

PRIORITÉ AUX PATIENTS

RAPPORT SUR LA PROPOSITION POUR
RENFORCER LES SOINS DE SANTÉ
AXÉS SUR LES PATIENTS EN ONTARIO

JUIN 2016

« POUR OFFRIR DE MEILLEURS SOINS AUX PATIENTS, NOUS DEVONS ADOPTER DES CHANGEMENTS QUI NOUS PERMETTRONT DE PASSER AUX PROCHAINES ÉTAPES DU *PLAN D’ACTION EN MATIÈRE DE SOINS DE SANTÉ : PRIORITÉ AUX PATIENTS*. NOUS AVONS RÉALISÉ D’EXCELLENTS PROGRÈS DANS L’AMÉLIORATION DE L’EXPÉRIENCE DES PATIENTS, ET NOUS CONTINUERONS DE DONNER LA PRIORITÉ AUX PATIENTS. NOUS AVONS CONSULTÉ ET ENGAGÉ DES MILLIERS DE PARTENAIRES PROVINCIAUX EN SOINS DE SANTÉ, DE PATIENTS ET D’ONTARIENNES ET D’ONTARIENS. JE SUIS HEUREUX DE VOUS FAIRE PART DE CE QUE NOUS AVONS ENTENDU, ET DE VOUS MONTRER COMMENT CES CONSEILS ONT CONTRIBUÉ À FAÇONNER LES PROCHAINES ÉTAPES PROPOSÉES DU *PLAN D’ACTION EN MATIÈRE DE SOINS DE SANTÉ : PRIORITÉ AUX PATIENTS*. ENSEMBLE, NOUS TRANSFORMERONS NOTRE SYSTÈME DE SANTÉ EN UN SYSTÈME QUI OFFRE AUJOURD’HUI UN ACCÈS PLUS RAPIDE AUX SOINS APPROPRIÉS ET QUI CONTINUERA PENDANT DE NOMBREUSES ANNÉES À VENIR. »

— D^r Eric Hoskins, ministre de la Santé et des Soins de longue durée

PRIORITÉ AUX PATIENTS

UNE PROPOSITION POUR RENFORCER LES SOINS DE SANTÉ AXÉS SUR LES PATIENTS EN ONTARIO

Le document de travail *Priorité aux patients* présentait quatre propositions clés et prenait l'engagement d'un plan d'engagement avec nos partenaires autochtones :

1. INTÉGRATION DES SERVICES PLUS EFFICACE ET PLUS GRANDE ÉQUITÉ GRÂCE AUX SOUS-RÉGIONS

- Les RLISS seront chargés de la planification des services de santé et de la gestion du rendement tout au long du parcours des patients.
- Afin d'améliorer la coordination des soins et la transition des patients, la planification et la prestation intégrées des services seront centrées sur des sous-régions.

2. ACCÈS SANS DÉLAI AUX SOINS PRIMAIRES ET INTÉGRATION OPTIMISÉE

- Les RLISS, en partenariat avec les chefs cliniques locaux, seront chargés de la planification des soins primaires et de l'amélioration du rendement.

3. SOINS À DOMICILE ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE PLUS ACCESSIBLES ET PLUS HOMOGÈNES

- La responsabilité directe en matière de gestion et de prestation de services sera transférée des CASC aux RLISS.
- Les RLISS seront chargés de la mise en œuvre de notre plan en 10 volets décrit dans *Priorités aux patients : Feuille de route pour renforcer les soins à domicile et en milieu communautaire*.

