Plan d'action sur la prestation des soins palliatifs dans l'Est d'Ottawa

Maison de l'Est

Soumis à : Lisa Sullivan
La Maison des soins palliatifs d'Ottawa

Préparé par : Guy Théroux
Eksento Inc.

Février 2016

Remerciements

Je tiens à remercier Mme Lisa Sullivan pour les conseils et le soutien qu'elle m'a fournis pendant toute l'élaboration de ce projet. Je remercie aussi Mme Chantal Hebert pour le merveilleux esprit d'équipe qu'elle a manifesté pendant toute la phase de consultation de ce projet. La collaboration avec le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario a été cruciale pour assurer le succès de nos consultations auprès de la population francophone. Je tiens aussi à remercier Mme Elan Graves, du RLISS de Champlain, de m'avoir si bien expliqué le système de prestation des soins palliatifs à Champlain. Je remercie aussi les membres du Conseil d'administration de la MSPO d'avoir accepté de participer aux consultations communautaires. Votre présence a souligné l'engagement qu'a pris la MSPO de fournir des services de soins palliatifs communautaires à la communauté francophone de l'Est d'Ottawa.

Acronymes

SAVA	Services d'aide à la vie autonome
PSPC	Programme de soins palliatifs de Champlain
ESF	Équipe de santé familiale
MSPO	La Maison de soins palliatifs d'Ottawa
RLISS	Réseau local d'intégration des services de santé
Réseau	Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario
Bruyère	Soins continus Bruyère

Table des matières

1. Introduction 1
   1.1 Quelques mots sur La Maison de soins palliatifs d'Ottawa 1
   1.2 Manque de services en soins palliatifs 1
   1.3 Les soins palliatifs sont une priorité pour le système de santé de la région 2
2. Élaboration du Plan d'action 3
   2.1 Objectifs de la planification 3
   2.2 Plan des consultations 3
   2.3 Processus de recrutement 4
      2.3.1 Entrevues 4
      2.3.2 Consultation de la collectivité 4
3. Orientations stratégiques 6
   3.1 Vision 6
   3.2 Valeurs 6
   3.3 Modèle de soins palliatifs proposé pour La Maison de l'Est 7
4. Volets prioritaires 7
   4.1 Renforcement des capacités de bénévolat 8
   4.2 Sensibilisation du public 9
   4.3 Liens avec les soins primaires 10
   4.4 Liens avec les services communautaires et les services de santé 11
5. Priorités 12
6 Prochaines étapes 12
6. Plan d'action 13

Annexes

Annexe A: Sommaire du Plan d'action
Annexe B: Questionnaire pour entrevue des partenaires communautaires
Annexe C: Liste des partenaires communautaires participants aux entrevues
Annexe D: Lettre d'invitation aux consultations communautaires
Annexe E: Sommaire de la consultation communautaire du 27 octobre 2015
Annexe F: Sommaire de la consultation communautaire du 3 novembre 2015
Annexe G: Lettre d'inviation pour la consulation avec les partenaires communautaires
Annexe H: Liste des partenaires communautaires présents à la consultation communautaire
Annexe I: Sommaire de la consultation communautaire du 6 novembre 2015

1. Introduction

1.1 Quelques mots sur La Maison de soins palliatifs d'Ottawa

La Maison de soins palliatifs d'Ottawa (MSPO) a pour mission d'accompagner et de soutenir, en dispensant des soins de grande qualité et empreints de compassion, les personnes et leurs familles qui cheminent vers leurs derniers jours. Nous collaborons avec d'autres organismes de la circonscription hospitalière de Champlain pour établir un système régional de soins palliatifs intégrés et centrés sur les personnes et sur leurs familles. Nous visons à réduire le fardeau du système de santé en évitant d'hospitaliser les clients qui n'en ont pas vraiment besoin et à améliorer la qualité de vie des clients en soins palliatifs et de leurs aidants naturels.

1.2 Manque de services en soins palliatifs

La prestation des soins palliatifs a beaucoup avancé au cours de ces dernières années; toutefois, elle ne suffit pas encore, et l'accès à des soins palliatifs intégrés et complets est toujours inéquitable.

- On s'attend à ce que la demande en soins palliatifs augmente avec le pourcentage croissant de la population qui vieillit et avec le nombre croissant de personnes atteintes de maladies chroniques. On estime que 16 à 30 % seulement de Canadiens reçoivent des soins palliatifs de quelque sorte et qu'à l'heure actuelle, la majorité des décès ont lieu dans un hôpital.
- La région de Champlain, et tout particulièrement celle d'Ottawa, manque de lits de soins palliatifs en établissement. On compte à l'heure actuelle sept établissements de soins palliatifs dans Champlain, qui offrent 40 lits en soins palliatifs pour adultes, 8 lits en soins palliatifs pour enfants et 15 lits en soins palliatifs pour la population sans-abri. On estime qu'il faudrait 138 lits pour répondre aux besoins de toute la population de Champlain. Cette estimation se fonde sur la recommandation de Gomez-Batiste indiquant que chaque collectivité devrait allouer 10 lits en soins palliatifs par groupe de 100 000 habitants; un tiers de ces lits devraient être affectés à des soins palliatifs actifs, et deux tiers à des soins palliatifs en établissement.
- De plus, les services de soins palliatifs communautaires et en établissement sont très mal répartis géographiquement. À l'heure actuelle, les établissements qui fournissent des services de soins palliatifs se trouvent tous au centre d'Ottawa.
- La lacune la plus inquiétante est le manque de soins palliatifs entièrement bilingues à Ottawa. Selon les résultats de l'Étude de quartiers d'Ottawa et selon les données de 2011 de Statistique Canada, 32,1 % de toute la

population d'Ottawa Est[1] est francophone, ce qui représente environ 130 000 personnes. Soulignons que ce chiffre ne correspond pas à la définition de l'Office des affaires francophones, et que par conséquent il est probablement plus élevé.

- À l'heure actuelle, le quartier d'Ottawa Est n'offre pas de services en soins palliatifs communautaires et en établissement à la communauté francophone. Le besoin de fournir des soins palliatifs en français est fortement souligné dans le Plan d'action pour les soins palliatifs de Champlain pour 2014 à 2019.
- En réponse à ce Plan d'action, la MSPO a l'intention d'offrir également les soins palliatifs à la population francophone du comté de Russel en ajoutant au cadre rural des éléments de son propre plan d'action.
- Un lit de soins palliatifs coûte chaque jour environ 420 $, alors qu'un lit de soins actifs coûte plus de 1 000 $ par jour.
- Les données qu'a recueillies dernièrement notre programme de renvoi et de triage central indiquent qu'en ajoutant 10 lits en soins palliatifs dans la région, on a réduit les délais d'attente de 10 jours et plus à moins de 3 jours.

1.3 Les soins palliatifs sont une priorité pour le système de santé de la région

Le Programme de soins palliatifs de Champlain (PSPC) affirme qu'au cours des cinq années à venir, il sera crucial de mettre sur pied la prestation de soins palliatifs en français dans la région de l'Est et d'y ajouter des services palliatifs communautaires et des soins en établissement.
Le Plan d'action du PSPC, qui a reçu l'approbation du RLISS de Champlain, décrit ses initiatives prioritaires :

- Améliorer l'accès à des services de soins palliatifs en français en renforçant les capacités nécessaires, en utilisant les ressources existantes et en intégrant les besoins des Francophones dans la planification des initiatives et des programmes.
- Améliorer les programmes communautaires avant d'ajouter des lits en établissement afin de mieux évaluer leurs besoins et leur efficacité puisque ces services sont à la base de la prestation des soins palliatifs.
- Accroître le nombre de lits financés en établissement à 32 pour toute la région de Champlain afin d'en réduire le manque de 70 % d'ici à 2019.

[1] Ottawa Est comprend les quartiers suivants : Orléans-Cumberland, Sandy Hill et la Basse ville, Rockliffe, Vanier-Overbrook, Centre-Est, Hunt-Club-Riverside et Sud-Est.

2. Élaboration du Plan d'action

2.1 Objectifs de la planification

Avec le soutien du PSPC et du RLISS de Champlain, La Maison de soins palliatifs d'Ottawa s'efforce de développer la prestation complète de soins palliatifs en français pour l'Est d'Ottawa et pour le comté de Russell. Nous avons à disposition la résidence des Sœurs de la Charité (le Couvent St-Louis) qui a été donnée à Bruyère pour La maison de soins palliatifs d'Ottawa. Cette résidence se trouve sur le même terrain que le Village Bruyère et que la Résidence Saint-Louis à Orléans et porte le nom de la Maison de l'Est.

Nous avons mené une étude approfondie pour déterminer la faisabilité et les coûts de transformation de la Résidence en établissement de soins palliatifs. Les résultats indiquent qu'il serait très rentable de placer des lits de soins palliatifs à cet endroit, mais que les coûts de la rénovation nécessaire de l'édifice actuel et du démarrage du programme s'élèveraient à plus de 6 millions de dollars.

