

Bâtir la santé ensemble

Récits de progrès et de partenariat dans la région de Niagara



Rapport annuel **2024-25**



Contents

Reconnaissance du territoire	2
Leadership, gouvernance et fondements	3
Santé des autochtones et réconciliation	10
Expansion des soins primaires et de l'accès	11
Innovations en matière de soins palliatifs et de soins à domicile	15
Progrès dans la prise en charge de la démence	19
Équité, effectif et santé mentale	21
Orientation dans la communauté, soins de longue durée et soutien aux résidents	23

Reconnaissance du territoire

La Niagara Ontario Health Team – Équipe Santé Ontario Niagara (NOHT ÉSON) reconnaît que le territoire sur lequel elle effectue ses travaux est le territoire traditionnel des Haudenosaunee et des Anishinaabe. Ce territoire est couvert par les traités du Haut-Canada, fait partie des terres protégées par l'accord wampum d'« un plat à une cuillère » et est directement adjacent au territoire du Traité Haldimand. Aujourd'hui, cette terre demeure le foyer de nombreux peuples autochtones.

Cette reconnaissance nous permet de réfléchir à notre passé et aux changements qui peuvent être apportés pour faire avancer le processus de réconciliation, et elle nous rappelle que le haut niveau de vie dont nous jouissons dans la région de Niagara est directement lié aux ressources et aux amitiés des peuples autochtones qui composent cette communauté.

Message de la direction : Une année de création de liens, de progrès et d'espoir

Dans toute la région de Niagara, le changement est en marche et il se produit dans le cadre d'un effort collectif. La NOHT-ÉSON a passé la dernière année à rapprocher plus que jamais les gens, les idées et les services.

Notre orientation stratégique est devenue officielle, l'accès aux soins primaires s'est élargi et de nouvelles mesures de soutien ont été mises en place au moment et à l'endroit où les gens en ont le plus besoin. Qu'il s'agisse de soins virtuels novateurs ou d'initiatives de santé pour les Autochtones ancrées dans la culture, ou encore de donner la parole aux patients ou d'établir des partenariats plus solides, chaque étape franchie reflète la force d'une communauté unie pour améliorer les soins de santé et les services sociaux.

Derrière chaque chiffre se cache une histoire : celle d'un patient qui trouve les soins appropriés sans passer par le service des urgences, celle d'un soignant qui découvre de nouvelles ressources et se sent soulagé, celle d'un fournisseur de soins qui acquiert les outils nécessaires pour poser des diagnostics plus rapidement, celle d'un membre de la communauté dont l'opinion est prise en compte dans le façonnement du système. Nous savons qu'il y a encore du travail à faire et que l'expérience de nombreuses personnes doit être améliorée. C'est ce qui motive quotidiennement nos conversations, nos interventions et la création de liens!

L'année dernière, nous ne nous sommes pas contentés de parler des soins intégrés, nous les avons vécus. Nous avons fait part de nos connaissances, brisé les cloisonnements et élaboré des solutions qui sont aussi uniques que les personnes que nous servons.

Le parcours n'est pas terminé, mais à chaque étape, le système de soins de santé et de services sociaux de Niagara devient plus connecté, plus compatissant et mieux adapté aux réalités de nos communautés.

Ensemble, nous construisons un avenir plus sain – une relation, une innovation et un acte de soin à la fois.



Tara Galitz
Directrice exécutive



Frank Ruberto
Co-responsable de la table de planification



Nadine Wallace
Co-responsable de la table de planification



Stephen Szeplaki
Co-responsable suppléant de la table de planification

Mandat de la NOHT-ÉSON

La Niagara Ontario Health Team – Équipe Santé Ontario Niagara (NOHT ÉSON) est un réseau collaboratif regroupant des fournisseurs de soins de santé et de services sociaux de la région de Niagara, réunis dans le cadre de l'initiative provinciale des équipes Santé Ontario. Notre mission est de créer un système de soins de santé inclusif, homogène et efficace qui simplifie l'accès aux soins, améliore l'expérience des patients et des clients, et améliore les résultats en matière de santé pour tous les résidents de la région de Niagara.

Parmi nos membres figurent des représentants de presque tous les secteurs du milieu des soins de santé et des services sociaux de la région, y compris des établissements universitaires, des hôpitaux de soins actifs et de réadaptation, des établissements de soins complexes, des centres de santé communautaires, des organismes de soutien communautaires, des fournisseurs de services de santé et de services sociaux autochtones, des fournisseurs de services de santé mentale et de traitement des dépendances, des fournisseurs de soins primaires, des organismes de services francophones, des intervenants de la santé publique, de même que des fournisseurs de services médicaux d'urgence et de services aux aînés. En outre, les représentants du Conseil consultatif des patients, des clients, des familles et des soignants veillent à ce que les voix des personnes ayant une expérience vécue fassent partie intégrante de l'orientation de notre travail. Au delà de l'amélioration de la santé des résidents de la région de Niagara, la NOHT ÉSON favorise l'échange des connaissances entre ses membres, améliore la communication avec le public et offre une voix unifiée en vue de faire face aux défis de la région en matière de soins de santé et sociaux.

NOTRE MISSION

Travailler comme une seule équipe coordonnée pour vous fournir un service, un soutien et des soins, peu importe où et quand vous en avez besoin.

NOTRE VISION

En santé ensemble. Des soins exceptionnels et interconnectés maintenant et pour des générations à venir.

NOS VALEURS

RESPECT

Nous respectons les sentiments, les désirs, les droits et les traditions de tous. Nous sommes guidés par l'empathie et nous nous engageons à fournir des soins sécuritaires et appropriés sur le plan culturel.

ÉQUITÉ

Nous nous engageons à éliminer les obstacles à l'accès aux soins de santé et à assurer des soins de santé inclusifs pour tous.

INTÉGRITÉ

Nous nous conduirons constamment avec honnêteté et prendrons des décisions éthiques dignes de confiance.

RESPONSABILISATION

Nous sommes responsables de nos actions, de nos comportements, de notre rendement et de nos décisions.

ENGAGEMENT

Nous informerons les parties intéressées et concernées et collaborerons avec elles à la planification et à la prise de décisions en matière de santé et de services sociaux communautaires.

Partenaires

La NOHT-ÉSON rassemble des partenaires de presque tous les secteurs du milieu des soins de santé et des services sociaux de la région de Niagara, qui, par l'entremise du Conseil consultatif, sont également guidés par les voix des personnes ayant une expérience vécue. En août 2025, Bethesda et le Distress Centre Niagara sont devenus de nouveaux membres, portant ainsi le réseau à près de 50 organismes qui se consacrent à l'amélioration de la santé, à la mise en commun des connaissances et au façonnement des soins dans la région. Voici la liste complète des organismes membres :

Société Alzheimer de la région de Niagara
Arid Group Homes
Bethesda
Réintégration communautaire des personnes ayant une lésion cérébrale (Niagara) Inc.
Bridges Community Health Centre
Université Brock
Association canadienne pour la santé mentale – Division de Niagara
Croix-Rouge canadienne – Division de Niagara
Centre de planification des services de santé en français
Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara
Community Addictions Services of Niagara
Initiative des consommateurs survivants de Niagara
Contact Niagara pour les services à l'enfance et à l'adaptation
Distress Centre Niagara
Dre Darija Vujosevic, responsable clinique des soins primaires de la NOHT ÉSON
Foyer Richelieu Welland
Gateway Residential and Community Support Services of Niagara Inc.
Happy in my Home - Community Support Services of Niagara
Heidehof - Benevolent Society for the Care of the Aged
Hospice Niagara
Centre de santé et de réadaptation Hôtel-Dieu-Shaver
Ina Grafton Gage Home
Réseau de santé autochtone
Marche des dix sous du Canada

