

Réseau Trillium pour le don de vie

PLAN D'ACTIVITÉS 2018-2019



Trillium
Gift of Life
Network

Réseau
Trillium pou
le don de vie

Table des matières

Résumé	3
Aperçu du Plan d'activités	5
Mandat, mission et vision	6
Survol des programmes et des activités	7
Analyse de l'environnement	10
Orientation stratégique	11
Plan de mise en œuvre :	13
Évaluation et gestion des risques	26
Ressources humaines	28
Technologies de l'information et prestation des services électroniques	28
Initiatives touchant des tiers	29
Plan de communication	31
Organigramme	38
Effectifs	39
Indicateurs et objectifs en matière de rendement et d'orientation	43
Annexe 1 : Explication détaillée des cibles pour les dons d'organes	44
Annexe 2 : Explication détaillée des cibles pour les dons de tissus	46

Résumé

Au cours de deux exercices financiers, le Réseau Trillium pour le don de vie (RTDV) a fait des progrès records dans l'amélioration du système de dons et de transplantations d'organes et de tissus. Le rendement s'est accru de façon notable et démontrable au titre des dons d'organes provenant de donneurs décédés, des dons de tissus oculaires et de tissus multiples, des transplantations d'organes et des inscriptions de donneurs d'organes et de tissus. En 2016-2017, l'Ontario a enregistré un nombre record de donneurs d'organes décédés (354), en plus d'avoir atteint les objectifs fixés pour les dons de tissus (taux de consentement de 51 % et 2217 dons de tissus oculaires) et un taux provincial d'inscriptions de 31 %. Le RTDV et l'Ontario jouissent maintenant d'une solide réputation de leaders nationaux et sont reconnus à l'échelle internationale pour leurs réalisations et leur capacité d'innovation en matière de dons et de transplantations.

Le RTDV est fier de ce qu'il a accompli, mais il est possible de sauver et d'améliorer encore plus de vies grâce au don et à la transplantation d'organes et de tissus. Pendant l'exercice financier à venir, afin de mieux répondre aux besoins des patients qui attendent une transplantation, le RTDV s'efforcera d'améliorer le rendement et les résultats liés aux inscriptions des donneurs et aux dons d'organes et de tissus. Comme il en est question dans le reste du Plan d'activités, le RTDV adoptera pendant l'exercice à venir une orientation stratégique qui appuiera ses efforts pour continuer de prévenir les décès évitables chez les patients inscrits sur la liste d'attente et pour réduire au minimum le temps d'attente lié à la transplantation d'organe.

Voici les priorités stratégiques pluriannuelles (2016-2019) du RTDV : i) accroître de façon appréciable le consentement au don d'organes et de tissus, ii) améliorer et optimiser sensiblement le leadership des médecins en matière de don, iii) normaliser les dons et les transplantations d'organes et de tissus (DTOT) pour en faire une valeur partagée dans l'ensemble des secteurs de la société ontarienne (grand public et secteur des soins de santé), et iv) mettre en place un système de dons et de transplantations de tissus intégré et durable en Ontario en s'assurant que les buts, objectifs, stratégies et plans d'action du RTDV sont solidement établis pour 2018-2019.

Comme dans les dernières années, le RTDV propose, pour l'exercice financier à venir, quatre buts globaux, dont trois buts liés au programme et un but de compétence. Les buts du programme appuient directement la réalisation de la mission, du mandat et des priorités stratégiques triennales du RTDV, tandis que les buts de compétence ont un impact interfonctionnel et favorisent l'atteinte des buts du programme. Les buts visés en 2018-2019 sont résumés ci-dessous :

Buts pour 2018-2019	
BUTS DU PROGRAMME	BUT DE COMPÉTENCE
PROMOUVOIR LA TRANSPLANTATION GRÂCE À UNE SURVEILLANCE ET À UNE COLLABORATION EFFICACES AVEC LES INTERVENANTS.	PROMOUVOIR LA PERFORMANCE, LA QUALITÉ, L'INNOVATION ET LE RAPPORT COÛT-EFFICACITÉ GRÂCE À LA RECHERCHE, À L'AMÉLIORATION DES PROCESSUS, AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET À LA GESTION DES TALENTS.
MAXIMISER LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS À DES FINS DE TRANSPLANTATION EN PARTENARIAT AVEC LES INTERVENANTS.	
BÂTIR UNE CULTURE DU DON D'ORGANES ET DE TISSUS SOLIDEMENT ÉTABLIE EN ONTARIO.	

