

Plan stratégique triennal de Reflet Salvéo pour 2016-2019

Cadre Stratégique

Notre plan triennal 2016-2019 a été conçu dans une démarche méthodologique centrée sur le patient, et reflète notre engagement envers notre communauté en situation minoritaire qui aspire à plus de justice et d'équité. Il s'aligne sur les stratégies gouvernementales en matière de santé, notamment:

- le projet de loi du Ministère de la Santé et des soins de longue durée intitulé « Priorité aux patients »¹.
- des extraits de la lettre de mandat de la ministre des Affaires francophones touchant à la santé des francophones².
- les Plans de Services de Santé Intégrés (PSSI) 2016-2019 des 3 RLISS que nous conseillons³.

En clair, ce plan aidera à affiner l'appui que nous apportons aux RLISS du Centre-Toronto, Mississauga Halton et Centre-Ouest dans leurs efforts d'amélioration des services de santé aux francophones du Grand Toronto.

Notre vision : Des services de santé en français pour un mieux-être des francophones

Notre mission : Engager la communauté francophone pour identifier ses besoins et priorités en matière de santé et, dans une démarche de planification des services, formuler de solides recommandations aux divers acteurs du système pour accroître l'accès et la qualité des services de santé en français.

Principes fondamentaux

- ❖ **Équité** en santé (les francophones constituant un groupe en quête d'équité)
- ❖ Approches axées sur les **besoins de la population** francophone
- ❖ Stratégie de **collaboration** (partenariats avec la communauté, les RLISS et autres acteurs du domaine de la santé)
- ❖ Reflet Salvéo est l'**interlocuteur incontournable** dans la planification des services de santé

Axes stratégiques		
Axe 1	Axe 2	Axe 3
Améliorer l'expérience de la population francophone en matière de soins de santé en français en prônant une approche régionale	Contribuer à la transformation du système de soins de santé primaires en prônant une approche régionale	Contribuer à la transformation du système de soins de santé communautaires et à domicile en prônant une approche régionale
1.1. Les francophones naviguent plus aisément le système de santé	2.1. Un plus grand nombre de francophones ont accès à un médecin de famille ou à un infirmier praticien parlant français	3.1. Les SEF sont intégrés au processus de transformation des CASCs et des services de soins communautaires
1.2. Un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de SEF est atteint	2.2. L'offre active de soins de santé primaires s'est accrue de façon mesurable	3.2. Le processus de transformation du système de soins et services de santé communautaire et à domicile prend en compte les intérêts des francophones
1.3. Les francophones sont de plus en plus présents à chaque maillon de la chaîne décisionnelle dans le système de santé	2.3. Le processus de transformation du système de soins primaires inclut la participation active des francophones	

ACRONYMES

¹ Source : **Projet de loi 41, Loi de 2016 donnant la priorité aux patients**

http://www.ontla.on.ca/web/bills/bills_detail.do?jsessionid=da73151a171e36b07fb7628c33f7b2f0519832e3e000e51986316e902d7c8ba3.e34QbNyOaxmRci0TbxiOah4Lb390n6jAmljGr5XDqQLvpAe?locale=fr&BillID=4215&isCurrent=false&ParlSessionID=

² Source : **Lettre de mandat Ministre déléguée aux Affaires francophones**

<https://www.ontario.ca/fr/page/lettre-de-mandat-de-septembre-2016-affaires-francophones>

³ Sources : **Plans de Services de Santé Intégrés (PSSI) 2016- 2019 :**

RLISS du Centre-Toronto : http://www.torontocentrallhin.on.ca/resources/reports.aspx?sc_Lang=fr-CA

RLISS du Centre-Ouest : <http://www.centralwestlhin.on.ca/Search.aspx?search=PSSI>

RLISS de Mississauga-Halton : <http://www.mississaugahaltonlhin.on.ca/fr-CA/goalsandachievements/ihsp.aspx>

SEF : Soins/Services En Français

CASC : Centre d'Accès aux Soins Communautaires

FSS : Fournisseurs de Soins de Santé

RLISS : Réseaux Locaux d'Intégration des Services de Santé

LHIN: Local Health Integration Network (version anglaise de RLISS)

