

Priorité aux patients :

Feuille de route pour renforcer les soins à domicile
et en milieu communautaire



2 0 1 5

**Ministry of Health
and Long-Term Care**
Office of the Minister
10th Floor, Hepburn Block
80 Grosvenor Street
Toronto ON M7A 2C4
Tel. 416 327-4300
Fax 416 326-1571
www.ontario.ca/health

**Ministère de la Santé
et des Soins de longue durée**
Bureau du ministre
Édifice Hepburn, 10^e étage
80, rue Grosvenor
Toronto ON M7A 2C4
Tél. 416 327-4300
Télééc. 416 326-1571
www.ontario.ca/sante



Message du ministre de la Santé et des Soins de longue durée

Les soins à domicile et en milieu communautaire revêtent une importance particulière avec le vieillissement de la population. Les Ontariennes et Ontariens désirent et méritent un système de soins de santé qui les aide à vivre de manière autonome, chez eux, là où nous savons qu'ils souhaitent être.

Les efforts de notre gouvernement pour transformer les soins de santé se distinguent par le renforcement des soins à domicile et en milieu communautaire. Il s'agit du fondement de *Priorité aux patients : Plan d'action en matière de soins de santé*. Notre Budget 2015 proposait des augmentations continues du financement de ce secteur au cours des trois prochaines années.

Notre plan de transformation des soins à domicile et en milieu communautaire en Ontario est ambitieux. Nos échéanciers sont clairs. Nous augmenterons l'uniformité des soins, améliorerons la compréhension des services offerts, offrirons plus de soutien aux personnes soignantes et, ultimement, améliorerons l'accès aux bons soins pour les personnes qui en ont le plus besoin.

Priorité aux patients : Feuille de route pour renforcer les soins à domicile et en milieu communautaire est la première étape de notre plan de renouvellement du secteur des soins à domicile et en milieu communautaire. Il énonce les mesures que nous prenons afin d'améliorer les soins que nos proches reçoivent. Il s'inspire des travaux du Groupe d'experts pour l'examen des soins à domicile et en milieu communautaire du ministère, dirigé par Gail Donner, et de son rapport intitulé *Amener les soins au domicile*.

Tout comme le rapport du Groupe d'expert, la première étape de notre plan est axée sur l'expérience des personnes qui reçoivent des soins à domicile et en milieu communautaire. Cette étape ne consiste pas à modifier les fondements du système. Cela est intentionnel; nous croyons que la priorité doit être donnée avant tout aux clients et aux personnes soignantes. Les modifications de la structure et de la gouvernance du système suivront, selon une progression naturelle, au besoin.

Cette feuille de route énonce la trajectoire que nous suivrons au cours de chacune des trois prochaines années au fur et à mesure que nous transformerons le secteur des soins à domicile et en milieu communautaire. Elle comprend les nouveaux programmes que nous avons l'intention de créer et les résultats que nous atteindrons au nom de la population ontarienne.



Il s'agit d'un parcours que nous ne pouvons effectuer seuls. Nous anticipons le plaisir de poursuivre nos consultations à grande échelle avec nos partenaires du secteur des soins à domicile et en milieu communautaire ainsi qu'avec les clients des soins, leurs personnes soignantes et leurs porte-parole. Ensemble, nous améliorerons les soins que nous prodiguons à nos proches à domicile et en milieu communautaire, car c'est cela accorder la priorité aux patients.

Eric Hoskins
Ministre de la Santé et des Soins de longue durée
Mai 2015

Objectifs de renforcement des soins à domicile et en milieu communautaire

Accorder la priorité aux clients et aux personnes soignantes

La planification et la prestation des soins à domicile et en milieu communautaire sont axées sur les clients et les personnes soignantes. Toute personne qui présente des besoins pouvant raisonnablement être satisfaits à domicile ou en milieu communautaire recevra du soutien à cette fin.

Améliorer l'expérience des clients et des personnes soignantes

Les clients et les personnes soignantes comprennent à quelle forme de soutien ils peuvent s'attendre et bénéficient d'un système qui répond à leurs besoins en temps opportun. Les renseignements sur la prestation des services sont facilement accessibles au public.

