

Great
RIVER
ONTARIO
HEALTH TEAM



ÉQUIPE SANTÉ
ONTARIO DU
Grand
FLEUVE

Kaniatarowanéhne Kaniatarí:io Ata'karitéhtshera Raotinèn:ra

Rapport annuel

2023-2024



LÀ OÙ LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE DE CHAQUE PERSONNE COMPTENT!

WWW.ESOGF.CA



@GreatRiverOHT

2023-2024

Bilan de l'année



Christine Penney
Coprésidente du conseil
de collaboration



Erin Killoran
Coprésidente du conseil
de collaboration



Message des coprésidentes du conseil de collaboration

L'Équipe Santé Ontario du Grand Fleuve (ESO GF) est un regroupement de fournisseurs de services de santé et de services sociaux qui planifient et travaillent ensemble, en tant que grande équipe coordonnée, pour fournir des services et des soutiens intégrés qui répondent aux besoins en matière de santé des personnes qui veulent obtenir des soins dans la ville de Cornwall, les comtés unis de Stormont, de Dundas et Glengarry, Akwesasne, dans certaines parties du canton de Russell ainsi que du sud-est rural d'Ottawa. Notre objectif est d'offrir une nouvelle façon de coordonner et de prodiguer des soins qui sont mieux interconnectés pour les patients et les fournisseurs dans les communautés afin d'obtenir de meilleurs résultats pour les patients. En tant que collectif, nous deviendrons responsables des expériences en soins de santé, des résultats en matière de santé de la population, et des coûts associés aux soins pour les personnes et les communautés que nous servons. Par notre travail conjoint, nous mettons en valeur la collaboration, l'innovation, l'équité et une approche centrée sur la personne, tout en gardant à l'esprit notre vision :

Là où la santé et le bien-être de chaque personne comptent!

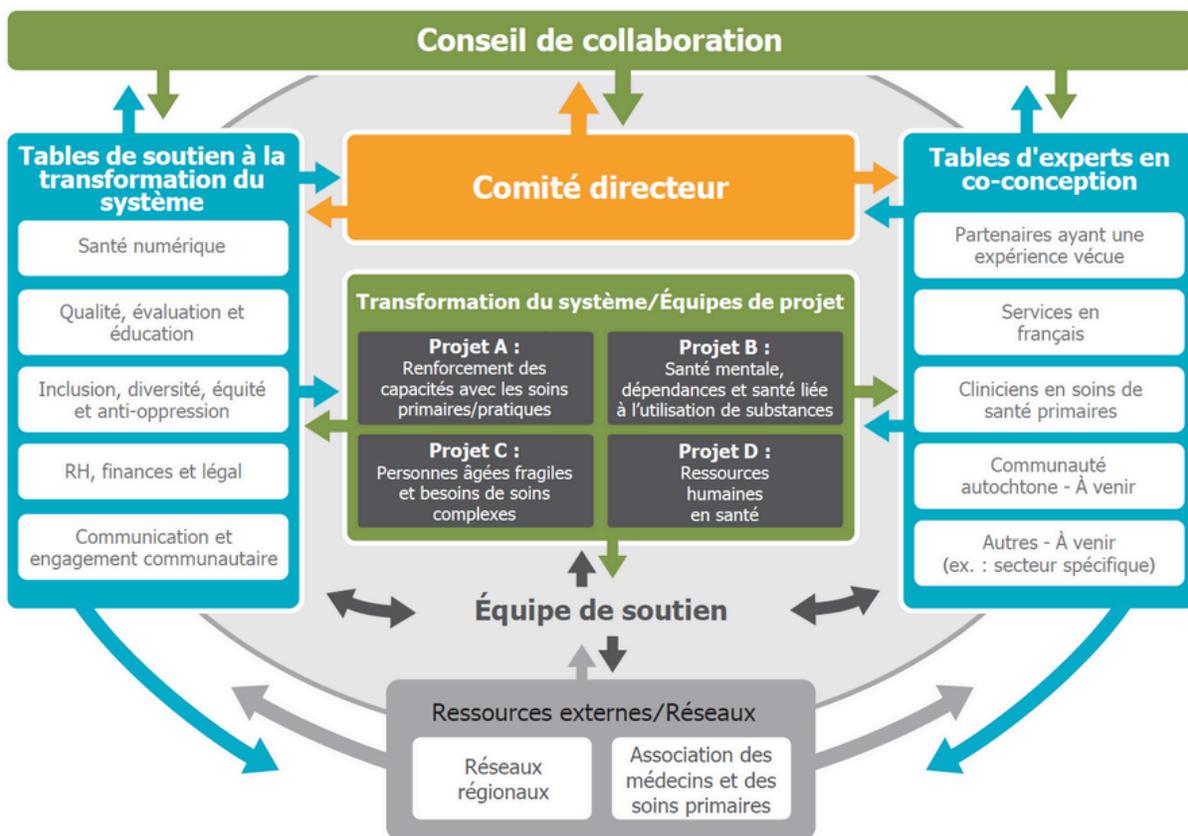
Au cours de la dernière année, l'ESO GF a bénéficié de collaborations significatives et d'une croissance importante, caractérisées par une augmentation des groupes de travail et des tables de projet qui ont amélioré les services que nous fournissons à notre communauté. Les avantages de ces partenariats sont évidents, allant des événements de dépistage du cancer à l'échelle de la communauté, à des formations efficaces sur l'équité, la diversité et l'inclusion, en passant par une proposition de financement réussie qui amènera 26 nouveaux membres du personnel de santé dans notre région. Nous nous sommes lancés dans des conversations difficiles mais respectueuses, nous avons assisté à la naissance de nouvelles perspectives et nous avons été témoins d'une collaboration sans précédent entre les organisations. Ce n'est que le début et nous sommes extrêmement optimistes quant à l'avenir de l'ESO du Grand Fleuve! Respectueusement,

