

ASSOCIATION CANADIENNE DE SOINS  
ET SERVICES À DOMICILE  
Plan stratégique  
**RAPPORT D'ÉTAPE**

Avril 2018 - mars 2019

**L'Association canadienne de soins et services à domicile (ACSSD)** a pour mission d'assurer l'accessibilité à des soins adaptés à domicile permettant aux patients de rester à la maison, d'être en sécurité et de conserver leur dignité, leur indépendance et leur qualité de vie. Notre vision est la création d'un système de soins de santé et de services sociaux qui offre des soins homogènes centrés sur les patients et les familles, accessibles, vérifiables, fondés sur des preuves, intégrés et durables.

Établie en 1990, l'ACSSD est une ressource reconnue et respectée par nos membres. Nous assurons la liaison entre les personnes et facilitons le partage des nouvelles idées et des pratiques exemplaires à l'échelle du pays. Forte de la diversité de nos membres, l'ACSSD représente les parties prenantes suivantes :

- Gouvernements provinciaux, territoriaux et fédéral;
- Autorités sanitaires et autres programmes de soins à domiciles publics;
- Prestataires de soins;
- Fournisseurs d'équipement, de technologie et de produits pharmaceutiques.

### **Conseil d'administration de l'ACSSD**

Les membres sont représentés par leur directeur régional ou de secteur, qui apporte ses connaissances sur le marché local et établit les priorités du processus de planification stratégique pour l'association.

**ALICE KENNEDY**, Newfoundland and Labrador Council of Health Professionals, présidente de l'ACSSD

**LORI LORD**, directrice générale, Spectrum Health Care, trésorière de l'ACSSD et rep. des prestataires de services de santé

**LISA ZETES-ZANATTA**, MSc, directrice exécutive, collectivités d'Abbotsford et de Mission, Fraser Health Authority, Colombie-Britannique

**CAROL ANDERSON**, directrice exécutive, soins continus, secteur d'Edmonton, Alberta Health Services, Alberta

**SHEILA ANDERSON**, directrice exécutive, services de soins de santé primaires en milieu urbain, région sanitaire Regina Qu'Appelle, Saskatchewan Health Authority, Saskatchewan

**ANTHONY MILONAS**, chef de l'exploitation, Groupe Santé CBI, rep. des prestataires de services de santé

**RICHARD C. JOLY**, BSc.N., MBA, CHE/LCS, vice-président-Soins communautaires et à domicile, réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Est, Ontario

**RUBY KNOWLES**, directrice exécutive principale, Rendement et stratégie liés au système, ministère de la Santé et du Bien-être de la Nouvelle-Écosse, Nouvelle-Écosse

**MARY SULLIVAN**, directrice des programmes de soins à domicile, de soins palliatifs et de soins gériatriques, Santé Î.-P.-É., Île du Prince-Édouard

**JENNIFER ELLIOTT**, consultante en santé, Programme extra-mural du Nouveau-Brunswick, ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick, Nouveau-Brunswick

**JENNIFER COLEPAUGH**, coordonnatrice du programme territorial de soins à domicile et en milieu communautaire, ministère de la Santé du Nunavut, Nunavut

**CINDY STARNINO**, directrice des affaires académiques, centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Ouest de Montréal, Québec

**CATHY MCNEIL**, gestionnaire, soins communautaires, ministère de la Santé et des Affaires sociales, Yukon

**NADINE HENNINGSSEN**, directrice générale (de par ses fonctions)

# Plan stratégique 2017-2020

Lancé en 2017, le plan stratégique de trois ans de l'ACSSD reflète les priorités de nos membres et a établi une feuille de route pour résoudre les problèmes actuels et futurs rencontrés dans le cadre des soins à domicile au Canada. Les quatre objectifs stratégiques focalisent sur le soutien des personnes, l'amélioration des programmes, la cohérence des soins dans les différentes collectivités territoriales et visent à bâtir une association forte qui répond rapidement aux besoins de manière adaptée. Ce rapport d'étape souligne les accomplissements et les objectifs futurs de l'amélioration des soins à domicile.

## VISÉE STRATÉGIQUE

Les programmes, les politiques et les systèmes efficaces appuient les prestataires de soins à domicile compétents d'expérience, donnent des moyens aux patients et mobilisent les aidants.

## LIGNES DIRECTRICES

Soins centrés sur les patients et les familles	Soins accessibles	Soins vérifiables
Soins fondés sur des preuves	Soins intégrés	Soins durables

## DOMAINES D'INFLUENCE

<b>DÉFENSE DES INTÉRÊTS</b> Orienter et influencer les politiques et les pratiques	<b>SENSIBILISATION</b> Valoriser les soins à domicile	<b>CONNAISSANCES</b> Favoriser l'innovation et mobiliser les connaissances	<b>LEADERSHIP</b> Stimuler les échanges qui entraînent des changements
---	--	---	---

## CLIENTÈLE CIBLE

Prestataires de services de santé de première ligne	Administrateurs	Bailleurs de fonds
Patients et aidants	Planificateurs de politiques	Chercheurs

## CATALYSEURS

Diversité et activité des membres   Partenariat et réseautage   Expertise et base de connaissances unique

## OBJECTIFS 2017-2020

### PERSONNES

#### RENFORCER LES CAPACITÉS ET LES COMPÉTENCES

Faciliter l'acquisition de connaissances et le perfectionnement des compétences.

- Créer des outils de connaissance.
- Soutenir l'application des connaissances.

### POLITIQUES

#### STANDARDS NATIONAUX

Encourager la cohérence et l'équité dans toutes les collectivités territoriales.

- Favoriser l'harmonisation des lignes directrices pour les soins à domicile.
- Renforcer la reddition de comptes.

### PROCESSUS

#### SOINS INTÉGRÉS

Promouvoir des modèles de soins de santé et de services sociaux intégrés.

- Partager les pratiques exemplaires.
- Faciliter la mise à l'échelle et la diffusion.

### ACSSD

#### EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

Encourager les réseaux collaboratifs et les plateformes de ressources.

- Mobiliser les membres.
- Trouver des sources d'innovation.