Améliorer la qualité, l'uniformité et la transparence

Les clients reçoivent des soins uniformes et de qualité supérieure dans l'ensemble de la province. Les soins reposent sur des avis d'experts et des données probantes. Les programmes de soins à domicile et en milieu communautaire font appel à des outils et à des mécanismes de soutien normalisés afin de renforcer la qualité des services et des programmes offerts.

Planifier et accroître la capacité

Les investissements sont axés sur l'accroissement de la capacité et du rendement du système de soins à domicile et en milieu communautaire.

Moderniser la prestation

L'ensemble du secteur bénéficie de modèles de financement à jour, de méthodes d'évaluation uniformes, de modes souples de passation de marchés, d'une main-d'oeuvre stable et d'une technologie améliorée.



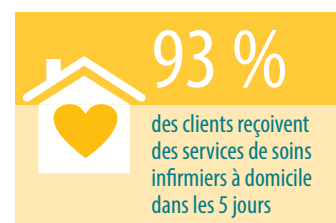
Feuille de route pour améliorer les soins à domicile et en milieu communautaire

L'Ontario a besoin d'un système de soins de santé qui offre des soins de qualité, à proximité du domicile. *Priorité aux patients : Feuille de route pour renforcer les soins à domicile et en milieu communautaire* est la première étape de notre plan de transformation de la façon dont nous prodiguons les soins à domicile et en milieu communautaire.

Miser sur nos réussites

Depuis 2003, le gouvernement de l'Ontario a plus que doublé le financement des services de soins à domicile :

- Aujourd'hui, 93 % des patients admissibles aux soins à domicile reçoivent leur première visite du personnel infirmier dans les 5 jours suivant l'approbation du service et 84 % des patients aux besoins complexes admissibles aux soins à domicile reçoivent la visite d'un préposé aux services de soutien à la personne (PSSP) dans l'objectif établi de 5 jours.
- La province finance 6,5 millions de visites du personnel infirmier et 27 millions d'heures de services de soutien à la personne et d'aides familiales à 600 000 clients par année.
- Environ 1,46 million de personnes, surtout des personnes âgées, reçoivent des services communautaires de soutien, comme des services de repas, de transport et de soutien aux personnes soignantes.



Priorité aux patients

Priorité aux patients : Plan d'action en matière de soins de santé illustre l'engagement de notre gouvernement à mettre les besoins des gens et des patients au cœur du système de soins de santé. L'un des quatre piliers de ce plan est de prodiguer des soins mieux coordonnés et intégrés dans la collectivité, près du domicile des patients. Ce plan s'appuie sur cet engagement. Il s'agit de la feuille de route du renforcement des soins à domicile et en milieu communautaire.

Nous savons que les soins à domicile et en milieu communautaire vont souvent bien au-delà des personnes ayant besoin de soins. Ils englobent fréquemment un cercle dont font partie la famille, les amis et les voisins. Le Groupe d'experts pour l'examen des soins à domicile et en milieu communautaire a mis en évidence la nécessité grandissante de prodiguer des soins axés sur le client et la famille, et ce conseil a guidé l'orientation de notre plan. Au cours des trois prochaines années, notre gouvernement veillera à ce que les besoins des clients et des personnes soignantes soient réellement au cœur du système.

Ce plan comprend dix étapes qui permettront d'améliorer la qualité, l'uniformité et l'intégration des soins à domicile et en milieu communautaire. Il énonce clairement les échéances prévues pour atteindre ces objectifs au cours des trois prochaines années.

Notre gouvernement s'est engagé à consulter, à chaque étape du processus, les clients, leurs porte-parole et leurs personnes soignantes, ainsi que les fournisseurs et les dirigeants du secteur des soins à domicile et en milieu communautaire afin de veiller à ce que toutes les voix soient entendues.

Les dix étapes de renforcement des soins à domicile et en milieu communautaire

1. Rédiger un énoncé de valeurs relatives aux soins à domicile et en milieu communautaire

Au cours de la prochaine année, nous mènerons de vastes consultations auprès des clients, de leurs porte-parole et de leurs personnes soignantes, ainsi qu'auprès de nos partenaires du secteur des soins à domicile et en milieu communautaire, notamment des fournisseurs, des organismes et des dirigeants du secteur. Ensemble, nous rédigerons un énoncé de valeurs communes qui orientera la transformation des soins à domicile et en milieu communautaire en mettant les besoins des clients et des personnes soignantes au coeur de la démarche.

