

Rapport annuel de Soins Autogérés Ontario 2017 | 2018



Ontario

Self-Directed Care Ontario

Soins Autogérés Ontario



Table des matières

2	Au sujet de Soins Autogérés Ontario
3	Message de la présidente du conseil d'administration et de la chef de la direction
4	Conseil d'administration et gouvernance
5	Préparation opérationnelle <ul style="list-style-type: none">• Modèle de prestation des services aux patients• Stratégie de ressources humaines et plan de main-d'œuvre• Cadre d'engagement des patients• Plan de gestion de la qualité• Stratégie numérique
11	Perspectives d'avenir



Ontario

Self-Directed Care Ontario

Soins Autogérés Ontario

Au sujet de Soins Autogérés Ontario

Soins Autogérés Ontario (SAO) est un organisme chargé de co-concevoir et de fournir un nouveau programme facultatif d'autogestion des soins pour les patients et les familles.

Le programme de SAO sera destiné aux patients admissibles qui souhaitent gérer eux-mêmes la prestation de services de soutien personnel adaptés à leurs besoins, et il leur procurera plus de choix, de contrôle et de confiance. Les patients admissibles devraient être ceux qui ont des problèmes de santé chroniques et relativement stables, et dont on estime qu'ils ont besoin d'un PSSP pendant au moins 14 heures par semaine pour au moins six mois.

Au cours des sept premiers mois de son mandat, SAO s'est concentré sur des échanges avec les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS), particulièrement trois RLISS collaborateurs précoces : Hamilton Niagara Haldimand Brant (HNHB), Nord-Est et Centre-Toronto. Les RLISS et SAO élaborent un modèle de prestation des services aux patients qui sera offert aux patients admissibles selon une démarche progressive au cours des trois prochaines années. Le premier lancement est

prévu pour le début de 2019, et une fois entièrement instauré, il servira environ 6 000 patients dans la province.

SAO se prépare actuellement à recruter des PSSP qui peuvent remplir les fonctions associées à cette nouvelle option d'autogestion des soins et à leur fournir formation et soutien. Les RLISS évalueront les patients selon la méthode employée pour les soins à domicile traditionnels. Les coordonnateurs de soins des RLISS discuteront de cette option avec les patients admissibles et leur famille qui sont intéressés à faire l'autogestion de leurs soins. Selon un processus établi en tenant compte des choix du patient et de sa famille, l'organisme affectera à chaque patient un ou plusieurs PSSP qui seront toujours disponibles pour lui fournir des services. SAO donnera également du soutien au patient et à sa famille pour dresser un horaire de services qui répond aux besoins du patient, compte tenu de la disponibilité du ou des PSSP qui lui sont affectés.

Au cours des prochains mois, alors que nous passerons de la préparation opérationnelle à la mise en œuvre, nous collaborerons avec les intervenants pour mettre en place un modèle de soins qui habilitera les patients, les familles et les fournisseurs de services.

Message de la présidente du conseil d'administration et de la chef de la direction

Soins Autogérés Ontario souhaite procurer aux patients et à leur famille les soins dont ils ont besoin à domicile, tout en leur donnant plus de choix, de contrôle et de confiance.

Au cours des dernières semaines, le conseil d'administration et l'équipe de direction de SAO ont discuté d'une vision de l'avenir qui accorde la priorité aux patients et répond aux besoins croissants du système de santé. S'appuyant sur l'engagement de renforcer les soins à domicile et en milieu communautaire, nous avons posé plusieurs hypothèses.

Si... nous mettions à l'essai des moyens novateurs de soutenir les malades chroniques qui préfèrent gérer leurs propres soins à domicile? SAO et nos PSSP pourraient-ils trouver de nouvelles idées pour aider les patients à rester chez eux plus longtemps? Comment réduire, avec nos partenaires des hôpitaux, le nombre de visites inutiles aux urgences? Comment SAO et les PSSP pourraient-ils mieux aider les patients pour qu'ils rentrent à la maison plus vite après leur admission à l'hôpital?

Et si... nous rehaussions et étendions le rôle des PSSP, qui s'occupent d'une population croissante et vieillissante? Comment faire fond sur leurs compétences et leur expertise comme piliers de l'équipe de soins à domicile? Quels sont les meilleurs moyens de mettre en valeur leur carrière dans une culture qui reconnaît leur apport important et leur fournit des occasions d'éducation et d'apprentissage? Comment aider les PSSP à fournir les meilleurs soins possible et leur procurer un emploi stable et un milieu de travail qui favorise la passion de l'excellence en soins de santé?