Pour atteindre ces buts, huit objectifs ont été fixés et, comme pour les buts, ces objectifs sont groupés selon qu'ils sont des objectifs du programme ou des objectifs de compétence. De plus, le RTDV propose

pour 2018-2019 un nouvel objectif expressément lié au lancement de son programme de recherche visant à soutenir l'innovation afin de sauver davantage de vies grâce aux dons et aux transplantations. Les objectifs de l'exercice 2018-2019 sont résumés ci-dessous :

Objectifs pour 2018-2019	
OBJECTIFS DU PROGRAMME	OBJECTIFS DE COMPÉTENCE
GRÂCE À LA MESURE DU RENDEMENT, PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE L'ACCÈS À LA TRANSPLANTATION ET FAVORISER DES RÉSULTATS OPTIMAUX CHEZ LES PATIENTS ET DANS LA PLANIFICATION DE LA CAPACITÉ DE TRANSPLANTATION.	SOUTENIR ET AMÉLIORER LE SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ AFIN D'ACCROÎTRE CONTINUELLEMENT LA QUALITÉ ET D'ATTEINDRE LES NORMES AFFÉRENTES.
ATTEINDRE UN TAUX DE CONVERSION DE 63 % À 65 % DANS LES HÔPITAUX PROVINCIAUX, UN TOTAL DE 365 À 385 DONNEURS D'ORGANES ET UN RENDEMENT DE 3,30 ORGANES PAR DONNEUR.	AMÉLIORER LES TI POUR PROMOUVOIR L'INNOVATION ET L'EFFICACITÉ, ET POUR ASSURER LA DURABILITÉ DES SERVICES DE DON ET DE TRANSPLANTATION ESSENTIELS À LA MISSION.
ATTEINDRE UN TAUX DE CONSENTEMENT DE 53 %, UN TOTAL DE 2400 À 2500 DONNEURS DE TISSUS OCULAIRES ET DE 325 À 350 DONS MULTI-TISSUS.	ÉTABLIR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL QUI FAVORISE L'ENGAGEMENT DU PERSONNEL.
ENCOURAGER LES ONTARIENS À APPUYER LES DONS ET LES TRANSPLANTATIONS D'ORGANES ET DE TISSUS (DTOT) ET INCITER PLUS DE 250 000 PERSONNES À ENREGISTRER LEUR CONSENTEMENT.	ÉLABORER ET APPUYER DES INITIATIVES DE RECHERCHE PERMETTANT DE PROMOUVOIR L'INNOVATION FONDÉE SUR DES DONNÉES PROBANTES ET DES PRATIQUES EXEMPLAIRES EN MATIÈRE DE DONS ET DE TRANSPLANTATIONS.

Aperçu du Plan d'activités

PRIORITÉS STRATÉGIQUES : 2016-2019

Accroître de façon appréciable le consentement au don d'organes et de tissus.

Améliorer et optimiser sensiblement le leadership des médecins en matière de don.

Normaliser les dons et les transplantations d'organes et de tissus pour en faire une valeur partagée dans l'ensemble des secteurs de la société ontarienne (public et secteur des soins de santé).

Mettre en place un système de dons et de transplantations de tissus intégré et durable en Ontario.

BUTS EN 2018-2019

OBJECTIFS ET STRATÉGIES EN 2018-2019

PROMOUVOIR LA TRANSPLANTATION GRÂCE À UNE SURVEILLANCE ET UNE COLLABORATION EFFICACES AVEC LES PARTIES PRENANTES.

