



Plan d'activités

| 2024-2025

TABLE DES MATIÈRES

Message du conseil d'administration	3
Message de la directrice générale	4
Introduction	5
Nos partenaires	6
Écouter ceux que nous servons	6
Analyse environnementale	7
Équité, inclusion, diversité et antiracisme	8
Aperçu du plan d'activités	10
Notre démarche de consultation	10
Aperçu des priorités stratégiques	11
Priorités stratégiques	12
Priorité 1 : Favoriser l'excellence en matière de prestation des soins et des services	12
Priorité 2 : Accélérer l'innovation et la prestation de services numériques	16
Priorité 3 : Faire progresser la modernisation du système de santé	19
Priorité 4 : Investir dans nos gens	23
Évaluation du rendement	28
Résumé	32
Annexe : Risques et mesures d'atténuation	34
Annexe : Plan de communication et de participation.....	37
Annexe : Données financières	40
Annexe : Ressources Humaines En Santé	41
Annexe : Acronymes Utilisés	43

Message du conseil d'administration



Le quatrième plan d'activités annuel donne suite aux efforts réalisés depuis notre création en juillet 2021, mettant en valeur la transition vers un organisme et un rôle nouveaux dans le système de soins de santé.

Une fois proclamée en 2024, la [Loi de 2023 sur la prestation commode de soins à domicile](#) permettra de fusionner les 14 organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire en un seul organisme de services qui portera le nom de Santé à domicile Ontario. En plus de continuer à fournir des services, nous lançons un nouveau mandat qui favorisera la modernisation des soins à domicile et en milieu communautaire de même que le soutien des équipes Santé Ontario. Ces dernières renforcent leurs capacités, veillant à ce que les patients aient accès aux soins dont ils ont besoin, au moment et à l'endroit où ils en ont besoin.

Le soin et le bien-être des patients, des familles et des soignants demeurent notre priorité absolue tout au long de la période de transition, et par après. Dans le but d'améliorer l'accès à des services équitables, veillant toujours à la sécurité des patients et à la qualité des soins, nous travaillons à simplifier et à normaliser les processus dans les 14 régions géographiques.

Nous demeurons résolus à établir des partenariats solides dans l'ensemble du secteur des soins de santé. Cette approche de collaboration nous permet de veiller à ce que les patients reçoivent les services nécessaires de manière appropriée ainsi que de soutenir les efforts pour rendre les services de soins à domicile et en milieu communautaire plus intégrés et équitables. Depuis un an, nous échangeons avec les équipes Santé Ontario, offrant de l'expertise et du soutien pour améliorer les parcours de soins.

Certes, nous continuerons de suivre les quatre priorités stratégiques qui sont énumérées ci-dessous et décrites plus loin dans le présent plan.

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

Nous avons réalisé de grands progrès depuis le lancement de ces priorités dans le Plan d'activités de 2021-2022 : plan de reconnaissance, de prévention et d'intervention en cas de mauvais traitement d'un patient; élaboration de lignes directrices pour les services de soutien à la personne favorisant la prestation de services équitables; collaboration avec les fournisseurs de services retenus par contrat afin de renforcer la capacité du système de soins de santé dans le cadre d'initiatives comme l'approche axée sur le recours aux cliniques en premier lieu.

Nous continuerons de collaborer avec nos partenaires et tous ceux que nous servons, mettant à jour les contrats avec nos fournisseurs de services afin de mieux servir les patients et les soignants ainsi que de faire en sorte que notre système de soins de santé soit plus efficient et mieux intégré. Et, nous optimiserons les ressources pour répondre aux besoins divers des patients et des soignants, toujours dans l'optique d'avancer sur les plans de l'équité, de l'inclusion, de la diversité et de l'antiracisme.

Nous envisageons des travaux prometteurs, alors que nous continuons d'aider la population à être en meilleure santé à la maison, grâce à des soins interconnectés, accessibles et centrés sur le patient.

Joe Parker

Président du conseil d'administration

Message de la directrice générale



Je suis heureuse de vous présenter le Plan d'activités annuel de 2024-2025, dans lequel on décrit les mesures prises pour réaliser des progrès et miser sur nos priorités stratégiques afin d'orienter la transition de nos 14 organismes vers un nouvel organisme de service nommé Santé à domicile Ontario.

Cette transition comprend l'adoption d'un rôle nouveau, essentiel dans le système de soins de santé. En plus de continuer à fournir et à coordonner les services de soins à domicile et en milieu communautaire, nous aidons les équipes Santé Ontario à moderniser le modèle de prestation de soins à domicile. Entre-temps, nous poursuivons les discussions avec nos partenaires et ceux que nous servons en vue d'assurer une transition sans interruption et de maintenir la continuité des soins. Il est primordial que les patients continuent de recevoir les services dont ils ont besoin, peu importe où ils vivent.

Certes, tous nos efforts sont axés sur les besoins des patients, des familles et des soignants. Nous mettons en œuvre un cadre de travail sur la pratique conforme à l'éthique, inspirant nos employés à fournir des soins exceptionnels. Le [Programme de reconnaissance de soignants « Au-delà du devoir »](#) souligne le rôle essentiel que jouent les soignants non rémunérés dans le soutien d'un être cher. Des centaines d'histoires de courage et d'innovation nous ont inspirés. Ceux qui font une différence en fournissant des soins à la maison et dans la communauté ne se limitent pas par l'âge.

Nous servons une population de patients diversifiée, chacun sa situation, culture et santé. Alors, nous avons créé un poste de direction axé sur l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme pour élaborer et mettre en œuvre notre stratégie provinciale, et offrir soutien, éducation et conseils. Nous maintenons un milieu respectueux, accessible et inclusif pour tous les patients, familles, soignants, employés, partenaires et le public.

Le plus grand atout de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire est son personnel. Nous savons très bien que sans nos employés, nous n'avancions pas. Durant la transition vers Santé à domicile Ontario, nous voulons qu'ils aient le soutien requis pour s'épanouir. Nous avons donc lancé le programme de reconnaissance des employés, le programme de bien être et de mieux être des employés ainsi qu'une formation sur la sécurité culturelle autochtone et l'offre active de services en français. Nous misons sur les réalisations de la [Stratégie relative au personnel](#), sachant que la satisfaction des employés entraîne des résultats positifs pour les patients. Cette stratégie a d'ailleurs fait l'objet d'une reconnaissance nationale, lorsque j'ai été nommée [championne et lauréate du prix canadien des ressources humaines](#) dans cinq catégories, à titre de directrice générale.

Je suis fière de nos perspectives, de notre gestion des réalités actuelles en modernisant le système de soins de santé de sorte que les patients, familles, soignants, employés et fournisseurs se sentent protégés et valorisés comme partenaires des soins à domicile et en milieu communautaire.

Cynthia Martineau
Directrice générale

Introduction

Qui nous sommes

Nous sommes là pour aider et prêts à servir les Ontariennes et les Ontariens qui ont besoin de nos services. Chaque jour, les 14 organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire fonctionnent en tant qu'entité unique afin de coordonner les soins à domicile et en milieu communautaire pour des milliers de patients, partout en Ontario. D'ici un an, nous ferons la transition vers un nouvel organisme de service appelé Santé à domicile Ontario. Même si nous changeons de nom et de structure, nous continuons de fournir des soins exceptionnels aux patients, familles et soignants.

Nous évaluons les besoins des patients en matière de soins et fournissons des services à domicile et en milieu communautaire pour favoriser leur santé et leur bien-être. Nous assurons aussi l'accès à d'autres services communautaires et le renvoi vers ceux-ci, en plus de gérer le processus de placement dans les foyers de soins de longue durée de l'Ontario.

Notre mission consiste à aider les gens à être en meilleure santé à la maison en leur offrant des soins centrés sur le patient qui sont interconnectés et accessibles. Nous aidons les patients de tous âges et de tous horizons, leur famille et leurs soignants qui ont besoin de services, de soutien et de conseils pour :



demeurer à la maison en toute sécurité avec le soutien des professionnels de la santé et d'autres professionnels



jouer un rôle actif dans la gestion de leurs soins ou des soins d'un membre de leur famille



fréquenter l'école, malgré les problèmes de santé complexes et les handicaps



bénéficier de stratégies de mieux-être mental et obtenir du soutien en matière de toxicomanie à l'école



apprendre à autogérer une maladie chronique à l'aide de la technologie virtuelle et de l'encadrement



trouver un médecin de famille ou une infirmière praticienne



trouver des services communautaires qui favorisent une vie saine et autonome



accéder à des services de relève et à des ressources qui appuient la prestation de soins



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



mourir avec dignité dans le milieu de son choix et soutenu par une équipe



se rétablir à la maison après un séjour à l'hôpital

Chaque année, plus de 9200 employés servent ou appuient plus de 651 850 patients de tous âges, ce qui comprend près de 28 750 placements en foyer de soins de longue durée. Chaque jour, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire effectue plus de 27 490 visites de soins infirmiers, plus de 4200 visites thérapeutiques et plus de 100 570 heures de services de soutien personnel.

Nos partenaires

Partout dans la province, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire collabore avec de nombreux partenaires qui sont essentiels à la réussite des efforts directs et indirects de prestation des services de soins à domicile :

- Plus de 680 organismes de services de soutien communautaires
- Plus de 100 fournisseurs d'équipement et de fournitures
- Plus de 600 foyers de soins de longue durée
- 150 emplacements hospitaliers
- 72 conseils scolaires
- Des milliers de fournisseurs de soins primaires (y compris les équipes de santé familiale, les cliniques de personnel infirmier praticien et les centres de santé communautaires)

Nous collaborons aussi avec un grand nombre d'intervenants, y compris les bureaux de santé publique, les fournisseurs de services de santé mentale et de lutte contre les dépendances, Santé Ontario, les équipes Santé Ontario ainsi que le ministère de la Santé, le ministère des Soins de longue durée et le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires.

Organismes fournisseurs de services

Nous avons conclu des contrats avec plus de 150 organismes fournisseurs de services de soins aux patients. Notre surveillance assure la qualité des soins et une expérience optimale pour le patient, les fournisseurs de services devant suivre nos lignes directrices et notre cadre de rendement sur la gestion des contrats afin d'améliorer la sécurité dans la prestation des soins, d'accroître l'uniformité dans la gestion du rendement et d'établir les attentes pour fournir des soins exceptionnels.

« Un membre de la famille peut assumer l'important rôle de soignant, lequel n'est pas forcément stressant, pourvu qu'on l'inclue dans l'équipe de soins et qu'on crée une expérience optimale pour la santé et le bien être du patient et du soignant. »

Conseiller du Groupe de discussion sur le bien être des soignants (le 24 août 2023)

Écouter ceux que nous servons

Il est essentiel d'écouter les personnes que nous servons et d'en tirer des leçons. La participation authentique nous permet de veiller à ce que nos programmes et services répondent aux besoins et suivent les valeurs de nos patients, de leur famille et de leurs soignants. Elle offre aussi des possibilités d'amélioration uniques, rehaussant l'expérience et les résultats des patients et favorisant des soins équitables à domicile et en milieu communautaire pour tous.

Nous communiquons régulièrement avec notre communauté de conseillers qui donnent la perspective des patients, des membres de leur famille et de leurs soignants. Nous établissons des relations avec les communautés autochtones et francophones en vue de comprendre leurs préoccupations. En 2023 2024, nous avons élaboré une nouvelle stratégie de participation communautaire suivant les réalisations du programme et le [Cadre de participation communautaire](#), dans lequel on décrit l'approche visant à aider les conseillers et nos collègues à établir des points d'accès plus solides pour nous assurer que les gens se sentent entendus, valorisés et respectés. Notre groupe de conseillers sur les priorités nous permettra de façonner nos raisonnements et d'établir des priorités.

Par des initiatives visant à faire progresser nos priorités stratégiques, nous nous engageons à entretenir les relations avec nos partenaires et les personnes que nous servons. En visant les bonnes priorités, nous nous assurons de connaître les préférences et les attentes au regard des services. Nous sommes d'ailleurs reconnaissants envers tous ceux qui collaborent avec nous tout au long de l'année. Leurs idées, leurs expériences et leurs valeurs garantissent que nous nous concentrons sur ce qui compte le plus.

Analyse environnementale

Transformation du système de santé

Notre système de soins de santé continue d'évoluer, la modernisation exigeant une capacité d'adaptation et des solutions novatrices. En 2021, les 14 organismes distincts fournissant des soins à domicile et en milieu communautaire se sont regroupés pour suivre un nouveau mandat, sous le nom de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire et sous la direction d'un conseil d'administration et d'une directrice générale. Chaque mois, nous aidons plus de 344 560 patients, et chaque année, nous servons plus de 651 850 patients. En tant qu'organisme unifié, nous favorisons l'équité et l'accès aux soins pour tous, l'intégration du système de santé. Reconnaissant que les patients dans les régions locales ont des besoins particuliers, nous collaborons avec les équipes Santé Ontario en vue d'améliorer l'expérience et les résultats pour les patients.

En octobre 2023, le gouvernement a déposé le projet de loi 135. Une fois proclamée, la [Loi de 2023 sur les soins commodes à domicile](#) donnera lieu à la création d'un nouvel organisme de services appelé Santé à domicile Ontario. De fait, la Loi propose la fusion des 14 organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire en un seul organisme, Santé à domicile Ontario, afin de créer une base solide et centralisée qui favorise la stabilité des services de placement en foyer de soins de longue durée ainsi que des services de soins à domicile comme ils sont fournis aujourd'hui et comme ils seront fournis à l'avenir par l'entremise des équipes Santé Ontario. Bien sûr, Santé à domicile Ontario assurera la continuité des services que fournit actuellement Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, c'est à dire la coordination et la prestation des services de soins. Par une planification consciencieuse, il est primordial de veiller à ce que les patients continuent de recevoir leurs soins, quels que soient les changements, tandis que nous assumons le nouveau rôle de soutenir les équipes Santé Ontario.

Planifier pour répondre aux besoins continus dans le système de santé

Le système de soins de santé continue d'évoluer à l'aide de technologies innovatrices. Nous demeurons résolus à mettre en œuvre des solutions numériques pour les services de soins à domicile ainsi que pour les services de placement en foyer de soins de longue durée afin de nous assurer qu'ils sont opportuns, équitables, accessibles et adaptés aux besoins. En encourageant l'utilisation de plateformes numériques telles que VirtualCare et la surveillance à distance des patients, les patients ont accès aux soins en temps opportun, convenable. Vu l'augmentation des risques de cybersécurité et d'atteinte à la vie privée dans le secteur des soins de santé et dans le monde entier, nous continuons d'investir dans des stratégies qui maintiennent la sûreté et la sécurité des opérations afin d'éviter l'interruption des soins aux patients et d'assurer la sécurité des renseignements personnels sur la santé.

Notre principal objectif étant de fournir les bons soins au bon endroit ainsi que d'alléger la pression sur les services des urgences, nous avons intérêt à régler les problèmes et à stabiliser les secteurs des soins de santé et des soins de longue durée. Notre priorité est d'aider les patients à passer de l'hôpital à l'endroit qui répond le mieux à leurs besoins en matière de soins, que ce soit à domicile, dans un foyer de soins de longue durée ou ailleurs dans la communauté. Nous employons plusieurs moyens pour aider dans le processus d'admission à un foyer de soins de longue durée et pour appuyer l'application de la [Loi de 2022 pour plus de lits et de meilleurs soins](#) ainsi que la mise en œuvre de [Votre santé : Plan pour des soins interconnectés et commodes](#). En plus de travailler avec des patients ayant besoin d'un autre niveau de soins, nous appuyons l'automatisation du processus de demande d'admission à un foyer de soins de longue durée et l'élargissement des initiatives de renforcement des capacités.



