

Ministry of Health

Office of the Deputy Premier
and Minister of Health

777 Bay Street, 5th Floor
Toronto ON M7A 1N3
Telephone: 416 327-4300
Facsimile: 416 326-1571
www.ontario.ca/health

Ministère de la Santé

Bureau du vice-premier ministre
et du ministre de la Santé

777, rue Bay, 5^e étage
Toronto ON M7A 1N3
Téléphone: 416 327-4300
Télécopieur: 416 326-1571
www.ontario.ca/sante



181-2021-266

22 décembre 2021

M. Kenneth Joseph (« Joe ») Parker
Président du conseil
Services de soutien à domicile et en milieu communautaire
par courriel

M. Parker,

Je tiens à vous remercier de votre leadership depuis votre nomination au poste de président du conseil d'administration des Services de soutien à domicile et en milieu communautaire. Le ministère de la Santé (« le ministère ») est très heureux de travailler avec vous dans le cadre des travaux essentiels qu'entreprend le ministère pour transformer le système de soins de santé de l'Ontario. Il s'agit d'une transformation importante en Ontario, car nous avons une formidable occasion d'améliorer la vie des patients, des familles et de leurs aidants.

D'importants progrès organisationnels ont déjà été réalisés pour positionner les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire afin de respecter un nouveau mandat ciblé :

- Un conseil d'administration solide a été nommé conjointement pour assurer une gouvernance appropriée et une supervision stratégique des 14 organismes des Services de soutien à domicile et en milieu communautaire;
- Un directeur général intérimaire a été nommé et, après un processus de recherche concurrentielle, on a procédé à la sélection d'un directeur général permanent qui a pris ses fonctions maintenant; et
- Une équipe de direction d'entreprise intérimaire a été créée.

.../2

M. Kenneth Joseph (« Joe ») Parker

Conformément aux exigences de la Directive concernant les organismes et les nominations, la présente lettre expose mes attentes quant aux Services de soutien à domicile et en milieu communautaire pour l'exercice financier 2022-2023. Cette lettre fait partie du cadre de responsabilisation du ministère en ce qui concerne les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, y compris les protocoles d'entente qui définissent les rôles et les responsabilités du ministre, du président du conseil d'administration, du sous-ministre et du directeur général, ainsi que les ententes de responsabilisation qui définissent les obligations et les attentes en matière de fonctionnement et de rendement pour les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire.

Notre gouvernement reste déterminé à connecter et à intégrer le système de soins de santé de l'Ontario en le rendant plus orienté vers les patients et les familles, afin de répondre aux besoins de santé des Ontariens et d'améliorer les résultats dans ce domaine. L'une des initiatives fondamentales consiste à moderniser les services de soins à domicile et en milieu communautaire afin d'améliorer l'accès des patients aux soins, y compris par l'entremise de nouveaux règlements sur les soins à domicile et communautaires et en permettant l'intégration réussie des services de soins à domicile et communautaires au sein du modèle des équipes Santé Ontario (ESO). Les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire continueront de jouer un rôle de premier plan en assurant la continuité de la prestation de services de soins à domicile et communautaires de haute qualité pendant cette transition prévue et en soutenant les transferts efficaces des responsabilités de soins à domicile et communautaires aux ÉSO en fonction d'un échéancier déterminé par le ministère.

Faisant partie du gouvernement de l'Ontario, les organismes sont censés agir dans l'intérêt primordial des Ontariens en étant efficaces et en offrant un bon rapport qualité-prix aux contribuables. Cela comprend les priorités gouvernementales suivantes pour le secteur des organismes provinciaux :

1. Compétitivité, durabilité et gestion des dépenses

- Fonctionner dans le cadre des fonds attribués à vos organismes;
- Se conformer aux directives applicables relatives à la centralisation de la chaîne d'approvisionnement et aux mesures provisoires en matière d'immobilier concernant les bureaux de l'organisme;
- Exploiter et atteindre les résultats de référence pour les stratégies et les directives en matière de rémunération;
- Collaborer avec le ministère, le cas échéant, pour faire avancer le plan d'action *Faire progresser l'Ontario*.

M. Kenneth Joseph (« Joe ») Parker

2. Transparence et responsabilité

- Respecter les directives et les politiques gouvernementales applicables et garantir la transparence et la responsabilité en matière de déclaration;
- Respecter les exigences de la Directive concernant les organismes et les nominations, les normes et les pratiques comptables, ainsi que le cadre d'éthique de la *Loi sur la fonction publique de l'Ontario, 2006* et réagir aux constatations des audits, le cas échéant;
- Définir les compétences, les connaissances et l'expérience appropriées nécessaires pour soutenir efficacement le rôle du conseil d'administration dans la gouvernance et la responsabilité de l'organisme.

3. Gestion des risques

- Élaborer et mettre en œuvre un processus efficace pour la détermination, l'évaluation et l'atténuation des risques, comprenant la planification et l'intervention face aux situations liées à la santé, ainsi qu'à d'autres situations d'urgence, y compris, mais sans s'y limiter, la pandémie de COVID-19.
- Élaborer un plan de continuité des opérations qui identifie les services et le personnel importants et essentiels.

4. Gestion de la main-d'œuvre

- Optimiser la main-d'œuvre de vos organismes pour soutenir la meilleure prestation possible de services publics;
- Moderniser et redéployer les ressources vers les domaines prioritaires, en cas de besoin.

5. Collecte de données

- Améliorer la manière dont vos organismes utilisent les données dans la prise de décision, l'échange de renseignements et la déclaration, notamment en exploitant les solutions de données disponibles ou nouvelles afin d'éclairer les rapports axés sur les résultats et d'améliorer la prestation des services;
- Soutenir les exigences en matière de transparence et de confidentialité concernant les travaux sur les données et l'échange des données avec le ministère, le cas échéant.

