Ministry of Health and Long-Term Care

Office of the Minister

10th Floor, Hepburn Block
80 Grosvenor Street
Toronto ON M7A 2C4
Tel. 416 327-4300
Fax 416 326-1571
www.ontario.ca/health

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Bureau du ministre

Édifice Hepburn, 10e étage
80, rue Grosvenor
Toronto ON M7A 2C4
Tél. 416 327-4300
Téléc. 416 326-1571
www.ontario.ca/sante

Ontario

HLTC2980IT-2017-956

24 novembre 2017

Monsieur Michael Delisle
Président
Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington
50, chemin Sportsworld Crossing, bureau 220
Kitchener ON N2P 0A4

Monsieur Delisle,

C'est avec plaisir que je vous adresse cette lettre en votre qualité de président du Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington (RLISS). Conformément aux exigences formulées dans la Directive concernant les organismes et les nominations, je présente dans cette lettre mes attentes envers le Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington pour l'exercice financier 2018-2019.

En 2018-2019, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère) continuera de travailler en partenariat avec les patients, les familles, les RLISS, les fournisseurs de services de santé et les innovateurs en matière de soins de santé afin de transformer le système de soins de santé d'aujourd'hui et de demain. Ensemble, nous nous appuierons sur de solides assises en vue d'améliorer l'expérience des patients, d'améliorer l'accès aux soins de santé et de réduire les temps d'attente, tout en tâchant de réduire les inégalités sociales en matière de santé. La *Loi donnant la priorité aux patients* a jeté les bases d'un système de soins de santé intégré afin d'offrir des soins de classe mondiale aux patients plus près de leur domicile au moyen de services répartis de façon équitable à l'échelle de la province. Dans le cadre des efforts collectifs menés dans le but de transformer les soins de santé, les activités locales de planification et de prestation des soins seront organisées au niveau de la collectivité et s'articuleront principalement autour des patients et de leurs familles, qui seront de ce fait considérés comme des partenaires clés dans la prestation des soins. Les fournisseurs et organisations de soins de santé locaux auront la possibilité de travailler ensemble tout en tirant profit de toutes leurs capacités.

Je demande au Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington de déterminer de quelle manière il contribuera à cette vision donnant la priorité aux patients et collaborera avec le Ministère et d'autres RLISS afin d'atteindre notre objectif commun consistant à transformer le système de soins de santé ontarien en vue d'obtenir les meilleurs résultats de santé pour l'ensemble des citoyens.

Dans cette optique, dans le cadre de notre collaboration avec les dirigeants du domaine de la santé, voici les éléments sur lesquels nous devons continuer d'axer nos efforts tout au long de la phase de transformation :

…/2

Monsieur Michael Delisle

- Améliorer l'expérience des patients en collaborant avec ces derniers dans le cadre de la planification des soins de santé et en leur offrant des soins qui tiennent compte de leur point de vue, répondent à leurs besoins et respectent leurs préférences et leurs valeurs.
- Aborder les causes fondamentales des inégalités en matière de santé et les déterminants sociaux de la santé.
- Réduire le fardeau représenté par les maladies et les maladies chroniques et investir dans la promotion de la santé.
- Créer des communautés en santé grâce à l'amélioration de l'accès aux soins primaires et à la réduction des temps d'attente à des soins spécialisés, aux services de santé mentale et de lutte contre les dépendances, aux soins à domicile et en milieu communautaire et aux soins actifs pour les patients, quand ceux-ci en ont besoin, ce qui réduira les variations de l'accès à l'échelle de la province.
- Éliminer les cloisonnements entre les secteurs et les fournisseurs de soins de santé pour assurer des transitions harmonieuses pour les patients, et garantir que les fournisseurs collaborent entre eux ainsi qu'avec les patients pour offrir les meilleurs soins possible.
- Soutenir l'innovation par la mise en œuvre de nouveaux modèles de soins et de solutions numériques pour faciliter l'accès aux soins pour les patients, et pour le rendre plus efficace pour les fournisseurs de soins de santé.

La transformation se fera pendant de nombreuses années au-delà de la présente lettre de mandat, mais il convient de tenir compte de ces priorités dans le cadre de la planification de 2018-2019.