L'Ontario, comme les autres provinces au Canada, continue de faire face à une pénurie de ressources humaines en santé et à une demande accrue de services de soins à domicile et en milieu communautaire, les besoins en soins devenant de plus en plus complexes. En mettant l'accent sur la stabilité et le rétablissement du système de santé, le [Plan pour des soins interconnectés et commodes](#) de l'Ontario décrit les mesures nécessaires pour renforcer la main-d'œuvre en soins de santé, y compris l'ajout d'un plus grand nombre d'infirmières et d'infirmiers et d'autres professionnels de la santé formés au pays et à l'étranger. Services de soutien à domicile et en milieu communautaire continue d'adopter des modèles de soins et des outils novateurs afin de renforcer ses capacités et d'aider les soignants, outre ses efforts de recrutement et de conservation des employés, afin d'offrir aux patients un accès plus rapide aux soins dont ils ont besoin.



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 crée de meilleurs résultats pour les patients, les familles et les soignants, en plus d'assurer un milieu de travail plus sain pour tous. Suivant notre énoncé d'engagement, approuvé par le conseil d'administration, sur l'équité, l'inclusion, la diversité et la lutte contre le racisme, nous continuons de réaliser des progrès importants.

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire est voué à une culture qui favorise l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme. En vue d'éliminer les obstacles systémiques pour les groupes sous représentés et racialisés, nous entendons créer un effectif qui reflète les diverses communautés que nous servons, optimisant les expériences et les résultats pour les patients et leur famille. Notre premier point d'intérêt concerne l'incidence du racisme sur les Autochtones et les Noirs.

En juillet 2023, nous avons embauché un responsable des questions d'équité, d'inclusion, de diversité et d'antiracisme pour orienter et appuyer notre engagement partout dans la province. Faisant suite aux contributions des employés, nous avons inclus dans la structure visant l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme un comité directeur et un groupe de ressources pour les employés. L'inclusion est devenue plus importante pour ces derniers, ayant créé trois groupes reconnaissant les employés contre l'antisémitisme, les droits d'accès aux personnes handicapées et les Musulmans. Les employés peuvent ainsi trouver du soutien et des ressources ainsi que d'autres groupes dans la communauté. Des groupes d'employés déjà établis, par exemple, un comité de la fierté, un groupe de travail autochtone et un groupe

axé sur l'antiracisme, l'inclusion, la justice sociale et l'équité pour les Noirs, offrent toujours des possibilités d'apprentissage et de réflexion significatives, y compris des programmes soulignant la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation, le Mois de l'histoire des Noirs et le Mois de la fierté.

Nous continuons d'accroître la sensibilisation aux questions mettant en valeur l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme par l'éducation et la modification de processus. Plus de 700 employés ont suivi le Programme de formation sur la sécurité culturelle autochtone San'yas dans le cadre de l'Initiative canadienne pour la diversité. En outre, nous avons lancé le module d'apprentissage en ligne « Apprenez pourquoi les pronoms sont importants », lequel est dirigé par le Comité de la fierté et des conseillers de la communauté. Dans ce module, on explique la nouvelle fonction des pronoms dans le système de renseignements concernant la santé du patient (CHRIS). En demandant aux patients d'indiquer leur pronom préféré et en le consignait dans CHRIS, nous favorisons la sécurisation culturelle dans la prestation des soins. Nous avons également activé une fonction dans Microsoft Teams qui permet aux employés d'insérer le pronom qui convient à leur profil afin de rendre notre organisme plus inclusif.

Étant donné l'engagement à long terme au regard de l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme, nous avons émis un plan pour organiser les prochaines initiatives et nous élaborons un cadre pour orienter nos priorités à long terme. Au cours de l'année à venir, nous mettrons en priorité les mesures durables qui favorisent l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme, notamment :

- offrir aux employés la possibilité d'élargir leurs connaissances et compétences en ajoutant à la trousse d'outils sur ces questions;
- élaborer une politique sur l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme qui sert à guider les comportements et à assurer l'inclusion et l'équité au sein de l'organisme;
- examiner les politiques, procédures et ressources visées;

- demander aux employés et aux conseillers de fournir leur point de vue afin de contribuer aux efforts et au cadre d'équité, d'inclusion, de diversité et de lutte contre le racisme;
- puiser, en 2024, dans les résultats du sondage sur la participation des employés et de l'évaluation de l'expérience des patients et des soignants en vue d'éclairer les prochaines initiatives.

Les principes de l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme suivent la volonté, la collaboration et les conseils de membres de la communauté. Nous sollicitons des renseignements importants des employés et des conseillers en vue de faire avancer les questions d'équité, d'inclusion, de diversité et d'antiracisme de manières qui reflètent la diversité de la population que nous servons. Même si nous avons réalisé des progrès notables, il nous reste à prendre des mesures importantes. Nous sommes déterminés à travailler en collaboration pour éliminer les obstacles systémiques auxquels sont confrontés les groupes sous-représentés, marginalisés et racialisés, et à bâtir une main d'œuvre qui reflète les communautés que nous servons.

Aperçu du plan d'activités

Notre démarche de consultation

Pour éclairer notre plan d'activités annuel 2024-2025, nous avons discuté avec des partenaires clés en réalisant le plan d'activités de 2023 2024 : les patients, les membres de leur famille et leurs soignants; les partenaires autochtones; les entités de planification des services de santé en français; les employés et les partenaires du système de soins de santé, y compris les fournisseurs de soins primaires, les services de soutien communautaires, les foyers de soins de longue durée, les hôpitaux et les fournisseurs de services sous contrat.

Depuis un an, nous discutons avec la communauté de conseillers, les patients, familles et soignants issus de divers groupes démographiques, de partout dans la province, ayant reçu des services de soins à domicile et en milieu communautaire. Lors de 37 séances de consultation, les conseillers ont donné plus de 400 heures de bénévolat, et nous continuons de recevoir leurs commentaires au sujet de nos priorités actuelles. Ils offrent la perspective nécessaire afin de poursuivre nos objectifs d'amélioration des services, leur volonté étant soulignée par quelques citations dans le présent plan.

« Il faut échanger avec les soignants tout au long du parcours de soins d'un patient afin de créer des liens solides, de discuter des soins au patient et d'offrir des mesures de soutien pour répondre aux besoins et intérêts du patient et de leur famille. »

Conseiller, Groupe de discussion sur le bien être des soignants (le 24 août 2023)

Nous profitons de l'occasion d'intégrer les commentaires de nos partenaires et de ceux que nous servons dans le Plan d'activités de 2024 2025 ainsi que dans le cadre de nos prochaines initiatives.



Mission

Une meilleure santé pour tous à la maison grâce à des soins interconnectés, accessibles et centrés sur le patient

Vision

Des soins exceptionnels, peu importe où vous habitez

Valeurs



COLLABORATION

Nous misons sur l'inclusion, le travail d'équipe et le partenariat pour réaliser nos pleines capacités.

RESPECT

Nous échangeons avec gentillesse, empathie, gratitude et compassion.

INTÉGRITÉ

Nous sommes transparents et responsables, nous instaurons la confiance et respectons nos engagements.

EXCELLENCE

Nous sommes innovateurs, réceptifs et axés sur les patients, et nous tenons à créer des résultats positifs et une expérience exceptionnelle et harmonieuse pour les patients.

Aperçu des priorités stratégiques

Objectifs

- Fournir des services de soins à domicile et en milieu communautaire de grande qualité centrés sur les patients, la famille et les soignants, le placement en foyer de soins de longue durée et l'accès à des services communautaires permettant des services sûrs, efficaces, opportuns et équitables
- Optimiser la capacité de l'organisme à fournir les meilleurs services, et créer, organiser et mettre en œuvre des activités pour répondre aux besoins continus, conformément au Plan pour des soins interconnectés et commodes de l'Ontario

Initiatives

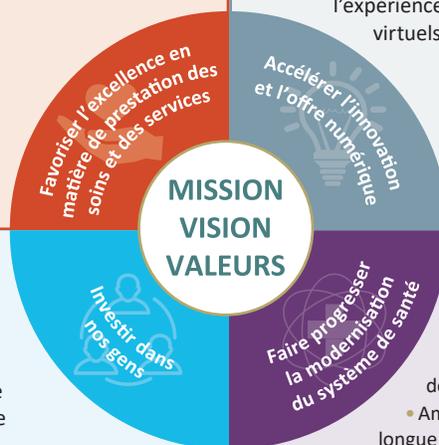
- Poursuivre la mise en œuvre des initiatives lancées en 2022-2023 avec l'aide des organismes fournisseurs de services afin d'augmenter l'efficacité et les capacités du système de santé
- Augmenter nos capacités par l'élargissement et la normalisation du programme de soins gérés par la famille, tout en considérant d'autres services de soutien pour les soignants
- Poursuivre la mise en œuvre de processus normalisés en matière de sécurité et de qualité ainsi que l'évaluation des résultats
- Poursuivre la normalisation des services de soutien opérationnel afin d'améliorer l'efficacité et l'efficience des services de soins aux patients

Objectifs

- Appuyer le recours à des outils numériques dans le cadre de la prestation de services de soins à domicile, suivant les modèles de soins de notre futur organisme de services
- Appuyer la transformation numérique et les pratiques exemplaires en collaboration avec les partenaires du système de soins de santé et Santé Ontario, suivant le Manuel d'instructions concernant les solutions numériques pour la santé des équipes Santé Ontario
- En collaboration avec Santé Ontario, mettre en œuvre des plans numériques qui atténuent les risques d'interruption des soins de santé aux patients, des activités commerciales ou d'atteinte à la vie privée et à la sécurité

Initiatives

- Mettre en œuvre un plan numérique qui suit la stratégie numérique du ministère de la Santé afin d'augmenter l'efficacité et la rentabilité des soins ainsi que d'améliorer les résultats pour les patients et l'expérience qu'ils vivent. Élargir le recours aux services de soins virtuels par l'intermédiaire de Télésoins à domicile



Objectifs

- Reconnaître les défis en matière de ressources humaines dans l'ensemble du système de soins de santé, poursuivre les efforts de recrutement et de maintien en poste afin de préparer la transition vers l'état futur de l'organisme de service
- Faire appel au personnel de première ligne pour remplir son rôle à ses pleines capacités en lui offrant la possibilité d'utiliser ses compétences cliniques pour fournir des services de soins cliniques plus complets aux patients, en collaboration avec les équipes Santé Ontario

Initiatives

- Poursuivre la mise en œuvre de la Stratégie relative au personnel en mettant l'accent sur :
 - une culture qui favorise l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme et travaille à éliminer les obstacles systémiques auxquels sont confrontés les groupes sous représentés et racialisés;
 - les programmes de mieux être, de bien être, de santé et de sécurité des employés afin de créer une culture positive selon laquelle on encourage les employés à considérer leurs besoins en soins de santé et ceux de leurs collègues;
 - une culture d'équipe efficace par l'établissement d'une mentalité propice à un haut rendement, de respect mutuel et de gentillesse;
 - des carrières enrichissantes, le travail remarquable de nos équipes talentueuses, la stabilité de l'effectif et notre capacité à recruter, former et conserver des employés

Objectifs

- Assurer le transfert des ressources, fonctions et responsabilités des organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire à Santé à domicile Ontario, tout en assurant la continuité des soins
- Améliorer les services de placement en foyer de soins de longue durée, suivant les attentes du ministère des Soins de longue durée
- Appuyer les nouveaux modèles de prestation de soins approuvés par le ministère de la Santé, le ministère des Soins de longue durée et Santé Ontario, ce qui inclut la mise à jour des processus de passation de marchés avec les organismes fournisseurs de services et des contrats qui s'appliquent.

Initiatives

- Élaborer et mettre en œuvre un plan de transition pour consolider les 14 organismes en un seul organisme de services : Santé à domicile Ontario
- Élaborer et mettre en œuvre un modèle de services et un plan de changements pour le nouvel organisme de services
- Appuyer et mettre en œuvre des modèles de services innovateurs en collaboration avec les équipes Santé Ontario et d'autres partenaires du système de soins de santé, y compris leurs principaux projets
- Continuer à simplifier les processus clés, y compris la gestion des listes d'attente, les lignes directrices sur la prestation des services, la mise en congé de l'hôpital, l'admission, les services d'information et de renvoi ainsi que l'orientation d'un bout à l'autre de la province, de concert avec les partenaires du système de soins de santé.
- Élaborer et mettre en œuvre un processus de placement en foyer de soins de longue durée plus simple qui comprend l'entrée en vigueur de l'application en ligne permettant de soumettre une demande de placement en foyer de soins de longue durée
- Poursuivre la mise en œuvre d'une structure d'équipement et de fournitures médicales qui appuie un plan provincial visant à moderniser la passation des marchés avec les organismes fournisseurs de services.

Priorités stratégiques

Nos priorités stratégiques guideront nos actes pour réaliser le mandat établi par la ministre de la Santé et appuieront la mission et la vision énoncées par les personnes que nous servons, nos partenaires et nos employés.



Priorité 1 : Favoriser l'excellence en matière de prestation des soins et des services

Nous continuons d'améliorer les services de soins à domicile et en milieu communautaire centrés sur les patients, la famille et les soignants, les services de placement en foyer de soins de longue durée et les services communautaires, tout en gérant les pressions et les besoins dans le système des soins de santé. Pour veiller à ce que la voix des patients guide nos efforts, nous poursuivons les échanges avec la communauté de conseillers.

Nous avons mis en œuvre un cadre de pratique éthique qui favorise la prestation de services de soins équitables, sécuritaires, efficaces et de haute qualité. Nous avons aussi mis sur pied un comité d'éthique provincial pour diriger et maintenir le programme d'éthique et pour appuyer la prestation de soins aux patients de haute qualité ainsi que les décisions prises à l'échelle provinciale. Le comité d'éthique a approuvé un cadre d'évaluation du rendement qui utilise des indicateurs qualitatifs et quantitatifs clés pour déterminer les leçons à enseigner sur le plan éthique ainsi que l'affectation des ressources, en tenant compte des problèmes éthiques actuels. Toujours en vue de veiller à la sécurité des patients et à la prestation de services de soins de haute qualité aux patients, nous suivons le [cadre de la qualité](#) et la trousse d'outils provinciale sur la qualité afin de renforcer notre engagement à créer une culture d'amélioration continue de la qualité.