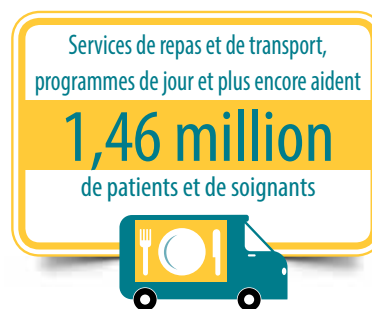
Échéancier de mise en oeuvre

- | | |
|------|--|
| 2015 | Consulter les clients, les personnes soignantes et les fournisseurs afin d'élaborer un énoncé de valeurs relatives aux soins à domicile et en milieu communautaire axé sur l'expérience des clients et des personnes soignantes. |
| 2016 | Finaliser et publier l'énoncé de valeurs relatives aux soins à domicile et en milieu communautaire afin qu'il soit utilisé dans l'ensemble du secteur et pour l'élaboration des politiques. |

2. Créer un cadre en matière de niveaux de soins

Nous savons qu'il faut accroître l'uniformité des services offerts ainsi que la transparence concernant la manière d'évaluer les besoins des personnes. Pour ce faire, il faudra repenser audacieusement la façon d'offrir les services.

En collaborant étroitement avec nos partenaires, les clients et les personnes soignantes, nous proposons de créer un cadre en matière de niveaux de soins visant à assurer l'uniformité des services et des évaluations à l'échelle de la province. Ce cadre permettra aux membres du public de comprendre facilement le niveau de soins auquel ils peuvent s'attendre. Cela représenterait une amélioration systémique importante qui comblerait les lacunes sur le plan des services et de l'information, les deux préoccupations les plus souvent soulevées relativement au système de soins à domicile et en milieu communautaire.



Échéancier de mise en oeuvre

- | | |
|------|--|
| 2015 | Lancer un processus de consultation à l'échelle de la province auprès des clients, des personnes soignantes, des fournisseurs de services de santé et autres intervenants afin de créer un cadre en matière de niveaux de soins. |
| 2016 | Tester les niveaux de soins dans certaines collectivités de la province. Dans le cadre de ces projets pilotes, nous créerons une ressource en ligne présentant les niveaux de soins afin de répondre à la question suivante : « Qu'est-ce qui attend la personne qui m'est proche? » |
| 2017 | Explorer la mise en oeuvre des niveaux de soins à l'échelle de la province, y compris les outils de soutien destinés aux fournisseurs et l'accroissement de la sensibilisation du public. |

3. Accroître le financement des soins à domicile et en milieu communautaire

Augmentation proposée
de financement des services
de soins à domicile et
en milieu communautaire de
750 millions \$
sur les 3 prochaines années

Notre gouvernement accorde la priorité à l'amélioration des soins à domicile et en milieu communautaire. Dans le Budget 2015, il a annoncé qu'il propose d'accroître dans l'ensemble de la province le financement des soins à domicile et en milieu communautaire de cinq pour cent par année, soit 750 millions de dollars de plus, au cours des trois prochaines années.

Échéancier de mise en oeuvre

2015-2018

Proposition d'accroissement du financement des soins à domicile et en milieu communautaire de cinq pour cent par année, soit une augmentation de 750 millions de dollars sur trois ans.

4. Aller de l'avant avec les soins regroupés

Nous savons que le renforcement des soins à domicile et en milieu communautaire exige une meilleure intégration des services de soins de santé que les patients reçoivent. Tous les fournisseurs de soins de santé doivent travailler ensemble.

Afin de prodiguer des soins plus homogènes, notre gouvernement met de l'avant une démarche de soins regroupés dans laquelle un groupe de fournisseurs recevra un seul paiement pour couvrir tous les besoins d'un patient en matière de soins. En nous fondant sur de bons exemples de mise en oeuvre à l'échelon local, nous préparerons un plan afin de déployer cette approche dans l'ensemble de la province.