# PERSONNES

---

## RENFORCER LES CAPACITÉS ET LES COMPÉTENCES

### OBJECTIF

Faciliter l'acquisition de connaissances et le perfectionnement des compétences dans le secteur des soins à domicile.

### RÉSULTATS

Les prestataires de soins à domicile ont les connaissances et les compétences requises pour offrir une prestation de soins sécuritaire efficace et de haute qualité.

### POINTS SAILLANTS 2018-2019

- On a évalué les outils de travail d'équipe et de communication des prestataires de soins à domicile – TeamSTEPPS Canada<sup>MC</sup>.
- On a déterminé les lacunes en matière de compétence et de formation pour les soins palliatifs à domicile.
- On a présenté les sujets prioritaires en matière de soins à domicile lors de webinaires.
- On a achevé et évalué le premier projet collaboratif du genre pour l'amélioration de la sécurité en soins à domicile.

# PERSONNES

## RENFORCER LES CAPACITÉS ET LES COMPÉTENCES

### ACCOMPLISSEMENTS

#### CRÉER DES OUTILS PRATIQUES APPUYANT LE TRAVAIL D'ÉQUIPE ET LES COMMUNICATIONS DES PRESTATAIRES DE PREMIÈRE LIGNE.

**La sécurité à domicile** : En partenariat avec l'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP), l'ACSSD a sondé la manière dont la série de stratégies et d'outils de travail d'équipe et de communications TeamSTEPPS Canada<sup>MC</sup> peuvent être personnalisés et adaptés pour soutenir les prestataires de services de santé de première ligne du secteur des soins à domicile. Plus de 300 membres de l'ACSSD ont donné leurs idées et leurs recommandations par l'entremise d'un sondage en ligne, d'un processus E-Delphi et d'une séance de discussion. Les apprentissages clés suivants aideront à façonner des outils de connaissances :

- La communication, la surveillance des activités et le leadership sont essentiels pour assurer la sécurité des patients à domicile.
- Il est crucial que les patients soient informés et capables d'assumer la responsabilité de leur sécurité.
- Les formations sur la sécurité sont une composante essentielle des stratégies de formation continue des prestataires de soins à domicile.
- La mobilisation de tous les membres de l'équipe de soins de santé est importante (il faut porter une attention particulièrement aux communications envers les aidants et les médecins).

#### SOUTENIR L'APPRENTISSAGE EN LIGNE POUR TRAITER DES SUJETS PRIORITAIRES EN MATIÈRE DE SOINS À DOMICILE

Les webinaires interactifs améliorés de l'ACSSD ont mobilisé des chefs de file dans le domaine des soins à domicile. En 2018, les webinaires portaient sur les sujets et les politiques cliniques suivantes :

- Les soins de perfusion – les meilleures pratiques fondées sur des preuves et les défis relatifs aux soins intraveineux et à l'actualisation des compétences en première ligne.
- L'auto-prise en charge des soins – les recherches sur l'influence du financement direct sur les expériences,

les conditions de travail, le paysage politique et les services de soins à domicile au Canada.

- Maladie d'Alzheimer et soins de la démence – défis et lacunes; éducation et formation innovantes pour les prestataires de soins.
- Communications efficaces – outils et stratégies de gestion des risques par une meilleure communication de l'état de santé du patient et des soins de santé pour les patients et les proches aidants.

#### FACILITER LES TECHNIQUES D'APPRENTISSAGE INNOVANTES ET LA MISE EN ŒUVRE DE PROJETS COLLABORATIFS

TL'ACSSD, en partenariat avec l'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP), a soutenu avec succès douze organismes de soins à domicile par l'entremise du Projet collaboratif pour l'amélioration de la sécurité en soins à domicile. Le projet collaboratif, réalisé en deux étapes (vague 1 et vague 2) sur une période de deux ans et demi, invitait les organismes de soins à domicile à partager leur expérience et à en apprendre plus sur les initiatives d'amélioration de la qualité des soins.

L'initiative présentait aux équipes de nouveaux concepts sur la sécurité du patient à domicile, la collaboration interprofessionnelle, la dynamique de groupe et la communication au sein des équipes, l'exploration de données, la participation du patient et de la famille, la gestion du projet et les outils d'amélioration de la qualité. Les équipes de tout le pays ont connu des améliorations ciblées et décisives dans une variété de questions prioritaires.

CERNER LES PRATIQUES INNOVANTES

**Les soins palliatifs à domicile :** Profitant du financement de Santé Canada, l'ACSSD dirige un projet de 19 mois qui s'appuie sur l'initiative « Aller de l'avant : une démarche d'intégration des soins palliatifs » en cernant des pratiques opérationnelles innovantes pouvant combler certaines lacunes liées au service et améliorer la qualité, l'efficacité et l'accessibilité des soins palliatifs à domicile. En juin 2018, l'ACSSD a dirigé un processus de mobilisation des parties prenantes en plusieurs étapes pour aider à cerner les pratiques opérationnelles innovantes qui corrigeront les lacunes dans les services établies plus haut. Les résultats de ce processus de mobilisation exhaustif ont fourni un compte-rendu détaillé des expériences en soins palliatifs à l'échelle du pays et des possibilités d'innovation dans le cadre des processus opérationnels. Les possibilités propres à l'amélioration des programmes de formation et de perfectionnement des compétences pour les prestataires de services de santé de première ligne du secteur des soins à domicile comprennent :

- Permettre l'acquisition de compétences, mettre les personnes à l'aise et fournir des périodes de conversation sur les volontés de fin de vie des patients et des aidants.
- Clarifier le moment et quelles personnes participeront aux conversations sur la planification préalable des soins.

- Comprendre les obligations juridiques et éthiques (p. ex. : les directives anticipées, le consentement).
- Assurer l'accès rapide aux outils d'évaluation et leur utilisation tôt dans le processus de soins.
- Améliorer les communications avec les médecins de premier recours.
- Encourager la prise de décisions partagée : « rien ne doit être fait sans mon consentement ».
- Promouvoir les compétences et favoriser la sensibilisation en contexte de soins palliatifs.
- Être conscient des communications sensibles selon le contexte culturel.