Christine et Erin

Équipe Santé Ontario du Grand Fleuve

Structure de collaboration

À l'heure actuelle, l'ESO GF compte un conseil de collaboration, un comité directeur, trois tables d'experts chargés d'une conception collaborative, cinq tables de soutien à la transformation du système jouant des rôles clés variés, ainsi que trois équipes de projet qui se concentrent chacune sur une population prioritaire précise. Les réunions de l'ESO GF sont généralement tenues une fois par mois, de manière virtuelle ou hybride. À ce jour, l'ESO GF compte près de 240 participants actifs qui assistent régulièrement aux réunions. Parmi ceux-ci, on compte des fournisseurs de soins de santé, des membres du personnel hospitalier, des fournisseurs de soins primaires, des services de soutien communautaires, des personnes ayant une expérience vécue, des employés des gouvernements locaux, etc.

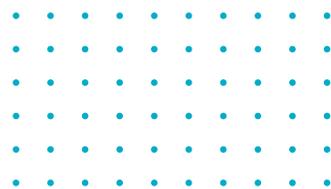


L'union fait la force... Le travail d'équipe et la collaboration permettent de réaliser de grandes choses.

Mattie Stepanek, poète américaine

Équipe Santé Ontario du Grand Fleuve

Rencontrez les membres de l'équipe principale de soutien



S'unir est un début. Rester ensemble est un progrès. Travailler ensemble est un succès!

Henry Ford



Diane Plourde

Directrice de la transformation



Sarah Good

Spécialiste de l'engagement et de la santé de la population



Sophie Cadorette

Agente de communication et d'administration



Dre Marilyn Crabtree

Directrice clinique



Munro Ross

Directeur de la santé numérique



Tracy Crowder

Gestionnaire de projet



Brenda Toonders

Spécialiste de la navigation

Initiatives de collaboration et d'engagement

Développement et amélioration des équipes interprofessionnelles de soins primaires



”

Un grand succès est venu d'une collaboration novatrice entre les quatre modèles de soins primaires en équipe en vue du développement et de l'amélioration des équipes interprofessionnelles de soins primaires (financement des soins interprofessionnels).

Grâce à ses efforts soutenus pour venir à bout des différences dans les structures de financement et de reddition de comptes, des différents styles de pratique et des priorités concurrentes auxquelles sont confrontés tous les soins primaires, l'équipe interprofessionnelle de soins primaires a réussi à obtenir l'une des plus importantes enveloppes de financement attribuées à une proposition dans toute la province. Cette proposition de projet collaboratif a nécessité de la transparence, de l'ouverture à des conversations difficiles et une volonté pour les modèles basés sur les équipes d'écouter et de répondre aux besoins de chacun, ainsi qu'aux besoins des fournisseurs ne faisant pas partie de leurs organisations. Notre ESO est très fière de ce virage novateur en ce qui concerne la manière dont les soins en équipe seront dispensés dans l'ensemble de notre ESO. Ce type de collaboration crée un précédent pour les projets de collaboration à venir et les méthodes de travail des partenaires et des communautés de notre ESO, et pourrait inspirer une démarche de collaboration similaire au-delà de l'ESO du Grand Fleuve.