La MSPO a donc entrepris, avec la collaboration de Bruyère, la rénovation d'une section du Couvent St-Louis. Ces locaux serviront initialement à la prestation de soins palliatifs pour notre communauté francophone. On y fournira des services d'admission et de renvoi, de la formation et du perfectionnement aux bénévoles, du recrutement et du soutien aux médecins de premier recours, des services de visite à domicile ainsi que des programmes de soins palliatifs de jour. Il est crucial d'y sensibiliser et d'y intéresser la collectivité tout en renforçant ces capacités pour répondre efficacement aux besoins des clients en soins palliatifs et pour bien soutenir les services palliatfs à l'avenir. En automne 2015, la MSPO a recruté et formé 11 bénévoles, qui ont reçu ses tous premiers cours de formation de bénévolat en soins palliatifs en français.

2.2 Plan des consultations

Nous avons mené des consultations auprès des principaux intervenants communautaires afin de déterminer les occasions de partenariat, de collaboration et de synergie collective. Nous avons discuté en personne avec les dirigeants communautaires et avec des représentants politiques. Nous avon également créé des groupes de réflexion dans la collectivité d'Ottawa Est pour présenter notre vision de la prestation des soins palliatifs et pour obtenir les renseignements qui éclaireront l'élaboration de notre Plan d'action.

Ces activités ont été effectuées entre juin et décembre 2015. Au cours des deux premiers mois, nous avons élaboré un calendrier détaillé des activités, défini les projets de consultation et proposé un modèle de vision pour Ottawa Est. En juillet et en août, nous avons effectué des rencontres personnelles et nous avons déposé un

rapport en janvier 2016. Trois consultations communautaires ont eu lieu en octobre et novembe. La planification pour ces séances de consultation a débutée en août afin d'envoyer les invitations à la mi-septembre. Le plan d'action a été élaboré à partir des commentaires reçus au cours des rencontres personnelles et des réunions de consultation. Un rapport final pour approbation à La Maison de soins palliatifs d'Ottawa a été présenté en Janvier 2016, suivi d'une présentation au RLISS de Champlain en février.

2.3 Processus de recrutement

2.3.1 Entrevues

Nous avons préparé un document d'information (Annexe A) que nous avons envoyé à tous les intervenants invités à participer au processus d'entrevues consultatives. Nous y avons joint une copie du questionnaire d'entrevue (Annexe B). La majorité des entrevues ont eu lieu de juin à août 2015, et les autres se sont déroulées à l'automne.

Nous avons interviewé 29 participants en 13 entrevues. La liste des participants se trouve à l'Annexe C.

Voici la liste des thèmes principaux traités pendant les entrevues :

- Créer des liens avec les services de soins primaires et améliorer ceux qui existent déjà;
- Établir un tableau de service des bénévoles et le tenir à jour;
- Élaborer et mettre en œuvre un projet pilote pour la région rurale du comté de Russell;
- Améliorer et étendre les partenariats actuels;
- Élaborer et mettre en œuvre un programme d'éducation de la collectivité;
- Élaborer des stratégies et des mécanismes de communication entre les partenaires;
- Officialiser les processus d'accès;
- Collaborer avec le RLISS et avec le Réseau ainsi qu'avec l'Université d'Ottawa et La Cité;
- Établir des partenariats officiels dans le comté de Russell;
- Collaborer avec les hôpitaux de la région pour établir un processus rationalisé pour soutenir les bénévoles dans les hôpitaux;
- Établir des liens avec les nouveaux immigrants ainsi qu'avec les groupes et les organismes communautaires.

2.3.2 Consultation de la collectivité

Nous avons tenu des consultations auprès des communautés francophone et anglophone de l'Est d'Ottawa et du comté de Russell du 27 octobre au 6 novembre 2015.

La MSPO et le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (le Réseau) se sont joints pour planifier et promouvoir la séance de consultation des Francophones. Nous avons publié une invitation à cette séance dans le journal local de l'Est d'Ottawa et l'avons également envoyée aux organismes communautaires qui figurent à la liste des membres du Réseau. La MSPO a coordonné la planification de la séance de consultation des résidents anglophones; elle a envoyé des invitations aux personnes figurant à sa liste de membres et a publié un avis dans les journaux locaux. Une copie de la lettre d'invitation se trouve à l'Annexe D.

La séance de consultation en français a eu lieu le 27 octobre; on y a accueilli 32 membres de la collectivité. La séance en anglais a eu lieu le 3 novembre, et 15 membres de la collectivité s'y sont présentés. Vous trouverez aux Annexes E et F un sommaire de chacune de ces séances.

Nous avons organisé une troisième séance le 6 novembre pour consulter les partenaires communautaires (la copie de la lettre d'invitation se trouve à l'Annexe G). En tout, 13 participants représentant 9 organismes et un fondateur y sont venus. Vous trouverez la liste de ces participants à l'Annexe H et le sommaire de la séance à l'Annexe I.

L'information tirée de ce processus de mobilisation nous a permis de déterminer les volets prioritaires qui sont à la base du plan d'action que nous présentons dans ce rapport.

Voici les messages principaux que les membres de la collectivité nous ont transmis au cours de ces consultations :

- Il est urgent de lancer une campagne intense de sensibilisation du public sur les soins palliatifs.
- Le soutien que nous offrons aux clients et à leur cercle de soins repose principalement sur une bonne coordination avec les médecins de famille.
- Il faut veiller à ce que tous les partenaires prennent part à la mise en œuvre de la Maison de l'Est.
- Bien que La Maison de l'Est se trouve à Orléans, il faudra assurer un accès aux soins palliatifs en français dans toute la région.
- Le modèle conçu spécialement pour les régions rurales profitera autant aux régions d'Ottawa qu'à celles du comté de Russell.
- Il faudra que la MSPO informe la communauté francophone des services offerts et qu'elle recrute des bénévoles francophones.
- Il faudra créer un réseau solide de bénévoles francophones qui puissent fournir leurs services dans toute la région d'Ottawa.
- Pour créer un réseau solide et pour mobiliser la collectivité, il faudra collaborer avec les centres de santé et avec les centres communautaires.

Voici les principaux messages ressortant de la consultation des organismes communautaires :

- Il faudra étendre les programmes de bénévolat de manière à fournir un soutien à domicile nuit et jour et en tout temps. On améliorera ainsi les capacités de la prestation des soins palliatifs à domicile.
- Si l'on accroît la capacité de bénévolat de la MSPO, les bénévoles pourront aussi fournir leurs services dans des foyers pour personnes âgées.
- Il faudra inclure les maillons santé dans les modèles ruraux afin de bien coordonner les services de bénévolat.
- En reliant le plan d'action du PSPC au développement et à la mise en œuvre de La Maison de l'Est, on intégrera bien les programmes actuels de soins palliatifs.

3. Orientations stratégiques

Les orientations stratégiques de la mise en œuvre de La Maison de l'Est dépendront des commentaires reçus au cours des entrevues et des consultations. Ce Plan d'action ne reposera pas uniquement sur les énoncés de vision et de mission de la MSPO; on y incorporera des stratégies visant à répondre aux besoins de la communauté francophone. La vision et les valeurs devront refléter la réalité linguistique et culturelle de cette communauté afin que les services offerts s'intègrent bien à cette réalité.

3.1 Vision

La Maison de l'Est a pour vision d'offrir le même niveau de qualité de soins que ceux que fournissent présentement les autres établissements de la MSPO à Ottawa. La Maison de l'Est visera avant tout à offrir des soutiens et des services en français dans un milieu qui respecte les valeurs et l'identité des communautés francophones.

Cette vision comprend un renforcement des capacités afin d'offrir des soutiens et des services en français dans toute la ville et de collaborer avec les partenaires situés dans le comté de Russel pour renforcer les capacités de soins palliatifs communautaires.

3.2 Valeurs

La Maison de l'Est respectera les valeurs fondamentales de la prestation de services de La Maison de soins palliatifs d'Ottawa. Toutefois, La Maison de l'Est respectera également les valeurs qui sont chères à la communauté francophone. Les programmes de soins palliatifs de jour et les visites à domicile se dérouleront dans une atmosphère respectant la langue et la culture des clients. Les services palliatifs

respecteront ces mêmes valeurs, et l'on créera un milieu respectueux de la culture des Francophones.

3.3 Modèle de soins palliatifs proposé pour La Maison de l'Est

Soutien à domicile fourni par des bénévoles

- Perfectionner continuellement la formation des bénévoles à la prestation de soutiens aux Francophones non seulement à Orléans, mais dans les autres secteurs d'Ottawa.
- Offrir un soutien téléphonique en français aux Francophones.
- Apporter aux bénévoles à l'interne du soutien professionnel en français et communiquer avec eux en français.

Programme de soins palliatifs de jour

- Perfectionner continuellement la formation en français des bénévoles qui participent au programme de soins de jour à Orléans, puis étendre ce programme en français aux autres établissements de la MSPO dans Ottawa.
- Établir des liens avec les organismes communautaires et avec les fournisseurs de soins primaires.