Et si... nous utilisions de nouvelles solutions numériques pour aider les patients et les PSSP qui sont à leur service à gérer eux-mêmes leurs soins, et à améliorer la prestation en temps opportun de soins de haute qualité? Comment les patients et familles pourraient-ils accéder rapidement à des renseignements sur la santé qui sont bien protégés? Comment un système d'horaires électroniques pourrait-il rationaliser la planification et la prestation des services? Quels sont les outils qui pourraient informer les familles lorsque, par exemple, un PSSP est en retard, ou avertir les PSSP que le patient a fait une chute ou qu'il lui est arrivé autre chose ayant une incidence sur les soins?

Au cours de sept derniers mois, le conseil d'administration et l'équipe de direction de SAO ont consacré énormément de temps à la préparation et aux travaux de base afin d'explorer ces possibilités pour l'avenir de SAO. Un nouveau modèle de prestation des services de soutien personnel de SAO est en cours d'élaboration, en collaboration avec les réseaux locaux d'intégration des services de santé. Des cadres et plans opérationnels ont été créés. Nous sommes maintenant prêts à entamer nos activités : nous avons adopté une stratégie novatrice de ressources humaines pour le recrutement, le maintien en poste et le soutien des PSSP; une démarche complète d'engagement des patients; un plan de gestion de la qualité; et une stratégie numérique qui recommande l'utilisation de technologies numériques de façon toute nouvelle.

Marsha Barnes, *présidente du conseil*
Kathryn Ramsay, *chef de la direction*

Conseil d'administration et gouvernance

Comme le prévoit le protocole d'entente entre le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et Soins Autogérés Ontario, SAO est régi par un conseil d'administration désigné par la lieutenante-gouverneure en conseil. Il doit comprendre au moins trois et au plus sept administrateurs, y compris la présidente. À la fin de l'exercice 2017-2018, SAO avait terminé le recrutement et la nomination de six membres, dont le profil figure plus loin.

Tous les membres du conseil d'administration ont suivi un processus de socialisation organisationnelle et d'orientation. Depuis sa création, le conseil a réalisé les activités clés suivantes sur le plan de la gouvernance :

- Adoption d'un règlement administratif
- Signature d'un protocole d'entente avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée
- Nomination d'une chef de la direction
- Adoption d'une résolution bancaire
- Établissement d'un protocole de communication publique qui fait état des processus de gestion des questions d'intérêt et crée une culture axée sur une vision commune et la transparence

D'après les pratiques exemplaires de gouvernance, le conseil d'administration doit adopter des politiques et procédures qui reflètent les pratiques de gouvernance contemporaines. Un cadre d'élaboration des politiques et de gouvernance a été élaboré pour le conseil d'administration afin de refléter les principales responsabilités énoncées dans le protocole d'entente et le règlement administratif de SAO. L'examen et l'approbation par étapes des politiques de gouvernance adoptées par le conseil d'administration en mars 2018 se sont appuyées sur ce cadre et le plan de travail qui l'accompagne. La version définitive du manuel des politiques du conseil est prévue pour juillet 2018; elle s'accompagnera de politiques et de procédures opérationnelles solides élaborées en parallèle.

En outre, un examen complet des ressources relatives à l'agrément a été effectué pour le conseil d'administration.

Préparation opérationnelle

À l'issue d'un appel d'offres et d'une demande de services, SAO a retenu les services d'Optimus/SBR – secteur public, soins de santé et organismes sans but lucratif pour contribuer à l'élaboration des cadres et stratégies nécessaires à sa préparation opérationnelle. L'équipe de direction provisoire de SAO a fait équipe avec les spécialistes du secteur d'Optimus/SBR pour élaborer les documents de base qui orienteront l'avenir de SAO.

Modèle de prestation des services aux patients

L'autogestion des soins vise à permettre aux patients et à leur famille d'exercer un meilleur contrôle sur la sélection de leur fournisseur de soins et sur la façon dont ce fournisseur leur procure ses services.

Une fois instauré, le programme d'autogestion des soins de SAO comptera parmi les deux nouveaux programmes de ce genre que met sur pied le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario.

Dans le cadre de notre programme, SAO recrutera, embauchera et formera des préposés aux services de soutien à la personne (PSSP) qui fourniront des services de soutien personnel à domicile aux patients admissibles au sein des RLISS. En tant qu'employeur, SAO prendra en charge, pour les patients et leur famille, la gestion de la relation d'emploi avec les PSSP, tout en donnant aux patients plus de choix, de contrôle et de confiance concernant leurs soins.