2015

Sur une période de trois ans à compter de 2014-2015, augmenter le salaire horaire des PSSP payés par l'État qui fournissent de tels services dans le cadre de soins à domicile et en milieu communautaire.

Consulter les clients, les personnes soignantes et les fournisseurs afin de préparer un énoncé de valeurs relatives aux soins à domicile et en milieu communautaire axé sur l'expérience des clients et des personnes soignantes.

Lancer un processus de consultation à l'échelle de la province afin de créer un cadre en matière de niveaux de soins mettant à contribution les clients, les personnes soignantes, les fournisseurs de services de santé et autres intervenants.



2016

Faire passer le salaire minimum des PSSP payés par l'État qui fournissent de tels services dans le cadre de soins à domicile et en milieu communautaire à 16,50 \$ l'heure d'ici le 1^{er} avril 2016.

Finaliser et publier l'énoncé de valeurs relatives aux soins à domicile et en milieu communautaire afin qu'il soit utilisé dans l'ensemble du secteur et pour l'élaboration des politiques.

Tester les niveaux de soins dans certaines collectivités de la province. Dans le cadre de ces projets pilotes, nous créerons une ressource en ligne présentant les niveaux de soins afin de répondre à la question suivante : « Qu'est-ce qui attend la personne qui m'est proche? »



Créer un portail unique donnant accès en ligne à des renseignements et à des ressources aux personnes soignantes.

2017

2015-2018

Proposition d'accroissement du financement des soins à domicile et en milieu communautaire de 5 % par année, soit une augmentation de 750 millions de dollars sur trois ans.



Explorer la mise en oeuvre des niveaux de soins à l'échelle de la province, y compris les outils de soutien destinés aux fournisseurs et l'accroissement de la sensibilisation du public.

Priorité aux patients :

Feuille de route pour renforcer les soins à domicile et en milieu communautaire

Consulter les clients, les personnes soignantes et le secteur des soins à domicile et en milieu communautaire afin d'élaborer un plan de capacité exhaustif.

Exiger que les fournisseurs de soins de santé mettent à l'essai dans leurs collectivités locales des démarches novatrices en matière de soins regroupés qui assureraient une meilleure coordination des soins entre l'hôpital et les soins à domicile.

Sélectionner une première cohorte de fournisseurs de soins de santé qui mettront à l'essai les modèles de soins regroupés en 2015.

Examiner les premiers résultats de la première vague d'essais des projets de soins regroupés et élaborer un plan de mise en oeuvre générale à l'échelle de la province.

Commencer les projets pilotes de financement autogéré.

Investir dans un plus grand nombre de programmes de formation et de sensibilisation destinés aux personnes soignantes.

Permettre aux personnes soignantes de collaborer avec les fournisseurs afin de cerner leurs besoins et ceux de leurs proches afin que les services de soutien et autres puissent être offerts au besoin.

Publier une ébauche de projet de règlement sur l'augmentation des quotas relatifs aux services infirmiers aux fins de consultation du public.

De nouveaux règlements visant à augmenter les quotas relatifs aux services infirmiers entreraient en vigueur, sous réserve des approbations réglementaires nécessaires.

Consulter les Ontariennes et Ontariens ainsi que les intervenants à propos d'un plan de soins palliatifs et de soins en fin de vie.

Mettre en oeuvre un programme exhaustif visant à accroître l'accès aux soins palliatifs et aux soins en fin de vie à domicile et en milieu communautaire ainsi qu'à en améliorer l'équité.

Publier un plan de capacité comprenant la capacité ciblée des collectivités de la province ainsi que les normes régissant l'accès et l'expérience des clients.

Explorer la mise en oeuvre du financement autogéré à l'échelle de la province.





Échéancier de mise en oeuvre

2015

Exiger que les fournisseurs de soins de santé mettent à l'essai dans leurs collectivités locales des démarches novatrices en matière de soins regroupés afin d'améliorer la coordination entre l'hôpital et les soins à domicile. Sélectionner une première cohorte de fournisseurs de soins de santé qui mettront à l'essai les modèles de soins regroupés en 2015.

2016

Examiner les premiers résultats de la première vague de projets et élaborer un plan de mise en oeuvre générale à l'échelle de la province.

