
Équipes de santé familiale
Améliorer les soins de santé familiale

Guide d'élaboration du plan d'activités et du plan opérationnel

Mise à jour : juillet 2009
Version 3.0

Table des matières

Introduction	3
1. Objet	3
2. Contexte.....	4
2.1 Sommaire du plan d'activités et du plan opérationnel	4
2.2 Qu'est-ce qu'un plan d'activités et quand est-il nécessaire?	4
2.3 Qu'est-ce qu'un plan opérationnel et en quoi diffère-t-il du plan d'activités?.....	4
2.4 Liste de vérification pour la préparation du plan d'activités et du plan opérationnel	5
3. Cadre de planification du plan d'activités et du plan opérationnel	6
3.1 Principes de planification	6
3.2 Résultats de la planification.....	6
3.3 Partenariat de l'amélioration de la qualité et de l'innovation.....	6
4. <i>Éléments du plan d'activités</i>	7
4.1 Éléments obligatoires	7
4.1.1. Structure de gouvernance et de reddition de comptes	7
4.1.2. Services de soins de santé familiale	7
4.1.3. Ressources humaines.....	8
4.1.4 Collaboration	9
4.1.5 Aménagement des locaux.....	9
4.1.6 Technologie de l'information	9
4.1.7 Autres programmes	9
4.1.8 Évaluation.....	10
4.2 Plan d'activités : Sommaire des échéanciers.....	10
5. <i>Modèle de plan opérationnel (budget et plan de services)</i>	10
5.1 Directives.....	10
5.2 Plan de services	11
5.3 Budget opérationnel	11
6. <i>Examen et approbation du plan d'activités et du plan opérationnel</i>	11
7. Appendices	12
Appendice A : Modèle de document sur les coordonnées.....	12
Appendice B : Feuille de référence rapide – Renseignements importants	13
Appendice C : Liste des services dispensés par les ESF	14
Services de base/complets (obligatoires).....	14
Services et programmes spécialisés.....	14
Services facultatifs	15
Appendice D : Autres sources d'information	16

Introduction

Des soins de santé familiale pour tous

La mise sur pied d'équipes de santé familiale (ESF) fait partie de la stratégie gouvernementale visant à offrir des soins de santé familiale à tous les Ontariens en améliorant l'accès à une gamme complète de soins de santé familiale.

Les ESF permettent d'établir un lien durable entre patients et fournisseurs de soins de santé; les patients reçoivent ainsi une gamme complète de soins près de chez eux. Travaillant de façon collaborative, ces équipes mettent l'accent sur la promotion de la santé et une meilleure prise en charge des maladies chroniques en offrant des traitements et en effectuant un suivi. Elles aident également leurs patients à mieux se prendre en charge. Pour réduire le nombre de visites en salle d'urgence, il est essentiel de veiller à ce que les patients demeurent en bonne santé et de mieux prendre en charge les maladies chroniques.

Les ESF sont des organismes de prestation de services aux familles à l'échelle locale qui comptent des médecins de famille, des infirmières praticiennes, des infirmières et une diversité d'autres professionnels de la santé qui s'engagent à collaborer pour offrir des soins de santé familiale complets, accessibles et coordonnés à une certaine population, y compris des patients qui ne disposent actuellement pas d'un fournisseur de soins de santé familiale (p. ex., patients sans médecin désigné).

Cette façon de faire permet aux médecins de travailler avec une équipe comptant d'autres professionnels dont l'objectif est de préserver la santé des patients. Les médecins, infirmières praticiennes et autres membres de l'équipe travaillent ainsi de concert dans un milieu positif, mettent leurs connaissances en commun et tirent profit du savoir et des aptitudes complémentaires de leurs collègues.

Les nouvelles ESF contribueront à d'autres initiatives du ministère, dont l'inscription des patients sans médecin désigné, le dépistage intégré du cancer ainsi que la prévention et la prise en charge des maladies chroniques, l'accent étant mis sur le diabète, à l'appui de la Stratégie ontarienne de lutte contre le diabète.