GRÂCE À LA MESURE DU RENDEMENT, PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE L'ACCÈS À LA TRANSPLANTATION ET FAVORISER DES RÉSULTATS OPTIMAUX CHEZ LES PATIENTS ET DANS LA PLANIFICATION DE LA CAPACITÉ DE TRANSPLANTATION.

ATTEINDRE UN TAUX DE CONVERSION DE 63 % À 65 % DANS LES HÔPITAUX PROVINCIAUX, UN TOTAL DE 365 À 385 DONNEURS D'ORGANES ET UN RENDEMENT DE 3,30 ORGANES PAR DONNEUR.

ATTEINDRE UN TAUX DE CONSENTEMENT DE 53 %, UN TOTAL DE 2400 À 2500 DONNEURS DE TISSUS OCULAIRES ET DE 325 À 350 DONS MULTI-TISSUS.

ENCOURAGER LES ONTARIENS À APPUYER LES DONS ET LES TRANSPLANTATIONS D'ORGANES ET DE TISSUS (DTOT) ET INCITER PLUS DE 250 000 PERSONNES À ENREGISTRER LEUR CONSENTEMENT.

Promouvoir l'amélioration de l'accès à la transplantation pour tous les patients admissibles en Ontario.

Maximiser le rendement en matière de consentement au don d'organe.

Accroître le nombre d'orientations pour les dons de tissus.

Optimiser les relations avec les médias, les médias sociaux et le marketing efficace pour encourager le changement de culture, promouvoir l'inscription, faciliter la conversation et favoriser la sensibilisation.

MAXIMISER LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS À DES FINS DE TRANSPLANTATION EN PARTENARIAT AVEC LES PARTIES PRENANTES.

Élaborer et mettre en œuvre des politiques et des initiatives appuyant les centres de transplantation dans la prestation de soins sécuritaires, efficaces et de qualité.

Optimiser le leadership des médecins pour intégrer le don dans des soins de qualité en fin de vie.

Maximiser le rendement en matière de consentement au don de tissus.

Faire équipe et collaborer avec [ServiceOntario](#) pour accroître et optimiser les possibilités d'inscription.

BÂTIR UNE CULTURE DU DON D'ORGANES ET DE TISSUS SOLIDEMENT ÉTABLIE EN ONTARIO.

Appuyer la planification de la capacité du système de transplantation de bout en bout. Collaborer avec le milieu de la transplantation pour accroître l'utilisation des organes.

Promouvoir des améliorations au niveau du système pour maximiser le potentiel de don d'organes.
Promouvoir l'innovation pour élargir le bassin des donneurs d'organe potentiels.

Promouvoir des améliorations au niveau du système pour maximiser les dons et les prélèvements de tissus.
Améliorer et élargir les services de prélèvement multi-tissus regroupés.

Établir des partenariats, renforcer la sensibilisation et mieux reconnaître les familles des donneurs pour élargir le rayonnement du RTDV et normaliser les dons et les transplantations d'organes et de tissus.
Améliorer les communications de l'organisation et les communications avec les intervenants pour aider à réaliser les objectifs et le mandat du RTDV.

PROMOUVOIR LA QUALITÉ, L'INNOVATION, L'EFFICACITÉ ET LE RAPPORT COÛT-EFFICACITÉ GRÂCE À L'AMÉLIORATION DES PROCESSUS, AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET À LA GESTION DES TALENTS.

SOUTENIR ET AMÉLIORER LE SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ AFIN D'ACCROÎTRE CONTINUUELLEMENT LA QUALITÉ ET D'ATTEINDRE LES NORMES AFFÉRENTES.

AMÉLIORER LES TI POUR PROMOUVOIR L'INNOVATION ET L'EFFICACITÉ, ET POUR ASSURER LA DURABILITÉ DES SERVICES DE DON ET DE TRANSPLANTATION ESSENTIELS À LA MISSION.

ÉTABLIR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL QUI FAVORISE L'ENGAGEMENT DU PERSONNEL.

ÉLABORER ET APPUYER DES INITIATIVES DE RECHERCHE PERMETTANT DE PROMOUVOIR L'INNOVATION FONDÉE SUR DES DONNÉES PROBANTES ET DES PRATIQUES EXEMPLAIRES EN MATIÈRE DE DONS ET DE TRANSPLANTATIONS.