Ces constatations guideront l'étape suivante du projet d'excellence opérationnelle en matière de soins palliatifs à domicile, qui comprend :

- l'identification des pratiques innovantes permettant d'aborder ces défis;
- l'orientation des ressources de soutien et de la formation à l'échelle nationale;
- le soutien du perfectionnement des compétences en première ligne et
- la sensibilisation par rapport aux défis et aux possibilités actuelles.



Vers l'excellence opérationnelle en matière de soins palliatifs à domicile



## OBJECTIFS FUTURS

- Promouvoir l'amélioration continue des processus opérationnels et de la culture des prestataires de services de santé dans le contexte des soins palliatifs à domicile. Par l'entremise d'une approche collaborative axée sur la participation, l'ACSSD :
  - favorisera les occasions d'amélioration des processus opérationnels des soins palliatifs à domicile, particulièrement en ce qui concerne :
    - l'évaluation et la planification des soins;
    - l'inclusion de plans préalables de soins dans la prestation de soins;
    - la gestion du matériel, des fournitures et des médicaments; et
    - les stratégies et tactiques de communication efficaces.
  - cerner et partagera les innovations opérationnelles liées à la prestation des soins palliatifs à domicile; et
  - soutiendra l'exercice de pratiques opérationnelles fondées sur des preuves dans les soins palliatifs à domicile.
  
- Aider les prestataires de services de santé du secteur des soins à domiciles à mieux répondre aux besoins de leur personnel en première ligne par la promotion de la norme **English should read: Carer-Inclusive and Accommodating Organizations' Standard** (organisations intégrant des proches aidants et favorisant les accommodements). Les normes aideront les employés à remplir leurs obligations juridiques, à améliorer la conciliation travail-vie personnelle des travailleurs-aidants, à améliorer le maintien des effectifs et à réduire les coûts des soins de santé.
  
- Développer les séries de webinaires pour répondre aux défis et aux priorités des planificateurs de politiques en matière de soins à domicile et des prestataires de soins à domicile à l'échelle du pays.

### Valeurs essentielles des initiatives de renforcement des capacités

- Simplicité fondée sur les programmes et les compétences existantes;
- Processus continu nécessitant du temps pour avoir un impact;
- Participation active;
- Applications multidimensionnelles pour les personnes et les organisations;
- Aspirations axées sur l'autoamélioration;
- Adaptable aux différents contextes et capacités.

# PROCESSUS

---

## MODÈLES DE SOINS INTÉGRÉS

### OBJECTIF

Promouvoir des modèles de soins intégrés pour les soins à domicile, les soins primaires, les soins de courte durée et les services sociaux.

### RÉSULTATS

On répond aux besoins des personnes recevant des soins à domicile par la coordination des soins offerts par les différents professionnels et organisations.

### POINTS SAILLANTS 2018–2019

- On a souligné l'importance de la santé et des contacts sociaux dans le cadre du soutien apporté aux aidants.
- On a cerné et présenté 22 pratiques innovantes en matière de soins palliatifs à domicile.
- On a facilité les conversations sur les différentes approches d'intégration des soins à domicile et des soins de santé primaires.
- On a appuyé le Centre de médecine de famille 2019 du Collège des médecins de famille du Canada.

# PROCESSUS

## MODÈLES DE SOINS INTÉGRÉS

### ACCOMPLISSEMENTS

#### RENFORCER L'IMPORTANCE ET LES RÉSULTATS DES APPROCHES D'INTÉGRATION DES SOINS

Connecting Carers est une campagne qui a été menée conjointement par l'ACSSD et Carers Canada pour mieux faire connaître les besoins des proches aidants et l'importance de les mettre en lien avec des ressources de soutien le plus tôt possible dans le processus de soins. Lancée le 3 avril 2018, lors de la Journée nationale des proches aidants au Canada, la campagne mobilisait les membres de l'ACSSD, les partenaires de Proches aidants au Canada et tous les Canadiens par l'entremise de graphiques informatifs et des ressources faciles d'accès.

L'initiative a réussi à :

- sensibiliser les personnes à la pluralité des responsabilités et des besoins des proches aidants;
- souligner le rôle des innovations technologiques contribuant au mieux-être et à la mobilisation des proches aidants;
- tirer profit des médias sociaux et stimuler de vastes conversations nationales sur les proches aidants; et
- rassembler les groupes, les organisations et les aidants pour qu'ils partagent leurs expériences.

#### FAIRE CONNAÎTRE LES PRATIQUES D'INTÉGRATION INNOVANTES

Dans le cadre de l'initiative pancanadienne Vers l'excellence opérationnelle en matière de soins palliatifs à domicile, l'ACSSD a sélectionné des organisations qui suivent des pratiques exemplaires dans les quatre principaux aspects du projet. Les innovations suivantes ont été présentées à l'occasion des Sommets de soins à domicile 2018 de l'ACSSD sur l'île du Prince-Édouard et en Colombie-Britannique :

- Partage de modèles de soins facilitant l'intégration des soins à domicile et des soins dans les centres de soins palliatifs au Nouveau-Brunswick et des programmes de télésoins palliatifs en appui d'une gestion des symptômes rapide et économique permettant d'assurer un accès aux médicaments et aux fournitures nécessaires au patient à domicile;
- Projets de partenariat et de collaboration pour les soins à domicile et les soins primaires mettant à contribution les spécialistes et les stratégies en appui de la collaboration interprofessionnelle et du travail d'équipe;
- Protocoles, procédures et formation pour offrir l'aide médicale à mourir dans les collectivités;
- Accès aux spécialistes en planification préalable des soins et amélioration du cercle de soins du patient;
- Moyens de soutien des consultations en temps réel et amélioration de l'équipe de soins palliatifs grâce aux infirmières-ressources en soins palliatifs;
- Ensemble de modèles d'ordonnances électroniques qui permettent des formulations appropriées et lignes directrices orientant la prise de collaboration décisionnelle avec les services médicaux d'urgence par l'entremise d'un programme consistant à Évaluer, traiter et diriger;
- Veiller à ce que les communications avec le patient et les soins offerts soient adaptés à la culture du patient par l'utilisation de normes, d'interprètes, de guides de conversation sur les maladies graves (GCMG) et le soutien des communautés de pratique;
- Offrir plus de services de soins palliatifs à domicile aux collectivités rurales.

