

## Direction opérationnelle : Priorités pour le printemps et l'été 2024

---

<b>DESTINATAIRES :</b>	Partenaires du système de santé
<b>EXPÉDITEURS :</b>	Susan deRyk, directrice régionale, Centre et Ouest Wilfred Cheung, directeur régional (par intérim), Toronto et Est Brian Kytör, directeur régional, Nord-Ouest et Nord-Est
<b>c. c. :</b>	Dr Chris Simpson, vice-président directeur et directeur médical en chef Judy Linton, vice-présidente directrice et cheffe de direction des soins infirmiers Dr Sacha Bhatia, vice-président principal, Santé de la population et système de santé axé sur la valeur
<b>DATE DE DIFFUSION :</b>	22 avril 2024

---

Grâce à votre leadership et aux efforts de vos équipes, nous avons maintenu nos performances dans les domaines clés comme la chirurgie et les soins primaires pendant la saison des maladies respiratoires de l'automne et de l'hiver.

Nous vous sommes reconnaissants pour vos nombreuses contributions et pour les efforts que vous déployez en collaboration avec vos partenaires régionaux et locaux de Santé Ontario afin de répondre aux priorités communes du système.

Ces efforts partagés et collectifs et cette approche de l'optimisation du système demeurent essentiels pour atteindre les objectifs du système de santé pour le printemps et l'été 2024. Le système de santé est interdépendant; nous reconnaissons l'importance de chaque élément du système et nous savons qu'il est nécessaire d'adopter une approche collective et coordonnée pour continuer à progresser. Notre principal objectif pour les mois à venir est de faire progresser les mesures clés en termes d'accès et de capacité et de préparer le terrain pour la saison des maladies respiratoires de l'automne et de l'hiver. La présente direction opérationnelle décrit les actions prioritaires et les cibles qui vous guideront dans la réalisation de cet objectif avec vos équipes régionales de Santé Ontario. Les priorités sont interdépendantes et comprennent notamment :

- Des efforts continus en matière de ressources humaines en santé dans le système.
- La réduction des autres niveaux de soins (ANS).
- L'expansion et le soutien des soins primaires.
- L'accès aux services de soins à domicile et en milieu communautaire et aux soins de longue durée afin d'améliorer l'accès à la communauté tout en réduisant les ANS.
- L'accès aux soins de santé mentale et de lutte contre les dépendances.
- Une amélioration de l'accès et du flux dans les urgences.
- L'optimisation des soins chirurgicaux en mettant l'accent sur les listes d'attente pour les chirurgies et les diagnostics.

Nous vous demandons de collaborer avec votre région Santé Ontario et vos partenaires locaux pour mettre en œuvre ces mesures. Comme toujours, n'hésitez pas à contacter vos équipes régionales de Santé Ontario si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'aide.

## Direction opérationnelle

### Tous les secteurs :

- S'assurer qu'un contrôle interne, des protocoles de communication et des stratégies d'atténuation sont en place pour repérer les risques associés aux pénuries de ressources humaines dans le domaine de la santé (RHS).
- Maximiser l'utilisation des soutiens régionaux et provinciaux disponibles en matière de RHS, y compris les mesures d'incitation au recrutement et au maintien en poste, le financement des études et de la formation, les soutiens à la dotation en personnel et d'autres initiatives en matière de RHS.
- Mettre à contribution, dans la mesure du possible, des approches novatrices en matière de main-d'œuvre, en faisant notamment appel à d'autres fournisseurs de services et modèles de soins, afin d'atténuer les difficultés liées aux RHS et de stabiliser la dotation en personnel.
- Soutenir la stabilisation des RHS au niveau régional en collaborant avec les partenaires locaux et en s'engageant dans des initiatives de planification régionale.
- Donner la priorité à la réduction des autres niveaux de soins (ANS) en visant à maintenir un débit d'ANS > 1 (c'est-à-dire qu'il y a plus de patients désignés comme ANS qui sortent que de patients nouvellement admis), notamment par la mise en œuvre rapide d'initiatives financées visant à maximiser la capacité, à favoriser les sorties pour toutes les destinations et à soutenir la réorientation des admissions.
- En collaboration avec votre région Santé Ontario et les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, veiller à ce que les capacités locales et les obstacles au congé soient bien compris et à ce qu'un processus clair soit mis en place pour l'identification précoce et la planification intégrée des congés.
- Continuer à identifier immédiatement les capacités disponibles, au fur et à mesure de leur disponibilité, grâce aux processus de suivi et en travaillant directement dans votre région de Santé Ontario.
- Ne pas réduire les initiatives financées pour les ANS au cours du printemps et de l'été sans en avoir discuté avec votre région de Santé Ontario. Les équipes régionales poursuivront leur collaboration avec les fournisseurs de services de santé pour s'assurer que les initiatives aient le plus grand impact possible. Pour ce faire, une réaffectation des investissements pourrait s'avérer nécessaire. Votre équipe régionale en discutera avec vous si nécessaire.