5. Offrir des soins autogérés

Accorder la priorité aux patients, c'est de permettre aux clients et aux personnes soignantes d'avoir davantage leur mot à dire dans le choix d'un fournisseur et dans la façon dont celui-ci fournit les services. Au cours des deux prochaines années, nous commencerons à offrir une option de soins autogérés dans le cadre de laquelle les clients et leurs personnes soignantes reçoivent des fonds pour engager leur propre fournisseur ou acheter des services auprès d'un fournisseur de leur choix.

Échéancier de mise en oeuvre

2015 Commencer les projets pilotes de financement autogéré.

2017 Explorer la mise en oeuvre du financement autogéré à l'échelle de la province.



6. Élargir les services de soutien aux personnes soignantes

Les personnes soignantes, qui peuvent inclure les membres de la famille, les amis et les voisins, jouent un rôle essentiel dans le cheminement des personnes qui reçoivent des soins à domicile ou en milieu communautaire.

Afin de mieux reconnaître le rôle important des personnes soignantes et d'outiller à la fois ces dernières et les clients, nous mettrons en place des services élargis de soutien aux personnes soignantes. Ces services de soutien veilleront à ce que les personnes soignantes disposent de meilleures ressources pour soigner leurs proches et en outre prendre soin d'elles-mêmes.

Échéancier de mise en oeuvre

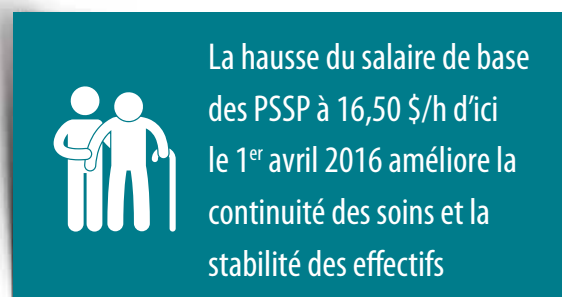
2015 Investir dans un plus grand nombre de programmes de formation et de sensibilisation destinés aux personnes soignantes.

2016 Créer en ligne un portail unique donnant accès à des renseignements et des ressources aux personnes soignantes. Permettre aux personnes soignantes de collaborer avec les fournisseurs afin de cerner leurs besoins et ceux de leurs proches afin que les services de soutien et autres puissent être offerts au besoin.

7. Accroître le soutien aux préposés aux services de soutien à la personne

Les clients doivent savoir qu'ils reçoivent des soins de fournisseurs adéquatement formés et rémunérés qui font partie d'effectifs stables.

Nous avons l'intention de continuer à aller de l'avant avec notre projet d'augmentation des salaires des préposés aux services de soutien à la personne ainsi qu'avec d'autres mesures de soutien visant à améliorer la stabilité de nos effectifs de PSSP.



Échéancier de mise en oeuvre

2014-2015

Sur une période de trois ans, augmenter le salaire horaire des PSSP payés par l'État qui fournissent de tels services dans le cadre de soins à domicile et en milieu communautaire.

2016

Faire passer le salaire minimum de ces PSSP à 16,50 \$ l'heure d'ici le 1^{er} avril 2016.

De plus, nous avons l'intention :

- de prendre des mesures pour créer des emplois plus permanents et moins occasionnels pour les PSSP;
- d'aider les nouveaux PSSP diplômés à faire la transition vers l'exercice de leur profession dans le secteur des soins à domicile et en milieu communautaire;
- d'offrir des occasions de renforcer le leadership au sein de la profession;
- d'examiner plus en détail les défis en matière de recrutement et de maintien en poste, notamment la façon dont les PSSP peuvent s'intégrer davantage aux équipes de professionnels de la santé pour fournir de meilleurs soins aux clients.





8. Accroître les services de soins infirmiers

Le personnel infirmier joue un rôle essentiel dans les soins à domicile et en milieu communautaire. Afin que les clients reçoivent les services dont ils ont besoin, nous proposons d'accroître le nombre maximal de visites du personnel infirmier qu'un patient peut recevoir et de permettre aux Centres d'accès aux soins communautaires (CASC) de dépasser les quotas relatifs aux services infirmiers dans certains cas, sous réserve des modifications réglementaires nécessaires.

