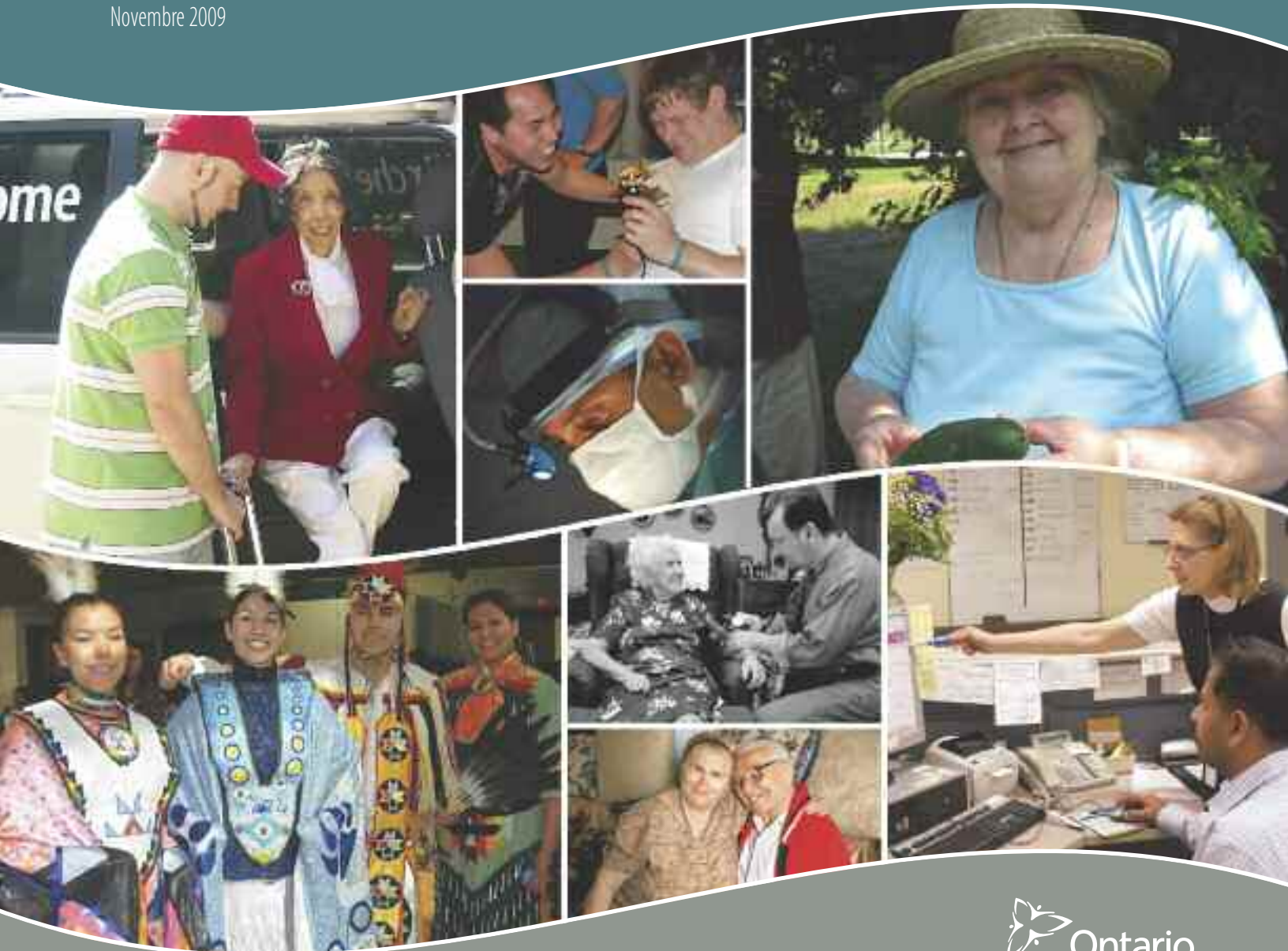


Sommaire – Ébauche

Offrir des soins de santé locaux de qualité supérieure par le biais d'une démarche coopérative

RLISS du Centre-Toronto Plan d'intégration des services de santé de 2010 à 2013

Novembre 2009



RLISS du Centre-Toronto – Plan d'intégration des services de santé de 2010 à 2013

Un plan énergique afin d'établir des communautés en meilleure santé et un système de santé plus solide



En prenant appui sur le premier plan lancé en 2006, le Plan d'intégration des services de santé de 2010 à 2013 du RLISS du Centre-Toronto – ou PISS-2 – propose une stratégie énergique et bien centrée sur l'amélioration des services de santé locaux et sur la réalisation de l'objectif du gouvernement de l'Ontario consistant à mettre en place un système provincial de soins de santé bien coordonné et uniformisé.

