

SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE



Plan d'activités

| 2023-2024

TABLE DES MATIÈRES |

Message du conseil d'administration	3
Message de la directrice générale	4
Introduction	5
Nos partenaires	6
Écouter la population que nous servons	6
Analyse environnementale	7
Aperçu du plan d'activités	9
Notre démarche de consultation.....	9
Priorités stratégiques	11
Priorité 1 : Favoriser l'excellence en matière de prestation des soins et des services	11
Priorité 2 : Accélérer l'innovation et la prestation de services numériques.....	14
Priorité 3 : Faire progresser la modernisation du système de santé.....	17
Priorité 4 : Investir dans nos gens.....	20
Évaluation du rendement	23
Résumé	26
ANNEXE : CHIFFRES ET SERVICES	27
ANNEXE : RISQUES ET MESURES D'ATTÉNUATION	28
ANNEXE : PLAN DE COMMUNICATION ET DE PARTICIPATION	30
ANNEXE : DONNÉES FINANCIÈRES	32
ANNEXE : RESSOURCES HUMAINES EN SANTÉ	33

MESSAGE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Au nom du conseil d'administration de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, j'ai le plaisir de présenter notre plan d'activités annuel 2023-2024, qui précise la façon dont nous poursuivons nos efforts pour vous fournir des soins exceptionnels, peu importe où vous habitez.

Ce troisième plan d'activités annuel continue de s'appuyer sur nos réalisations au cours des 21 derniers mois, y compris un nouveau [site Web](#) pour faciliter la recherche des services dont la population a besoin, un [Cadre de participation communautaire](#) qui met la voix des patients, des familles et des soignants au cœur de nos travaux, et une [Stratégie relative au personnel](#) qui garantit que notre personnel est prêt à répondre aux besoins de la population de l'Ontario en matière de soins de santé à domicile. Les soins et le bien-être des patients et des familles demeurent notre priorité absolue. À ce titre, notre mandat est motivé par l'équité, l'efficacité, la transparence et l'efficacité, de sorte que nous puissions tirer le meilleur parti de nos précieuses ressources et répondre aux besoins des personnes qui comptent sur nous.

Nous sommes résolus à établir des partenariats solides dans l'ensemble du secteur des soins de santé, en veillant à ce que les patients reçoivent les services nécessaires, le cas échéant, et en appuyant le travail continu de transformation des soins à domicile et en milieu communautaire pour établir un service plus intégré et équitable dans l'ensemble de l'Ontario. Au cours de la dernière année, nous avons participé activement aux groupes de travail des équipes Santé Ontario dans toute la province, partageant notre expertise et collaborant avec des partenaires pour améliorer les parcours de soins. Nous poursuivrons ce travail avec nos partenaires afin d'améliorer l'accès des patients aux soins et d'élaborer un plan de transition visant à moderniser les soins à domicile et en milieu communautaire, en soutenant de nouveaux modèles de soins au sein des équipes Santé Ontario et d'autres organismes de santé.

La ministre de la Santé nous a confié un rôle important, soit de mener à bien l'intégration de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire au sein du système

élargi et d'innover en vue d'améliorer les services. Pour nous guider dans le cadre des travaux à venir, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire continuera de respecter les priorités stratégiques ci-dessous, qui seront décrites plus en détail dans le présent plan :

- Favoriser l'excellence en matière de prestation des soins et des services
- Accélérer l'innovation et la prestation de services numériques
- Faire progresser la modernisation du système de santé
- Investir dans nos gens

Depuis la publication de notre plan d'activités annuel 2021-2022, nous avons réalisé des progrès par rapport à chacune de ces priorités stratégiques, y compris l'élaboration d'un [Cadre de la qualité](#) pour s'assurer que nos patients reçoivent les mêmes soins de haute qualité, peu importe où ils vivent, le resserrement de nos protocoles de cybersécurité numérique, une collaboration plus étroite avec nos fournisseurs de services sous contrat pour renforcer leur capacité et la création de nouvelles façons de soutenir le personnel dans un environnement hybride afin qu'il puisse facilement passer du travail en personne au travail à distance, et pour se positionner de façon à être là où nos patients et partenaires ont besoin de nous. Nous nous tournons vers les réalisations à venir dans le cadre de l'accomplissement de notre mandat. Nous poursuivrons notre collaboration avec nos partenaires du système de santé afin de fournir des soins intégrés de haute qualité et de bâtir un système de soins de santé plus interconnecté, harmonieux, abordable et durable.

Nous continuerons de réaliser des progrès en matière d'équité, d'inclusion, de diversité et d'antiracisme alors que nous réfléchissons aux besoins de notre population diversifiée et y répondons, un engagement reflété dans notre mise à jour de la [Déclaration des droits des patients](#). Nous avons hâte de mener ces travaux à mesure que nous continuons d'aider la population à être en meilleure santé à la maison grâce à des soins interconnectés, accessibles et centrés sur le patient.

Joe Parker

Président du conseil d'administration

MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



C'est toujours un privilège de diriger Services de soutien à domicile et en milieu communautaire pendant une période aussi charnière. Je suis heureuse de vous présenter notre plan d'activités annuel 2023-2024, qui décrit comment nous continuerons de nous concentrer sur nos

priorités stratégiques actuelles afin d'offrir des soins exceptionnels à nos patients, peu importe où ils vivent.

En tant que pilier clé du système de santé de l'Ontario, les soins à domicile et en milieu communautaire continuent de jouer un rôle essentiel pour s'assurer que les Ontariennes et Ontariens demeurent en sécurité et en santé, où qu'ils se trouvent. Services de soutien à domicile et en milieu communautaire travaille en étroite collaboration avec les partenaires du système pour aider à stabiliser le système de soins de santé alors que nous sortons de la pandémie de COVID-19. De plus, nous nous appuyons sur les efforts du système visant à améliorer et à moderniser les soins de santé et à faire en sorte qu'il soit axé sur les besoins des patients partout dans la province. Ces efforts se reflètent dans notre travail de l'an dernier pour soutenir la mise en œuvre du [Projet de loi 7, Loi de 2022 pour plus de lits et de meilleurs soins](#), permettant la transition en toute sécurité des personnes qui n'ont plus besoin de traitement dans les hôpitaux vers des arrangements de soins temporaires dans des foyers de soins de longue durée, et du nouveau Règlement ([Règl. 187/22](#)) pour les services de soins à domicile et en milieu communautaire en vertu de la [Loi de 2019 pour des soins interconnectés](#), ce qui a donné lieu à l'élaboration de 10 nouvelles politiques et d'une foule de ressources et d'outils éducatifs, abordant l'accessibilité, les soins, la sécurité et les droits des patients, des familles et des soignants.

Nous nous engageons à offrir un environnement respectueux, accessible et inclusif à l'ensemble des patients, des familles, des soignants, des employés, des partenaires et du public. Nous servons une population diversifiée de patients, chacun ayant une situation, une culture et un état de santé uniques. Dans le cadre de l'élaboration de ce plan, nous avons mobilisé plus de 1 600 personnes, y compris des patients et des

conseillers familiaux, des dirigeants autochtones en soins de santé, des entités de planification des services de santé en français, des partenaires des fournisseurs de soins de santé et de services et notre propre personnel. Les commentaires que nous avons reçus ont non seulement façonné le contenu de ce plan, mais guideront également la façon dont nous le mettons en œuvre. Nos précieux partenaires et notre personnel sont la clé de notre succès. En continuant de travailler ensemble, nous pouvons bâtir un système de soins de santé qui aide tout le monde à être en meilleure santé à la maison grâce à des soins connectés, accessibles et axés sur le patient.

Chez Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, nos employés sont notre plus grand atout. Au cours de la dernière année, nous avons eu une incidence positive sur la vie des patients et de leurs familles en investissant dans nos employés pour nous assurer qu'ils ont le soutien dont ils ont besoin pour faire de leur mieux dans les communautés que nous servons. Cela comprend de nouvelles possibilités d'apprentissage et de perfectionnement, un programme de bien-être et de mieux-être des employés, ainsi qu'une formation sur la sécurité culturelle autochtone et l'offre active de services en français, pierre angulaire de notre nouvelle politique provinciale. De plus, nous avons mené un premier sondage sur la mobilisation des employés qui, avec plus de 4 500 sondages remplis, a mené à l'élaboration de plans d'action. Nous allons donc continuer à nous inspirer des réalisations de notre [Stratégie relative au personnel](#) afin d'assurer un environnement positif qui reflète nos valeurs et habilite notre personnel à réaliser la mission et la vision de notre organisation.

Je suis enthousiasmée par les possibilités que l'avenir nous réserve et je suis persuadée que ce plan nous permettra de faire face aux réalités actuelles, tout en aspirant à créer un système amélioré et plus moderne où les patients, les familles, les soignants, le personnel et les fournisseurs se sentent en sécurité et valorisés en tant que partenaires des soins à domicile et en milieu communautaire.

Cynthia Martineau
Chief Executive Officer


INTRODUCTION |


QUI NOUS SOMMES


Nous sommes là pour aider et prêts à servir les Ontariennes et les Ontariens qui ont besoin de nos services. Les 14 organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de l'Ontario ont commencé à exercer leurs activités en tant qu'entité unique pour coordonner les soins à domicile et en milieu communautaire pour des milliers de patients partout dans la province chaque jour.


Nous évaluons les besoins des patients en matière de soins et offrons des services à domicile et en milieu communautaire pour soutenir la santé et le bien-être. Nous offrons également l'accès à d'autres services communautaires et l'aiguillage vers ceux-ci, et gérons le processus de placement dans les foyers de soins de longue durée de l'Ontario.


Notre mission est d'aider les gens à vivre en meilleure santé à la maison en leur offrant des soins interconnectés, accessibles et centrés sur le patient. Nous aidons les patients de tous âges et de tous horizons, leurs familles et leurs soignants lorsqu'ils ont besoin de services, de soutien et de conseils pour :


 demeurer à la maison en toute sécurité avec le soutien des professionnels de la santé et d'autres professionnels de la santé;


 jouer un rôle actif dans la gestion de leurs soins ou des soins d'un membre de leur famille;


 fréquenter l'école malgré des problèmes de santé complexes et des handicaps;


 bénéficier de stratégies de mieux-être mental et obtenir du soutien en matière de toxicomanie à l'école;


 retourner dans son foyer après avoir quitté l'hôpital et se rétablir à la maison.


 apprendre à autogérer leurs maladies chroniques grâce à la technologie virtuelle et à l'encadrement;

 trouver un médecin de famille ou une infirmière praticienne;

 trouver des services communautaires qui favorisent une vie saine et autonome;

 accéder à des services de relève et à des ressources pour soutenir la prestation de soins;

 assurer la transition vers les soins de longue durée ou les logements avec services de soutien;

 mourir dans la dignité dans le milieu de son choix et soutenu par une équipe.

Chaque année, plus de 8 900 employés servent ou soutiennent plus de 640 000 patients de tous âges, y compris plus de 27 270 placements en soins de longue durée. Chaque jour, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire fournit plus de 26 900 visites de soins infirmiers; plus de 5 600 visites thérapeutiques; et plus de 100 000 heures de soins de soutien personnel.

Nos partenaires

Partout dans la province, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire collabore avec de nombreux partenaires, indiqués ci-après, qui sont essentiels pour assurer la prestation réussie de services de soins à domicile, soit directement ou indirectement :

- Plus de 680 organismes de services communautaires de soutien
- Plus de 100 fournisseurs d'équipement et de fournitures
- Plus de 600 foyers de soins de longue durée
- 150 emplacements hospitaliers
- 72 conseils scolaires
- Des milliers de fournisseurs de soins primaires (y compris les équipes de santé familiale, les cliniques dirigées du personnel infirmier praticien et les centres de santé communautaire)

Nous collaborons également avec un grand nombre de centres de santé communautaire et de fournisseurs de services de santé mentale et de lutte contre les

dépendances, ainsi qu'avec Santé Ontario, les équipes Santé Ontario, le ministère de la Santé et le ministère des Soins de longue durée.

Organismes fournisseurs de services

Nous avons conclu des contrats et des ententes de responsabilisation avec plus de 150 organismes qui fournissent des soins de première ligne aux patients. Nous surveillons ces services afin d'assurer la qualité des soins fournis et une expérience optimale pour le patient.



Écouter la population que nous servons

Il est essentiel d'écouter les personnes que nous servons et d'en tirer des leçons. Une participation significative permet de s'assurer que les programmes et les services que nous proposons répondent aux besoins et aux valeurs de nos patients, de nos familles et de nos soignants. Cela offre également des possibilités d'amélioration uniques, rehausse l'expérience et les résultats des patients et nous permet d'offrir des soins équitables à domicile et en milieu communautaire pour tous.

En nous lançant dans l'élaboration de notre plan d'activités annuel 2023-2024, nous avons cherché à échanger avec les personnes que nous servons. Parmi nos initiatives, mentionnons notre nouvelle communauté de conseillers (nos patients, leurs familles et leurs soignants) et un accent particulier sur les communautés autochtones et francophones. Pour échanger de façon significative, nous nous sommes inspirés du tout nouveau Guide que nous avons co-créé, le [Cadre de participation communautaire](#), lequel définit notre vision commune des pratiques de participation de notre organisme. Le Cadre comprend de multiples principes directeurs, domaines d'intérêt et catalyseurs qui définissent notre approche en matière de préparation, de soutien et de communication de la façon dont les commentaires reçus façonnent nos priorités. Ce sont nos principes essentiels pour nous assurer que les gens se sentent entendus, valorisés et respectés.