Partenariats autochtones

Au cours de la dernière année, l'ESO GF a continué de travailler à établir des relations avec le Conseil des Mohawks d'Akwesasne. Par le biais de consultations, nous avons réussi à modifier le processus d'aiguillage dans nos cliniques de dépistage du cancer pour répondre aux besoins des résidents d'Akwesasne originaires du Québec. Nous avons demandé à Denise Graham, responsable de la santé des Autochtones pour Santé Ontario Est, des conseils en ce qui a trait aux stratégies efficaces en matière d'engagement. De plus, les membres ont reçu des formations sur la reconnaissance du territoire et les perspectives autochtones sur la vérité et la réconciliation dans le cadre des soins de santé.

Initiatives de collaboration et d'engagement

Table des partenaires ayant une expérience vécue



Sondage sur l'expérience patient

Le Sondage sur l'expérience patient, qui a eu lieu entre le 1er juillet et le 31 octobre 2023, a été initié à la suite d'une recommandation de la table des partenaires ayant une expérience vécue afin de mieux comprendre les besoins de notre population et de favoriser une collaboration continue. Ce sondage a permis de recueillir les réponses de 499 résidents de la région. Les principaux objectifs du sondage étaient d'établir des relations en vue d'une collaboration continue, d'entrer en contact avec des personnes de la région pour comprendre les différents points de vue, d'identifier les problèmes, d'obtenir des données qui permettent de s'assurer que les politiques publiques reflètent les valeurs de la population et de mieux comprendre les besoins de la communauté.



Les membres de la table des partenaires ayant une expérience vécue prennent part à toutes nos tables de conception collaborative et à la quasi-totalité des équipes de projet et des groupes de travail. Ces personnes nous ont fait part de leurs commentaires constructifs et de leur intérêt marqué pour la conception collaborative de changements qui amélioreront l'expérience des patients, des familles et des personnes soignantes. Les membres établissent eux-mêmes les projets prioritaires. Parmi ceux-ci figurent le Sondage sur l'expérience des patients, la navigation/refonte du site Web et l'examen de tous les documents destinés au grand public.

Impliquez-vous!

Vous souhaitez faire une différence dans le système de soins de santé? Il existe des possibilités de participation à diverses tables, équipes et groupes de travail. Nous continuons à recruter des personnes pour notre table des partenaires ayant une expérience vécue, en accordant la préférence aux personnes appartenant à des groupes en quête d'équité. Nous encourageons les patients, les familles et les personnes soignantes qui ont une expérience significative du système de santé à remplir notre formulaire de déclaration d'intérêt.

Initiatives de collaboration et d'engagement

Table des cliniciens en soins de santé primaires



Séance de discussion sur les soins primaires avec des représentants élus

Le 7 novembre, une importante séance de discussion sur les soins primaires a réuni des médecins de famille, des infirmières praticiennes, des cadres supérieurs et des représentants élus pour aborder la question urgente de la crise des soins primaires qui touche notre région.

L'évènement était parrainé conjointement par les comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry, le Conseil de développement social de Cornwall et de la région, l'ESO du Grand Fleuve, et l'Ontario Medical Association (OMA), dans le but commun de favoriser la collaboration et de trouver des solutions aux problèmes de soins de santé auxquels sont confrontées nos communautés.



L'ESO GF a entrepris une initiative visant à déployer la prise de rendez-vous en ligne dans sept cliniques de notre région. À la fin de l'année, 48 horaires étaient disponibles en ligne (27 médecins, 10 infirmières praticiennes et 11 professionnels paramédicaux).

La prise de rendez-vous en ligne améliore l'accès aux soins de santé en éliminant les contraintes de temps souvent rencontrées lors des réservations par téléphone. Au cours de l'année à venir, l'ESO s'efforcera de multiplier les horaires de prise de rendez-vous en ligne offerts dans la région.