En exécutant ce plan, le RLISS du Centre-Toronto se rapproche de sa vision à long terme, reflétée dans l'énoncé suivant :

Un système de santé qui aide les gens à demeurer en santé, fournit des soins adéquats lorsque les gens en ont besoin et qui sera encore là pour nos enfants et nos petits-enfants.

Un plan établi sur cinq priorités

Le nouveau plan est formulé autour de cinq secteurs prioritaires, à savoir les temps d'attente dans les salles d'urgence, les journées d'attente d'autres niveaux de soins, le diabète, la santé mentale et la lutte contre les dépendances, ainsi que le rapport qualité-prix et la viabilité financière. Ces priorités touchent à des préoccupations locales essentielles en matière de santé, tout en reflétant le plan de soins de santé de la province. Elles servent également de catalyseurs en vue d'un changement plus général du système, où la majorité des mesures prioritaires ont pour but de rendre le système plus efficace pour les gens qui ont les besoins les plus critiques et les plus complexes en matière de soins de santé et qui nécessitent la grande majorité des ressources du RLISS.

Priorités 1 et 2 : Réduire les temps d'attente en salle d'urgence et les jours d'autre niveau de soins

| | |
|---|--|
| Pourquoi ces priorités? | <p>Chaque jour, des centaines de personnes qui visitent les salles d'urgence des hôpitaux du RLISS du Centre-Toronto doivent attendre plus longtemps que la période recommandée avant d'être admises ou de recevoir leur congé. Les longs temps d'attente en salle d'urgence sont un symptôme des problèmes qui existent dans le système de santé. Un de ces problèmes est le fait que de nombreux lits d'hôpitaux sont occupés par des patients « autre niveau de soins » (ANS) qui attendent d'être transférés dans un établissement plus approprié, tel qu'un établissement de soins de longue durée ou des soins à domicile.</p> <p>En apportant des changements afin de réduire les temps d'attente en salle d'urgence et les jours d'autre niveau de soins, le RLISS du Centre-Toronto abordera de nombreux autres problèmes dans le système de santé local.</p> |
| Qu'est-ce qui doit être accompli au cours des trois prochaines années? | <ul style="list-style-type: none">• Normaliser les processus de référence et d'admission afin d'améliorer la circulation des patients vers et dans des programmes communautaires.• Rehausser les programmes et services communautaires afin d'appuyer les patients à leur domicile.• Améliorer les processus hospitaliers afin d'augmenter la capacité des salles d'urgence. |