Nous sommes reconnaissants envers les personnes qui ont contribué à façonner notre plan d'activités annuel 2023-2024. Leurs idées, leurs expériences et leurs valeurs garantissent que nous nous concentrons sur ce qui compte le plus. Alors que nous nous lançons dans les initiatives qui font progresser nos priorités stratégiques établies, nous nous engageons à poursuivre nos interactions avec nos partenaires et les personnes que nous servons pour demeurer concentrés sur les bonnes priorités et nous assurer de toujours bien comprendre les préférences et de la façon dont les gens s'attendent à être traités.

Analyse environnementale

Notre système de soins de santé continue d'évoluer, avec des changements qui nécessitent une adaptabilité continue et des solutions novatrices. Services de soutien à domicile et en milieu communautaire demeure résolu à mettre en œuvre des solutions numériques pour la prestation de services en ligne afin d'assurer la conformité aux normes de service aux patients. Nous sommes fiers de l'innovation et explorons continuellement de nouvelles façons d'améliorer les processus et les outils que nous utilisons pour nous assurer que la prestation des services de soins à domicile est opportune, équitable et accessible, y compris la poursuite de méthodes de prestation qui ont évolué depuis la pandémie de COVID-19. Les solutions numériques pour la santé demeurent un catalyseur clé de notre système, favorisant la continuité des soins grâce à une meilleure intégration des dossiers de santé électroniques pour les patients et les fournisseurs de soins de santé. Nous travaillons continuellement à la modernisation des plateformes numériques telles que les soins virtuels et la surveillance à distance des patients afin d'améliorer l'accès aux soins, ce qui a été particulièrement important tout au long de la pandémie lorsque l'accès en personne a été restreint ou limité.

Vu l'augmentation des risques de cybersécurité et d'atteinte à la vie privée dans le secteur des soins de santé et dans le monde entier, nous continuons d'investir dans des stratégies qui maintiennent des opérations sûres et sécurisées afin d'éviter de perturber les soins aux patients et d'assurer la sécurité des renseignements personnels sur la santé.

Afin de faire face aux pressions immédiates auxquelles fait face le système de santé et de stabiliser les secteurs de la santé et des soins de longue durée pour l'avenir,

le gouvernement a annoncé le [Plan pour des soins interconnectés et commodes](#). Conformément au Plan, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire mise sur la prestation des bons soins au bon endroit et sur l'allègement de la pression sur les services des urgences. Aider les patients à passer de l'hôpital à l'endroit qui répond le mieux à leurs besoins en matière de soins, que ce soit à domicile, dans un foyer de soins de longue durée, ou dans un autre milieu de leur communauté, est une priorité clé pour nous. Faciliter les admissions dans les soins de longue durée et soutenir la mise en œuvre de la [Loi de 2022 pour plus de lits et de meilleurs soins](#) ne sont que quelques-unes des façons dont Services de soutien à domicile et en milieu communautaire appuie le plan du gouvernement.

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire a également appuyé la mise en œuvre du nouveau [Règl. de l'Ont. 187/22 : Services de soins à domicile et en milieu communautaire](#) pris en vertu de la [Loi de 2019 pour des soins interconnectés](#) en mettant à jour les politiques et les lignes directrices provinciales pour les harmoniser avec le nouveau cadre législatif et réglementaire.

L'Ontario, tout comme les autres provinces du Canada, continue de faire face à une pénurie de ressources humaines en santé et à une demande accrue de services de soins à domicile et en milieu communautaire. Tout en mettant l'accent sur la stabilité et le rétablissement du système de santé, le Plan pour des soins interconnectés et commodes de l'Ontario décrit les mesures nécessaires pour renforcer la main-d'œuvre en soins de santé de l'Ontario, y compris l'ajout d'un plus grand nombre d'infirmières et d'infirmiers formés au pays et à l'étranger et d'autres professionnels de la santé.



Équité, inclusion, diversité et antiracisme

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire s'engage à faire progresser les initiatives visant à soutenir l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme. Nous nous acquittons de ce mandat grâce à des mesures qui s'harmonisent avec un énoncé d'engagement approuvé par le conseil d'administration :

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire s'engage à soutenir l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme. Nous travaillerons en collaboration pour éliminer les obstacles systémiques aux groupes sous-représentés et racialisés, et nous nous efforcerons de mettre en place un effectif qui reflète les diverses communautés que nous servons, dans le but d'optimiser les résultats pour les patients et les familles.

Nous nous concentrerons d'abord sur les répercussions du racisme envers les Noirs et les Autochtones.

Nous avons mobilisé notre personnel dans le cadre d'un sondage sur la participation des employés afin d'examiner comment nous pouvons créer un sentiment d'inclusion qui aboutira à une amélioration de la prestation de services pour les groupes sous-représentés. Un examen approfondi de nos politiques et procédures organisationnelles est également en cours pour s'assurer que nos valeurs et priorités liées à l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme se reflètent dans tous les aspects de notre travail. Au cours de la dernière année, nous avons encouragé et responsabilisé les groupes locaux et provinciaux dirigés par le personnel, en élargissant ainsi les travaux en cours pour le groupe ARISE (acronyme anglais pour Antiracisme, Inclusion, Justice Sociale et Équité) et a appuyé le lancement de nouveaux groupes de

travail tels que les groupes pour les Autochtones et les groupes pour la Fierté. Conscients de l'importance des connaissances spécialisées, nous avons lancé le processus d'embauche d'une équipe dédiée qui soutiendra les futures initiatives liées à l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme.

Au cours de la prochaine année, nous cherchons à élaborer un cadre qui orientera notre travail, notamment :

- examiner les politiques et les procédures de recrutement actuelles sous l'angle de l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme pour s'assurer qu'elles sont pertinentes et adéquates;
- examiner les offres actuelles d'éducation adaptées à la culture en vue de soutenir les interactions entre le personnel, les fournisseurs de services, les partenaires, les patients, les familles et les soignants;
- créer une trousse d'outils en matière d'équité, d'inclusion, de diversité et d'antiracisme à l'intention de notre personnel;
- créer des occasions de conversations dans un espace sécuritaire qui permettront et feront avancer les discussions importantes nécessaires pour faire de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire une organisation vraiment diversifiée et inclusive.

Nous continuons d'établir et de renforcer des relations avec des partenaires autochtones, des communautés noires, des groupes communautaires et des partenaires francophones, y compris les entités de planification des services de santé en français, en sollicitant leurs précieux commentaires dans l'élaboration de ce plan.

Nous reconnaissons que, bien que nous ayons réalisé d'importants progrès dans ce domaine, il reste encore beaucoup de travail à faire. Nous sommes déterminés à travailler en collaboration pour éliminer les obstacles systémiques auxquels sont confrontés les groupes sous-représentés, marginalisés et racialisés, et à bâtir une main-d'œuvre qui reflète les communautés que nous servons.

APERÇU DU PLAN D'ACTIVITÉS |

Notre démarche de consultation

Pour éclairer notre plan d'activités annuel 2023-2024, nous avons discuté avec nos partenaires clés : nos patients, leurs familles et leurs soignants; les partenaires autochtones; les entités de planification des services de santé en français; notre personnel; et les partenaires du système de santé, y compris les fournisseurs de soins primaires, les services communautaires de soutien, les foyers de soins de longue durée, les hôpitaux et nos fournisseurs de services sous contrat. Nous avons utilisé diverses méthodes de mobilisation, y compris des séances virtuelles, des discussions en petits et grands groupes ainsi que des sondages. Cela a permis de recueillir une foule de commentaires très diversifiés et réactifs, et ce, en temps réel, ainsi que la tenue d'une discussion plus approfondie sur les priorités.

Au total, plus de 1 630 personnes nous ont fait part de leurs commentaires sur les sphères dans lesquelles nous pourrions réaliser les plus grands progrès en 2023-2024. Nous sommes heureux d'avoir l'occasion d'intégrer leurs commentaires dans ce plan et dans notre travail à venir.

Mission

Une meilleure santé pour tous à la maison grâce à des soins interconnectés, accessibles et centrés sur le patient.

Vision

Des soins exceptionnels, peu importe où vous habitez.

Valeurs

COLLABORATION

Nous misons sur l'inclusion, le travail d'équipe et le partenariat pour réaliser notre plein potentiel

RESPECT

Nous échangeons avec gentillesse, empathie, gratitude et compassion

INTÉGRITÉ

Nous sommes transparents et responsables, nous instaurons la confiance et respectons nos engagements

EXCELLENCE

Nous sommes innovateurs, réceptifs et nous tenons à assurer des résultats positifs et une expérience exceptionnelle et sans faille pour les patients

Aperçu des priorités stratégiques

Objectifs

- Fournir des services de soins à domicile et en milieu communautaire de grande qualité axés sur les patients, la famille et les soignants, le placement en foyer de soins de longue durée et l'accès à des services communautaires permettant la prestation de soins sûrs, efficaces, opportuns et équitables.
- Optimiser la capacité organisationnelle afin de fournir les meilleurs services à l'appui du Plan pour des soins interconnectés et commodes de l'Ontario.

Initiatives

- Appuyer l'amélioration de l'efficacité et de la capacité du système en collaboration avec les fournisseurs de services, y compris l'harmonisation accrue des modèles de soins novateurs et l'expansion des cliniques de soins infirmiers.
- Améliorer la qualité, l'accès et l'équité des soins dans l'ensemble de la province en harmonisant les lignes directrices sur la gestion des listes d'attente et la planification des services afin d'assurer une plus grande uniformité en matière de prestation des services dans l'ensemble de la province.
- Normaliser les processus de qualité et de sécurité et les mesures des résultats dans l'ensemble de la province.
- Appuyer l'amélioration de l'efficacité et de la prestation de soins en normalisant les services de soutien aux entreprises au sein de l'organisme.

Objectifs

- Explorer les options pour faire progresser la préparation numérique aux futurs modèles de prestation de soins de santé dans le contexte de la transformation des soins de santé à domicile.
- Appuyer la transformation numérique et les pratiques exemplaires en collaboration avec les partenaires du système de soins de santé et Santé Ontario, conformément au *Manuel d'instructions concernant les solutions numériques pour la santé* des Équipes de Santé Ontario.
- Travailler avec Santé Ontario à la mise en œuvre de plans qui atténuent les risques de perturbation des soins de santé des patients, des activités commerciales ou d'atteinte à la vie privée et à la sécurité.

Initiatives

- Intégrer les systèmes de soins à domicile numériques en collaboration avec les partenaires du système.
- Optimiser le Système CHRIS d'information sur la santé des clients, en partenariat avec Santé Ontario, afin de permettre une configuration et une application uniformes avec les équipes Santé Ontario et d'autres partenaires locaux.
 - Étendre les télésoins à domicile et les soins virtuels.
 - Explorer des modèles de services novateurs en collaboration avec les équipes Santé Ontario et d'autres partenaires du système de santé.
 - Participer et mettre en œuvre l'initiative ONE Access en collaboration avec le ministère de la Santé et Santé Ontario.

Objectifs

- Reconnaître les défis en matière de ressources humaines en santé dans l'ensemble du système, continuer de mettre l'accent sur le recrutement et le maintien en poste du personnel afin de faire évoluer l'organisme alors que nous nous préparons à la transition vers l'état futur.
- Recourir au personnel de première ligne et à ses rôles à leur plein potentiel, notamment en offrant des occasions d'utiliser leurs compétences cliniques pour fournir des services de soins cliniques aux patients plus complets.

Initiatives

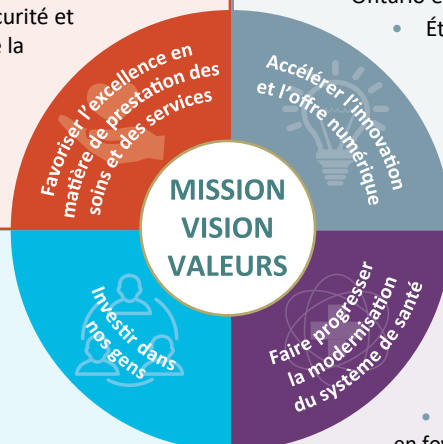
- Miser sur les réalisations de notre Stratégie relative au personnel afin d'appuyer la stabilisation de la main-d'œuvre et d'aider à préparer le personnel pour l'avenir.

Objectifs

- Planifier une transition réussie des services de soins à domicile et la prestation des services aux équipes Santé Ontario et à d'autres organismes de services de santé.
 - Mettre en œuvre des améliorations au placement en foyer de soins de longue durée en collaboration avec le Ministère des Soins de longue durée.
- Appuyer de nouveaux modèles de prestation de soins rendus possibles par les règlements du ministère en collaboration avec le ministère de la Santé, le ministère des Soins de longue durée et Santé Ontario.