Réseau de soins primaires (RSP)

La mise en place d'un RSP sera obligatoire pour les ESO à mesure qu'elles gagneront en maturité. La réalisation de l'évaluation est facultative cette année, mais sera probablement obligatoire pour 2025-2026. L'évolution de notre RSP nécessitera la contribution de tous afin de répondre aux besoins de tous les types de pratiques et patients/clients que nous servons. Pour l'instant, la table des cliniciens en soins de santé primaires fait office de comité de direction pour le RSP.

Groupes en quête d'équité

Table sur les services en français



Notre table sur les services en français est active et nous nous sommes engagés à participer aux Stratégies gagnantes pour servir les clients francophones, une initiative de l'Équipe santé Enfants avant tout. Nous avons également lancé un sondage à nos membres dans le but de déterminer dans quelle mesure ils offrent des services en français.

Restez à l'affût pour plus d'informations sur la façon dont vous pouvez être soutenus dans la mise en œuvre des six Stratégies gagnantes au cours de l'exercice financier 2024-2025.

- Identifier un ou des champions
- Habilitier le personnel
- Identifier le personnel ayant des compétences en français
- Identifier les clients francophones
- Jumeler les clients francophones avec le personnel ayant des compétences en français OU les référer à un autre fournisseur offrant des services équivalents en français
- Mesurer les résultats

Table sur l'inclusion, la diversité, l'équité et l'anti-oppression



Notre table sur l'inclusion, la diversité, l'équité et l'anti-oppression a tenu sa première réunion en avril 2023 et a établi la version définitive de son mandat en février 2024. La table a proposé des formations gratuites pertinentes aux membres de l'ESO GF (voir la page suivante). De plus, notre bulletin d'information mensuel fait part des possibilités de formations, des événements communautaires, des jours fériés et d'autres journées de reconnaissance afin de sensibiliser nos membres et d'améliorer leurs connaissances. Nous avons aussi fait en sorte de participer à des initiatives communautaires portant sur l'équité, la diversité et l'inclusivité. En mars 2024, nous nous sommes joints à la Coalition Communautaire IDEA et nous nous sommes formellement engagés à adopter et à défendre activement l'équité, la diversité, l'inclusion et l'anti-oppression dans le cadre de nos activités et de nos interactions au sein de la communauté.

STRATÉGIES GAGNANTES

POUR SERVIR LES CLIENTS FRANCOPHONES



Équipe Santé Ontario du Grand Fleuve

Opportunités de formation

En décembre 2023, l'ESO du Grand Fleuve était heureuse d'aider à coordonner avec le Bureau de santé de l'Est de l'Ontario et Centraide SDG, une formation sur les cadres d'anti-oppression et d'équité offerte par le Prairie Centre for Racial Justice, et d'y participer.



JUIN 2023

Je mets fin à la stigmatisation

En juin, nous avons offert quatre séances de cette formation conçue par CAPSA sur les principes de base pour mettre fin à la stigmatisation.

ÉTÉ/AUTOMNE 2023

Énoncé de reconnaissance du territoire traditionnel

Trois ateliers visant à élaborer son énoncé personnel de reconnaissance du territoire traditionnel ont eu lieu.

SEPTEMBRE 2023

Webinaires sur les données

Deux webinaires ont été présentés sur les données disponibles sur le tableau de bord des ESO et sur HSPN/RISE.

NOVEMBRE 2023

État de la santé mentale

Cette présentation a porté sur les résultats de l'enquête du Bureau de santé de l'Est de l'Ontario, sur le processus de collecte et de diffusion des données, et sur les étapes à venir.

DÉCEMBRE 2023

Formation sur l'antiracisme et l'équité

Nous avons coorganisé une formation de deux jours sur les cadres de l'anti-oppression et de l'équité présentée par le Prairie Centre for Racial Justice.

FÉVRIER 2024

Formation 2SLGBTQ+ pour les professionnels de la santé

Cette formation virtuelle de deux heures, offerte par Cornwall Diversité, a permis de présenter ce sujet avec une perspective locale.

MARS 2024

Perspectives autochtones sur la vérité et la réconciliation dans les soins de santé

En mars 2024, nous avons tenu une formation sur les réalités autochtones pour répondre aux appels à l'action de vérité et réconciliation dans le domaine des soins de santé.