| Priorités 1 et 2 : Réduire les temps d'attente en salle d'urgence et les jours d'autre niveau de soins | |
|---|---|
| Quels seront les résultats de ces initiatives? | <ul style="list-style-type: none"> • Au bout de trois ans, la plupart des gens seront traités en salle d'urgence ou admis à l'hôpital à partir de la salle d'urgence dans les délais d'attente ciblés par la province. • La plupart des gens auront accès de façon opportune à une plus grande gamme de services répondant à leurs besoins individuels, surtout les personnes dont les besoins sont les plus pressants : les aînés fragiles, les gens atteints de maladie mentale et/ou de toxicomanie et les gens souffrant de conditions chroniques complexes |
| Priorité 3 : Améliorer la prévention, la gestion et le traitement du diabète | |
| Pourquoi cette priorité? | <p>Le RLISS du Centre-Toronto a un taux élevé de diabète, avec 9,8 pour cent des résidents âgés de 20 ans et plus qui sont atteints de cette maladie. Les diabétiques ont tendance à souffrir d'une santé moins bonne que la population en général et développent souvent d'autres conditions.</p> <p>En prenant des mesures pour cette priorité, le RLISS diminuera la demande à l'égard du système de santé local, développe un solide terrain d'essai pour la gestion des maladies chroniques et l'intégration des soins de santé, et démontre les possibilités offertes par la télésanté, par le biais de dépistage technologique et d'outils de gestion. Le RLISS améliorera également l'équité en matière de santé, étant donné que le diabète touche de façon disproportionnée les minorités visibles, les groupes à faible revenu et les populations marginalisées.</p> |
| Qu'est-ce qui doit être accompli au cours des trois prochaines années? | <ul style="list-style-type: none"> • Étendre les programmes d'approche et de dépistage, en commençant dans les quartiers aux besoins les plus pressants. • Améliorer l'accès à des équipes de soins primaires, en commençant par les quartiers aux besoins les plus pressants et les groupes à risque élevé. • Améliorer la qualité, l'uniformité et l'intégralité des soins diabétiques dans les établissements de soins primaires ou les cliniques. |
| Quels seront les résultats de ces initiatives? | <ul style="list-style-type: none"> • Moins de gens développeront des complications graves et mettant leur vie en danger, comme une maladie cardiovasculaire, de l'insuffisance rénale et des lésions nerveuses. • Les gens seront mieux informés au sujet des risques du diabète, des choix-santé et des services qui sont à leur disposition. • Les gens ayant les besoins les plus pressants auront un meilleur accès à des services reflétant leur culture, dans leur propre langue. |

Priorité 4 : Améliorer la prévention, la gestion et le traitement de la maladie mentale et de la toxicomanie

| | |
|--|---|
| <p>Pourquoi cette priorité?</p> | <p>On estime qu'un adulte sur cinq souffrira de maladie mentale au cours de sa vie. Plusieurs gens atteints de maladie mentale souffrent également d'autres conditions chroniques ou aiguës. Les gens atteints de maladie mentale et/ou de toxicomanie ont tendance à fréquenter souvent les salles d'urgence, à cause de l'incapacité à obtenir du soutien opportun et approprié au sein de la communauté.</p> <p>Certaines des populations les plus marginalisées du RLISS du Centre-Toronto vivent avec la maladie mentale et/ou la toxicomanie. En abordant cette priorité, le RLISS sera en mesure d'améliorer l'équité en matière de santé, d'organiser la capacité communautaire et d'établir des normes fondées sur des preuves. Le RLISS pourra également favoriser un changement continu des attitudes dans le but de réduire les stigmates et la discrimination.</p> |
| <p>Qu'est-ce qui doit être accompli au cours des trois prochaines années?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Développer et exécuter des initiatives visant à répondre aux besoins des communautés les plus complexes et les plus vulnérables du RLISS du Centre-Toronto. • Mettre en place un processus d'évaluation normalisé au sein des programmes communautaires de santé mentale. • Développer et mettre en place un processus normalisé d'admission et de référence au sein des programmes de santé mentale et de toxicomanie. • Améliorer la cueillette et l'utilisation des données au sein des programmes et services de santé mentale et de toxicomanie, afin d'appuyer une prise de décision fondée sur des preuves. |
| <p>Quels seront les résultats de ces initiatives?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Plus de gens atteints de maladie mentale et/ou de toxicomanie auront accès de façon plus rapide et équitable à la gamme appropriée de services répondant à leurs besoins. • Plus de clients quitteront la rue ou les établissements pour habiter des logements supervisés. • Plus de clients participeront activement à leurs soins par le biais d'un outil d'évaluation commun adapté aux consommateurs. |

Priorité 5 : Améliorer le rapport qualité-prix et la viabilité financière des services de soins de santé