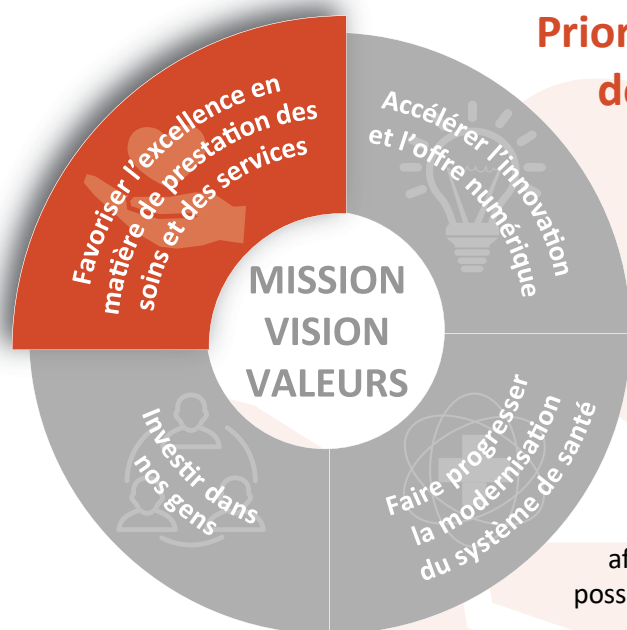
Initiatives

- Grâce à la collaboration avec des partenaires, des patients, des familles et des soignants, améliorer et simplifier le processus de congé de l'hôpital à la maison.
- Élaborer un processus d'admission simplifié dans l'ensemble de la province afin de favoriser des expériences uniformes pour les patients.
- Élaborer et mettre en œuvre un processus de demande en ligne pour le placement en soins de longue durée.
- Mettre en œuvre une structure provinciale d'équipement et de fournitures médicales.
- Aider le ministère de la Santé et ses partenaires à mettre en œuvre des modèles indirects de coordination des soins.
- Élaborer un plan de transition pour moderniser les soins à domicile et en milieu communautaire et appuyer la transition de la prestation des soins à domicile vers les équipes Santé Ontario et d'autres organismes de services de santé.



PRIORITÉS STRATÉGIQUES |

Nos priorités stratégiques guideront nos actions pour réaliser le mandat établi par la ministre de la Santé et appuieront la mission et la vision énoncées par les personnes que nous servons, nos partenaires et notre personnel.



Priorité 1 : Favoriser l'excellence en matière de prestation des soins et des services

Nous continuerons de concentrer nos efforts sur la prestation de meilleurs services de soins à domicile et en milieu communautaire centrés sur les patients, la famille et les soignants, ainsi que des soins de longue durée le placement et l'accès aux services communautaires, tout en naviguant dans les pressions du système de santé et en gérant le rétablissement après la pandémie. Pour s'assurer que la voix des patients guident tout notre travail, nous avons créé de nouvelles possibilités en matière de participation des patients, des familles et des soignants en établissant la communauté provinciale de conseillers. Ce travail sera effectué en harmonisation avec notre [Cadre de participation communautaire](#) afin de garantir les soutiens les plus efficaces et les plus réceptifs possibles à nos patients, à nos familles et à nos soignants.

Afin d'assurer la prestation de services sécuritaires, efficaces, opportuns et équitables, nous avons élaboré et mis en œuvre une [déclaration des droits des patients](#), un plan de prévention des mauvais traitements et une politique provinciale sur les services en français mis à jour, conformément au *Règlement*

Règlement de l'Ontario 187/22 en vertu de la *Loi de 2019 pour des soins interconnectés*. Ces ressources fondamentales créent une approche harmonisée à l'échelle de notre organisme pour favoriser l'excellence des soins et de la prestation de services, ainsi que pour assurer la sécurité des patients et la qualité des soins. De plus, nous avons élaboré un cadre et une politique de qualité et une trousse d'outils provinciales sur la qualité, afin de renforcer davantage notre engagement à créer une culture d'amélioration continue de la qualité.

À l'appui du [Plan pour des soins interconnectés et commodes](#) de l'Ontario, nous nous sommes concentrés sur les moyens d'accroître notre capacité de fournir des soins à domicile et en milieu communautaire aux patients admissibles, y compris dans les communautés petites et collectivités rurales. Alors que nous travaillons à stabiliser et à moderniser le système de soins de santé — en allégeant les pressions sur les hôpitaux et les services des urgences — nous entreprendrons plusieurs stratégies conçues pour utiliser le plus efficacement possible les ressources humaines en santé et assurer une meilleure intégration des services afin d'améliorer les résultats pour les patients. Il s'agit notamment de l'expansion des modèles de soins novateurs et de

« Les soins à domicile doivent être la priorité numéro un dans le système de santé. »

– Conseiller des patients et des familles (23 novembre 2022)

l'utilisation optimale des cliniques de soins infirmiers, l'établissement et le soutien de lits de soins de transition dans les maisons de retraite et dans les régions difficiles à desservir, en explorant des incitatifs pour soutenir les organismes fournisseurs de services et les possibilités d'embaucher directement des infirmières visiteuses et du personnel de thérapie pour fournir des soins à domicile.

Conformément à la [Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée](#) et le [Règlement de l'Ontario 246/22](#), nos équipes soutiennent la transition en toute sécurité des patients admissibles à un autre niveau de soins qui attendent d'être placés dans un foyer de soins de longue durée vers des arrangements de soins provisoires dans des foyers de soins de longue durée temporaires en attendant leur placement dans un foyer privilégié. Pour ce faire, nous avons travaillé en collaboration avec des patients et des partenaires de soins de longue durée pour aider à déterminer les meilleures options pour les patients et leurs familles.

En collaborant avec les dirigeants et les planificateurs des soins de santé autochtones et francophones, nous avons entendu dire que bon nombre des modèles de soins existants ne tiennent pas compte de ces groupes et qu'il faut mettre davantage l'accent sur la compréhension des différents peuples et communautés autochtones, des Premières Nations, des Inuits et Métis, ainsi que des expériences francophones. Tant les Autochtones que les francophones ont fait part de leurs préoccupations quant au risque d'exclusion et d'accès inéquitable aux soins. Nous nous engageons à continuer de travailler avec ces partenaires clés pour obtenir de meilleures informations sur la façon dont nous pouvons améliorer nos services et nos modèles de prestation afin de mieux répondre à leurs besoins.

Au fur et à mesure que nous nous appuierons sur ce que nous avons accompli, nous nous concentrerons sur les objectifs stratégiques suivants :

- Fournir des services de soins à domicile et en milieu communautaire de grande qualité centrés sur les patients, la famille et les soignants, le placement en foyer de soins de longue durée et l'accès à des services communautaires permettant des services sûrs, efficaces, opportuns et équitables.
- Optimiser la capacité organisationnelle pour appuyer la meilleure prestation de services et le Plan pour des soins interconnectés et commodes du ministère.

« Le français n'est pas seulement une langue de choix, mais une langue de besoin. »

– Partenaire de l'Entité de planification des services de santé en français (23 novembre 2022)

Nous entreprendrons les initiatives stratégiques suivantes :

- **Appuyer l'amélioration de l'efficacité et de la capacité du système en collaboration avec les fournisseurs de services, y compris l'harmonisation accrue des modèles de soins novateurs.**

Les modèles de soins novateurs comprennent le modèle des soins de quartier (*Neighbourhood Model of Care*), qui réunit nos coordonnateurs de soins avec un fournisseur de services pour soutenir les résidents admissibles vivant dans un immeuble ou un quartier — offrir des soins mieux coordonnés plus près de chez soi. Grâce à ces modèles, nous ferons l'utilisation la plus efficace des ressources humaines en santé et améliorerons la navigation et l'accès aux services pour les patients en ajoutant : trois autres modèles de quartier; l'élargissement du nombre de cliniques de soins infirmiers de 135 à 138, l'objectif consiste à augmenter l'utilisation des cliniques de 68 % à 80 % pour l'année; faire passer les incitatifs ciblés de 4 à 14; grâce à la dotation directe en personnel, fournir des soins de santé à 32 patients supplémentaires par jour.

- **Améliorer la qualité, l'accès et l'équité des soins dans l'ensemble de la province en harmonisant les lignes directrices sur la gestion des listes d'attente et la planification des services afin d'assurer une plus grande uniformité en matière de prestation des services dans l'ensemble de la province.**

En normalisant la gestion des listes d'attente, il y aura une plus grande uniformité dans les processus et les lignes directrices sur la planification des services dans l'ensemble de la province, assurant le même accès aux soins pour tous les Ontariens qui attendent de recevoir des services tels que des soins personnels, des soins infirmiers ou des thérapies, ainsi qu'un accès aux programmes de jour pour adultes, à l'aide à la vie autonome, aux lits de relève et de transition.

- **Normaliser les processus de qualité et de sécurité et les mesures des résultats dans l'ensemble de la province.**

Tous les Ontariennes et Ontariens devraient recevoir les mêmes soins de grande qualité, peu importe où

ils vivent. La normalisation des processus de qualité et de sécurité comprennent la mise en œuvre du programme de liste de contrôle de l'évaluation des bénéficiaires du Healthcare Insurance Reciprocal of Canada, la mise en œuvre d'un programme provincial d'éthique, l'utilisation de traitements normalisés contre les ulcères du pied diabétique pour assurer la guérison dans les 12 semaines; et la mise en œuvre d'indicateurs de prévention des mauvais traitements envers les patients en fournissant des réponses écrites dans un délai de 10 jours.

- **Appuyer l'amélioration de l'efficacité et de l'efficacité de la prestation des soins en normalisant les services de soutien aux entreprises au sein de l'organisation.**

La normalisation de nos services de soutien aux entreprises garantit que nos équipes de première ligne sont bien soutenues pour réussir à terminer leur travail important.

Qu'est-ce que cela signifie pour nos patients?

Rencontrez Clovis*

Pour Clovis, les complications de son diabète rendent difficiles ses tâches quotidiennes. Il veut rester chez lui dans sa communauté du Nord de l'Ontario, mais a connu de nombreuses visites manquées de travailleurs des soins à domicile. Cependant, après l'introduction du modèle de soins de quartier dans son immeuble d'appartements, ce problème et de nombreux autres aspects de sa vie se sont améliorés. Les préposés aux services de soutien à la personne du même organisme travaillent maintenant des quarts de jour et de soir pour soutenir tous les résidents admissibles; cela crée plus d'heures régulières pour les travailleurs et des soins plus cohérents et coordonnés pour les patients de l'immeuble. Pour Clovis, cela signifie des visites plus courtes mais plus fréquentes tout au long de la journée pour obtenir de l'aide avec des médicaments, mettre des chaussettes de compression et des soins personnels. Sa famille apprécie également les cours d'exercice hebdomadaires, qui l'ont aidé à se déplacer, ainsi que d'autres services coordonnés par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire dans l'immeuble. Lorsqu'ils appellent son coordonnateur de soins pour obtenir de l'information sur son plan de soins, la conversation se déroule maintenant en français. Ce changement s'est produit après qu'on l'eut interrogé sur

sa langue maternelle lors d'une récente réévaluation. Clovis hésitait à demander des services en français, mais lorsqu'on les lui a offerts, il a accepté volontiers. Sa famille a également remarqué une amélioration de ses ulcères du pied et son infirmière des soins à domicile lui a dit qu'un nouveau type de pansement de soins des plaies utilisé dans toute la province fait une différence.

La promotion de l'excellence en matière de prestation de soins et de services touche la vie de toutes les personnes que nous servons, qu'il s'agisse de s'assurer que vous recevez les mêmes soins de grande qualité lorsque vous recevez des traitements pour des affections courantes telles que les ulcères du pied, ou un accès équitable à des services qui reconnaissent et respectent vos besoins linguistiques en tant que francophone ou vos besoins culturels en tant qu'Autochtone. En collaborant avec nos fournisseurs de services, nous pouvons tirer parti de modèles de soins qui répondent aux problèmes de capacité et de système qui vous touchent, vous et votre famille, tout en offrant des soins plus coordonnés et cohérents.

*Clovis est un composite de patients qui nous ont fourni des commentaires, et son histoire illustre comment notre travail en interne et avec les partenaires du système peut améliorer l'expérience des patients que nous servons.

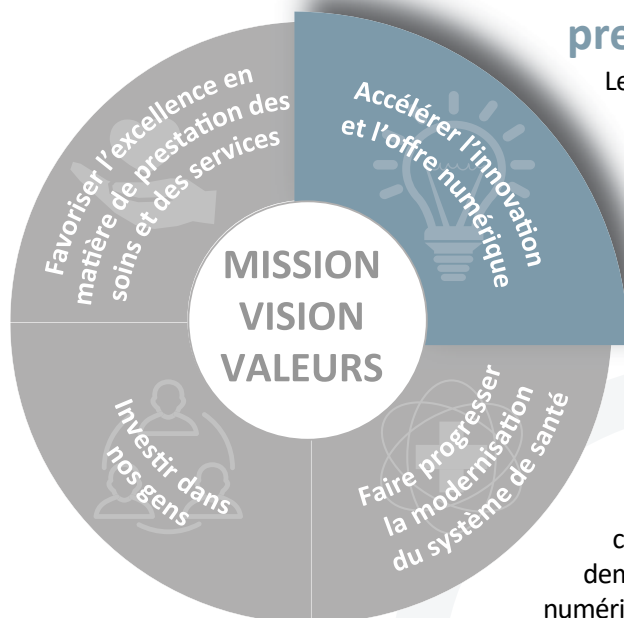
Comment saurons-nous que nous changeons les choses?