### Équipes Santé Ontario :

- Poursuivre la mise en œuvre des orientations du plan [La voie à suivre](#) et mobiliser les soins primaires pour mettre en place des [réseaux de soins primaires](#).
- Collaborer avec votre région Santé Ontario et vos partenaires locaux de pour interconnecter et standardiser les soins dans la communauté, en se concentrant sur le maintien, le retour et le soutien des personnes à domicile.

## Soins primaires :

- Communiquer avec l'ESO de votre région pour vous impliquer dans un réseau de soins primaires. Les réseaux de soins primaires visent à interconnecter, intégrer et soutenir les soins primaires pour permettre la prestation et la coordination des soins aux patients au sein de la communauté.
  - Se référer au [document d'orientation sur les réseaux de soins primaires dans les ESO](#).
  - Communiquer avec votre région Santé Ontario si vous avez besoin des coordonnées de l'ESO locale.
- Continuer à jouer un rôle clé dans la prévention et la gestion de la rougeole, notamment par la vaccination et le dépistage.
  - Consulter les ressources de [Santé publique Ontario](#) et la récente note du médecin hygiéniste en chef sur la prévention et le contrôle des infections, la vaccination, ainsi que sur la détection et la prise en charge des personnes suspectées d'être atteintes de la rougeole.
  - Consulter les [ressources sur la rougeole](#) (en anglais) de l'Ontario College of Family Physicians pour connaître les informations et les outils les plus récentes destinées aux fournisseurs de soins primaires.
- Soutenir la vaccination contre la COVID-19 conformément au plus récent [Guide sur les vaccins contre la COVID-19](#) (mis à jour le 8 avril 2024), qui comprend des informations spécifiques à la campagne de vaccination du printemps en Ontario contre la COVID-19.
- Pour les cabinets qui ont reçu un avis de financement pour des équipes interprofessionnelles de soins primaires nouvelles ou élargies, continuez à travailler avec votre région Santé Ontario sur la planification de la mise en œuvre.
- Communiquer avec votre région Santé Ontario pour discuter des possibilités locales et régionales liées aux soins primaires.

## Tous les hôpitaux :

- Poursuivre la mise en œuvre des [pratiques exemplaires en matière d'ANS](#) (en anglais), en travaillant avec votre région Santé Ontario sur des domaines d'intervention spécifiques, conformément aux plans locaux et régionaux.
- Veiller à ce que les rapports, le codage et la collecte des données concernant les ANS reflètent la réalité clinique et les orientations en matière d'ANS pour les scénarios cliniques.
- Contrôler activement les indicateurs clés des ANS, comme les jours et les taux d'ANS, et les mesures des processus, comme le pourcentage de patients désignés comme ANS en attente de soins à domicile ou de soins de longue durée et qui n'ont pas encore été orientés vers les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire dans le système CHRIS.
- Mettre l'accent sur une planification collaborative des sorties qui respecte les approches centrées sur le patient et s'aligne sur les pratiques d'évaluation normalisées (c'est-à-dire des discussions entre les membres de l'équipe interprofessionnelle de soins afin de déterminer l'ensemble des options de destination lors de la sortie).
  - Veiller en particulier à explorer le recours aux services de soins à domicile avec les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire et le patient/la famille avant d'envisager une orientation vers des soins de longue durée, conformément à la philosophie « priorité au domicile ». Une évaluation InterRAI est nécessaire pour déterminer le caractère approprié de la prestation des soins dans la communauté; cette évaluation doit avoir lieu avant d'établir une destination de sortie pour des soins de longue durée.