Les patients admissibles aux services de SAO sont définis comme ayant des problèmes de

santé chroniques et relativement stables, nécessitant au moins 14 heures de services de soutien personnel par semaine pendant au moins six mois. SAO a pour objectif de favoriser un gestion plus étroite des soins par les patients ou leur famille, ou de maintenir, voire d'améliorer, la satisfaction des patients et de la famille/des aidants ainsi que de favoriser des résultats optimaux pour le patient. SAO y parviendra par les moyens suivants :

- Donner plus de choix aux patients ou familles concernant leurs fournisseurs de services à domicile et le moment où ils reçoivent ces services
- Assouplir les dispositions relatives à la prestation de services
- Réduire le taux de roulement des fournisseurs de services et, partant, le fardeau imposé aux patients ou aidants, qui doivent orienter les nouveaux fournisseurs et leur donner des directives
- Favoriser des rapports thérapeutiques de longue durée entre les patients et les fournisseurs de services de leur choix

Un principe fondamental sur lequel repose le modèle de prestation des services aux patients réside dans la conception de certains de ses éléments clés en collaboration avec les RLISS, les patients et les familles.

SUITE À LA PAGE 06...



SUITE DE LA PAGE 05...

Des progrès ont été réalisés dans l'élaboration du modèle de prestation, qui sera mis au point en consultation avec ces partenaires.

Au départ, l'élaboration du modèle de prestation des services aux patients reposait sur six éléments clés : les patients, la région desservie, les services fournis, les milieux de soins, les heures de service et le cheminement du patient. Nous nous sommes concentrés pour commencer sur l'élaboration d'une démarche proposée avec les RLISS collaborateurs précoces. Le modèle de prestation des services devrait être modifié selon les résultats obtenus après leur mise en application par ces RLISS.

À mesure qu'il continue d'évoluer, le modèle de prestation des services reflétera le contexte local et l'expertise des RLISS collaborateurs précoces. De bons progrès ont été réalisés en vue de comprendre les caractéristiques uniques de la population au sein de ces RLISS et quant à l'étude des critères d'admissibilité des patients.

L'approche employée au cours du présent exercice pourra être utilisée plus tard, lorsque d'autres RLISS se joindront à nous.

Une priorité pour l'exercice 2018-2019 sera de communiquer avec les patients et familles que nous servons dès le début de notre mandat, puis d'élargir ce dialogue plus tard en prenant contact avec les patients et familles des conseils consultatifs des patients et des familles des RLISS.

L'élaboration de valeurs et de principes clairs pour orienter la prestation des soins a été une autre réalisation clé du dernier exercice. Ces valeurs reflètent l'importance des soins axés sur le patient et la famille, de l'amélioration de la qualité et d'une culture axée sur la sécurité : services souples et axés sur le patient; choix et responsabilité; transparence; uniformité; reddition de comptes; qualité et sécurité.

À mesure qu'évolue le modèle de prestation des services aux patients, SAO collaborera étroitement avec les RLISS afin de communiquer aussi avec les communautés autochtones et francophones, populations prioritaires, de les comprendre et de tenir compte de leurs besoins avant la mise en œuvre.

Stratégie de ressources humaines et plan de main-d'œuvre

En tant qu'employeur provincial de préposés aux services de soutien à la personne (PSSP), SAO peut influencer considérablement et positivement sur ces intervenants importants des soins de santé en devenant un employeur de choix.

Au cours des six derniers mois, nous avons fait beaucoup de progrès pour jeter les bases d'une main-d'œuvre hautement qualifiée au sein d'un organisme performant. Les aspects critiques et tactiques du démarrage ont été

pris en compte et des priorités à plus long terme ont été définies pour les ressources humaines : culture de travail privilégiée; facteurs essentiels de réussite; compétences de base pour assurer la satisfaction des patients.

SAO reconnaît l'importance d'aider les PSSP dans leur cheminement de carrière par la formation et le perfectionnement, la reconnaissance de leur bon travail et un emploi stable.

SUITE À LA PAGE 07...

Dans cette optique, l'équipe de direction et le conseil d'administration ont adopté des stratégies clés pour recruter et maintenir en poste une main-d'œuvre hautement qualifiée et motivée. Ces stratégies jetteront les bases d'une culture durable axée sur la confiance, l'ouverture et la transparence, où les employés seront valorisés et habilités à fournir les meilleurs soins possible.

