Lutte contre la pandémie .....	7
Équité, inclusion, diversité et antiracisme .....	8
<b>APERÇU DU PLAN D'ACTIVITÉS .....</b>	<b>9</b>
Notre démarche de consultation.....	9
<b>PRIORITÉS STRATÉGIQUES .....</b>	<b>10</b>
Stimuler l'excellence en matière de prestation des soins et des services.....	10
Accélérer l'innovation et l'offre numérique .....	11
Faire progresser la modernisation du système de santé .....	12
Investir dans nos gens .....	13
<b>ÉVALUATION DU RENDEMENT .....</b>	<b>14</b>
<b>ANNEXE : CHIFFRES ET SERVICES .....</b>	<b>17</b>
<b>ANNEXE : RISQUES ET MESURES D'ATTÉNUATION .....</b>	<b>19</b>
<b>ANNEXE : PLAN DE COMMUNICATION ET DE PARTICIPATION .</b>	<b>21</b>
<b>ANNEXE : DONNÉES FINANCIÈRES .....</b>	<b>23</b>
<b>ANNEXE : RESSOURCES HUMAINES EN SANTÉ .....</b>	<b>25</b>

# MESSAGE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Au nom du conseil d'administration de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, j'ai le plaisir de présenter notre Plan d'activités 2022-2023, qui précise la façon dont nous poursuivrons le parcours décrit dans notre plan pour 2021-2022. La prestation de soins de la meilleure qualité

qui soit aux patients, aux familles et aux soignants que nous servons partout dans la province demeure notre priorité absolue. À ce titre, le présent plan indique ce que nous ferons pour nous acquitter de notre mandat essentiel, tout en continuant d'assurer l'équité, l'efficacité, la transparence, l'efficacité ainsi qu'un bon rapport qualité-prix pour les patients et les contribuables dans tout ce que nous faisons.

Pour atteindre nos objectifs, il sera essentiel de collaborer avec tous nos partenaires afin de fournir aux patients les services dont ils ont besoin, au moment et à l'endroit où ils en ont besoin, dans le cadre de nos efforts continus de transformation des soins à domicile et en milieu communautaire en Ontario. Nous collaborerons également avec nos partenaires pour envisager et apporter des améliorations au processus de placement en foyers de soins de longue durée et pour mettre en place un nouveau modèle de placement à l'avenir. Nos 14 organismes ont commencé à exercer leurs activités en tant qu'une seule entité en juillet 2021. Depuis ce temps, nous avons réalisé de grands progrès pour regrouper nos efforts à l'échelle provinciale afin d'intégrer la prestation de soins aux équipes Santé Ontario et de collaborer avec nos partenaires pour assurer des soins uniformes et équitables partout dans la province.

La ministre de la Santé nous a confié un rôle important à l'échelle du système, soit de travailler avec nos partenaires pour accroître la collaboration dans le réseau, d'améliorer l'accès aux soins pour les patients, d'intégrer les soins à domicile et en milieu communautaire au sein du système

de santé élargi, et d'innover en vue d'améliorer les services, en demeurant à la fois vigilant et responsable par rapport aux dépenses.

Pour nous guider dans le cadre des travaux à venir, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire continuera de respecter les priorités stratégiques ci-dessous, qui seront décrites plus en détail dans le présent plan :

- Stimuler l'excellence en matière de prestation des soins et des services
- Accélérer l'innovation et l'offre numérique
- Faire progresser la modernisation du système de santé
- Investir dans nos gens

Depuis la publication de notre dernier plan, nous avons réalisé des progrès par rapport à chacune de ces priorités, et à mesure que nous continuons de nous acquitter de notre mandat, nous travaillerons avec les fournisseurs de soins et de services, notamment les foyers de soins de longue durée, les hôpitaux et les fournisseurs de soins primaires, afin d'établir un système de santé plus interconnecté, intégré, cohérent, abordable et durable.

Nous soulignons également les façons dont nous accroîtrons l'accès aux soins en assurant qu'ils sont plus axés sur le patient et la famille et en améliorant les résultats en matière de santé grâce à une meilleure coordination des soins et à des modèles de soins qui tirent parti des pratiques exemplaires et des leçons apprises à l'échelle provinciale. Nous veillerons à ce que tous nos travaux se fondent sur les principes de diversité, d'équité, d'inclusion et d'antiracisme. Ce plan décrit également notre approche pour évaluer notre rendement et favoriser la responsabilisation durant l'exercice 2022-2023. Nous avons hâte d'entamer ces travaux à mesure que nous poursuivons ce parcours des plus intéressants afin de fournir des soins exceptionnels aux gens, peu importe où ils vivent.

## Joe Parker

Président du conseil d'administration  
Services de soutien à domicile et en milieu communautaire

# MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



À titre de nouvelle directrice générale de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, j'ai l'honneur de me joindre à l'organisme au cours d'une période où on modernise les soins à domicile et en milieu communautaire à l'échelle provinciale et on améliore

le processus de placement en foyers de soins de longue durée. Les pages qui suivent énoncent nos plans pour fournir des soins exceptionnels, peu importe où vous vivez dans notre province diversifiée sur le plan géographique, et peu importe si vous vivez dans votre propre maison, dans un foyer de soins de longue durée ou ailleurs dans la communauté.

Les soins de santé sont axés sur les gens, et l'Ontario compte une population très diversifiée ayant de nombreux besoins différents ainsi que des origines culturelles variées. Pour cette raison, nous nous engageons à assurer que les soins que nous fournissons sont sécuritaires et appropriés sur le plan culturel, que notre milieu de travail est ouvert et inclusif, que nos employés répondent aux besoins de la population qu'ils servent, qu'ils sont représentatifs de cette population et qu'ils sont appuyés par un plan solide pour l'équité, la diversité, l'inclusion et l'antiracisme.

Pour atteindre ces objectifs, nous avons consulté de nombreux groupes au cours de l'élaboration du plan. Nous avons échangé avec nos partenaires des soins de santé, les fournisseurs de services ainsi que notre personnel. Leur expertise et leurs vastes connaissances sont évidentes sur chaque page. Mais en fin de compte, il s'agit d'un plan créé par et pour les résidents de l'Ontario et il reflète les voix des nombreux patients, membres de familles et soignants que nous avons consultés partout dans la province. L'exécution du plan se fondera sur une approche de collaboration avec les patients et familles, et nous continuerons d'intégrer la voix du patient dans tout ce que nous faisons.

Nos employés ont joué et continueront de jouer un rôle central dans le système de santé. Notre stratégie relative au personnel vise à appuyer nos employés en favorisant la croissance, l'éducation et le mieux-être pour qu'ils puissent réaliser leur plein potentiel alors qu'ils continuent de soutenir le système durant la lutte contre la pandémie de la COVID-19 et à l'avenir.

Nous avons hâte de réaliser ces travaux à mesure que nous poursuivons ce parcours des plus intéressants afin de fournir des soins exceptionnels aux gens, peu importe où ils vivent. Ce plan nous permet de faire face aux réalités d'aujourd'hui en plus d'œuvrer pour un avenir où les patients, familles, soignants, employés et fournisseurs se sentent estimés en tant que partenaires des soins à domicile et en milieu communautaire. Je suis heureuse de vous le présenter.

## Cynthia Martineau

Directrice générale

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire

# INTRODUCTION |

## QUI NOUS SOMMES

Nous venons en aide aux **patients, aux familles et aux soignants** lorsqu'ils ont besoin de services, de soutien et de conseils pour :



Rester à la maison en toute sécurité grâce à l'appui de professionnels de la santé et d'autres fournisseurs de soins.



Quitter l'hôpital et se rétablir à la maison.



Éviter de se rendre à l'urgence dans la mesure du possible.



Mourir en toute dignité, à l'endroit de leur choix.



Trouver un médecin de famille ou une infirmière praticienne.



Trouver des services communautaires qui favorisent un mode de vie sain et autonome.



Faire la transition vers un foyer de soins de longue durée ou un logement avec services de soutien.