Suivant le [Plan pour des soins interconnectés et commodes](#) de l'Ontario, nous visons à stabiliser le système de soins de santé et à accroître notre capacité à fournir des soins à domicile et en milieu communautaire aux patients admissibles, y compris dans les petites communautés rurales et celles qui ont de la difficulté à obtenir les soins nécessaires en temps opportun. Parmi les progrès réalisés au cours de la dernière année, on compte les suivants :

« Si l'on pouvait faciliter l'échange de renseignements entre les membres de la famille et l'équipe de soins du patient, on pourrait accélérer la réponse aux besoins urgents et améliorer la transition de l'hôpital à la maison. »

Conseiller, Groupe de discussion sur le bien être des soignants (le 24 août 2023)

- mettre en œuvre des plans pour utiliser le plus efficacement possible les ressources humaines en santé et assurer une meilleure intégration des services afin d'améliorer les résultats et l'expérience pour les patients, même ceux dans les communautés qu'il est difficile de servir;
- augmenter le nombre de cliniques de soins infirmiers communautaires de 135 à 140, et faire augmenter le recours à ces cliniques de 65 % à 74 %;
- augmenter le nombre de modèles de soins de quartier afin d'accroître notre capacité à coordonner la prestation des services de soins dans les communautés locales;
- atteindre notre objectif d'accroître l'utilisation des lits de soins de transition de 84 % à 90 % afin d'éviter que ces patients se trouvent au service des urgences, en attendant qu'ils se rétablissent assez bien pour rentrer chez eux.

En outre, nous avons normalisé les services de soutien aux entreprises afin de veiller à ce que les équipes de première ligne soient en mesure de fournir aux patients les meilleurs soins possibles. Nous recourons à des initiatives éprouvées que l'on a mises au point et adaptées comme pratiques exemplaires dans les diverses régions géographiques, partout dans la province.

Suivant les progrès réalisés jusqu'à ce jour, nos objectifs stratégiques sont :

- fournir des services de soins à domicile et en milieu communautaire de haute qualité et axés sur les patients et les soignants, le placement en foyer de soins de longue durée et l'accès à des services communautaires sécuritaires, efficaces, rapides et équitables;
- optimiser la capacité organisationnelle pour exceller dans la prestation des services et suivre le Plan pour des soins interconnectés et commodes de l'Ontario au moyen d'activités qui répondent aux besoins dans le système de santé.

Nous entreprendrons les initiatives stratégiques suivantes :

1. Poursuivre la mise en œuvre des initiatives visant à améliorer l'efficacité et la capacité du système de santé, lancées en 2022-2023 de concert avec les organismes fournisseurs de services

Nous poursuivons l'élargissement et la mise en œuvre des cinq initiatives : cliniques de soins infirmiers communautaires, mesures incitatives pour les organismes fournisseurs de services, recours aux lits de soins de transition, optimisation des rôles des employés dans les cliniques. Ces initiatives permettront d'améliorer la coordination des soins, de rapprocher les services de la maison et d'accroître la capacité du système de soins de santé. Parmi d'autres programmes que l'on envisage d'élargir et d'adapter partout dans la province afin d'augmenter l'efficacité et la capacité du système, on compte les programmes de réadaptation et de réacheminement de patients des services des urgences. Nous pourrions ainsi offrir des services plus appropriés aux patients qui n'ont pas besoin de soins urgents. Certes, l'analyse des données continue de jouer un rôle crucial pour déterminer si un secteur a besoin de renforcement pour mieux répondre aux besoins des patients, familles et soignants.

« Certaines cliniques sont plus faciles d'accès que d'autres. Plus j'ai connu des difficultés, plus j'ai vu les soins et la coordination des soins s'améliorer. Le plus important, c'est que les patients apprennent à connaître ceux qui les soignent régulièrement. Alors, les infirmières viennent à comprendre leur situation. »

Conseiller, Groupe de discussion
sur la coordination des soins
(le 20 octobre 2023)

2. **Créer de nouvelles capacités par l'élargissement et la normalisation des soins à domicile gérés par la famille en considérant d'autres mesures de soutien pour les soignants**

Dans le cadre du Programme de soins à domicile gérés par la famille, les patients ou leur mandataire spécial peuvent recevoir une aide financière pour acheter des services de soins à domicile ou embaucher des fournisseurs de soins. Ils ont ainsi plus de choix et de latitude quant aux personnes qui fourniront les services, au moment où les services seront fournis et à la manière dont les services seront rendus. Ils devront aussi gérer toutes les fonctions administratives. Ce programme est si important que nous travaillons à élargir et à normaliser ses processus, à uniformiser l'expérience pour tous les patients, partout dans la province. En gardant à l'esprit les témoignages des soignants, leurs problèmes et préoccupations, nous examinons d'autres moyens pour les aider à améliorer la satisfaction des patients et des soignants ainsi que la gestion des soins, d'un bout à l'autre de la province. Et, pour faire une différence aux yeux des patients et des soignants, nous surveillerons leurs besoins et tenterons de mieux les comprendre en examinant les données tirées du sondage sur l'expérience des patients et des soignants ainsi que les données sur les soignants ayant vécu de la détresse.

3. **Poursuivre la mise en œuvre des processus visant à normaliser l'assurance de la qualité et la sécurité des services ainsi que l'évaluation des résultats**

Les Ontariennes et les Ontariens devraient tous recevoir les mêmes soins de haute qualité, peu importe où ils vivent. La normalisation des processus permettant d'assurer la qualité et la sécurité dans la prestation des services comprend la mise en œuvre, d'ici trois ans, du programme de liste de contrôle de l'évaluation des risques pour les bénéficiaires du Healthcare Insurance Reciprocal of Canada. La liste de contrôle, un outil novateur, permet aux organismes fournisseurs de services d'évaluer systématiquement leur conformité aux stratégies éprouvées pour éliminer les principaux risques concernant la sécurité des patients. Les organismes peuvent donc analyser la sécurité des

patients et les incidents critiques en vue d'évaluer les risques, d'améliorer la qualité des services et de créer une culture de sécurité pour les patients. Alors que nous sommes dans la deuxième année de la mise en œuvre, la normalisation à l'échelle provinciale de la gestion des plaintes et des incidents de sécurité nous permettra d'intervenir et de les résoudre en temps opportun. En cas de préjudice pour un patient, par exemple, la documentation de la réponse aux allégations d'abus dans un délai de dix jours constitue le processus normalisé, une approche provinciale au regard d'incidents d'abus éventuels. La normalisation des indicateurs d'ulcères du pied diabétique donnera un meilleur aperçu des résultats du traitement à l'échelle provinciale, favorisant la guérison en moins de douze semaines. Pour continuer d'offrir les meilleures mesures de soutien possible aux patients, familles et soignants, le sondage sur l'expérience des patients sera lancé à nouveau, et un autre sondage sera destiné aux soignants. Il s'agit d'une approche combinée, l'évaluation de l'expérience des patients et des soignants, qui servira à éclairer nos décisions, alors que nous continuons de créer de meilleurs résultats pour la santé des patients, partout en Ontario. Une fois par mois, 9000 patients et soignants sélectionnés au hasard recevront un sondage par la poste. Les sondages bilingues (anglais et français) seront aussi disponibles dans sept autres langues. Une fois les sondages envoyés, nous mettrons à jour le sondage sur les soins palliatifs « VOICES », qui sera émis à la fin de l'exercice financier 2024 2025.

4. Poursuivre la normalisation des services de soutien aux entreprises afin d'augmenter leur efficacité et leur efficacité

La normalisation des services de soutien aux entreprises nous permet de veiller à ce que les équipes de première ligne aient le soutien nécessaire afin de réaliser leur travail important tout au long de la période de transition et par après, lorsque nous assumerons un nouveau rôle sous le nom de Santé à domicile Ontario. Et, chaque unité de nos services organisationnels est essentielle pour soutenir nos équipes de services aux patients, tandis que nous travaillons en collaboration pour devenir un seul organisme de services. Il s'agit, entre autres, de recruter pour pourvoir des postes de direction en technologie de l'information et en analyse opérationnelle ainsi que d'élaborer des politiques et processus de normalisation provinciaux.

Qu'est-ce que cela signifie pour les patients?

Voici l'histoire de Sam* qui, un soir, s'est coupé un doigt en préparant un repas et pendant le mois suivant, a subi de graves conséquences. Une semaine après avoir tranché du poulet cru, la blessure s'est transformée en infection, et Sam a dû se rendre à l'hôpital, au service des urgences.

Comme elle avait besoin de traitements d'antibiotiques par voie intraveineuse, on l'a ensuite dirigée à l'une des cliniques de soins infirmiers de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, où des professionnels de soins de santé fournissent un éventail de services.

Sam est maman de joueurs de hockey, et elle travaille à temps plein. Alors, elle cherchait un moyen convenable de recevoir des soins. Elle a opté pour la clinique la plus près de chez elle, ayant pris des arrangements avec notre équipe pour recevoir les soins en rentrant du bureau. Nous avons 140 cliniques situées à des endroits accessibles, souvent à proximité d'un terrain de stationnement et des services de transport en commun.

Les visites aux cliniques de soins infirmiers communautaires se font par rendez-vous seulement et fonctionnent autrement que les cliniques sans rendez-vous. Sam aimait le fait que tous les infirmiers et infirmières connaissent son plan de soins, garantissant des services sans heurt, peu importe qui travaillait. Quoi de plus, avec le consentement de Sam, les coordonnateurs de soins et les infirmiers tenaient son médecin de famille au courant de sa situation, ce qui lui a permis de gagner encore plus de temps.

*Sam et son histoire démontrent en quoi les cliniques de soins infirmiers sont efficaces et pratiques, soulignant le besoin d'élargir ce programme.

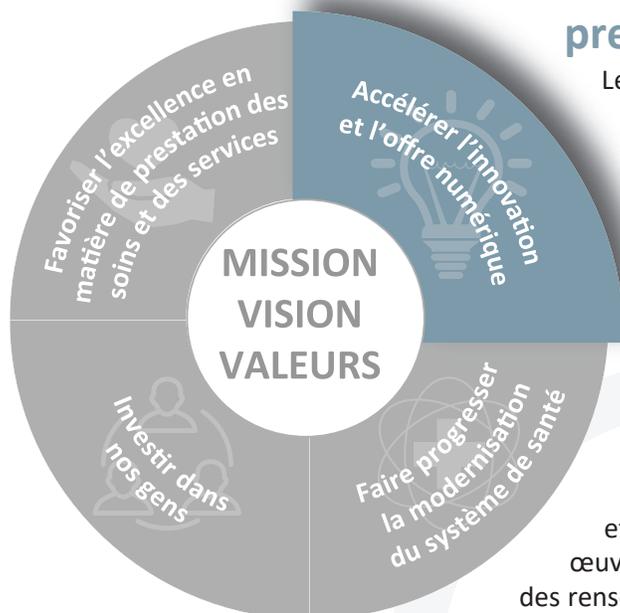
Comment peut-on savoir si l'on fait une différence?

Nous savons à quel point il est important d'évaluer l'incidence de nos initiatives, de veiller à ce qu'elles tiennent compte des besoins des patients et favorisent la stabilisation du système de soins de santé. Parmi les indicateurs de rendement clés, on compte les périodes d'attente pour les visites d'infirmiers, de thérapeutes et de préposés aux services de soutien à la personne ainsi que les incidents de visites ratées. Nous évaluerons également les taux d'utilisation des cliniques de soins infirmiers, les taux d'occupation des lits de soins de transition ainsi que les délais accordés pour accepter des services. Dans le but d'évaluer la qualité des services de soins aux patients ainsi que les pratiques de sécurité visant les patients, nous évaluerons le taux de règlement des plaintes dans les trente derniers jours et le taux de réponse aux allégations d'abus dans les dix derniers jours. Nous avons aussi l'intention d'utiliser les résultats des sondages sur l'expérience des patients et des soignants afin de déterminer l'incidence de nos initiatives.

Pour obtenir une liste exhaustive des indicateurs qui seront utilisés pour cette priorité, veuillez consulter la section « Évaluation du rendement » dans le plan.

Priorité 2 : Accélérer l'innovation et la prestation de services numériques

Les solutions numériques pour la santé demeurent une pierre angulaire de la modernisation du système de soins de santé. Services de soutien à domicile et en milieu communautaire s'engage à développer une infrastructure, des processus et des systèmes numériques communs en vue d'améliorer l'expérience des patients et des fournisseurs de services, d'assurer la transition sans heurt entre différents milieux de soins et de réaliser des gains d'efficacité dans le système de soins de santé. Nous continuons à numériser nos formulaires papier, tout en assurant la sécurité des données des patients. La numérisation réduit la charge de travail reliée aux processus manuels, ce qui permet aux fournisseurs de passer plus de temps à fournir des soins directs et d'améliorer l'expérience des patients. Nous avons aussi mis en œuvre des protocoles de cybersécurité afin d'assurer la protection des renseignements sur les patients.



La planification de solutions numériques se poursuit afin d'appuyer les futures formes de prestation intégrée de soins de santé à domicile, y compris l'utilisation et la fonctionnalité du système d'information sur la santé des clients CHRIS, qui est l'outil provincial utilisé actuellement pour soutenir la prestation des services de placement en foyer de soins de longue durée et de soins à domicile et en milieu communautaire.

Au cours de la dernière année, nous avons fait progresser la mise en œuvre des initiatives numériques visant à améliorer la prestation des services de soins aux patients, y compris le cadre de soins des plaies, le programme de soin des plaies Wound Service Pathways et l'établissement d'équipes interprofessionnelles axées sur le soin des plaies. De fait, nous considérons employer une solution numérique pour le soin des plaies. Nous avons également mis sur pied un système intégré d'aide à la prise de décisions et un système d'information géographique qui permet d'utiliser le géocodage pour améliorer l'efficacité des processus et l'accès aux soins nécessaires en temps opportun pour les patients.

L'intégration de nos systèmes dans ceux des partenaires rassemble le cercle de soins d'un patient, de sorte que ses antécédents médicaux et ordonnances se retrouvent à un seul endroit. Cela permet d'éliminer les doublons, de réduire les erreurs et de dissiper la frustration des patients et des familles qui doivent raconter leur histoire de nouveau, en plus de veiller à ce que tous les partenaires soient au courant des changements. C'est pourquoi, au cours de la dernière année, nous avons continué d'intégrer le système CHRIS dans d'autres systèmes d'information sur la santé pour soutenir les rapports et les avis électroniques. Nos partenaires hospitaliers nous avisent par voie électronique lorsqu'un patient est admis à l'hôpital ou au service des urgences ainsi que lorsqu'un patient a reçu un congé de l'hôpital. Ces messages peuvent ensuite être transmis, par l'intermédiaire du portail Health Partner Gateway, aux partenaires qui fournissent des soins à domicile. Le système d'aiguillage électronique (eReferral) permet aux hôpitaux et, dans un proche avenir, aux fournisseurs de soins primaires d'effectuer des aiguillages à partir du dossier de santé électronique directement dans le système CHRIS, ce qui permet aux patients d'obtenir des soins plus rapidement. Pour appuyer les stratégies de réacheminement de patients des services des urgences, nous continuons de collaborer avec les ambulanciers paramédicaux des régions pour intégrer le système CHRIS dans les systèmes paramédicaux. En collaborant avec nos partenaires, nous aidons également à accroître la capacité du système.