École de médecine Michael G. DeGroote, campus régional de Niagara, Université McMaster
Popote roulante – Fort Érié
Popote roulante – Niagara Falls
Popote roulante – Port Colborne
Collège Niagara
Niagara Falls Community Health Centre
Santé Niagara
Équipe de santé familiale Niagara Medical Group
Équipe de santé familiale Niagara North
Région de Niagara – Services en santé mentale
Région de Niagara – Services médicaux d'urgence
Région de Niagara – Santé publique
Région de Niagara – Services aux personnes âgées
Niagara-on-the-Lake Community Palliative Care Service
Oak Centre Alternative Community Support
Santé à domicile Ontario, auparavant Services de soutien à domicile et dans la collectivité
Représentants des patients, des clients, des familles et des soignants
Équipe de santé familiale Portage
Positive Living Niagara
Quest Community Health Centre
Radiant Care - Pleasant Manor et Tabor Manor
REACH Niagara
The Wayside House of St. Catharines
United Mennonite Home
Équipe de santé familiale Welland McMaster

Changement au sein de l'équipe de direction de la table de planification de la NOHT ÉSON

En décembre 2024, le Dr David Ceglie, président et directeur général (PDG) du Centre de santé et de réadaptation Hôtel-Dieu-Shaver, a quitté son poste de co responsable de la table de planification de la NOHT-ÉSON après des années de leadership dévoué. Nadine Wallace, directrice générale de Contact Niagara, assume maintenant ce rôle aux côtés de Frank Ruberto, directeur général de les équipes de santé familiale Niagara Medical Group, Portage Medical et Welland McMaster, tandis que Stephen Szeplaki, directeur général de l'équipe de santé familiale Niagara North, est devenu co-responsable suppléant en 2025, et deviendra co-responsable en 2026. La NOHT-ÉSON remercie le Dr Ceglie pour ses contributions inestimables et son incidence durable sur les soins de santé et les services sociaux dans la région de Niagara.

La NOHT-ÉSON souhaite la bienvenue à Tara Galitz en tant que nouvelle directrice générale

En avril 2025, la NOHT-ÉSON a accueilli Tara Galitz en tant que nouvelle directrice générale. Elle succède à Sabrina Piluso, qui a dirigé l'organisation pendant une importante période de collaboration et d'innovation.

Mme Galitz, qui a plus de dix ans d'expérience dans le secteur de la santé communautaire, apporte une grande passion pour l'équité en matière de santé, l'intégration du système et la transformation stratégique. Sa carrière l'a amenée à occuper des postes de direction, notamment des postes de responsable des politiques et des relations avec les intervenants au sein de l'Alliance pour des communautés en santé, de directrice des soins primaires au Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara et, plus récemment, de directrice principale des services cliniques au LAMP Community Health Centre d'Etobicoke.

La vision de Mme Galitz pour ce poste est axée sur une planification minutieuse, l'interconnexion et l'élimination des obstacles au sein des systèmes de soins de santé et de services sociaux.

Groupes de travail et équipes de projet

Les nombreuses initiatives de la NOHT-ÉSON présentées dans ce rapport annuel n'auraient pas été possibles sans les efforts de nos groupes de travail, dont les membres ont été chargés de se pencher sur des défis particuliers et de présenter des solutions et des recommandations éclairées à la table de planification :

Autre niveau de soins

Dépistage du cancer

Communications et engagement

Soins aux personnes atteintes de démence

Santé numérique

Groupe de surveillance financière

Gouvernance

Équité en matière de santé

Ressources humaines en santé

Soutien à domicile et en milieu communautaire (en arrêt)

Soins de santé intégrés

Santé mentale et traitement des dépendances

Soins palliatifs

Conseil consultatif des patients, des clients, des familles et des soignants

Soins aux victimes d'un accident vasculaire cérébral

Conseil consultatif des patients, des clients, des familles et des soignants : Susciter une importante mobilisation dans l'ensemble de la NOHT-ÉSON

Le Conseil consultatif des patients, des clients, des familles et des soignants est composé de membres dévoués qui apportent une expérience vécue, une vision et une passion inestimables à chaque conversation, décision et intervention qui contribue à façonner l'avenir des services de santé et des services sociaux dans la région de Niagara. Codirigé par Jori Warren et Ruth Stranges, le Conseil comprend également Patricia MacLaren, Tyler English, Livia Martin, Elizabeth Spaan, Jim Prescott, Dominic Ventresca, Andrea Hernandez Bueno, Cathy Neil, la Dre Tapo Chimbanga et Ijeoma Michael.

Ces conseillers sont plus que des participants – ce sont des champions du changement. S'inspirant de leur parcours personnel dans le système de santé, de leur expertise professionnelle et de leur expérience en matière de prestation de soins de première ligne, ils sont le reflet de la riche diversité qui existe parmi les personnes que nous servons. Leurs points de vue sont représentés non seulement à la table de planification de la NOHT-ÉSON, mais aussi au sein des groupes de travail, où leurs voix orientent la planification stratégique et conduisent à des résultats plus équitables, centrés sur la personne et la famille.

Le récent processus d'auto-évaluation de la NOHT-ÉSON, façonné en grande partie par le Conseil consultatif des patients, des clients, des familles et des soignants, a permis de cerner à la fois des progrès significatifs et des domaines clés à améliorer en matière de mobilisation. Les membres du Conseil consultatif ont joué un rôle déterminant pour ce qui est de réviser l'ébauche, de définir les prochaines étapes et d'élaborer un plan d'action visant à franchir les étapes du niveau 1 et à progresser vers la désignation du niveau 2.

Par la suite, dans le contexte du plan d'action de l'auto-évaluation, le Conseil consultatif a fait du recrutement sa priorité absolue afin de garantir une représentation plus large et plus diversifiée dans tous les groupes de travail de la NOHT ÉSON. La campagne de recrutement sera axée sur la mobilisation de personnes issues de communautés méritant l'équité, en particulier les personnes francophones et les Autochtones, afin de s'assurer que leurs voix sont convenablement prises en compte dans la planification

« Ces conseillers sont plus que des participants – ce sont des champions du changement. S'inspirant de leur parcours personnel dans le système de santé, de leur expertise professionnelle et de leur expérience en matière de prestation de soins de première ligne, ils sont le reflet de la riche diversité qui existe parmi les personnes que nous servons. »

et la prise de décisions. Dans le cadre de cette stratégie, les documents d'intégration et d'orientation seront revus et mis à jour, et l'on s'attend à ce que tous les membres suivent une formation sur la sécurité culturelle autochtone et se voient offrir des occasions d'apprentissage continu. En apportant davantage de perspectives à la table et en s'assurant que les membres peuvent participer dès le début du processus de prise de décisions – et non après que les décisions eurent été prises –, le Conseil consultatif vise à renforcer son rôle en tant que porte-parole de confiance pour les patients, les clients, les familles et les soignants de la région de Niagara.