Planification des soins de santé intégrés et gestion financière responsable

Dans le cadre du nouveau mandat qui vous a été attribué en 2017-2018, on vous a confié la responsabilité de créer un réseau de prestation de services de santé intégrés qui comprend des fournisseurs de soins primaires, des équipes de soins de santé interprofessionnelles, des hôpitaux, des services de santé publique, des services à l'intention de personnes souffrant de problèmes de santé mentale et de dépendances, des soins aux personnes âgées, des soins palliatifs ainsi que des soins à domicile et en milieu communautaire pour assurer une expérience plus harmonieuse pour les patients.

Lors de la poursuite de ces travaux, le Ministère s'attend à ce que vous demeuriez responsable du point de vue financier et à ce que vous gériez votre budget prudemment pour veiller à ce que les programmes et les services soient efficaces et durables dans le futur. Je m'attends également à ce que le RLISS simplifie et augmente davantage encore l'efficacité de l'administration, en plus de veiller à ce que les économies soient réinvesties dans les soins de première ligne.

Plus particulièrement, pour l'année 2018-2019, on demande au Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington de donner la priorité à la réduction du nombre de personnes qui attendent dans un lit d'hôpital pour recevoir les soins appropriés, à l'augmentation de l'accès aux services de santé mentale et de lutte contre les dépendances et à la mise en place d'initiatives offrant un soutien aux aînés. Le RLISS est également prié de continuer à réaliser des progrès à l'égard des priorités suivantes :

…/3

Monsieur Michael Delisle

Transparence et responsabilisation publique

- Collaborer avec Services communs pour la santé Ontario (SCSO) en vue d'exécuter un examen à l'échelle des RLISS pour cerner des occasions d'améliorer l'efficacité et l'efficience des processus ainsi que des occasions de réaliser des économies qui pourront être réinvesties dans les soins aux patients.
- Continuer de rendre compte des résultats et faire état de votre progrès en ce qui concerne l'atteinte des objectifs de rendement du système de santé.
- Collaborer avec le Ministère pour élaborer des objectifs de rendement visant à mesurer le succès des activités de transformation, puis faire état publiquement du progrès et des résultats.
- Gérer efficacement tous les risques opérationnels, stratégiques et financiers que court le RLISS, tout en veillant à la conformité aux priorités du gouvernement et aux réalisations des objectifs commerciaux.

Améliorer l'expérience des patients

- Continuer de faire participer vos patients et un ou des comités consultatifs des familles pour veiller à ce que les patients et les familles participent aux processus d'établissement des priorités et de prise de décisions du système de soins de santé.
- Travailler à l'amélioration des transitions des patients entre les différents secteurs et les différents fournisseurs de soins de santé, de sorte qu'ils reçoivent des soins continus et coordonnés, et n'aient à raconter leur histoire qu'une seule fois.
- Soutenir les patients et les familles en mettant en œuvre des initiatives qui réduisent la détresse des soignants.

Bâtir des communautés en santé grâce à la planification de la santé de la population

- En s'appuyant sur les commentaires des patients, des soignants et des partenaires, évaluer les besoins en santé de la population locale, l'accès des patients aux services dont ils ont besoin et les temps d'attente ainsi que la capacité des fournisseurs de soins de desservir la communauté.
- À l'aide de la planification sous-régionale (échelon communautaire), cerner la façon dont les fournisseurs collaboreront avec les patients partenaires pour combler les lacunes en matière de santé et améliorer l'expérience et les résultats obtenus par les patients.
- Collaborer avec la santé publique et d'autres fournisseurs de soins de santé pour intégrer des stratégies de promotion de la santé au processus de planification intégrée en insistant particulièrement sur la prévention des maladies chroniques.

Amélioration de la qualité, uniformité et prestation basée sur les résultats

- Travailler de concert avec le secteur pour rehausser les cadres existants de mesure de la qualité et du rendement, et en élaborer de nouveaux qui soient uniformes, harmonisés et souples, pour répondre aux priorités régionales.
- Travailler avec les cliniciens locaux à l'échelon communautaire pour soutenir l'application de normes de qualité complètes en collaboration avec Qualité des services de santé Ontario.