Si votre équipe n'a pas encore reçu de fonds pour financer l'élaboration de son plan d'activités et de son plan opérationnel, veuillez consulter le *Guide de demande de subvention pour la création d'une équipe de santé familiale*. Outre ce guide, il est recommandé de faire la lecture des guides suivants sur les ESF : *Guide de planification stratégique et de planification des programmes*, *Guide de rémunération des fournisseurs interdisciplinaires*, *Guide de rémunération des médecins*, *Guide des méthodes de collaboration de l'équipe*, *Guide sur les rôles et responsabilités des équipes multidisciplinaires*, *Guide de gestion et de prévention des maladies chroniques*, *Guide de la technologie de l'information* et *Guide sur le financement transitoire*. Si vous ne disposez pas d'un exemplaire de ces guides, veuillez communiquer avec votre personne-ressource au sein du ministère. Tous sont accessibles à www.health.gov.on.ca/renouvellement/fhtf/fht_mnf.html.

1. Objet

Le présent guide vise à transmettre aux ESF des directives et les exigences relatives à l'élaboration des deux documents nécessaires pour recevoir une aide financière opérationnelle :

- Le *plan d'activités* énonce la vision de l'ESF en ce qui concerne les services et programmes qu'elle entend offrir, y compris les cibles d'inscription de patients et les niveaux de dotation. Le plan d'activités doit comprendre un échéancier et une évaluation des dépenses à engager pour atteindre ces objectifs.
- Le plan opérationnel expose en détail les besoins de financement pour l'exercice financier (1^{er} avril au 31 mars). Chaque ESF soumet un plan opérationnel annuel afin de recevoir un financement continu.

2. Contexte

2.1 Sommaire du plan d'activités et du plan opérationnel

Tous les membres de votre ESF doivent convenir d'une structure de gouvernance et de reddition de comptes, et l'équipe doit être constituée en société à but non lucratif avant la soumission du plan d'activités et du plan opérationnel.

Ces deux documents doivent s'appuyer sur la demande soumise au ministère et tenir compte des commentaires initiaux reçus de votre personne-ressource au sein du ministère. Vous ne suivrez sans doute pas à la lettre les plans initiaux puisqu'il est probable qu'ils évolueront à mesure que vous continuerez à consulter différents interlocuteurs, à établir des partenariats et à évaluer les besoins des collectivités et des populations.

Quant à la longueur de vos plans, nous vous recommandons d'être concis (en utilisant le moins de pages possible). La longueur du plan devrait correspondre à l'ampleur de votre entreprise et aux objectifs du plan.

Une fois votre plan d'activités et votre plan opérationnel soumis, le ministère examinera et approuvera certains coûts liés aux ressources humaines, coûts indirects et coûts ponctuels par l'intermédiaire d'une entente. Vous devrez fournir des rapports d'étape sur l'atteinte de vos cibles en matière d'inscription, de programmes et de services, sur le recrutement et sur vos dépenses. Veuillez prendre note que la décision d'accorder le financement revient au ministère.

2.2 Qu'est-ce qu'un plan d'activités et quand est-il nécessaire?

Il est obligatoire de préparer un plan d'activités pour recevoir l'approbation de financement du ministère aux fins de la mise sur pied d'une ESF. Le processus de planification requiert que les ESF comprennent clairement les objectifs qu'elles se proposent d'atteindre, ainsi que comment et quand y parvenir.

Le plan d'activités énonce la vision de l'ESF et doit présenter un argument solide à l'appui de la subvention demandée pour les programmes et services que l'équipe se propose d'offrir à sa collectivité. Le plan d'activités doit comprendre un échéancier, préciser les grandes étapes et fournir une justification pour la mise en place de l'infrastructure et des ressources requises pour permettre à l'ESF de fonctionner. Le temps requis pour que l'équipe devienne pleinement opérationnelle peut varier; l'échéancier doit donc rendre compte du temps requis prévu.

2.3 Qu'est-ce qu'un plan opérationnel et en quoi diffère-t-il du plan d'activités?

Le plan opérationnel (budget et plan de services) est préparé tous les ans (pour chaque exercice financier) et fournit des précisions sur les ressources nécessaires pour mettre en œuvre le plan d'activités.

Dans le cas du premier plan opérationnel, vous devez évaluer les coûts de la réalisation complète du plan, y compris les coûts récurrents et les coûts ponctuels.