- Augmenter le nombre de chirurgies lorsque cela est possible. Ne pas réduire les volumes de chirurgies financées au cours du printemps et de l'été sans en avoir discuté avec votre région Santé Ontario.
- Veiller à ce que le nombre de patients en attente au-delà des objectifs d'accès clinique pour les chirurgies et les interventions (« patients en attente prolongée ») diminue et que le débit chirurgical soit > 1 (c'est-à-dire que le nombre de chirurgies effectuées est supérieur au nombre de patients inscrits sur la liste d'attente). Les équipes régionales collaboreront avec les hôpitaux pour maximiser les capacités en procédant à des examens continus et à des réaffectations de volumes.
- Pour les hôpitaux ayant un autre établissement de santé, mettre en œuvre les exigences énoncées dans les notes de service du ministère de la Santé publiées le 1<sup>er</sup> mars et le 4 mars, respectivement.
- Utiliser les soutiens et les ressources de l'Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario (le [Centre de soutien pour les partenaires de soins essentiels](#)) pour veiller à ce que les aidants soient identifiés, inclus et soutenus en tant que partenaires de soins essentiels.

### **Hôpitaux dotés d'un service d'urgence :**

- Continuer la planification pour garantir une dotation en personnel adéquate pendant la saison estivale, en bénéficiant du soutien de Santé Ontario au besoin (programmes de suppléance, possibilités de formation) et en travaillant avec votre région Santé Ontario sur la planification de la stabilité et la prévention du risque de fermeture.
  - Suivre le protocole d'atténuation et de fermeture des services d'urgence (en anglais) pour signaler les fermetures potentielles et confirmées.
- Utiliser les formations et les subventions disponibles dans le cadre du [programme de formation, de maintien en poste et d'emploi du personnel infirmier des services d'urgence](#), qui permet aux infirmières travaillant dans les services d'urgence de suivre des formations.
- Tirer parti du financement du Programme de financement axé sur les résultats (Programme FAR), comme le reflètent les plans d'action, afin d'améliorer directement les résultats des mesures du Programme FAR, notamment :
  - Viser une réduction de 20 % des admissions sans lit, notamment grâce à un processus de gestion active en temps réel et en continu (par exemple, des réunions quotidiennes).
  - Viser à maintenir le délai d'attente au 90<sup>e</sup> percentile pour l'évaluation initiale par le médecin à moins de 4 heures.
  - Viser un temps de déchargement des ambulances inférieur à 1 heure.
- Maintenir la mise en place de plans d'urgence robustes pour le triage, l'enregistrement et la coordination des flux au sein des urgences et de l'hôpital en général, y compris un plan d'évaluation rapide des patients aux heures de pointe.
- Participer à la [communauté de pratique des urgences de la province](#) (en anglais).

### **Hôpitaux spécialisés en pédiatrie et hôpitaux communautaires dotés de programmes pédiatriques :**

- Veiller à ce que le nombre de patients en attente au-delà des objectifs d'accès clinique pour les chirurgies et les interventions (« patients en attente prolongée ») diminue et que le débit

chirurgical soit > 1 (c'est-à-dire que le nombre d'interventions chirurgicales effectuées est supérieur au nombre de patients inscrits sur la liste d'attente).

- Poursuivre le développement et l'amélioration des modèles en étoile afin de permettre à un plus grand nombre de patients de recevoir des soins chirurgicaux plus près de leur domicile.
- Continuer la mise en œuvre des initiatives nouvellement financées et partager les progrès avec votre région Santé Ontario.