Nous savons à quel point il est important d'évaluer l'incidence de nos initiatives, de veiller à ce que ces dernières tiennent compte des besoins des patients et la stabilisation du système de soutien. Les indicateurs de rendement clés comprennent les temps d'attente, les visites de soins infirmiers, les visites de thérapeutes et les visites de services de soutien personnel, ainsi que les incidents où les visites n'ont pas été effectuées. De plus, nous mesurerons le nombre de patients qui attendent dans un lit d'hôpital (et qui n'ont plus besoin de soins actifs) pour obtenir leur congé afin de retourner à leur domicile, dans leur milieu communautaire ou dans un foyer de soins de longue durée, où leur congé est retardé en raison d'un manque de disponibilité des services et des ressources nécessaires pour répondre aux besoins du patient.

Pour obtenir une liste plus complète des indicateurs qui seront utilisés pour cette priorité, veuillez consulter la section « Évaluation du rendement » du plan.

Priorité 2 : Accélérer l'innovation et la prestation de services numériques

Les solutions numériques pour la santé demeurent la pierre angulaire de la modernisation du système de soins de santé. Services de soutien à domicile et en milieu communautaire s'engage à développer une infrastructure numérique unifiée, des processus et des systèmes visant à améliorer l'expérience des patients et des fournisseurs, à assurer des transitions harmonieuses des soins et à réaliser des gains d'efficacité dans le système de santé. Nous continuons à numériser nos formulaires papier, tout en améliorant la sécurité des données de nos patients. Cela a réduit la charge de travail liée aux processus manuels, augmentant ainsi la quantité de temps pouvant être consacré aux soins directs aux patients et l'amélioration de l'expérience des patients. Nous avons également mis en œuvre des protocoles de cybersécurité pour s'assurer que les renseignements sur les patients demeurent sécuritaires. La planification se poursuit sur les solutions numériques pour soutenir les futures formes de prestation intégrée de soins de santé à domicile, y compris l'utilisation et la fonctionnalité du système CHRIS d'information sur la santé des clients, qui est l'outil provincial actuellement utilisé pour soutenir la prestation de services de soins à domicile et en milieu communautaire.



L'intégration de nos systèmes avec des partenaires rassemble le cercle de soins d'un patient, de sorte que ses antécédents médicaux et ses médicaments se retrouvent à un seul et même endroit. Cela permet d'éliminer les doublons, de réduire les erreurs et de dissiper la frustration des patients et des familles qui doivent raconter leur histoire de nouveau, en veillant à ce que tous les partenaires soient au courant des changements. C'est pourquoi, au cours de la dernière année, nous avons continué d'intégrer le système CHRIS à d'autres systèmes d'information sur la santé pour soutenir les rapports électroniques et les avis électroniques. Grâce à la notification électronique, les messages nous sont acheminés par nos partenaires hospitaliers nous avisant lorsque les patients sont admis ou sortis du service des urgences ou de l'hôpital. Ces messages peuvent ensuite être transmis par l'entremise du Health Partner Gateway qui fournit des soins à domicile. Le système d'aiguillage électronique (eReferral) permet aux hôpitaux et, dans un proche avenir, aux fournisseurs de soins primaires, d'effectuer des aiguillages directement à partir de leur dossier de santé électronique dans le système CHRIS, ce qui se traduit par un accès accru à des soins en temps opportun. Pour appuyer les stratégies de réacheminement de patients des services des urgences, nous continuons de travailler avec les ambulanciers paramédicaux régionaux pour intégrer le système CHRIS aux systèmes paramédicaux. En collaborant avec nos partenaires, nous aidons également à répondre à la capacité du système.

Les technologies numériques ont permis de nouvelles possibilités de soins dans des contextes non traditionnels, comme offrir aux patients la possibilité de recevoir des soins de santé dans le confort et la sécurité de leur domicile dans la langue de leur choix. Nous continuons d'explorer les avantages des systèmes électroniques de surveillance des soins à distance, combinés à l'encadrement, par le biais de nos programmes de télésoins à domicile. En lançant un nouveau site Web axé sur le patient sur une plate-forme modernisée avec une navigation et des aides visuelles plus simples, nous augmentons également l'accès à nos services.

Grâce à nos activités de consultation avec nos groupes communautaires, nous avons également entendu dire que le passage aux soins virtuels pendant la pandémie a fourni des solutions et a mis en évidence les inégalités en matière de prestation de services et d'accès à la technologie, occasionnant des sentiments d'exclusion. Reconnaissant qu'il existe différents niveaux de connaissances, de confort et d'accès à la technologie et à Internet, nous visons à fournir une variété d'approches fondées sur les besoins, les préférences et la capacité des patients d'accéder à des services à l'appui des soins aux patients. Ceux-ci augmenteront les interactions en personne avec les patients.

« Ne remplacez pas le contact humain, améliorez-le avec la technologie. »

– Conseiller des patients et des familles (novembre 2022)

À mesure que nous nous appuierons sur ce que nous avons accompli, nous nous concentrerons sur les objectifs stratégiques suivants :

- Explorer les options pour faire progresser la préparation numérique aux futurs modèles de prestation de soins de santé de l'État dans le contexte de la transformation des soins de santé à domicile.
- Soutenir la transformation numérique et les pratiques exemplaires en collaboration avec les partenaires du système de soins de santé et Santé Ontario, conformément au [Manuel d'instructions concernant les solutions numériques pour la santé des équipes Santé Ontario](#).
- Travailler avec Santé Ontario à la mise en œuvre de plans numériques qui atténuent les risques de perturbation des soins de santé des patients, des opérations commerciales ou d'atteinte à la vie privée et à la sécurité.

Nous entreprendrons les initiatives stratégiques suivantes :

- **Intégrer les systèmes de soins à domicile numériques en collaboration avec les partenaires du système**
Nous continuerons d'intégrer nos systèmes aux systèmes des ambulanciers paramédicaux communautaires, des infirmières praticiennes et des médecins de famille afin de nous assurer que tous les partenaires du cercle de soins d'un patient reçoivent les mises à jour et s'informent mutuellement des changements de santé, des mises à jour sur les médicaments et des diagnostics. Grâce au système d'aiguillage électronique eReferral, les fournisseurs de soins primaires seront également en mesure d'orienter leurs patients vers nos services de façon plus transparente. Cela comprend la mise en œuvre de services de soins primaires dans nos 14 organismes et l'élargissement de la solution intégrée d'aide à la décision de l'Association des hôpitaux de l'Ontario de cinq à tous nos organismes.

- **Optimiser le système CHRIS, en partenariat avec Santé Ontario, afin de permettre une configuration et une application uniformes avec les équipes Santé Ontario et d'autres partenaires locaux.**
L'objectif de transmettre le dossier médical électronique d'un patient avec les partenaires au sein de son cercle de soins consiste à parvenir à une coordination accrue des soins et à éviter le chevauchement. Le système CHRIS, actuellement utilisé par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, sera la plateforme pour partager cette information.
- **Étendre les télésoins à domicile et les soins virtuels.**
Les télésoins à domicile combinent la technologie de télédétection avec l'encadrement d'une infirmière pour aider les patients à apprendre à gérer eux-mêmes les symptômes liés à la gestion des maladies chroniques. Grâce au programme, les changements de l'état de santé d'un patient peuvent également être transmis à son fournisseur de soins primaires. Les soins virtuels sont fournis par vidéoconférence, par nous-mêmes et nos organismes fournisseurs de services, avec des patients admissibles et des soignants. Les deux options sont accessibles aux patients qui sont à l'aise d'apprendre ou d'utiliser ces technologies. Nous allons augmenter le nombre de patients atteints d'insuffisance cardiaque chronique et de maladies pulmonaires obstructives chroniques qui bénéficient de télésoins à domicile de 5,1 % à 8 % et nous aspirons à maintenir ou à accroître le recours aux soins virtuels (actuellement utilisés par 2 % des patients en soins infirmiers et 16 % des patients en réadaptation).
- **Explorer des modèles de services novateurs en collaboration avec les équipes Santé Ontario et d'autres partenaires du système de santé.**
En travaillant avec les équipes Santé Ontario et d'autres partenaires du système de santé, nous explorerons les possibilités de mieux intégrer les solutions de santé numériques grâce à de nouveaux modèles de services afin de mieux servir les patients, les familles et les soignants.
- **Participer et mettre en œuvre l'initiative ONE Access en collaboration avec le ministère de la Santé et Santé Ontario.**
Cela regroupe trois visualiseurs cliniques disparates dans ONE Access, qui fournira des données cliniques améliorées aux fournisseurs et servira de portail pour les patients de l'Ontario où les patients peuvent accéder à leur propre dossier de santé.

Qu'est-ce que cela signifie pour nos patients?

Rencontrez Faatima et Selma*

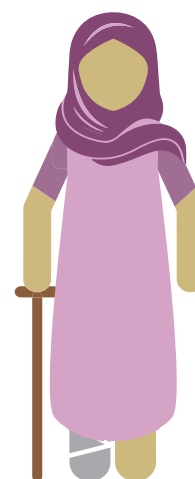
Faatima est la voisine de Selma et agit souvent comme sa soignante, étant donné que sa famille vit loin. Inquiète de la maladie pulmonaire obstructive chronique dont Selma est atteinte, Faatima est allée en ligne et a trouvé le programme de télésoins à domicile sur le site Web de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire. Elle a cliqué sur le bouton « Soumettez une demande de services », C'était si facile — et, a-t-elle appris, n'importe qui peut diriger une personne vers le programme. Après avoir été évaluée, Selma a commencé à recevoir plusieurs services de soins à domicile, y compris l'inscription aux télésoins à domicile. Grâce à ce programme, elle recevra de l'équipement de surveillance à distance et un encadrement régulier de la part d'une infirmière pour apprendre à mieux gérer elle-même ses symptômes. Lors d'une récente visite à la maison de Selma, Faatima s'est inquiétée des difficultés de respiration qu'éprouvait son amie et a appelé le 911. Après avoir vérifié ses signes vitaux, pris connaissance de ses antécédents de santé et examiné ses médicaments, les ambulanciers paramédicaux ont déterminé que Selma n'avait pas besoin d'aller à l'hôpital, mais ils ont informé Services de soutien à domicile et en milieu communautaire au sujet du changement de symptômes. Cela a donné lieu à l'acheminement d'une notification au médecin de famille de Selma, qui a appelé plus tard ce jour-là pour vérifier son état. Selma n'est pas tellement familière avec la technologie, mais est soulagée que ses fournisseurs de soins de santé soient connectés, et est ravie de l'aide que son amie ait pu trouver en ligne.

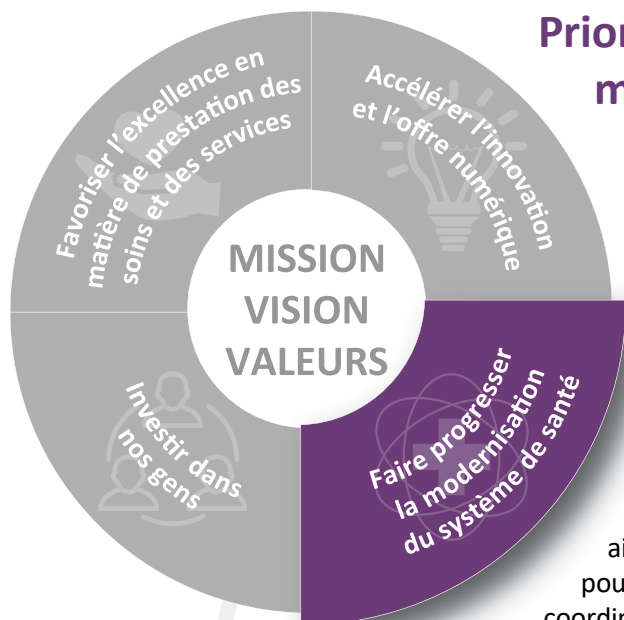
Au fur et à mesure que notre monde évolue, soyez assuré que les soins fournis seront harmonisés à vos préférences et à votre situation, et ce, sans que cela ne compromette la qualité des soins auxquels vous êtes habitué. Vous pouvez bénéficier d'un accès plus rapide et plus commode aux soins grâce à diverses options hybrides telles que la surveillance des soins à distance, les soins virtuels et les soins en personne pour répondre à vos besoins particuliers. Grâce à une meilleure intégration et collaboration du système, vous pouvez être sûr que vos informations et données personnelles sur la santé sont en sécurité. Tous vos fournisseurs au sein de votre cercle de soins auront accès à la même information, ce qui signifie que vous n'aurez pas à répéter votre histoire encore et encore.

*Faatima et Selma sont un échantillon de patients qui nous ont fourni des commentaires, et leur histoire illustre comment notre travail en interne et avec les partenaires du système peut améliorer l'expérience des patients que nous servons.

Comment saurons-nous que nous changeons les choses?