Soins palliatifs en établissement

- Trouver des sources de financement pour construire ou rénover un établissement de soins palliatifs à Orléans et obtenir des fonds d'exploitation.
- Établir des liens avec les organismes communautaires et avec les fournisseurs de soins primaires.

4. Volets prioritaires

Le succès des volets prioritaires de La Maison de l'Est dépend de facteurs très divers. Il ne repose pas sur un facteur, un organisme ou une stratégie. Pour soutenir les clients et leurs familles tout au long de leur phase palliative, de leur fin de vie puis de leur deuil, il faut établir des liens solides entre les partenaires. Pour répondre aux besoins de la communauté francophone de l'Est d'Ottawa, il faudra établir un plan de coordination entre les services de bénévolat, les fournisseurs de soins primaires, les services sociaux, les services de pastorale et les soins palliatifs spécialisés qui s'appliquera à toute la communauté francophone d'Ottawa.

La mise en œuvre de La Maison de l'Est est étroitement liée au Plan de services de santé intégrés du RLISS, et particulièrement à ses trois priorités en soins palliatifs :

« Plus de personnes en fin de vie, de familles et d'aidants obtiennent des soins palliatifs à l'endroit de leur choix. »

RLISS de Champlain, Plan de services de santé intégrés, 2013-2016, page 18.

« [Les personnes en fin de vie]… doivent également obtenir le bon type d'appui afin que le patient termine sa vie à l'endroit de son choix. »

RLISS de Champlain, Plan de services de santé intégrés, 2013-2016, page 24.

« Les personnes en fin de vie obtiendront des soins à l'extérieur des hôpitaux de soins aigus. »

RLISS de Champlain, Plan de services de santé intégrés, 2013-2016, page 24.

4.1 Renforcement des capacités de bénévolat

Résultats attendus

- Tous les bénévoles nécessaires pour le programme de jour ont été recrutés, et l'on offre des programmes de jour dans tous les établissements d'Ottawa.
- On dispose du nombre nécessaire de bénévoles pour offrir un soutien à domicile et par téléphones à tous les Francophones d'Ottawa.
- Les partenaires du comté de Russell, y compris éventuellement les ESF de Plantagenet et de Clarence-Rockland, le CSC de l'Estrie et le Centre d'acceuil Roger Séguin, ont mis en œuvre un programme de bénévolat en partenariat avec le PSPC et avec le soutien du coordonnateur des bénévoles de La Maison de l'Est.
- On offre un programme de formation des formateurs aux partenaires du comté de Russell.
- On établit un plan de ressources humaines pour soutenir les besoins en dotation de la prestation de soins palliatifs à la communauté francophone.
- Les services de transport pour le comté de Russell fonctionnent bien et assurent l'accès au programme de jour de La Maison de l'Est.
- La collaboration entre les programmes de bénévolat de La Maison de l'Est et ceux de ses partenaires affiliés soutiennent la transition des patients des soins palliatifs à domicile aux soins en établissement.

<u>Nous recommandons les activités suivantes :</u>

1. Que l'on communique avec tous les groupes sociaux, les organismes et les associations francophones de l'Est d'Ottawa pour les informer de la mise sur pied de La Maison de l'Est et des programmes de soins palliatifs actuellement offerts à la communauté francophone.
2. Que l'on établisse une entente de collaboration avec les partenaires clés du comté de Russell pour les aider à développer leur programme de bénévolat. (PSPC, Volet 3, Rec. 6 et 8)
3. Que l'on obtienne un financement durable afin d'atteindre les niveaux de dotation nécessaires pour soutenir les programmes de soins palliatifs de jour et le soutien palliatif à domicile. (PSPC, Volet 1, Rec. 1.2)

4. Que l'on engage un coordonnateur ou une coordonnatrice à plein temps pour surveiller la mise sur pied et le fonctionnement du programme de bénévolat francophone.
5. Que l'on établisse des protocoles et des ententes de service entre les partenaires affiliés pour définir leurs rôles et leurs responsabilités, pour assurer des renvois sans problèmes entre les services et pour déterminer les activités de bénévolat communes comme le transport des patients.
6. Que le PSPC coordonne les initiatives de formation des bénévoles pour la communauté francophone de l'Est d'Ottawa et du comté de Russell en collaboration avec La Maison de soins palliatifs d'Ottawa. (PSPC, Volet 3, Rec. 8)
7. Que le RLISS de Champlain et le PSPC s'unissent en partenariat avec La Maison de soins palliatifs d'Ottawa afin de suivre les maillons de santé pour coordonner les bénévoles.
8. Que La Maison de soins palliatifs d'Ottawa s'associe à l'Hôpital Montfort pour y former les bénévoles sur les soins palliatifs et sur les soins de fin de vie.

4.2 Sensibilisation du public

Résultats attendus

- Les communautés d'Orléans et des régions avoisinantes connaissent les services que leur offrent La Maison de soins palliatifs d'Ottawa et La Maison de l'Est.
- On offre des programmes de sensibilisation et d'éducation à des réseaux communautaires, à des associations ainsi qu'à des fournisseurs de services sociaux et de soins de santé.
- Les campagnes de publicité atteignent les communautés francophones de toute la région d'Ottawa.
- Les partenaires affiliés collaborent pour mener une campagne de sensibilisation.

<u>Nous recommandons les activités suivantes :</u>

1. Que les partenaires affiliés collaborent à la préparation d'une campagne de sensibilisation auprès de la communauté francophone. (PSPC, Volet 3, Rec. 1)
2. Que l'on élabore un plan de communication pour sensibiliser les travailleurs des secteurs des soins primaires et des services sociaux sur l'accès au programme de jour et au soutien à domicile. (PSPC, Volet 3, Rec. 3)
3. Que La Maison de soins palliatifs d'Ottawa et le PSPC collaborent pour mener diverses campagnes de sensibilisation et de communication afin d'atteindre toute la communauté francophone d'Ottawa.

4.3 Liens avec les soins primaires

Résultats attendus

- On a établi des liens avec tous les fournisseurs de soins primaires de l'Est d'Ottawa.
- On a établi des partenariats entre les maillons de santé et le Carrefour santé de Montfort à Orléans.
- On offre de la formation et du soutien aux médecins de famille pour faciliter les renvois au programme de soins palliatifs en établissement fournis à La Maison de l'Est.
- Les bénévoles collaborent avec l'Hôpital Montfort pour soutenir les patients qui y reçoivent des soins palliatifs.
- On a établi un partenariat avec l'Équipe régionale de consultation en soins palliatifs.
- L'outil régional d'évaluation est disponible en français et en anglais.
- La collectivité s'inscrit au programme de jour et aux soins palliatifs de La Maison de l'Est, et le nombre d'admissions à l'hôpital diminue.
- La MSPO est affiliée à l'Hôpital Montfort comme centre de formation en soins palliatifs et en soins de fin de vie.

<u>Nous recommandons les activités suivantes :</u>

1. Que le RLISS de Champlain LHIN et le PSPC s'unissent en partenariat avec La Maison de soins palliatifs d'Ottawa pour discuter, avec les maillons de santé de l'Est d'Ottawa, des stratégies à suivre pour renforcer la capacité des fournisseurs de soins primaires dans le domaine des soins palliatifs. (PSPC, Volet 3, Rec. 4)
2. Que La Maison de soins palliatifs d'Ottawa collabore avec l'Équipe régionale de consultation en soins palliatifs pour soutenir les fournisseurs de soins primaires de l'Est d'Ottawa.
3. Que La Maison de soins palliatifs d'Ottawa se joigne en partenariat avec le PSPC pour collaborer avec le Carrefour santé de Montfort à Orléans à l'éducation et au soutien de ses divers partenaires.
4. Que La Maison de soins palliatifs d'Ottawa et l'Hôpital Montfort collaborent pour renforcer les capacités des bénévoles de l'Hôpital Montfort à la prestation de soins palliatifs.
5. Que La Maison de soins palliatifs d'Ottawa et l'Hôpital Montfort examinent les occasions de placer des professionnels de la santé francophones à La Maison de l'Est.
6. Qu'en partenariat avec La Maison de soins palliatifs d'Ottawa et ses partenaires affiliés, le PSPC établisse des normes et des indicateurs et élabore un outil d'évaluation commun. (PSPC, Volet 3, Rec. 5 et 7)

4.4 Liens avec les services communautaires et les services de santé

Résultats attendus

- On a établi des partenariats avec les services sociaux et les services de santé de l'Est d'Ottawa.
- On établit des protocoles assurant un processus harmonieux entre les partenaires communautaires, les organismes de services de santé et La Maison de l'Est.
- On soutient le programme régional du PSPC qui s'occupe des soins palliatifs et des soins de fin de vie de la population qui a des besoins particuliers.
- On soutient le projet des SAVA communautaires que le PSPC mène dans l'Est d'Ottawa par l'intermédiaire de La Maison de l'Est.
- Soins continus Bruyère et la MSPO établissent des protocoles pour soutenir les activités de La Maison de l'Est.
- On offre continuellement aux travailleurs sociaux et aux professionnels de la santé des cours de formation sur les soins palliatifs et sur le soutien aux endeuillés.
- La communication transparente entre les partenaires affiliés facilite la mise en œuvre de mécanismes clairs d'accès aux services.
- On donne de la formation aux bénévoles des partenaires affiliés pour renforcer la capacité de soutien aux membres des familles.