Le 1er juillet 2021, les 14 organismes distincts de l'Ontario qui fournissent des soins à domicile et en milieu communautaire se sont regroupés avec un mandat recentré et sous un nouveau nom, soit Services de soutien à domicile et en milieu communautaire. L'organisme relève maintenant d'un conseil d'administration et d'une directrice générale, et est dirigé et réglementé par le ministère de la Santé pour fournir des services de santé aux patients dans les communautés locales. Chaque mois, nous soutenons environ 400 000 patients, dont un grand nombre sont vulnérables et à risque élevé, ont des problèmes de santé complexes, et éprouvent des difficultés à accéder aux ressources du système. En tant qu'organisme unifié, nous continuerons de travailler en étroite collaboration avec Santé Ontario, le ministère de la Santé, le ministère des Soins de longue durée ainsi qu'avec nos autres partenaires du système de santé. Ensemble, nous ferons progresser l'intégration du système de santé, nous favoriserons l'équité et nous assurerons un accès uniforme aux soins dans toute la province. Nous reconnaissons aussi les besoins uniques

des patients dans leurs régions locales, et nous travaillons activement avec les équipes Santé Ontario pour améliorer l'expérience et les résultats des patients.

L'élaboration du présent Plan d'activités a été éclairée par le quadruple objectif, un cadre de travail reconnu à l'échelle internationale pour l'excellence en matière de prestation de soins de santé. Cet objectif continuera de guider notre processus de prise de décisions à l'avenir. Voici les quatre piliers du quadruple objectif et la fondation du présent plan :

1. **Améliorer l'expérience des patients**
2. **Améliorer la santé de la population**
3. **Améliorer l'expérience des fournisseurs**
4. **Améliorer la valeur**

## Nos partenaires

Partout dans la province, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire collabore avec de nombreux partenaires, indiqués ci-après, qui sont essentiels pour assurer la prestation réussie de services de soins à domicile, soit directement ou indirectement :

- 680 organismes de services communautaires de soutien
- Plus de 100 fournisseurs d'équipement et de fournitures
- Plus de 600 foyers de soins de longue durée
- 150 emplacements de soins hospitaliers
- 72 conseils scolaires
- Des milliers de fournisseurs de soins primaires

Nous collaborons également avec un grand nombre de centres de santé communautaire et de fournisseurs de services de santé mentale et de lutte contre les dépendances, ainsi qu'avec le ministère de la Santé et le ministère des Soins de longue durée.

### Organismes fournisseurs de services

Nous avons conclu des contrats et des ententes de responsabilisation avec plus de 150 organismes qui fournissent des soins de première ligne aux patients. Nous surveillons ces services afin d'assurer la qualité des soins fournis et une expérience optimale pour le patient.



## Écouter la population que nous servons

En tant qu'organisme axé sur les patients, il est absolument essentiel que Services de soutien à domicile et en milieu communautaire écoute les opinions des gens qu'il sert et que leurs opinions sont reflétées dans ses travaux. Pour élaborer le présent plan, nous avons consulté le plus grand nombre de groupes possible, notamment les patients, les membres de leurs familles, les soignants ainsi que les organismes qui les représentent, en assurant d'inclure les populations francophones et autochtones. Nous avons mené des séances de discussion en groupe et ainsi que des sondages pour assurer que le plan tient compte d'un large éventail de points de vue.

Une participation significative exige non seulement d'écouter ce que les gens ont à dire, mais aussi de bien comprendre. Il faut poser des questions de suivi au besoin pour assurer la clarté et pour donner aux intervenants des occasions de dialoguer. Dans le cadre de notre processus de consultation, nous avons échangé avec les gens pendant plusieurs semaines afin d'élaborer et de peaufiner nos priorités stratégiques et nos plans de mise en œuvre.

Nous tenons à remercier les nombreuses personnes qui ont fourni leurs précieux avis. Et, bien sûr, nous n'arrêtons pas ici. La participation de la communauté et des partenaires continuera d'être au cœur de nos travaux à l'avenir. Nous travaillons actuellement à la création d'un cadre pour la participation continue des patients, des familles et des soignants, qui nous guidera et nous permettra de collaborer activement avec la population pour réaliser notre travail. À ce titre, nous continuerons toujours d'écouter et de bien comprendre les points de vue des gens que nous servons.

## Analyse du contexte

Notre système de soins de santé a subi d'énormes changements au cours des dernières années. Les solutions numériques pour la santé sont maintenant un élément clé du système; elles améliorent la connectivité en permettant une meilleure intégration des dossiers de santé électroniques pour les patients, les familles et les soignants. On apporte aussi des améliorations sur une base continue aux plateformes de solutions numériques et aux soins virtuels. Par contre, le système fait face à d'autres défis, notamment la pénurie de ressources humaines en santé qui touche tous les domaines de la prestation de soins de santé, y compris les soins à domicile et en milieu communautaire. Cette pénurie, ainsi que les lacunes en matière d'infrastructure physique, comme les lits d'hôpitaux et de soins de longue durée, et une population vieillissante ayant des besoins plus complexes et divers, ont fait augmenter la demande de soins à domicile et en milieu communautaire. La transformation continue du système de santé a entraîné un niveau de fatigue à l'égard du changement au sein du secteur des soins à domicile et en milieu communautaire, donnant lieu à un risque important d'attrition.

En outre, la pandémie de la COVID-19 a exacerbé la pénurie de ressources humaines en santé du système de santé à l'échelle provinciale et a provoqué une augmentation de la demande de services de soins à domicile et en milieu communautaire. D'autres facteurs, comme la capacité réduite en matière de soins de longue durée et de soins de relève, exercent une forte pression sur la capacité des ressources de soins à domicile et en milieu communautaire de répondre aux besoins des patients en ce qui concerne les services à domicile. La pandémie et les pressions continues sur le système ont également augmenté considérablement le niveau de détresse des soignants lorsque les patients quittent l'hôpital pour retourner dans la communauté.

## Lutte contre la pandémie

Tout au long de la pandémie de la COVID-19, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire a continué d'offrir des soins uniformes et de grande qualité à domicile et dans la communauté, tout en jouant un rôle important pour appuyer les mesures d'intervention du système dans la lutte contre la pandémie. En raison de la COVID-19, nous avons tous eu besoin de trouver d'autres façons de travailler et de vivre, et notre organisme ne fait pas exception à cette règle. La nécessité nous a poussés à apporter de nombreuses innovations en matière de prestation de soins. Par exemple, nous continuons d'élargir les services de soins virtuels en collaboration avec nos partenaires du système de santé.

Nous miserons sur ces initiatives et des autres innovations tout au long de la pandémie et aussi à l'avenir. Et, comme nous l'avons fait pour les opinions de la population, nous avons tenu compte des réalités de la pandémie dans l'élaboration du présent plan.

Durant les premières vagues de la pandémie, la demande à l'égard de nos services a changé. À mesure que l'ensemble du système de santé s'est adapté pour faire face à la pandémie, certains membres de nos équipes ont été réaffectés aux hôpitaux, aux foyers de soins de longue durée et à d'autres milieux communautaires pour répondre à la demande accrue de ressources humaines en santé occasionnée par la pandémie. Aussi, certaines équipes de soins à domicile ont contribué aux interventions de lutte contre la pandémie en effectuant des tests de dépistage de la COVID-19. Durant les récentes vagues de la pandémie, nous nous sommes penchés particulièrement sur le soutien des efforts de vaccination. De plus, en collaboration avec les fournisseurs de soins primaires, nous avons continué de miser sur des programmes uniques de soins à domicile pour appuyer les personnes ayant des symptômes légers ou modérés de COVID-19, réduisant ainsi le nombre d'hospitalisations évitables.

À l'avenir, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire continuera de servir les patients, les familles et les soignants à domicile, tout en cherchant des possibilités d'innover et d'utiliser des solutions numériques à domicile. Nous mettrons également l'accent sur l'amélioration du processus de placement en foyers de soins de longue durée. La demande de soins à domicile est plus grande que jamais et, pour y répondre, nos équipes de soins à domicile dans toute la province examinent activement les demandes de services afin d'accomplir ce qui suit :

- Soutenir les soignants qui s'occupent de leurs êtres chers
- Améliorer les expériences et les résultats en matière de santé des patients
- Améliorer les interventions en matière de coordination des soins
- Surveiller de près la disponibilité des fournisseurs de soins à domicile de première ligne
- Optimiser l'utilisation des soins virtuels afin de fournir des soins à domicile

Les gens que nous servons continueront d'être notre priorité absolue, et nous nous concentrerons sur la prestation de soins exceptionnels en assurant la stabilité et un cheminement efficace des patients dans le système.

## Équité, inclusion, diversité et antiracisme

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire reconnaît qu'une culture fondée sur un engagement envers l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme favorise de meilleurs résultats pour les patients, les familles et les soignants, en plus d'assurer un milieu de travail plus sain pour tous. Nous nous engageons à repérer les lacunes existantes, à les éliminer et à les prévenir. Nous reconnaissons qu'il existe des enjeux de longue date liés à l'équité, l'inclusion, la diversité et le racisme dans notre système et qu'il est essentiel de les régler. Nous travaillerons en collaboration pour éliminer les obstacles systémiques pour les groupes sous-représentés, marginalisés et racialisés, et nous nous efforcerons de mettre en place un effectif qui reflète les communautés que nous servons, afin d'optimiser les expériences et les résultats pour les patients, les familles et les soignants.