Il est essentiel de mesurer l'efficacité et l'incidence de nos initiatives numériques pour s'assurer qu'elles produisent des résultats comme prévu, afin de renforcer la modernisation du système et améliorer l'expérience et les résultats pour nos patients. Nous mesurerons le nombre de visites virtuelles pour les services de soins infirmiers et de thérapie à intervalles réguliers et évaluerons les commentaires des patients. De plus, nous mesurerons le passage des interactions en personne aux services virtuels et/ou téléphoniques, et aux télésoins à domicile (pour les patients atteints d'insuffisance cardiaque chronique et de maladie pulmonaire obstructive chronique), le cas échéant. Pour obtenir une liste exhaustive des indicateurs qui seront utilisés pour cette priorité, veuillez consulter la section « Évaluation du rendement » du présent plan.





Priorité 3 : Faire progresser la modernisation du système de santé

Pour favoriser la modernisation du système de soins de santé, nous avons travaillé en étroite collaboration avec le ministère de la Santé, Santé Ontario et les équipes Santé Ontario pour trouver de nouvelles façons d'organiser et de fournir des soins de santé plus interconnectés pour les patients de leurs collectivités et du système de santé dans son ensemble. Cela comprend le soutien de la mise en œuvre du nouveau *Règlement sur les services de soins à domicile et en milieu communautaire* pris en vertu de la *Loi de 2019 pour des soins interconnectés*.

Déterminés à collaborer avec nos partenaires des équipes Santé Ontario, nous avons établi des éléments fondamentaux pour aider à éclairer et à orienter la modernisation des soins à domicile pour s'assurer qu'il existe une approche uniforme en matière de coordination des soins et de prestation de services dans l'ensemble de la province. Cela comprend l'élaboration d'une entente de participation normalisée à l'équipe Santé Ontario, qui est maintenant utilisée pour cimenter notre participation active aux tables d'équipes Santé Ontario dans l'ensemble de la province, où nous mettons en commun nos connaissances sur les pratiques exemplaires en matière de coordination des soins et explorons de nouveaux modèles de soins intégrés. Pour faire progresser les soins intégrés pour les patients tout au long du continuum de soins, nous reconnaissons que la collaboration avec les équipes Santé Ontario créera un parcours plus fluide et maintiendra l'accès aux services dont ils ont besoin. Cette collaboration favorisera l'élaboration de parcours cliniques intégrés qui fourniront des soins plus homogènes et intégrés dans les domaines des services de santé mentale et de toxicomanie, des services de soins palliatifs et de soins de fin de vie et de la gestion des maladies chroniques. Notre participation à l'avancement de ce travail aide les équipes à fournir des soins proactifs fondés sur des données probantes.

Bien que l'uniformité de la prestation des services à l'échelle provinciale soit importante, l'équité l'est tout autant. Dans le cadre de nos engagements, nous avons entendu parler de l'importance de permettre la flexibilité et les variations à l'échelle locale, y compris les besoins culturels, linguistiques et géographiques. Alors que nous nous concentrons sur l'amélioration du placement en soins de longue durée en conformité avec les règlements et les besoins, nous reconnaissons l'importance de consulter les patients, les familles et les soignants des communautés autochtones, et que ce processus peut déclencher des traumatismes causés par des expériences passées. Nous continuerons d'explorer les options et d'engager un dialogue avec les communautés autochtones afin de mieux comprendre leurs besoins et leurs expériences, y compris les soins tenant compte des traumatismes, afin que nous puissions mieux servir les patients, les familles et les soignants autochtones à la recherche d'un placement en soins de longue durée et en soins palliatifs et leur garantir une sécurité accrue.

« Il est essentiel d'offrir des soins tenant compte des traumatismes qui respectent les expériences vécues par les membres des Premières Nations dans les pensionnats autochtones. La stigmatisation et les congés prématurés persistent et entraînent des fins tragiques. »

– Partenaire autochtone (novembre 2022)

La modernisation des services de soins à domicile et en milieu communautaire englobe également l'amélioration et l'examen de nos processus, afin que les patients puissent accéder aux mêmes soins, services et équipements de grande qualité, peu importe où ils vivent. Cela comprend l'amélioration de notre processus d'admission des patients afin que nous offrions une expérience uniforme aux patients dans toute la province. Nous avons eu écho, de la part de nos partenaires et de nos patients, que nous devons améliorer la transition de l'hôpital à la

maison, et nous continuerons d'explorer des moyens de simplifier ce processus afin d'éliminer les lacunes pour les patients lors des transferts entre les fournisseurs de soins. Nous examinerons également les processus opérationnels liés à la gestion de l'équipement et des fournitures médicales, de la commande à la distribution des fournitures médicales utilisées par nos patients à domicile afin de créer d'autres gains d'efficacité.

« La modernisation doit être axée sur ce qui fonctionne le mieux pour les patients, les familles et les soignants. »

– Conseiller des patients et des familles (novembre 2022)

Au fur et à mesure que nous nous appuyerons sur ce que nous avons accompli, nous nous concentrerons sur les objectifs stratégiques suivants :

- Planifier une transition réussie des services de soins à domicile et de la prestation aux équipes Santé Ontario et à d'autres organismes de services de santé.
- Mettre en œuvre des améliorations au placement en foyer de soins de longue durée en collaboration avec le ministère des Soins de longue durée.
- Soutenir de nouveaux modèles de prestation de soins rendus possibles par les règlements du ministère (*Loi de 2020 pour connecter la population aux services de soins à domicile et en milieu communautaire et Règlement 187/22*) en collaboration avec le ministère de la Santé, le ministère des Soins de longue durée et Santé Ontario.

Nous entreprendrons les initiatives stratégiques suivantes :

- **En collaboration avec nos partenaires, améliorer/simplifier le processus de retour du patient à domicile suivant la mise en congé de l'hôpital.**
Le transfert entre l'hôpital et la maison implique la coordination de nombreux partenaires et services. Avec l'aide des gens qui ont une expérience vécue et de nos partenaires, nous travaillerons à créer une transition plus harmonieuse afin que les patients, lorsqu'ils sont prêts pour la mise en congé, puissent le faire en temps opportun, sans lacunes dans le service.

- **Mettre en place un processus d'admission simplifié dans l'ensemble de la province afin d'assurer des expériences uniformes pour les patients.**

Avec 14 organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire dans toute la province, il est possible de tirer parti des pratiques exemplaires pour élaborer un processus d'admission uniforme qui peut être utilisé pour améliorer l'expérience du patient, en veillant à ce qu'elle respecte notre engagement envers l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme.

- **Élaborer et mettre en œuvre un processus de demande en ligne pour le placement en soins de longue durée.**

Certaines familles et certains patients nous ont dit que la présentation d'une demande en ligne simplifierait le processus de demande dans les foyers de soins de longue durée, alors nous chercherons à élaborer un processus en ligne qui offre un meilleur accès tout en protégeant la confidentialité des patients. Pour ceux qui n'ont pas de compétence ou d'accès à la technologie, nous continuerons d'offrir un processus de demande sur papier.

- **Mettre en œuvre une nouvelle structure pour l'obtention de fournitures et d'équipement médical.**
En examinant tous les aspects de notre système actuel et en mettant en œuvre une structure modernisée, nous veillerons à ce que l'équipement et les fournitures médicaux arrivent à temps, ce qui renforce l'efficacité à nos processus qui améliorent l'expérience de nos patients et partenaires. Au fur et à mesure que les travaux évoluent, nous établirons des indicateurs alignés sur cinq nouveaux contrats provinciaux.

- **Aider le ministère de la Santé et ses partenaires à mettre en œuvre des modèles indirects de coordination des soins.**

Actuellement, nous offrons une coordination « directe » des soins à nos patients. Avec le modèle de coordination « indirecte » des soins nouvellement rendu possible par le *Règlement sur les services de soins à domicile et en milieu communautaire, Règl. de l'Ont. 187/22*, un autre fournisseur de services pourrait être engagé pour assurer la coordination des soins. Par exemple, à l'avenir, une équipe Santé Ontario ou un fournisseur de services de santé peut établir un contrat avec un autre organisme pour fournir des services de coordination des soins. Grâce à notre considérable savoir-faire, nous travaillerons avec des

partenaires sur des modèles améliorés rendus possibles grâce à la Loi de 2020 pour connecter la population aux services de soins à domicile et en milieu communautaire afin de mettre en œuvre cinq programmes indirects de coordination des soins.

- **Élaborer un plan de transition pour moderniser les soins à domicile et en milieu communautaire et appuyer la transition de la prestation des soins à domicile vers les équipes Santé Ontario et d'autres organismes de services de santé.**

Nous continuerons de travailler avec nos partenaires pour élaborer des plans visant à améliorer la prestation des soins à domicile et en milieu communautaire, en appuyant de nouveaux modèles de soins au sein des équipes Santé Ontario et d'autres organismes de santé.

entre Services de soutien à domicile et en milieu communautaire et les équipes Santé Ontario, vous pouvez vous attendre à ce que votre coordonnateur des soins à domicile collabore avec vos équipes locales de personnel hospitalier, les services paramédicaux, les fournisseurs de soins primaires et d'autres membres pour mieux répondre à vos besoins, directement dans votre communauté.

*Ryan et Kaylee sont un composite de patients qui nous ont fourni des commentaires, et leur histoire illustre comment notre travail à l'interne et avec les partenaires du système peut améliorer l'expérience des patients que nous servons.

Comment saurons-nous que nous changeons les choses?

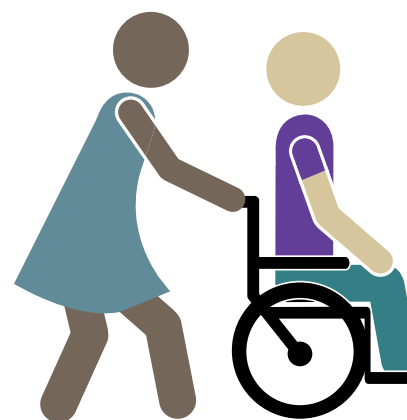
Nous mesurerons le nombre de patients qui attendent dans un lit d'hôpital (et n'ont plus besoin de soins actifs) pour obtenir leur congé afin de retourner à leur domicile, dans leur milieu communautaire ou dans un foyer de soins de longue durée, mais le transfert est retardé en raison d'un manque de disponibilité des services et des ressources nécessaires pour répondre aux besoins du patient. De plus, nous continuerons de mesurer le temps qu'il faut pour effectuer une évaluation initiale et apporter des améliorations dans la mesure du possible. Compte tenu de l'importance de l'équipement et des fournitures médicales pour nos patients en soins à domicile, nous continuons de surveiller la proportion de livraisons qui sont régulièrement programmées et effectuées avec succès, ainsi que d'identifier les livraisons qui doivent être accélérées. Pour obtenir une liste plus complète des indicateurs qui seront utilisés pour cette priorité, veuillez consulter la section « Évaluation du rendement » du présent Plan.

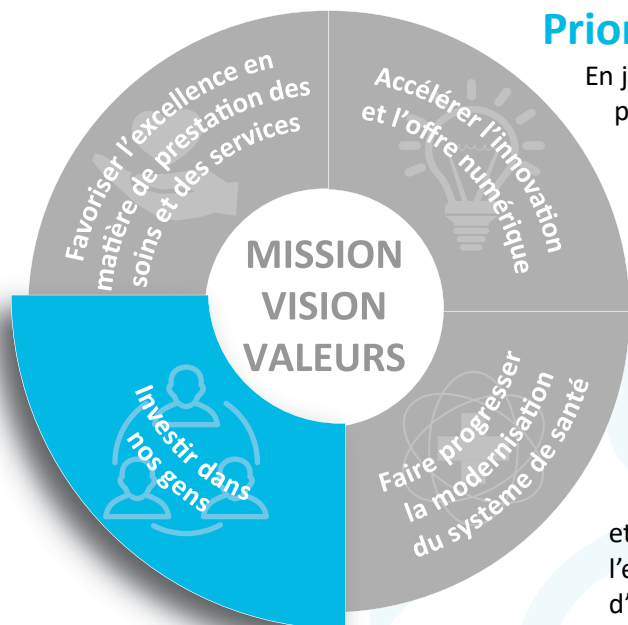
Qu'est-ce que cela signifie pour nos patients?

Rencontrez Ryan et Kaylee*

Après un grave accident de moto, Ryan a passé de nombreux mois à l'hôpital à subir diverses chirurgies et traitements. Quand le moment est venu pour lui de rentrer à la maison, sa partenaire, Kaylee, s'inquiétait de la façon dont elle s'occuperait de lui, tout en travaillant à temps plein et en s'occupant de leurs deux enfants. Cependant, après avoir rencontré son coordonnateur de soins et son planificateur de congé, ses inquiétudes se sont apaisées et elle a été surprise de voir à quel point la transition de l'hôpital à la maison s'est déroulée sans problème. Avant même que Ryan n'ait quitté l'hôpital, tout l'équipement était arrivé à leur domicile, y compris un lit adapté et des fournitures de soins des plaies. Une infirmière d'intervention rapide s'est occupée de l'arrivée de Ryan à la maison, s'assurant qu'ils savaient tous les deux comment utiliser l'équipement. Peu de temps après, ils ont rencontré les autres membres de leur équipe de soins, y compris des préposés aux services de soutien à la personne, des physiothérapeutes et un ergothérapeute. Lorsque la santé de Ryan s'est détériorée, son coordonnateur de soins a avisé son médecin de famille qui a rapidement fait un suivi avec une nouvelle série d'antibiotiques.