| | |
|--|--|
| <p>Pourquoi cette priorité?</p> | <p>Le ralentissement économique a attiré l'attention sur la façon d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix des sommes limitées consacrées aux soins de santé. La réalité au sein d'un monde de soins de santé subventionnés par l'État est que les ressources seront toujours restreintes. La question du rapport qualité-prix et de la viabilité financière met tous les membres du RLISS au défi de modifier leur façon de penser et de reconnaître qu'il est possible de fournir les meilleurs soins à ceux qui en ont besoin tout en offrant le meilleur rapport qualité-prix au grand public, grâce à la plus grande efficacité d'un système intégré.</p> |
| <p>Qu'est-ce qui doit être accompli au cours des trois prochaines années?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Intégrer la collaboration en matière de rapport qualité-prix et de viabilité financière dans les cycles annuels de tous les fournisseurs de services de santé. • Augmenter la proportion des fournitures achetées par le biais de groupes d'acheteurs mixtes. • Améliorer la qualité des données reliées au rapport qualité-prix et à la viabilité financière. |
| <p>Quels seront les résultats de ces initiatives?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Maintenir ou augmenter le volume des services fournis au sein du RLISS, malgré les ressources restreintes. • Augmenter la proportion des activités d'arrière-guichet (ressources humaines, finances, gestion des matériaux, autres fonctions administratives, etc.) offertes par le biais de services partagés. • Constater une augmentation du nombre d'intégrations volontaires grâce aux possibilités identifiées par les fournisseurs d'augmenter la valeur en modifiant l'endroit ou la façon de fournir les services. |

Développement du PISS-2

Le développement du Plan d'intégration des services de santé de 2010 à 2013 a impliqué un processus clair et analytique, où le RLISS du Centre-Toronto a examiné les plus récents cas et données et a consulté les perspectives et expériences des fournisseurs de services de santé, des professionnels de la santé et de divers consommateurs et membres de la communauté. Plus de 2 000 individus ont participé aux séances d'engagement et ont fourni des commentaires pour le PISS-2. Le RLISS a également adopté une démarche de « carte de pointage équilibrée » pour la conception, la communication, l'exécution et la supervision du plan. Déjà utilisée par de nombreux fournisseurs de services de santé, la carte de pointage équilibrée est un outil puissant afin d'établir des objectifs à long terme pour un système de santé, de définir les priorités et d'évaluer les résultats.

La création de ce plan a débuté par quatre hypothèses-clés :

- **Le RLISS du Centre-Toronto possède une vision claire et des bases solides**, y compris d'excellents programmes et des centres renommés pour leur excellence, leur recherche d'avant-garde et leur enseignement, ainsi qu'une mine de talents, d'expérience et d'engagement.
- **Il existe des défis urgents qui doivent être abordés immédiatement**, dont les maladies chroniques qui représentent la grande majorité des dépenses du RLISS en matière de soins de santé, des iniquités persistantes dans l'accès aux soins, et les pressions grandissantes sur le financement des soins de santé au sein du RLISS.
- **Une solution relative au système est requise** afin de renforcer les services dans l'ensemble des soins de santé pour tous, surtout les individus aux besoins les plus complexes et les plus chroniques. Tous les fournisseurs et professionnels des soins de santé devront s'engager pleinement à collaborer et à partager de l'information afin d'atteindre de meilleurs résultats.
- **Des efforts concentrés sont nécessaires afin d'atteindre des résultats.** La façon

la plus efficace de transformer un grand système de santé complexe est en concentrant les efforts sur un certain nombre de priorités qui auront une incidence plus large sur le système et mèneront à d'autres changements positifs.

Tenir compte des caractéristiques uniques du RLISS

Le PISS-2 tient également compte des caractéristiques uniques du RLISS du Centre-Toronto, comme étant le seul RLISS entièrement urbain et à la plus forte densité de population en Ontario, et une région qui se distingue par sa diversité et ses extrêmes. Le RLISS du Centre-Toronto possède un riche mélange de fournisseurs et de services communautaires qui répondent aux besoins des communautés locales composées de gens possédant différents antécédents ethnoculturels, raciaux et socio-économiques. Bien que cette diversité donne une ville vivante, cela entraîne également des différences considérables en matière d'accès aux soins de santé et de résultats.

Le RLISS du Centre-Toronto possède la concentration la plus élevée de services de santé au Canada – avec 177 agences distinctes et plus de 42 000 travailleurs de la santé – et une mine d'éducation et de recherches en santé ayant un impact aux niveaux local, provincial, national et mondial. La concentration unique de ressources spécialisées et la circulation quotidienne d'un grand nombre de gens entrant et sortant de Toronto ont mené à une large proportion de services locaux – 52 pour cent dans le cas des hôpitaux – fournis aux gens qui habitent à l'extérieur des limites du RLISS du Centre-Toronto.