Le ministère exige l'élaboration d'un plan d'activités et d'un plan opérationnel avant de conclure avec votre ESF une entente qui décrira les services que vous devrez fournir, la subvention qui vous sera accordée, les résultats que vous devrez obtenir et les rapports que vous devrez présenter. Cette entente prévoira un processus de mise en œuvre graduelle et le financement qui sera consenti à l'appui de ce processus. En retour, les administrateurs de votre ESF s'engageront à dispenser les services prévus dans le plan agréé par le ministère dans le cadre d'une entente de financement.

2.4 Liste de vérification pour la préparation du plan d'activités et du plan opérationnel

Étapes de planification et d'établissement du budget

Liste des étapes clés à l'appui du processus de planification et d'établissement du budget de l'ESF

Étapes de planification

- Faire le point sur la situation actuelle;
- Définir le plan proposé pour l'avenir;
- Valider la justification et les principes de base du plan;
- Déterminer et analyser les options possibles pour mettre en œuvre le plan;
- Choisir les meilleures options et le meilleur processus pour mettre en œuvre le plan;
- Définir les étapes clés (p. ex., échéanciers pour la préparation du plan d'activités et du plan opérationnel);
- Déterminer les ressources requises;
- Reconnaître les principaux obstacles qui risquent de compromettre le plan et les stratégies à appliquer pour y faire face;
- Établir des exigences pertinentes en matière de mesure de gestion ou d'évaluation du rendement.

Exigences relatives au plan d'activités et au plan opérationnel

Liste des exigences qui doivent être respectées dans votre plan d'activités et votre plan opérationnel

Plan d'activités (Vision à mettre en œuvre)

- Gouvernance et structure organisationnelle;
- Planification stratégique et planification des programmes;
- Caractéristiques de la population et plans d'inscription;
- Application des méthodes de collaboration, y compris la coordination des services avec d'autres organisations;
- Description des programmes et services;
- Liste des fournisseurs, descriptions de postes et plan de recrutement;
- Planification de l'aménagement des locaux;
- Technologie de l'information et systèmes de gestion des données cliniques;
- Temps requis prévu pour que l'ESF soit pleinement opérationnelle.

Plan opérationnel (budget annuel et plan de services)

- Plan de services, y compris les cibles d'inscription;
- Précisions concernant les besoins de ressources et le budget annuel.

3. Cadre de planification du plan d'activités et du plan opérationnel

Sachant qu'il ne suffit pas d'intégrer de nouvelles ressources pour adopter un nouveau modèle de prestation de soins de santé primaires, les ESF pourront, dès le début, intégrer à leur planification et à leurs activités des notions et des méthodes d'amélioration de la qualité.

3.1 Principes de planification

Le plan d'activités et le plan opérationnel devraient :

- accroître l'efficacité des activités grâce à l'adoption d'un modèle de soins proactif qui répond aux besoins des populations et des particuliers, surtout ceux qui ne reçoivent pas toujours les soins dont ils ont besoin;
- amener le patient ou le client à jouer un rôle dans les soins qui lui sont offerts ainsi que dans la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des services;
- entretenir la capacité de consultation continue, d'établissement de partenariats et d'engagement des parties intéressées selon les besoins;
- favoriser l'établissement d'une culture de confiance mutuelle, de transparence et de responsabilité parmi tous les participants;
- miser sur les infrastructures, l'information et la capacité existantes;
- établir un équilibre entre les besoins, les ressources, les risques et les occasions à exploiter;
- se servir des ressources et des liens communautaires;
- encourager l'établissement d'une culture fondée sur les faits, l'enthousiasme pour l'apprentissage permanent et la croyance en une évolution positive;
- appuyer la recherche continue concernant des moyens d'améliorer les soins offerts;
- être réalistes et axés sur les résultats.

3.2 Résultats de la planification

Le plan d'activités et le plan opérationnel devraient :

- permettre d'appliquer avec succès la vision de l'ESF;
- assurer une base solide à la prestation de services efficaces et efficients qui répondent aux besoins définis de la population;
- maximiser la valeur des ressources communautaires et humaines;
- fournir un chemin critique pour la mise en place d'une ESF tout en gardant la souplesse requise pour faire les ajustements nécessaires en réponse aux réactions et à l'expérience.