## ACCOMPLISSEMENTS

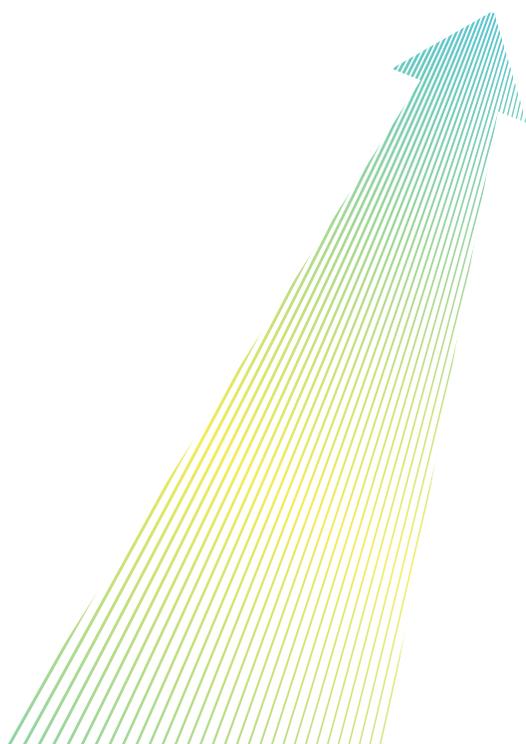
### DÉCRIRE LES APPROCHES D'INTÉGRATION RÉUSSIE DES SOINS À DOMICILE ET DES SOINS DE SANTÉ PRIMAIRES.

Afin de mieux comprendre l'orientation des politiques et des programmes que les collectivités territoriales sont en train d'adopter partout au Canada pour faciliter l'intégration des soins à domicile aux soins de santé primaires, l'ACSSD a organisé une série de panels de discussion lors du Sommet de soins à domicile 2018 sur l'île du Prince-Édouard et en Colombie-Britannique. Les présentations du panel étaient diffusées en direct, le contenu vidéo était disponible sur demande et un résumé de la présentation était fourni.

- La **Saskatchewan** effectue l'intégration des soins à domicile et des soins de santé primaires par l'entremise d'une stratégie de soins connectés pour engendrer et assurer des « transitions entre les soins de haute qualité » afin de diminuer le flux des patients dans les hôpitaux et réduire l'attente aux urgences.
- La **Colombie-Britannique** a adopté une stratégie provinciale d'intégration des soins à domicile et des soins de santé primaires qui se reflète dans ses politiques et ses pratiques, et ayant pour objectif une prestation de soins plus rapide et l'amélioration de l'accès aux soins de santé par un bon travail d'équipe et en dirigeant le patient vers les soins appropriés.
- L'**Alberta** soutient l'intégration des soins à domicile et des soins de santé primaires par l'entremise de modèles complémentaires unique pour les collectivités rurales et urbaines.
- L'approche de l'**Ontario** par rapport à l'intégration des soins à domicile et des soins de santé primaires consiste à concevoir et à mettre en œuvre un plan en partenariat avec les prestataires de soins, les patients et les aidants pour assurer des transitions fluides entre les soins offerts par les services de santé et les services sociaux au besoin.
- Au **Manitoba**, l'intégration des soins à domicile et des soins primaires se fonde sur de nombreuses initiatives réussies qui soutiennent le développement et l'amélioration de deux composantes de base : les Home Clinics (cliniques de soins primaires) et l'équipe My Health (Ma santé), pour assurer l'accès aux soins continus pour les patients et une bonne coordination des soins.

## OBJECTIFS FUTURS

- Promouvoir l'expérience des patients et des prestataires dans le cadre d'une démarche d'intégration des soins palliatifs.
- Lancer cinq pratiques optimales de soins palliatifs à domicile pour propulser l'excellence opérationnelle.
- Appuyer un projet collaboratif de mise en œuvre avec les prestataires de soins pour faciliter l'adoption de visites palliatives dans toute la collectivité.
- Arriver à un consensus concernant les points fondamentaux d'un modèle d'intégration réussi des soins à domicile et promouvoir activement les résultats.
- Mettre au point des outils de formation personnalisés pour améliorer les compétences et la confiance des aidants dans le cadre du processus de soins de rétablissement pour les patients au niveau de soins alternatif (NSA) par l'entremise d'un nouveau projet Partenaires de soins d'une durée de trois ans.



## Caractéristiques des soins intégrés

- Centrés sur les patients et les familles;
- Populations définies et ciblées;
- Harmonisation des mesures incitatives et partage des ressources;
- Partage de la responsabilité et évaluation;
- Technologies de l'information;
- Guides de pratique clinique ou plans d'intervention;
- Répartition du leadership;
- Équipes multidisciplinaires travaillant en collaboration.
- Amélioration de la qualité continue.

# POLITIQUES

---

## STANDARDS NATIONAUX POUR LES SOINS À DOMICILE

### OBJECTIF

Promouvoir la cohérence et l'équité dans l'accès à des soins à domicile de haute qualité.

### RÉSULTATS

Les services de soins à domiciles sont centrés sur les patients et les familles, accessibles, vérifiables, fondés sur des preuves, intégrés et durables.

### POINTS SAILLANTS 2018–2019

- On a travaillé à l'adoption de normes nationales en matière de soins à domicile fondées sur des principes.
- On a travaillé à la mise au point d'indicateurs pour les soins à domicile.
- On a co-organisé un forum international sur invitation portant sur les soins et la compassion.
- On a fait un travail de sensibilisation pour faire connaître les priorités en matière de soins à domicile.

# POLITIQUES

## STANDARDS NATIONAUX POUR LES SOINS À DOMICILE

### ACCOMPLISSEMENTS

FAVORISER L'INSTAURATION DE CONDITIONS PROPICES À L'ADOPTION DE NORMES NATIONALES EN MATIÈRE DE SOINS À DOMICILE FONDÉES SUR DES PRINCIPES.