Notre équipe du personnel

En 2024-2025, l'équipe dévouée de la NOHT-ÉSON a continué de transposer les stratégies en mesures concrètes, en veillant à ce que notre travail quotidien reste fidèle à notre mission et à notre vision. Soutenue par un bureau de gestion de projet, l'équipe a réuni des spécialistes dans des domaines clés :

Directrice exécutive

Adjointe de la direction

Gestionnaire des finances

Gestionnaire, Communications et engagement

Gestionnaire, Relations en matière de soins de santé avec les Autochtones

Gestionnaire de projet, Technologie de l'information

Gestionnaire de projet, Santé mentale et toxicomanie

Gestionnaire de projet, Santé de la population

Conseiller principal en ressources humaines

Notre équipe était composée de personnes occupant des postes à temps plein et à temps partiel, de personnes travaillant aux termes de contrats et d'ententes de services ainsi que de personnes en détachement, ce qui correspond à l'approche flexible et collaborative nécessaire pour obtenir des résultats dans un environnement complexe de services sociaux et de santé.

Au-delà de l'équipe principale, nous sommes profondément reconnaissants envers les nombreux organismes partenaires et les nombreuses personnes qui ont mis à profit leurs compétences, leur temps et leurs ressources en coulisses. Leur générosité renforce nos capacités, amplifie notre incidence et nous permet de continuer à progresser vers un système de santé plus connecté et plus équitable pour tous les résidents de la région de Niagara.



La NOHT-ÉSON dévoile son plan stratégique visant à améliorer les soins pour les résidents de la région de Niagara

En novembre 2024, la NOHT-ÉSON a dévoilé son Plan stratégique 2024-2027, élaboré dans le cadre d'un processus exhaustif et collaboratif qui a permis d'amplifier les diverses voix de la communauté de Niagara. Ce plan reflète l'engagement du réseau à garantir à chaque résident l'accès à des services de soins de santé et à des services sociaux de qualité.

De multiples groupes communautaires ont participé à l'élaboration du plan, y compris des partenaires du milieu des soins de santé et des services sociaux et des personnes ayant une expérience vécue. Leurs perspectives ont permis de définir les priorités de la NOHT-ÉSON pour les trois années suivantes, ce qui a donné lieu à une feuille de route fondée sur des données probantes et sur les besoins concrets des résidents de la région de Niagara. Les conseillers des patients, des clients, des familles et des soignants ont joué un rôle central en aidant à cerner les points forts, les difficultés et les occasions qui ont guidé l'orientation du plan.

Le plan stratégique s'articule autour de six piliers clés :

1 Santé des Autochtones

Veiller à ce que les services de soins de santé et sociaux correspondent aux valeurs autochtones et, dans le cadre de ceux-ci, à ce qu'on accorde la priorité aux voix autochtones au moment de prendre des décisions, en plus d'intégrer les perspectives autochtones à tous les niveaux de la planification.

2 Intégration du système

Bâtir un système intégré qui offre un accès sans heurt aux soins, aux services et aux mesures de soutien, et, à cet égard, améliorer les transitions de même que la navigation dans les services pour les patients.

3 Sécurité et inclusion

Veiller à ce que notre système de soins de santé et de services sociaux accueille et respecte tous les membres de notre communauté, en fournissant des soins sûrs et inclusifs, indépendamment de la race, de l'appartenance ethnique ou d'autres facteurs.

4 Soins primaires

Garantir à tous les résidents de la région de Niagara l'accès équitable et en temps voulu aux services de soins de santé primaires, en favorisant les partenariats avec les médecins de famille et les équipes de soins primaires.

5 Effectif

Établir un effectif solide, sain et diversifié pour répondre aux besoins de la communauté, en se concentrant sur le recrutement, le maintien en poste et la satisfaction des fournisseurs.

6 Confiance et responsabilité

Promouvoir l'établissement d'une culture de confiance, de transparence et de responsabilité parmi les partenaires en améliorant la communication et le suivi du rendement.

Renforcer les relations avec les services de santé autochtones dans la région de Niagara

En septembre 2024, la NOHT-ÉSON a collaboré avec le Réseau de santé autochtone pour voir à la continuité du rôle de gestionnaire des relations avec les services de santé autochtones et déterminer l'organisation dirigée par des Autochtones au sein de laquelle on allait l'assumer. À la suite de discussions visant à nouer des relations, de la définition des rôles et de la consultation des dirigeants de la communauté, l'Indigenous Diabetes Health Circle (IDHC) a accepté d'être l'hôte de ce poste. Avec plus de 25 ans de service dans la région de Niagara, des partenariats solides, des politiques harmonisées et une bonne réputation en tant qu'espace sûr et fiable, l>IDHC est bien placé pour aider à faire progresser le pilier Santé des Autochtones du plan stratégique de la NOHT-ÉSON, tout particulièrement grâce à ses multiples programmes, à ses services et à son approche sûre du point de vue culturel.

Hommage à Kitten Moses lors de la fête des fraises

En juin 2025, la fête des fraises organisée par l'Indigenous Diabetes Health Circle à Thorold a rassemblé des partenaires, des fournisseurs et des dirigeants autochtones pour célébrer la culture, les traditions et la communauté. L'un des moments forts a été la reconnaissance de Kitten Moses pour son rôle prépondérant dans l'élaboration du pilier Santé des autochtones du plan stratégique de la NOHT-ÉSON. Ses conseils ont permis de s'assurer que les voix et les priorités des personnes autochtones restent au cœur de la promotion de soins de santé équitables et culturellement sûrs dans la région de Niagara.



Mardi 17 juin 2025, fête des fraises à l'Indigenous Diabetes Health Circle.

Alex Jamieson est désormais le gestionnaire des relations avec les services de santé autochtones

En juin 2025, l'Indigenous Diabetes Health Circle (IDHC), en partenariat avec la NOHT-ÉSON, a accueilli Alex Jamieson en tant que nouveau gestionnaire des relations avec les services de santé autochtones. Ce poste, financé par la NOHT ÉSON, a été créé pour faire progresser les priorités stratégiques communes du Réseau de santé autochtone et de la NOHT-ÉSON, en mettant l'accent sur l'amélioration des résultats en matière de santé pour les peuples autochtones de la région de Niagara.

Sous la responsabilité conjointe d'Autumn Watson, directrice des programmes de l'IDHC, et de Tara Galitz, directrice exécutive de la NOHT-ÉSON, Alex travaille en étroite collaboration avec les contacts de l'IDHC, les équipes de la NOHT ÉSON et les communautés autochtones locales pour s'assurer que la planification des soins de santé repose sur les connaissances et les valeurs autochtones. L'une de ses principales responsabilités est de diriger la mise en œuvre du pilier Santé des autochtones du plan stratégique de la NOHT-ÉSON, qui a été entièrement élaboré par les communautés autochtones dans le cadre d'un processus de mobilisation dirigé par les communautés mêmes.

En plus de gérer le pilier Santé des Autochtones, Alex soutient d'autres priorités définies par les personnes autochtones grâce à l'établissement continu de relations et à l'écoute active. Son travail a pour objet de voir à ce que les services de santé et les services sociaux dans la région de Niagara soient culturellement sûrs et axés sur la communauté, et à ce qu'ils correspondent aux perspectives autochtones – une étape essentielle pour faire en sorte que les voix des personnes autochtones soient au cœur de tous les niveaux de la planification et de la prise de décisions en matière de soins de santé.



Mardi 17 juin 2025, fête des fraises — (de gauche à droite) Tara Galitz, Renee Thomas-Hill, Kitten Moses, Alex Jamieson et Roslynn Baird.