Axe Stratégique 1 : Améliorer l'expérience de la population francophone en matière de soins de santé en français		
Pistes d'action	Mesures de rendement	Impacts
1.1. Faciliter la navigation du système de santé aux francophones		
Développer des modèles d'un cheminement idéal du patient francophone dans le système de santé	Des modèles d'un cheminement idéal du patient francophone dans le système de santé sont développés et rendus disponibles	Les francophones naviguent plus aisément le système de santé
Développer des modèles d'un cheminement réel du patient francophone dans le système de santé	Des modèles d'un cheminement réel du patient francophone dans le système de santé sont développés et rendus disponibles	
Mettre en évidence l'écart entre le cheminement idéal et le cheminement réel du patient	Un rapport d'étude expliquant l'écart entre le cheminement idéal et le cheminement réel du patient est disponible	
Proposer des initiatives pertinentes pour combler l'écart et améliorer l'expérience du patient francophone	Un rapport sur les initiatives prises pour améliorer l'expérience du patient francophone, incluant les résultats obtenus est disponible	
Aider les fournisseurs à intégrer les deux questions de la variable linguistique	Une liste de fournisseurs ayant intégré les deux questions de la variable linguistique dans leur questionnaire est disponible	
1.2. Susciter un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de soins et services de santé en français		
Susciter la création d'un cadre institutionnel consensuel de haut niveau (RLISS-FSS-Reflet Salvéo)	Un cadre institutionnel est créé, fonctionne, et est assorti d'un cadre logique auquel se réfèrent les fournisseurs de services pour développer les SEF	Un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de SEF est atteint
Sensibiliser (et former) les fournisseurs identifiés au développement de SEF	Une liste de fournisseurs sensibilisés ayant initié des actions pour développer des SEF est établie	
Appuyer les FSS dans leur processus de désignation	Une liste de FSS appuyés dans leur processus de désignation est établie	
Sensibiliser la communauté francophone à la demande et à l'utilisation des services de santé en français disponibles	Un rapport détaillant le nombre de campagnes de sensibilisation, les organismes et populations cibles, ainsi que l'état des lieux de la demande pour les SEF est élaboré et disponible	
1.3. Initier des actions qui facilitent l'intégration des francophones		
Promouvoir l'équité envers les populations francophones et les groupes vulnérables en son sein	Un rapport des initiatives sur l'équité au profit des populations francophones et des groupes vulnérables est élaboré et disponible	Les francophones sont de plus en plus présents à chaque maillon de la chaîne décisionnelle dans le système de santé
Appuyer le processus d'adoption du concept d'intégration des pairs par les organismes communautaires et FSS francophones	Une liste d'organismes ayant adopté le concept d'intégration des pairs est établie et disponible	

Axe Stratégique 2 : Contribuer à la transformation du système de soins de santé primaires

Pistes d'action	Mesures de rendement	Résultats d'impact
2.1. Accroître l'accès des francophones aux soins de santé primaires		
Recommander le recrutement d'un navigateur communautaire francophone pour s'assurer que les services de soins primaires en français déjà existants sont utilisés de façon optimale, et que les Francophones puissent cheminer facilement entre les différents niveaux de soins, incluant les soins primaires et communautaires.	<ul style="list-style-type: none"> • Des postes de navigateurs communautaires francophones sont créés • Les patients ont accès à un continuum de services de santé en français 	Un plus grand nombre de francophones ont accès à un médecin de famille ou à un infirmier praticien parlant français
Identifier les médecins et infirmiers praticiens offrant des SEF dans chaque territoire et sous-territoire (« sub-LHINs »)	Un répertoire des médecins et infirmiers praticiens opérant dans chaque territoire et sous-territoire (sub-LHINs) est établi	
Faire la promotion des médecins de famille et infirmiers offrant des SEF	Des ressources faisant la promotion des médecins et infirmiers offrant des SEF sont disponibles	
Renseigner les francophones et en particulier les nouveaux arrivants sur les médecins et infirmiers praticiens identifiés ainsi que sur tout autre service et ressource disponibles	Un état des francophones référés à un médecin de famille ou un infirmier praticien offrant des SEF est établi	
2.2. Accroître l'offre active de SEF		
Sensibiliser la communauté francophone à la demande et à l'utilisation des SEF disponibles	Un rapport d'évaluation de la demande de SEF par la communauté francophone est établi	L'offre active de soins de santé primaires s'est accrue de façon mesurable
Sensibiliser les fournisseurs identifiés ou ceux offrant des SEF au développement de SEF	Une liste de fournisseurs identifiés ainsi que ceux offrant des SEF est disponible et indique l'état des services offerts	
2.3. Faciliter l'intégration des francophones dans le processus de transformation du système de soins primaires		
Proposer comment accroître la participation des francophones à la gouvernance des structures de gestion du système de santé	Un état des recommandations aux RLISS sur la participation des francophones à la gouvernance des structures de gestion du système de santé est disponible	Le processus de transformation du système de soins primaires inclut la participation active des francophones
Suivre le processus de transformation du système et fournir aux francophones l'information sur les opportunités qui faciliteraient leur intégration	Un état des opportunités qui faciliteraient l'intégration des francophones est disponible	
Appuyer et faciliter l'inclusion de la lentille francophone dans les initiatives résultant de la transformation du système de santé ou du renouvellement de services : ententes RLISS-FSS, maillons santé, carrefours communautaires, équipes unifiées de	Un répertoire d'initiatives d'intégration de la lentille francophone est établi, et un état des lieux de celles qui l'ont intégrée est réalisé	