3.3 Partenariat de l'amélioration de la qualité et de l'innovation

Le Partenariat de l'amélioration de la qualité et de l'innovation (PAMQI) est un organisme à but non lucratif responsable du paiement de transferts et un partenaire clé dans la mise en œuvre de la stratégie ontarienne des soins de santé familiale pour tous. Cet organisme aidera les nouvelles ESF à intégrer des notions et des méthodes d'amélioration de la qualité à mesure que leurs

activités de planification et de formation progressent. Pour obtenir un complément d'information sur le PAMQI, veuillez visiter le site Web de l'organisme à www.qiip.ca.

4. Éléments du plan d'activités

4.1 Éléments obligatoires

Votre ESF sera en mesure d'élaborer un plan d'activités une fois que vous aurez établi votre structure de gouvernance et que vous aurez sérieusement entamé le processus de définition de la vision et des objectifs de votre équipe. Vous devriez avoir suffisamment de renseignements sur la collectivité que vous avez l'intention de servir pour pouvoir définir les services et les programmes qui pourraient être offerts en réponse à ses besoins.

La vision et les objectifs de votre ESF doivent fournir une orientation et une base solides pour planifier chacun des autres éléments qui seront nécessaires (ressources humaines, besoins en matière d'infrastructure) pour établir et administrer votre équipe.

Votre plan d'activités doit commencer par un résumé de la situation de la structure de gouvernance et du « processus de planification stratégique » de votre équipe, puis démontrer quels services et autres éléments lui permettront d'atteindre ses objectifs.

4.1.1. Structure de gouvernance et de reddition de comptes

Veuillez vous reporter au *Guide de gouvernance et de reddition des comptes*.

Décrivez brièvement les mécanismes de gouvernance et de reddition des comptes que votre ESF a mis en place, y compris :

- type de structure ou d'entité de gouvernance (collectivité, fournisseur, mixte) et composition;
- arrangement juridique (nom de la société à but non lucratif) et copie des lettres patentes;
- nom de l'ESF et personne-ressource [le nom de l'ESF doit comprendre le terme « Équipe de santé familiale », p. ex., « Équipe de santé familiale ABC » (voir l'appendice A)];
- nom de l'entité ou de l'organisme commanditaire qui recevra les fonds et en sera responsable;
- nom du ou des signataires autorisés;
- renseignements sur le compte bancaire où verser les fonds : nom de la banque, numéro du compte, adresse de la succursale, nom du titulaire du compte. Fournir également, si possible, un chèque annulé.

4.1.2. Services de soins de santé familiale

Plan stratégique

Veuillez vous reporter au *Guide de planification stratégique et de planification des programmes* ainsi qu'au *Guide d'inscription des patients*.

Veuillez fournir les précisions suivantes sur le plan stratégique de votre ESF :

- population que l'ESF servira et ses caractéristiques (taille de la population, frontières géographiques, données démographiques, état de santé, etc.);
- objectifs et moyens de répondre aux besoins de la population et aux lacunes des services offerts;
- renseignements sur le nombre actuel de patients ou de clients inscrits (le cas échéant) et le nombre d'inscriptions prévues, la proportion de ces nouveaux patients qui actuellement n'ont

pas de médecin en soins primaires. Préciser également les moyens qui seront pris pour atteindre cet objectif.

Services et programmes de base spécialisés

☑ Pour obtenir un complément d'information, reportez-vous au *Guide des méthodes de collaboration de l'équipe*, au *Guide de gestion et de prévention des maladies chroniques*, au *Guide de promotion de la santé et de prévention des maladies* et au *Guide d'intégration de la collectivité locale*.

Confirmez votre intention de dispenser ou d'assurer la prestation de la gamme complète des services de base de l'ESF.