### **Réadaptation et soins continus complexes :**

- Poursuivre la mise en œuvre de la [direction opérationnelle](#) concernant la capacité et le flux en matière de réadaptation et de soins continus et complexes (publiée le 12 juillet 2023), notamment en visant et en maintenant un taux d'occupation cible de 95 % et en mettant en œuvre un processus de sortie et d'admission 7 jours sur 7.
- Pour les sites de soins aigus dotés d'une capacité en matière de réadaptation et de soins continus complexes, réduire la prise en charge des patients en soins post-aigus afin de permettre l'accès à ces services spécialisés et d'assurer la fluidité du flux de patients dans l'ensemble du système.

### **Maisons de soins de longue durée :**

- Communiquer avec votre région Santé Ontario, le ministère des Soins de longue durée et les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire en ce qui concerne l'occupation et tout changement de capacité, y compris :
  - Capacité et disponibilité des lits de court séjour (par exemple, lits de répit et de convalescence).
  - Fermetures de lits pour quelque raison que ce soit (temporaires ou permanentes) et ouvertures de lits.
- Réduire les transferts vers les urgences en offrant des soins infirmiers sur place selon les meilleures pratiques, en garantissant l'accès aux soins primaires et en tirant parti des ressources de diagnostic internes ou communautaires.
- Étudier les demandes et y répondre dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception, conformément au Règlement de l'Ontario 246/22, afin que les demandeurs puissent mieux comprendre l'état d'avancement de leur demande de soins de longue durée.
- Utiliser les soutiens et les ressources de l'Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario (le [Centre de soutien pour les partenaires de soins essentiels](#)) pour veiller à ce que les aidants soient identifiés, inclus et soutenus en tant que partenaires de soins essentiels.

### **Fournisseurs de services communautaires de soutien :**

- Participer aux tables et structures régionales (par exemple, tables d'accès et de fluidité) afin de favoriser la collaboration et de mieux faire connaître les aides disponibles.
- Veiller à ce que les partenaires locaux, y compris les hôpitaux et les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, connaissent les capacités existantes.

### **Fournisseurs de services de santé mentale et de lutte contre les dépendances :**

- Collaborer avec votre région de Santé Ontario et d'autres partenaires locaux (en particulier dans le domaine des soins primaires) pour continuer à accroître la sensibilisation et l'aiguillage au [Programme ontarien de psychothérapie structurée](#) pour les clients souffrant de dépression et de troubles liés à l'anxiété.
- Commencer à soumettre l'ensemble de données provinciales sur la santé mentale et les dépendances pour permettre une meilleure compréhension des besoins et de l'accès au sein du secteur des services communautaires de santé mentale et de lutte contre les dépendances.
  - Pour obtenir de plus amples renseignements, écrire à [MHADDI@ontariohealth.ca](mailto:MHADDI@ontariohealth.ca).
- Travailler avec votre région de Santé Ontario et le partenaire provincial de l'accès coordonné/principal fournisseur de services de santé pour vous assurer que vos services sont intégrés dans l'élaboration et la réalisation de l'accès coordonné en matière de santé mentale et de lutte contre les dépendances.

### **Fournisseurs de soins à domicile et communautaires :**

- Collaborer avec votre région de Santé Ontario et les ESO de votre région afin d'établir des plans de soins à domicile et en milieu communautaire (Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, organisme fournisseur de services et fournisseurs de services de santé) en période de pointe pour le mois de septembre, ce qui inclut :
  - Plans régionaux et locaux visant à augmenter les sorties de l'hôpital vers les soins à domicile et à réduire le volume ouvert de patients dans un ANS en attente de services de soins à domicile et communautaires.
  - Plans régionaux et locaux pour atteindre les objectifs de temps d'attente pour les clients des soins à domicile qui reçoivent des soins infirmiers et un soutien personnel (pour les clients ayant des besoins complexes) dans un délai minimum de 5 jours à partir de la date à laquelle ils ont été autorisés à recevoir des soins infirmiers ou des services de soutien personnel.
- Les plans susmentionnés doivent prévoir une expansion des normes et des modèles de soins approuvés par Santé Ontario.

Vous souhaitez obtenir ces informations dans un format accessible? 1-877-280-8538, TTY 1-800-855-0511, [info@ontariohealth.ca](mailto:info@ontariohealth.ca).

Document available in English: [info@ontariohealth.ca](mailto:info@ontariohealth.ca)