« Je privilégie la technologie qui intègre les rapports et les horaires, m'offrant une vision globale de ma situation et des soins que je reçois, et me rassurant que tous ceux qui me fournissent des soins ont accès à cette information. »

Conseiller, Groupe de discussion sur la coordination des soins (le 20 octobre 2023)

Les technologies numériques permettent de créer de nouvelles possibilités de prestation de services de soins, dans des contextes non traditionnels, comme offrir aux patients la possibilité de recevoir des soins à la maison, où ils se sentent plus à l'aise et en sécurité, dans la langue de leur choix. Nous continuons d'explorer les avantages qu'offrent les systèmes de surveillance des soins à distance, combinés à l'encadrement, par le biais des programmes de télésoins à domicile. Depuis un an, nous mettons en œuvre le programme de surveillance à distance de patients atteints de la COVID 19. Le but est de l'élargir partout dans la province afin de s'assurer que les patients peuvent recevoir des soins uniformes et normalisés pour gérer leur maladie à la maison, où ils sont confortables.

Il est essentiel de continuer à mobiliser nos partenaires du système de soins de santé et de collaborer avec eux afin de veiller à ce que les patients ne soient aucunement perturbés par la transition vers un seul organisme de services. Avec l'appui de Santé Ontario et du ministère de la Santé, nous planifions toujours la mise en œuvre de nouveaux modèles de prestation de soins par l'entremise des équipes Santé Ontario.

En misant sur nos réalisations, nous viserons les objectifs stratégiques suivants :

- appuyer la prestation de services de soins à domicile par voie numérique, suivant l'orientation future des modèles de soins;
- appuyer la transformation numérique et les pratiques exemplaires en collaboration avec les partenaires du système de soins de santé et Santé Ontario, conformément au Manuel d'instructions concernant les solutions numériques pour la santé des équipes Santé Ontario;
- travailler en collaboration avec Santé Ontario dans la mise en œuvre de plans numériques visant à atténuer les risques de perturbation des soins aux patients, des activités commerciales ou d'atteinte à la vie privée et à la sécurité.

Nous entreprendrons les initiatives stratégiques suivantes :

1. **Mettre en œuvre un plan numérique qui s'harmonise avec la Stratégie des solutions numériques du ministère de la Santé afin d'accroître l'efficacité et l'efficacéité du système de santé ainsi que d'améliorer l'expérience et les résultats des patients**

Cette année, nous encourageons la création, l'élargissement et l'amélioration d'un vaste éventail de solutions numériques. Nous voulons aussi renforcer nos initiatives numériques actuelles dans le cadre d'un plan numérique organisationnel, avec l'appui de Santé Ontario. Ce plan inclut les étapes suivantes : établir des pratiques communes pour la gestion des plaies et des possibilités de consultations spécialisées sur le soin des plaies partout dans la province; apporter des améliorations au système CHRIS qui favorisent l'uniformité dans les activités des équipes Santé Ontario (par exemple, intégrer le système de renvois électroniques OCEAN et élargir le système d'information géographique); mettre en œuvre un plan de gestion de l'information qui remplit les exigences d'analyse des données du ministère de la Santé; mettre en œuvre les pratiques exemplaires en matière de protection de la vie privée afin de veiller à ce que les renseignements personnels sur la santé soient traités conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé; transférer le centre de données de notre organisme vers le nuage afin de faciliter l'échange de données, d'éliminer les doublons et de rendre plus efficaces les activités internes par l'intégration et l'utilisation d'un seul logiciel pour toute la province. En outre, nous donnerons aux patients accès à leur dossier de santé par l'intermédiaire du portail ONE Access, leur permettant de développer la confiance pour gérer leur santé et leurs soins.

Ce portail contient aussi des données cliniques exhaustives que les fournisseurs de soins trouveront utiles. Nous soumettrons à Santé Ontario les renseignements demandés, y compris les résultats de l'évaluation des facteurs liés à la protection de la vie privée.

2. **Accroître le recours aux soins virtuels par le biais des télésoins à domicile**

Le programme des télésoins à domicile combine la technologie de télédétection avec l'encadrement d'une infirmière qui apprend le patient à gérer lui-même les symptômes d'une maladie chronique. Grâce à ce programme, tout changement dans l'état de santé d'un patient est transmis à son fournisseur de soins primaires. Les patients et les soignants admissibles qui sont à l'aise d'apprendre et d'utiliser ces technologies peuvent recevoir des soins virtuels

par vidéoconférence. Lorsqu'il sera approprié de le faire, nous offrirons le programme de télésoins à domicile aux patients atteints d'insuffisance cardiaque chronique ou d'une maladie pulmonaire obstructive chronique. Nous continuerons aussi de mener le programme de télésurveillance de la COVID 19 partout dans la province. Toujours en vue d'élargir le programme de télésoins, nous examinons la possibilité de mettre en œuvre un parcours de soins pour ceux qui ont subi un accident vasculaire cérébral.

Qu'est-ce que cela signifie pour les patients?

Voici Stanley*

Stanley vient de recevoir, à 64 ans, le diagnostic de maladie pulmonaire obstructive chronique. Il habite avec son épouse une communauté isolée au nord de l'Ontario, aucun hôpital à proximité, alors les deux se demandaient comment il pourrait obtenir les soins nécessaires et apprendre à gérer les symptômes de la maladie. Certes, le couple ne voulait pas quitter la communauté, qui le retenait par une forte connexion culturelle. Par ailleurs, les longs trajets aller retour à l'hôpital le plus près sont stressants et prennent énormément de temps, surtout dans les conditions imprévisibles des chemins nordiques.

Reconnaissant ces difficultés, le fournisseur de soins primaires de Stanley l'a dirigé vers le programme de télésoins à domicile de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire. Ce programme permet aux patients de devenir partenaires dans leurs soins, à partir de la maison, en utilisant la technologie comme outil clé.

De fait, Stanley a reçu tout l'équipement nécessaire pour gérer sa maladie. Il a aussi reçu un encadrement pour apprendre à mesurer sa tension artérielle, son poids, sa fréquence cardiaque et son pouls. Au moyen de la tablette à écran tactile fournie dans le cadre du programme, il a envoyé ses résultats ainsi que ses réponses à quelques questions simples au sujet de sa santé à son infirmière des télésoins à domicile, qui suit de près sa situation. En plus de la surveillance de ses résultats à distance, Stanley était particulièrement impressionné par les séances de formation hebdomadaires qu'il

recevait de son infirmière pour qu'il apprenne à répondre à ses besoins de santé. Elle lui offrait des conseils et de l'encouragement pour améliorer son alimentation, faire des exercices et prendre toute autre mesure pour améliorer sa santé en général.

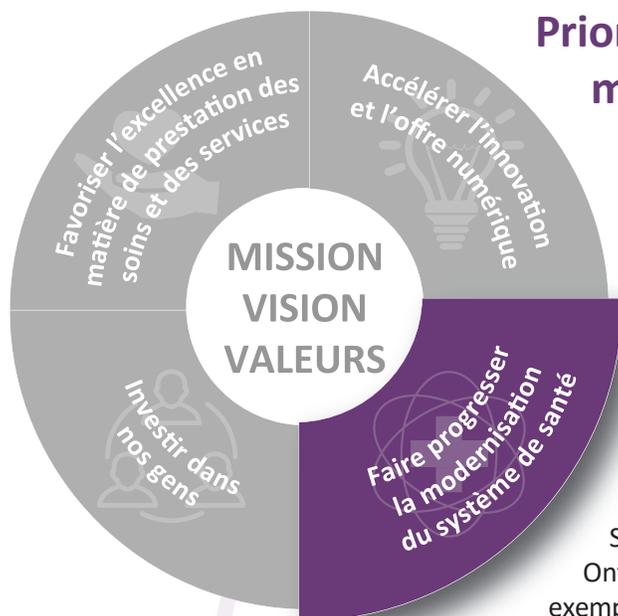
Ce qui rassure Stanley et son épouse, c'est de savoir que si l'un de ses résultats dépassait les limites normales, son infirmière en serait avisée et pourrait intervenir au besoin, en plus de communiquer directement avec son fournisseur de soins primaires. Cette pratique permet de veiller à ce que tous les membres du cercle de soins soient au courant de tout problème éventuel.

Depuis son adhésion au programme de télésoins à domicile, la santé physique de Stanley s'est améliorée, mais son épouse et lui-même ont aussi observé des progrès dans leur santé mentale, car ils sont capables de gérer les soins à la maison et dans leur communauté, là où ils se sentent le plus à l'aise.

* Stanley est un exemple des histoires de patients que nous avons entendues, la sienne illustrant en quoi le programme de télésoins à domicile aide les patients à gérer les symptômes d'une maladie chronique.

Comment saurons nous que nous changeons les choses?

Il est essentiel de mesurer l'efficacité et l'incidence de nos initiatives numériques pour s'assurer qu'elles produisent les résultats voulus, afin de renforcer la modernisation du système et d'améliorer l'expérience et les résultats des patients. Nous continuons de recueillir et d'évaluer les commentaires des patients sur les télésoins à domicile, tandis que nous élargissons le programme par l'établissement de mesures du rendement qui serviront de repères, par exemple, pour améliorer l'expérience et les résultats des patients. De plus, nous tenons compte des régions où l'on offre la solution de donner accès au soin des plaies à distance, pour éventuellement mettre en œuvre le programme partout dans la province. Pour obtenir une liste exhaustive des indicateurs qui serviront à remplir cette priorité, veuillez consulter la section « Évaluation du rendement » du plan.



Priorité 3 : Faire progresser la modernisation du système de santé

Pour continuer de moderniser le système de soins de santé, nous collaborons étroitement avec nos partenaires en créant de nouveaux moyens d'administrer la prestation des services, bâtissant un système de soins de santé plus interconnecté pour les patients, dans leur collectivité locale. Cette vision suit la Loi de 2023 sur la prestation commode de soins à domicile dans la création d'un seul organisme de services appelé Santé à domicile Ontario, qui sera responsable de coordonner tous les services de soins à domicile et de placement en foyer de soins de longue durée partout dans la province, par l'entremise des équipes Santé Ontario.

Suivant notre engagement à collaborer avec les équipes Santé Ontario, nous continuons d'échanger de l'expertise sur les pratiques exemplaires concernant la coordination des soins et d'examiner de nouveaux modèles de soins spécialisés, intégrés et harmonieux pour les patients. Cet engagement se manifeste tout au long du continuum de soins, c'est à dire dans les domaines de santé mentale et toxicomanie, de soins palliatifs et de soins de fin de vie, et de gestion des symptômes d'une maladie chronique. Par ces efforts, nous aidons les équipes à fournir des soins proactifs, fondés sur des données probantes, qui répondent aux besoins des patients, familles et soignants.

Parmi les éléments fondamentaux visant à orienter la modernisation des services de soins à domicile et des services de placement en foyer de soins de longue durée, on compte l'adoption d'une approche uniforme et équitable au regard de la prestation des services, partout dans la province. L'uniformité dans l'accès aux soins est nécessaire, mais il faut aussi appliquer le principe d'équité en offrant la latitude de s'adapter aux variations locales telles que les besoins linguistiques, culturels et géographiques. Alors que nous nous concentrons sur l'amélioration des services de placement en foyer de soins de longue durée selon les règlements et les besoins de toutes les communautés dans la province, nous reconnaissons l'importance de consulter les patients, familles et soignants des communautés autochtones, gardant à l'esprit le fait que le processus peut rappeler des souvenirs de traumatismes vécus par le passé. Nous continuons d'engager des dialogues avec les communautés autochtones et d'explorer les options afin de mieux comprendre leurs besoins et leurs expériences, ce qui inclut les soins tenant compte des traumatismes, dans le but de mieux servir les patients, les familles et les soignants autochtones à la recherche d'un placement en foyer de soins de longue durée ou de soins palliatifs.

La modernisation des services de soins à domicile et en milieu communautaire englobe également l'examen et l'amélioration de nos processus, de sorte que tous les patients ont accès aux mêmes soins, services et équipements de haute qualité, peu importe où ils vivent. Il s'agit, par exemple, d'améliorer le processus d'admission afin de créer une expérience positive pour tous les patients, familles et soignants qui reçoivent des services, des renseignements et des communications. L'établissement d'un seul point d'entrée et numéro de téléphone permet de diriger les patients vers le fournisseur, le service ou l'équipe Santé Ontario appropriée. Nos patients et partenaires nous ont fait savoir qu'il faudrait améliorer la transition de l'hôpital à la maison, alors nous continuons de considérer des moyens de simplifier le processus afin d'éliminer les interruptions de services pour les patients, lors du relais des services entre les fournisseurs de soins.

« À mon avis, un partenariat plus solide entre les divers fournisseurs de soins dans l'ensemble du système de santé est avantageux pour les soignants membres de la famille des patients. Sachant qu'ils sont valorisés comme partenaires de soins, l'approche concertée permet d'améliorer les relations entre tous les fournisseurs de soins. »

Conseillers, Groupe de discussion sur les soins primaires (le 31 mars 2023)

La simplification et la normalisation des processus de commande et de distribution de fournitures et d'équipement médicaux suivent une approche moderne selon laquelle les patients ont accès à du matériel de haute qualité, peu importe où ils vivent en Ontario. En effet, avant qu'on les commande au moyen d'un formulaire provincial, une équipe de cliniciens examine tous les produits afin de veiller à ce qu'ils remplissent les normes de qualité, de sécurité et de rendement, générant de meilleurs résultats pour les patients. Le renforcement de la chaîne d'approvisionnement permet aussi de minimiser les retards, de sorte que les patients et leur famille puissent s'attendre que les fournitures et l'équipement médicaux arrivent à temps.

Reconnaissant les efforts de fusionner les 14 organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire en l'organisme de services Santé à domicile Ontario, nous poursuivons les initiatives lancées en 2023-2024 afin d'assurer l'uniformité et l'excellence dans la prestation des services aux patients, tout au long de la période de transition.

Dans le cadre de ces initiatives, nous visons les objectifs stratégiques suivants :

- effectuer le transfert des ressources, fonctions et responsabilités des organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire à Santé à domicile Ontario, tout en assurant la continuité des soins aux patients;
- améliorer la prestation des services de placement en foyer de soins de longue durée, suivant les directives du ministère des Soins de longue durée;
- appuyer la prestation des nouveaux modèles de soins, suivant les lois et règlements qui sont entrés en vigueur en 2022, y compris la mise à jour des processus de sélection d'organismes fournisseurs de services et de passation de marchés, en collaboration avec le ministère de la Santé et Santé Ontario.

« Il faut améliorer la coordination et la collaboration entre les divers fournisseurs de soins de santé. Il faut aussi une personne ressource qui aide à trouver les ressources, surtout pour ceux qui sont à la maison. »

Conseiller, Groupe de discussion sur la coordination des soins (le 20 octobre 2023)

Nous entreprenons les initiatives stratégiques suivantes :

1. Élaborer et mettre en œuvre un plan de transfert des services afin de fusionner les 14 organismes en Santé à domicile Ontario

En 2024-2025, les initiatives de transfert des services et de transformation de l'organisme font avancer l'établissement de Santé à domicile Ontario, tout en maintenant la prestation des services et des soins aux patients, sans aucune interruption. Pour appuyer les activités de l'organisme de manière efficace, il faut consolider et normaliser les politiques, processus et systèmes des 14 organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire. Afin d'atteindre la vision de l'état futur de Santé à domicile Ontario, nous travaillons à la conception et à la mise en œuvre de la portée, de la structure et de la prestation des services en collaboration avec le ministère de la Santé, Santé Ontario et le ministère des Soins de longue durée.