Alliance des praticiens de la santé de Niagara : Créer des liens dans les soins primaires

L'alliance des praticiens de la santé de Niagara (NPHA), le réseau de soins primaires de la région, a élaboré un plan de travail ciblant cinq priorités : améliorer les voies d'aiguillage des patients en gynécologie-obstétrique et en orthopédie, soutenir les patients sans médecin désigné, simplifier les aiguillages vers les soins cliniques et renforcer l'engagement auprès des patients, des clients, des familles et des soignants.

Bien que les progrès aient été constants plutôt que rapides, l'approche est intentionnelle : elle vise à instaurer la confiance et à briser les cloisonnements dans les 12 municipalités de la région de Niagara. Au cours de la dernière année, le nombre de membres a augmenté de 55, dont 30 nouveaux médecins de famille, ce qui porte le total à 179 membres représentant un large éventail de fonctions dans le domaine des soins de santé.

Dirigée par la présidente Donna Blaney, la coprésidente, la Dre Darija Vujosevic, et le responsable administratif Frank Ruberto, la NPHA veille à ce que les points de vue des intervenants du milieu des soins primaires soient pris en compte à la table de planification de la NOHT ÉSON et par de nombreux comités provinciaux et régionaux. Ce réseau collaboratif et engagé façonne progressivement un système de soins primaires plus connecté et plus adapté pour la région de Niagara.

Offrir davantage de soins primaires à un plus grand nombre de personnes dans la région de Niagara

Depuis février 2024, des milliers de résidents de la région de Niagara ont un meilleur accès aux soins et au soutien dont ils ont besoin grâce à une initiative financée par le ministère de la Santé et dirigée par le Bridges Community Health Centre, en partenariat avec des organismes de toute la région. Du 1er avril 2024 au 30 juin 2025, le partenariat a permis à 7 377 personnes de bénéficier d'un large éventail de services, notamment des visites de soins primaires, de même que des services de physiothérapie et de soutien en santé mentale et des services sociaux.

Ces démarches à l'échelle de la région, soutenues par la NOHT-ÉSON et par un financement provincial de 2,1 millions de dollars, ont rassemblés le Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara, le Niagara Falls Community Health Centre, l'équipe de santé familiale Niagara Medical Group, l'équipe de santé familiale Niagara North, le Quest Community Health Centre, REACH Niagara et la Société Alzheimer de la région de Niagara. Ensemble, ces partenaires rendent les soins fournis en équipe accessibles de Fort Érié à St. Catharines, grâce à des membres du personnel infirmier praticien et des professionnels paramédicaux nouvellement embauchés, ce qui permet à un plus grand nombre de personnes d'avoir accès aux bons soins, au bon endroit et au bon moment.



Le Niagara Falls Community Health Centre reçoit 2,7 millions de dollars pour élargir l'accès aux soins primaires

En juillet 2025, le Niagara Falls Community Health Centre (NFCHC) a reçu un nouveau financement de 2,696 millions de dollars de la part du ministère de la Santé afin d'étendre les soins primaires et les services complets pour les résidents, en mettant l'accent, tout particulièrement, sur les populations méritant l'équité. Cet investissement s'appuie sur l'initiative d'expansion des soins primaires de 2024, dans le cadre de laquelle le NFCHC, l'équipe de santé familiale Niagara Medical Group et l'équipe de santé familiale Niagara North ont joint leurs efforts à ceux de la NOHT ÉSON afin d'accroître l'accès aux soins fournis en équipe dans toute la région.

Le nouveau financement permettra au NFCHC d'offrir à 3 800 personnes supplémentaires des soins primaires complets fournis en équipe, tout en améliorant son modèle de service interdisciplinaire. En collaboration avec les partenaires de la NOHT-ÉSON, l'initiative vise à mettre en relation 2 500 personnes supplémentaires avec des services de soins primaires au cours de la première année. En tout, l'objectif est d'aider à cet égard de 6 100 à 6 725 nouveaux patients dont les codes postaux font partie des secteurs prioritaires de Niagara Falls.

Cet élargissement représente une autre étape importante dans l'amélioration de l'accès aux soins primaires dans la région de Niagara. Dans le cadre de cette démarche, on s'appuie sur l'élan des efforts déployés l'année dernière à l'échelle régionale, le tout pour veiller à ce qu'un plus grand nombre de résidents aient accès à des soins appropriés en temps opportun et près de chez eux.

Vers la centralisation de l'orientation dans le système pour la région de Niagara

La NOHT-ÉSON fait progresser les efforts visant à élaborer un modèle d'orientation centralisée dans le système pour faciliter la recherche d'un médecin de famille ou encore d'une infirmière praticienne ou d'un infirmier praticien par les résidents de la région de Niagara. Dans le cadre de ce travail, les partenaires ont soutenu le lancement de la campagne Soins connectés, menée par l'équipe de développement économique de la région de Niagara, en partenariat avec la NPHA.

Dans le cadre de cette campagne, on fait connaître à la population les médecins de la région qui acceptent de nouveaux patients et on oriente les résidents vers la page « Trouver un médecin » à jour du site Web de la région de Niagara.

Ces efforts représentent une étape importante vers l'amélioration de l'accès aux soins de santé primaires, l'optimisation de la capacité des médecins et l'amélioration de la confiance dans le système de soins de santé de la région de Niagara, jetant ainsi les bases d'une approche coordonnée qui renforcera les soins pour les années à venir.



SCOPE Niagara célèbre trois années d'amélioration des soins et de réduction des visites au service des urgences

Maintenant à sa troisième année d'existence, SCOPE Niagara – ou Seamless Care Optimizing the Patient Experience – continue à transformer la manière dont les fournisseurs de soins de santé primaires prennent en charge les patients ayant des besoins complexes ou urgents. Élaboré par la NOHT ÉSON, en collaboration avec l'Alliance des praticiens et praticiennes de soins de santé de Niagara, le programme relie les médecins de famille et les membres du personnel infirmier praticien à des infirmiers pivots ou des infirmières-pivots et à des spécialistes hospitaliers de Santé Niagara, permettant une consultation en temps réel qui aide à gérer les cas au sein de la communauté et à réduire les visites inutiles au service des urgences.

Depuis son lancement en 2022, SCOPE Niagara est passé de 30 participants à plus de 227 fournisseurs de soins primaires, en plus d'ajouter à ses 4 voies cliniques déjà établies la médecine interne générale, l'imagerie diagnostique, les soins palliatifs, la néphrologie, la santé mentale et dépendances, coordonnateur/trice des soins à domicile et en milieu communautaire et la pédiatrie. D'avril 2024 à avril 2025 seulement, le programme a :

reçu plus de

1 160 appels de fournisseurs

**prévenu des visites aux services
des urgences dans**

91 % des cas

accueilli plus de

40 nouveaux fournisseurs

répondu à plus de

100 demandes liées à la santé mentale et au traitement des dépendances

Le nombre d'appels est passé d'environ 40 par mois, au départ, à environ 160 aujourd'hui, ce qui témoigne à la fois de la demande croissante et de la réussite du programme quant à la prestation de soins coordonnés, en temps opportun. Les infirmiers pivots et les infirmières-pivots trient et acheminent les demandes en fonction de leur degré d'urgence.