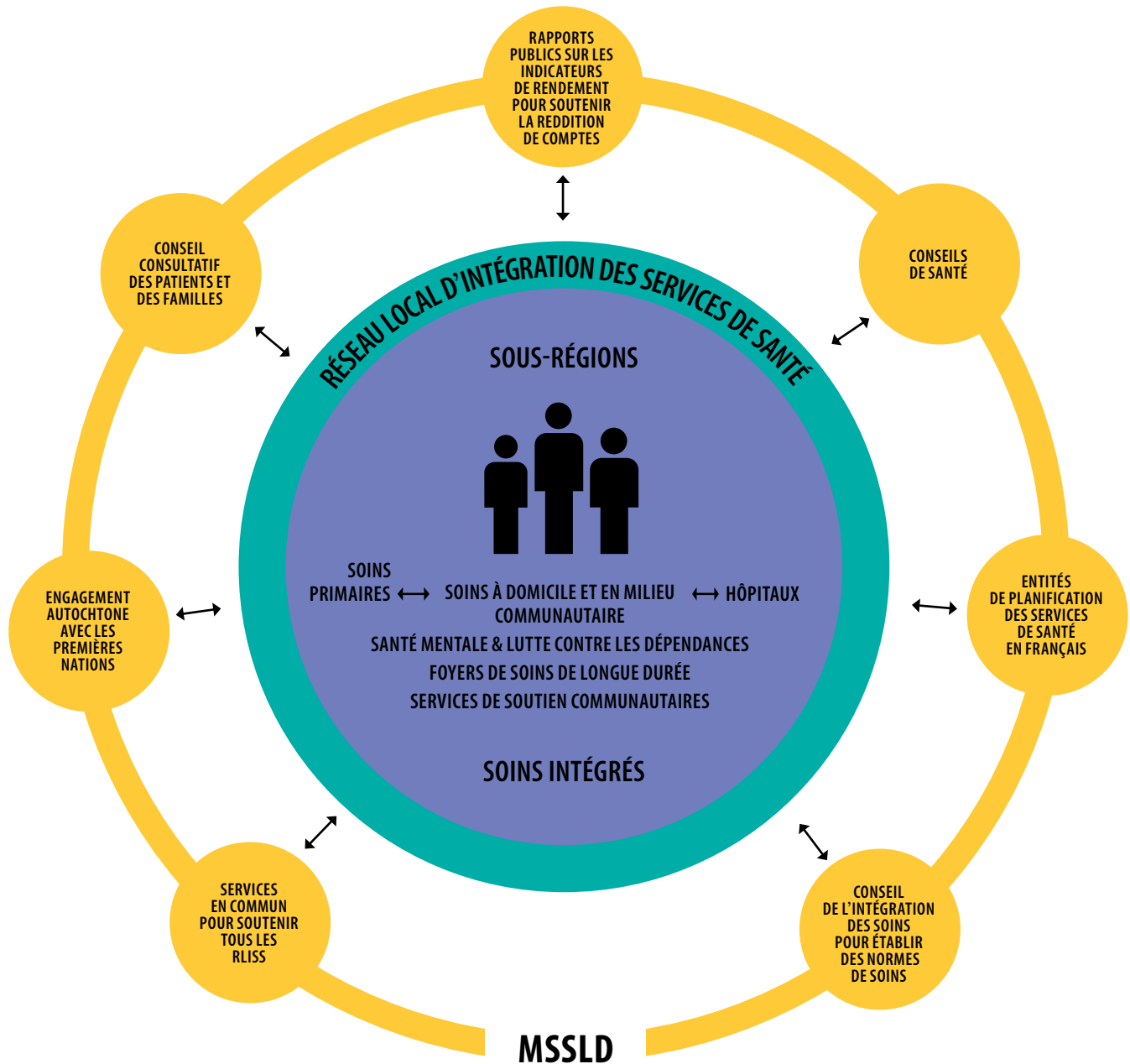
4. LIENS RENFORCÉS ENTRE LA SANTÉ DE LA POPULATION ET LA SANTÉ PUBLIQUE

- Les liens entre les RLISS et les conseils de santé seront officialisés.
- Les conseils de santé amélioreront l'engagement envers l'équité en matière de santé pour les populations les plus vulnérables au niveau des RLISS et sous-régions.

DES SERVICES QUI RÉPONDENT AUX BESOINS DES POPULATIONS AUTOCHTONES DE TOUTE LA PROVINCE

- Les partenaires autochtones seront engagés de façon significative pour répondre à leurs besoins de soins de santé particuliers.
- Les changements requis au niveau de la prestation des services de soins de santé aux populations autochtones seront cernés.

OBJECTIF : LES PATIENTS REÇOIVENT DE FAÇON HOMOGÈNE DES SOINS INTÉGRÉS ET ACCESSIBLES DE GRANDE QUALITÉ



COMMENT NOUS AVONS ÉCOUTÉ LES ONTARIENNES ET LES ONTARIENS

NOUS AVONS RECUEILLI DES RENSEIGNEMENTS GRÂCE À



6000

ONTARIENS ET ONTARIENNES QUI
ONT PARTICIPÉ À DES RENCONTRES
EN PERSONNE



6

TABLES RONDES
DIRIGÉES PAR LE MINISTÈRE À
L'ÉCHELLE DE LA PROVINCE



247

CONSULTATIONS
ET RÉUNIONS PUBLIQUES
MENÉES PAR LES RLISS

15

CONSULTATIONS MENÉES PAR
DES INTERVENANTS EN SANTÉ
AVEC LA PARTICIPATION DU
MINISTÈRE



187

SOUSSIONS
REÇUES



1160

COURRIELS

À la suite de la publication du document de travail *Priorités aux patients* en décembre 2015, les Ontariens et les Ontariennes ont été invités à formuler des observations de diverses manières, notamment dans le cadre de rencontres en personne, par courriel, par l'entremise de sondages en ligne et de webinaires. Les gens pouvaient également faire des observations anonymement de plusieurs façons, s'ils le souhaitaient.