<u>Nous recommandons les activités suivantes :</u>

1. Que l'on établisse des ententes de service entre la MSPO, les services sociaux et les organismes de soins de santé de l'Est d'Ottawa afin de créer un processus harmonieux et coordonné d'accès aux soins palliatifs.
2. Que La Maison de l'Est établisse un partenariat avec les services aux personnes francophones de l'Est d'Ottawa qui ont des besoins particuliers afin de répondre à leurs besoins et à ceux de leurs familles.
3. Que La Maison de soins palliatifs d'Ottawa et Soins continus Bruyère élaborent un plan quinquennal pour la prestation des soins palliatifs en établissement à la Résidence Saint-Louis à Orléans.
4. Que le PSPC lance un projet pilote de deux lits accessibles sur demande dans le comté de Russell, en partenariat avec La Maison de l'Est.
5. Que PSPC, en partenariat avec La Maison de soins palliatifs d'Ottawa, améliore les services palliatifs à domicile pour la communauté francophone de l'Est d'Ottawa. (PSPC, Volet 2, Rec. 1)
6. Que le PSPC, en partenariat avec La Maison de soins palliatifs d'Ottawa, mette en œuvre une stratégie de renforcement des capacités pour accroître le soutien aux familles francophones qui reçoivent des soins palliatifs, des soins de fin de vie et du soutien aux endeuillés. (PSPC, Volet 2, Rec. 2; PSPC, Volet 3, Rec. 2)

5. Priorités

Les recommendations prioritaires porteront principalement sur :

- L'accroissement du nombre de programmes de jour et de soutiens offerts à la communauté francophone par le Programme régional et par le RLISS;
- L'augmentation du nombre de points de service dans l'Est d'Ottawa;
- L'établissement de liens de services avec les partenaires communautaires;
- L'élaboration d'un plan visant à obtenir la désignation de SEF pour La Maison de l'Est;
- La mise en place de lits de soins palliatifs en établissement.

6 Prochaines étapes

1. Traduire le Plan d'action.
2. Préparer le budget de mise en œuvre.
3. Présenter le Plan d'action et le budget au programme régional du PSPC.
4. Organiser des réunions de suivi avec les groupes et les intervenants des communautés francophones et anglophones pour leur présenter le Plan d'action.
5. Présenter le Plan d'action à des groupes et à des organismes tels que :
    a. La Chambre de commerce d'Orléans;
    b. Les conseils d'administration des Centres de ressources communautaires;
    c. Le collège La Cité
    d. Des associations de bénévoles;
    e. Des Équipes de santé familiale et des cliniques médicales.
6. Organiser une réunion de suivi avec le PSPC et les intervenants du comté de Russell.
7. Mettre en œuvre les programmes de soins palliatifs communautaires à La Maison de l'Est.

6. Plan d'action

VOLET 1 : RENFORCEMENT DES CAPACITÉS DE BÉNÉVOLAT	Priorité	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
1. Que l'on communique avec tous les groupes sociaux, les organismes et les associations francophones de l'Est d'Ottawa pour les informer de la mise sur pied de La Maison de l'Est et des programmes de soins palliatifs actuellement offerts à la communauté francophone.	Élevée					
2. Que l'on établisse une entente de collaboration avec les partenaires clés du comté de Russell pour les aider à développer leur programme de bénévolat. (PSPC, Volet 3, Rec. 6 et 8)	Moyenne					
3. Que l'on obtienne un financement durable afin d'atteindre les niveaux de dotation nécessaires pour soutenir les programmes de soins palliatifs de jour et le soutien palliatif à domicile. (PSPC, Volet 1, Rec. 1.2)	Élevée					
4. Que l'on engage un coordonnateur ou une coordonnatrice à plein temps pour surveiller la mise sur pied et le fonctionnement du programme de bénévolat francophone.	Élevée					
5. Que l'on établisse des protocoles et des ententes de service entre les partenaires affiliés pour définir leurs rôles et leurs responsabilités, pour assurer des renvois sans problèmes entre les services et pour déterminer les activités de bénévolat communes comme le transport des patients.	Moyenne					
6. Que le PSPC coordonne les initiatives de formation des bénévoles pour la communauté francophone de l'Est d'Ottawa et du comté de Russell en collaboration avec La Maison de soins palliatifs d'Ottawa. (PSPC, Volet 3,	Moyenne					

Rec. 8)						
7. Que le RLISS de Champlain et le PSPC s'unissent en partenariat avec La Maison de soins palliatifs d'Ottawa afin de suivre les maillons de santé pour coordonner les bénévoles.	Moyenne					

VOLET 2 : SENSIBILISATION DU PUBLIC	**Priorité**	**2015-2016**	**2016-2017**	**2017-2018**	**2018-2019**	**2019-2020**
1. Que les partenaires affiliés collaborent à la préparation d'une campagne de sensibilisation auprès de la communauté francophone. (PSPC, Volet 3, Rec. 1)	Moyenne					
2. Que l'on élabore un plan de communication pour sensibiliser les travailleurs des secteurs des soins primaires et des services sociaux sur l'accès au programme de jour et au soutien à domicile. (PSPC, Volet 3, Rec. 3)	Élevée					
3. Que La Maison de soins palliatifs d'Ottawa et le PSPC collaborent pour mener diverses campagnes de sensibilisation et de communication afin d'atteindre toute la communauté francophone d'Ottawa.	Moyenne					

VOLET 3 : LIENS AVEC LES SOINS PRIMAIRES	**Priorité**	**2015-2016**	**2016-2017**	**2017-2018**	**2018-2019**	**2019-2020**
1. Que le RLISS de Champlain LHIN et le PSPC s'unissent en partenariat avec La Maison de soins palliatifs d'Ottawa pour discuter, avec les maillons de santé de l'Est d'Ottawa, des stratégies à suivre pour renforcer la capacité des fournisseurs de soins primaires dans le domaine des soins palliatifs. (PSPC, Volet 3, Rec. 4)	Élevée					
2. Que La Maison de soins palliatifs d'Ottawa collabore avec l'Équipe régionale de consultation en soins palliatifs pour soutenir les fournisseurs de soins primaires de l'Est d'Ottawa.	Élevée					
3. Que La Maison de soins palliatifs d'Ottawa se joigne en partenariat avec le PSPC pour collaborer avec le Carrefour santé de Montfort à Orléans à l'éducation et au soutien de ses divers partenaires.	Moyenne					
4. Que La Maison de soins palliatifs d'Ottawa et l'Hôpital Montfort concluent une entente de services autorisant les bénévoles de La Maison de l'Est à travailler auprès de patients qui reçoivent des soins palliatifs à l'Hôpital et avec les membres de leurs familles.	Moyenne					
5. Que La Maison de soins palliatifs d'Ottawa et l'Hôpital Montfort concluent une entente pour désigner La Maison de l'Est comme un établissement où placer des fournisseurs de soins de santé de toutes les professions.	Moyenne					
6. That the CHPC in partnership with Hospice Care Ottawa Qu'en partenariat avec La Maison de soins palliatifs d'Ottawa et ses partenaires affiliés, le PSPC établisse des normes et des indicateurs et élabore un outil d'évaluation commun. (PSPC, Volet 3, Rec. 5 et 7)	Moyenne					

VOLET 4 : LIENS AVEC LES SERVICES COMMUNAUTAIRES ET LES SERVICES DE SANTÉ	**Priorité**	**2015-2016**	**2016-2017**	**2017-2018**	**2018-2019**	**2019-2020**
1. Que la MSPO établisse des ententes de service avec les services sociaux et les organismes de soins de santé de l'Est d'Ottawa qui lui sont affiliés pour créer un processus harmonieux et coordonné d'accès aux soins palliatifs.	Moyenne					
2. Que La Maison de l'Est établisse un partenariat avec les services aux personnes francophones de l'Est d'Ottawa qui ont des besoins particuliers afin de répondre à leurs besoins et à ceux de leurs familles.	Moyenne					
3. Que La Maison de soins palliatifs d'Ottawa et Soins continus Bruyère élaborent un plan quinquennal pour la prestation des soins palliatifs en établissement à la Résidence Saint-Louis à Orléans.	Élevée					
4. Que le RLISS de Champlain lance un projet pilote de deux lits accessibles sur demande dans le comté de Russell, en partenariat avec La Maison de l'Est.	Élevée					
5. Que PSPC, en partenariat avec La Maison de soins palliatifs d'Ottawa, améliore les services palliatifs à domicile pour la communauté francophone de l'Est d'Ottawa. (PSPC, Volet 2, Rec. 1)	Élevée					
6. Que le PSPC, en partenariat avec La Maison de soins palliatifs d'Ottawa, mette en œuvre une stratégie de renforcement des capacités pour accroître le soutien aux familles francophones de l'Est d'Ottawa qui reçoivent des soins palliatifs, des soins de fin de vie et du soutien aux endeuillés. (PSPC, Volet 2, Rec. 2; PSPC, Volet 3, Rec. 2)	Moyenne					

Annexes

Annexe A: Sommaire du Plan d'action

La Maison de soins palliatifs d'Ottawa
Développement du centre d'Ottawa Est

Quelques mots sur La Maison de soins palliatifs d'Ottawa

La Maison de soins palliatifs d'Ottawa (MSPO) a pour mission d'accompagner et de soutenir, en dispensant des soins de grande qualité et empreints de compassion, les personnes et leurs familles qui cheminent vers leurs derniers jours. Nous collaborons avec d'autres organismes de la circonscription hospitalière de Champlain pour établir un système régional de soins palliatifs intégrés et centrés sur les personnes et sur leurs familles. Nous visons à réduire le fardeau du système de santé en évitant d'hospitaliser les clients qui n'en ont pas vraiment besoin et à améliorer la qualité de vie des clients en soins palliatifs et de leurs aidants naturels.