L'exercice 2023-2024 a été très chargé pour les équipes de projet. Chacune des équipes s'est réunie toutes les deux semaines dans le but d'établir une liste d'idées pour le changement. Elles ont utilisé les objectifs SMART et la gestion de la santé de la population afin de mieux choisir les projets qui auraient un impact positif. Merci aux 21 organisations membres de l'ESO GF et aux nombreuses personnes qui ont participé!

Équipes de projet

Renforcement des capacités avec les fournisseurs de soins primaires/pratiques

Cliniques de dépistage du cancer

Améliorer l'accès général aux soins préventifs, en particulier aux tests Pap, au test TIF, à la coloscopie et à la mammographie

Deux cliniques de dépistage du cancer sans rendez-vous ont eu lieu le 18 novembre 2023 et le 3 février 2024, la prise de rendez-vous en ligne étant possible pour la deuxième clinique. Au total, 100 personnes se sont présentées; 78 étaient sans médecin attitré et 4 n'avaient pas de carte Santé (elles ont reçu de l'information sur la marche à suivre pour faire la demande). Les cliniques ont permis de réaliser 45 tests Pap et d'aiguiller 75 personnes vers un TIF, une mammographie ou un dépistage du cancer du poumon. Ces cliniques ont été très réussies et, au cours de l'exercice financier 2024-2025, le groupe de travail s'efforcera d'intégrer, dans l'ensemble du territoire de l'ESO GF, le dépistage du cancer pour les patients qui n'ont pas de médecin attitré.

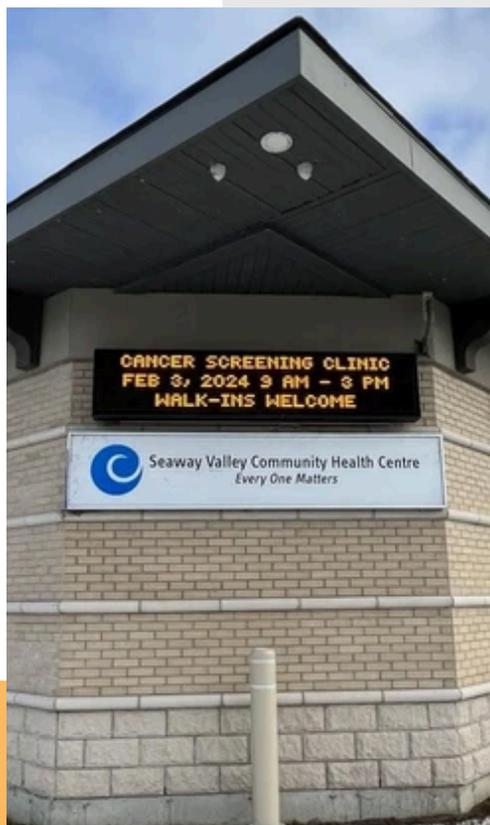


Photo: Todd Hambleton/Standard-Freeholder



Diabète

Élaborer des parcours de soins intégrés pour le diabète

Les fournisseurs de services d'éducation sur le diabète de l'ensemble de l'ESO se sont rassemblés pour élaborer un modèle de soins en étapes pour le traitement du diabète. Le travail de ce groupe se poursuivra au cours de l'exercice 2024-2025, alors qu'ils identifieront les lacunes et les possibilités d'améliorer les soins et les résultats en matière de diabète.

Équipes de projet

Santé mentale, dépendances et santé liée à l'utilisation de substances

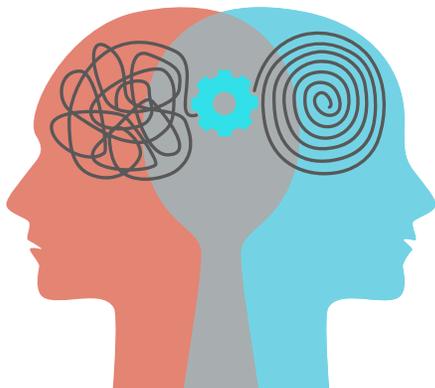
Accès SMT.ca

Navigation

Identifier les organisations et les services qui ne sont pas présentement associés à AccèsSMT et favoriser la mise en relation entre ceux-ci et AccèsSMT

En collaboration avec l'équipe ESO d'Ottawa Ouest Quatre Rivières, l'équipe de projet sur la santé mentale, la lutte contre les dépendances et la santé liée à la consommation de substances a identifié 65 organisations et services dans les deux ESO qui offrent des services ou des soutiens dans ces domaines mais qui ne sont pas associés à AccèsSMT.