Pour chacun des services ou programmes de base spécialisés qui requièrent une équipe multidisciplinaire, veuillez fournir les renseignements suivants :

- le nom du programme ou du service proposé;
- une brève description du service ou du programme, y compris ses objectifs et en quoi il répondra aux besoins de la population;
- les besoins non comblés et les lacunes des services, ainsi que le lieu proposé où le programme ou le service sera dispensé (p. ex., lieu d'exercice de l'ESF, organismes partenaires, collectivité);
- le nom du ou des fournisseurs qui dispenseront le programme ou le service (type et équivalents temps plein). S'il s'agit de plus d'un type de fournisseur, décrivez brièvement leurs rôles respectifs;
- exemple de fournisseurs qui offriront des services de santé familiale de base au sein de l'ESF, y compris les médecins de famille, les infirmières praticiennes, les infirmières et une diversité d'autres professionnels de la santé qui s'engagent à collaborer;
- une brève description de tout lien ou partenariat (p. ex., coordination des services et initiatives de collaboration) avec d'autres organismes de prestation de services et le rôle de ces autres organismes ou les services qu'ils fourniront;
- les étapes et les échéanciers clés pour la mise en œuvre des services et programmes, y compris l'établissement de liens avec d'autres organismes de prestation de services;
- une description des plans visant à évaluer la réussite de chaque service ou programme, y compris les plans d'amélioration continue.

4.1.3. Ressources humaines

☑ Veuillez vous reporter au *Guide de rémunération des médecins*, au *Guide des rôles et des responsabilités des équipes interdisciplinaires* et au *Guide de rémunération des fournisseurs interdisciplinaires*.

- Décrivez brièvement les plans de dotation en personnel de l'ESF :
 - liste du personnel déjà embauché et du personnel dont l'embauche est prévue précisant les équivalents temps plein (semaines de 40 heures), y compris les médecins, les divers professionnels de la santé et le personnel administratif;
 - descriptions de poste;
 - qualifications.

- Indiquez les étapes et les échéanciers clés pour la mise en œuvre des plans de dotation en personnel ou de recrutement. Pour les fournisseurs qui se sont déjà engagés, indiquez la date approximative d'entrée en fonction et attachez une lettre d'engagement.
- Indiquez le mode de rémunération des médecins admissibles au sein de l'ESF ainsi que le modèle de rémunération des médecins déjà embauchés (le cas échéant).

4.1.4 Collaboration

- ☑ Veuillez vous reporter au *Guide des méthodes de collaboration de l'équipe* et au *Guide sur les rôles et responsabilités des équipes multidisciplinaires*.
- Indiquez comment l'équipe multidisciplinaire aidera à atteindre les objectifs de l'ESF (si cela a déjà été fait, veuillez indiquer la section pertinente).
- Indiquez et justifiez toute exigence de formation aux méthodes de collaboration.

4.1.5 Aménagement des locaux

- ☑ Veuillez vous reporter au *Guide sur le financement transitoire* et au *Guide d'obtention d'un permis d'établissement de santé autonome*.
- Précisez les lieux où les services seront dispensés.
- Indiquez si des rénovations seront nécessaires pour assurer la prestation des services.
- Indiquez où des services seront fournis en dehors des heures normales.
- Indiquez les étapes et les échéanciers clés pour traiter les principaux éléments de la préparation des locaux pour l'ESF en tenant compte de la nécessité d'obtenir des permis pour les services spécialisés (le cas échéant).

4.1.6 Technologie de l'information

- ☑ Veuillez vous reporter au *Guide de la technologie de l'information*.
- Indiquez si vous avez déjà reçu des fonds pour la technologie de l'information (TI) et le programme ou la source du financement ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre de la TI.
- Si les systèmes de TI n'ont pas encore été mis en place, indiquez les étapes clés et les échéanciers prévus pour la mise en œuvre des principales composantes.
- Pour toutes les ressources aux fins de la TI que vous demanderez au ministère, indiquez quels membres de l'équipe ces ressources permettront de financer. (Nota : les coûts de la TI destinée aux médecins ne sont PAS couverts par la subvention visant les ESF.)
- Ces coûts sont couverts par l'entremise du programme OntarioMD.

4.1.7 Autres programmes

- Indiquez les étapes clés et les échéanciers prévus pour appliquer les plans concernant la recherche, l'enseignement ou d'autres programmes qui n'ont pas été abordés dans le présent document.