Les travaux du groupe de leadership provincial sur l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme se poursuivront, dirigés par le personnel, appuyés par tous les niveaux de dirigeants et éclairés par les opinions des patients. Ce groupe provincial se compose notamment de patients, de membres des familles de patients et de soignants, et continuera de mettre en œuvre un plan qui :

- Misera sur le travail déjà entamé par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire en assurant l'évolution et l'élargissement des programmes et soutiens partout dans la province, tout en appuyant les initiatives menées à l'échelle locale.
- Encouragera tout le personnel à repérer les lacunes et à réunir les gens afin d'améliorer la prestation de services aux groupes sous-représentés, en mettant d'abord l'accent sur la lutte contre le racisme envers les Noirs et les Autochtones.
- Examinera les politiques et procédures organisationnelles du point de vue de l'équité, de l'inclusion, de diversité et de l'antiracisme.

Grâce à une collaboration significative avec les patients, les familles et les soignants, nous pouvons intégrer une culture d'équité, d'inclusion, de diversité et d'antiracisme dans nos activités fondamentales en tant qu'organisme unifié.



# APERÇU DU PLAN D'ACTIVITÉS |

Le présent plan décrit les initiatives sur lesquelles nous nous concentrerons afin de créer un système plus axé sur les patients et les familles qui répond aux besoins de toute la population. Certaines initiatives sont conçues pour soutenir les employés de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, car ils sont notre plus grande force. Nous croyons fermement qu'une culture positive et qu'un effectif en bonne santé favorisent de meilleurs résultats pour les gens que nous servons.



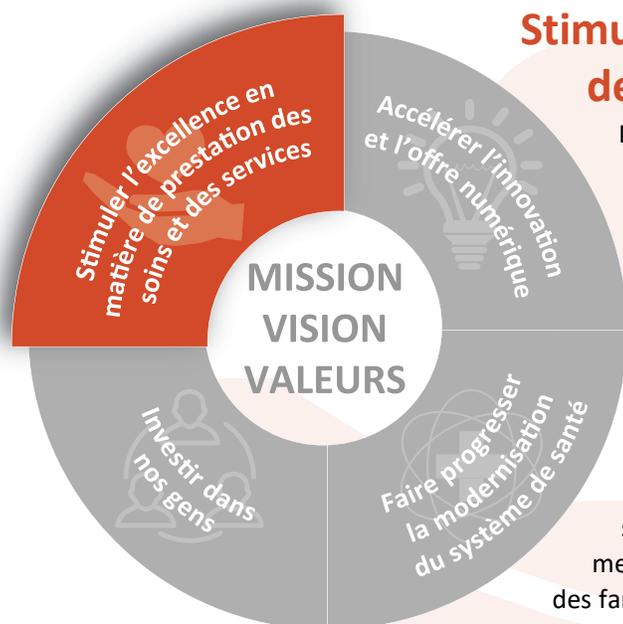
## Notre démarche de consultation

Notre conseil d'administration et directrice générale ont défini un mandat clair pour la participation avec les patients, les familles, les soignants, les employés, les dirigeants, les organismes fournisseurs de services et avec d'autres intervenants clés afin de créer une mission, une vision et des valeurs unificatrices, lesquelles ont été publiées dans notre Plan d'activités 2021-2022.

En nous concentrant sur les soins axés sur les patients et les familles, nous poursuivons nos efforts de consultation afin d'obtenir les points de vue des gens que nous servons alors que nous effectuons les travaux nécessaires pour concrétiser nos priorités stratégiques.

# PRIORITÉS STRATÉGIQUES |

Nos priorités stratégiques guideront nos actions afin de réaliser le mandat établi par la ministre de la Santé et de concrétiser la mission et les valeurs énoncées par les gens que nous servons, nos partenaires et nos employés.



## Stimuler l'excellence en matière de prestation des soins et des services

Depuis des décennies, les équipes de soins à domicile et en milieu communautaire assurent la coordination des soins à domicile dans toute la province, y compris les services de soutien à la personne, l'entretien ménager, les soins infirmiers, l'ergothérapie, la physiothérapie, les soins palliatifs, le soutien en santé mentale et lutte contre les dépendances, et les services de diététique. Nos équipes coordonnent également le placement en foyers de soins de longue durée. À mesure que nous mettons en pratique les leçons tirées de la pandémie, nous cherchons activement des possibilités d'améliorer l'accès à des soins et services uniformes pour la population que nous servons, y compris les patients du secteur des soins de longue durée. Afin de continuer de fournir les meilleurs soutiens qui répondent le mieux aux besoins des patients, des familles et des soignants, nous tirerons parti des expériences et des connaissances des membres de notre comité consultatif des patients et des familles pour guider nos travaux à l'avenir.

### Nous réaliserons cette priorité en :

- Offrant des services de soins à domicile et en milieu communautaire de grande qualité et axés sur les patients et les soignants, un placement en foyer de soins de longue durée et l'accès à des services communautaires permettant la prestation de services sécuritaires, efficaces, rapides et équitables.
- Continuant de collaborer en tant que partenaire clé dans le cadre de la transformation du système de santé, notamment en appuyant la mise en œuvre du modèle des équipes Santé Ontario et en modernisant les soins de santé, ce qui assurera une meilleure intégration des services ainsi qu'une meilleure navigation afin d'améliorer les résultats et les expériences pour les patients.
- Continuer de collaborer avec les partenaires du système de santé pour lutter contre la pandémie de la COVID-19 et favoriser les activités de rétablissement.
- Créant de nouvelles occasions pour les patients, les familles et les soignants de contribuer collectivement afin que les voix des patients et des groupes sous-représentés, marginalisés et racialisés soient intégrées à tout ce que nous faisons.

## Accélérer l'innovation et l'offre numérique



La technologie a rehaussé significativement notre capacité de communiquer les uns avec les autres, avec d'autres fournisseurs de soins et avec les patients, et de nouvelles avancées sont constamment mises au point. Les fournisseurs de soins de santé dans la province utilisent chaque jour de nombreuses solutions technologiques pour fournir des soins aux patients. Ces solutions procurent des avantages considérables, comme un accès plus rapide aux soins et des transitions plus harmonieuses entre les milieux de soins. Par contre, les technologies qu'utilisent les partenaires des soins pour communiquer entre eux pourraient être mieux intégrées, c'est-à-dire que les mêmes renseignements seraient accessibles sur les différents systèmes, ce qui permettrait aux fournisseurs d'obtenir plus facilement les renseignements dont ils ont besoin pour appuyer les patients, les familles et les soignants. À ce titre, nous cherchons des moyens d'aider les partenaires de soins, notamment les fournisseurs de services à domicile et nos partenaires responsables des demandes de services dans les hôpitaux et dans la communauté, à communiquer plus facilement et de façon virtuelle les uns avec les autres et avec les patients qui

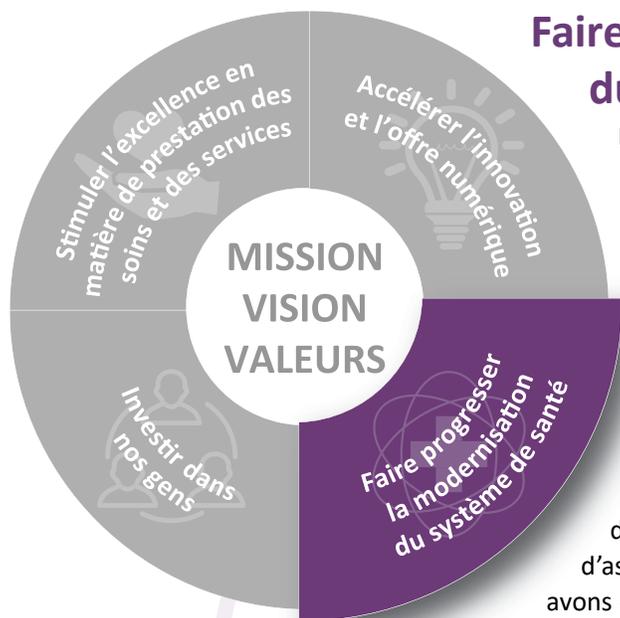
changent dans le système de santé. Nous travaillerons avec Santé Ontario afin de tirer profit du système de renseignements concernant la santé du patient CHRIS (Client Health and Related Information System) en tant que plateforme pour renforcer l'intégration et favoriser l'uniformité parmi les partenaires, y compris les organismes de services communautaires de soutien.