À mesure que les processus deviennent plus rationalisés et que différents fournisseurs de soins de santé collaborent dans l'ensemble du système, vous pouvez vous attendre à un accès plus rapide et à des soins complets et coordonnés, ce qui se traduira par des transitions plus faciles entre les fournisseurs. Grâce à des soins intégrés et au partenariat





Priorité 4 : Investir dans nos gens

En janvier 2022, nous avons lancé notre Stratégie relative au personnel, après des mois de préparation et de planification. Guidée par notre priorité stratégique à « Investir dans nos gens », et fondée sur notre mission, notre vision et nos valeurs, la [Stratégie relative au personnel](#) oriente la façon dont nous orientons, mobilisons et développons notre personnel. Nous investissons dans des stratégies axées sur le soutien du personnel, permettant la croissance professionnelle, tout en attirant et en retenant les meilleurs talents. Grâce à des communications utiles, transparentes et cohérentes avec le personnel en utilisant une variété de canaux, y compris un nouveau site intranet provincial, un bulletin hebdomadaire et des assemblées publiques mensuelles, nous restons connectés et faisons la promotion d'une culture d'une seule équipe dans l'ensemble de la province. Nous explorons également les possibilités d'apprentissage et de perfectionnement de sorte que notre personnel peut continuer à fournir des soins de grande qualité.

« Le personnel de première ligne est le joyau de votre couronne. »

– Conseiller des patients et des familles (novembre 2022)

Au cours de sa première année, plus de 145 membres du personnel, dirigés par huit membres de la direction, se sont réunis pour mettre en œuvre la Stratégie relative au personnel au moyen de projets et d'initiatives définis. Au cours de l'année, nous avons mobilisé notre personnel et nos dirigeants, notre communauté de conseillers et nos partenaires externes dans diverses initiatives.

Au sein de chaque pilier, nous avons réalisé d'importants progrès au cours de la première année de mise en œuvre de notre Stratégie relative au personnel :

Mieux-être, bien-être, santé et sécurité

Nous avons préparé un cadre pour un programme provincial de mieux-être et de bien-être, et nous avons renouvelé notre engagement à fournir un milieu de travail sûr et sain à notre personnel, ouvrant la voie à la création de pratiques et de politiques cohérentes qui nous aident à réduire les risques et les dangers qui pourraient entraîner toute forme de blessure et de maladie des employés.

Culture d'équipe efficace

Pour mieux comprendre comment notre personnel se sent, nous avons recueilli de l'information au moyen d'un sondage sur la participation des employés à l'échelle de l'organisme, dont les résultats ont été communiqués à tout le personnel. Afin de s'assurer que toutes les voix sont entendues pour éclairer les politiques et la prise de décisions, le personnel a participé à des séances de planification. Celles-ci éclaireront l'élaboration d'un plan d'action organisationnel pour que Services de soutien à domicile et en milieu communautaire soit reconnu comme un excellent milieu de travail.

Les équipes très performantes veulent être reconnues pour leur travail. Plus tôt cette année, nous avons offert aux employés l'occasion de nous dire de nous dire comment ils voudraient se faire reconnaître. Les commentaires reçus nous permettront de créer un nouveau programme de reconnaissance des employés pour célébrer le succès de nos employés talentueux.

Une culture d'équipe solide et efficace nécessite aussi une structure organisationnelle claire, que nous développons avec un examen attentif.



Le développement de notre image de marque en matière d'emploi a été une étape importante. Notre image de marque en matière d'emploi n'est pas seulement notre message marketing aux candidats externes, c'est notre promesse de carrière au personnel — notre engagement à l'égard de l'inclusion, célébrer la diversité, offrir un service équitable aux collectivités, stimuler l'innovation et avoir une incidence favorable sur tout ce que nous faisons.

Nous avons élaboré deux nouvelles politiques en matière de ressources humaines pour faire ressortir Services de soutien à domicile et en milieu communautaire en tant qu'employeur concurrentiel dans le contexte d'un milieu hybride post-pandémique. Ce modèle permet à Services de soutien en soins à domicile et en milieu communautaire de maximiser le temps de travail productif, contribue au bien-être et au bon moral des employés, soutient le recrutement et le maintien en poste de notre main-d'œuvre permettant la prestation de soins exceptionnels à nos patients.

Nous voulions également améliorer les capacités de leadership et créer un programme d'encadrement et de mentorat pour tout le personnel. Dans ce même esprit d'apprentissage et de perfectionnement, nous nous efforçons d'améliorer les capacités professionnelles pour tous et, en fin de compte, d'établir un processus clair et cohérent pour les possibilités d'apprentissage et de perfectionnement.



Nous avons réalisé des progrès dans la création d'un environnement de travail sûr et inclusif. (Veuillez consulter notre section sur l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme, à la page 8)

L'éducation et la sensibilisation sont à la base de ce pilier et en plus de l'utilisation de pronoms personnels dans nos signatures électroniques et de la création d'une page Intranet centrale sur l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme, nous avons tenu plusieurs conférences — lors du Jour de l'émancipation, du Mois de l'histoire des Noirs, de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation et du Mois de la fierté.

Dans le cadre de notre travail sur l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme, nous reconnaissons la nécessité d'améliorer la formation et l'éducation concernant les communautés autochtones et noires et les besoins en matière de santé de la population. Nous poursuivrons la formation sur la sécurisation culturelle et l'exploration d'options pour des soins tenant compte des traumatismes pour notre personnel de première ligne.

« Le personnel de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire fournit des soins de grande qualité. »

– Conseiller des patients et des familles (novembre 2022)

Nous reconnaissons également l'importance de stabiliser et de renforcer notre main-d'œuvre bilingue (francophone et anglophone) ainsi que d'optimiser la répartition du personnel francophone à travers la province afin d'améliorer l'accès aux services en français dans la langue de préférence de nos patients.

Alors que nous misons sur ce que nous avons accompli, nous aborderons les objectifs stratégiques prioritaires suivants :

- Reconnaître les défis en matière de ressources humaines en santé dans l'ensemble du système, continuer de mettre l'accent sur le recrutement et le maintien en poste du personnel.
- Utiliser le personnel de première ligne à son plein potentiel, notamment en offrant des occasions d'utiliser ses compétences cliniques pour fournir des services de soins cliniques plus complets aux patients.

Nous entreprendrons l'initiative stratégique suivante :

- **Miser sur les réalisations de notre Stratégie relative au personnel pour favoriser le maintien en poste et préparer le personnel pour l'avenir.**

Cela comprendra l'atteinte d'un indice de participation des employés de 78 % et d'un taux de roulement volontaire de 10,5 %, ainsi que des progrès continus dans les quatre piliers de la Stratégie relative au personnel :

- Plan d'équité, d'inclusion, de diversité et d'antiracisme qui soutient notre main-d'œuvre et reflète les communautés diversifiées que nous servons
- Programmes de mieux-être, de bien-être et de santé et de sécurité des employés
- Bâtir une culture d'équipe efficace
- Offrir des carrières enrichissantes

Qu'est-ce que cela signifie pour nos patients?

Rencontrez Kelly*

Kelly, qui fréquente l'école secondaire et s'identifie comme non-binaire, a eu une année difficile. Son père a récemment renoué avec sa mère biologique; il a fait partie de ce qu'on appelle la « rafle des années soixante », une période qui a débuté dans les années 1960 et s'est poursuivie dans les années 1980, lorsqu'un nombre disproportionné d'enfants autochtones ont été enlevés à leur famille par des organismes de protection de l'enfance et placés dans des familles eurocanadiennes de la classe moyenne. Kelly n'est pas certaine de ce que cela signifie et du lien avec certains des défis auxquels elle est confrontée à l'école. Récemment, Kelly a rencontré une infirmière en santé mentale et en toxicomanie de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire à son école, qui lui a parlé de stratégies de bien-être et l'a également dirigé(e) vers un fournisseur de soins de santé autochtone dans sa collectivité qui se spécialise dans une approche tenant compte des traumatismes. L'infirmière de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire avait récemment reçu une formation sur cette forme de soins axés sur les forces, la personne et la communauté. Bien qu'elle n'ait pas été une experte de ce type de pratique,

elle connaissait des gens qui pouvaient aider Kelly et l'importance de ce type d'approche.

En apportant un soutien au bien-être de nos employés, nous améliorons leur capacité à prendre soin des patients et de leurs proches au sein de la communauté et dans l'ensemble du système. La protection et l'amélioration de la diversité de notre personnel affectent directement notre capacité à répondre aux besoins uniques et diversifiés de nos patients. Nous reconnaissons que la fatigue de compassion et l'épuisement professionnel augmentent, et nous devons nous occuper de l'équipe de soins afin qu'elle puisse, à son tour, s'occuper des patients. Le message véhiculé par notre image de marque en matière d'emploi, soit de « fournir des soins, dans un milieu qui favorise le bien-être » reflète l'attitude bienveillante que notre personnel apporte au travail, et l'engagement de notre organisation à s'assurer que notre personnel est également pris en charge, afin qu'il soit prêt à servir toutes les personnes en Ontario qui ont besoin de nos services.

*Kelly est un composite de patients qui nous ont fourni des commentaires, et son histoire illustre comment notre travail en interne et avec les partenaires du système peut améliorer l'expérience des patients que nous servons.

Comment savoir que nous changeons les choses?

Soutenir notre main-d'œuvre est essentiel à la prestation de services de soins de santé de qualité, c'est pourquoi nous comprenons l'importance de mesurer l'efficacité de nos initiatives pour nous assurer qu'elles produisent des résultats comme prévu; pour améliorer la stabilisation de la main-d'œuvre. Nous continuerons de mesurer le pourcentage d'employés qui quittent l'organisme volontairement, que ce soit en raison d'un départ à la retraite ou de la démission. Nous nous engageons à utiliser les résultats de notre sondage sur la participation des employés pour éclairer les plans d'action qui aboutiront à des plans concrets. Pour obtenir une liste plus complète des indicateurs qui seront utilisés pour cette priorité, veuillez consulter la section « Évaluation du rendement » du présent Plan.

Voici des exemples d'indicateurs clés qui mesureront l'amélioration de notre stabilité organisationnelle : le taux de roulement volontaire et l'indice de participation des employés.

ÉVALUATION DU RENDEMENT |

En tant que membre essentiel de notre système de santé, nous sommes responsables envers les partenaires, les patients, les familles et les soignants que nous servons chaque jour. Dans le cadre de nos efforts visant l'amélioration continue, nous souhaitons utiliser une série de mesures du rendement qui serviront de base avec des cibles connexes pour évaluer notre capacité d'atteindre nos objectifs organisationnels. Les initiatives relevant de chacune des priorités stratégiques seront mesurées à l'aide d'indicateurs de rendement afin de s'assurer que les progrès font l'objet d'une surveillance uniforme.

Il est essentiel d'assurer la qualité en matière de prestation de soins à domicile et de placement en foyers de soins de longue durée. Afin de fournir des soins uniformes et de grande qualité aux gens que nous servons, peu importe où ils vivent dans la province, nous suivons un cadre provincial rigoureux de rendement des contrats pour services aux clients. Ce cadre précise les normes que doivent respecter tous les fournisseurs de services de santé avec qui nous collaborons et les contrats conclus avec ces fournisseurs précisent les cibles de rendement qu'ils doivent atteindre. Grâce à ces obligations clairement énoncées, nous sommes en mesure de mesurer la qualité des soins offerts dans l'ensemble de l'Ontario.

Pour nous assurer que nos domaines de réussite et d'amélioration sont mesurés, nous ferons rapport sur ce qui suit :

- Le soutien que nous fournissons aux soignants pour qu'ils puissent s'occuper de leurs êtres chers à domicile.
- Les façons dont nous misons sur les technologies numériques pour fournir des soins.
- Les temps d'attente pour la prestation de soins aux patients dans divers milieux, soit à domicile et dans la communauté.
- La façon dont nous évaluons la qualité des soins fournis aux patients par les organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire et par les fournisseurs de services.







(Graphique à la page suivante.)



Flèches de direction d'amélioration :

Nous nous engageons à améliorer les progrès réalisés par rapport à nos priorités stratégiques en travaillant à l'atteinte des objectifs que nous avons fixés pour chaque mesure. Le point de la flèche (vers le haut ou vers le bas) indique la direction d'amélioration vers laquelle nous travaillons avec la métrique.