fournisseurs (initiatives de soins regroupés)		
---	--	--

Axe Stratégique 3 : Contribuer à la transformation du système de soins de santé communautaires et à domicile		
Pistes d'action	Mesures de rendement	Résultats d'impact
3.1 Contribuer à l'intégration des SEF dans le processus de transformation des CASC		
Convaincre les RLISS de financer davantage de soins communautaires	Le prochain rapport conseils aux RLISS inclut une recommandation sur soins communautaires	Les SEF sont intégrés au processus de transformation des CASCs et des services de soins communautaires
Engager les organismes communautaires francophones à offrir davantage de soins et services communautaires et à domicile	Une plateforme de collaboration entre Reflet Salvéo et des organismes communautaires francophones pour l'accroissement des soins communautaires et à domicile est créée	
Engager les FSS à répondre aux besoins des francophones avec des soins communautaires et à domicile en français de meilleure qualité	Un sondage évaluant le niveau de satisfaction des francophones par rapport aux soins communautaires et à domicile reçus, est réalisé et les résultats sont disponibles	
Analyser le processus de coordination des soins communautaires et à domicile en français	Un rapport sur la coordination des soins communautaires et à domicile en français est disponible	
Poursuivre l'initiative sur la santé cognitive chez les aînés francophones	Un service d'évaluation de la santé cognitive chez les aînés francophones est mis en place	
3.2 Initier ou appuyer des actions qui favorisent l'intégration de la lentille francophone et l'inclusion des francophones dans le processus de transformation du système de soins communautaires et à domicile		
Proposer un modèle de collaboration RLISS-Entités qui assure aux francophones une plus grande participation aux instances décisionnelles	Un modèle de collaboration RLISS-Entités est développé et disponible	Le processus de transformation du système de soins et services de santé communautaire et à domicile prend en compte les intérêts des francophones
Ajouter une lentille « services en français » aux initiatives stratégiques des RLISS	Les initiatives stratégiques des RLISS prennent les SEF en compte de façon claire et vérifiable	
Actualiser et améliorer la qualité des données sur la population francophone	Un document actualisé des données sur la population francophone est réalisé en collaboration avec les RLISS et autres partenaires	
Appuyer et faciliter l'inclusion de la lentille francophone dans toute initiative résultant de la transformation des CASC ou d'un renouvellement de services	Le processus de transformation des CASC ou de renouvellement de services prennent en compte l'intégration de SEF	
Soutenir le processus de désignation des	Une liste des CASCs ou toute structure remplaçante	

CASC ou de toute structure remplaçante	appuyés (es) dans leur processus de désignation est disponible	
Entreprendre des actions auprès des CASC et des FSS pour les convaincre d'intégrer une composante linguistique dans le questionnaire ou l'aiguillage des patients	Une liste de CASC et FSS intégrant une composante linguistique dans le questionnaire ou l'aiguillage des patients, est établie et disponible	

Lexique (Plan stratégique triennal 2016-2019)

Soins de santé primaire : Les soins de santé primaires se distinguent par une approche de la santé et une gamme de services qui vont au-delà du système de soins de santé traditionnel, ce qui comprend tous les services qui touchent à la santé, comme le revenu, l'hébergement, l'éducation et l'environnement. Les soins primaires constituent un élément au sein des soins de santé primaires. Ils se concentrent sur les services de soins de santé, dont la promotion de la santé, la prévention des maladies et des blessures, ainsi que le diagnostic et le traitement des blessures et des maladies⁴.