Les soins à domicile sont une priorité dans le cadre de L'énoncé de principes communs sur les priorités partagées en santé, un accord fédéral, provincial et territorial. Pour appuyer le financement fédéral ciblé des soins à domicile, des accords bilatéraux ont été conclus ou sont en cours d'élaboration entre le gouvernement fédéral et chacune des provinces et territoires du Canada. Pour faire suite à cet accomplissement charnière, l'ACSSD a élaboré des cadres pour les normes nationales en matière de soins à domicile fondées sur des principes. Les normes contribueront à l'équité dans l'accès aux services de soins à domicile de haute qualité à l'échelle du pays. Créé par l'entremise de consultations approfondies avec les planificateurs de politiques, les prestataires, les clients et les aidants

en matière de soins à domicile, ce cadre définit onze considérations prioritaires permettant une prestation réussie de soins à domicile centrés sur les patients, accessibles, vérifiables, fondés sur des preuves, intégrés et durables.

L'équipe d'application des connaissances de l'ACSSD a présenté le cadre de gestion aux décideurs du pays pour obtenir de la rétroaction sur l'applicabilité et l'importance des principes pour les priorités établies dans les accords bilatéraux en santé. Dans l'ensemble, les ministères ont trouvé que les principes fournissaient une structure à leur planification. Les soins durables et centrés sur les patients et sur les familles sont considérés comme une priorité dans toutes les collectivités territoriales.

#### Priorités des normes en matière de soins à domicile fondées sur des principes

1. Évaluation des besoins et des forces des patients et de leurs proches aidants;
2. Stratégies et outils de prise de décision partagée;
3. Modèles de soins souples s'adaptant aux contextes urbains, ruraux et éloignés;
4. Utilisation de la technologie pour faciliter l'accès;
5. Création et utilisation d'indicateurs de rendement;
6. Rapports efficaces et transparents;
7. Soutien aux cliniciens pour les aider à prendre des décisions fondées sur des preuves;
8. Mesure de l'expérience des patients et des aidants;
9. Modèles de soins intégrés qui comprennent les soins à domicile, les soins communautaires, les soins primaires et les soins de courte durée;
10. Renforcement de la résilience de la collectivité;
11. Planification prédictive des ressources humaines.

## ACCOMPLISSEMENTS

FACILITER LE DIALOGUE À L'INTERSECTION DES SOINS ET DES PROCHES AIDANTS.

### Forum international sur les soins et sur les proches aidants : Recherches, politiques et pratiques

Le Forum international sur les soins et sur les proches aidants facilitait l'échange de connaissances visant à façonner les soins de santé et de services sociaux au Canada et à l'international. Cet événement de toute une journée présentait des recherches de calibre international, des politiques innovantes et des solutions pratiques en appui des soins et des aidants. Les présentations principales et de groupe mettaient en vedette des experts canadiens, notamment :

- Nadine Henningsen, DG, **Association canadienne de soins et services à domicile et Proches aidants au Canada** et présidente de l'ACO (une alliance internationale d'organisations de proches aidants), a lancé l'événement avec le rapport Global State of Care sur l'état des soins de santé dans le monde. Ce rapport fournit une perspective globale des politiques concernant les moyens de répondre aux besoins de millions de proches aidants dans le monde.
- Lori Moffatt, v.-p., Personnes et culture,

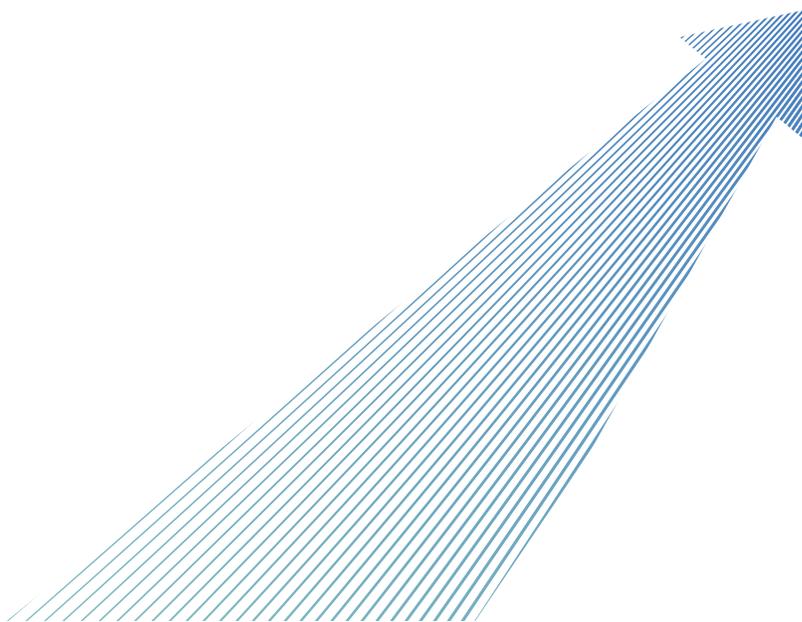
**Groupe Santé CBI** (un patron de l'ACSSD), a parlé des stratégies et des manières de réagir au vieillissement de la population, des défis concernant les soins rémunérés ou non et des questions urgentes liées aux capacités, au profil changeant des migrations entrantes et sortantes et à l'augmentation de la demande.

- Gord Turner, v.-p., Ventes et opérations, **CareLink Advantage** (membre de l'ACSSD) et Janet Daghli, directrice générale, Développement des affaires et relations avec le gouvernement, **Soins de santé Bayshore** (patron de l'ACSSD), ont participé à un panel de discussion enflammé sur l'utilisation des technologies pour faciliter les soins, mettre des personnes en lien et améliorer la qualité de vie.
- Stacey Ryan, Liaison avec les clients et les familles, **VHA** (patron de l'ACSSD) a décrit la manière dont son expérience et ses connaissances dans le domaine des proches aidants sont reconnues et utilisées pour guider la création de stratégies visant à faciliter la participation aux soins.