Manque de services en soins palliatifs

La prestation des soins palliatifs a beaucoup avancé au cours de ces dernières années; toutefois, elle ne suffit pas encore, et l'accès à des soins palliatifs intégrés et complets est toujours inéquitable.

- On s'attend à ce que la demande en soins palliatifs augmente avec le pourcentage croissant de la population qui vieillit et avec le nombre croissant de personnes atteintes de maladies chroniques. On estime que 16 à 30 % seulement de Canadiens reçoivent des soins palliatifs de quelque sorte et qu'à l'heure actuelle, la majorité des décès ont lieu dans un hôpital.
- La région de Champlain, et tout particulièrement celle d'Ottawa, manque de lits de soins palliatifs en établissement. On compte à l'heure actuelle sept établissements de soins palliatifs dans Champlain, qui offrent 40 lits en soins palliatifs pour adultes, 8 lits en soins palliatifs pour enfants et 15 lits en soins palliatifs pour la population sans-abri. On estime qu'il faudrait 138 lits pour répondre aux besoins de toute la population de Champlain. Cette estimation se fonde sur la recommandation de Gomez-Batiste indiquant que chaque collectivité devrait allouer 10 lits en soins palliatifs par groupe de 100 000 habitants; un tiers de ces lits devraient être affectés à des soins palliatifs actifs, et deux tiers à des soins palliatifs en établissement.
- De plus, les services de soins palliatifs communautaires et en établissement sont très mal répartis géographiquement. À l'heure actuelle, les établissements qui fournissent des services de soins palliatifs se trouvent tous au centre d'Ottawa.
- La lacune la plus inquiétante est le manque de soins palliatifs entièrement bilingues à Ottawa. Selon les résultats de l'Étude de quartiers d'Ottawa et

selon les données de 2011 de Statistique Canada, 32,1 % de toute la population d'Ottawa Est[2] est francophone, ce qui représente environ 130 000 personnes. Soulignons que ce chiffre ne correspond pas à la définition de l'Office des affaires francophones, et que par conséquent il est probablement plus élevé.

- À l'heure actuelle, le quartier d'Ottawa Est n'offre pas de services en soins palliatifs communautaires et en établissement à la communauté francophone. Le besoin de fournir des soins palliatifs en français est fortement souligné dans le Plan d'action pour les soins palliatifs de Champlain pour 2014 à 2019.
- En réponse à ce Plan d'action, la MSPO a l'intention d'offrir également les soins palliatifs à la population francophone du comté de Russel en ajoutant au cadre rural des éléments de son propre plan d'action.
- Un lit de soins palliatifs coûte chaque jour environ 420 $, alors qu'un lit de soins actifs coûte plus de 1 000 $ par jour.
- Les données qu'a recueillies dernièrement notre programme de renvoi et de triage central indiquent qu'en ajoutant 10 lits en soins palliatifs dans la région, on a réduit les délais d'attente de 10 jours et plus à moins de 3 jours.

Les soins palliatifs sont une priorité pour le système de santé de la région

Le Programme de soins palliatifs de Champlain (PSPC) affirme qu'au cours des cinq années à venir, il sera crucial de mettre sur pied la prestation de soins palliatifs en français dans la région de l'Est et d'y ajouter des services palliatifs communautaires et des soins en établissement.

Le Plan d'action du PSPC, qui a reçu l'approbation du RLISS de Champlain, décrit ses initiatives prioritaires :

- Améliorer l'accès à des services de soins palliatifs en français en renforçant les capacités nécessaires, en utilisant les ressources existantes et en intégrant les besoins des Francophones dans la planification des initiatives et des programmes.
- Améliorer les programmes communautaires avant d'ajouter des lits en établissement afin de mieux évaluer leurs besoins et leur efficacité puisque ces services sont à la base de la prestation des soins palliatifs.
- Accroître le nombre de lits financés en établissement à 32 pour toute la région de Champlain afin d'en réduire le manque de 70 % d'ici à 2019.

[2] Ottawa Est comprend les quartiers suivants : Orléans-Cumberland, Sandy Hill et la Basse ville, Rockliffe, Vanier-Overbrook, Centre-Est, Hunt-Club-Riverside et Sud-Est.

Plans de la MSPO

Avec le soutien du PSPC et du RLISS de Champlain, La Maison de soins palliatifs d'Ottawa s'efforce de développer la prestation complète de soins palliatifs en français pour l'Est d'Ottawa et pour le comté de Russell. Nous avons à disposition la résidence des Sœurs de la Charité (le Couvent St-Louis) qui a été donnée à Bruyère pour La maison de soins palliatifs d'Ottawa. Cette résidence se trouve sur le même terrain que le Village Bruyère et que la Résidence Saint-Louis à Orléans et porte le nom de la Maison de l'Est.

Nous avons mené une étude approfondie pour déterminer la faisabilité et les coûts de transformation de la Résidence en établissement de soins palliatifs. Les résultats indiquent qu'il serait très rentable de placer des lits de soins palliatifs à cet endroit, mais que les coûts de la rénovation nécessaire de l'édifice actuel et du démarrage du programme s'élèveraient à plus de 6 millions de dollars.

La MSPO a donc entrepris, avec la collaboration de Bruyère, la rénovation d'une section du Couvent St-Louis, où nous dispenserons nos services de soins palliatifs en français et en anglais. On y effectuera l'admission et le renvoi aux services, la formation et le perfectionnement des bénévoles, le recrutement et le soutien des médecins de premier recours, l'organisation des visites à domicile et les soins palliatifs de jour. Il sera crucial de sensibiliser la collectivité et de développer son intérêt et ses capacités pour répondre adéquatement aux besoins des clients et de leurs familles.

Nous envisageons ultimement de rénover et de construire un établissement de soins palliatifs de 14 lits pour compléter les programmes communautaires et pour pallier la disparité actuelle des lits de soins palliatifs en établissement.

Nous mènerons des consultations auprès des principaux intervenants communautaires afin de déterminer les occasions de partenariat, de collaboration et de synergie collective. Nous discuterons en personne avec les dirigeants communautaires et avec des représentants politiques. Nous créerons des groupes de réflexion dans la collectivité d'Ottawa Est pour présenter notre vision de la prestation des soins palliatifs et pour obtenir les renseignements qui éclaireront l'élaboration de notre Plan d'action.

Nous proposons pour ces activités un échéancier qui s'étendra entre juin et décembre 2015. Au cours des deux premiers mois, nous nous efforcerons d'élaborer un calendrier détaillé des activités, de définir les projets de consultation et de proposer un modèle de vision pour Ottawa Est. En juillet et en août, nous effectuerons les rencontres personnelles et nous présenterons un rapport en septembre. Nous organiserons deux consultations communautaires en octobre. Nous commencerons à planifier ces séances de consultation en août afin d'envoyer les invitations à la mi-septembre. À partir des commentaires reçus au cours des rencontres personnelles et de ces réunions de consultation, nous élaborerons notre Plan d'action. Nous présenterons un rapport final pour approbation à La Maison de

soins palliatifs d'Ottawa en novembre, puis nous présenterons le tout au RLISS de Champlain en décembre.