L'évolution du programme s'est également traduite par un soutien dévoué en matière de santé mentale et de traitement des dépendances, mettant les fournisseurs directement en relation avec des psychiatres et des ressources communautaires. Les fournisseurs de soins primaires déclarent avoir davantage confiance en leurs capacités à gérer des cas complexes et bénéficier d'une meilleure coordination avec les services hospitaliers, ce qui souligne le rôle de SCOPE Niagara en tant que pont efficace et digne de confiance entre la communauté et les soins hospitaliers.

« SCOPE permet des consultations en temps réel pour aider à gérer les cas dans la communauté et à réduire les visites inutiles au service des urgences. »

Renforcer l'accès à la prise de rendez-vous en ligne dans la région de Niagara

En collaboration avec les réseaux locaux de fournisseurs de soins primaires, la NOHT-ÉSON s'est employée à renforcer l'utilisation de la prise de rendez-vous en ligne parmi les fournisseurs actuels, plutôt que de promouvoir cette façon de faire auprès de nouveaux fournisseurs. Dans le contexte de cette approche stratégique, façonnée par les commentaires formulés à l'échelle locale, on a reconnu qu'il convenait, avant tout, d'améliorer l'adoption de la prise de rendez-vous en ligne là où cette méthode était déjà utilisée. Par conséquent, les fournisseurs participants se sont efforcés d'améliorer l'accès pour les patients en introduisant des systèmes d'admission partagés entre les groupes de fournisseurs – offrant ainsi des options de rendez-vous la fin de semaine, après les heures d'ouverture habituelles et à l'échelle de diverses cliniques.

Bien qu'aucun nouveau fournisseur n'ait été ajouté au cours de cet exercice, l'accent mis sur l'optimisation a donné des résultats significatifs. Dans la région partenaire de la NOHT-ÉSON, 55 licences actives pour la prise de rendez-vous en ligne soutiennent maintenant 61 fournisseurs uniques, ce qui permet à plus de 35 000 patients inscrits dans la région de Niagara d'avoir accès à des réservations en ligne pratiques. Les répercussions sont claires : De mars à décembre, la moyenne mensuelle des rendez-vous honorés a augmenté de 61 % par rapport à l'année précédente, passant de 230 en 2023 à 370 en 2024, et ce, même si la taille des listes de patients est restée stable.

De plus, les patients utilisent activement le service. La page Web consacrée à la prise de rendez-vous en ligne sur le site de la NOHT ÉSON a enregistré 1 743 visites de la part de 1 049 visiteurs au cours de l'année, ce qui témoigne de la demande croissante pour la prise de rendez-vous facile et accessible. En mettant l'accent sur une croissance soutenue et des améliorations significatives, la NOHT ÉSON et ses partenaires font de la prise de rendez-vous en ligne un outil plus solide et plus fiable pour l'accès aux soins primaires dans la région de Niagara.

Navigation centralisée du système pour l'accès aux soins primaires

Cette année, nous avons poursuivi notre travail visant à établir un modèle d'orientation centralisé dans la région de Niagara afin d'appuyer les résidents qui cherchent à être jumelés à un médecin de famille ou à une infirmière ou un infirmier praticien. Cette initiative vise à simplifier l'accès aux soins en reliant les personnes aux fournisseurs de soins primaires disponibles grâce à une approche coordonnée à l'échelle régionale.

Pour obtenir plus de renseignements sur la façon de trouver un médecin de famille ou une infirmière ou un infirmier praticien dans la région de Niagara, veuillez consulter la ressource « Find a Doctor » du Niagara Region à l'adresse suivante (en anglais seulement) :

niagararegion.ca/health/find-a-doctor.aspx

Élargir l'accès aux soins palliatifs et faciliter les choix à cet égard

Le groupe de travail sur les soins palliatifs fait des progrès importants dans l'amélioration de l'accès à des soins compatissants et centrés sur la personne, offerts en temps opportun, pour les résidents de la région de Niagara.

L'une des priorités a été d'améliorer le soutien en cas de deuil pour les enfants et les jeunes, en veillant à ce que les services soient disponibles là où ils passent le plus clair de leur temps, soit à l'école, et lorsqu'ils en ont le plus besoin. En partenariat avec Hospice Niagara, Contact Niagara pour les services à l'enfance et à l'adaptation, le Niagara District School Board, le Niagara Catholic District School Board et la Société protectrice des animaux (SPCA), on a créé des voies accessibles vers des programmes de soutien en cas de deuil. À ce jour, 268 enfants et adolescents ont eu accès à ces services, qui comprennent également des programmes spécialisés pour les personnes en deuil d'un animal de compagnie.

Parallèlement, le groupe de travail donne aux particuliers et aux familles les moyens de prendre leurs propres décisions en matière de soins grâce au programme Prenons contact, une nouvelle initiative qui supprime les obstacles en permettant l'autoaiguillage vers des services de soins palliatifs. Dirigé et financé par Hospice Niagara et élaboré en consultation avec le Conseil consultatif des patients, des clients, des familles et des soignants de la NOHT ÉSON, des partenaires autochtones et des organismes de soins de santé, le programme a déjà facilité 305 autoaiguillages vers l'ensemble des programmes visés depuis son lancement.

Tout le monde peut maintenant appeler ou envoyer un message et bénéficier d'un suivi personnel dans un délai de deux jours de la part d'un membre de l'équipe d'Hospice Niagara. Ces conversations de suivi portent non seulement sur la logistique, mais aussi sur l'écoute, la compréhension et la recherche des moyens les plus significatifs d'apporter un soutien.

Les initiatives visant à faciliter l'orientation dans le système de soins palliatifs font tomber les barrières

et permettent aux patients et aux fournisseurs d'accéder plus facilement aux mesures de soutien requises, au bon moment.

Afin de simplifier le processus d'aiguillage pour les fournisseurs de soins primaires, une voie unique a été créée pour tous les aiguillages vers les programmes et mesures de soutien de Hospice Niagara. Ce changement, effectué en consultation avec les intervenants du milieu des soins primaires, permet d'atténuer des préoccupations exprimées antérieurement, selon lesquelles il était long et difficile de gérer les exigences de plusieurs programmes simultanément. Désormais, toutes les demandes de soins

« Ces initiatives reflètent l'engagement du groupe de travail en faveur de l'autodétermination, de l'accessibilité et des soins empreints de compassion. »

palliatifs sont gérées par le biais d'un seul point d'entrée coordonné.

En outre, les fournisseurs de soins primaires peuvent désormais consulter directement des spécialistes en soins palliatifs grâce au programme modèle SCOPE de Santé Niagara. Les fournisseurs peuvent appeler à tout moment pendant les heures normales d'ouverture pour demander des conseils à l'équipe de soins palliatifs de Santé Niagara, dans le but de réduire les admissions à l'hôpital et les visites au service des urgences.

Ensemble, ces initiatives reflètent l'engagement du groupe de travail en faveur de l'autodétermination, de l'accessibilité et des soins empreints de compassion, veillant ainsi à ce que les personnes et les familles reçoivent un soutien adéquat, au moment et à l'endroit voulus.