INTERNATIONAL  
FORUM ON CARE  
AND CAREGIVING:  
RESEARCH, POLICY  
AND PRACTICE

- Catherine Suridjan, directrice des politiques et de l'application des connaissances, **Association canadienne de soins et services à domicile**, a parlé du travail de sensibilisation de l'ACSSD par rapport aux difficultés de la conciliation entre le travail et la prestation de soins et de l'ouverture des employeurs qui commencent à reconnaître et à soutenir le travail des aidants ainsi que des conséquences des politiques quant à cette priorité importante.
- Mélanie Couture, chercheuse, **CIUSSS du Centre-Ouest de Montréal** (membre de l'ACSSD), a partagé son expérience par rapport aux relations à établir entre les recherches, les politiques et les pratiques dans le domaine des soins et de la compassion.
- Jeannie Soutanis, directrice du développement des affaires, **Elizz, SE Health** (patron de l'ACSSD), a partagé la scène avec d'autres innovateurs internationaux pour discuter des innovations clés et des opportunités futures dans le domaine technologique pour améliorer les soins et la compassion.
- Janet Ivory, directrice de la recherche et de l'évaluation, ministère de la Santé et du **Mieux-être de la Nouvelle-Écosse** (membre de l'ACSSD), a présenté une stratégie efficace pour minimiser le fardeau financier des proches aidants.



GUIDER LA MISE AU POINT D'INDICATEURS NATIONAUX POUR LES SOINS À DOMICILE.

L'ACSSD est membre du Conseil consultatif sur les priorités partagées en santé. Dirigé par l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS), ce groupe a donné son avis et des conseils sur la mise au point des douze indicateurs de mesure de l'accès aux services de santé mentale et toxicomanie et aux soins communautaires et à domicile. La collecte et la communication publique annuelle des résultats de chaque indicateur montreront les progrès réalisés par rapport aux priorités du système de santé.

À titre d'observateur sans droit de vote, l'ACSSD offre des conseils stratégiques sur la mise au point d'indicateurs, sur des questions d'interprétation et sur les communications publiques.

En partenariat avec nos membres dans tout le pays, l'ACSSD travaille activement à :

- formuler des commentaires sur les définitions pour s'assurer que les indicateurs mesurent bien ce pour quoi ils ont été conçus;
- offrir un point de vue juridique pour s'assurer que les résultats donnent un droit d'action;
- déterminer les risques et les lacunes dans la collecte de données, les rapports et les interprétations;
- offrir des conseils sur la communication et les breffages;
- prendre en compte le contexte propre à la collectivité territoriale lors de communications publiques.

Indicateurs recommandés pour la mesure de l'accès aux soins communautaires et à domicile

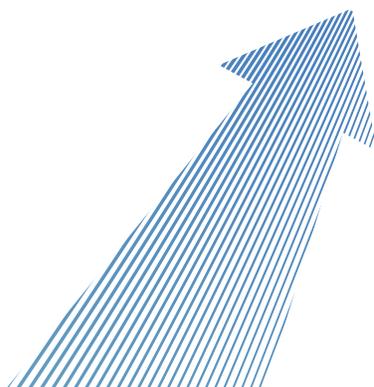
- Temps d'attente pour les services de soins à domicile, recommandations de services;
- Niveau de soins alternatif, durée de séjour des malades hospitalisés ayant reçu leur congé et ayant été redirigés vers les services de soins à domicile;
- Services de soins à domicile pour aider le patient à rester à la maison (autosignalement);
- Détresse des proches aidants;
- Est-il pertinent d'être dirigé vers les soins de longue durée;
- Décès à la maison ou ailleurs qu'à l'hôpital (à définir).

\* Le gouvernement fédéral a accepté de prendre une entente asymétrique avec le Québec, différente de l'Énoncé de principes communs. En outre, en raison de la transition vers un autre gouvernement en Ontario, la province ne peut appuyer officiellement les recommandations.

Institut canadien d'information sur la santé (ICIS)

## OBJECTIFS FUTURS

- Collaborer avec des organismes de santé nationaux participant aux défis d'innovation de 18 mois de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS), qui visent à établir et diffuser des innovations prometteuses dans le domaine des soins à domicile et communautaires.
- Formuler des commentaires sur les définitions des indicateurs mesure des soins à domicile et des conseils pratiques sur les processus de collecte de données et de rapports.
- Mettre à jour l'outil d'évaluation des politiques et des programmes de soins à domicile pour faire progresser l'adoption des normes en matière de soins à domicile fondées sur des principes.
- Lancer une campagne en vue des élections fédérales pour encourager les discussions sur les soins communautaires et à domicile dans le discours fédéral.
- Fournir une perspective des soins à domicile et communautaires pour appuyer une initiative de planification préalable des soins pluriannuelle visant à sensibiliser le public, développer des outils et décider d'une direction stratégique nationale concernant la mise en œuvre de la planification préalable des soins.



Harmonisation des lignes directrices relatives aux soins à domicile

- Soins centrés sur les patients et les familles
- Soins accessibles
- Soins vérifiables
- Soins fondés sur des preuves
- Soins intégrés
- Soins durables

# ACSSD

---

## EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

### OBJECTIF

Encourager les réseaux collaboratifs et l'accessibilité des ressources dans le secteur des soins à domicile.

### RÉSULTATS

Les membres de l'ACSSD ont accès à d'excellentes ressources d'informations, de défense des intérêts et de réseautage.

### POINTS SAILLANTS 2018–2019

- On a demandé l'avis des membres pour orienter la direction stratégique de deux initiatives stratégiques nationales.
- On a tenu le Sommet de soins à domicile<sup>MC</sup> 2018 sur l'île du Prince-Édouard et en Colombie-Britannique.
- On a mobilisé les patrons de l'ACSSD par rapport aux initiatives prioritaires et on a tenu des forums pour promouvoir leur expertise.
- On a établi des partenariats internationaux avec des organisations de proches aidants et on a décrit les pratiques innovantes pour les aidants.
- On a facilité les discussions pancanadiennes par l'entremise de présentations principales diffusées en direct au Sommet de soins à domicile<sup>MC</sup>.
- On a présenté une proposition de projet national pour soutenir les programmes de NSA en s'associant aux aidants et aux patients.