Les clients qui ont besoin de ces services pourraient en outre continuer de les recevoir à domicile, plutôt que d'être tenus de se faire admettre à l'hôpital ou dans un foyer de soins de longue durée.

Échéancier de mise en oeuvre

2015	Publier une ébauche de projet de règlement visant à augmenter les quotas relatifs aux services infirmiers aux fins de consultation du public.
2016	De nouveaux règlements visant à augmenter les quotas relatifs aux services infirmiers entreraient en vigueur, sous réserve des approbations réglementaires nécessaires.

9. Offrir un plus grand choix en matière de soins palliatifs et de soins en fin de vie

Bon nombre d'Ontariennes et Ontariens désirent demeurer chez eux le plus longtemps possible. Qu'un patient souhaite recevoir des soins de fin de vie à domicile ou dans une maison de soins palliatifs, les Ontariennes et Ontariens ont le droit de choisir le type de soins qu'ils veulent obtenir.

Dans le cadre de notre plan, nous favoriserons l'accès à un plus grand choix en matière de soins palliatifs et de soins en fin de vie pour les patients. Nous élargirons l'accès au système et en accroîtrons l'équité, établirons un processus clair de surveillance et de reddition de comptes et offrirons de nouvelles mesures de soutien aux personnes soignantes. Nous mettrons également en place de meilleures mesures de sensibilisation du public en matière de planification des soins avancés afin que les familles connaissent les volontés de leurs proches sur les plans des soins palliatifs et des soins en fin de vie.



Échéancier de mise en oeuvre

2015 Consulter les Ontariennes et Ontariens ainsi que les intervenants à propos d'un plan de soins palliatifs et de soins en fin de vie.

2016 Mettre en oeuvre un programme exhaustif visant à accroître l'accès aux soins palliatifs et aux soins en fin de vie à domicile et en milieu communautaire ainsi qu'à en améliorer l'équité.

10. Élaborer un plan de capacité

Afin de veiller à ce que des soins à domicile et en milieu communautaire appropriés de qualité supérieure soient offerts en temps opportun aujourd'hui et à l'avenir, l'élaboration d'un plan de capacité rigoureux est nécessaire.

Au cours des trois prochaines années, nous créerons un plan de capacité comprenant des objectifs pour les collectivités locales ainsi que des normes régissant l'accès aux soins à domicile et en milieu communautaire et la qualité de l'expérience des clients dans l'ensemble de la province.

Échéancier de mise en oeuvre

2015 Consulter les clients, les personnes soignantes et le secteur des soins à domicile et en milieu communautaire afin d'élaborer un plan de capacité exhaustif.

2017 Annoncer un plan de capacité comprenant la capacité ciblée des collectivités de la province ainsi que les normes régissant l'accès et l'expérience des clients.