2. Élaborer et mettre en œuvre un modèle de services et un plan de changements pour le nouvel organisme de services : Santé à domicile Ontario

L'établissement de Santé à domicile Ontario comme un seul organisme de services assure la prestation des services aux patients et le soutien des soins à domicile par l'entremise des équipes Santé Ontario. Il s'agit de consulter des partenaires de partout dans le système de soins de santé afin de concevoir un modèle de services et d'établir une structure organisationnelle qui suit ce modèle. Cette initiative vise à améliorer la capacité de l'organisme de services à appuyer les intervenants et les équipes Santé Ontario, y compris les fournisseurs de soins primaires, favorisant la modernisation du système de soins de santé. Dans le cadre de cette initiative, nous élaborons, pour Santé à domicile Ontario, un modèle de services et un catalogue de services visant la gestion des relations avec les patients qui aident les partenaires du système de soins de santé à fournir des soins exceptionnels aux patients, même dans la coordination des soins et les services administratifs.

3. Appuyer et mettre en œuvre des modèles de services novateurs en collaboration avec les équipes Santé Ontario et d'autres partenaires du système de soins de santé, y compris des projets directeurs

En collaboration avec les équipes Santé Ontario et d'autres partenaires du système de soins de santé, nous appuyons la mise en œuvre de modèles de services novateurs afin de mieux servir les patients, les familles et les soignants. Comme partenaires actifs, nous planifions des projets directeurs dans trois secteurs clés : sélection des organismes fournisseurs de services de soins et passation de marchés connexes; accès au système CHRIS, protection de la vie privée et gestion de l'information; coordination des soins. Nous avons élaboré des processus et mécanismes internes qui répondent à toutes les demandes des équipes Santé Ontario.

- 4. Poursuivre la normalisation de processus clés : lignes directrices sur l'attribution des services et la gestion des listes d'attente, la mise en congé de l'hôpital, l'admission, les services d'information et de renvoi ainsi que l'orientation partout dans la province, en collaboration avec les partenaires du système de santé**
- La consolidation des 14 organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire en un seul organisme de services permet de faire appel à des pratiques exemplaires afin d'assurer une plus grande uniformité dans les processus et les lignes directrices sur la planification des services, assurant le même accès aux soins pour tous les Ontariens. Les pratiques exemplaires incluent ce qui suit :

- Créer un cadre de travail provincial axé sur l'admissibilité des adultes aux services de soutien à la personne, la planification des soins et la gestion des listes d'attente. La normalisation du cadre de gestion des listes d'attente permet de veiller à ce que l'on respecte, dans le processus, toutes les lignes directrices provinciales sur les services de soutien à la personne et l'admissibilité aux services, assurant le même accès aux soins pour tous les Ontariens qui attendent de recevoir les services.
- La simplification du processus de mise en congé de l'hôpital partout dans la province permet de suivre des pratiques exemplaires qui assurent une transition harmonieuse de l'hôpital à la maison, assurant l'accès en temps opportun aux services de soins à domicile. Cette étape comprend les objectifs suivants : augmenter le taux de patients qui reçoivent des soins infirmiers à domicile dans les cinq jours suivant leur congé de l'hôpital; améliorer l'accès des patients ayant des besoins

complexes aux services de soutien à la personne dans la même période; interpellier le coordonnateur de soins dans les 48 heures suivant la demande de services.

- La normalisation des processus d'admission, d'information, de renvoi et d'orientation à l'échelle de la province pour les nouveaux patients qui viennent d'être aiguillés de la communauté ainsi que l'intégration de ces processus au sein des équipes Santé Ontario permettent d'améliorer l'expérience des patients et de veiller à ce que l'on suive notre engagement au regard de l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme.

- 5. Élaborer et mettre en œuvre un processus normalisé pour le placement en foyer de soins de longue durée qui comprend la mise en œuvre d'une demande de placement en ligne**

Afin d'améliorer l'équité en matière d'accès et l'uniformité dans les pratiques de placement à l'échelle provinciale, nous voulons déterminer les principes clés qui s'appliquent, mettre en œuvre des politiques et procédures uniformes ainsi que des initiatives visant à améliorer la qualité des services partout dans la province. Par ailleurs, des patients et des familles ont indiqué que la possibilité de soumettre la demande en ligne pourrait simplifier le processus de demande de placement en foyer de soins de longue durée. D'après leurs commentaires, en 2023-2024, nous avons mis au point un processus en ligne qui améliore l'accès aux services, tout en protégeant la vie privée des patients. Pour ceux qui n'ont ni les compétences requises ni l'accès à la technologie, nous continuons d'offrir le processus de demande sur papier. En 2024-2025, nous automatisons d'autres éléments et formulaires, et nous ajoutons des fonctions en vue d'améliorer l'accès aux services.

- 6. Poursuivre la mise en œuvre d'une structure provinciale qui soutient un plan de modernisation de la passation de marchés avec les organismes qui distribuent des fournitures et des équipements médicaux**

L'examen de tous les aspects de notre système actuel et la mise en œuvre d'une structure moderne permettent de veiller à ce que l'on commande et

livre les fournitures et les équipements médicaux dans les délais fixés, ce qui renforce l'efficacité de nos processus et améliore l'expérience de nos patients et partenaires. En effet, dans le cadre de cette initiative pluriannuelle, une équipe de cliniciens a révisé le formulaire provincial afin de s'assurer que toutes les fournitures et tous les équipements médicaux présentés aux patients sont conformes aux normes de qualité, de sécurité et de rendement, créant de meilleurs résultats pour la santé des patients. Par conséquent, les économies réalisées en confiant le pouvoir d'achat à la province seront réinvesties directement dans l'amélioration des services de soins aux patients. En faisant avancer les initiatives, nous établissons des indicateurs qui s'alignent avec les cinq modalités des contrats provinciaux normalisés, selon les perspectives des processus et du système de santé. Les politiques sur l'approvisionnement en fournitures et équipements médicaux seront révisées suivant une approche normalisée pour la province.

Qu'est-ce que cela signifie pour les patients?

Rencontrez Minnie*

La santé de Minnie se détériore depuis quelques années. Services de soutien à domicile et en milieu communautaire aide Minnie à gérer les symptômes de la démence et d'une maladie chronique. Par contre, un jour froid en février, elle a glissé et s'est fracturé une hanche en marchant vers la boîte aux lettres dans ses chaussettes et une robe de chambre. Minnie est à l'hôpital depuis plusieurs semaines, car sa condition est devenue plus complexe et sa santé plus fragile.

Ses deux enfants lui ont rendu visite, mais ils habitent différentes parties de la province, ne pouvant pas rester à son chevet. Après avoir discuté avec le coordonnateur de soins qui a évalué l'état de santé de Minnie, ils ont convenu qu'il est temps de lancer son processus de demande de placement en foyer de soins de longue durée.

Minnie aimerait être placée dans un foyer à l'Île Manitoulin, où elle habite. Ses enfants, par contre, aimeraient qu'elle soit plus près d'eux. Avec l'aide du coordonnateur de soins, ils ont choisi de nombreux foyers de soins de longue durée en tenant compte de

ses préférences. Étant donné que chaque membre de la famille de Minnie habite une communauté différente, il était plus facile pour eux de remplir le nouveau formulaire de demande en ligne. Même si ses enfants ne s'entendent pas sur la ville où elle devrait vivre, ils tiennent à ce qu'elle sorte de l'hôpital dès que possible, car elle n'a plus besoin de soins médicaux actifs. Leur priorité est de s'assurer qu'elle est placée dans un foyer où elle se sent à l'aise, pour qu'elle puisse reprendre certaines des activités qu'elle aime. Le coordonnateur de soins les a aidés en discutant avec eux des périodes d'attente de chaque foyer et d'autres facteurs comme ses besoins culturels.

* L'histoire de Minnie est un exemple des histoires de patients que nous avons entendues. La sienne illustre en quoi la modernisation par les formulaires de demande en ligne aide les patients et les familles à suivre le processus de demande de placement en foyer de soins de longue durée.

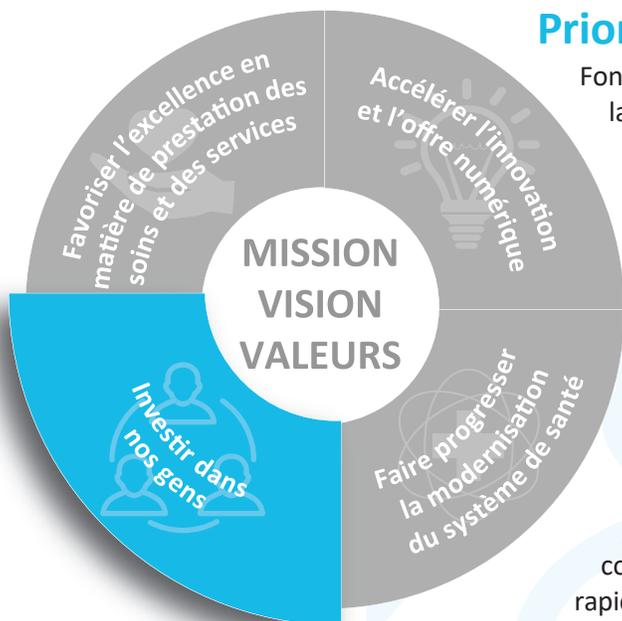
Comment saurons nous que nous changeons les choses?

En vue d'assurer une transition harmonieuse de l'hôpital à la maison, nous mesurons le taux de patients qui ont reçu des soins infirmiers dans les cinq jours suivant leur date de disponibilité et le taux de patients ayant des besoins complexes qui ont reçu des services de soutien à la personne dans les cinq jours suivant leur date de disponibilité. De plus, nous continuons de mesurer le nombre de jours avant l'évaluation initiale pour déterminer l'admissibilité des patients, et nous continuons d'apporter des améliorations pour réduire le nombre de jours d'attente. Compte tenu de l'importance des fournitures et équipements médicaux pour les patients recevant des soins à domicile, nous continuons de surveiller le taux de livraisons périodiques effectuées dans les délais fixés ainsi que de déterminer les livraisons qu'il faudra accélérer.

Afin d'évaluer la mise en œuvre de notre modèle de services et notre capacité à axer nos services sur les besoins des patients, nous proposons des mesures pour évaluer les relations avec les patients, l'expérience des patients, la sensibilisation à la marque de notre organisme et la rapidité des interventions nécessaires.

Pour obtenir une liste plus exhaustive des indicateurs qui seront utilisés pour cette priorité, veuillez consulter la section « Évaluation du rendement » dans le plan.

Priorité 4 : Investir dans nos gens



Fondée sur notre mission, notre vision et nos valeurs, et guidée par la priorité stratégique d'investir dans nos gens, la Stratégie relative au personnel constitue la feuille de route pour diriger, mobiliser et former nos gens afin d'améliorer notre organisme. Ensemble, nous avons entrepris ce processus afin de veiller à ce que nos gens puissent diriger et apprendre, collaborer et établir des liens ainsi que fournir des soins dans un milieu qui favorise le bien-être. En effet, nos employés sont notre plus grand atout, et ensemble, nous aidons tous les patients à être en meilleure santé à la maison, grâce à des soins interconnectés, accessibles et centrés sur le patient.

Notre Stratégie relative au personnel découle du besoin de stabiliser l'effectif de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire dans le contexte des soins de santé en évolution rapide. Nos équipes sont dans la communauté tous les jours; elles travaillent avec des patients et communiquent avec nos partenaires afin de réaliser un objectif : une communauté en meilleure santé pour le bien de tous.

L'an dernier, les 651 850 personnes servies par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire ont reçu des soins grâce à nos gens, allant du coordonnateur de soins qui a rencontré le patient à l'hôpital, jusqu'à l'adjoint d'équipe ou l'adjoint aux soins des patients qui a commandé les fournitures médicales, en passant par l'agent de la technologie de l'information qui a résolu un problème de connectivité réseau. Guidés par nos valeurs organisationnelles de collaboration, de respect, d'intégrité et d'excellence, nous aidons chacun de nos employés exceptionnels à réaliser leurs pleines capacités en concentrant nos efforts sur quatre piliers. En effet, nous avons réalisé des progrès remarquables au cours de la deuxième année de la mise en œuvre de la Stratégie relative au personnel.

« Je tiens à exprimer ma sincère gratitude et ma reconnaissance aux employés et aux infirmiers qui nous appuient par l'intermédiaire de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire. S'ils n'étaient pas là pour nous aider, entendre nos préoccupations et fournir des suggestions qui parfois, ne font partie de leur spécialisation, nous serions tous perdus. Merci pour tout ce que vous faites! »

Conseiller, Groupe de discussion sur les soins primaires (le 31 mars 2023)

Mieux-être, bien-être, santé et sécurité



Nous créons un milieu de travail qui favorise le mieux-être, la sécurité, la positivité et la santé. Cela nous permet d'atteindre nos pleines capacités, de donner le meilleur de nous mêmes et d'offrir la meilleure expérience possible aux patients.

Suivant notre engagement à fournir un milieu de travail sain et sécuritaire aux employés, nous élaborons des politiques et des pratiques uniformes visant à réduire les risques et les dangers qui pourraient entraîner une forme de blessure ou de maladie quelconque chez les employés et leur faire perdre du temps. À la suite d'un examen exhaustif de nos politiques, pratiques exemplaires et programmes liés à la santé et à la sécurité, nous avons mis en œuvre à l'échelle provinciale quatre nouvelles politiques et procédures axées sur la santé et la sécurité au travail, alors que d'autres politiques et procédures harmonisées seront lancées dans les prochains mois. Dans le but de veiller à ce que tous les employés aient un accès équitable à cette mesure de soutien du mieux être, nous avons harmonisé la prestation des services offerts dans le cadre du Programme d'aide aux employés et à leur famille pour tous les organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire.

Culture d'équipe
efficace

Nous créons une mentalité propice à un haut rendement et à une culture de respect mutuel et de gentillesse. Pourvues des ressources nécessaires, les équipes créent une culture où chacun peut puiser dans son expertise et prendre des décisions, faisant appel à sa créativité et se concentrant sur les tâches importantes en vue de produire les meilleurs résultats et d'atteindre nos buts.

Afin de faire avancer l'aménagement organisationnel, nous avons établi des rôles dans chaque portefeuille de responsabilités qui s'harmonisent avec la nouvelle structure organisationnelle et qui évoluent en fonction de la transition vers un organisme, Santé à domicile Ontario. Pour être en mesure de travailler au meilleur de leurs capacités et de fournir des soins exceptionnels aux patients, nos équipes reçoivent le soutien nécessaire d'un organisme qui fait preuve d'un leadership solide, de souplesse, d'efficacité et d'efficacité.

La mise en œuvre à l'échelle provinciale d'un système de rémunération des employés non syndiqués permet d'assurer la conformité aux lois et règlements sur l'équité salariale. On a également formé un comité d'évaluation des emplois qui est responsable de gérer et d'administrer le système de rémunération.

Les efforts de mise en œuvre d'un régime d'avantages sociaux par un fournisseur unique pour tous les employés syndiqués et non syndiqués se poursuivent. En confiant notre régime d'avantages sociaux à un seul courtier d'assurances et en assurant l'harmonisation d'un régime d'avantages sociaux pour les employés non syndiqués, nous garantissons l'équité et l'uniformité de la rémunération totale pour tous les employés non syndiqués dans la province.