Aider les patients à rentrer chez eux grâce au programme Let's Go Home

Le programme Let's Go Home (LEGHO), dirigé par Happy in my Home – Community Support Services of Niagara, fournit des mesures de soutien communautaire essentielles, à court terme, pour aider les patients à rentrer chez eux en toute sécurité après une visite au service des urgences ou un séjour à l'hôpital, ou après avoir reçu une désignation en vue d'un autre niveau de soins (ANS). Les aiguillages sont faits directement par le personnel de l'hôpital et, une fois inscrits, les clients reçoivent jusqu'à six semaines de services tels que l'aide à domicile, la livraison de repas, le transport, les soins de relève, les bilans de santé et l'orientation dans le système. Un intervenant pivot ou une intervenante-pivot communautaire travaille en étroite collaboration avec les patients et les familles pour les mettre en relation avec des services de soutien supplémentaires ou à plus long terme, au-delà de la durée du programme.

L'initiative rassemble des partenaires de l'ensemble du continuum des soins – y compris les soins primaires, les hôpitaux, ainsi que les services de soutien à domicile et en milieu communautaire – afin de veiller à ce que les patients reçoivent les soins appropriés, au bon endroit et au bon moment.

De janvier 2023 au 31 mars 2025, le programme :

a reçu 1 073 demandes d'aiguillage et
a servi 682 personnes.

Au cours de cette période, les participants ont bénéficié de :

2 168 heures d'aide à domicile,
40 499 repas livrés,
188 transports,
2 313 heures de soins de relève,
1 377 bilans de santé,
1 934 démarches d'orientation dans le système,
and **93 vérifications de sécurité à domicile.**

Le groupe de travail sur les soins palliatifs organise un événement communautaire d'orientation

Le 10 avril 2025, le groupe de travail sur les soins palliatifs de la NOHT ÉSON a accueilli plus de 200 résidents au Club Italia Banquet Centre de Niagara Falls pour l'événement Navigating a Life-Changing Diagnosis : 7 Keys for More Choice and Control (faire face à un diagnostic qui change la vie : sept clés pour davantage de choix et de contrôle).

Dans le cadre de l'événement, dirigé par les docteurs Sammy Winemaker et Hsien Seow, on a offert des stratégies pratiques pour aider les patients et les soignants à s'orienter dans le système de santé, pour plaider en faveur de meilleurs soins et pour bien vivre malgré une maladie grave. L'événement, qui était gratuit, a été organisé en partenariat avec Hospice Niagara, Niagara on the Lake Community Palliative Care et The Waiting Room Revolution, avec le soutien de Santé Ontario (région de l'ouest). Les participants ont pu visiter des kiosques de ressources communautaires et ont reçu un exemplaire gratuit de l'ouvrage intitulé *Hope for the Best, Plan for the Rest* (Espérer ce qu'il y a de mieux, mais planifier en vue du reste).

« Grâce à son approche coordonnée et centrée sur la personne, LEGHO aide les résidents de Niagara à rentrer chez eux en toute sécurité, à maintenir leur autonomie et à accéder aux soutiens dont ils ont besoin pour bien vivre dans leur communauté. »

Surveillance des soins à distance : Innovation, intégration et liens avec la communauté

Santé Niagara et la NOHT-ÉSON continuent de renforcer le partenariat avec le Centre de santé Grace de Toronto (TGHC) pour fournir des services de surveillance des soins à distance (SSD) dans la région. Grâce à cette collaboration, les patients ont accès à des mesures de soutien en matière de surveillance spécialisées, à distance, qui leur permettent de se rétablir chez eux en toute sécurité après un séjour à l'hôpital. Les services comprennent des dispositifs d'alerte personnels, une surveillance à distance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et des soins de suivi coordonnés. En cas de besoin, le TGHC peut immédiatement intervenir, notamment en envoyant les services médicaux d'urgence de Niagara ou en communiquant avec les partenaires de soins d'un patient. Cette approche permet non seulement de faciliter les congés de l'hôpital, mais aussi de s'assurer que les patients reçoivent les soins adéquats dans le bon environnement, réduisant ainsi la pression sur les ressources hospitalières.

S'appuyant sur cette base, le programme de SSD s'est intégré aux initiatives locales pour soutenir des populations de patients plus vastes. À ce jour, 273 personnes ont été orientées vers le programme LEGHO, et 172 de ces patients ont été pris en charge par le programme de SSD au cours du présent exercice. L'équipe de la SSD se réunit régulièrement avec ses partenaires pour affiner les processus, faire le suivi des aiguillages et veiller à ce que les patients bénéficient de soins coordonnés en temps opportun.

« Les patients ont accès à des mesures de soutien en matière de surveillance spécialisées, à distance, qui leur permettent de se rétablir chez eux en toute sécurité après un séjour à l'hôpital. »

Depuis le mois de mai, le programme de SSD du Centre de santé Grace de Toronto a été utilisé à trois reprises en collaboration avec le programme « De l'hôpital à la maison » de Santé Niagara, élargissant ainsi l'accès aux soins de transition. Les partenaires ont bon espoir que le nouveau système d'information hospitalière de Santé Niagara permettra, au fil du temps, d'exercer un suivi numérique des aiguillages, puisque le processus actuel repose largement sur le papier.

L'équipe de direction du système a également joué un rôle important. Frank Ruberto, directeur général de l'équipe de santé familiale Niagara Medical Group, de l'équipe de santé familiale Portage et de l'équipe de santé familiale Welland McMaster, participe aux réunions opérationnelles du programme « De l'hôpital à la maison » pour mettre en relation les intervenants pivots et intervenantes pivots et les fournisseurs de services dans le domaine des soins primaires, en réponse aux mesures demandées par Santé Ontario Ouest.

Cette année a également permis de renforcer les partenariats communautaires avec les équipes de soins primaires de la région, qui apprennent maintenant à connaître le programme Community Health Prosperity, une autre ressource communautaire précieuse soutenue par Santé Niagara, et à en tirer parti. Ces liens soulignent l'importance de la collaboration pour étendre la portée des services de SSD et améliorer les résultats pour les patients dans la région de Niagara.

Programme DREAM : Mettre les patients du service des urgences en contact avec les services communautaires de soutien aux personnes atteintes de démence

Le programme DREAM est un effort de collaboration visant à améliorer les soins offerts aux personnes atteintes de démence et à réduire les admissions évitables au service des urgences, tout en améliorant la qualité de vie des personnes et de leurs partenaires de soins dans toute la région de Niagara.

Trois conseillers ou conseillères en ressources liées à la démence sont maintenant intégré(e)s dans les services des urgences de Santé Niagara pour soutenir les personnes atteintes de démence et leurs partenaires de soins. Souvent, les partenaires de soins amènent les personnes au service des urgences parce que celles-ci ont du mal à fonctionner dans la communauté. Les conseillers ou conseillères en ressources liées à la démence aident à diriger les patients qui n'ont pas besoin d'une intervention médicale en les mettant en contact avec des mesures de soutien communautaires, notamment en ce qui concerne l'orientation, le counseling, l'éducation et les programmes sociaux offerts par la Société Alzheimer de la région de Niagara. Ils ou elles peuvent également planifier des heures de soins de relève hebdomadaires, ce qui donne aux partenaires de soins du temps pour se reposer et prendre soin d'eux mêmes.

Dans le contexte des services des urgences, les conseillers ou conseillères en ressources liées à la démence utilisent des outils thérapeutiques – tels que des trousseaux d'activités, des tablettes et des lecteurs de musique MP3 – pour réduire les comportements réactifs et améliorer l'expérience du patient. Ils ou elles proposent également des stratégies aux partenaires de soins sur place et les mettent en relation avec les ressources communautaires appropriées.