La majorité des observations soutient les objectifs décrits dans le document de travail *Priorités aux patients*, ainsi que les stratégies proposées pour les atteindre. Les gens nous ont aussi fait part d'importantes nouvelles idées sur comment nous pouvons, tous ensemble, nous améliorer.

D'autres priorités ont été cernées, notamment :

- une meilleure intégration du point de vue technologique;
- l'autonomisation des patients;
- la mesure du rendement;
- une capacité de leadership accrue des RLISS;
- et la nécessité d'inclure les hôpitaux, les soins de longue durée et les services de santé mentale et de lutte contre les dépendances dans cette approche intégrée.

Ces observations guideront les prochaines étapes du *Plan d'action en matière de soins de santé : Priorité aux patients*

LOI DE 2016 DONNANT LA PRIORITÉ AUX PATIENTS

Le ministère a étudié les observations et a apporté des améliorations au plan décrit dans *Priorité aux patients : Une proposition pour renforcer les soins de santé axés sur les patients en Ontario*. Le plan mis à jour comprend :

- des modifications proposées à la législation, reflétées dans le projet de loi *Loi de 2016 donnant la priorité aux patients*;
- quelques modifications futures proposées à la réglementation; et
- des changements opérationnels dans les méthodes de planification, de prestation et de suivi des soins au quotidien.

Si elle est adoptée par l'Assemblée législative de l'Ontario, la *Loi de 2016 donnant la priorité aux patients* modifierait la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local (LISSL)* et la *Loi de 1994 sur les services de soins à domicile et les services communautaires*, entre autres. Si elles sont adoptées, les modifications proposées à d'autres lois cadreront avec les modifications proposées à la LISSL.

INCORPORER CE QUE NOUS AVONS ENTENDU POUR DONNER LA PRIORITÉ AUX PATIENTS

1

INTÉGRATION DES SERVICES EFFICACE ET PLUS GRANDE ÉQUITÉ GRÂCE AUX SOUS-RÉGIONS

CE QUE NOUS AVONS ENTENDU

Soutien :

- à l'intégration des soins à domicile et des soins primaires, et à l'inclusion de la santé publique
- aux services de santé fondés sur les besoins des patients, avec de meilleures transitions entre les divers types de soins
- à l'idée que toutes les Ontariennes et tous les Ontariens profitent des changements, y compris les francophones, les populations autochtones, les personnes âgées, les jeunes et les personnes vivant des défis de santé mentale et de dépendance

Possibilités :

- accroître la capacité, l'autorité et la responsabilité des RLISS
- réduire l'administration et les coûts
- mieux soutenir les populations francophones et autochtones à l'échelle locale
- améliorer le partage des renseignements sur la santé pour les patients, les soignants et les fournisseurs de soins
- intégrer la santé publique à la planification des soins de santé de la population

CE QUE NOUS PROPOSONS DE FAIRE

Si le projet de loi est adopté par l'Assemblée législative de l'Ontario, le ministère pourrait :

- renforcer la capacité des conseils d'administration des RLISS afin qu'ils reflètent mieux la communauté locale et qu'ils apportent l'expertise nécessaire pour appuyer les RLISS dans leurs responsabilités élargies
- rehausser la surveillance des RLISS par le ministre pour garantir la reddition de comptes
- élargir la surveillance par les RLISS à d'autres fournisseurs de services de santé
- donner aux RLISS davantage de responsabilités quant à l'équité en matière de santé et à la prestation des services de soins de santé
- permettre la création d'un comité au sein de Qualité des services de santé Ontario, qui, entre autres, établirait des normes communes en matière de soins cliniques pour toute la province, et ferait des recommandations au ministre en matière de normes
- soutenir une plus grande efficacité au sein des RLISS grâce à des services en commun

Nous allons poursuivre notre collaboration avec nos partenaires autochtones pour renforcer l'inclusion du point de vue autochtone dans la planification du système et des services.