À l'avenir, nous chercherons à améliorer les options existantes de prestation de soins virtuels afin d'offrir des soins de grande qualité. Nous procédons à la numérisation de nos formulaires papier pour améliorer l'efficacité, tout en rehaussant la sécurité des données sur nos patients. Cela réduira le fardeau lié aux processus manuels et donnera aux fournisseurs plus de temps pour la prestation de soins directs, ce qui assurera de meilleurs résultats pour les patients. Nous pourrions également recueillir des données provinciales qui pourraient servir aux activités de modélisation et de planification tant à l'échelle locale que provinciale. Nous mettrons un accent particulier sur la façon de bien diffuser et adapter les pratiques exemplaires pour que tout le monde puisse en bénéficier. Nous passerons ainsi d'une situation où les innovations se produisent seulement à petite échelle dans certaines régions vers la mise en place d'un système provincial intégré qui assure un accès équitable, peu importe le lieu de résidence du patient.

En outre, nous élaborons des plans d'atténuation des risques à la cybersécurité. Par exemple, nous travaillons en partenariat avec Santé Ontario et avec d'autres partenaires des soins de santé afin de mettre en place un modèle opérationnel de cybersécurité à l'échelle provinciale qui assurera la sécurité des renseignements sur les patients et qui permettra à ces derniers d'obtenir plus facilement les soins dont ils ont besoin.

### Nous réaliserons cette priorité en :

- Établissant des partenariats afin de mettre en œuvre des stratégies numériques pour améliorer les services en ligne offerts aux patients et ainsi obtenir d'excellents résultats cliniques. Ces stratégies renforceront les parcours de soins, accroîtront les liens avec les partenaires, y compris les équipes Santé Ontario, et assureront des échanges harmonieux de renseignements entre toutes les parties.
- Favorisant l'adoption de modèles novateurs de soins à domicile et en milieu communautaire représentatifs des besoins des communautés diversifiées.
- Examinant des options pour répondre aux besoins actuels liés aux services administratifs en matière de soins à domicile ainsi qu'aux besoins continus afin d'appuyer le transfert des fonctions de coordination des soins et de prestation de soins à domicile aux équipes Santé Ontario.
- Relever les possibilités de renforcer les processus de navigation des patients, y compris l'examen des liens entre nos organismes et le service provincial d'orientation en matière de soins de santé.

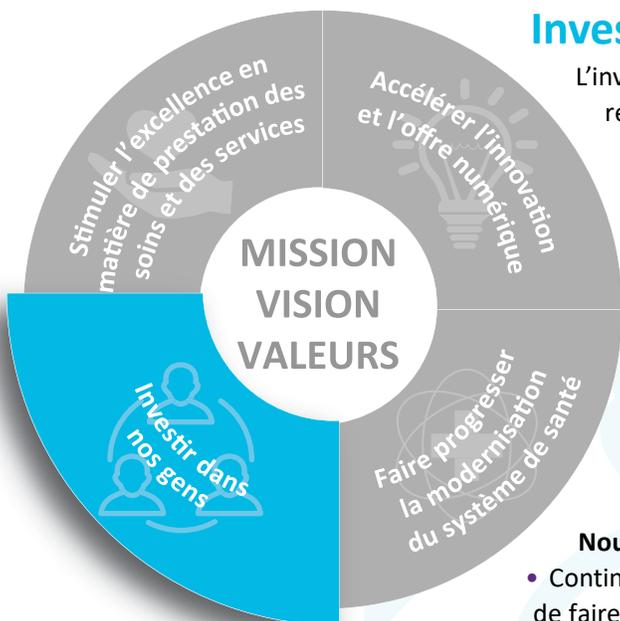


## Faire progresser la modernisation du système de santé

Dans le cadre de l'évolution du système de santé, des équipes Santé Ontario sont en cours de création afin d'organiser et de fournir des soins de santé mieux interconnectés pour les patients dans leurs communautés locales, en intégrant les leçons tirées des secteurs de santé, des services communautaires et des services sociaux. Services de soutien à domicile et en milieu communautaire est un partenaire intégral de chaque équipe Santé Ontario dans la province, et nous travaillons tous ensemble afin d'établir de nouveaux modèles de soins intégrés et d'échanger des pratiques exemplaires en matière de coordination des soins avec les partenaires de la communauté et du système de santé. En plus, durant la pandémie, nous avons appris énormément au sujet des façons d'assurer une meilleure collaboration au sein du système de santé. Nous avons collaboré avec nos partenaires du système pour aider les patients, les familles et les soignants à accéder aux programmes et aux services qui répondent à leurs besoins grâce à la planification des soins. À l'avenir, nous miserons sur les leçons tirées lorsque nous travaillons avec tous nos partenaires pour chercher au-delà des soins de santé traditionnels et aborder les déterminants sociaux de la santé, comme la disparité de revenus, la sécurité alimentaire et le logement dans le cadre du processus de planification des soins.

### Nous réaliserons cette priorité en :

- Continuant de collaborer avec les équipes Santé Ontario et en continuant de leur apporter un soutien pour la conception et la diffusion de modèles évolutifs de coordination de soins et de prestation de soins cliniques. Cela comprend la mise en œuvre des projets principaux en cours au sein des équipes Santé Ontario; favorisant l'adoption de pratiques exemplaires en matière de coordination des soins et de prestation de soins tout en augmentant les possibilités de collaboration avec les partenaires du système de santé.
- Collaborant avec le ministère de la Santé, le ministère des Soins de longue durée et Santé Ontario pour appuyer l'amélioration du processus de placement et d'envisager un nouveau modèle de placement et de services dans les foyers de soins de longue durée pour l'avenir afin de favoriser les avancées dans le secteur des soins de longue durée.
- Contribuant à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie relative aux ressources humaines en santé du ministère de la Santé en ce qui concerne les soins à domicile.



## Investir dans nos gens

L'investissement dans nos gens permettra d'améliorer les expériences et résultats des patients. En assurant que les membres de nos équipes se sentent en sécurité dans un milieu de travail qui favorise l'équité, la diversité, l'inclusion et l'accessibilité, nous poursuivrons nos efforts afin de mettre en place une équipe solide et dévouée qui servira la population de l'Ontario. Nous offrirons également aux employés des possibilités d'éducation et de perfectionnement en leadership qui favoriseront leur croissance et leur réussite. Nous appuierons nos dirigeants et nous mobiliserons les employés grâce aux pratiques exemplaires en matière de gestion du changement afin d'apporter les changements systémiques nécessaires pour bien appuyer les patients, maintenant et à l'avenir.

### Nous réaliserons cette priorité en :

- Continuant d'agir en tant qu'un seul organisme et en favorisant le sentiment de faire partie « d'une même équipe ».
- Mettant en œuvre notre **stratégie relative au personnel** qui favorise une culture positive ainsi qu'un effectif en santé et mobilisé qui se sent encouragé à se perfectionner, ce qui rehaussera notre réputation à titre « d'employeur de choix ».
- Mettant en œuvre notre plan pour l'équité, la diversité, l'inclusion et l'antiracisme qui reflète les communautés diversifiées que nous servons et qui soutient nos employés en favorisant un milieu de travail inclusif.



# ÉVALUATION DU RENDEMENT |

En tant que membre essentiel de notre système de santé, nous sommes responsables envers les partenaires, les patients, les familles et les soignants que nous servons chaque jour. Dans le cadre de nos efforts visant l'amélioration continue, nous souhaitons mettre en place une série de mesures du rendement qui serviront de base pour évaluer notre capacité d'atteindre nos objectifs organisationnels. Il est essentiel d'assurer la qualité des soins à domicile et des services de placement en foyers de soins de longue durée. Afin de fournir des soins uniformes et de grande qualité aux gens que nous servons, peu importe où ils vivent dans la province, nous suivons un cadre provincial rigoureux de rendement des contrats pour services aux clients. Ce cadre précise les normes que doivent respecter tous les fournisseurs de services de santé avec qui nous collaborons. Les contrats conclus avec ces fournisseurs précisent les cibles de rendement qu'ils doivent atteindre. Ces obligations clairement définies nous permettent d'évaluer la qualité des soins fournis partout en Ontario.