### ACCOMPLISSEMENTS

#### ORIENTER LA DIRECTION STRATÉGIQUE DES INITIATIVES NATIONALES.

Le projet **Travail et soins** vise à faire connaître et favoriser la compréhension de la norme pour les organisations intégrant des proches aidants et favorisant les accommodements « Carer-inclusive and accommodating organizations » (la norme) pour soutenir des effectifs productifs et en santé. Pour franchir la première étape de ce projet pluriannuel, l'ACSSD a communiqué avec les équipes de ressources humaines de nos membres pour mieux comprendre les défis et les occasions qui se présentaient à eux lors du soutien des aidants-travailleurs. Nos membres prestataires de soins communautaires et à domicile savent reconnaître les défis uniques des travailleurs de la santé qui sont à la fois des prestataires de soins rémunérés et des proches aidants non rémunérés. Connue sous le nom de « double tâche », cette situation est le lot de 50 % des travailleurs de la santé. En se fondant sur les commentaires de nos membres, l'ACSSD a l'intention de développer des documents éducatifs ciblés et des outils d'application des connaissances pour soutenir l'utilisation de cette norme importante en milieu de travail.

**TeamSTEPPS Canada<sup>MC</sup>** est une suite d'outils essentiels axés sur la sécurité des patients pouvant être utilisés dans des contextes de soins de santé variés par les professionnels de la santé. S'appuyant sur ses expériences de collaborations précédentes pour favoriser la sécurité des patients dans le secteur des soins à domicile, l'ACSSD et le CPSI ont entrepris d'explorer TeamSTEPPS Canada<sup>MC</sup> dans le contexte des soins à domicile. Grâce à la participation accrue des membres, notamment les conseils des experts d'un groupe de consultation, une étude nationale et deux tours de questions aux experts en la matière suivant la méthode Delphi, l'ACSSD a déterminé la manière dont cette suite d'outils peut répondre aux problèmes de sécurité des patients à différents points de contact dans le domaine des soins à domicile et a évalué l'intérêt des prestataires de soins à domicile pour les outils TeamSTEPPS Canada<sup>MC</sup>. Un sommaire des constatations et des recommandations sera fourni.

#### REPRÉSENTER LES POINTS DE VUE ET LES PRIORITÉS DES MEMBRES DANS LE CADRE DES COLLABORATIONS PANCANADIENNES ET INTERNATIONALES.

L'ACSSD continue de faire partie de la Coalition pour des soins de fin de vie de qualité au Canada. La coalition travaille avec 36 organisations membres pour faire progresser les recommandations du plan d'action. En tant que membre du comité de défense des soins palliatifs, l'ACSSD a travaillé avec des membres de la coalition pour élaborer les messages clés qui feront progresser l'intégration des soins palliatifs dans le contexte de soins à domicile et des soins communautaires. Le groupe de défense des soins palliatifs utilisait ces messages pour mobiliser les membres du fédéral au parlement et les sensibiliser

aux défis des soins palliatifs lors d'un déjeuner sur la Colline parlementaire. En tant que chef de file actif chez Proches aidants au Canada et à l'Alliance internationale d'organisations de proches aidants, l'ACSSD représente les intérêts de nos membres :

- en appuyant les projets clés qui influenceront les orientations des politiques futures et des programmes pour les proches aidants;
- en faisant connaître les forces et les besoins des aidants lors du soutien d'un proche à domicile; et
- en participant à un mouvement international et à un plan global pour les proches aidants.

## SOULIGNER L'EXPERTISE DES PATRONS DE L'ACSSD ET DE SES PARTENAIRES

Les organisations patronnes de l'ACSSD offriront leur expertise et des conseils sur le projet de l'ACSSD financé par le gouvernement du Canada Vers l'excellence opérationnelle en matière de soins palliatifs à domicile. Ce projet vise à déterminer, partager et décrire les processus opérationnels novateurs des soins palliatifs à domicile sur une période de deux ans. En tant qu'experts membres du groupe de consultation, les représentants de cinq des patrons membres de l'ACSSD (**BD Canada, Care Partners, Groupe Santé CBI, Closing the Gap et Spectrum Health Care**) participeront activement au projet par :

- des commentaires, des idées et leur expérience par rapport aux activités et aux livrables du projet;
- leur leadership pour appuyer la mobilisation et la participation active des parties prenantes; et
- des conseils sur l'application des connaissances pour favoriser la sensibilisation et engendrer plus d'impact.

On a soumis une présentation conjointe à Santé Canada avec **Soins à domicile VHA** (patron de l'ACSSD) portant sur une initiative de trois ans visant à concevoir et à offrir des formations et des outils qui donneront des moyens aux proches aidants (en améliorant leurs connaissances, leur confiance en soi et leur capacité d'adaptation) pour les aider à jouer un rôle important dans les programmes de soins de rétablissement transitionnels à domicile. Le projet a connu du succès et a permis de financer l'**Office régional de la santé de Winnipeg** (partenaire de l'ACSSD) ainsi que deux autres emplacements pour tester le programme de formation innovateur.

Lors d'une présentation principale passionnante au Sommet des soins à domicile 2018, **Perfuse MedTech** a parlé de sa collaboration avec l'ACSSD pour mettre au point, mettre en œuvre et soutenir une approche innovante du soin des plaies par l'utilisation du dispositif geko<sup>MC</sup>.

Le groupe de travail a pu profiter de l'expérience de **Soins à domicile Bayshore** lors de l'élaboration de la stratégie nationale sur la maladie d'Alzheimer et d'autres démences. Les membres de l'ACSSD ont participé aux consultations lors de l'élaboration de cette stratégie, abordant notamment les défis et les opportunités liés aux soins et au soutien, les recherches et les innovations, la sensibilisation, la réduction de la stigmatisation et l'éducation du public. En savoir plus sur les travaux par rapport à la loi concernant la Stratégie nationale sur la maladie d'Alzheimer et d'autres démences.

Les membres de l'ACSSD du réseau local d'intégration des services de santé du nord-est, le **RLISS du Centre-Toronto**, se sont joints aux représentants des patrons de l'ACSSD de **ParaMed Services Santé, Soins à domicile Bayshore, Closing the Gap et SE Health** pour partager leur expérience par rapport à la sécurité dans un contexte de soins à domicile. Les experts de ce groupe de consultation ont pu aborder les défis et les opportunités auxquels les prestataires de soins à domicile font face et les stratégies et les outils utiles pour déterminer, prévenir et gérer les risques en contexte de soins à domicile. Leurs commentaires ont guidé l'analyse du milieu et aidé à déterminer comment TeamSTEPPS Canada<sup>MC</sup> peut avantager les prestataires de soins à domicile au Canada.