La NOHT-ÉSON joue un rôle de soutien dans cette initiative, tandis que plusieurs partenaires des équipes Santé Ontario sont des collaborateurs actifs, travaillant ensemble pour voir au succès de celle-ci. Plus particulièrement, l'équipe des conseillers ou conseillères en ressources liées à la démence travaille en étroite collaboration avec l'équipe du programme LEGHO, dirigée par Happy in my Home – Community Support Services of Niagara.

Incidence

(en date du 31 mars 2025) :

341 personnes servies

106 personnes détournées du service des urgences

31,08 % taux de détournement

Renforcer les connaissances, la collaboration et le soutien dans le secteur des soins aux personnes atteintes de démence

Le groupe de travail – soins aux personnes atteintes de démence a fait des progrès considérables quant à l'amélioration des soins aux personnes atteintes de démence dans la région de Niagara grâce à des démarches ciblées d'information, de collaboration et d'engagement.

Afin d'améliorer les connaissances sur la démence chez les fournisseurs de soins, la NOHT ÉSON a financé 150 licences de formation en ligne du programme Geriatric Foundations, qui ont été distribuées dans les foyers de soins de longue durée et les maisons de retraite de toute la région. Cette initiative aide le personnel à renforcer ses compétences et sa confiance dans l'accompagnement des personnes atteintes de démence.

Suite à la page 20...

La collaboration est également une priorité clé. On a créé une communauté de pratique pour les cliniques de mémoire dans la région de Niagara, offrant aux membres une tribune pour faire part des difficultés rencontrées, explorer des solutions et mettre en commun des pratiques exemplaires. Grâce à ce réseau, les cliniques ont obtenu des fonds ayant permis d'acquérir une version numérique de l'outil Montreal Cognitive Assessment (MoCA), dont on se sert pour détecter les signes précoces de déclin cognitif, le rendant ainsi plus facile à utiliser et accessible dans plusieurs langues – une étape importante pour servir la population diversifiée de la région de Niagara.

En 2023, l'équipe de santé familiale Niagara Medical Group et l'équipe de santé familiale Portage ont élargi l'accès à leurs cliniques de mémoire en acceptant des patients qui n'étaient pas inscrits sur leur liste. Ce changement a permis d'améliorer l'accès aux soins spécialisés pour les personnes de toute la région. En 2024-2025, les cliniques ont servi 31 clients ne figurant pas sur la liste des équipes de santé familiale et 91 praticiens ont aiguillé des patients vers les cliniques de mémoire. Au troisième trimestre, le temps d'attente moyen entre l'aiguillage et la visite en personne pour l'ensemble des cliniques de mémoire était de 75 jours.

En outre, dans le cadre de l'Initiative de soins primaires annoncée en février 2024, la Société Alzheimer de la région de Niagara a commencé à offrir des services mobiles d'évaluations cognitives gériatriques dans toute la région. Ouvert aux aiguillages de tous les fournisseurs de soins primaires de la région de Niagara, le service propose des évaluations cognitives à domicile pour les clients qui sont confinés chez eux. Cette approche contribue à réduire les temps d'attente, à améliorer l'expérience des patients et des fournisseurs et à rendre les soins spécialisés plus accessibles. À ce jour, 44 évaluations ont été réalisées et 263 interactions ont été enregistrées, ce qui représente déjà 63,5 % de l'objectif annuel.

Pour mieux comprendre les besoins en matière de formation et les obstacles à l'établissement d'un diagnostic de démence, le groupe de travail – soins aux personnes atteintes de démence a élaboré une enquête qui a été envoyée dans un premier temps à 1 900 personnes. Conscient des difficultés rencontrées par les partenaires de soins lors de la transition d'un proche vers les soins de longue durée, le groupe de travail a fait appel à des consultants afin de concevoir un plan d'engagement et de mener des entretiens avec les partenaires de soins. Ces conversations permettront de mieux comprendre les obstacles et les tensions émotionnelles en lien avec cette transition critique.

Plus récemment, le groupe de travail – soins aux personnes atteintes de démence a obtenu un financement de la Niagara Community Foundation pour lancer la communauté de pratique sur la démence des médecins de famille de la région de Niagara. Officiellement lancée en août 2024, la communauté de pratique réunit un médecin en chef, un conseiller de projet, la présidente-directrice générale de la Société Alzheimer de la région de Niagara, neuf médecins de famille et un gériatre. Guidé par le groupe de travail – soins aux personnes atteintes de démence, ce nouveau réseau se réunit régulièrement et fournit des renseignements actualisés sur ses travaux, afin de s'assurer que la prise en charge de la démence reste une priorité commune dans l'ensemble du système de santé.

Ces initiatives de collaboration ont contribué à une réduction notable des temps d'attente pour les évaluations cognitives et à un meilleur accès aux mesures de soutien communautaires au cours de l'exercice 2024-2025.

Faire progresser l'équité en matière de santé dans la région de Niagara

Au troisième trimestre de 2024-2025, le groupe de travail – Équité en matière de santé, en partenariat avec le Diversity Institute at Toronto Metropolitan University, a lancé la boîte à outils sur l'équité en matière de santé. Conçue pour soutenir les organisations de la région de Niagara, cette boîte à outils fournit des conseils pratiques pour améliorer les résultats en matière de santé des groupes marginalisés, en mettant l'accent sur les communautés autochtones et francophones. Cela permet aux partenaires de la NOHT ÉSON de mesurer et de suivre les progrès accomplis dans la réalisation de leurs objectifs en matière d'équité en santé, offrant ainsi un cadre pour évaluer les pratiques actuelles, déterminer les points à améliorer, mettre en évidence les pratiques exemplaires et susciter des discussions sur les stratégies futures. Si elle n'a pas été mise au point en tant qu'instrument de vérification, la boîte à outils constitue néanmoins une ressource précieuse pour l'amélioration continue et l'intégration de l'équité dans la culture et la prise de décision organisationnelles.

Recenser les lacunes en matière de ressources humaines en santé dans la région de Niagara

Pour répondre aux préoccupations croissantes concernant les pénuries de main d'œuvre, le Groupe de travail sur les ressources humaines en santé (GTRHS), en collaboration avec Workforce Collective, a lancé une enquête ciblant les fournisseurs de services de santé, de services sociaux et de services communautaires de la région de Niagara. L'objectif était d'obtenir une vue d'ensemble, à l'échelle du système, des capacités et des difficultés de la région en matière de ressources humaines, et ce, afin de jeter les bases de solutions ciblées et propres à la région.

Avant le début de la pandémie de COVID 19 et depuis celle-ci, on a présenté régulièrement des rapports sur le manque de personnel, ce qui montre bien l'urgence de ce travail. L'enquête a permis de recueillir des données détaillées sur les postes difficiles à pourvoir, les taux de postes vacants et les stratégies de recrutement et de maintien en poste utilisées. Ces renseignements, à leur tour, ont permis de relever les difficultés les plus pressantes auxquelles fait face la région de Niagara en matière de main-d'œuvre et de guider l'élaboration de solutions réalisables.

Les organismes partenaires de la NOHT-ÉSON ont été encouragés à participer. En effet, un représentant de chaque organisation a été invité à répondre à l'enquête. Les résultats ont été analysés au cours de l'été, et le GTRHS a utilisé les conclusions pour classer les problèmes par ordre de priorité et créer un plan de travail détaillé visant à renforcer la main d'œuvre des services sociaux et de santé de la région de Niagara.