Pour assurer que les réussites ou améliorations sont communiquées au conseil d'administration et, par la suite, au ministère de la Santé, nous ferons rapport sur ce qui suit :

- Le soutien que nous fournissons aux soignants pour qu'ils puissent s'occuper de leurs êtres chers à domicile.
- Les façons dont nous misons sur les technologies numériques pour fournir des soins.
- Les temps d'attente pour la prestation de soins aux patients dans divers milieux, soit à domicile et dans la communauté.
- La façon dont nous évaluons la qualité des soins fournis aux patients par les organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire et par les fournisseurs de services.

Nous évaluerons également les progrès réalisés par rapport à nos priorités stratégiques au moyen des indicateurs de rendement indiqués ci-dessous. La plupart de ces indicateurs sont nouveaux, donc il sera important d'établir une base de référence comme point de départ.



## Priorités stratégiques et évaluation du rendement

### Stimuler l'excellence en matière de prestation des soins et des services

- Évaluer et renforcer les possibilités et initiatives qui mobilisent les patients, les familles et les soignants en tant que partenaires égaux afin d'encourager la collaboration
- Niveaux de détresse des soignants pour les patients en séjour de longue durée – pourcentage de patients en séjour de longue durée dont le soignant a affirmé avoir vécu de la détresse
- Soins manqués – Les cas où les soins n'ont pas été fournis conformément au plan de soins du patient en raison d'une visite ratée ou car l'organisme fournisseur de soins n'avait pas la capacité de fournir les soins
- Temps d'attente de 5 jours (soutien à la personne) – pourcentage de patients adultes ayant des besoins complexes qui reçoivent leurs premiers services de soutien à la personne dans les cinq jours suivant leur date de disponibilité
- Temps d'attente de 5 jours (soins infirmiers) – pourcentage de patients adultes qui reçoivent leurs premiers services de soins infirmiers dans les cinq jours suivant leur date de disponibilité
- Volume de cas d'attente d'un autre niveau de soins liés à Services de soutien à domicile et en milieu communautaire
  - Cet indicateur mesure le nombre de patients qui sont prêts à quitter l'hôpital (soins actifs) mais la mise en congé est retardée en raison d'un manque de disponibilité des soins ou des services au lieu prévu de transfert après la mise en congé. Cela inclut les patients qui doivent retourner à domicile (avec ou sans services de soins à domicile ou en milieu communautaire) ou ceux qui ont besoin de soins de convalescence, de services d'aide à la vie autonome ou de soins de longue durée. Cet indicateur ne comprend pas d'autres soins fournis en milieu résidentiel ou en établissement, comme les soins de réadaptation, les soins palliatifs ou les services de santé mentale.
- Patients en crise dans la communauté qui attendent une place dans un foyer de soins de longue durée – nombre de nouvelles admissions découlant de demandes de soins à domicile pour la plus récente période comparativement à la même période de l'année précédente
- Plaintes
  - Pourcentage de plaintes dont la réception a été confirmée à la personne qui l'a déposée dans les deux, cinq et dix jours ouvrables
  - Pourcentage de plaintes réglées dans un délai de 30 jours civils et 60 jours civils

### Accélérer l'innovation et l'offre numérique

- Appuyer Santé Ontario afin de relever des possibilités d'améliorer l'intégration et la fonctionnalité du système CHRIS (Client Health and Related Information System – notre système provincial de gestion des patients qui soutient la prestation de soins à domicile et en milieu communautaire et le placement en foyers de soins de longue durée) et des écosystèmes connexes, favorisant l'uniformité parmi les partenaires, notamment les organismes de services communautaires de soutien

### Faire progresser la modernisation du système de santé

- Créer des modèles intégrés de coordination des soins en partenariat avec les équipes Santé Ontario et les patients, familles et soignants conseillers
- Pourcentage d'équipes Santé Ontario ayant des fonctions intégrées de coordination des soins

### Investir dans nos gens

- Nombre de promotions à l'interne par rapport au nombre de personnes recrutées à l'externe
- Maintien en poste et roulement du personnel
- Cote de participation des employés

Nos progrès réalisés par rapport à ces indicateurs seront diffusés de diverses façons à l'interne et à l'externe, et pourraient être publiés sur nos sites Web public, selon le besoin.

# RÉSUMÉ |

Au cours de la pandémie de la COVID-19, de vastes changements ont été apportés au système de santé, notamment concernant la mise en œuvre continue des équipes Santé Ontario, le plan du ministère des Soins de longue durée visant le redressement des soins de longue durée, ainsi que la création de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire. Nous avons dû adapter toutes nos activités durant cette période, et nous sommes fiers des effets positifs que notre organisme a produits. Nous continuerons d'assurer des résultats positifs à mesure que nous concentrons nos efforts sur le rétablissement du système de santé.

Les événements nationaux et internationaux ont souligné le fait qu'il reste beaucoup de chemin à parcourir pour notre province, nos communautés et nos organismes afin d'établir une culture d'équité, d'inclusion, de diversité et d'antiracisme. La mise sur pied de notre groupe provincial de leadership, composé de patients, de membres de leurs familles et de soignants, assurera que ce travail demeure prioritaire à l'avenir.

Chaque jour, nos employés apportent un soutien aux gens que nous servons, peu importe où ces derniers vivent. Cela nous met dans une position idéale pour réaliser notre mission importante d'aider les gens à vivre en meilleure santé à la maison en leur offrant des soins interconnectés, accessibles et centrés sur le patient. Nous jouons également un rôle essentiel pour améliorer le système de santé grâce aux pratiques exemplaires en matière de coordination des soins, lesquelles ont été établies au cours de décennies avec nos partenaires, mieux intégrer le système local au moyen des équipes Santé Ontario, améliorer le processus de placement en foyers de soins de longue durée et envisager un nouveau modèle de placement. Grâce à notre vaste expérience, nous stimulerons l'excellence en matière de prestation de soins et de services, nous proposerons de nouveaux modèles de soins à domicile et en milieu communautaire et de placement en foyers de soins de longue durée qui reflètent

les besoins de nos communautés diversifiées, et nous tirerons parti des stratégies numériques pour améliorer les résultats pour les patients.

Afin de tenir nos promesses, nos priorités stratégiques et nos initiatives seront appuyées par la production de rapports sur notre rendement qui seront transmis à notre conseil d'administration et au ministère de la Santé, ainsi que par nos activités régulières d'évaluation et de surveillance des risques. Nos valeurs seront concrétisées grâce à une collaboration significative et proactive avec les patients, les familles, les soignants, les employés et les partenaires du système. Cette collaboration sera essentielle pour réaliser les initiatives décrites dans le présent Plan d'activités.

Notre vision est à la fois simple et audacieuse : aller au-delà de l'ordinaire et fournir des soins exceptionnels aux gens que nous servons, peu importe où ils vivent. Nous sommes persuadés que Services de soutien à domicile et en milieu communautaire peut respecter cet engagement. Un effectif mobilisé et en bonne santé, une équipe provinciale cohésive et un milieu de travail inclusif nous permettront d'optimiser l'expérience des patients, des familles et des soignants.

Notre plan est robuste et avant-gardiste. La voie devant nous offrira de nombreuses occasions de poursuivre la discussion avec les patients, les familles et les soignants, dans le but d'améliorer les résultats pour les gens que nous servons. Nous sommes prêts et déterminés à accomplir cet important travail.

# ANNEXE : CHIFFRES ET SERVICES

À l'échelle de la province, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire assure la prestation de plus de 930 000 services par année, et transmet plus de 5 400 000 demandes de services et plus de 3 900 000 documents médicaux justificatifs aux organismes de soins à domicile et de soins de longue durée durant la même période. Les services que nous fournissons sont essentiels pour les patients de la province. Ils répondent aux besoins de gens de tous âges, comme les personnes âgées, les personnes qui ont des handicaps physiques et des maladies chroniques, les enfants et d'autres personnes qui ont besoin de soins de santé et de soins personnels sur une base continue afin de vivre de façon sécuritaire et autonome dans la communauté. Nos patients figurent parmi les plus vulnérables de la province.