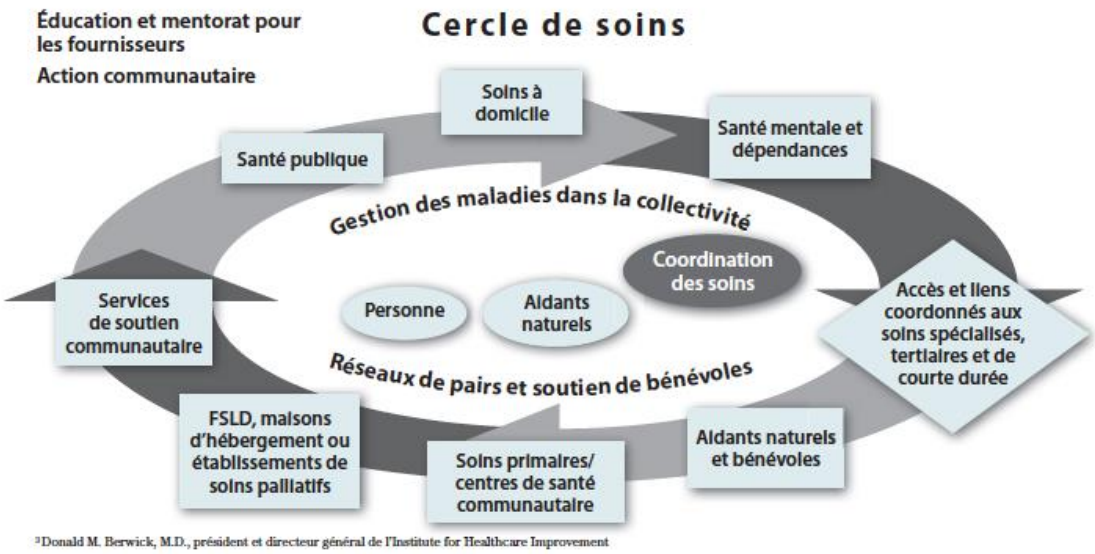
Contribution des partenaires

La prestation de soins palliatifs sous forme de système accessible, intégré dans toute la région, durable et de grande qualité améliorera avec succès la santé et la qualité de vie des clients et de leurs familles ainsi que de leurs fournisseurs de soins avant et après la mort. Mais ce système ne sera efficace que si les fournisseurs de soins de santé et leurs partenaires communautaires y travaillent ensemble.

Le diagramme ci-dessous présente les nombreux partenaires et systèmes du secteur de la santé qui doivent s'unir pour fournir des soins harmonieux et axés sur les clients et sur leurs familles. On y constate le rôle important que doivent jouer les familles, les fournisseurs de soins et les organismes communautaires pour offrir des soins palliatifs dans un milieu de choix.

Ce modèle de prestation de soins vise à améliorer la qualité de vie des personnes et à gérer leurs symptômes, et non uniquement à prolonger leur vie. Il vise à permettre aux clients de rester chez eux aussi longtemps que possible, à accroître l'accès aux soins palliatifs dans tous les milieux de prestation de soins et à réduire le nombre de décès qui ont lieu dans des hôpitaux de soins actifs.

Le cercle des soins – Modèle de soins palliatifs intégrés



[3]Donald M. Berwick, M.D., président et directeur général de l'Institute for Healthcare Improvement

Pour de plus amples renseignements sur le plan global de prestation de soins palliatifs à Champlain, veuillez consulter le Plan d'action du Programme de soins palliatifs de Champlain à http://www.champlainpalliative.ca/fr/

Annexe B: Questionnaire pour entrevue des partenaires communautaires

La Maison de soins palliatifs d'Ottawa
Développement la Maison de l'Est

Questions à poser aux entrevues des partenaires communautaires

1. À l'heure actuelle, quels éléments du soutien à domicile, des visites à domicile et du bénévolat fonctionnent bien dans la communauté francophone de l'Est d'Ottawa?
2. À l'heure actuelle, quels services aux endeuillés sont efficaces dans la communauté francophone de l'Est d'Ottawa?
3. Est-il nécessaire d'observer des pratiques culturelles particulières en prodiguant des soins palliatifs et en soutenant les endeuillés de la communauté francophone?
4. Quelles améliorations pourrait-on apporter aux soins palliatifs dans la communauté francophone de l'Est d'Ottawa?
5. Quel rôle vos organismes pourraient-ils assumer dans le cadre du soutien à domicile, des visites à domicile et du bénévolat dans la communauté francophone de l'Est d'Ottawa?
6. Selon vous, quel parcours d'accès aux services devrait-on établir dans le cadre des soins palliatifs, du soutien à domicile, des visites à domicile et des soins palliatifs en établissement pour la communauté francophone de l'Est d'Ottawa?
7. Vers quels services aiguillez-vous les clients qui ont besoin de soins palliatifs? (p. ex. soutien à domicile, visites à domicile, soins en établissement)?
8. Quel type de soutien médical vos clients reçoivent-ils de leur médecin de famille?
9. Quels liens entretenez-vous avec les médecins de famille dont les patients nécessitent des soins palliatifs? Lesquels de ces liens sont efficaces? Lesquels devrait-on améliorer?
10. Dans quelle mesure votre organisme a-t-il besoin :
    - De formation en soins palliatifs?
    - De formation pour les bénévoles?
    - De soutien de la MSPO?
    - De services de l'Équipe de spécialistes consultants en soins palliatifs?
11. Quels sont les besoins de vos clients en ce qui concerne :
    - Les endroits où se donnent les services?
    - Les services en établissement?
    - Les services de fin de vie?
    - Les services de relève?
    - Les services de soins chroniques?

12. Quel rôle votre organisme accepterait-il d'assumer pour la mise en œuvre et pour la prestation des services de soins palliatifs de la MSPO à la communauté francophone de l'Est d'Ottawa?

Annexe C: Liste des partenaires communautaires participants aux entrevues

Nom	Organisme
Nadine Valk	Programme de soins palliatifs Champlain
Marie Badeck	Carefor
Jean-François Pagé Arlynn Bélizaire	Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario
Elan Graves Nathalie Lafrenière	RLISS Champlain
Lucie Houle Glenda Owens Penny Sands	CASC Champlain
Dr. Pierre Renaud	Équipe de santé familliale communautaire de l'Est d'Ottawa
Dr. Bernard Leduc Thérèse Antoun	Hôpital Montfort
Lynne Joly-Chricton Dre Marie-Josée Forgue	Centre d'accueil Roger Séguin
Dre Annie Levesque Julie Borbey, infirmière autorisée Dr Gaetan Martel, médecin Mélanie Larocque, infirmière autorisée Roxanne Brault, diététiste Ghislaine Camiré, infirmière praticienne	Centre de santé communautaire de l'Estrie
Renée Ladouceur-Beauchamp Ken Mackenzie	Centre de ressources d'Ottawa Est
Nicole Olivier Mélanie Canuel	Centre de services Guigues
Daniel Levac Amy Porteus	Soins continus Bruyère
Sébastien Goupil	Carefour Montfort
Marie-France Lalonde Anik Tremblay	MPP, Orléans

Annexe D: Lettre d'invitation aux consultations communautaires

Septembre 2015

Chers membres de la collectivité,

La Maison des soins palliatifs d'Ottawa a pour mission d'accompagner et de soutenir les personnes en fin de vie et leurs familles en leur prodiguant avec compassion des soins de grande qualité. Pour créer un système de prestation de soins palliatifs intégrés et axés sur les clients et leurs familles dans la région sanitaire de Champlain, nous collaborons en partenariat avec d'autres organismes par l'intermédiaire du Programme de soins palliatifs de Champlain (PSPC). Nous visons à améliorer la qualité de vie des clients et de leurs aidants naturels et à alléger ce fardeau au sein du système de santé.

Le Programme de soins palliatifs de Champlain a fixé parmi ses priorités, pour ces cinq prochaines années, l'expansion des services de soins palliatifs ainsi que l'ajout de services de soins palliatifs communautaires en français dans l'Est de la région.

Avec le soutien du PSPC et du RLISS de Champlain, la Maison des soins palliatifs d'Ottawa développe maintenant la prestation des soins palliatifs en français pour l'Est d'Ottawa et pour le comté de Russell. Nous disposons désormais du Couvent St-Louis, que les Sœurs de la charité d'Ottawa ont donné à Bruyère pour la Maison des soins palliatifs d'Ottawa. Cet établissement se situe sur la propriété même du Village Bruyère et de la Résidence Saint-Louis, à Orléans.

Les services offerts dans l'Est de la région comprendront l'admission et le renvoi à des soins palliatifs, la formation et le perfectionnement des bénévoles, la collaboration et le soutien de médecins de soins primaires ainsi que des visites de services palliatifs à domicile et des soins palliatifs de jour.

Pour répondre aux besoins des clients en soins palliatifs et de leurs familles, il est crucial d'y sensibiliser et d'y intéresser la collectivité ainsi que de renforcer les capacités communautaires. Pour ce faire, nous sommes profondément convaincus que nous devons écouter directement les expériences vécues et les attentes des membres de la collectivité en matière de services palliatifs.

Nous vous invitons à participer à une séance de consultation pour nous indiquer de quelles manières ces services palliatifs pourront répondre à vos besoins, à ceux des membres de votre famille et à ceux de vos amis. Nous vous décrirons aussi les services de soins palliatifs que nous suggérons de créer dans notre établissement de l'Est et nous vous présenterons notre programme de bénévolat.

Vous trouverez ci-dessous les dates et l'endroit où se tiendront ces consultations. Toutes les séances auront lieu de 18 h 30 à 20 h 30 à La Maison de L'Est, notre nouvel établissement situé au 879, chemin Hiawatha Park (Orléans). Veuillez confirmer votre participation à cette séance de consultation au site https://maisondesoinspalliatifs.eventbrite.ca. Nous vous prions de vous y inscrire aussitôt que possible, car l'espace est limité. Si vous avez besoin d'aide pour vous inscrire, veuillez communiquer avec M. Guy Théroux, par téléphone au 613-830-5712 ou par courriel à gtheroux@eksento.com.