Outils-clés du PISS-2

Les priorités du PISS-2 découlent de plusieurs facteurs, dont deux sont particulièrement importants pour la transformation du système de soins de santé :

- **Équité en matière de santé** : Au sein du RLISS du Centre-Toronto, la gamme et la diversité des revenus et langues, de l'éducation et d'autres facteurs culturels et

socio-économiques ont mené à des écarts quant à l'accès aux services et aux résultats en matière de santé. Les priorités de ce plan incluent des mesures visant à assurer que tout le monde au sein du RLISS ait le même accès aux services de santé reflétant les besoins et circonstances individuels. De plus, le RLISS du Centre-Toronto prendra plusieurs mesures de portée générale afin d'aborder les iniquités en matière de santé au sein des populations et des secteurs.

- **Télesanté** : Quoique les outils et initiatives de cybersanté aient permis d'améliorer de façon importante les soins de santé en Ontario, cette province n'est pas aussi avancée que d'autres juridictions et secteurs quant à l'utilisation de technologies de l'information afin d'améliorer la prestation de services et l'expérience des patients. À ce titre, la cybersanté est un élément essentiel des priorités du RLISS pour les trois prochaines années, ainsi qu'un impératif pour la transformation des soins de santé au sein du RLISS du Centre-Toronto.

Évaluation du succès du PISS-2

En bout de ligne, le succès de la mise en oeuvre du PISS-2 sera évalué selon les expériences des individus et des familles qui font appel au système. Pour les employés et les bénévoles des organismes de soins de santé, le succès se reflétera dans les niveaux plus élevés de satisfaction au travail et dans le meilleur accès à l'information dont ils ont besoin afin de prendre des décisions éclairées dans leur travail. La volonté et la capacité grandissantes des organisations de travailler ensemble afin d'offrir des services plus efficaces seront également une indication du succès du plan.

Le RLISS du Centre-Toronto collaborera avec des fournisseurs de services de santé et les communautés afin de continuer à renforcer la fiabilité et la constance de ses mesures de rendement, et afin d'évaluer, chaque fois qu'il est possible, le rendement selon les résultats. Un plan d'affaires annuel permettra de mieux définir chaque année les initiatives, risques

et résultats pour le RLISS. Cela permettra au RLISS d'évaluer la trajectoire du système de soins de santé local et d'ajuster les mesures selon le rendement, les changements de politique et les nouvelles perspectives et preuves. Des rapports trimestriels et un bulletin de rendement annuel serviront à surveiller et à présenter au public les progrès accomplis par rapport aux étapes clés et aux objectifs du plan d'affaires annuel.

Atteindre des résultats par le biais de l'engagement, de normes précises et d'un plus haut niveau de responsabilisation et d'établissement de rapports

Au cours des trois prochaines années, le RLISS du Centre-Toronto continuera de mettre au point les démarches et structures d'engagement qui feront avancer les priorités du PISS-2 et favoriseront un changement général du système. Il fera appel à des ententes de responsabilisation afin d'appuyer les priorités du plan, en établissant des normes de rendement et des objectifs précis et en travaillant avec les fournisseurs afin d'assurer la conformité à l'égard de ces ententes. Le RLISS utilisera également de façon judicieuse la législation RLISS afin de favoriser l'intégration dans le but d'appuyer ce plan.

En dernier lieu, le RLISS du Centre-Toronto s'efforcera davantage de rendre disponible de l'information santé utile en vue de la planification et de la gestion du rendement. La carte de pointage équilibrée servira d'outil précieux afin d'évaluer et de gérer le rendement du système.

Collaboration en vue de la transformation

Dans le cadre d'un plan d'action clair et précis pour les trois prochaines années, les fournisseurs de services de santé, travailleurs de la santé et communautés du RLISS du Centre-Toronto doivent maintenant collaborer afin de réaliser les priorités communes du PISS-2. Le succès du Plan d'intégration des services de santé de 2010 à 2013 dépend de la collaboration entre les individus et les organisations en vue de créer un meilleur système de santé pour tous.



Réseau local d'intégration des services de santé du Centre-Toronto

425, rue Bloor Est, bureau 201

Toronto (ON) M4W 3R4

Téléphone : 416-921-7453 ou 1-866-383-5446

Télécopie : 416-921-0117

www.torontocentrallhin.on.ca