Comme première étape, SAO a établi une feuille de route échelonnée jusqu'au troisième trimestre de 2018-2019 pour sa structure organisationnelle, et a relevé des postes clés qu'il faudra pourvoir d'ici la fin du prochain exercice. Tout changement futur à cette structure reposera sur la mise en œuvre du modèle de prestation des services et les hausses subséquentes de la quantité de services fournis. Le modèle privilégié est une forme de gestion décentralisée axée sur la surveillance locale et la gestion de la prestation dans chaque RLISS. Les fonctions de soutien des services et des ressources humaines seront centralisées au bureau principal de SAO, de même que les cadres supérieurs.

Un aspect fondamental des activités des ressources humaines réside dans l'élaboration de stratégies relatives à quatre aspects clés :

- **Besoins en main-d'œuvre** – nombre d'employés requis, leurs qualifications, le moment où ils devront être embauchés.
- **Recrutement et sélection** – recrutement, embauche, dotation interne en personnel, marketing/image de marque pour les ressources humaines et mesures relatives à la diversité pour répondre aux besoins en main-d'œuvre.
- **Apprentissage et perfectionnement** – perfectionnement des employés et dirigeants pour renforcer la stratégie

interne et l'approche concernant le perfectionnement et sa planification à l'appui des objectifs généraux de SAO.

- **Récompenses et reconnaissance** – systèmes ou outils pour faire le suivi de la rémunération, des incitatifs et du maintien en poste, de l'équilibre travail-vie personnelle ainsi que de l'engagement et de la motivation des employés.

Ces quatre aspects seront alignés sur un cadre intégré de gestion des compétences. Le recrutement de PSSP est essentiel au succès de SAO et au choix, à la souplesse et à la continuité des services pour les patients et familles. Dans l'immédiat, au cours du présent exercice, SAO devra publier une demande de services afin de trouver un fournisseur partenaire qui pourra bien commercialiser SAO auprès des PSSP et les recruter au sein des RLISS collaborateurs précoces. Ces RLISS continueront de contribuer à la mise en œuvre des plans de recrutement pour minimiser les perturbations au palier local si le bassin existant de PSSP est peu nombreux.

Un protocole d'entente avec l'Institut Michener, un organisme qui supervise le Registre des préposés aux services de soutien à la personne de l'Ontario, favorisera le recrutement à SAO. Les PSSP qui auront suivi leur formation au cours de la période établie par l'Institut Michener verront leur éducation et leurs compétences incluses dans le registre au cours de la première étape de son instauration.

En 2018-2019, le travail relatif aux quatre aspects précédents, qui est aligné sur le cadre intégré de gestion des compétences, servira de fondement à un plan stratégique sur les ressources humaines et comprendra le développement du leadership, le développement organisationnel ainsi que la santé et la sécurité au travail.

Cadre d'engagement des patients et des familles

SAO a élaboré un cadre qui orientera la participation des patients et des familles dans le but d'apporter des changements positifs pour eux. Nous nous appuyons sur les commentaires et les expériences des patients et de leurs aidants pour atteindre notre objectif d'aider les patients à gérer leurs soins en bénéficiant de choix, de continuité et de souplesse.

Des objectifs d'engagement des patients à court, moyen et long terme ont été établis, et différents mécanismes et moyens de participation ont été relevés et définis afin de parvenir à une entente et à un impact maximaux. Les patients pourront nous faire savoir comment

SAO peut les aider à gérer leurs soins, afin de leur fournir, à eux et à leur famille, la meilleure expérience possible. Les conseils consultatifs des parents et des familles des RLSS, par exemple, représenteront une source d'information précieuse pour SAO.

Les mécanismes et démarches d'engagement des patients s'alignent sur les cadres de Qualité des services de santé Ontario relatifs aux domaines et approches d'engagement des patients. L'accent sera mis sur la communication et sur des mécanismes de rétroaction pour aider les patients et familles à comprendre comment le processus d'engagement éclaira la prestation future des soins.

Plan de gestion de la qualité

La gestion de la qualité est une activité essentielle dans les organismes de soins de santé pour faire en sorte que les patients reçoivent toujours des soins de haute qualité. Un plan de gestion de la qualité favorise la reddition de comptes et définit comment il sera possible de fournir en permanence des soins de haute qualité.

La première démarche importante de SAO a été d'élaborer et d'adopter un plan de gestion de la qualité comprenant les éléments essentiels pour créer une culture favorisant la sécurité des patients, l'amélioration continue et les soins axés sur le patient et la famille.