Système de santé : Le système de santé décrit les moyens organisationnels et stratégiques mis en place par pays, par zones géographiques ou entités communautaires, afin d'assurer une continuité et une qualité des prestations de santé. Il réunit toutes les organisations, institutions et ressources qui interviennent en matière de santé et qui fournissent des soins formels (médecins, cliniques, hôpitaux et pharmacies), des soins informels (guérisseurs traditionnels, travailleurs communautaires) ainsi que d'autres services⁵.

Médecin de famille : Un médecin de famille est un professionnel qui s'occupe du diagnostic, du traitement et de la prévention de problèmes de santé rencontrés par des individus ou des groupes de population. Son action se fonde à la fois sur les sciences biologiques et sur les sciences humaines. Il est habituellement le premier contact avec le système de soins, permettant un accès ouvert et non limité aux usagers, prenant en compte tous les problèmes de santé, indépendamment de l'âge, du sexe, ou de toutes autres caractéristiques de la personne concernée⁶.

Infirmières et infirmiers praticiens : Les infirmières et infirmiers praticiens sont des infirmières et des infirmiers autorisés qui ont plus de compétences pour communiquer un diagnostic et gérer les maladies et les blessures. Ils travaillent habituellement dans une équipe qui collabore avec les médecins et les autres professionnels de la santé et ils complètent (plutôt que remplacent) les autres fournisseurs. Le champ d'application de leur pratique comprend souvent l'ordonnance des tests de diagnostic et de médicaments, mais leurs rôles et leurs responsabilités précis peuvent varier d'une province ou d'un territoire à l'autre⁷.

Offre active : L'offre active est une offre de service régulière et permanente qui respecte le principe d'équité, est linguistiquement et culturellement adaptée aux besoins et priorités de la population service. Nous comprenons l'offre active comme étant inhérente à la qualité des services fournis aux personnes (patients, résidents, bénéficiaires, etc.) et un facteur important qui contribue à leur sécurité.

Variable linguistique : Dans le contexte des pays qui comptent plus d'une langue officielle (comme la Canada), la prise en compte de la variable linguistique dans la production de données probantes revêt autant d'importance que la prise en compte du sexe, de l'âge ou des origines ethniques des individus. Une bonne communication entre le professionnel de la santé et son patient est un facteur clé de la qualité des soins et de la satisfaction. Les barrières linguistiques ont des conséquences importantes non seulement sur l'accès aux services mais aussi sur la santé des individus.

Modéliser : La modélisation est la conception d'un modèle. En pédagogie, la modélisation de la discipline consiste en une représentation simplifiée des objets d'enseignement sous une forme plus ou moins abstraite que les apprenants auront à s'approprier.

Santé communautaire : La santé communautaire est un domaine de la santé publique qui implique une réelle participation de la communauté à l'amélioration de sa santé : réflexion sur les besoins, les priorités ; mise en place, gestion et évaluation des activités. Il y a santé communautaire quand les membres d'une collectivité, géographique ou sociale, réfléchissent en commun sur leurs problèmes de santé, expriment des besoins prioritaires et participent activement à la mise en place et au déroulement des activités les plus aptes à répondre à ces priorités⁸.

⁴ Source : Gouvernement du Canada <http://canadiensensante.gc.ca/health-system-systeme-sante/services/primary-primaires/about-apropos-fra.php>

⁵ Source : Agence canadienne de développement international <http://archive.wikiwix.com/cache/?url=http%3A%2F%2Fwww.acdi-cida.gc.ca%2Facdi-cida%2Facdi-cida.nsf%2Ffra%2FJOS-1116135126-Q57>

⁶ Source : Collège des Médecins du Québec <http://www.cmq.org/page/fr/la-profession-medicale.aspx>

⁷ Source : Gouvernement du Canada <http://canadiensensante.gc.ca/health-system-systeme-sante/services/primary-primaires/transition-adaptation-questions-fra.php>

⁸ Source : Manciaux, M. et Deschamps, J.-P., La santé de la mère et de l'enfant, Flammarion Médecine Sciences, 1978

Francophones : Depuis le 4 juin 2009, afin de mieux refléter les nouvelles réalités et la diversité des diverses communautés francophones en Ontario, une nouvelle définition inclusive des francophones (DIF) fondée sur trois questions du recensement au sujet de la langue maternelle, de la langue parlée à la maison et de la connaissance des langues officielles est en vigueur.