Cette information a été communiquée à AccèsSMT et le travail se poursuivra au cours de l'exercice 2024-2025.



Thérapie axée sur la recherche de solutions

Élaborer une approche régionale pour la thérapie axée sur la recherche de solutions

Au début de l'année 2024, cette nouvelle approche thérapeutique a été soumise pour considération à l'équipe de projet sur la santé mentale, dépendances et santé liée à l'utilisation de substances. À la fin de l'exercice financier, 81 membres du personnel de cinq organisations avaient suivi la formation en vue d'offrir ce nouveau modèle de thérapie.

Le groupe de travail poursuivra ses travaux en 2024-2025 en vue d'établir des mesures communes de collecte de données, d'élaborer des lignes directrices pour l'identification de la clientèle susceptible de bénéficier de cette approche, d'impliquer les personnes ayant une expérience vécue et d'évaluer la réussite du projet. Les résultats attendus comprennent la réduction des listes d'attente et l'amélioration de l'expérience pour la clientèle et le personnel.

L'équipe de projet sur la santé mentale, les dépendances et la santé liée à l'utilisation de substances a également formé un groupe de travail sur la santé liée à l'utilisation de substances à la fin de l'exercice financier. Le rapport annuel 2024-2025 reflètera le travail effectué par ce groupe.

Équipes de projet

Personnes âgées fragiles et besoins de soins complexes



Pilote du Programme de fournisseurs de soins essentiels

Établir une voie d'aiguillage des autres secteurs vers l'Hôpital communautaire de Cornwall (HCC) pour la formation des fournisseurs de soins essentiels et la distribution de badges d'identification pour les personnes formées

Carefor et possiblement un foyer de soins de longue durée seront les organisations pilotes qui aiguilleront les fournisseurs de soins vers le Programme de fournisseurs de soins essentiels à l'HCC. Une fois la formation achevée et le badge d'identification reçu, Carefor, le foyer de soins de longue durée, l'HCC, l'Hôpital Winchester District Memorial (WDMH) et l'Hôpital Glengarry Memorial (HGMH) accepteront ce badge et reconnaitront la formation reçue. Lors du déploiement de ce projet à l'été 2024, les organisations inciteront le personnel à suivre une formation portant sur le Programme de fournisseurs de soins essentiels et souligneront l'importance d'inclure ces fournisseurs de soins dans le cercle de soins des patients/clients/résidents. Les travaux se poursuivront au cours de l'exercice 2024-2025.

Amélioration de la surveillance des soins à distance

Assurer une meilleure surveillance des soins à distance pour les personnes qui reçoivent leur congé de l'hôpital et qui ont reçu un diagnostic de MPOC ou d'ICC, ainsi que pour les patients susceptibles d'être désignés comme ANS

En tirant parti du programme d'amélioration de la surveillance des soins à domicile mis en œuvre par l'ESO Archipel et dirigé par l'Hôpital Montfort et les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, les trois hôpitaux (HCC, HGMH, WDMH) et le Centre de soins prolongés St. Joseph's s'unissent pour présenter une proposition conjointe en vue d'un financement continu et accru pour l'amélioration de la surveillance des soins à distance pour l'ESO GF. Ce travail se poursuivra avec une mise en œuvre complète dans tous les hôpitaux de l'ESO GF au cours de l'exercice 2024-2025. Les résultats attendus comprennent la réduction des visites aux urgences et la réduction des réadmissions pour les patients inscrits au programme.



Équipes de projet

Ressources humaines en santé

Projet de recrutement et de rétention des ressources humaines en santé

Avec l'aide de Cassandra Mayville-Fortin, étudiante à la maîtrise en gestion des services de santé qui a fait sa résidence à l'Hôpital communautaire de Cornwall, nous avons entrepris un projet de recrutement et de rétention des ressources humaines en santé dans le but de recueillir d'importantes données de base pour notre région. Nous avons invité une sélection d'organisations membres de l'ESO à répondre à un questionnaire sur les postes vacants ainsi qu'à un sondage sur le recrutement et la rétention du personnel. Le 19 décembre dernier, plus de 30 membres ont assisté à la présentation qu'elle a offerte sur les résultats du sondage. Une copie de sa présentation et du rapport final a été remise à tous les membres. Les résultats de ce projet devraient contribuer à éclairer les travaux de l'équipe de projet des ressources humaines en santé.