6. Prestation numérique et service à la clientèle

- Explorer et mettre en œuvre des stratégies de numérisation ou de modernisation numérique pour la prestation de services en ligne et continuer à respecter et à dépasser les normes de service à la clientèle, tout au long de la transition;
- Adopter des approches numériques, comme la recherche sur les utilisateurs, le développement agile et la gestion des produits.

M. Kenneth Joseph (« Joe ») Parker

7. Diversité et inclusion

- Élaborer et encourager les initiatives en matière de diversité et d'inclusion qui visent à promouvoir un lieu de travail équitable, inclusif, accessible, antiraciste et diversifié;
- Faire preuve de leadership en faveur d'un environnement inclusif et libre de harcèlement; et
- Adopter un processus de mobilisation en matière d'inclusion pour s'assurer que toutes les voix sont entendues afin d'éclairer les politiques et la prise de décision.

8. Réponse à la COVID-19

- Définir les méthodes de prestation de services (numériques ou autres) qui ont évolué depuis le début de la COVID-19 et en assurer la continuité;
- Soutenir les efforts de rétablissement de la COVID-19.

En plus de ces priorités à l'échelle du gouvernement, pour l'exercice 2022-2023, je demande aux Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de se concentrer sur les priorités clés suivantes :

1. Continuer à travailler avec le ministère, Santé Ontario et les partenaires du système de santé pour planifier, élaborer et mettre en œuvre des activités visant à répondre à la pandémie de COVID-19, notamment en soutenant les activités d'intervention dans d'autres secteurs du système de santé ainsi que les activités de rétablissement, telles que l'augmentation du nombre d'interventions chirurgicales prévues.
2. Continuer à fournir des Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, directement ou indirectement, par l'intermédiaire d'organismes fournisseurs de services de soins à domicile, des services de coordination des placements dans les foyers de soins de longue durée et l'accès aux services communautaires.
3. Continuer d'établir une structure organisationnelle et une équipe de direction rationalisée qui assurera la stabilité opérationnelle, favorisera la continuité des services de soutien à domicile et en milieu communautaire de haute qualité et favorisera la collaboration entre les 14 organismes des services de soutien à domicile et en milieu communautaire.

M. Kenneth Joseph (« Joe ») Parker

4. Poursuivre la collaboration avec le ministère et Santé Ontario pour faire progresser la transformation du système de santé, notamment en soutenant la mise en œuvre des ESO dans l'ensemble de l'Ontario dans le cadre d'une transition par étapes des ressources de soins à domicile des Services de soutien à domicile et en milieu communautaire vers les ESO, ou vers les fournisseurs au sein des ESO ou harmonisés avec ces dernières, en temps opportun, tout en collaborant avec les ESO à la planification et à la mise en œuvre de nouveaux modèles de prestation de soins à domicile et communautaires qui rapprochent les décisions de soins de première ligne des soins et du soutien des soins intégrés.
5. Consolider la collaboration avec le ministère et la Santé de l'Ontario pour faire progresser la modernisation des soins à domicile et en milieu communautaire, notamment en appuyant la mise en œuvre du nouveau cadre législatif une fois proclamé (*Loi de 2020 pour connecter la population aux services de soins à domicile et en milieu communautaire*); contribuer ou développer en fonction des directives du ministère, des politiques et des lignes directrices mises à jour ou nouvelles; et mettre en œuvre des politiques, des directives, des lignes directrices et d'autres exigences pour soutenir la prestation de services de soutien à domicile et en milieu communautaire.
6. Poursuivre le travail avec le ministère de la Santé et le ministère des Soins de longue durée pour envisager et mettre en œuvre des améliorations au modèle de placement dans les établissements de soins de longue durée ou un futur modèle de placement dans les foyers de soins de longue durée.

Le plan des services de soutien à domicile et en milieu communautaire visant à répondre à ces priorités doit être décrit dans le plan d'affaires annuel des organismes, qui devra être soumis au ministre de la Santé avant le 1^{er} janvier 2022 et couvrir la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023. En outre, dans le cadre de vos activités courantes, les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire doivent respecter leurs affectations budgétaires respectives fixées par le ministère et faire preuve d'ouverture et de transparence en affichant publiquement les documents de gouvernance et les renseignements relatifs aux dépenses, ainsi que les procès-verbaux des réunions du conseil d'administration. Ensemble, nous continuerons à bâtir un système de soins de santé qui améliorera l'expérience des patients et des fournisseurs; fournira des soins de meilleure qualité et mieux connectés; et optimisera les ressources pour les fonds que nous investissons en santé afin que les Ontariens puissent être assurés qu'il y aura un système de soins de santé moderne, intégré et durable pour eux, qui répondent à leurs besoins.

M. Kenneth Joseph (« Joe ») Parker

Je vous remercie de votre service et j'ai hâte de travailler en étroite collaboration avec vous, le conseil d'administration et le personnel des Services de soutien à domicile et en milieu communautaire pour atteindre ces objectifs. Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez communiquer avec Amy Olmstead, directrice générale par intérim, Division des équipes Santé Ontario, à l'adresse Amy.Olmstead@ontario.ca. Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Original signé par le ministre

Christine Elliott

Vice-première ministre et ministre de la Santé

c : Dre Catherine Zahn, sous-ministre, ministère de la Santé

Mme Nancy Matthews, sous-ministre, ministère des Soins de longue durée

Mme Cynthia Martineau, directrice générale, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire

Mme Melanie Fraser, sous-ministre associée, Services de santé, ministère de la Santé

Mme Amy Olmstead, directrice générale par intérim, Division des équipes Santé Ontario, ministère de la Santé