Priorités stratégiques et évaluation du rendement			
Favoriser l'excellence en matière de prestation des soins et des services			
Indicateur	Base de référence	Objectif	Orientation de l'amélioration
Délai d'acceptation de l'offre de service (% accepté dans les 60 minutes) – Le pourcentage d'offres de service qui ont été acceptées dans les 60 minutes.	Décembre 2022 Visite de soins infirmiers : 56,1 % PSS: 41,9 % Réadaptation : 50,9 %	Visite de soins infirmiers : 60 % PSS: 45 % Réadaptation : 60 %	↑
Volume de cas d'attente d'un autre niveau de soins pour les patients voulant retourner à domicile après leur congé – Cet indicateur mesure le nombre de patients qui ne nécessitent pas l'intensité des ressources ou des services fournis à l'hôpital et dont le congé est reporté en raison du manque de disponibilité des ressources/des services à leur destination de sortie.	Aperçu de fin de mois Novembre 2022 500	470	↓
Niveaux de détresse des soignants pour les patients en séjour de longue durée – pourcentage de patients en séjour de longue durée dont le soignant a affirmé avoir vécu de la détresse – ventilé par les populations de patients adultes de long séjour (indépendance communautaire, chronique et complexe).	Décembre 2022 48 %	47 %	↓
Nombre de patients recevant des services de relève de soignants pour 10 000 patients en long séjour (mensuel) – Nombre de clients qui reçoivent des services de relève de soignants par rapport à toutes les populations de patients en long séjour (indépendance communautaire, chronique et complexe).	Décembre 2022 3,37	4,40	↑
Temps d'attente de cinq jours – Services de soutien à la personne pour les patients complexes – Pourcentage de patients adultes ayant des besoins complexes qui reçoivent leurs premiers services de soutien à la personne dans les cinq jours suivant leur date de disponibilité.	Décembre 2022 77,2 %	>90 %	↓
Temps d'attente de cinq jours (soutien à la personne) – pourcentage de patients adultes ayant des besoins complexes qui reçoivent leurs premiers services de soutien à la personne dans les cinq jours suivant leur date de disponibilité.	Décembre 2022 88,0 %	>90 %	↓
Soins manqués – Les cas où les soins prévus dans le plan de soins n'ont pas été fournis en raison d'une visite ratée ou parce que l'organisme fournisseur de soins n'avait pas la capacité de fournir les soins, ventilé par type de service (visites de soins infirmiers, quart de travail de soins infirmiers, heures de soutien à la personne et visites de services de thérapie).	Exercice T2 2022/2023 Visite de soins infirmiers : Quart de travail de 0,071 % en soins infirmiers : 1,201 % SPS : 0,785 %Réadaptation : 0,114 %	< 0,05 %	↓

Sondages sur l'expérience des clients et des fournisseurs de soins – Services de soutien à domicile et en milieu communautaire mène actuellement un processus d'approvisionnement afin d'élaborer une approche provinciale pour évaluer l'expérience des clients et des fournisseurs de soins.			
Accélérer l'innovation et la prestation de services numériques			
Indicateur	Base de référence	Objectif	Orientation de l'amélioration
Pourcentage de services de visites virtuelles – Un indicateur de surveillance montrant le pourcentage de services fournis de façon virtuelle au cours de la période visée par le rapport, ventilé par les visites de soins infirmiers et les visites de services de thérapie.	Novembre 2022 Soins infirmiers : 2 % Réadaptation : 16 %	Maintenir ou accroître le rendement, s'il y a lieu, jusqu'à ce que des normes cliniques se développent	
Volumes de services de visites de télésoins à domicile – Pourcentage de patients atteints d'insuffisance cardiaque congestive et de maladie pulmonaire obstructive chronique participant aux programmes de télésoins à domicile (mensuel)	Décembre 2022 5,1 %	8,0 %	
Faire progresser la modernisation du système de santé			
Indicateur	Base de référence	Objectif	Orientation de l'amélioration
Patients en crise dans la communauté qui attendent une place dans un foyer de soins de longue durée – Nombre de demandes communautaires sur la liste d'attente de placement dans un foyer de soins de longue durée avec dans la catégorie de priorité 1 (crise) et vivant dans la collectivité à la fin du mois.	Aperçu de fin de mois décembre 2022 2 333 (6,5 % de la liste d'attente)	1 530 (4,5 % de la liste d'attente)	
Volume de cas ouverts d'un autre niveau de soins liés au placement dans un foyer de soins de longue durée – Le nombre de patients en attente dans un lit d'hôpital pour patients hospitalisés qui n'ont pas besoin de l'intensité des ressources et des services fournis dans ce milieu de soins dont le congé est retardé en raison du manque de disponibilité à une destination appropriée dans un foyer.	Aperçu de fin de mois Novembre 2022 1 712	1 712	
Investir dans nos gens			
Indicateur	Base de référence	Objectif	Orientation de l'amélioration
Roulement volontaire – Pourcentage d'employés qui quittent l'organisme volontairement, que ce soit pour un départ à la retraite ou une démission.	Fin de l'exercice mars 2022 10,8 %	10,5 %	
Indice de participation des employés – composé de six questions du sondage sur la participation des employés.	Mars 2022 76 %	78 %	

RÉSUMÉ |

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire demeure résolu à répondre aux besoins en constante évolution du système de soins de santé de l'Ontario afin de s'assurer que nous répondons aux besoins de nos patients, de leurs familles et de leurs soignants. Ce plan décrit comment nous travaillerons en étroite collaboration avec nos partenaires du système de santé, la communauté de conseillers et le personnel pour préparer une transition vers un système de santé plus stable et modernisé où les gens seront mieux soutenus à la maison.

Nos priorités stratégiques guideront nos actions afin de réaliser le mandat établi par la ministre de la Santé et appuient la mission et la vision de notre organisme. Nos valeurs seront concrétisées grâce à une collaboration significative et proactive avec les patients, les familles, les soignants, les employés et les partenaires du système.

Ensemble, nous avons élaboré un plan solide et novateur, fondé sur les voix et les expériences de nos employés et de nos partenaires. Alors que le domaine des soins de santé continue d'évoluer au cours de la prochaine année, nous continuerons de collaborer avec tous nos partenaires dans le but d'assurer des soins exceptionnels à nos patients, peu importe où ils vivent, grâce à notre important travail.



ANNEXE : EN CHIFFRES |

Dans l'ensemble de l'Ontario, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire fournit des soins à plus de 640 000 patients chaque année. Les services que nous offrons sont essentiels aux patients de tout l'Ontario. Ils répondent aux besoins des personnes de tous âges, y compris les personnes âgées, les personnes ayant une incapacité physique et des maladies chroniques, les enfants et d'autres personnes qui ont besoin de soins de santé et de soins personnels continus pour vivre en sécurité et de façon indépendante dans la communauté. Les patients que nous servons sont parmi les plus vulnérables de la province.

Nos organismes :

- disposent d'une allocation de financement totale de 3,4 milliards de dollars (en date de décembre 2022)
- Ont fourni des services à plus de 640 000 patients en 2021-2022
- Emploient directement 8 946 personnes (février 2023)
- Consacrent 2,1 milliards de dollars à l'achat de services auprès de plus de 150 organismes fournisseurs de services dans le cadre de quelques 400 contrats (cela comprend notamment des soins infirmiers, des services de soutien à la personne, des soins palliatifs et des soins médicaux)

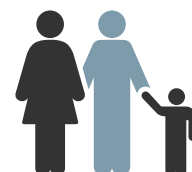
De plus :

- *Chaque jour*, nous effectuons 10 800 interactions avec les coordonnateurs de soins, composées de rencontres en personne, téléphoniques et virtuelles.
- *Chaque jour*, nous exploitons 135 cliniques de soins infirmiers qui reçoivent plus de 300 000 visites par trimestre (période de trois mois).
- *Chaque jour*, nous effectuons plus de 26 900 visites en soins infirmiers, 5 600 visites de thérapie et 100 000 heures de service de préposés aux services de soutien à la personne sont offertes aux patients dans toute la province.
- *Chaque mois*, les coordonnateurs de soins s'occupent collectivement de 336 000 patients actifs.
- *Chaque année*, grâce à nos services, plus de 27 270 clients sont admis dans des foyers de soins de longue durée.

NOS ORGANISMES :



Financement de **3,2 milliards de dollars**



Plus de **640 000 patients**



Plus de **8 600 employés**



Plus de **2,1 milliards de dollars en services**

EN PLUS



Chaque jour

Plus de 26 900 visites de soins infirmiers
Plus de 5 600 visites de services de thérapie
Plus de 100 000 heures de services de soutien à la personne



Chaque jour

135 cliniques de soins infirmiers

Chaque trimestre, plus de 300 000 visites de patients dans les cliniques



Chaque mois

336 000 patients



Chaque année

Plus de 27 270 placements en foyers de soins de longue durée

ANNEXE : RISQUES ET MESURES D'ATTÉNUATION

La présente section décrit les principaux risques organisationnels auxquels est confronté Services de soutien à domicile et en milieu communautaire dans la mise en œuvre de notre plan et des stratégies d'atténuation connexes. Au cours de l'année 2023-2024, nous élaborerons des cadres et des processus appropriés à l'échelle de la province pour évaluer et surveiller efficacement les risques auxquels nous sommes confrontés afin d'éviter tout risque pour les patients que nous servons et le personnel qui s'occupe de ces patients.

Risques pour Services de soutien à domicile et en milieu communautaire	Contrôles existants et mesures d'atténuation prévues
<p>Pression sur les ressources humaines en santé des organismes fournisseurs de services</p> <p>Les pénuries de ressources humaines en santé ont eu des répercussions proportionnelles sur le secteur des soins à domicile et en milieu communautaire. La pandémie de COVID-19 en cours et la menace d'autres virus tels que la grippe et le virus respiratoire syncytial augmenteront le risque de nouvelles pénuries de ressources humaines en santé dans l'ensemble du système de santé.</p> <p>La demande accrue de services de soins à domicile et en milieu communautaire, le vieillissement de la population et la complexité accrue des soins requis continueront d'ajouter de la pression à un système de santé qui fait déjà face à des problèmes de capacité.</p>	<p>Dans les zones difficiles à servir, des stratégies seront mises en œuvre pour accroître la capacité et améliorer l'accès aux soins pour les patients de ces régions.</p> <p>Nous continuerons, s'il y a lieu, d'augmenter le nombre de contrats avec les fournisseurs de services afin d'essayer d'accroître la capacité au sein du système. Nous continuerons également d'effectuer des analyses provinciales des indicateurs de capacité comme le volume de listes d'attente par spécialité (p. ex. soins personnels, soins infirmiers, ergothérapie, etc.), les soins manqués, le pourcentage d'autorisations de service, le taux d'acceptation de l'offre de service initiale et le délai d'exécution de l'offre de services pour déterminer les secteurs difficiles à desservir en Ontario.</p> <p>Dans les régions difficiles à desservir de la province ou dans les régions où la capacité organisationnelle des fournisseurs de services est insuffisante, nous augmenterons les possibilités pour notre personnel de première ligne d'offrir des soins cliniques aux patients.</p>

Risques pour Services de soutien à domicile et en milieu communautaire	Contrôles existants et mesures d'atténuation prévues
<p>Incertitude quant à la main-d'œuvre de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire</p> <p>L'incertitude quant à l'avenir des soins à domicile et en milieu communautaire a eu une incidence sur le maintien en poste et le recrutement du personnel. Cela a entraîné des difficultés à attirer du personnel qualifié.</p>	<p>Nous prévoyons atténuer ce risque en faisant progresser les initiatives décrites dans la Stratégie relative au personnel qui mettent l'accent sur : les efforts de stabilisation de la main-d'œuvre. Plus précisément, nos efforts pour donner la priorité au recrutement, au maintien en poste et à la reconnaissance de notre personnel et tirer parti des connaissances acquises dans le cadre de notre sondage sur la participation des employés.</p>
<p>Risque continu de cybersécurité et d'atteintes à la vie privée dans l'environnement des solutions numériques pour la santé</p> <p>Il y a eu une utilisation accrue des plateformes numériques et une intégration plus poussée des systèmes de santé numériques, ce qui a entraîné le risque potentiel d'atteinte à la cybersécurité.</p>	<p>Pour atténuer ce risque, un plan de cybersécurité est mis en œuvre dans l'ensemble de la province, y compris un programme de formation en cybersécurité mis à jour pour tout le personnel. Nous continuons de travailler avec nos partenaires du système de santé pour s'assurer que des cadres et des ententes appropriés sont en place pour permettre un partage de données transparent et sécuritaire sur les plateformes numériques intégrées.</p>

ANNEXE : PLAN DE COMMUNICATION ET DE PARTICIPATION

Les activités de communication et de participation nous aideront à atteindre nos objectifs dans le cadre de nos quatre priorités stratégiques. Le dévouement à notre mission, à notre vision et à nos valeurs, ainsi qu'un engagement ferme à l'égard de soins de haute qualité axés sur le patient, guidera nos activités de communication alors que nous échangeons avec les diverses collectivités de la province et maintenons notre engagement ferme au chapitre de l'équité, de l'inclusion, de la diversité et de l'antiracisme dans tout ce que nous faisons.

Nos partenaires

- Tous les patients, les familles et les soignants
- Communautés autochtones, francophones, noires et autres communautés prioritaires et marginalisées
- Tout le personnel de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de l'Ontario
- Organismes fournisseurs de services
- Fournisseurs de services de santé (comme les hôpitaux, les foyers de soins de longue durée, les fournisseurs de services communautaires de soutien, les fournisseurs de services de santé mentale et de toxicomanie, les fournisseurs de soins primaires)
- Partenaires communautaires (comme les conseils scolaires, les services des urgences et les bureaux de santé publique)
- Professionnels de la santé
- Équipes Santé Ontario
- Les administrations municipales, régionales et provinciales, y compris le ministère de la Santé et le ministère des Soins de longue durée
- Médias locaux et provinciaux
- Grand public

Objectifs en matière de communication

- Faire en sorte que les patients, les familles et les soignants soient bien informés au sujet des services, en leur fournissant des renseignements pertinents et opportuns provenant d'une source digne de confiance.
- Assurer la sensibilisation à l'égard des services et des façons d'y accéder.
- Échanger avec les patients, les familles, les soignants et les groupes ayant des besoins diversifiés afin de

mieux intégrer l'expérience des patients et les voix de ces derniers au processus de prise de décision de l'organisme, et miser sur la collaboration pour assurer que tous les résultats obtenus répondent aux besoins particuliers de nos communautés.