Établir une « culture de la qualité » au RTDV.
Élaborer et améliorer une documentation qui appuie les processus cliniques et de soutien du RTDV.

Remplacer le système TOTAL désuet par un nouveau système d'information sur la liste d'attente, l'attribution et la transplantation.
Remanier le secteur de l'informatique pour promouvoir l'excellence du service.

Améliorer et renforcer le processus de recrutement.
Fournir des possibilités de maximiser la réussite des employés et de promouvoir la croissance et le développement du personnel.

Poursuivre le développement du programme pour appuyer la recherche menée au RTDV et avec les partenaires au sein du système.

Accroître la fonction d'audit pour cerner les lacunes et renforcer les processus.
Assurer l'amélioration des processus dans des secteurs ciblés qui offrent la possibilité de produire de meilleurs gains d'efficacité.

Collaborer avec les secteurs d'activités pour moderniser et transformer l'organisation grâce à la technologie.

Améliorer le programme de reconnaissance des employés en instituant un programme de reconnaissance entre pairs.

Améliorer les partenariats au sein du système pour promouvoir des initiatives de recherche.

Maintenir et améliorer la sécurité des receveurs de transplantation.

Promouvoir le mieux-être global des employés du RTDV.
Appuyer un Centre de ressources provincial syndiqué.

Élaborer un cadre de recherche et promouvoir l'amélioration du rendement.

Mandat, mission et vision

Mandat

1. Planifier, promouvoir, coordonner et appuyer les activités relatives au don de tissus à des fins de transplantation ainsi que les activités relatives à l'enseignement ou à la recherche concernant le don de tissus.
2. Coordonner et appuyer le travail des établissements désignés qui se rapporte au don et à la transplantation de tissus.
3. Gérer l'approvisionnement, l'attribution et la livraison relatifs aux tissus.
4. Dresser et gérer des listes d'attente pour la transplantation de tissus ainsi que mettre sur pied et gérer un système permettant d'attribuer équitablement les tissus disponibles.
5. Faire des efforts raisonnables pour veiller à ce que les patients et leurs mandataires spéciaux disposent de renseignements pertinents et aient la possibilité d'envisager de consentir ou non au don de tissus, et faciliter la communication de ces renseignements.
6. Informer le public et le milieu des soins de santé concernant les questions relatives au don et à l'utilisation de tissus, et faciliter la diffusion de cette information par d'autres parties.
7. Recueillir, analyser et publier des renseignements sur le don et l'utilisation de tissus.
8. Conseiller le ministre sur les questions relatives au don de tissus.
9. Accomplir ce qu'ordonne le ministre.

Mission

Sauver plus de vies et améliorer la qualité de vie d'un plus grand nombre de personnes grâce au don et à la transplantation d'organes et de tissus en Ontario.

Vision

Être un chef de file international en mesure de sauver des vies et d'améliorer la qualité de vie grâce au don d'organes et de tissus à des fins de transplantation.

Survol des programmes et des activités

Le RTDV s'acquitte de son vaste mandat par l'entremise des programmes et services interdépendants indiqués ci-après.

Transplantation

Normalisation des pratiques, équilibrage de l'accès et mesure des résultats

Le RTDV continuera de jouer un rôle directeur dans la planification du système et de travailler avec les intervenants clés à la planification et à la coordination des services de transplantation en Ontario. Le RTDV s'efforcera de réaliser des améliorations pour faciliter un accès équitable grâce aux processus normalisés et aux listes d'attente provinciales, ce qui permettra, d'une part, de mesurer les résultats en matière de rendement afin d'améliorer les soins avant et après la transplantation, et d'autre part, de créer des initiatives axées sur des données probantes pour rehausser la qualité des soins fournis aux transplantés alors qu'ils cheminent dans le continuum de soins. Une initiative est aussi en cours de réalisation pour définir une stratégie durable de participation des patients, de manière à employer une approche centrée sur le patient pendant l'élaboration des services de don et de transplantation.