## Nos organismes :

- Reçoivent un financement total de 3,2 milliards de dollars (en date de juillet 2021)
- Ont fourni des services à 674 000 patients durant l'exercice 2020-2021
- Emploient directement 8 600 employés (juillet 2021)
- Consacrent 2,1 milliards de dollars à l'achat de services auprès de plus de 150 organismes fournisseurs de services dans le cadre de quelques 400 contrats (cela comprend notamment des soins infirmiers, des services de soutien à la personne, des soins palliatifs et des soins médicaux)

## De plus :

- *Chaque jour*, notre organisme effectue :
  - 22 000 visites de soins infirmiers
  - 3 000 visites de services de thérapie
  - 85 000 heures de services de soutien à la personne
  - 8 300 interactions avec des patients
- *Chaque jour*, nous exploitons 134 cliniques de soins infirmiers.
- *Chaque mois*, les coordonnateurs de soins s'occupent collectivement de 400 000 patients.
- *Chaque trimestre*, plus de 280 000 visites sont effectuées aux cliniques de soins infirmiers.
- *Chaque année*, environ 26 500 clients sont admis dans des foyers de soins de longue durée.

## NOS ORGANISMES :



Un financement total de  
3,2 milliards de dollars



674 000 patients



8 600 employés



2,1 milliards de dollars  
à l'achat de services  
auprès

## DE PLUS



### Chaque jour

22 000 visites de soins  
infirmiers 3 000 visites de  
services de thérapie  
85 000 heures de services de  
soutien à la personne  
8 300 interactions avec des  
patients



### Chaque jour

nous exploitons 134 cliniques de  
soins infirmiers.

### Chaque trimestre

plus de 280 000 visites sont  
effectuées aux cliniques de  
soins infirmiers



Chaque mois, les coordonnateurs  
de soins s'occupent  
collectivement de **400 000**  
patients.



Chaque année, environ  
**26 500** clients sont admis  
dans des foyers de soins de  
longue durée.

Les services de soins à domicile réduisent les besoins en matière de soins hospitaliers et de soins de longue durée tout en favorisant la mise en congé en temps opportun des patients en soins actifs. Ces services apportent également un soutien aux personnes souffrant de problèmes chroniques. Le processus de placement en soins de longue durée assure un accès équitable et approprié aux foyers de soins de longue durée pour les patients, les familles et les soignants.

Il convient également de noter les fonctions et services uniques de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire. Nous aidons les patients à parcourir le système de soins de santé de l'Ontario, à comprendre les options qui s'offrent à eux et à accéder aux ressources communautaires.

#### Services de base :

- Évaluation et réévaluation des besoins et élaboration de plans de soins
- Coordination des soins
- Surveillance des résultats
- Soins à domicile et en milieu communautaire pour patients en soins postactifs, en séjour de longue durée et en soins palliatifs
- Placement en foyers de soins de longue durée, y compris des unités spécialisées et des lits de transition
- Renseignements, renvois et orientation vers d'autres services communautaires
- Soins infirmiers directs pour évaluation et les bilans comparatifs de médicaments
- Accès aux services 365 jours par année pour les patients
- Interventions d'urgence comme la lutte contre la pandémie et les évacuations des établissements communautaires, des hôpitaux et des foyers de soins de longue durée en cas d'inondation ou d'incendie de forêt

#### Services à domicile

- Les coordonnateurs de soins évaluent les besoins des clients et leur admissibilité aux services de soins à domicile et en milieu communautaire; ils aident les patients lorsqu'ils obtiennent leur congé de l'hôpital ou des autres milieux de soins, ils préparent et surveillent les plans de services et apportent des modifications au besoin, notamment en appuyant les familles et les soignants à préparer des plans en cas d'urgence et des plans pour les besoins à l'avenir, et ils autorisent la prestation de services.
- Coordination de l'accès aux soins infirmiers, aux services de physiothérapie, d'ergothérapie, d'orthophonie et de diététique, aux services de pharmacie, de diagnostic et

de laboratoire et aux services de thérapie respiratoire, de travail social, de soutien à la personne et d'entretien ménager.

- Prestation de soins directs comme l'ergothérapie, la physiothérapie, l'orthophonie, la diététique, des services du personnel infirmier praticien en soins primaires, des soins infirmiers spécialisés en soin des plaies, de stomies et de l'incontinence, ainsi que l'aide médicale à mourir.
- Soutien supplémentaire des clients qui reçoivent certains services professionnels à domicile, en organisant les achats ou locations de fournitures médicales, de pansements, d'équipement d'hôpital et de chambres de personnes malades, de services de laboratoire ou de diagnostic.
- Formation d'autres personnes, comme les soignants, pour fournir certains des soins mentionnés ci-dessus à un client particulier, ou contribuer à la prestation de ces soins.
- Prise de dispositions pour que les personnes admissibles reçoivent des prestations de médicaments.

#### Admission aux foyers de soins de longue durée

- Évaluation des besoins et détermination de l'admissibilité; gestion du processus d'admission aux foyers de soins de longue durée, et établissement de l'ordre de priorité des patients.
- Communication de renseignements aux demandeurs et à leurs familles et soignants avant et durant le processus d'admission, et soutien de ces personnes.

#### Services scolaires

- Évaluation des besoins, détermination de l'admissibilité, prestation directe ou prise de dispositions pour la prestation des soins infirmiers, des services de diététique, des services de santé mentale et de lutte contre les dépendances, y compris le matériel médical, les pansements et l'équipement de traitement nécessaires pour ces services, ainsi que des services de soutien à la personne en plus de l'équipement personnel et médical nécessaire pour la prestation de ces services aux enfants ayant des besoins spéciaux qui ont besoin d'assistance dans les écoles publiques.
- Évaluation des besoins, détermination de l'admissibilité, prestation directe ou prise de dispositions pour la prestation de services aux enfants dans les écoles publiques, ainsi que la prestation de services d'ergothérapie, de physiothérapie, d'orthophonie, y compris le matériel médical, les pansements et l'équipement de traitement nécessaires pour la prestation de ces services aux enfants dans les écoles privées ou aux enfants qui reçoivent un enseignement à domicile.

# ANNEXE : RISQUES ET MESURES D'ATTÉNUATION

Selon une analyse du contexte examinant le milieu professionnel dans lequel nous exerçons nos activités, la présente section énonce les principaux risques organisationnels pour Services de soutien à domicile et en milieu communautaire et décrit les stratégies d'atténuation connexes. Au cours de la période visée par le présent Plan d'activités, nous créerons des cadres de travail et des processus appropriés à l'échelle de la province pour assurer l'évaluation et la surveillance des risques devant nous afin d'éviter tout risque possible pour les patients que nous servons et pour les employés qui leur fournissent des services.

Risques pour Services de soutien à domicile et en milieu communautaire	Contrôles existants et mesures d'atténuation prévues
<p><b>Offre des ressources humaines en santé</b>            La pandémie de la COVID-19 a exacerbé la pénurie de ressources humaines en santé. Aussi, la demande de soins à domicile est augmentée en raison de plusieurs facteurs, notamment la capacité réduite en matière de soins de longue durée et de soins de relève. Cela exerce des pressions considérables sur les ressources de soins à domicile et en milieu communautaire pour répondre aux besoins des patients à domicile. Les pénuries de personnel entraînent des résultats négatifs et des expériences négatives pour les patients et donnent lieu à l'épuisement des soignants.</p>	<p>Collaborer avec le ministère de la Santé, les fournisseurs de services et le système pour élaborer et mettre en œuvre des stratégies visant à rehausser et à optimiser la capacité des ressources humaines en santé et la planification des services.</p> <p>Préparer des plans pour communiquer la valeur d'une carrière dans le secteur des soins à domicile et en milieu communautaire afin d'attirer des talents.</p>

Risques pour Services de soutien à domicile et en milieu communautaire	Contrôles existants et mesures d'atténuation prévues
<p><b>Attrition du personnel et fatigue à l'égard du changement</b></p> <p>Le secteur des soins à domicile et en milieu communautaire subit une transformation prolongée qui est rendue plus complexe par la pandémie au cours des dernières années. À mesure que nous assurons le transfert des fonctions de coordination des soins aux équipes Santé Ontario et que nous envisageons un nouveau modèle de placement en foyers de soins de longue durée, il existe une incertitude face au changement. Cela pourrait occasionner de l'attrition dans le secteur en plus d'avoir des effets négatifs sur la continuité des activités et sur les patients, les familles et les soignants qui comptent sur les employés de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire.</p>	<p>Élaborer et mettre en œuvre un plan de gestion du changement, qui comprend notamment de l'éducation et de la formation, selon les besoins, pour aider le personnel à traverser les changements systémiques à venir.</p> <p>Élaborer et mettre en œuvre des stratégies de stabilisation du personnel de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire à l'échelle de la province.</p> <p>Élaborer et mettre en œuvre un plan de communication pour renseigner le public au sujet du rôle de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire et de la valeur que nous ajoutons, et pour attirer les gens à faire carrière dans le secteur.</p>
<p><b>Offre numérique</b></p> <p>Les avancées et les nouvelles technologies relatives aux dossiers de santé électroniques, aux plateformes de solutions numériques pour la santé et aux soins virtuels sont de plus en plus acceptées et appuyées par le public, les patients et les partenaires. Un de nos objectifs consiste à mettre au point des stratégies numériques pour améliorer les services fournis aux patients et pour assurer d'excellents résultats cliniques et des expériences exceptionnelles. Il pourrait y avoir des limites en matière de ressources et d'échéanciers pour la mise en place d'un solide écosystème qui permettrait aux partenaires d'échanger facilement des renseignements sur les patients, et aux patients de consulter les renseignements sur leur santé.</p>	<p>Collaborer avec nos partenaires et le gouvernement pour élaborer des cadres de travail adéquats et conclure des ententes qui permettraient la transmission de données sans problème entre les systèmes intégrés et parmi de multiples partenaires.</p>