COMMENT NOUS PRÉVOYONS DE LE FAIRE

Le ministère pourrait collaborer avec les RLISS pour :

- créer des sous-régions dans les systèmes de santé locaux afin de planifier l'amélioration du rendement et l'intégration des services au niveau communautaire
- créer une structure organisationnelle normalisée pour les RLISS, pour les soutenir dans leur nouveau rôle
- favoriser une meilleure planification et prestation des soins de santé afin d'améliorer les résultats en matière de santé et de mieux gérer les coûts des systèmes de santé au fil du temps
- collaborer avec les Entités de planification des services de santé en français pour s'assurer que le système est mieux en mesure de répondre aux besoins linguistiques et de fournir des soins adaptés sur le plan culturel
- améliorer le partage des renseignements grâce à l'expansion des infrastructures technologiques existantes
- mesurer le succès en faisant le suivi des résultats de rendement, notamment au niveau du système, de la santé et de l'équité en santé, au moyen d'un tableau de bord des sous-régions et de rapports publics.

COMMENT CELA AIDERAIT LES PATIENTS

- Soins offerts fondés sur les besoins des communautés
- Amélioration des options de soins adaptées pour s'assurer qu'elles répondent aux besoins des communautés
- Financement plus dirigé vers les soins aux patients
- Transitions facilitées entre les soins actifs, primaires, à domicile, en milieu communautaire et de longue durée
- Accroissement de soins efficaces fondés sur des données scientifiques dans l'ensemble de la province
- Renforcement de la planification provinciale, soutenue par une gestion de données et une mesure du rendement robustes

2

ACCÈS AUX SOINS PRIMAIRES SANS DÉLAI ET INTÉGRATION OPTIMISÉE

CE QUE NOUS AVONS ENTENDU

Soutien :

- à l'intégration plus poussée des soins primaires aux soins à domicile et en milieu communautaire
- à l'amélioration de l'accès aux soins sur place et de la coordination des services

Possibilités :

- améliorer la capacité des patients à trouver et à avoir accès à des soins primaires, quand ils en ont besoin
- renforcer le rôle des patients et des soignants dans la planification des soins
- accroître la communication entre les fournisseurs, les patients et les personnes soignantes

CE QUE NOUS PROPOSONS DE FAIRE

Si le projet de loi est adopté par l'Assemblée législative de l'Ontario, le ministère pourrait :

- ajouter des modèles de soins primaires à la liste des fournisseurs de services de santé qui peuvent être financés par les RLISS, comme les Équipes de santé familiales, et exiger que les RLISS surveillent le rendement en matière de soins primaires
- exiger que chaque RLISS mette sur pied au moins un comité consultatif des patients et des familles
- donner plus de responsabilités aux RLISS en ce qui concerne la planification des ressources en médecins dans le cadre du système de santé, bien que ceux-ci continueraient d'être financés par l'entremise du ministère.

COMMENT NOUS PRÉVOYONS DE LE FAIRE

Le ministère et les RLISS pourraient :

- établir de nouveaux responsables des soins intégrés et primaires qui seraient chargés :
 - d'améliorer l'accès aux soins primaires;
 - d'établir les priorités et les aspects à améliorer au niveau des sous-régions;
 - de favoriser les discussions locales en vue d'améliorer l'expérience des patients;
 - de soutenir la mise en œuvre de normes de soins cliniques;
- améliorer la communication entre les fournisseurs, de même qu'entre les fournisseurs et les RLISS, grâce à de meilleurs mécanismes de production de rapports et de partage de l'information;
- promouvoir la communication entre les patients, les familles, les soignants et les fournisseurs et veiller à ce que les voix des patients et des personnes soignantes soient prises en compte dans la planification des soins de santé

COMMENT CELA AIDERAIT LES PATIENTS

- Accès amélioré à un fournisseur de soins primaires lorsque nécessaire, y compris le soir et la fin de semaine
- Meilleure communication entre les patients, les familles et les fournisseurs de soins de santé
- Accès plus facile pour les patients à un éventail de services de soins de santé
- Réduction de l'utilisation des services d'urgence et des réadmissions hospitalières grâce à une meilleure coordination des soins et une collaboration accrue entre les fournisseurs
- Satisfaction accrue des patients

3

SOINS À DOMICILE ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE PLUS ACCESSIBLES ET PLUS HOMOGÈNES

CE QUE NOUS AVONS ENTENDU

Soutien :

- à l'intégration des soins à domicile et en milieu communautaire avec les RLISS
- à l'intégration des soins à domicile et en milieu communautaire avec les autres services de santé

Possibilités :

- maintenir des services de santé de haute qualité pour les patients durant les transitions
- améliorer la qualité et l'uniformité des soins à domicile et en milieu communautaire
- rassurer les travailleurs de soins à domicile et en milieu communautaire quant à la stabilité de leur emploi
- mieux intégrer le secteur des services de soutien communautaire et les services de santé mentale et de lutte contre les dépendances à la planification et à la prestation des soins à domicile et en milieu communautaire.