Programmes hospitaliers

Maximisation des possibilités de dons en Ontario

Les programmes hospitaliers collaborent avec 55 associations hospitalières ontariennes dotées de services de soins intensifs de niveau III ainsi qu'avec 14 hôpitaux ontariens dotés de services de soins intensifs de niveau II afin d'établir et de maintenir des programmes de don d'organes et de tissus efficaces en milieu hospitalier. La tâche consiste notamment à cerner les possibilités de don d'organes et de tissus et à mettre en œuvre des pratiques exemplaires de don en édictant des politiques et des méthodes provinciales.

Le personnel du Centre de ressources provincial (CRP) gère les appels de notification et coordonne l'activité relative aux cas, tandis que les coordonnateurs des dons d'organes et de tissus (CDOT) assurent un soutien clinique sur place. Outre un soutien en temps réel, le modèle des médecins spécialistes du don au RTDV inclut les médecins spécialistes du don en milieu hospitalier et les responsables médicaux régionaux qui soutiennent les médecins à l'échelle de la province.

L'équipe de développement hospitalier du RTDV collabore avec les hôpitaux pour promouvoir les méthodes de formation, d'évaluation et d'amélioration du rendement les plus à jour et les plus ciblées pour assurer le perfectionnement des professionnels des soins de santé. Le groupe Éducation et exercice professionnel est chargé de l'élaboration, de la coordination, de la mise en œuvre et de l'évaluation des programmes éducatifs destinés aux employés du RTDV qui travaillent dans le domaine des dons d'organes et de tissus à l'échelle de la province.

Centre de ressources provincial (CRP)

Service de don et de transplantation 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Le CRP est responsable de gérer les notifications en matière de don d'organes et de tissus et de faciliter les dons 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Le CRP travaille en étroite collaboration avec les CDOT, les hôpitaux administrateurs de dons, les banques de tissus et les hôpitaux effectuant des transplantations. Le CRP prend en charge des cas en temps réel, ce qui nécessite de soutenir les professionnels des soins de santé, d'obtenir le consentement au don de tissus, de faciliter l'administration de tests et la sélection des donneurs, de coordonner la logistique de base et de proposer des organes et des tissus aux programmes de transplantation et aux banques de tissus. Par ailleurs, les coordonnateurs du suivi postopératoire et les coordonnateurs des prélèvements de tissus collaborent respectivement au prélèvement des organes et au prélèvement des tissus. Dans ses activités, le CRP fait largement appel aux bases de données personnalisées, aux algorithmes d'attribution automatisée et aux systèmes de

télécommunications en temps réel qui sont créés et entretenus par le RTDV et qui rendent possibles les processus délicats et à durée de vie critique du don et de la transplantation.

Communications

Création d'une culture du don en Ontario pour améliorer le consentement au don

Les efforts du RTDV en matière de communication et de sensibilisation du public sont un élément essentiel pour améliorer le consentement et accroître le nombre d'organes et de tissus disponibles aux fins des transplantations. L'inscription est un facteur clé du consentement, étant donné que les familles sont beaucoup plus susceptibles de donner leur consentement au don si les donneurs sont inscrits. L'inscription est un premier appel à l'action dans les communications du RTDV. L'approche à multiples facettes du RTDV en matière de communication et de sensibilisation du public comprend les médias sociaux, la publicité, la couverture médiatique gagnée, les relations publiques et les relations communautaires. Le RTDV collabore avec un large éventail de partenaires et d'intervenants, dont des représentants du gouvernement, des bénévoles, des professionnels de la santé, des professionnels des services funéraires, des leaders interconfessionnels, des jeunes, des écoles et des universités, des entreprises et des organismes à but non lucratif.

Les communications internes du RTDV rassemblent des employés du RTDV responsables des dons et des transplantations, des fournisseurs de soins de santé en milieu hospitalier, des familles de donneurs, des receveurs, des représentants du gouvernement et des intervenants communautaires qui exercent une influence les uns sur les autres ainsi que sur la population ontarienne dans le cadre d'un appel à l'action visant à augmenter le nombre d'inscriptions et à bâtir ensemble une culture du don en Ontario.

