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

1 mai 2017

HLTC5865IT-2017-25

Mme Joan Fisk
Présidente du conseil
Réseau local d'intégration des services de santé de Waterloo Wellington
50 Sportsworld Crossing Road, bureau 220
Kitchener ON N2P 0A4

Madame Fisk:

C'est avec plaisir que je vous adresse cette lettre en votre qualité de président du réseau local d'intégration de services de santé (RLISS) de Waterloo Wellington. Conformément aux exigences formulées dans la Directive concernant les organismes et les nominations, je présente dans cette lettre mes attentes envers le RLISS de Waterloo Wellington pour l'exercice financier 2017-2018. Désormais, je rédigerai une lettre de mandat pour chaque exercice financier.

D'abord, je vous remercie pour vos efforts considérables durant cette période de transition. Sans votre leadership et votre soutien continus, nous ne serions pas prêts pour faire la transition, comme nous le sommes aujourd'hui. Grâce à l'appui d'une équipe solide, je suis persuadé que votre RLISS connaîtra une transition fructueuse.

Bien que la transition soit importante pour la mise en œuvre de la *Loi donnant la priorité aux patients,* la possibilité de transformation est primordiale. D'ailleurs, les patients, les soignants et les fournisseurs de soins, les partenaires du système de santé et le public en général en ont besoin, afin de créer un système de santé durable, efficace et accessible pour les générations à venir. Avec la fondation qui a été créée en lien avec la législation portant sur la priorité aux patients, c'est l'occasion de veiller à ce que les patients soient au centre du système de santé. Dans cette optique, je crois que nos principales priorités, à mesure que nous amorçons cette étape de transformation, sont:

- Améliorer l'expérience du patient en mettant son opinion au centre de la planification des soins de santé et en offrant des soins qui répondent aux besoins, aux valeurs et aux préférences des patients.
- Aborder les causes fondamentales des inégalités en matière de santé en renforçant les déterminants sociaux de la santé, en investissant dans la promotion de la santé et en réduisant le fardeau des maladies, notamment les maladies chroniques.
- 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 dans la province.

…/2

- Éliminer le cloisonnement entre les secteurs et les fournisseurs de soins de santé pour assurer des transitions harmonieuses pour les patients, et assurer que les fournisseurs travaillent de concert pour fournir des soins axés sur le patient.
- 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 efficaces 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 2017-2018.

Planification des soins de santé intégrés et gestion financière responsable

Dans le cadre de votre nouveau mandat, vous serez responsable de la création d'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, la santé publique, la santé mentale et les dépendances, ainsi que les soins à domicile et en milieu communautaire, pour assurer une expérience harmonieuse pour les patients.

Lorsque vous entreprendrez ce travail, le ministère s'attend à ce que vous demeuriez transparent financièrement, mais que vous gériez votre budget prudemment pour veiller à ce que les programmes et les services soient efficaces et durables dans le futur. Le ministère s'attend également à ce que le RLISS uniformise et accroisse l'efficacité de l'administration, en plus de veiller à ce que les économies soient réinvesties dans les soins de première ligne.

Pour refléter ces responsabilités en 2017-2018, le RLISS de Waterloo Wellington est prié de réaliser des progrès à l'égard des priorités suivantes :

Transparence et responsabilisation publique

- 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

- Mettre sur pied et faire participer un(des) comité(s) consultatif(s) des patients et des familles, pour veiller à ce que les patients et les familles participent au processus décisionnel du système de soins de santé.
- Travailler à l'amélioration des transitions pour les patients entre les différents secteurs de la santé, de sorte que les patients reçoivent des soins continus et coordonnées, et ne racontent leur histoire qu'une seule fois.
- Soutenir les patients et les familles dans la mise en œuvre d'initiatives qui réduisent la détresse des soignants.

…/3

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 aux patients 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 vont collaborer pour combler les lacunes en matière de santé et améliorer l'expérience et les résultats des patients.

Équité, 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 et souples, pour répondre aux priorités régionales.
- Travailler avec les cliniciens à l'échelon communautaires pour soutenir l'application de normes de qualité, en collaboration avec Qualité des services de santé Ontario.
- Promouvoir l'équité en matière de santé et reconnaître l'impact des déterminants sociaux de la santé afin de réduire ou d'éliminer les disparités et les inégalités dans la planification, la conception, la prestation et l'évaluation des services en:
    - cernant les populations à risque élevé et en travaillant avec les partenaires de la santé publique et du milieu communautaire aux interventions ciblées, afin d'améliorer l'accès aux soins appropriés et adaptés culturellement, puis améliorer les résultats de la santé, notamment la planification au sein des sous-régions;
    - assurant l'engagement auprès 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 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, pour :
    - à travers une optique d'équité, évaluer le nombre et la proportion de fournisseurs de soins primaires à partir des besoins de la population locale;
    - accroître l'accès aux fournisseurs de soins primaires, notamment les médecins de famille et les infirmiers et infirmiers praticiens;
    - faciliter les transitions efficaces et harmonieuses entre les services de soins primaires et les autres services de santé et sociaux;
    - accroître l'accès aux fournisseurs de soins de santé interprofessionnels pour assurer des soins complets.
- À titre prioritaire, élaborer et mettre en œuvre un plan, en s'appuyant sur les commentaires des fournisseurs de soins primaires, de patients, des soignants et les partenaires, qui intègre les coordinateurs de soins et les navigateurs du système en 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 sociaux, s'il y a lieu.

- Soutenir l'intégration des maillons santé dans la 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.

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 des liens et des communications améliorés 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 dans le cadre de Priorité aux patients : Feuille de route pour renforcer les soins à domicile et en milieu communautaire.
- Une des principales priorités pour 2017-2018 consiste à achever et à consolider la transition.

Santé mentale et dépendances

- À partir des 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;
    - faire de l'accès aux services de santé mentale en milieu communautaire une priorité pour la planification sous-régionale, en collaboration avec les fournisseurs et les partenaires de services communautaires et sociaux.
- 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 qu'écosystème de pointe pour adopter et utiliser de nouvelles technologies novatrices en matière de santé et des processus axés sur la valeur.
- Soutenir la Stratégie des solutions numériques pour la santé du ministère, une fois publiée, notamment, sans toutefois s'y limiter:
    - veiller 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 cas de SRH dans la province.
    - mettre en œuvre ou étendre les modèles virtuels existants de soins ou les modèles virtuels de soins auto-administrés qui sont conformes aux initiatives provinciales existantes;
    - appuyer 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, le ministère s'attend 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, ainsi que 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, et 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.

Je vous remercie de votre volonté de 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.

Veuillez agréer, Mme Joan Fisk, l'expression de mes sentiments distingués.

Original signé par le ministre

Dr Eric Hoskins
Ministre

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