Ainsi, le plan de travail 2024-2026 du GTRHS met l'accent sur le renforcement de la main d'œuvre des soins de santé et des services sociaux de la région de Niagara en élaborant une stratégie globale de données sur la main d'œuvre, en établissant des exigences minimales en matière d'ensembles de données et en soutenant des possibilités ciblées d'éducation, de formation et de stages cliniques. Dans ce plan, on parle aussi de faire connaître et d'élargir les programmes de formation et d'éducation, de mieux intégrer les fournisseurs de soins primaires et d'améliorer les mesures de soutien à la gestion des pratiques. Le plan donne également la priorité à l'amélioration de la culture et de la flexibilité du lieu de travail, à la défense de l'équité salariale dans tous les secteurs de soins et à la garantie d'un accès durable aux ressources juridiques, commerciales et professionnelles, et ce, afin de promouvoir la mise en place d'une main d'œuvre coordonnée, équitable et résiliente pour la région.

L'admission collaborative simplifie l'accès aux services intensifs de santé mentale

Un groupe de fournisseurs de services de santé mentale de la région de Niagara s'est réuni pour simplifier et améliorer le processus d'aiguillage vers les services communautaires intensifs de santé mentale pour adultes. Dans le cadre du projet pilote d'admission collaborative pour l'accès aux services intensifs communautaires de santé mentale, actuellement en cours, les partenaires élaborent une approche coordonnée dans le cadre de laquelle on utilise une évaluation normalisée pour s'assurer que chaque personne est aiguillée vers le service le mieux adapté à son niveau de besoins.

Le modèle comprend un dossier médical électronique (DME) partagé, soutenu par des ententes de partage de données, permettant aux fournisseurs d'accéder en toute sécurité aux renseignements relatifs aux clients et de les mettre à jour, et ce, à l'échelle des organisations concernées. De manière à renforcer davantage la coordination, le groupe se réunit chaque semaine pour examiner les demandes d'aiguillage, ce qui permet aux clients d'accéder aux soins en temps voulu et de bénéficier d'une expérience améliorée. Une fois pleinement mise en œuvre, cette approche permettra de réduire les chevauchements, d'améliorer l'orientation dans les services et d'aider les personnes à accéder plus rapidement aux services de santé mentale dont elles ont besoin.

Mettre les résidents de la région de Niagara en contact avec les soins dont ils ont besoin

L'Explorateur de ressources de la NOHT-ÉSON est devenu un point d'accès essentiel aux services sociaux et de santé locaux et provinciaux. Conçu comme la « porte d'entrée » de la NOHT-ÉSON pour les résidents à la recherche de soins, l'Explorateur de ressources permet de voir à ce que les membres de la communauté puissent facilement trouver les services dont ils ont besoin, puis y accéder.

La réaction du public a été vive. Du 1er avril 2024 au 31 mars 2025, le site Web de la NOHT ÉSON a enregistré 12 798 visites uniques, les pages de l'Explorateur de ressources étant parmi les plus consultées, mis à part la page d'accueil. Notamment, la page « Je suis à la recherche de fournisseurs de soins primaires » a attiré 2 000 visites, tandis que l'Explorateur de ressources lui-même a attiré 1 301 visites, soit une moyenne de 108 visiteurs uniques par mois. Cela témoigne clairement de l'intérêt marqué de la communauté à l'égard de renseignements accessibles sur la santé.

Pour l'exercice 2024-2025, les pages les plus visitées du site Web de la NOHT ÉSON illustrent l'importance de l'Explorateur de ressources dans la mise en relation des résidents avec les soins :

PAGE D'ACCUEIL
5 400 visites

FOURNISSEURS DE SOINS PRIMAIRES
2 000 visites

RENDEZ-VOUS EN LIGNE
1 700 visites

EXPLORATEUR DE RESSOURCES
1 300 visites

NOTRE ÉQUIPE
1 100 visites

L'Explorateur de ressources est plus qu'une page Web – il s'agit d'un carrefour de confiance prenant de l'ampleur et permettant aux résidents de trouver les bons soins au bon moment, tout en renforçant les liens entre les partenaires de la NOHT ÉSON et la communauté qu'ils servent.

Renforcer la collaboration avec les établissements de soins de longue durée

Au troisième trimestre de 2024-2025, la NOHT ÉSON a créé un Conseil consultatif sur les soins de longue durée afin d'améliorer la collaboration avec le secteur des soins de longue durée dans la région de Niagara. Le Conseil réunit les 33 établissements de soins de longue durée de la région, qu'ils soient à but lucratif ou non, créant ainsi une voix unifiée pour le secteur au sein de l'Équipe Santé Ontario (ESO).

Le Conseil se réunit tous les deux mois; il a déjà formulé son mandat et désigné les membres de sa direction. Les co-responsables sont la directrice des services aux personnes âgées de la région de Niagara et la directrice exécutive de la NOHT ÉSON, qui signeront l'entente décisionnelle collaborative de l'Équipe Santé Ontario au nom du Conseil. De même, ces deux personnes représenteront le Conseil à la table de planification de la NOHT ÉSON.

L'objectif du Conseil est de faciliter la communication bilatérale et la planification coordonnée entre le secteur des soins de longue durée et l'ESO. Cette structure permet aux deux parties d'échanger des renseignements, de lutter contre les difficultés et de définir des priorités communes visant à améliorer les soins fournis aux résidents de la région de Niagara, ainsi que le fonctionnement du système.

Soutien aux personnes endeuillées dans les soins de longue durée : Le programme Time Together

Le programme Time Together offre un soutien vital aux résidents des foyers de soins de longue durée (FSLD) en créant un espace sûr et favorable leur permettant de faire face aux pertes tangibles et intangibles, telles que les changements au chapitre de l'autonomie, de l'identité et des relations. Offert en deux phases, le programme commence par trois séances en groupe fermé axées sur des sujets clés liés au deuil et à la perte d'un être cher, suivies de séances mensuelles avec des thèmes changeants dans le contexte d'un groupe ouvert. Cette structure aide à normaliser le deuil et offre des possibilités continues de création de liens et de soutien.

En faisant part de leurs expériences et en nouant des relations avec des pairs, les résidents peuvent trouver un sens nouveau à leur vie et se doter d'une résilience émotionnelle. À ce jour, le programme a servi 338 participants au cours de 597 séances, y compris 38 groupes de soutien par les pairs dans 10 foyers de soins de longue durée, dont un est francophone.

L'incidence du programme est la mieux illustrée par les mots du directeur des soins spirituels d'un FSLD : « Un résident, autrefois un musicien passionné, avait cessé de jouer de la guitare et avait renoncé à lui-même et à sa musique après avoir emménagé dans l'établissement. Cependant, après avoir participé au programme Time Together, il a redécouvert sa passion. Aujourd'hui, il joue de nouveau de la guitare et renoue avec sa musique et son identité. »

En favorisant la création de liens, la création de buts et la guérison, le programme Time Together transforme la façon dont les foyers de soins de longue durée accompagnent les résidents dans leur deuil et leur perte.



ÉQUIPE SANTÉ ONTARIO
NIAGARA
ONTARIO HEALTH TEAM



NOHT-ESON.CA

Des renseignements à jour sur le NOHT-ÉSON et ses initiatives ne sont qu'à un clic!



L'Équipe Santé Ontario Niagara – Niagara Ontario Health Team est financée
par le gouvernement de l'Ontario.