Sincèrement vôtre,

Lisa Sullivan
Directrice générale
La Maison des soins palliatifs d'Ottawa

Le 27 octobre – Pour la séance de consultation en français, cliquez sur ce lien :
https://maisondesoinspalliatifs.eventbrite.ca
Le 3 novembre – Pour la séance de consultation en anglais, cliquez sur ce lien :
https://hospicecareottawa.eventbrite.ca

Annexe E: Sommaire de la consultation communautaire du 27 octobre 2015

Maison de soins palliatifs d'Ottawa

Site : Maison de l'Est

Consultation du 27 octobre 2015
Sommaire des commentaires

La séance de consultation a eu lieu au site de la Maison de l'Est le 27 octobre 2015 de 18h30 à 20h30. Plus de 30 personnes se sont présentées pour participer à la consultation. Les objectifs de la rencontre consistaient à présenter l'historique de la Maison de soins palliatifs d'Ottawa (MSPO), ses programmes et services ainsi que le contexte de la consultation, soit l'élaboration d'un plan d'action pour l'expansion des services en français offerts par la MSPO.

La MSPO souhaitait entendre la perspective de la population relativement à la mise sur pied des services communautaires en soins palliatifs dans l'Est d'Ottawa et dans le comté de Russell. De plus, il s'agissait d'informer la population de l'éventuelle implantation de lits en soins palliatifs à la Maison de l'Est.

Les représentants et les représentantes de la Maison de soins palliatifs d'Ottawa (MSPO) étaient :

Janet Dunbrack – Présidente, conseil d'administration
Chris Warbuton – Administrateur, conseil d'administration
Hélène Sabourin – Administratrice, conseil d'administration
Lisa Sullivan – Directrice générale
Chantal Hebert – Coordonnatrice des services bénévoles

Consultant/Facilitateur - Guy Théroux

La présentation du mandat et des services de la MSPO, ainsi qu'un bref exposé des études et résultats des consultations auprès des partenaires, a généré une discussion et a permis à la MSPO de clarifier certaines questions. Par la suite, les participants et les participantes ont formé de petits groupes de discussion afin d'explorer les éléments clés de la présentation et de fournir des suggestions et recommandations. Les groupes de discussions devaient considérer les trois questions ci-dessous lors de leurs échanges.

- Qu'est-ce qui vous a marqué lors de la présentation?
- Qu'est-ce qui manque afin de mettre en œuvre les objectifs?
- Manque-t-il un partenaire afin de mettre en œuvre les objectifs? ?

Les commentaires suivants sont des éléments identifiés par les participants et les participantes.

- Impressionné du nombre de personnes présentes à la séance.
- Reconnaissance du défi énorme pour atteindre le but d'un programme résidentiel.
- Inquiet du fait que la campagne de financement doit se faire sur une base annuelle afin d'assurer les fonds nécessaires aux opérations.
- Nécessité d'assurer un accès à tous et toutes malgré un seul lieu physique à Orléans.
- Le nom de la Maison de l'Est devrait être changé.
- Importance de travailler ensemble pour la réussite du projet de la Maison de l'Est.
- Nécessité d'explorer des modèles en milieu rural comme celui de Barry's Bay.
- Encouragement de constater la volonté et l'engagement des partenaires communautaires dans le projet des soins palliatifs de l'Est d'Ottawa et du comté de Russell.
- Reconnaissance de l'importance de travailler ensemble.
- Reconnaissance que les soins palliatifs vont au-delà des soins médicaux.
- Reconnaissance que la MSPO offre des soins palliatifs aux plus jeunes.

En plus de ces commentaires, les participants et les participantes ont également identifié des suggestions et recommandations.

- Le RLISS doit augmenter les efforts de sensibilisation aux soins palliatifs auprès des instances politiques.
- Faire connaître davantage les ressources en français.
- Présenter la structure de gouvernance et de financement de la MSPO.
- Offrir des suivis pour les endeuillés.
- Mettre en place des campagnes de sensibilisation visant les soins palliatifs.
- Établir une collaboration étroite avec le CASC pour réduire la liste d'attente.
- Augmenter les efforts médiatiques afin de promouvoir les services aux Francophones.
- Poursuivre le lobbying pour un ministère du Vieillissement.
- Augmenter le nombre de bénévoles et le personnel francophone.
- Organiser un réseau pour les bénévoles francophones afin de desservir toute la région d'Ottawa puisqu'il y a des besoins, pour la population francophone, qui vont au-delà de l'Est de la ville.

- Mettre en place des moyens afin de faciliter les liens entre les bénévoles, la communauté et les partenaires.

Les participants et les participantes ont également suggéré des pistes de suivis en terme de partenariats additionnels tels que :

  - Association gérontologique de l'Ontario
  - Fédération des aînés francophones de l'Ontario
  - Centre Pauline-Charon
  - Centre Séraphin-Marion
  - Le MIFO
  - Le RAFO
  - Société et santé en français
  - Retraite en action
- Établir des liens avec des entreprises connexes.
- Collaborer avec les centres de santé communautaire.
- Établir des liens avec les programmes en travail social et gérontologie de La Cité.
- Communiquer avec d'autres maisons de soins palliatifs.
- Joindre des partenaires privés et des donateurs.

Afin de maintenir l'élan et le dynamisme créés lors de la rencontre, les participantes et les participants recommandent de partager le sommaire du résultat de la soirée et d'organiser une deuxième rencontre. Cette rencontre permettra de poursuivre le dialogue et d'inviter de nouvelles personnes à se joindre au mouvement de la Maison de l'Est. Ainsi, la base de bénévoles pourra augmenter et permettra de préparer le terrain afin d'offrir les programmes communautaires de la MSPO aux Francophones d'Ottawa et du comté de Russell.

Annexe F: Sommaire de la consultation communautaire du 3 novembre 2015

La Maison de soins palliatifs d'Ottawa

Lieu : Maison de l'Est

Sommaire de la consultation
tenue le 3 novembre 2015

Cette séance de consultation a eu lieu à La Maison de l'Est le 3 novembre 2015, de 18 h 30 à 20 h 30. Près de 20 personnes y ont participé. Nous avons d'abord présenté un bref historique de La Maison de soins palliatifs d'Ottawa (MSPO) ainsi que des programmes et services qu'on y offre, puis nous avons expliqué l'objectif de cette séance, qui était d'élaborer un plan d'action pour la mise en œuvre des services en français que la MSPO se prépare à fournir.

La MSPO a tenu ces consultations pour savoir ce que la population pense de la mise en œuvre de soins palliatifs dans l'Est d'Ottawa et dans le comté de Russell. Ces séances ont également permis d'informer la population de ces régions du plan de mise en œuvre des lits en soins palliatifs à La Maison de l'Est.

Représentantes de la MSPO :
Lisa Sullivan – directrice générale
Chantal Hebert – coordonnatrice et formatrice des bénévoles

Consultant et animateur – Guy Théroux

La présentation du mandat et des services de la MSPO ainsi que le bref exposé sur les consultations ont engendré une conversation au cours de laquelle nous avons pu éclaircir certains faits et répondre aux questions des participants. Après l'exposé, nous avons demandé aux participants de se diviser en petits groupes pour discuter des éléments clés de l'exposé, puis de dresser une liste de suggestions et de recommandations. Les groupes devaient répondre aux trois questions suivantes :

- Qu'est-ce qui vous a frappés dans l'exposé que vous venez d'entendre?
- Qu'est-ce qui manque à l'atteinte des objectifs?
- Manque-t-il un partenaire pour atteindre ces objectifs?

Les participants ont souligné certaines défaillances du système et des services. Voici leurs principaux commentaires :

- Le nom est parfait en français, mais il donne l'impression que ces services ne s'adressent qu'aux Francophones. Il faudrait indiquer que La Maison de l'Est servira aussi des clients anglophones.
- Les partenariats déjà établis sont incroyables!
- Il est impressionnant de constater à quel point les services sont axés sur les personnes, et le processus établi pour la prestation des soins palliatifs est excellent.
- Il est inquiétant de constater le manque de lits disponibles dans toute la région d'Ottawa.
- Soins continus Bruyère a une unité de soins palliatifs bilingues de 36 lits.

Les participants ont aussi présenté des suggestions et des recommandations pour les prochaines étapes :

- Établir des liens avec l'Association autochtone de Prescott-Russell.
- Préciser, dans le modèle de prestation des services dans l'Est de la ville, en quelle langue les services seront offert; le seront-ils en français seulement, ou dans les deux langues, ou en anglais suivant les besoins des clients?
- Comment fournira-t-on les services près de La Maison de l'Est? Par exemple, offrira-t-on des visites à domicile dans Prescott-Russell?
- Lancer une campagne de sensibilisation dans la collectivité.
- Organiser des ateliers pour les patients et pour les aidants naturels sur les thèmes suivants :
    - La pleine conscience;
    - Les premiers secours;
    - Les procurations;
    - L'administration d'un testament;
    - Le crédit d'impôt pour personnes handicapées.
- Coordonner les services avec ceux des médecins de famille.
- Établir des liens avec des groupes confessionnels et avec des chefs spirituels.
- Faire connaître tous les services de la MSPO à la collectivité.
- Étendre le processus de prestation des soins palliatifs aux patients atteints de maladies chroniques comme la maladie de Parkinson ou la maladie de Lou-Gehrig.