Équipe Santé Ontario du Grand Fleuve

Navigation

L'ESO GF a été la première dans la région de Santé Ontario Est à mettre en place un outil de navigation autonome (Caredove), accessible au public 24h/24, 7 j/7, qui permet les services d'aiguillage électroniques et la prise de rendez-vous en ligne.

L'outil de navigation Caredove, organisé par « types de besoins », est devenu un modèle pour de nombreuses autres ESO en cours d'évolution. Les partenaires ayant une expérience vécue ont contribué à l'organisation, la structure, à la formulation et au contenu de l'outil, et d'autres activités sont prévues dans le cadre du nouvel exercice en vue de l'améliorer. De nombreuses organisations ayant des responsabilités en matière d'aiguillage ont ouvert des comptes d'utilisateurs sur notre outil de navigation Caredove qui permet d'envoyer des notifications de statut, ce qui améliore la coordination et le suivi de la navigation dans le système et des plans de soins. L'outil a été intégré dans la planification des congés de l'hôpital, aux urgences et dans les programmes de travail social et de soutien aux maladies chroniques. L'outil est aussi utilisé dans certains de nos organismes de soins primaires pour soutenir la fonction d'aiguillage exercée par les équipes multidisciplinaires. De plus, dans le cadre de la gestion du diabète, des travaux ont été entrepris pour incorporer ce soutien à la navigation dans les cheminements cliniques liés à la planification des soins intégrés. D'autres avancées et résultats sont prévus pour 2024-2025.



Équipe Santé Ontario du Grand Fleuve Plus de photos!



Prochaines étapes

L'année financière à venir sera passionnante pour l'ESO du Grand Fleuve. De nombreux partenaires engagés travaillent sur une variété de projets et d'initiatives avec beaucoup d'enthousiasme et de dynamisme. Au cours de l'exercice 2024-2025, l'ESO GF s'efforcera d'accomplir ce qui suit :

- Mettre en œuvre l'initiative visant le développement et l'amélioration des équipes interprofessionnelles de soins primaires dans le but d'augmenter le nombre de personnes rattachées à un médecin et d'améliorer l'accès aux services.
- Élaborer un plan stratégique comportant des orientations et des priorités stratégiques définies, des résultats de haut niveau et des activités qui seront entreprises pour atteindre nos objectifs.
- Commencer à développer notre réseau de soins primaires (RSP) et renforcer le niveau d'engagement en matière de soins primaires.
- Accroître l'engagement auprès de notre communauté ainsi que la communication concernant les travaux de l'ESO.
- Chercher à obtenir une rétroaction qualitative supplémentaire de la part des groupes en quête d'équité, des personnes ayant une expérience vécue en lien avec des problèmes de santé spécifiques, et des personnes soignantes.
- Veiller à la diversité de représentation au sein du comité directeur pour renforcer le processus décisionnel.
- Offrir des possibilités de formation pertinentes aux partenaires afin de soutenir leur travail et celui de l'ESO GF.
- Accroître l'accès aux services en français et augmenter la capacité de fournir des services en français.
- Faire progresser la stratégie de l'ESO en matière de navigation.
- Travailler de manière collaborative pour aider à relever les défis liés aux RHS.

Le travail d'équipe désigne la capacité de travailler ensemble à la réalisation d'une vision commune. C'est la capacité de mettre les réalisations individuelles au service des objectifs de l'organisation. C'est le moteur qui permet à des personnes ordinaires d'atteindre des résultats extraordinaires.

Andrew Carnegie

Nous remercions tous nos partenaires pour une autre merveilleuse année. Nous sommes reconnaissants de votre temps et de votre engagement et nous nous réjouissons à l'idée de ce que nous pourrions accomplir au cours de l'année financière à venir.

L'Équipe Santé Ontario du Grand Fleuve est financée par le Gouvernement de l'Ontario.