…/4

Monsieur Michael Delisle

Équité

- Promouvoir l'équité en matière de santé et reconnaître les effets des déterminants sociaux de la santé afin de réduire efficacement les disparités et les inégalités dans la planification, la conception, la prestation et l'évaluation des services en :
    - identifiant les populations à risque élevé et en travaillant avec les partenaires de la santé publique et du milieu communautaire à des interventions ciblées afin d'améliorer l'accès à des soins adéquats et adaptés sur le plan culturel ainsi que d'améliorer les résultats de la santé, notamment par la réalisation d'une planification au sein des sous-régions;
    - en assurant un dialogue avec des chefs autochtones, des fournisseurs et des patients pour orienter les investissements et les initiatives;
    - évaluant la capacité des fournisseurs de services de santé au sein des sous-régions des RLISS ainsi que la mesure dans laquelle les citoyens francophones reçoivent une offre active de services de santé en français, en plus d'élaborer un plan visant à renforcer les services de santé en français.

Soins primaires

- Continuer à travailler avec des fournisseurs afin de faire des soins primaires la base du système de soins de santé et travailler avec les fournisseurs de soins de santé pour dresser des plans sous-régionaux qui :
    - évaluent le nombre et la proportion de fournisseurs de soins primaires à partir des besoins de la population locale, dans une optique d'équité;
    - accroissent l'accès aux fournisseurs de soins primaires, notamment les médecins de famille et les infirmières et infirmiers praticiens;
    - facilitent les transitions efficaces et harmonieuses entre les services de soins primaires et les autres services de santé et sociaux;
    - accroissent l'accès aux fournisseurs de soins de santé interprofessionnels pour assurer des soins complets.
- Mettre en œuvre le plan élaboré à partir des commentaires de fournisseurs de soins primaires, de patients, de soignants et de partenaires en vue d'intégrer les coordinateurs de soins et les navigateurs au système de soins primaires pour assurer des transitions en douceur des soins entre les services de soins à domicile et en milieu communautaire et d'autres services de santé et services sociaux, s'il y a lieu.
- Soutenir l'intégration continue des maillons santé au processus de planification sous-régionale avec le concours des fournisseurs de soins primaires.

Hôpitaux et partenaires

- Travailler avec les partenaires du système pour améliorer la façon dont les gens parcourent le système de santé pour éviter les séjours inutiles à l'hôpital, réduire la durée d'attente dans les hôpitaux, notamment à l'urgence, et réduire le nombre de personnes qui attendent dans un lit d'hôpital pour obtenir les soins adéquats.
- Soutenir les hôpitaux pour permettre l'adoption des innovations dans les soins aux patients, comme les soins regroupés.

…/5

Soins spécialisés

- Améliorer l'accès aux soins spécialisés et travailler avec les fournisseurs pour réduire les temps d'attente et permettre l'utilisation appropriée des soins, en commençant avec les personnes ayant des troubles musculosquelettiques, et les personnes aux prises avec des troubles de l'humeur.
- Soutenir l'amélioration des liens et des communications entre les réseaux de fournisseurs afin de permettre des aiguillages efficaces et appropriés vers des spécialistes.

Soins à domicile et en milieu communautaire

- En s'appuyant sur les commentaires des patients, des soignants et des partenaires :
    - réduire les périodes d'attente et améliorer la coordination et l'uniformité des soins à domicile et en milieu communautaire de sorte que les clients et les fournisseurs de soins sachent à quoi s'attendre;
    - continuer à mettre en œuvre les initiatives qui renforcent les soins à domicile et en milieu communautaire;
- Collaborer avec le réseau de soins palliatifs de l'Ontario ainsi qu'avec les partenaires issus des autres secteurs, avec le soutien du Ministère, afin d'accroître l'accès aux soins palliatifs et aux soins en fin de vie à l'échelle des secteurs.

Soins de longue durée

- Collaborer avec le Ministère afin de renforcer le secteur des foyers de soins de longue durée, y compris en réaménageant des foyers de soins de longue durée à l'échelle de la province.

Soins aux personnes atteintes de démence

- Avec le soutien du Ministère, mettre en œuvre des plans de capacité liés aux soins aux personnes atteintes de démence afin de permettre à ces dernières et à leur partenaire de soins d'avoir aussi longtemps que possible une belle qualité de vie dans leur demeure et dans leur collectivité.

Santé mentale et dépendances

- Conformément aux conseils du Conseil consultatif pour le leadership en santé mentale et en lutte contre les dépendances de l'Ontario, travailler de concert avec les partenaires locaux et les autres secteurs afin d'accroître l'accès aux services de santé mentale et de lutte contre les dépendances pour :
    - accroître l'accès aux services de psychothérapie structurée et aux logements avec services de soutien;
    - établir des réseaux d'aiguillage avec les fournisseurs de soins primaires;
    - réduire les temps d'attente et faire de l'accès aux services de santé mentale en milieu communautaire une priorité dans le cadre de la planification sous-régionale, en collaboration avec les fournisseurs et les partenaires de services communautaires et sociaux.