Ce plan englobe la gestion de la qualité, de la sécurité et des risques cliniques, et il porte sur des aspects que SAO doit mettre en place afin de créer la culture souhaitée et d'assurer la prestation de soins sécuritaires, de haute qualité et axés sur le patient et la famille. Ce plan tient compte du fait que SAO est en démarrage, et il se concentre sur les mesures et éléments clés nécessaires à la prestation de soins de qualité.

SUITE À LA PAGE 09...

Les principaux éléments du plan sont les suivants :

- Objectifs de gestion de la qualité pour SAO
- Prise en compte des dimensions de la qualité de Qualité des services de santé Ontario comme cadre
- Définition des éléments du cadre de gestion de la qualité
- Définition des responsabilités en matière de gestion de la qualité pour le conseil d'administration, la chef de la direction et les directeurs généraux, les chefs de service et le responsable des services aux patients, les patients et les familles
- Plan d'action en matière de gestion de la qualité pour les années 1 et 2, avec une description détaillée des outils qu'il faudra élaborer ainsi que des politiques et procédures clés.

En outre, des cadres ont été élaborés dans le contexte du plan de gestion de la qualité pour la gestion des incidents et pour recevoir les plaintes et préoccupations et y répondre. Ces cadres seront élargis afin de s'aligner sur le modèle de prestation des services aux patients.

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan de gestion de la qualité, SAO devra impérativement souscrire aux pratiques organisationnelles requises et normes prioritaires d'Agrément Canada. SAO fait de la sensibilisation au sujet d'Agrément Canada en vue de se préparer à l'agrément.



Stratégie numérique

La réussite de SAO reposera en bonne partie sur l'application novatrice de technologies numériques pour résoudre des problèmes touchant les soins à domicile. Certains de ces problèmes sont le manque d'accès à un logiciel provincial d'information sur les patients et à des outils d'évaluation, le manque de connectivité permettant d'obtenir des renseignements sur les soins de santé dans l'ensemble du système, et des systèmes qui ne sont pas connectés et sont incompatibles.

Conscient de ces problèmes, entre autres, SAO a tenu une séance de visualisation d'avenir lors de laquelle ont été relevés différents objectifs et besoins qui pourraient faire l'objet d'une vision numérique de l'avenir.

Cette vision s'appuie sur quatre piliers :

- **Aider les patients et familles** à choisir les PSSP qui leur fourniront des soins et à établir les heures de rendez-vous et les services
- **Assurer la prestation efficace des services** au moyen de systèmes qui réduisent le travail manuel et peuvent entrer en contact avec des systèmes provinciaux d'information sur les patients
- **Améliorer la sécurité des patients et des PSSP** pour favoriser la prestation de services aux patients de la meilleure qualité et sécurité possible
- **Améliorer les conditions de travail des PSSP** en mettant à leur disposition des applications mobiles à utiliser aux points d'intervention qui leur fourniront des directives et des renseignements exacts et à jour sur les soins et en utilisant la technologie pour la formation et l'éducation des PSSP

La stratégie numérique a été élaborée en fonction de ces quatre piliers; elle comprend :

- Une carte de stratégie numérique
- Un cadre numérique de hiérarchie des besoins pour illustrer les principales composantes de TI souhaitées
- Une feuille de route pour la mise en œuvre qui oriente les mesures numériques de SAO
- Une analyse environnementale des solutions offertes par les fournisseurs de services numériques afin de se familiariser avec les solutions et fournisseurs disponibles

Pendant la mise au point de sa stratégie numérique, SAO devra s'aligner sur les priorités numériques provinciales en vigueur et, à l'avenir, sur les améliorations et innovations numériques que la province compte apporter aux soins à domicile et qui sont en cours d'élaboration.

Perspectives d'avenir

Disposant de cadres et de stratégies solides, **SAO est prêt à passer de la préparation opérationnelle à la mise en œuvre.** Au cours des prochains mois, nous comptons réaliser des progrès relativement à certaines priorités :



- Élaborer une vision, une mission et des valeurs qui orienteront l'élaboration de priorités stratégiques
- Communiquer avec les patients et familles pour découvrir comment les aider à gérer leurs propres soins, tout en leur procurant la meilleure expérience possible
- Achever l'externalisation de services essentiels d'arrière-guichet et emménager dans des locaux temporaires à plus long terme
- Entreprendre le recrutement de PSSP locaux en collaboration avec les RLISS
- Solliciter d'autres RLISS en vue d'élargir le modèle de prestation de services aux patients
- Faire fond sur les facteurs essentiels de réussite énoncés dans notre plan annuel d'activités
- Mettre sur pied une équipe de direction





Ontario

Self-Directed Care Ontario

Soins Autogérés Ontario