« Pour éviter que nos proches se passent de soins, il est essentiel d'atténuer le roulement du personnel et de favoriser le maintien en poste. »

Conseiller, Groupe de discussion sur le bien-être des soignants (le 24 août 2023)

Nous avons également mis sur pied un programme de reconnaissance des employés à multiples facettes. Ancré dans nos valeurs, le programme Share the L.O.V.E. (vivre au quotidien selon nos valeurs) s'offre à tous nos employés et dirigeants. L'établissement d'une culture axée sur la reconnaissance des efforts dans le milieu de travail a certes eu un impact positif, maintenant que de nombreux outils et ressources sont à la disposition des employés et dirigeants qui veulent reconnaître des collègues.

Un programme d'évaluation du rendement et de perfectionnement professionnel a été mis en œuvre à l'intention des dirigeants et des employés non syndiqués. Cette initiative comprend une politique actualisée et un plan normalisé qui appuie l'élaboration d'objectifs en matière de rendement et de perfectionnement professionnel, le suivi et l'évaluation des progrès de même que la détermination de mesures d'appui et de possibilités d'avancement professionnel.

Carrières
enrichissantes

Le système de soins de santé évolue rapidement, alors il faut être prêt à répondre aux besoins des patients maintenant et à l'avenir. Comme employeur de choix qui attire, forme et maintient en poste les personnes les plus compétentes, nous intervenons de façon plus adaptée, plus souple et plus innovatrice aux besoins en soins de santé des communautés que nous servons.

Nous avons mis au point une nouvelle façon normalisée qui permet aux employés de partout dans la province de soumettre une demande d'apprentissage ou de perfectionnement professionnel. Cette initiative permet d'accroître et d'améliorer les compétences et les aptitudes des employés, favorisant leur avancement professionnel. Elle sert de fondement pour les activités d'évaluation du rendement, d'apprentissage et de perfectionnement professionnel.

En vue de renforcer notre capacité de leadership, nous poursuivons diverses initiatives telles que le Cadre des capacités de leadership en santé LEADS et la plateforme d'apprentissage ManageMentor du Harvard University qui, pendant la période de transition de notre organisme, appuient les nouveaux dirigeants et favorisent le perfectionnement en leadership.

Il est nécessaire de surveiller la santé globale de notre effectif afin d'attirer et de maintenir en poste les personnes les plus compétentes. Cette initiative comprend la tenue d'entrevues de fin d'emploi ainsi que l'établissement d'indicateurs de l'état de santé des employés au moyen du nouveau tableau de bord des ressources humaines. Cet outil permet d'élaborer une stratégie qui exerce une incidence positive sur le rendement des employés.

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire s'engage à faire avancer des initiatives favorisant l'équité,

Équité, inclusion,
diversité et
antiracisme



l'inclusion, la diversité et l'antiracisme. Nous façonnons une culture d'inclusion et d'appartenance en vue d'améliorer la prestation des services pour les groupes sous-représentés.

Nous avons réalisé des progrès dans la création d'un environnement de travail sécuritaire et inclusif.

En suivant un processus de recrutement et de sélection rigoureux partout dans la province, nous avons nommé une nouvelle dirigeante axée sur l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme.

Elle est responsable d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie organisationnelle axée sur

l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme ainsi que d'appuyer les initiatives internes et externes visant l'éducation, l'orientation et le soutien au regard de l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme. Services de soutien à domicile et en milieu communautaire a atteint un objectif très important par le lancement de la formation obligatoire sur la communauté 2SLGBTQ+ et la diversité des genres pour tous les employés, comme par la mise en œuvre du processus d'admission amélioré et l'inclusion du pronom des patients dans le système CHRIS. Cette initiative a pour objet de préparer nos employés à fournir des soins sécuritaires et respectueux aux patients et aux soignants qui font partie de la communauté 2SLGBTQ+.

Des campagnes internes ont été lancées afin de reconnaître et de célébrer le Mois national de l'histoire autochtone, la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation, le Mois de la fierté et le Mois de l'histoire des Noirs. Dans le cadre de nos initiatives axées sur l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme, nous reconnaissons la nécessité d'améliorer la formation et l'éducation sur les communautés autochtones et noires afin de répondre aux besoins en matière de santé de ces communautés. Services de soutien à domicile et en milieu communautaire continue à encourager les employés à accroître leur sensibilisation, leurs connaissances et compétences pour qu'ils soient aptes à fournir des services aux Autochtones et à travailler avec eux dans le cadre de programmes éducationnels comme le programme de formation sur la sécurité culturelle autochtone et l'antiracisme de San'yas. Nous poursuivons la formation sur la sécurité culturelle et nous examinons des possibilités de formation pour le personnel de première ligne sur la prestation de soins tenant compte des traumatismes.

Nous reconnaissons également l'importance de stabiliser et de renforcer un effectif bilingue (francophone et anglophone) ainsi que d'optimiser la répartition du personnel francophone dans la province afin d'améliorer l'accès aux services en français dans la langue de préférence des patients.

Se préparer pour l'avenir

Pour donner suite aux réalisations, nous mettons en priorité les objectifs stratégiques suivants :

- Reconnaître les défis en matière de ressources humaines dans l'ensemble du système de soins de santé, poursuivre les efforts de recrutement et de maintien en poste afin de préparer la transition vers l'état futur de l'organisme de service
- Faire appel au personnel de première ligne pour remplir son rôle à ses pleines capacités en lui offrant la possibilité d'utiliser ses compétences cliniques pour fournir des services de soins cliniques plus complets aux patients, en collaboration avec les équipes Santé Ontario

La Stratégie relative au personnel de 2023 2024 met Services de soutien à domicile et en milieu communautaire dans une bonne position pour continuer à réaliser sa priorité stratégique d'investir dans les gens en se concentrant sur les quatre piliers suivants :

1. Faire avancer une culture d'équité, d'inclusion, de diversité et d'antiracisme en éliminant les obstacles systémiques auxquels sont confrontés les groupes sous-représentés et racialisés

En 2024 2025 et par après, nous mettons en priorité les mesures fondamentales axées sur l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme qui favorisent la durabilité de nos efforts, notamment :

- appuyer l'intégration de l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme dans les stratégies et la participation;
- établir des politiques et pratiques visant à orienter les comportements, suivant notre engagement à l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme;
- établir un niveau de connaissances fondamentales sur l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme dans l'ensemble de l'organisme;
- élaborer une approche visant à évaluer les progrès liés à l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme.

2. Programmes axés sur le mieux être, le bien être, la santé et la sécurité des employés : créer une culture positive selon laquelle on encourage les employés à considérer leurs besoins en soins de santé et ceux de leurs collègues

Il s'agit, entre autres, d'encourager et d'aider les employés à former des comités de mieux être. On entend aussi mettre sur pied un programme provincial de santé et sécurité au travail.

3. Créer une culture d'équipe efficace par l'établissement d'une mentalité propice à un haut rendement, de respect mutuel et de gentillesse

Le sondage sur la participation des employés mené en 2023 2024 a produit des rétroactions et des points de vue inestimables qui permettent de dresser un plan de mesures concrètes. Nous poursuivons les efforts visant la conception organisationnelle afin de mener à bien la transition vers Santé à domicile Ontario.

4. Mettre l'accent sur des carrières enrichissantes, le travail remarquable de nos équipes talentueuses, la stabilité de l'effectif et notre capacité à recruter, former et conserver des employés

Un centre d'excellence en développement organisationnel sera créé afin d'appuyer la conception organisationnelle, la gestion du changement ainsi que l'apprentissage et le perfectionnement professionnel des employés et dirigeants. D'autres initiatives de planification sont mises en œuvre afin de surveiller leur rendement, de présenter des rapports connexes et de prendre les mesures qui s'appliquent. Grâce aux efforts de recrutement et de maintien en poste, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire disposera de la meilleure équipe possible pour soutenir la modernisation du système de santé et notre transition vers Santé à domicile Ontario. En vue des changements au sein de l'organisme et du système de santé, nous outillons et habilitons nos dirigeants à gérer le changement et nos employés à participer et à s'exprimer durant la transition. Nous prévoyons d'autres stratégies de gestion du changement et de perfectionnement professionnel ainsi que des stratégies axées sur la communication et la participation, tandis que nous préparons la transition et la transformation de l'organisme.

La Stratégie relative au personnel suit l'engagement à s'assurer que nos gens sont placés pour servir là où l'on en a le plus besoin. Nos initiatives s'harmonisent avec les stratégies d'adaptation et de ressources humaines de la fonction publique de l'Ontario.

Qu'est-ce que cela signifie pour les patients?

Voici Denis*

Denis, un jeune francophone, vient de recevoir le diagnostic du cancer des intestins. Cette annonce a fait hausser son niveau d'anxiété, suscitant de nombreuses préoccupations, comme il a récemment emménagé en Ontario et il a de la difficulté à communiquer en anglais. Après l'intervention chirurgicale pour extraire la tumeur et insérer une poche pour colostomie, Denis avait besoin de soins infirmiers à court terme.

En prenant l'appel d'une coordonnatrice de soins de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire pour organiser un rendez-vous de soins, Denis était ravi qu'on lui offre activement les services en français, mais aussi qu'on lui demande quels sont ses pronoms préférés. Comme allié et défenseur de la communauté 2SLGBTQIA+, Denis s'est tout de suite senti à l'aise par le fait que la coordonnatrice de soins ait créé pour lui un environnement de soins ouvert et inclusif. Tout au long de son parcours de soins, il a reçu les services de soins infirmiers en français, ce qui l'a aidé à atténuer son anxiété. Il comprenait son plan de soins, et il pouvait décrire ses symptômes et exprimer ses préoccupations dans sa première langue. Alors qu'il se sentait sécurisé, respecté et valorisé comme personne, il pouvait participer activement à son plan de soins.

La coordonnatrice de soins avait récemment suivi des formations sur l'offre active des services en français et la diversité des genres, cette dernière soulevant l'importance des pronoms. De plus, elle avait accès à diverses ressources et mesures de soutien pour développer les compétences nécessaires afin d'intégrer son apprentissage dans ses pratiques quotidiennes.

Les possibilités d'apprentissage et de perfectionnement professionnel offertes aux employés permettent de veiller à ce que chacun ait les connaissances et les compétences requises pour donner son meilleur rendement et améliorer sa capacité à fournir des services de soins sécuritaires, inclusifs, interconnectés et centrés sur le patient. Par les efforts de sensibilisation et d'éducation sur les questions d'équité, d'inclusion, de diversité et d'antiracisme, nous créons de meilleurs résultats pour la santé des patients, des familles et des soignants ainsi qu'un environnement de travail plus sain pour les employés.

* Un exemple des histoires de patients que nous avons entendues, celle de Denis illustre en quoi l'investissement dans la formation des employés aide à fournir des soins inclusifs et centrés sur la personne.

Comment savoir que nous changeons les choses?

Pour fournir des services de soins de santé de haute qualité, il est essentiel de soutenir notre effectif. C'est ainsi que nous comprenons l'importance d'évaluer l'efficacité de nos initiatives, pour nous assurer qu'elles produisent les résultats escomptés et pour améliorer la stabilisation de l'effectif. Nous continuons de mesurer le taux d'employés qui quittent l'organisme volontairement, soit par le départ à la retraite ou la démission. Nous nous sommes engagés à utiliser les résultats du sondage sur la participation des employés pour éclairer les plans d'action qui produiront des résultats concrets. Pour obtenir une liste exhaustive des indicateurs qui serviront à remplir cette priorité, veuillez consulter la section « Évaluation du rendement » dans le plan.

Voici des exemples d'indicateurs clés qui permettent d'évaluer l'amélioration de notre stabilité organisationnelle : le taux de départ volontaire et l'indice de participation des employés.



Évaluation du rendement

En tant que membre essentiel du système de santé, notre organisme est responsable devant les partenaires, les patients, les familles et les soignants qu'il sert chaque jour. Dans le cadre de nos efforts visant l'amélioration continue, nous souhaitons utiliser une série de mesures du rendement qui servent de base ainsi que des cibles connexes pour évaluer notre capacité d'atteindre nos objectifs organisationnels. Les initiatives relevant de chaque priorité stratégique sont évaluées au moyen d'indicateurs de rendement qui permettent de surveiller continuellement les progrès.

Il est essentiel d'assurer une qualité optimale dans la prestation des services de soins à domicile et en milieu communautaire et des services de placement en foyer de soins de longue durée. Afin de fournir des soins uniformes et de haute qualité aux personnes que nous servons, peu importe où elles vivent dans la province, nous suivons un cadre provincial rigoureux pour évaluer le rendement des fournisseurs de services aux patients sous contrat. Ce cadre établit les normes que doivent respecter tous nos partenaires fournisseurs de services de santé. Dans les contrats conclus avec ces fournisseurs, on établit les objectifs de rendement qu'ils doivent atteindre, ce qui nous permet d'évaluer la qualité des services de soins rendus partout en Ontario.

Pour nous assurer que l'on évalue les progrès et réussites, nous continuons de rendre des comptes sur ce qui suit :

- Soutien aux soignants permettant de soigner un être cher à la maison
- Recours aux technologies numériques pour fournir des soins
- Périodes d'attente pour fournir des soins à domicile et en milieu communautaire
- Évaluation de la qualité des soins fournis aux patients par les organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire et les organismes fournisseurs de services

(Tableau à la page suivante)



Flèches indiquant la tendance d'amélioration :

Nous sommes déterminés à apporter des améliorations pour remplir toutes nos priorités stratégiques en visant les objectifs fixés pour chaque indicateur. Le point de la flèche (vers le haut ou vers le bas) indique la tendance d'amélioration vers l'atteinte de chaque objectif.