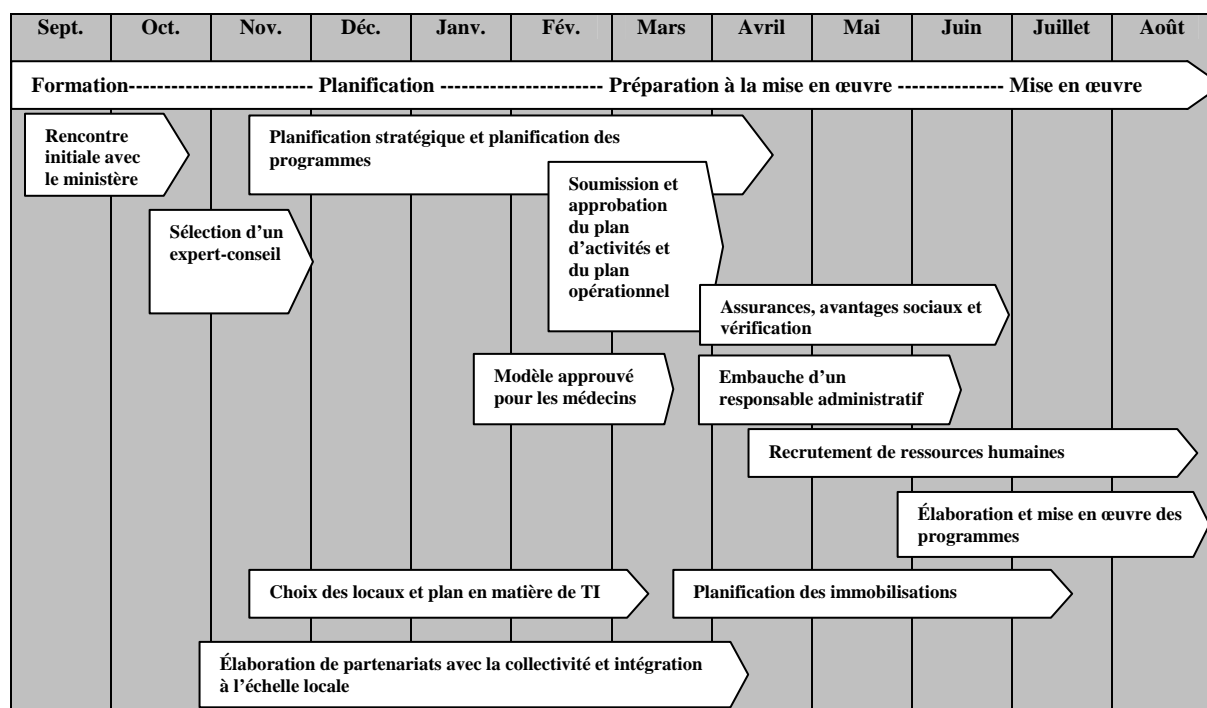
4.1.8 Évaluation

- Si vous ne l'avez pas fait ci-dessus, décrivez vos plans pour évaluer l'efficacité de l'ESF ou juger si elle atteint les buts et objectifs prévus par le plan stratégique. Aux premières étapes de fonctionnement de votre ESF, l'évaluation pourrait porter sur les changements à court terme ressentis par les fournisseurs, les patients ou la collectivité (p. ex., satisfaction du patient ou du fournisseur, ou les deux, augmentation du niveau de soins dispensés en collaboration, meilleure prise en charge des pathologies, amélioration de l'accès aux soins pour les Ontariens n'ayant pas de fournisseur de soins de santé).

4.2 Plan d'activités : Sommaire des échéanciers

Dressez un calendrier consolidé qui intègre les principaux éléments cités dans votre plan d'activités. Le tableau ci-dessous n'est fourni **qu'à titre d'exemple** et n'a pas valeur obligatoire.

Exemple de calendrier



5. Modèle de plan opérationnel (budget et plan de services)

Le modèle de plan opérationnel pour une ESF peut être téléchargé depuis le site Web du ministère à www.health.gov.on.ca/renouvellement/fhtf/fht_mnf.html. Il s'agit d'un tableur sous format Excel, un document distinct du *Guide d'élaboration du plan d'activités et du plan opérationnel*.