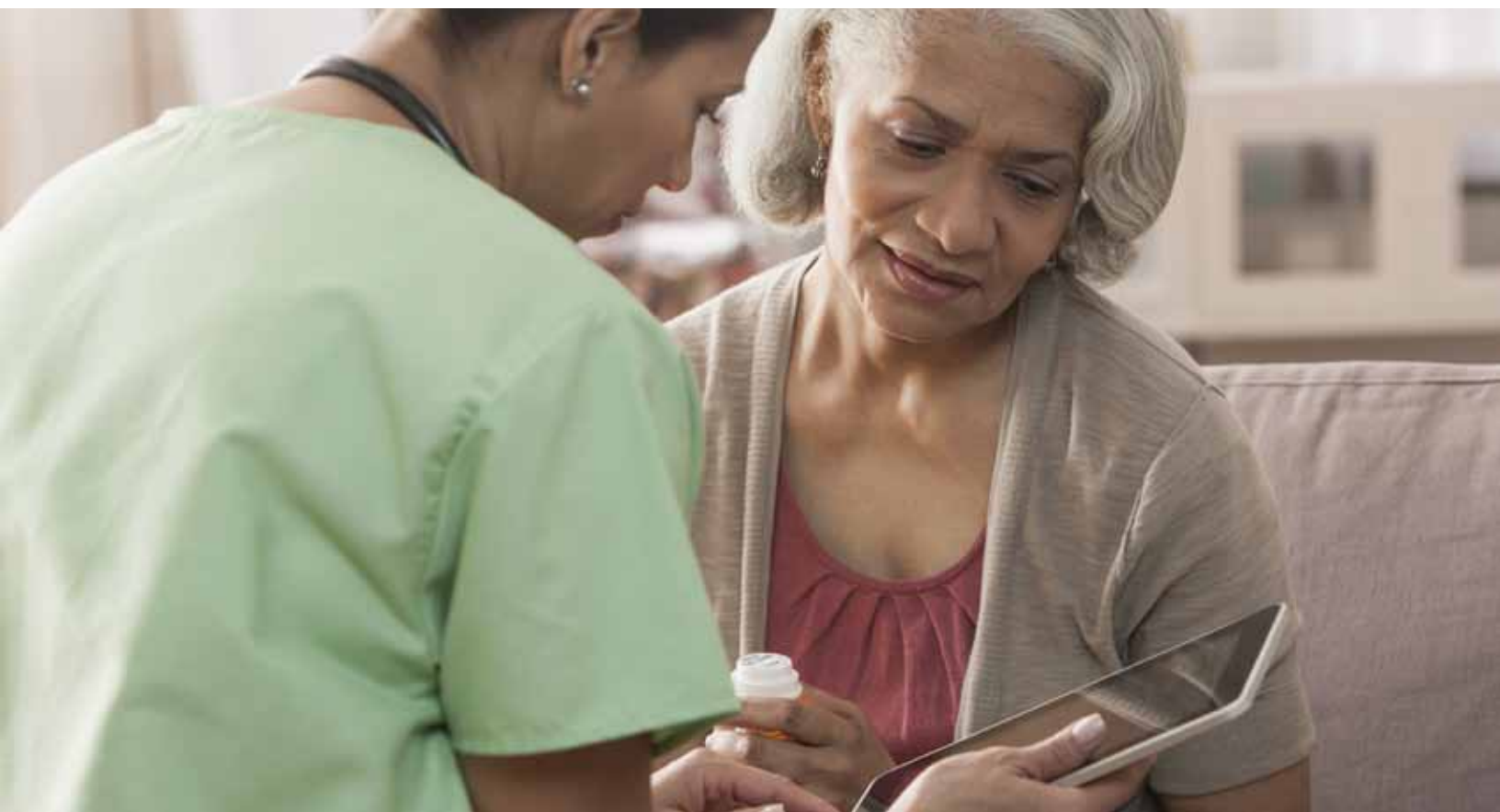


La voie de l'avenir

Les dix initiatives énoncées dans le présent document constituent d'importantes mesures visant à transformer le secteur des soins à domicile et en milieu communautaire afin de s'assurer que les clients et leur famille sont le point central de tout ce que nous faisons. Ce plan permettra de prodiguer de meilleurs soins, d'offrir un accès aux soins plus uniforme dans toute la province, de favoriser une intégration accrue entre les fournisseurs et d'améliorer l'expérience globale des clients et de leurs personnes soignantes.

Ces initiatives ne constituent que la première étape du plan visant à renforcer les soins à domicile et en milieu communautaire en Ontario. Nous savons que la fonction dicte la forme. Nous devons garder le cap sur l'objectif commun d'améliorer l'expérience des clients et des personnes soignantes dans le cadre de la première étape du plan. Nos proches doivent savoir à quoi s'attendre lorsqu'ils reçoivent des soins à domicile ou en milieu communautaire. Ce changement fonctionnel doit d'abord être effectué avant que des changements structurels puissent être apportés au système.

Dans le cadre de la mise en oeuvre de notre plan, nous continuerons de nous appuyer sur l'importante contribution de nos partenaires du secteur des soins à domicile et en milieu communautaire, ainsi que sur les clients, leurs personnes soignantes et leurs porte-parole. Notre gouvernement tirera parti de ses relations de collaboration positives afin d'assurer le succès du plan. Nous sommes impatients de continuer à travailler ensemble dans le but d'accorder la priorité aux patients et d'offrir de meilleurs soins à tous les Ontariennes et Ontariens ainsi qu'à leur famille.



Pour en savoir plus :
Ontario.ca/SoinsDomicile