Priorités stratégiques et évaluation du rendement			
Favoriser l'excellence en matière de prestation des services et des soins			
Indicateur	Données de référence	Objectif	Orientation de l'amélioration
Niveaux de détresse des soignants : Taux de patients en séjour de longue durée dont le soignant a affirmé avoir vécu de la détresse, ventilé selon les populations de patients adultes (autonomie dans la communauté, maladie chronique et besoins complexes)	Depuis le début de l'exercice 2023 2024 Besoins complexes : 72,5 % Maladie chronique : 41 % Autonomie dans la communauté : 16,5 %	Besoins complexes : 72,5 % Maladie chronique : 41 % Autonomie dans la communauté : 16,5 %	
Listes d'attente : Nombre total de listes d'attente pour tous les services (complètes et partielles) que les patients attendent de recevoir	T2 de 2023 2024 (aperçu) 15 638	Surveiller et évaluer les résultats	
Soins manqués : Taux d'incidents où les soins prévus dans le plan de soins n'ont pas été fournis en raison d'une visite ratée ou parce que l'organisme fournisseur de soins n'avait pas la capacité de fournir les soins, ventilé selon le type de service (visite de soins infirmiers, quart de soins infirmiers, services de soutien personnel et visite de soins thérapeutiques)	T2 de 2023 2024 Visite de soins infirmiers : 0,042 % Quart de soins infirmiers : 0,739 % Services de soutien personnel : 0,443 % Soins thérapeutiques : 0,108 %	0,05 %	
Sondage sur l'expérience des patients et des soignants : Services de soutien à domicile et en milieu communautaire mène actuellement un processus d'approvisionnement en vue d'élaborer une approche provinciale pour évaluer l'expérience des patients et des soignants.	à venir	Établir les données de référence	À déterminer

Accélérer l'innovation et la prestation de services numériques			
Indicateur	Données de référence	Objectif	Orientation de l'amélioration
Visites de télésoins à domicile : Taux de patients atteints d'une insuffisance cardiaque congestive ou d'une maladie pulmonaire obstructive chronique qui participent une fois par mois à un programme de télésoins à domicile.	à venir	Établir les données de référence	
Soin des plaies : Services de soutien à domicile et en milieu communautaire examine la possibilité de lancer un processus d'approvisionnement en vue d'intégrer à l'échelle provinciale une solution numérique dans la surveillance du soin des plaies, ce qui améliorerait les résultats pour les patients.	à venir	Établir les données de référence	À déterminer

Faire progresser la modernisation du système de santé			
Indicateur	Données de référence	Objectif	Orientation de l'amélioration
Période d'attente de cinq jours avant que les patients ayant des besoins complexes reçoivent des services de soutien personnel : Taux de patients adultes ayant des besoins complexes qui reçoivent leurs premiers services de soutien personnels dans les cinq jours suivant leur date de disponibilité	Depuis le début de l'exercice 2023 2024 (moyenne) 80,9 %	95 %	
Période d'attente de cinq jours avant que les patients reçoivent des soins infirmiers : Taux de patients adultes qui reçoivent leur première visite de soins infirmiers dans les cinq jours suivant leur date de disponibilité	Depuis le début de l'exercice 2023 2024 (moyenne) 91,7 %	95 %	
Patients en crise dans la communauté qui attendent un placement en soins de longue durée : Nombre de demandes de patients qui attendent un placement en soins de longue durée et qui seraient placés dans la catégorie 1 (critique) à la fin du mois	Depuis le début de l'exercice 2023 2024 (moyenne) 2 762 Octobre : 2 999 [4,6 % de toutes les demandes]	Surveiller et évaluer les résultats	

<p>Nombre de patients en attente d'un autre niveau de soins dans un foyer de soins de longue durée particulier : Nombre de patients en attente dans un lit d'hôpital qui n'ont pas besoin de l'intensité des ressources et des services fournis dans ce milieu de soins, dont le congé de l'hôpital a été retardé en raison du manque de lit au foyer approprié</p>	<p>Depuis le début de l'exercice 2023 2024 (moyenne) 2 023 Octobre : 2 252 [45,2 % de tous les patients en attente d'un autre niveau de soins]</p>	<p>Surveiller et évaluer les résultats</p>	
<p>Nombre de patients en attente d'un autre niveau de soins à domicile : Nombre de patients en attente dans un lit d'hôpital qui n'ont pas besoin de l'intensité des ressources et des services fournis dans ce milieu de soins, dont le congé de l'hôpital a été retardé en raison du manque de ressources ou de services à la maison</p>	<p>Depuis le début de l'exercice 2023 2024 (moyenne) 488 Octobre : 513 [10,3 % de tous les patients en attente d'un autre niveau de soins]</p>	<p>500 ou 10 % de tous les patients en attente d'un autre niveau de soins</p>	

Investir dans nos gens			
Indicateur	Données de référence	Objectif	Orientation de l'amélioration
<p>Départ volontaire : Taux d'employés qui quittent l'organisme volontairement, soit pour un départ à la retraite ou une démission</p>	<p>Depuis le début de l'exercice 2023 2024 10,6 %</p>	<p>Objectif de fin d'année : 10,5 %</p>	
<p>Indice de participation des employés : composé de six questions du sondage sur la participation des employés</p>	<p>Mars 2022 76 %</p>	<p>78 %</p>	

Résumé

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire demeure résolu à répondre aux besoins du système de soins de santé de l'Ontario, qui évoluent continuellement, suivant les demandes des patients, familles et soignants. Le présent plan décrit les mesures envisagées pour travailler en collaboration étroite avec nos partenaires du système de soins de santé, nos conseillers et nos employés en vue de la transition vers Santé à domicile Ontario, suivant le mandat d'aider les équipes Santé Ontario à fournir des soins exceptionnels aux patients, familles et soignants, et transformant la prestation des soins à domicile et en milieu communautaire.

Les priorités stratégiques guident nos mesures visant à réaliser le mandat établi par la ministre de la Santé, et elles appuient la mission et la vision de notre organisme. Nos valeurs se manifestent par une collaboration significative et proactive avec les patients, familles, soignants, employés et partenaires du système de santé.

Ensemble, nous avons élaboré un plan solide et novateur, qui tient compte des expériences et des points de vue de nos employés et partenaires. Tandis que le système des soins de santé continue d'évoluer au cours de la prochaine année, nous collaborons avec tous nos partenaires dans le cadre d'initiatives importantes afin d'assurer la prestation de soins exceptionnels aux patients, peu importe où ils vivent.



Annexe : Chiffres et services

Partout en Ontario, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire appuie plus de 651 850 patients par année. Les services que nous fournissons sont essentiels aux patients de la province, répondant aux besoins des personnes de tous âges, y compris les personnes âgées, les personnes handicapées et les personnes atteintes d'une maladie chronique, les enfants et d'autres qui ont besoin de soins de santé et de soins personnels continus pour vivre en sécurité et de façon autonome dans la communauté. Les patients que nous servons sont parmi les plus vulnérables de la province.

Nos organismes :

- comptent sur un financement global de 3,8 milliards de dollars;
- ont fourni des services à plus de 651 850 patients en 2022-2023;
- emploient directement plus de 9200 personnes;
- payent les frais de plus de 150 organismes fournisseurs de services, dont la valeur s'élève à 2,7 milliards de dollars, suivant environ 400 contrats (y compris les services de soins infirmiers, les services de soutien personnel, les maisons de soins palliatifs et ceux qui livrent les fournitures et équipements médicaux).

De plus :

- *Chaque jour*, nous effectuons plus de 10 600 interactions avec les coordonnateurs de soins qui incluent les rencontres en personne, téléphoniques et virtuelles.
- *Chaque jour*, 140 cliniques de soins infirmiers reçoivent plus de 313 400 visites par trimestre (période de trois mois).
- *Chaque jour*, nous effectuons plus de 27 490 visites de soins infirmiers, 4200 visites de soins thérapeutiques et 100 570 heures de services de soutien personnel.
- *Chaque jour*, les coordonnateurs de soins s'occupent collectivement de 344 560 patients actifs.

NOS ORGANISMES :



Financement de **3,8 milliards** de dollars



651 850 patients



9200 employés



Services valant **2,7 milliards** de dollars

DE PLUS



Chaque année, nos services placent 28 750 personnes dans un foyer de soins de longue durée.



Chaque jour, notre organisme effectue 27 490 visites de soins infirmiers, 4200 visites de soins thérapeutiques et 100 570 heures de services de soutien personnel.



Chaque mois
344 560 patients

Chaque jour
140 cliniques de soins infirmiers

Chaque trimestre
313 400 visites à des cliniques de soins infirmiers



Chaque année
28 750 placements en foyer de soins de longue durée

Annexe :

Risques et mesures d'atténuation

À la présente section, on décrit les principaux risques organisationnels auxquels est confronté Services de soutien à domicile et en milieu communautaire dans la mise en œuvre du plan d'activités et des stratégies d'atténuation connexes. Au cours de l'exercice financier 2024 2025, nous continuons d'élaborer des cadres et des processus appropriés à l'échelle provinciale qui permettent d'évaluer et de surveiller de manière efficace les dangers auxquels nous nous exposons en évitant tout risque pour nos employés et les patients que nous servons.

Risques que rencontre Services de soutien à domicile et en milieu communautaire	Mesures de contrôle existantes et mesures d'atténuation prévues
<p>Stress, pressions et difficultés que vivent les ressources humaines en santé de nos partenaires organismes fournisseurs de services</p> <p>Stress, pressions et difficultés que vivent les ressources humaines en santé de nos partenaires organismes fournisseurs de services</p> <p>Les pénuries de ressources humaines en santé ont eu des répercussions démesurées sur le secteur des soins à domicile et en milieu communautaire. Certes, la reprise des activités après la pandémie de COVID 19 et la menace d'autres virus tels que la grippe et le virus respiratoire syncytial augmentent le risque de nouvelles pénuries de ressources humaines dans l'ensemble du système de soins de santé.</p> <p>L'accroissement de la demande de services de soins à domicile et en milieu communautaire, le vieillissement de la population et la complexité accrue des soins requis continuent d'ajouter de la pression à un système de soins de santé qui fait déjà face à des problèmes de capacité. Les données statistiques qui suivent font état d'une tendance démographique qui devrait persister :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Depuis 2020, le taux de nouveaux patients dirigés vers nos services a augmenté de 33 %, et plus de patients ont des besoins complexes, exigeant plus de services de soutien personnel à la maison. • Depuis l'an 2001, le nombre de personnes âgées de 85 ans a plus que doublé au Canada, s'élevant en 2021 à 861 000 (Statistique Canada). 	<p>Dans les zones difficiles à servir, on continue de mettre en œuvre des stratégies pour accroître la capacité et améliorer l'accès aux soins pour les patients de ces régions.</p> <p>Nous continuons, s'il y a lieu, d'augmenter le nombre de contrats avec les organismes fournisseurs de services afin d'accroître la capacité du système de soins de santé. Par ailleurs, nous continuons d'effectuer des analyses à l'échelle provinciale des indicateurs de capacité comme le nombre de listes d'attente par spécialisation (par exemple, les soins personnels, les soins infirmiers et l'ergothérapie), le nombre de visites de soins ratées, le taux d'autorisations de service, le taux d'acceptation de l'offre de services initiale et le délai d'exécution des services offerts afin de déterminer les secteurs difficiles à servir en Ontario.</p> <p>Nous considérons aussi la création de nouvelles capacités par l'établissement de meilleures mesures de soutien aux soignants ainsi que par l'élargissement et la normalisation du Programme de soins à domicile gérés par la famille.</p>

Risques que rencontre Services de soutien à domicile et en milieu communautaire	Mesures de contrôle existantes et mesures d'atténuation prévues
<ul style="list-style-type: none"> • Au cours des 25 prochaines années, on s'attend que la population de personnes âgées de 85 ans triple à environ 2,5 millions, représentant l'un des groupes d'âge qui augmentent le plus rapidement. • Dans les cinq prochaines années, la population d'aînés en Ontario devrait s'accroître de 15 %. 	<p>Parmi d'autres programmes envisagés pour accroître les capacités du système de soins de santé, on compte la plateforme virtuelle eRehab, le réacheminement des patients du service des urgences en vue d'accroître la coordination des soins à proximité de la maison, le programme de Télésoins à domicile et les services de soins virtuels. Nous avons aussi l'intention d'optimiser les cliniques communautaires et d'adopter des modèles de soins de quartier en vue d'améliorer notre capacité à coordonner les soins des patients dans les communautés locales.</p>
<p>Incidences des changements organisationnels au sein de Services de soutien à la personne et en milieu communautaire sur l'effectif et le soin des patients</p> <p>En raison des changements continus, la lassitude du changement s'est installée dans le secteur des soins à domicile et en milieu communautaire, exerçant une incidence sur la conservation des employés, le roulement du personnel et le recrutement. En effet, il est devenu difficile d'attirer des personnes qualifiées. La transition vers un seul organisme de services (Santé à domicile Ontario) et l'adoption d'un nouveau modèle de prestation de services représentent des tâches énormes pour nos employés, étant donné que nous continuons de répondre aux besoins de nos partenaires dans le système de soins de santé, tout en maintenant la prestation des services de soins aux patients, afin de veiller à ce qu'ils continuent de recevoir les soins dont ils ont besoin, sans interruption.</p>	<p>Nous planifions d'atténuer ces risques par la mise en œuvre des initiatives décrites dans la Stratégie relative au personnel qui visent à stabiliser l'effectif ainsi qu'à gérer les changements, tout en appuyant les employés durant la période de transition vers Santé à domicile Ontario.</p> <p>Pour préciser, nous mettons en priorité le recrutement, une campagne solide de maintien en poste ainsi que la reconnaissance des employés par l'élaboration d'un plan d'action axé sur la participation des employés et par la poursuite des stratégies visant la gestion des changements.</p> <p>Nous avons aussi l'intention d'évaluer sur un ton proactif les besoins des employés en vue d'effectuer une gestion efficace des changements. Grâce aux ressources et aux structures appropriées qui ont été mises sur pied pour assurer une transition harmonieuse en un seul organisme de services, nous pouvons appuyer nos employés en plus des patients, familles et soignants que nous servons.</p> <p>Afin de répondre aux attentes de nos partenaires du système de soins de santé tout au long de la période de transition et par après, il est essentiel d'entretenir nos échanges avec le ministère de la Santé et les équipes Santé Ontario ainsi que d'établir un plan de communication et de participation solide.</p>

Risques que rencontre Services de soutien à domicile et en milieu communautaire	Mesures de contrôle existantes et mesures d'atténuation prévues
<p>Risques pour la cybersécurité et risques d'atteinte à la vie privée dans le secteur des soins de santé</p> <p>Services de soutien à domicile et en milieu communautaire confronte de graves risques pour sa cybersécurité, étant donné la nature délicate des données des patients, la dépendance croissante de la technologie et des plateformes numériques de même que l'intégration de systèmes numériques dans le secteur de la santé.</p>	<p>Afin d'atténuer ces risques, nous continuons de mettre en œuvre des stratégies et des mesures de contrôle rigoureuses partout dans la province, renforçant les processus actuels visant à protéger la vie privée des patients, à déterminer les incidents d'atteinte à la vie privée de patients et à gérer de tels incidents. Nous poursuivons l'appui et l'amélioration du programme axé sur la sécurité des patients et des employés, tout en assurant l'accroissement de la sensibilisation aux questions de cybersécurité et la formation sur ces questions.</p> <p>Nous poursuivons les initiatives de collaboration avec nos partenaires du système de soins de santé afin de veiller à ce que des ententes et des cadres de sécurité appropriés soient en place pour permettre l'échange de données sécuritaire et harmonieux entre les plateformes numériques intégrées.</p>

Annexe : Plan de communication et de participation

Les initiatives de communication et de participation nous aident à accomplir les objectifs énoncés dans nos quatre priorités stratégiques, et elles appuient la transition de notre organisme vers un seul organisme de services (Santé à domicile Ontario), qui assume un nouveau rôle dans le système de soins de santé. Le dévouement à notre mission, à notre vision et à nos valeurs ainsi que l'engagement solide à fournir des soins de haute qualité qui sont axés sur le patient sont des principes qui guident toutes nos activités de communication, lorsqu'il s'agit d'échanger avec les diverses communautés de partout dans la province, en vue de maintenir notre engagement ferme envers l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme.

Nous avons l'intention de mettre en œuvre d'autres possibilités de participation ciblées qui appuient l'élaboration d'une vision commune et d'un modèle de services normalisé pour Santé à domicile Ontario. Cette initiative suit un plan de participation global qui puise dans les idées novatrices et transformatrices de certains publics cibles, y compris les employés, les conseillers, les Francophones, les Autochtones de même que les partenaires du système de soins de santé. Leurs perspectives servent à éclairer l'établissement de la structure de Santé à domicile Ontario ainsi que de son modèle de prestation de services, ce qui nous permet de répondre aux besoins des équipes Santé Ontario, des patients et des communautés que nous servons.