- Accroître la sensibilisation et établir des relations de confiance avec tous les intervenants, particulièrement les familles, les familles, les soignants et les autres groupes prioritaires ou marginalisés.
- Respecter notre engagement à être ouverts, transparents et accessibles au public en ce qui concerne toutes les priorités et initiatives menées par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, tout en gardant notre communauté engagée et informée de tout changement à la prestation des soins à domicile.
- Tenir le personnel au courant des programmes, des initiatives et des politiques/processus nouveaux (ou modifiés) qui ont une incidence sur leur emploi ou sur la prestation des soins aux patients, tout en faisant la promotion de la connectivité de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire pour qu'ils fonctionnent en tant qu'un seul organisme dans l'ensemble de la province.
- Élaborer et mettre en œuvre des stratégies de communication à l'appui des initiatives et des programmes organisationnels et de nos quatre priorités stratégiques.
- Attirer et recruter du personnel grâce à notre stratégie d'image de marque en matière d'emploi et soutenir la stabilisation de la main-d'œuvre.

Démarches de communication

Nous atteindrons nos objectifs de communication grâce à l'élaboration et à la mise en œuvre de diverses démarches de communication, notamment :

- Simplifier et intégrer les travaux de communication dans l'ensemble des organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire afin de fournir des renseignements uniformes et opportuns.
- Préparer des plans de communication personnalisés pour répondre aux besoins de chaque projet ou initiative, notamment en ce qui concerne les messages clés, les notes de service, le matériel promotionnel, les communiqués de presse, les possibilités de participation, etc.

- Assurer la promotion à l'externe par divers moyens, y compris les médias d'information, les médias sociaux et les publicités, selon le besoin.
- Tirer profit des méthodes et produits de communication traditionnels et numériques ainsi que d'autres produits et formats nouveaux et novateurs.
- Renforcer les relations avec les médias et les intervenants externes.
- Continuer d'améliorer l'expérience en ligne en améliorant continuellement un site Web mis à jour axé sur le patient et en engageant l'activité sur les médias sociaux, tout en maintenant les méthodes de communication traditionnelles.
- Élaborer un plan de communication interne pour mobiliser les employés et établir une culture positive qui permet de les rassurer quant à la valeur de leur travail maintenant et à l'avenir, ce qui contribuera à la prestation de soins de grande qualité aux patients.
- Veiller à ce que l'accent continue d'être mis sur l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme dans toutes les pratiques de communication.
- Des occasions de participation continue avec les patients, les familles, les soignants, les fournisseurs de services et nos diverses communautés.

Plan de mobilisation

Notre nouveau [Cadre de participation communautaire](#) fournit une vision, une orientation et une inspiration continues pour notre approche d'engagement au cours de l'année à venir. Pour élaborer ce Cadre, on a consulté près de 200 patients, familles, soignants, membres du personnel, dirigeants et partenaires du système. La co-conception du Cadre établit une vision collaborative dans le cadre duquel ceux qui fournissent des soins et ceux qui les reçoivent s'associent grâce à un engagement délibéré. Le Cadre explique pourquoi, comment, quand et à quel sujet nous susciterons la participation de nos clients et de nos partenaires communautaires. Cela démontre également notre engagement collectif à écouter les personnes que nous servons et à en tirer des leçons.

Le Cadre aide à faire en sorte que le travail local et provincial intègre l'expérience vécue des conseillers en matière de patients dans nos programmes, nos services et nos politiques. Au cœur de cette situation se trouve notre Communauté de conseillers, un groupe nouvellement formé de patients, de familles et de soignants qui ont utilisé nos services au cours des cinq dernières années. L'objectif du groupe est de refléter la diversité de l'Ontario pour nous assurer que nous entendons des gens de diverses régions géographiques, parcours, cultures, expériences, identités, compétences, intérêts et communautés racialisées. Ces

conseillers reçoivent du soutien, de l'orientation et de la formation sur le secteur des soins à domicile et en milieu communautaire pour s'assurer qu'ils sont habilités à participer activement et à fournir des commentaires éclairés. Le partage des possibilités par l'entremise de notre nouveau portail de mobilisation en ligne assurera des réponses en temps opportun et facilitera la navigation de nos conseillers.

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire appuie les conseillers pour s'assurer qu'ils sont bien conscients des pratiques exemplaires et des approches en matière de mobilisation. La planification personnalisée de la mission, la sélection des méthodes, l'appariement avec les conseillers, la préparation, la prestation de la mission, le suivi et l'évaluation garantissent que l'engagement est conçu de manière à fournir des renseignements importants et pertinents à partir des expériences vécues par nos conseillers. Nous formons également le personnel sur les meilleures pratiques en matière de mobilisation et sur la façon d'échanger de façon significative. Nous soutiendrons les conseillers et renforcerons leur capacité de mobiliser les communautés sous-représentées. À cela s'ajoutent des ressources et des conseils pour s'assurer que le personnel est bien informé et à l'aise avec la mise en place de possibilités de mobilisation pour réussir.

Au cours de l'année à venir, nous mettrons également l'accent sur l'établissement de relations durables avec les dirigeants et les communautés autochtones alors que nous nous efforçons de renforcer l'apprentissage, la réflexion et le dialogue avec les peuples autochtones. Nous mettrons l'accent sur l'écoute, l'apprentissage et l'établissement de la confiance au cours de la prochaine année pour nous assurer de mieux comprendre les défis uniques auxquels sont confrontées les communautés autochtones. Parallèlement, nous travaillerons à répondre encore mieux à leurs besoins. Nous travaillerons également à mobiliser les communautés francophones afin de mieux comprendre leurs besoins et les défis uniques qu'ils rencontrent en lien avec la réception de l'offre active de soins tout au long de leur parcours de patient dans leur langue maternelle.

Alors que nous échangeons avec tous nos publics, nous nous engageons à écouter les personnes que nous servons et à en tirer des leçons. Tout au long de notre travail de mobilisation, nous restons à l'écoute des communautés vulnérables. Cela nous permettra de créer un organisme plus résilient et axé sur le patient qui s'attaque aux disparités en matière de santé et offre un accès, une expérience et des résultats excellents et équitables à la population de l'Ontario.

APPENDIX: FINANCIALS

The following spending plan identifies the resources, including financial and capital, that Home and Community Care Support Services will utilize to meet our goals and objectives:

	2022-2023 Estimation des chiffres réels	2023-2024 Allocation du ministère	2023-2024 Dépenses prévues ¹
Répartition : Soins à domicile et services fournis²			
Salaires (heures travaillées et heures d'absence rémunérées)	567 784 030 \$	555 747 789 \$	555 747 789 \$
Contributions aux avantages sociaux	151 001 923 \$	157 268 037 \$	157 268 037 \$
Fournitures et médicaments — médecine/chirurgie	175 333 134 \$	182 232 623 \$	182 232 623 \$
Fournitures et dépenses diverses	15 987 287 \$	18 565 935 \$	18 565 935 \$
Dépenses liées à l'équipement	30 354 181 \$	33 724 830 \$	33 724 830 \$
Amortissement du matériel important, licences d'utilisation de logiciels et droits	261 577 \$	228 277 \$	228 277 \$
Dépenses en sous-traitance	2 454 856 929 \$	2 315 649 486 \$	2 315 699 486 \$
Dépenses liées aux immeubles et aux terrains	491 500 \$	459 800 \$	459 800 \$
Amortissement des immeubles	0 \$	0 \$	0 \$
TOTAL : Soins à domicile	3 396 070 560 \$	3 263 876 777 \$	3 263 926 777 \$
Opérations agrégées de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire³			
Salaires (heures travaillées et heures d'absence rémunérées)	72 408 875 \$	77 506 095 \$	77 506 095 \$
Contributions aux avantages sociaux	19 973 425 \$	22 858 200 \$	22 858 200 \$
Fournitures et médicaments — médecine/chirurgie	0 \$	0 \$	0 \$
Fournitures et dépenses diverses	18 349 363 \$	12 238 752 \$	12 238 752 \$
Dépenses liées à l'équipement	11 131 992 \$	9 527 070 \$	9 527 070 \$
Amortissement du matériel important, licences d'utilisation de logiciels et droits	885 509 \$	571 805 \$	571 805 \$
Dépenses en sous-traitance	588 009 \$	504 780 \$	504 780 \$
Dépenses liées aux immeubles et aux terrains	27 967 543 \$	20 616 839 \$	20 616 839 \$
Amortissement des immeubles	756 009 \$	830 377 \$	830 377 \$
TOTAL : Administration et gouvernance intégrées	152 060 724 \$	144 653 918 \$	144 653 918 \$
TOTAL : PLAN DE DÉPENSES DE SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE	3 548 131 284 \$	3 408 530 695 \$	3 408 580 695 \$

Remarques :

1. Les dépenses prévues ne doivent pas dépasser les fonds alloués par le ministère.
2. Les soins à domicile et services fournis par les réseaux locaux d'intégration des services de santé comprennent les services directs définis au tableau 1 de l'annexe 7 de l'Entente de responsabilisation 2015-2018 conclue entre la ministre de la Santé et les réseaux locaux d'intégration des services de santé, qui exercent maintenant leurs activités sous le nom de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire.
3. L'administration et la gouvernance intégrées comprennent les coûts indirects comme les frais d'administration et les frais généraux.

ANNEXE : RESSOURCES HUMAINES EN SANTÉ

À titre d'organisme qui fournit des services au cours d'un jour de travail de 12 heures et qui offre des services de garde après les heures normales sept jours sur sept, 365 jours par année, pour répondre aux besoins urgents des patients, nos ressources humaines en santé sont essentielles à notre réussite. Pour assurer une telle couverture, il faut un grand effectif d'employés souples, travaillant à temps plein et à temps partiel, pour que nous puissions nous adapter et répondre aux besoins de patients.

En plus, notre personnel comprend des employés non syndiqués et des employés visés par 26 conventions collectives uniques partout dans la province. Cinq agents négociateurs représentent ces employés, y compris l'Association des infirmières et infirmiers de l'Ontario, le Syndicat canadien de la fonction publique, le Syndicat des employées et des employés de la fonction publique, le Syndicat canadien des employées et des employés professionnels de bureau et Unifor. Nous tenons à appuyer nos employés en leur offrant des possibilités de perfectionnement à mesure que nous traversons ces changements. Notre Stratégie relative au personnel assurera que nous répondons aux besoins immédiats et à long terme de nos employés et de notre organisme. Voici quelques-uns des priorités de la stratégie :



- Élaborer une structure organisationnelle qui nous permet de fonctionner efficacement en tant qu'une seule équipe.
- Assurer la stabilité et le maintien en poste d'un effectif talentueux.
- Favoriser une culture d'équité, de diversité, d'inclusion et d'antiracisme.
- Offrir des possibilités de participation à notre personnel.
- Appuyer l'éducation et le perfectionnement de notre personnel.

Le plan de dépenses suivant décrit les ressources de dotation en personnel que Services de soutien à domicile et en milieu communautaire utilisera pour atteindre ses buts et objectifs :

Plan consolidé de dotation en personnel de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (équivalents temps plein¹)

	2022-2023 Réel	2023-2024 prévision
Soins à domicile²		
Soutien à la gestion et aux opérations — Équivalents temps plein	1 780,55	1 788,19
Personnel producteur d'unités de services — Équivalents temps plein	4 435,04	4 567,93
Personnel infirmier praticien – Équivalents temps plein	128,82	139,37
Médecins — Équivalents temps plein	0,00	0,00
Total des équivalents temps plein pour les soins à domicile	6 344,41	6 495,49
Initiatives de coordination régionales³		
Soutien à la gestion et aux opérations — Équivalents temps plein	328,86	358,84
Personnel producteur d'unités de services — Équivalents temps plein	440,52	467,89
Personnel infirmier praticien - Équivalents temps plein	0,00	0,00
Médecins — Équivalents temps plein	0,20	0,19
Total des équivalents temps plein pour l'administration et la gouvernance intégrées	769,58	826,92
TOTAL DU RÉSUMÉ DES ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	7 113,99	7 322,4

Remarques :

1. Un équivalent temps plein équivaut à 1 950 heures par année et peut comprendre plusieurs membres du personnel.
2. Les soins à domicile et services fournis par les réseaux locaux d'intégration des services de santé comprennent les services directs définis au tableau 1 de l'annexe 7 de l'Entente de responsabilisation 2015-2018 conclue entre la ministre de la Santé et les réseaux locaux d'intégration des services de santé, qui exercent maintenant leurs activités sous le nom de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire
3. L'enveloppe Administration et gouvernance intégrées comprend les coûts indirects dont les dépenses d'administration et les dépenses générales.