5.1 Directives

Le plan opérationnel (y compris le budget et le plan de services) sert à confirmer votre budget annualisé en fonction de votre plan d'activités. Veuillez passer en revue les directives avant de remplir les annexes.

5.2 Plan de services

- Annexe 1 – Plan de services

Cette annexe définit les types de programmes et de services fournis et la répartition des divers professionnels de la santé parmi ces programmes et services. Tous les programmes et services énumérés dans le plan d'activités doivent figurer dans le plan de services.

5.3 Budget opérationnel

- Annexe 2 – Résumé
- Annexe 3 – Ressources humaines
- Annexe 4a – Coûts de fonctionnement et coûts indirects
- Annexe 4b – Frais de locaux
- Annexe 5 – Frais ponctuels ou de démarrage
- Annexe 6 – Médecins et renseignements sur l'inscription

Votre budget doit être fondé sur les principes d'une planification et d'une gestion financières saines. Vous devrez le suivre d'aussi près que possible à mesure que vous approcherez de la mise en œuvre.

Indiquez les contributions pertinentes apportées par les partenaires communautaires dans la colonne du modèle de plan opérationnel prévue à cet effet :

- précisez le nom de l'organisme communautaire et de la personne-ressource;
- indiquez la situation de la contribution (c.-à-d. garantie ou date prévue de garantie);
- joignez une lettre d'appui.

Précisez les fonds pertinents en provenance d'autres sources dans la colonne du modèle de plan opérationnel prévue à cet effet :

- donnez le nom de tout autre organisme apportant une contribution et le nom d'une personne-ressource;
- indiquez la situation de la contribution (c.-à-d. garantie ou date prévue de garantie);
- joignez une lettre d'appui.

6. Examen et approbation du plan d'activités et du plan opérationnel

Une fois le plan d'activités et le plan opérationnel préparés, examinés et approuvés par les administrateurs de votre ESF, les documents doivent être soumis à votre personne-ressource au sein du ministère, accompagnés des documents justificatifs requis (p. ex., lettre d'engagement des médecins). Le ministère examinera vos plans et en discutera avec vous. Des ajustements ou des éclaircissements supplémentaires peuvent être nécessaires avant qu'un accord de subvention pour l'ESF soit possible. Vous devez soumettre votre plan d'activités et votre plan opérationnel au ministère au plus tard à la date précisée lors de la rencontre initiale avec votre personne-ressource au sein du ministère.

7. Appendices

Appendice A : Modèle de document sur les coordonnées

Veillez joindre l'information suivante à votre plan d'activités :

Nom de l'ESF	Adresse postale	Coordonnées
		Personne-ressource :
		Tél. :
		Télec. :
		Courriel :

Appendice B : Feuille de référence rapide – Renseignements importants

Assurez-vous que votre plan d'activités comprend les renseignements suivants :

- population totale desservie;
- zone desservie;
- structure de gouvernance établie;
- nombre actuel de patients inscrits, nombre total de patients qui seront inscrits lorsque l'ESF sera pleinement opérationnelle et nombre de patients n'ayant auparavant pas de médecin de famille (Ontariens sans fournisseur de soins de santé) qui devraient alors être inscrits;
- plans relatifs aux locaux, au personnel et aux services offerts dans chaque site;
- services de base;
- services et programmes spécialisés;
- partenariats de services;
- types de partenariats de financement et contribution totale;
- nombre et type(s) de fournisseurs;
- temps requis pour que l'équipe devienne pleinement opérationnelle;

Assurez-vous que votre plan opérationnel comprend les renseignements suivants :

- plan de services et cibles d'inscription;
- budget de fonctionnement une fois l'ESF pleinement opérationnelle;
- coûts de démarrage ponctuels (immobilisations, technologie de l'information, mobilier et équipement).

Appendice C : Liste des services dispensés par les ESF

On trouvera ci-dessous une liste des services de base/complets, facultatifs et spécialisés dispensés par les ESF.