Nos partenaires

- Tous les patients, les familles et les soignants
- Communautés autochtones, francophones, noires et autres groupes marginalisés et prioritaires
- Tous les employés de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de partout en Ontario
- Organismes fournisseurs de services
- Équipes Santé Ontario
- Santé Ontario
- Fournisseurs de services de soins de santé (comme les hôpitaux, les foyers de soins de longue durée, les fournisseurs de services de soutien communautaires, les fournisseurs de services de santé mentale et de toxicomanie et les fournisseurs de soins primaires)
- Partenaires communautaires (comme les conseils scolaires, les services des urgences et les bureaux de santé publique)
- Professionnels de la santé
- Les administrations municipales, régionales et provinciales, y compris le ministère de la Santé et le ministère des Soins de longue durée
- Médias locaux et provinciaux
- Grand public

Objectif de communication

- Fournir en temps opportun des renseignements pertinents sur les services qui proviennent d'une source digne de confiance aux patients, familles et soignants
- Accroître la sensibilisation à nos services et aux moyens d'y accéder, tout en tenant à « qui nous sommes » durant la transition des 14 organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire vers un seul organisme de services
- Tenir les employés, patients, familles, soignants, fournisseurs de services et autres partenaires du système de soins de santé au courant des changements, au fur et à mesure que nous faisons la transition des 14 organismes en un seul organisme de services. Santé à domicile Ontario sera responsable de coordonner la prestation des soins à domicile pour les équipes Santé Ontario.
- S'assurer de communiquer à tous les patients, familles et soignants que la prestation de services de soins à domicile se poursuivra sans interruption, tout au long de la période de transition et de transformation, suivant le plan de modernisation des soins à domicile du gouvernement.

- Faire participer les patients, familles et soignants et les populations ayant des besoins divers en vue de mieux intégrer la perspective et l'expérience des patients dans les décisions de conception organisationnelles et transformationnelles, en vue de s'assurer que tous les résultats répondent aux besoins particuliers de nos communautés
- Accroître la sensibilisation et créer des relations de confiance avec tous les membres et partenaires communautaires, en particulier les patients, familles, soignants et autres groupes marginalisés et prioritaires
- Respecter notre engagement à être ouverts, transparents et accessibles au public en ce qui concerne toutes les priorités et initiatives menées par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, tout en gardant notre communauté engagée et informée de tout changement dans la prestation des soins à domicile
- Élaborer et mettre en œuvre des stratégies de communication et de gestion du changement visant à appuyer des initiatives et des programmes organisationnels, nos quatre priorités stratégiques ainsi que notre transition vers un seul organisme de services.
- Échanger et collaborer avec le ministère de la Santé, Santé Ontario et les équipes Santé Ontario afin de créer et de diffuser des messages et des documents de communication uniformes.
- Attirer et recruter des personnes qualifiées au moyen de notre stratégie d'image de marque en matière d'emploi et appuyer la stabilisation de l'effectif
- Élaborer et mettre en œuvre un processus efficace pour déterminer, évaluer et atténuer les risques pour notre réputation

Stratégies de communication

Nous atteignons nos objectifs de communication par l'élaboration et la mise en œuvre de diverses stratégies de communication, notamment :

- Simplifier et intégrer les efforts de communication dans tous les organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire afin de fournir des renseignements uniformes et opportuns
- Mettre en œuvre des plans de communication personnalisés visant à répondre aux besoins de chaque projet ou initiative, y compris les messages clés, les notes de service, le matériel promotionnel, les communiqués de presse et les possibilités de participation, entre autres
- Assurer la promotion externe par divers moyens, y compris les médias d'information, les médias sociaux et les publicités, s'il y a lieu
- Utiliser des produits et formats nouveaux et novateurs afin d'élargir la portée des communications traditionnelles
- Renforcer les relations avec les médias et les intervenants externes
- Continuer d'améliorer l'expérience en ligne par l'amélioration continue d'un site Web centré sur le patient et l'incitation à participer dans les médias sociaux, tout en maintenant les méthodes de communication traditionnelles
- Élaborer un programme de communication interne qui incite les employés à participer à une culture positive qui les rassure au regard de la valeur de leur travail maintenant et à l'avenir, ce qui contribue à la prestation de services de soins de haute qualité aux patients
- Collaborer avec d'autres équipes internes dans les plans de gestion du changement qui appuient les employés tout au long de la période de transition et de transformation de notre organisme
- Veiller à ce que l'on continue de favoriser l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme dans toutes les pratiques de communication
- Continuer d'offrir des possibilités de participation aux patients, familles, soignants, fournisseurs de services et aux diverses communautés

Plan de participation

La participation communautaire vise à établir une connexion en temps réel entre notre organisme et les personnes que nous servons. Il s'agit d'une conversation bidirectionnelle avec les patients, les familles et les soignants qui font état de leurs expériences, qui offrent des suggestions et qui mettent en cause leurs valeurs. En effet, ces échanges guident toutes les activités de notre organisme, car nous invitons les personnes qui utilisent nos services à offrir leur perspective. En discutant avec eux de nos priorités, nous examinons les possibilités pour améliorer nos services. Grâce aux efforts de collaboration avec ceux que nous servons, il devient évident comment on peut apporter des améliorations uniques en offrant des programmes et des services qui répondent à leurs besoins et suivent leurs valeurs. Cette approche de nous concentrer sur l'expérience des patients, familles et soignants et sur les résultats pour eux nous permet de mieux comprendre les obstacles qu'ils rencontrent ainsi que d'arrêter de nous fier à des suppositions.

En 2023-2024, le Programme de participation communautaire avait comme objectif de créer une base solide par l'établissement d'un cadre directeur, la formation d'une équipe, la conception de processus qui favorisent des possibilités de participation et le lancement de notre communauté de conseillers. Tout au long de l'année, nous avons appuyé au moins 37 activités de participation uniques, et nos conseillers ont donné plus de 400 heures de bénévolat.

Notre stratégie axée sur la participation communautaire suit notre vision d'intégrer la voix d'un plus grand nombre de personnes dans nos efforts en continuant d'encadrer nos collègues sur la valeur de la participation dans leurs initiatives. Aux termes du [Cadre de participation communautaire](#), cette stratégie établit le parcours à suivre afin d'atteindre l'objectif global du programme de « façonner des programmes, des services et des politiques exceptionnels, axés sur le patient, en matière de soins à domicile et en milieu communautaire grâce à une collaboration utile entre les patients, les familles, les soignants, les partenaires communautaires et le personnel. »

Au fur et à mesure que nous progressons dans le plan, nous visons les deux objectifs stratégiques suivants :

Élargir la portée des secteurs de programmes que nous appuyons :

- poursuivre le soutien aux employés et leur encadrement au regard de possibilités de participation individuelle;
- créer un comité consultatif axé sur les priorités de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire;
- animer des séances sans rendez-vous pour les employés afin d'examiner les principales notions.

Élargir notre groupe de conseillers :

- travailler en collaboration avec les employés en contact direct avec les patients afin de joindre des conseillers potentiels;
- assurer l'intendance continue du comité consultatif;
- établir des possibilités de reconnaissance et de réseautage continues.

Tout au long de notre initiative d'incitation à participer, nous restons à l'écoute des communautés vulnérables. Cela nous permet de créer un organisme plus résilient et axé sur le patient qui vise à éliminer les inégalités en matière de santé et offre un accès, une expérience et des résultats excellents et équitables à la population ontarienne.

Au cours de l'exercice financier 2024-2025, nous mettons également l'accent sur l'établissement de relations durables avec les dirigeants et les communautés autochtones, car nous voulons améliorer la conscience de soi et de créer des liens plus étroits avec les peuples autochtones. Durant la prochaine année, nous mettons l'accent sur l'écoute, l'apprentissage et l'établissement de relations de confiance pour nous assurer de mieux comprendre les défis uniques auxquels sont confrontées les communautés autochtones et améliorer nos façons de répondre à leurs besoins. De plus, nous incitons les communautés francophones à participer aux sondages afin de nous permettre de mieux comprendre leurs besoins et les défis uniques qu'ils rencontrent en vue de recevoir l'offre active de services en français, leur langue maternelle, tout au long de leur parcours de soins.

Annexe : Données financières

Le plan de dépenses qui suit décrit les ressources financières et les ressources en capital, entre autres, que Services de soutien à domicile et en milieu communautaire utilise pour atteindre ses objectifs.

	Dépenses réelles de 2023-2024	Allocation du ministère pour 2024 2025	Dépenses prévues pour 2024 2025
Attribution : Services de soins à domicile et services fournis par le RLISS²			
Salaires (heures travaillées et heures d'absence rémunérées)	572 065 731 \$	562 848 306 \$	562 848 306 \$
Contributions aux avantages sociaux	161 099 515 \$	161 769 373 \$	161 769 373 \$
Fournitures et médicaments pour la médecine et l'intervention chirurgicale	176 143 924 \$	176 143 924 \$	176 143 924 \$
Fournitures et dépenses diverses	16 010 723 \$	16 010 723 \$	16 010 723 \$
Dépenses liées à l'équipement	29 508 872 \$	29 508 872 \$	29 508 872 \$
Amortissement pour le matériel, les licences d'utilisation de logiciels et les frais importants	178 449 \$	26 675 \$	26 675 \$
Dépenses en sous-traitance	2 726 731 254 \$	2 691 773 306 \$	2 691 773 306 \$
Dépenses liées aux immeubles et aux terrains	372 300 \$	372 300 \$	372 300 \$
Amortissement des biens immobiliers	0 \$	0 \$	0 \$
TOTAL : Soins à domicile	3 682 110 769 \$	3 638 453 478 \$	3 638 453 478 \$
Activités de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire³			
Salaires (heures travaillées et heures d'absence rémunérées)	76 687 217 \$	73 708 964 \$	73 708 964 \$
Contributions aux avantages sociaux	20 896 081 \$	20 554 153 \$	20 554 153 \$
Fournitures et médicaments pour la médecine et l'intervention chirurgicale	0 \$	0 \$	0 \$
Fournitures et dépenses diverses	18 261 052 \$	18 161 152 \$	18 161 152 \$
Dépenses liées à l'équipement	11 897 368 \$	11 897 368 \$	11 897 368 \$
Amortissement pour le matériel, les licences d'utilisation de logiciels et les frais importants	625 331 \$	587 828 \$	587 828 \$
Dépenses en sous-traitance	1 043 357 \$	1 043 357 \$	1 043 357 \$
Dépenses liées aux immeubles et aux terrains	26 447 684 \$	25 647 584 \$	25 647 584 \$
Amortissement des biens immobiliers	576 813 \$	576 813 \$	576 813 \$
TOTAL : Administration et gouvernance intégrées	156 434 902 \$	152 177 219 \$	152 177 219 \$
TOTAL : Plan de dépenses de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire	3 838 545 671 \$	3 790 630 697 \$	3 790 630 697 \$

Remarques :

1. Les dépenses prévues ne doivent pas dépasser les fonds alloués par le ministère.
2. Les services de soins à domicile et les 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. L'administration et la gouvernance intégrées comprennent des coûts indirects comme les frais d'administration et les frais généraux.

Annexe : Ressources Humaines En Santé

Nos ressources humaines en santé sont essentielles à notre réussite, à titre d'organisme qui fournit des services dans un quart de travail de douze heures, en plus des services de garde après les heures normales de bureau. Nous sommes disponibles sept jours sur sept, 365 jours par année, pour répondre aux besoins urgents des patients. La prestation de services durant les heures prolongées exige un effectif composé de nombreux employés qui ont la souplesse pour travailler des heures anormales afin de répondre rapidement aux besoins des patients, ce qui inclut des employés à temps partiel et des employés à temps plein.

En outre, notre effectif comprend des employés non syndiqués et syndiqués qui sont représentés aux termes de 26 conventions collectives signées par cinq agents négociateurs de partout dans la province, notamment l'Association des infirmières et infirmiers de l'Ontario, le Syndicat canadien de la fonction publique, le Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario, le Syndicat canadien des employées et employés professionnels et de bureau et Unifor.

Nous voulons appuyer nos employés qui profitent de possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels, alors que nous continuons de gérer les changements et la transition vers un seul organisme de services. Notre Stratégie relative au personnel est une feuille de route qui permet de nous concentrer sur la tâche de répondre aux besoins immédiats et à long terme des employés, pendant que nous faisons la transition vers Santé à domicile Ontario. Voici quelques-unes des priorités dans le plan :

- concevoir et mettre en œuvre une nouvelle structure organisationnelle qui nous permet de travailler de manière efficace comme une seule équipe et un seul organisme de services pour la province;
- renouveler notre engagement à recruter et à maintenir en poste des personnes compétentes;
- mettre en œuvre une stratégie de développement organisationnel visant à appuyer les employés et à gérer les changements tout au long de la période de transition;
- établir de solides relations de travail, alors que la Loi sur les relations de travail liées à la transition dans le secteur public entre en vigueur à l'occasion de la transition;
- intégrer les employés de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire dans les équipes Santé Ontario afin de favoriser la création des nouveaux modèles de prestation de services de soins;
- favoriser une culture d'équité, de diversité, d'inclusion et d'antiracisme;
- créer des possibilités de participation à nos employés;
- appuyer les possibilités d'éducation et de perfectionnement professionnel.



Dans le plan de dépenses qui suit, on indique les ressources de dotation en personnel que Services de soutien à domicile et en milieu communautaire utilise pour atteindre ses objectifs.

Plan consolidé de dotation en équivalents temps plein¹

	Données réelles pour 2023 2024	Données prévues pour 2024 2025
Soins à domicile²		
Soutien à la gestion et aux opérations	1 916,3	1 797,5
Personnel producteur d'unités de services	4 710,4	4 455,5
Personnel infirmier praticien	126,5	130,1
Médecins	0,00	0,00
Total des équivalents temps plein pour les soins à domicile	6 753,2	6 383,2
Activités de coordination régionale³		
Soutien à la gestion et aux opérations	369,2	369,2
Personnel producteur d'unités de services	475,6	475,6
Personnel infirmier praticien	0,00	0,00
Médecins	0,1	0,1
Total des équivalents temps plein pour l'administration et la gouvernance intégrées	844,9	844,9
TOTAL DES ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	7 598,1	7 598,1

Remarques :

1. Un équivalent temps plein équivaut à 1 950 heures par année et peut comprendre plusieurs employés.
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. L'administration et la gouvernance comprennent les coûts indirects comme les frais d'administration et les frais généraux.

Annexe : Acronymes Utilisés

ACRONYME	DÉFINITION
AIIO	Association des infirmières et infirmiers de l'Ontario
ANS	Autre niveau de soins
CHRIS	Client Health Related Information System
ÉIDAR	Équité, inclusion, diversité et antiracisme
FSLD	Foyer de soins de longue durée
HIROC	Healthcare Insurance Reciprocal of Canada
MPOC	Maladie pulmonaire obstructive chronique
PSSP	préposé aux services de soutien à la personne
RLISS	Réseau local d'intégration des services de santé
SU	Service des urgences
SEPBB	Syndicat canadien des employées et employés professionnels et de bureau
SCFP	Syndicat canadien de la fonction publique
SEFPO	Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario
VRS	virus respiratoire syncytial