CE QUE NOUS PROPOSONS DE FAIRE

Si le projet de loi est adopté par l'Assemblée législative de l'Ontario, le ministère pourrait :

- permettre le transfert d'actifs, d'employés et de contrats de fournisseurs de services des CASC aux RLISS
- permettre aux RLISS de fournir les services de soins à domicile et en milieu communautaire actuellement offerts par les CASC
- garantir la continuité des modèles de soins à domicile et en milieu communautaire et des contrats de fournisseurs de services durant la transition proposée.

COMMENT NOUS PRÉVOYONS DE LE FAIRE

Le ministère et les RLISS pourraient :

- continuer de mettre en œuvre *Priorité aux patients : Feuille de route pour renforcer les soins à domicile et en milieu communautaire* sous la direction des RLISS, notamment l'élaboration d'un cadre en matière de niveaux de soins qui vise à faire en sorte que les clients ayant des besoins semblables reçoivent des services de niveau semblable
- moderniser la prestation des services sur contrat au fil du temps
- s'assurer que les soins offerts à domicile et en milieu communautaire, par l'entremise des sous-régions, sont mieux intégrés, y compris les services communautaires de soutien et les services de santé mentale et de lutte contre les dépendances

COMMENT CELA AIDERAIT LES PATIENTS

- Normes claires pour les soins à domicile et en milieu communautaire
- Meilleure intégration des soins à domicile et en milieu communautaire avec les soins primaires et les autres services communautaires
- Uniformité et transparence accrues au regard de la prestation des soins à domicile et en milieu communautaire dans toute la province
- Meilleure expérience des patients et des personnes soignantes

4

LIENS RENFORCÉS ENTRE LA SANTÉ DE LA POPULATION ET LA SANTÉ PUBLIQUE

CE QUE NOUS AVONS ENTENDU

Soutien :

- à une approche de la planification des services et de la prestation des soins de santé fondée sur les besoins plus guidée par l'expertise en santé publique
- à la rationalisation des services de santé.

Possibilités :

- mettre davantage l'accent sur la santé de la population et sur l'équité en santé
- répondre aux écarts au niveau de la gouvernance, des frontières géographiques et des structures de financement entre la santé publique et les RLISS
- garantir un financement consacré à la prestation des services de santé publique, fondé sur des Normes de santé publique de l'Ontario actualisées.

CE QUE NOUS PROPOSONS DE FAIRE

Si le projet de loi est adopté par l'Assemblée législative de l'Ontario, le ministère pourrait :

- établir des liens officiels entre les médecins hygiénistes et les RLISS
- s'assurer que l'expertise en santé publique guide davantage la planification du système de santé et à la prise de décisions.

COMMENT NOUS PRÉVOYONS DE LE FAIRE

Le ministère pourrait :

- maintenir en place les mécanismes et processus actuels pour le financement de la santé publique et la négociation des accords de responsabilisation avec les conseils de santé
- créer un comité d'experts sur la santé publique et l'intégration pour donner des conseils sur :
 - l'intégration de la santé de la population et de la santé publique dans le système de santé
 - la consolidation des partenariats entre les RLISS et les conseils de santé locaux
 - l'amélioration de la capacité et de la prestation des services de santé publique

COMMENT CELA AIDERAIT LES PATIENTS

- Meilleure prise en compte des besoins de la population dans la planification et la prestation des services de santé
- Planification et prestation des services de santé plus guidée par l'expertise en santé publique
- Liens renforcés entre la prévention des maladies, la promotion de la santé et les soins

DES SERVICES QUI RÉPONDENT AUX BESOINS DES POPULATIONS AUTOCHTONES DE TOUTE LA PROVINCE

CE QUE NOUS AVONS ENTENDU

Soutien :

- à l'amélioration de l'accès, de la coordination et des relations entre les collectivités autochtones et les fournisseurs de services de santé
- à l'établissement de la confiance entre les collectivités autochtones et les praticiens de la santé
- à l'accroissement de la formation sur les compétences culturelles chez les praticiens de la santé et les cadres du système de santé et à l'inclusion des approches traditionnelles à la guérison et au mieux-être
- à une réaction par rapport aux déterminants sociaux en matière de santé particuliers aux populations autochtones.