Services de base/complets (obligatoires)

Les services suivants doivent être dispensés, coordonnés ou surveillés par les ESF :

- évaluation de l'état de santé (examen médical);
- diagnostic et traitement;
- soins primaires de santé génésique (p. ex., consultations sur la contraception et la planification des naissances);
- soins primaires de santé mentale (dépistage et traitement précoces des troubles affectifs et psychiatriques et, le cas échéant, collaboration avec des psychiatres ou des intervenants en santé mentale de l'ESF);
- soins primaires palliatifs (prestation directe de services ou soutien de l'équipe responsable des soins palliatifs);
- soutien offert à l'hôpital, à domicile, aux services de santé publique et aux établissements de soins de longue durée (liens officiels, aide à la planification des congés, services de réadaptation, suivi en consultations externes et soins à domicile);
- coordination et aiguillage (coordination des services au sein de l'ESF et, s'il y a lieu, aiguillage vers d'autres fournisseurs et organismes de soins de santé);
- éducation des patients et soins préventifs (c.-à-d. mise au point d'outils et de mesures de soutien en matière d'autogestion de la santé);
- accès à des soins prénatals, obstétricaux, néonataux en milieu hospitalier et postnatals;
- prestation de soins le jour et la nuit (grâce à des heures de travail prolongées et au Service téléphonique d'aide médicale);
- programmes de gestion des maladies chroniques;
- programmes organisés de promotion de la santé et de prévention des maladies.

Services et programmes spécialisés

Programmes axés sur les besoins particuliers de la population. Par exemple, le Programme de lutte contre le diabète peut comprendre les services suivants :

- counselling en matière de mode de vie par un diététiste ou un travailleur social;
- soins des pieds par un podologue;
- sensibilisation à l'autoévaluation et au suivi autonome par une infirmière praticienne.

Les programmes spécialisés peuvent également comprendre des services spécialisés (p. ex., psychiatrie, médecine interne et pédiatrie).

Services facultatifs

En fonction des besoins et de la taille de la collectivité, les ESF souhaiteront peut-être offrir des services facultatifs supplémentaires. Par exemple :

- radiographies, échographies, études sur le sommeil, études sur la fonction pulmonaire, médecine nucléaire (sous réserve d'un permis en vertu de la *Loi sur les établissements de santé autonomes*);
- service de laboratoire;
- certaines chirurgies mineures d'un jour.

Appendice D : Autres sources d'information

✓ Liste des outils qui pourront aider votre ESF à élaborer son plan d'activités et son plan opérationnel

- Liste de vérification de la mise en œuvre d'une équipe de santé familiale*
- Guide de demande de subvention pour la création d'une équipe de santé familiale et Entente relative à une subvention pour la création d'une équipe de santé familiale*
- Guide de gouvernance et de reddition des comptes*
- Guide de planification stratégique et de planification des programmes*
- Guide de gestion et de prévention des maladies chroniques*
- Guide de promotion de la santé et de prévention des maladies*
- Guide de rémunération des médecins*
- Guide des méthodes de collaboration de l'équipe*
- Guide de rémunération des fournisseurs interdisciplinaires*
- Guide sur les rôles et responsabilités des équipes multidisciplinaires*
- Guide des partenariats de financement et de l'intégration des programmes et des services à l'échelle communautaire*
- Guide sur le financement transitoire*
- Guide de la technologie de l'information*
- Guide d'inscription des patients*
- Guide du service téléphonique d'aide médicale (STAM)*
- Guide d'obtention d'un permis d'établissement de santé autonome*

Pour obtenir de l'aide

Chaque ESF potentielle ayant reçu l'autorisation conditionnelle de passer à l'étape de la formation de l'équipe se verra attribuer une personne-ressource au sein du ministère. Cette personne vous servira de guide dans les diverses tâches menant à la formation d'une ESF.

Si aucune personne-ressource ne vous a été affectée, veuillez consulter le site Web du ministère à

www.health.gov.on.ca/renouvellement/fhtf/fhtmnf.html.

Le Partenariat de l'amélioration de la qualité et de l'innovation (PAMQI), partenaire clé de la stratégie ontarienne visant à offrir des soins de santé familiale à tous, a créé une liste d'experts-conseils habitués à travailler avec des ESF.

L'organisme offrira un mentorat aux nouvelles ESF. Pour obtenir un complément d'information sur le PAMQI, veuillez visiter le site Web de l'organisme à www.qiip.ca.