…/6

- Appuyer la stratégie provinciale en matière d'opioïdes et fournir du soutien pour mettre les patients en contact avec des services de traitement des dépendances de qualité.

Innovation, technologies de la santé et santé numérique

- Soutenir l'Ontario en tant que chef de file dans l'adoption et l'utilisation de nouvelles technologies novatrices en matière de santé et de processus axés sur les valeurs.
- Soutenir la Stratégie des solutions numériques pour la santé du Ministère, notamment en :
    - veillant à ce que toutes les décisions de renouvellement du système de renseignements hospitaliers (SRH) soient conformes aux recommandations en matière de regroupement du Comité consultatif sur le renouvellement, et reflètent un engagement de réduire le nombre de SRH dans la province;
    - mettant en œuvre ou en élargissant les modèles virtuels existants de soins ou les modèles virtuels de soins auto-administrés qui sont conformes aux initiatives provinciales existantes;
    - appuyant la mise en œuvre de solutions numériques afin d'améliorer l'accès et la navigation des patients, ainsi que l'aiguillage vers des spécialistes, et accroître les consultations en ligne entre les fournisseurs de soins primaires et les spécialistes.

Dans le cadre de la mise en œuvre de votre nouveau mandat, je m'attends à ce que le RLISS veille à ce que les priorités suivantes soient maintenues et renforcées :

- Promouvoir l'équité en matière de santé et réduire les disparités et inégalités à cet égard.
- Respecter la diversité des collectivités lors de la planification, de la conception, de la prestation et de l'évaluation des services (incluant le respect des soins adaptés à la culture des peuples autochtones et le respect des exigences de la *Loi sur les services en français*).
- Continuer à renforcer l'engagement local auprès des communautés francophones et autochtones.
- Travailler de concert avec les fournisseurs de services de santé et les collectivités pour planifier et fournir les services de santé.

Les organismes provinciaux administrés par des conseils sont des partenaires essentiels dans la prestation de services de grande qualité à la population. Les Ontariennes et Ontariens comptent sur vous pour assurer le leadership au sein du conseil et de la direction de votre organisme ainsi qu'auprès du personnel. Ils comptent sur vous et les autres administrateurs pour fixer des buts, des objectifs et une orientation stratégique qui vont dans le sens du mandat de votre organisme, des politiques gouvernementales et de mes directives, le cas échéant.

…/7

Monsieur Michael Delisle

Je reconnais que votre rôle à titre de chef du système de soins de santé est important et qu'il vous faudra faire preuve d'un solide leadership. Afin d'être efficace, vous devrez miser sur votre capacité à renforcer les relations collaboratives avec les fournisseurs de soins de santé, relations qui motivent ces derniers à faire de leur mieux pour soutenir et accroître les expériences positives des patients et de leur famille, ainsi que les résultats positifs obtenus par ceux-ci. Votre tâche est particulièrement difficile, car quelques-uns des problèmes que vous devrez surmonter dans le cadre de la transformation sont enracinés dans les concepts et les approches en matière de soins de santé adoptés dans le passé. Toutefois, à mesure que nous continuerons à innover et à intégrer ces innovations à notre système de soins de santé de classe internationale afin de le rendre encore plus robuste, soyez assuré que j'appuierai les efforts que vous déploierez dans le cadre de ces travaux.

Je vous remercie d'être disposé à mettre la main à la pâte tandis que nous nous employons à travailler ensemble pour faire en sorte que les patients soient au centre d'un système de santé au rendement élevé qui est accessible, équitable et intégré, et qui sera en place pour les générations à venir. Nous reconnaissons et apprécions vos succès et vos réussites.

Sincères salutations,

Original signé par le ministre

Dr Eric Hoskins
Ministre

c : M. Bruce Lauckner, directeur général, Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington
Dr Bob Bell, sous-ministre, MSSLD
Mme Nancy Naylor, sous-ministre associée, Prestation et mise en œuvre, MSSLD
M. Tim Hadwen, sous-ministre adjoint, Division de la responsabilisation et de la performance du système de santé, MSSLD