Possibilités :

- accroître l'inclusion du point de vue autochtone dans la planification du système et la prestation des services de santé
- améliorer les résultats en matière de santé chez les peuples autochtones

CE QUE NOUS PROPOSONS DE FAIRE

Si le projet de loi est adopté par l'Assemblée législative de l'Ontario, le ministère pourrait :

- désigner les Centres d'accès aux services de santé pour les Autochtones comme fournisseurs de services de santé pouvant être financés par les RLIS

Nous poursuivons le dialogue sur les façons d'accroître l'influence des peuples autochtones sur la planification du système et la prestation des services de santé en collaborant avec :

- nos partenaires des Premières Nations, dont la Confédération « politique » des nations indiennes et le Comité des chefs sur la santé (Nous avons la possibilité de créer un changement transformateur pour la santé des Premières Nations en Ontario en partenariat avec les Premières Nations. L'accord politique conclu récemment entre les Premières Nations et le gouvernement de l'Ontario guidera de façon importante notre travail à venir.)
- nos partenaires de la Table ronde sur les soins de santé des Autochtones en milieu urbain, dont la Métis Nation of Ontario, l'Association nationale des centres d'amitié (Ontario) et l'Association des femmes autochtones du Canada (Ontario)
- des partenaires de systèmes de soins autochtones, y compris, par exemple, Tungasuvvingat Inuit.

COMMENT NOUS PRÉVOYONS DE LE FAIRE

L'Ontario poursuivra sa collaboration avec les Premières Nations, les Métis, les Inuit et les partenaires autochtones en milieu urbain pour renforcer l'inclusion de leurs points de vue dans la planification du système et des services, surtout en ce qui concerne l'accès équitable à des services qui répondent à leurs besoins particuliers. L'Ontario donnera suite à son engagement à inclure la participation de partenaires autochtones de façon significative par l'entremise de processus parallèles qui, grâce à la collaboration, cerneront les changements additionnels nécessaires, et collaborera avec eux pour garantir que les changements proposés aujourd'hui n'ont pas de conséquences négatives sur leur accès aux soins.

COMMENT CELA AIDERAIT LES PATIENTS

- Inclusion des besoins des Autochtones dans la conception du système et la prestation des services de santé auprès des peuples, familles et collectivités autochtones
- Accès amélioré aux services pour les collectivités autochtones

PROGRESSER ENSEMBLE

Ensemble, le projet de loi et les initiatives connexes proposées constituent d'importantes mesures visant à transformer notre système de santé en un système où les patients et leurs familles sont véritablement au cœur de tout ce que nous faisons.

Les résultats attendus des changements proposés et du projet de loi, s'il est adopté par l'Assemblée législative de l'Ontario, seraient visibles pour les patients, les fournisseurs de soins et leurs collectivités. Les services de soins de santé seraient mieux intégrés et, au fil du temps, les patients recevraient des soins plus efficaces et efficaces, ce qui améliorerait l'expérience tant pour les patients que pour les personnes qui s'en occupent.

Tout changement serait bien planifié et exécuté judicieusement, en collaboration étroite avec nos partenaires des soins de santé, pour garantir que les patients auraient un accès ininterrompu aux services de soins de santé sur lesquels ils comptent.

À mesure que nous progressons, nous continuerons de compter sur les précieux conseils des fournisseurs et des organismes de services de santé, ainsi que sur les patients, leurs personnes soignantes et leurs défenseurs. Notre gouvernement continuera de se fonder sur les relations de collaboration positives que nous avons établies et maintenues avec ces groupes, car elles nous ont permis d'atteindre les succès dont nous sommes déjà si fiers.

Nous nous réjouissons à l'idée de poursuivre notre collaboration pour donner la priorité aux patients, et offrir de meilleurs soins à toutes les Ontariennes et tous les Ontariens.

**« NOUS NOUS RÉJOUISSONS À L'IDÉE
DE POURSUIVRE NOTRE COLLABORATION
POUR DONNER LA PRIORITÉ
AUX PATIENTS, ET OFFRIR DE MEILLEURS
SOINS À TOUTES LES ONTARIENNES
ET TOUS LES ONTARIENS. »**