# ANNEXE : PLAN DE COMMUNICATION ET DE PARTICIPATION

Les activités de communication et de participation que réalise Services de soutien à domicile et en milieu communautaire permettra de concrétiser nos quatre priorités stratégiques. Notre mission, notre vision et nos valeurs ainsi que notre engagement à fournir des soins de grande qualité axés sur les patients guideront l'équipe des communications pour mettre en place des plans et des activités qui mobiliseront et renseigneront notre public diversifié partout en Ontario.

## Nos intervenants

- Tous les patients, soignants et familles
- Les communautés autochtones, francophones, noires et les autres groupes prioritaires et marginalisés
- Tous les employés de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire à l'échelle provinciale
- Les organismes fournisseurs de services, les fournisseurs de services de santé, les partenaires communautaires et les professionnels des soins de santé
- Les gouvernements municipaux, régionaux et provincial, y compris le ministère de la Santé et le ministère des Soins de longue durée
- Les médias locaux et provinciaux
- Le grand public

## Objectifs de communication

- Faire en sorte que les patients, les familles et les soignants soient bien informés au sujet des services, en leur fournissant des renseignements pertinents et opportuns provenant d'une source digne de confiance.
- Assurer la sensibilisation à l'égard des services et des façons d'y accéder.
- Échanger avec les patients, les familles, les soignants et les groupes ayant des besoins diversifiés afin de mieux intégrer l'expérience des patients et les voix de ces derniers au processus de prise de décision de l'organisme, et miser sur la collaboration pour assurer que tous les résultats obtenus répondent aux besoins particuliers des communautés.
- Accroître la sensibilisation et établir des relations de confiance avec tous les intervenants, particulièrement les familles, les familles, les soignants et les autres groupes prioritaires ou marginalisés.

- Maintenir notre engagement à être ouvert, transparent et accessible au public dans le cadre de toutes les priorités et initiatives mises de l'avant par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, en mettant un accent particulier sur la transition vers les équipes Santé Ontario et la mise en place de nouveaux modèles de placement en foyers de soins de longue durée, en assurant la mobilisation continue des membres de la communauté et en tenant ces derniers au courant de tout changement apporté aux soins qu'ils reçoivent.
- Tenir les employés au courant des initiatives, politiques, processus et programmes nouveaux ou modifiés au cas où il y aura des répercussions sur leurs fonctions ou la prestation de soins aux patients.
- Élaborer et mettre en œuvre des stratégies de communication visant à appuyer les initiatives et programmes organisationnels ainsi que nos quatre priorités stratégiques.



### Approches de communication

- Simplifier et intégrer les travaux de communication dans l'ensemble des organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire afin de fournir des renseignements uniformes et opportuns.
- Préparer des plans de communication personnalisés pour répondre aux besoins de chaque projet ou initiative, notamment en ce qui concerne les messages clés, les notes de service, le matériel promotionnel, les communiqués de presse, les possibilités de participation, etc.
- Assurer la promotion à l'externe par divers moyens, y compris les médias d'information, les médias sociaux et les publicités, selon le besoin.
- Tirer profit des méthodes et produits de communication traditionnels et numériques ainsi que d'autres produits et formats nouveaux et novateurs.
- Renforcer les relations avec les médias et les intervenants externes.
- Améliorer l'expérience en ligne grâce à des sites Web conviviaux et à des activités sur les médias sociaux qui suscitent de l'intérêt, en nous concentrant également sur les méthodes traditionnelles de communication.
- Élaborer un plan de communication interne pour mobiliser les employés et établir une culture positive qui les rassure quant à la valeur de leur travail maintenant et à l'avenir, ce qui contribuera à la prestation de soins de grande qualité aux patients.
- Réaliser des activités de participation sur une base continue avec les patients, les familles, les soignants, les fournisseurs de services et les communautés diversifiées.

### Mobiliser nos communautés diversifiées

Afin de fournir des soins équitables à domicile et en milieu communautaire à la population entière, il est essentiel de dialoguer et de collaborer avec les patients, les familles, les soignants, les organismes fournisseurs de services, les partenaires du système de santé ainsi que les diverses communautés dans toute la province.

Une participation significative nous permettra d'écouter les personnes qui ont une expérience vécue, ceux qui représentent les communautés autochtones, francophones, noires ainsi que d'autres groupes prioritaires ou marginalisés pour mieux comprendre les diverses expériences que les gens ont connues dans notre système de santé, et pour mettre en pratique les leçons tirées afin d'améliorer les expériences de soins et les résultats en matière de santé.

Pour reconnaître l'importance de fournir des services en français aux patients, nous mettrons sur pied un comité provincial des services en français qui établira une approche uniforme, inclusive et équitable afin de répondre aux besoins particuliers des patients francophones et de leurs familles et soignants dans toutes les régions. Le comité cherchera des moyens d'améliorer la prestation de services en français et communiquera les pratiques exemplaires sur la mise en application du principe de l'offre active, en examinant aussi les possibilités d'accroître l'offre de services dans d'autres langues.

Nous établirons un cadre provincial de consultation auprès des patients et des familles, lequel comprendra un plan solide pour la participation continue afin de tenir compte des points de vue des résidents des communautés diversifiées. Nous élaborerons un plan de participation qui permettra d'obtenir les points de vue des patients, des familles et des soignants au moyen de sondages et de séances de consultation en personne et virtuelles. Nous assurerons également que les patients conseillers contribuent aux projets organisationnels et nous assurerons un dialogue constant entre toutes les parties.

Un dialogue constant avec tous les intervenants nous permettra de bien répondre aux besoins des populations vulnérables pour créer un système de santé mieux intégré qui réduit les inégalités en matière de santé et qui offre aux résidents de l'Ontario un accès, une expérience et des résultats excellents et équitables.

Lorsque nous échangeons avec les gens, nous nous engageons à écouter et à créer des milieux sécuritaires où on peut tenir d'importantes discussions concernant toutes les formes de racisme, de préjugés et de discrimination. Nous apporterons aussi les changements nécessaires au sein de notre organisme et dans nos communautés pour respecter ces engagements.

# ANNEXE : DONNÉES FINANCIÈRES

Le plan de dépenses ci-dessous décrit les ressources financières et en immobilisations, entre autres, que Services de soutien à domicile et en milieu communautaire utilisera pour atteindre ses buts et objectifs :

## Remarques :

1. Les dépenses prévues ne doivent pas dépasser les fonds alloués par le ministère.
2. Les soins à domicile et services fournis par les réseaux locaux d'intégration des services de santé comprennent les services directs définis au tableau 1 de l'annexe 7 de l'Entente de responsabilisation 2015-2018 conclue entre la ministre de la santé et les réseaux locaux d'intégration des services de santé, qui exercent maintenant leurs activités sous le nom de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire.
3. Les opérations agrégées des réseaux locaux d'intégration des services de santé/de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire comprennent :
  - i. Les opérations de coordination régionales (anciennement les opérations des réseaux locaux d'intégration des services de santé). Il s'agit du financement résiduel pour la prestation de soins à domicile.
  - ii. Les initiatives de coordination régionales (anciennement les initiatives liées aux opérations des réseaux locaux d'intégration des services de santé). Il s'agit du financement pour les actes médicaux fondés sur la qualité.
4. L'enveloppe Administration et gouvernance intégrées comprend les coûts indirects, dont les dépenses d'administration et les dépenses générales.