## ATTEINDRE LES MEMBRES AU CANADA PAR L'ENTREMISE DU SOMMET DES SOINS À DOMICILE<sup>MC</sup>

Le Sommet des soins à domicile<sup>MC</sup> de l'ACSSD présentait des politiques, des programmes et des pratiques qui pouvaient faire progresser les priorités pancanadiennes de L'énoncé de principes communs sur les priorités partagées en santé (appuyé par le gouvernement fédéral, les provinces et les territoires en août 2017).

Les modèles d'intégration des soins dans les différents contextes de soins étaient un thème fondamental au Sommet des soins à domicile<sup>MC</sup> de Charlottetown, Î.-P.-É. (1er au 2 octobre 2018). Plus d'une centaine de délégués ont discuté des partenariats entre les soins à domicile et les soins de santé primaires et ont exigé un système réellement centré sur le patient, qui va au-delà des structures traditionnelles et remet en question le statu quo. On a présenté des applications pratiques provenant de partout au pays au cours des deux journées.

Au Sommet<sup>MC</sup> de Vancouver, C.-B. (22-23 octobre 2018), un nombre beaucoup plus élevé de délégués ont abordé le rôle des proches aidants dans les soins à domicile et communautaires. Un thème qui revenait souvent au cours de l'événement était l'aspect « centré sur la personne », de la collaboration à la compréhension du rôle des membres de l'équipe en passant par l'autoreconnaissance et la pleine conscience. On a également parlé des modèles et des programmes pour soutenir ces thèmes.

En plus des 254 délégués présents sur place, plus de 100 organisations à travers le Canada se sont jointes aux événements du sommet de manière virtuelle. Les présentations principales et les panels de discussion sur l'innovation des deux sommets sont disponibles sur demande sur le site Web de l'ACSSD. Des présentations des participants sont également disponibles en téléchargement.



## OBJECTIFS FUTURS

- Lancer un site Web amélioré de l'ACSSD qui fournit à nos membres de l'information et des ressources faciles d'accès.
- Augmenter les échanges avec les membres à l'échelle du pays par les communications numériques.
- Guider et influencer la direction stratégique des politiques aux niveaux fédéral, provincial et territorial.
- Maximiser la valeur de l'adhésion des membres en faisant participer les organisations à des initiatives clés et en offrant des possibilités d'innovation.
- Renforcer les partenariats stratégiques qui profitent aux membres dans les secteurs des soins communautaires et à domicile.

Les avantages d'être membre de l'ACSSD

- **DÉFENSE DES INTÉRÊTS :** appuyer les priorités des membres en guidant et en influençant les politiques et les pratiques.
- **SENSIBILISATION :** présenter des pratiques exemplaires innovantes et mettre en valeur l'expertise des membres.
- **PARTAGE DE CONNAISSANCE :** faciliter le réseautage et l'application des connaissances.
- **LEADERSHIP :** lancer des conversations porteuses de changement.

# MESURE DU RENDEMENT

## ACCOMPLISSEMENTS ET ÉTAPES

	<b>PERSONNES</b> Renforcer les capacités et les compétences	<b>PROCESSUS</b> Modèles de soins intégrés	<b>POLITIQUES</b> Standards nationaux pour les soins à domicile	<b>OPÉRATIONS</b> Réseau et ressource de l'ACSSD
<b>2018–2019</b> <b>ACCOMPLISSEMENTS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>On a amélioré les webinaires;</li> <li>On a déterminé les lacunes en matière de compétence pour les soins palliatifs à domicile;</li> <li>On a procédé à une évaluation de marché pour TeamSTEPPS Canada<sup>MC</sup>;</li> <li>On a participé à un projet collaboratif national sur la sécurité de la prestation de soins à domicile.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>On a créé une campagne de réseautage des aidants;</li> <li>On a mis au point 22 pratiques exemplaires de soins palliatifs à domicile;</li> <li>On a identifié les modèles d'intégration des soins à domicile et des soins primaires;</li> <li>On a reçu l'appui du Centre de médecine de famille 2019.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>On en est arrivé à un consensus concernant les normes nationales en matière de soins à domicile fondées sur des principes;</li> <li>On a travaillé à la mise au point d'indicateurs nationaux pour les soins à domicile (Priorités partagées en santé);</li> <li>On a co-organisé un forum international sur les soins et la compassion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>On a mobilisé nos membres par rapport aux priorités;</li> <li>On a diffusé en direct le Sommet des soins à domicile<sup>MC</sup>.</li> <li>On a établi des partenariats mondiaux.</li> <li>On a mobilisé les patrons et les partenaires.</li> </ul>
<b>PROCHAINES ÉTAPES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soutenir des milieux de travail sains pour les aidants;</li> <li>Identifier les pratiques exemplaires de soins palliatifs à domicile;</li> <li>Lancer le projet collaboratif Application des connaissances.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créer des cartes d'expérience de soins palliatifs à domicile;</li> <li>Cerner cinq pratiques optimales de soins palliatifs à domicile;</li> <li>Créer des cadres d'intégration des soins;</li> <li>Donner des moyens aux aidants par des modèles de soins de rétablissement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participer aux défis d'innovation (en partenariat avec la FCASS);</li> <li>Travailler à la mise au point d'indicateurs nationaux pour les soins à domicile;</li> <li>Mettre en œuvre des normes en matière de soins à domicile fondées sur des principes;</li> <li>Participer à la campagne électorale fédérale 2019.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer le site Web;</li> <li>Augmenter les échanges par le numérique;</li> <li>Cibler la défense d'intérêt auprès du gouvernement;</li> <li>Multiplier les partenariats et les collaborations.</li> </ul>



Pour obtenir plus d'information sur l'ACSSD :

 [www.cdnhomecare.ca](http://www.cdnhomecare.ca)

 905-567-7373

 @cdnhomecare