Les participants ont aussi suggéré d'autres partenariats avec :

- Des chefs spirituels qui aiguilleraient les clients;
- Soins continus Bruyère;
- Les médecins de famille;
- Des clubs de services qui aideraient à la collecte de fonds;
- Le Maplesoft Centre;

- L'organisme MIRA qui fournirait des chiens thérapeutiques;
- L'Équipe de consultation en soins palliatifs.
- Quels groupes cible-t-on pour recruter des bénévoles et pour faire de la collecte de fonds?

Annexe G: Lettre d'inviation pour la consulation avec les partenaires communautaires

À nos partenaires communautaires

La Maison des soins palliatifs d'Ottawa a pour mission d'accompagner et de soutenir les personnes en fin de vie et leurs familles en leur prodiguant avec compassion des soins de grande qualité. Pour créer un système de prestation de soins palliatifs intégrés et axés sur les clients et leurs familles dans la région sanitaire de Champlain, nous collaborons en partenariat avec d'autres organismes par l'intermédiaire du Programme de soins palliatifs de Champlain (PSPC). Nous visons à améliorer la qualité de vie des clients et de leurs aidants naturels et à alléger ce fardeau au sein du système de santé.

Avec le soutien du PSPC et du RLISS de Champlain, la Maison des soins palliatifs d'Ottawa développe maintenant la prestation des soins palliatifs en français pour l'Est d'Ottawa et pour le comté de Russel. Nous disposons désormais du Couvent St-Louis, que les Sœurs de la charité d'Ottawa ont donné à Bruyère pour la Maison des soins palliatifs d'Ottawa. Cet établissement se situe sur la propriété même du Village Bruyère et de la Résidence Saint-Louis, à Orléans.

Au cours de ces derniers mois, nous avons rencontré des représentants de plusieurs organismes et réseaux communautaires pour engager leur collaboration et pour établir des liens en vue de lancer la prestation de soins palliatifs pour la population francophone.

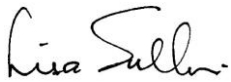
Nous vous invitons à participer à une séance de consultation. Nous vous y présenterons la façon dont nous envisageons de répondre aux besoins en services palliatifs de la population francophone ainsi que les rôles que les différents fournisseurs de services de l'Est d'Ottawa et de Russel pourraient assumer. Nous recueillerons également vos commentaires et vos opinions pendant cette séance.

Les résultats de cette consultation éclaireront l'élaboration du plan d'action que nous présenterons au RLISS de Champlain en décembre 2015.

Cette séance de consultation aura lieu le 6 novembre prochain, de 9 à 11 heures, à La Maison de L'Est, notre nouvel établissement situé au 879, chemin Hiawatha Park (Orléans). Pour confirmer votre présence, veuillez envoyer un courriel à M. Guy Théroux à gtheroux@eksento.com ou lui téléphoner au 613-830-5712 d'ici au 1er novembre 2015

Merci, et au plaisir de vous rencontrer!

Sincèrement vôtre,



Lisa Sullivan
Directrice générale
La Maison des soins palliatifs d'Ottawa

Annexe H: Liste des partenaires communautaires présents à la consultation communautaire

Inviation et participation

Nom	**Organization**
Elan Graves	RLISS Champlain
Chantal Vachon	Centre de ressources d'Ottawa Est
Glenda Owens Clara Dumontier (absente)	CASC Champlain
Lloyd Cowin	Rogers House
Michelle Grandmont	Centre de services Guigues
Nadine Valk	Programme de soins palliatifs Champlain
Angèle Levac (Absente)	Filles de la Sagesse
Caroline Prévost	ÉSF Plantagenet
Lynne Joly-Crichton (Absente)	Centre d'accueil Roger Séguin
Charles Dupont Line Martineau	CSC de l'Estrie
Julie Lizotte	RAFO
Ginette Trottier	Société Parkinson de l'Est de l'Ontario
John Comfort (absent)	L'Arche d'Ottawa
Myriam Mongeon, France McIntosh	Ottawa Deaf Palliative Care Team
Dre Sylvie Brulé Dr Daniel Séguin	ÉSF Clarence-Rockland
John Comfort (Absent)	L'Arche Ottawa

Annexe I: Sommaire de la consultation communautaire du 6 novembre 2015

La Maison de soins palliatifs d'Ottawa

Lieu : La Maison de l'Est

Consultation du 6 novembre 2015
Sommaire

Cette séance de consultation s'est déroulée à la Maison de l'Est le 6 novembre 2015, de 9 à 11 heures. Douze personnes représentant dix organismes y ont pris part. Nous y avons présenté un bref historique de La Maison de soins palliatifs d'Ottawa (MSPO) ainsi que de ses programmes et services; puis nous avons expliqué l'objectif de cette consultation, qui était d'élaborer un plan d'action pour la mise sur pied de services en français à la MSPO.

Marie-France Lalonde, députée d'Ottawa-Orléans, participait à cette rencontre. Elle nous a présenté les initiatives que mène présentement le gouvernement provincial dans le domaine des soins palliatifs.

La MSPO avait organisé cette séance de consultation pour obtenir les commentaires et opinions des organismes sur la mise en œuvre de services palliatifs dans l'Est d'Ottawa et dans le comté de Russell. Cette rencontre nous a aussi donné l'occasion de présenter à la collectivité le plan de création de lits de soins palliatifs dans la Maison de l'Est.

Les personnes suivantes représentaient la MSPO :
Janet Dunbrack – Présidente du Conseil d'administration
Heni Nadel – Membre du Conseil d'administration
Lisa Sullivan – Directrice générale
Chantal Hebert – Coordinatrice et formatrice des bénévoles

Expert-conseil et animateur - Guy Théroux

La présentation du mandat et des services de la MSPO ainsi que le bref sommaire des entrevues menées auprès des fournisseurs de services ont engendré une discussion au cours de laquelle nous avons apporté des précisions et répondu aux questions des participants. Après cette présentation, les participants se sont lancés dans une grande discussion de groupe. En voici un résumé.

Observations générales

- Certains foyers de retraités n'offrent pas de soins infirmiers, alors quand des résidents ont besoin de soins palliatifs, on les envoie au service de l'urgence d'un hôpital.
- Les médecins des Équipes de Santé familiale du comté de Russel et le Centre de santé communautaire de l'Estrie fournissent des soins palliatifs à domicile.
- Si l'on se concentre sur les soins primaires, les hôpitaux feront quelques économies qu'ils pourront réinvestir dans les soins palliatifs communautaires.
- Il n'est pas nécessaire d'établir un modèle de soins cliniques disponibles en tout temps, puisque la plupart du temps, les soins sont fournis par des membres de la famille. Des bénévoles dûment formés peuvent les aider en leur offrant un soutien pratique à domicile.

Suggestions

- On a besoin de bénévoles bien formés en soins palliatifs qui aident les résidents des foyers de retraités.
- Il faut examiner la possibilité d'offrir des lits accessibles sur demande dans le comté de Russel et le soutien que la Maison de l'Est pourrait fournir pour établir un bassin de bénévoles dans les régions du comté qui en ont le plus besoin.
- Il faut examiner la possibilité de charger les maillons santé de coordonner les services du programme de bénévolat du comté de Russel.
- Les Équipes de Santé familiale du comté de Russel et le Centre de santé communautaire de l'Estrie sont prêts à coopérer avec la Maison de l'Est pour faciliter la formation des bénévoles en soutenant le recrutement et en prêtant des locaux pour la formation.
- L'Équipe Santé familiale de Plantagenet aura accès à des services de transport.
-

- Priorités
  - Former une masse critique de bénévoles francophones dans l'Est d'Ottawa.
  - Renforcer la capacité du bénévolat dans le comté de Russel.
  - Établir une stratégie de recrutement et de maintien de l'effectif des bénévoles.
  - Inclure les maillons santé dans le plan de mise en œuvre.
  - Affecter des ressources des Équipes santé familiale au soutien des bénévoles (travailleurs sociaux, psychologues).
  - Développer les activités que les Équipes Santé familiale et le Centre de santé communautaire de l'Estrie mènent dans les foyers de retraités et dans les établissements de soins de longue durée du comté de Russel.
  - Relier la mise en œuvre des initiatives de la Maison de l'Est aux initiatives régionales du PSPC.

- La mise en œuvre des soins palliatifs à domicile contribuera à combler les lacunes et à offrir des services de relève aux aidants naturels.

Organismes participants

Centre de ressources de l'Est d'Ottawa
CASC de Champlain
Centre de services Guigues
Programme de soins palliatifs de Champlain
Équipe Santé familiale de Plantagenet
Équipe Santé familiale de Clarence-Rockland
Centre de santé communautaire de l'Estrie
RAFO
Société Parkinson de l'Est de l'Ontario
RLISS de Champlain