Amélioration de la qualité et du rendement

Amélioration continue et conformité réglementaire

Le programme d'amélioration de la qualité et du rendement met l'accent sur le renforcement et l'amélioration des services afin de répondre continuellement aux besoins des intervenants internes et externes. Les responsables de ce programme surveillent rigoureusement la conformité du RTDV au *Règlement sur la sécurité des cellules, tissus et organes humains destinés à la transplantation* de Santé Canada et à d'autres normes en vigueur, et ont recours à des méthodologies et outils de qualité éprouvée pour cerner les possibilités d'amélioration. Étant donné le rôle croissant qu'il est appelé à jouer au sein du système provincial de tissus, le RTDV a entrepris d'obtenir l'accréditation de l'American Association of Tissue Banks (AATB).

Recherche

Soutien de la recherche et de l'innovation

En 2017, le RTDV a créé le programme de recherche pour renforcer encore davantage le partenariat entre le RTDV et les chercheurs en Ontario et partout au Canada, dans le but d'appuyer l'innovation aux points de vue de la science et de la réalisation de toutes les facettes de l'inscription, du don et de la transplantation.

Technologies de l'information (TI)

Service de TI centré sur les activités du RTDV

Les TI fournissent au RTDV des services opérationnels et des services associés aux projets. Les TI font partie de toutes les facettes du don d'organes et de tissus, depuis le fonctionnement des systèmes qui sous-tendent le Centre de ressources provincial 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, jusqu'au jumelage du donneur et du receveur, en passant par la communication des données aux intervenants clés pour la prise de décisions éclairées et la création de nouveaux points de données afin de mesurer la qualité de l'ensemble du système. Pour améliorer continuellement l'efficacité et l'efficience, les TI ont aussi un mandat de transformation visant à automatiser les tâches manuelles, à moderniser les systèmes et les

processus sous-jacents, et à suivre des pratiques exemplaires dans la gestion de projet pour assurer la réalisation fructueuse et en temps utile des projets.

Ressources humaines

Soutien du personnel et de la direction du RTDV

Le service des ressources humaines (RH) est responsable de la gestion et de l'administration des fonctions liées aux ressources humaines au RTDV, notamment le recrutement, l'orientation et l'intégration des nouveaux employés, la gestion du rendement, la formation, les renseignements et paramètres des RH, la rémunération et les avantages sociaux, la santé et la sécurité au travail, les relations de travail et l'élaboration des politiques et des méthodes visant à appuyer le personnel et la direction.

Finances et administration

Gestion budgétaire et conformité aux directives gouvernementales

Le Service des finances et de l'administration est responsable de la gestion et de l'administration des fonctions afférentes aux finances et à l'administration du RTDV, notamment la gestion des dépenses et des débours ainsi que les transactions bancaires, la gestion des installations et de l'assurance, le traitement des dons de bienfaisance, la planification financière, les prévisions budgétaires et la production de rapports, la gestion des paiements de transfert, l'approvisionnement et la surveillance continue de la conformité aux directives existantes et nouvelles du gouvernement. De plus, ce service administre le Programme de remboursement des dépenses des donateurs vivants (PREDOV) et le Programme de remboursement des dépenses des transplantés (PRDT), lequel est opérationnalisé par les services de transplantation.

Les fonctions internes du RTDV comprennent également la surveillance de la confidentialité afin de protéger et de superviser la collecte, l'utilisation, la divulgation et l'accès relatifs aux renseignements personnels sur la santé, de même qu'un bureau de gestion de projet (BGP) virtuel qui optimise la mise en œuvre des projets au RTDV en accroissant la capacité de gestion de projet grâce à des outils de gestion et à l'amélioration de la communication dans les initiatives en cours.