	Chiffres réels estimés pour 2021-2022	Allocation du ministère pour 2022-2023	Dépenses prévues pour 2022-2023 <sup>1</sup>
<b>Soins à domicile et services fournis par les réseaux locaux d'intégration des services de santé<sup>2</sup></b>			
Salaires (heures travaillées et heures d'absence rémunérées)	539 119 118 \$		579 461 043 \$
Contributions aux avantages sociaux	142 727 125 \$		153 869 506 \$
Fournitures et médicaments - médecine/chirurgie	172 748 553 \$		179 981 475 \$
Fournitures et dépenses diverses	15 743 681 \$		20 978 100 \$
Dépenses liées à l'équipement	28 361 202 \$		29 400 067 \$
Amortissement du matériel important, licences d'utilisation de logiciels et droits	347 222 \$		259 161 \$
Dépenses en sous-traitance	2 341 401 070 \$		2 053 189 694 \$
Dépenses liées aux immeubles et aux terrains	570 507 \$		491 500 \$
Amortissement des immeubles	0 \$		0 \$
<b>TOTAL : Soins à domicile</b>	<b>3 241 018 479 \$</b>	<b>3 017 630 546 \$</b>	<b>3 017 630 546 \$</b>
<b>Opérations agrégées de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire<sup>3</sup></b>			
Salaires (heures travaillées et heures d'absence rémunérées)	0 \$		0 \$
Contributions aux avantages sociaux	0 \$		0 \$
Fournitures et médicaments - médecine/chirurgie	0 \$		0 \$
Fournitures et dépenses diverses	0 \$		0 \$
Dépenses liées à l'équipement	0 \$		0 \$
Amortissement du matériel important, licences d'utilisation de logiciels et droits	0 \$		0 \$
Dépenses en sous-traitance	0 \$		0 \$
Dépenses liées aux immeubles et aux terrains	0 \$		0 \$
Amortissement des immeubles	0 \$		0 \$
<b>Sous-total : Opérations de coordination régionales</b>			
<b>Sous-total : Initiatives de coordination régionales</b>			
<b>TOTAL : Opérations agrégées de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire</b>			
<b>Allocation : Administration et gouvernance intégrées<sup>4</sup></b>			
Salaires (heures travaillées et heures d'absence rémunérées)	70 993 846 \$		87 392 306 \$
Contributions aux avantages sociaux	19 122 779 \$		23 594 970 \$
Fournitures et médicaments - médecine/chirurgie	0 \$		0 \$
Fournitures et dépenses diverses	11 823 898 \$		10 037 639 \$
Dépenses liées à l'équipement	8 144 409 \$		8 427 244 \$
Amortissement du matériel important, licences d'utilisation de logiciels et droits	1 185 538 \$		949 256 \$
Dépenses en sous-traitance	1 065 508 \$		464 150 \$
Dépenses liées aux immeubles et aux terrains	27 473 085 \$		13 083 327 \$
Amortissement des immeubles	956 087 \$		705 027 \$
<b>TOTAL : Administration et gouvernance intégrées</b>	<b>140 765 151 \$</b>	<b>144 653 919 \$</b>	<b>144 653 919 \$</b>
<b>TOTAL : PLAN DE DÉPENSES DE SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE</b>	<b>3 381 783 630 \$</b>	<b>3 162 284 465 \$</b>	<b>3 162 284 465 \$</b>

# ANNEXE : RESSOURCES HUMAINES EN SANTÉ

À titre d'organisme qui fournit des services au cours d'un jour de travail de 12 heures et qui offre des services de garde après les heures normales sept jours sur sept, 365 jours par année pour répondre aux besoins urgents des patients, nos ressources humaines en santé sont essentielles à notre réussite. Pour assurer une telle couverture, il faut un grand effectif d'employés souples, travaillant à temps plein et à temps partiel, pour que nous puissions nous adapter et répondre aux besoins de patients.

En plus, notre personnel comprend des employés non syndiqués et des employés visés par 26 conventions collectives uniques partout dans la province. Cinq agents négociateurs représentent ces employés, y compris l'Association des infirmières et infirmiers de l'Ontario, le Syndicat canadien de la fonction publique, le Syndicat des employées et des employés de la fonction publique, le Syndicat canadien des employées et des employés professionnels de bureau et Unifor. Nous tenons à appuyer nos employés en leur offrant des possibilités de perfectionnement à mesure que nous traversons ces changements. Une stratégie relative au personnel assurera que nous répondons aux besoins immédiats et à long terme de nos employés et de notre organisme. Voici quelques-uns des priorités de la stratégie :

- Élaborer une structure organisationnelle qui nous permet de fonctionner efficacement en tant qu'une seule équipe
- Assurer la stabilité et le maintien en poste d'un effectif talentueux
- Favoriser une culture d'équité, de diversité, d'inclusion et d'antiracisme
- Offrir des possibilités de participation à notre personnel
- Appuyer l'éducation et le perfectionnement de notre personnel



Le plan de dépenses suivant décrit les ressources de dotation en personnel que Services de soutien à domicile et en milieu communautaire utilisera pour atteindre ses buts et objectifs :

**Plan consolidé de dotation en personnel de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (équivalents temps plein<sup>1</sup>)**

	Chiffres réels pour 2021-2022	Prévisions pour 2022-2023
<b>Soins à domicile<sup>2</sup></b>		
Soutien à la gestion et aux opérations – équivalents temps plein	1858,10	1996,83
Personnel producteur d'unités de services – équivalents temps plein	4397,94	4753,46
Personnel infirmier praticien – équivalents temps plein	121,77	118,35
Médecins – équivalents temps plein	0,00	0,00
<b>Total des équivalents temps plein pour les soins à domicile</b>	<b>6377,81</b>	<b>6868,64</b>
<b>Opérations de coordination régionales<sup>3</sup></b>		
Soutien à la gestion et aux opérations – équivalents temps plein	0,00	0,00
Personnel producteur d'unités de services – équivalents temps plein	0,00	0,00
Personnel infirmier praticien – équivalents temps plein	0,00	0,00
Médecins – équivalents temps plein	0,00	0,00
<b>Total des équivalents temps plein pour les opérations de coordination régionales</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Initiatives de coordination régionales<sup>4</sup></b>		
Soutien à la gestion et aux opérations – équivalents temps plein	0,00	0,00
Personnel producteur d'unités de services – équivalents temps plein	0,00	0,00
Personnel infirmier praticien – équivalents temps plein	0,00	0,00
Médecins – équivalents temps plein	0,00	0,00
<b>Total des équivalents temps plein pour les initiatives de coordination régionales</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Administration et gouvernance intégrées<sup>5</sup></b>		
Soutien à la gestion et aux opérations – équivalents temps plein	330,98	413,82
Personnel producteur d'unités de services – équivalents temps plein	464,49	548,64
Personnel infirmier praticien – équivalents temps plein	0,00	0,00
Médecins – équivalents temps plein	0,00	0,00
<b>Total des équivalents temps plein pour l'administration et la gouvernance intégrées</b>	<b>795,47</b>	<b>962,46</b>
<b>TOTAL DU RÉSUMÉ DES ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN</b>	<b>7173,28</b>	<b>7831,10</b>

\*Remarque : Notre organisme compte près de 8 600 employés à l'interne. Ce chiffre indique le nombre total d'employés travaillant à temps plein et à temps partiel dans l'ensemble des 14 organismes, chaque personne étant considérée comme « un » employé, peu importe le nombre d'heures effectuées. Par nombre d'équivalents temps plein, on entend le nombre d'heures nécessaires pour qu'un poste soit considéré temps plein (habituellement 7,5 heures par jour, ou 37,5 heures par semaine). Par exemple, deux employés à temps partiel, qui effectuent chacun 18,75 heures par semaine, compteraient comme deux personnes, mais représenteraient seulement un équivalent temps plein.

**Remarques :**

1. Un équivalent temps plein équivaut à 1 950 heures par année et peut comprendre plusieurs membres du personnel.
2. Les soins à domicile et services fournis par les réseaux locaux d'intégration des services de santé comprennent les services directs définis au tableau 1 de l'annexe 7 de l'Entente de responsabilisation 2015-2018 conclue entre la ministre de la santé et les réseaux locaux d'intégration des services de santé, qui exercent maintenant leurs activités sous le nom de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire
3. Les opérations de coordination régionales (anciennement les opérations des réseaux locaux d'intégration des services de santé). Il s'agit du financement résiduel pour la prestation de soins à domicile.
4. Les initiatives de coordination régionales (anciennement les initiatives liées aux opérations des réseaux locaux d'intégration des services de santé). Il s'agit du financement pour les actes médicaux fondés sur la qualité.
5. L'enveloppe Administration et gouvernance intégrées comprend les coûts indirects, dont les dépenses d'administration et les dépenses générales.