Analyse de l'environnement

Priorité aux patients : Plan d'action en matière de soins de santé

Les initiatives du RTDV prévues en 2018-2019 s'harmonisent avec l'initiative gouvernementale *Priorité aux patients : Plan d'action en matière de soins de santé*. Le RTDV est un organisme qui accorde la priorité aux patients et qui existe pour répondre aux besoins de ceux qui sont en attente d'une transplantation d'organe nécessaire à leur survie ou d'une transplantation de tissus pouvant améliorer leur qualité de vie. L'importance accordée aux patients fait partie intégrante de la mission du RTDV et s'inscrit au cœur même des buts et objectifs du RTDV. En particulier, les objectifs et les stratégies du RTDV dans le cadre du programme de transplantation sont centrés sur la prise en considération des besoins des patients avant, pendant et après la transplantation. Les stratégies et plans d'action du RTDV qui visent à intégrer le don d'organes et de tissus dans des soins de qualité en fin de vie et en tant qu'élément systématique des conversations sur la fin de vie, appuient l'engagement du gouvernement à améliorer la qualité des soins fournis en fin de vie aux Ontariens.

Société canadienne du sang (SCS)

En collaboration avec la SCS, le RTDV continue d'appuyer le Registre canadien de transplantation (RCT), y compris la Liste d'attente nationale pour un organe (Liste Now), le Programme des patients hyperimmunisés (Programme HSP) et le Programme de don croisé de rein (DCR).

Dons d'organes provenant de donneurs vivants

À l'heure actuelle, le RTDV concentre ses efforts sur les dons provenant de personnes décédées, en partenariat avec les intervenants du système et le gouvernement. Si le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) lui demande de le faire, le RTDV élargira ses activités pour appuyer la normalisation et la supervision des dons provenant de donneurs vivants en Ontario.

Aide médicale à mourir

Conformément à la *Loi sur le Réseau Trillium pour le don de vie*, la notification du RTDV est exigée dans les situations où des soins sont prodigués en fin de vie à l'hôpital. Cette mesure permet au RTDV d'inclure le don dans des soins de qualité en fin de vie. Comme dans d'autres circonstances en fin de vie, par exemple le décès cardiocirculatoire (DCC), le RTDV vise à établir une pratique du don d'organes et de tissus dans le cadre des soins de fin de vie qui recoupera l'aide médicale à mourir (AMM).

Depuis la promulgation de la loi, le RTDV a connu plusieurs situations de don chez des patients qui reçoivent l'AMM. Le RTDV examinera toutes les recommandations et tous les cas de don liés à l'AMM afin de déterminer la meilleure marche à suivre. De plus, le RTDV continuera d'axer ses efforts sur la participation et la sensibilisation des professionnels de la santé qui fournissent l'AMM pour faire en sorte que les familles soient informées de la possibilité de faire un don d'organe.

Orientation stratégique

Les priorités stratégiques pluriannuelles (2016-2019) du RTDV, qui sont i) d'accroître de façon appréciable le consentement au don d'organes et de tissus, ii) d'améliorer et d'optimiser sensiblement le leadership des médecins en matière de don, iii) de normaliser les dons et les transplantations d'organes et de tissus (DTOT) pour en faire une valeur partagée dans l'ensemble des secteurs de la société ontarienne (grand public et secteur des soins de santé), et iv) de mettre en place un système de dons et de transplantations de tissus intégré et durable en Ontario, orienteront la ligne de conduite du RTDV pendant l'exercice financier à venir.

Outre ces priorités stratégiques réparties sur trois ans, les résultats records obtenus au cours des deux derniers exercices influenceront considérablement sur l'orientation stratégique du RTDV en 2018-2019. L'augmentation spectaculaire du nombre de dons et de transplantations connexes exige une expansion proportionnelle des activités cliniques du RTDV qui sont axées sur les patients et des programmes qui permettent de mener et d'améliorer ces activités.

Comme pour les exercices précédents, le RTDV propose quatre buts globaux, dont trois buts liés au programme et un but de compétence. Les buts du programme favorisent directement la réalisation de la mission, du mandat et des priorités stratégiques triennales du RTDV, tandis que les buts de compétence ont un impact interfonctionnel et favorisent l'atteinte des buts du programme.

Les buts visés en 2018-2019 sont résumés ci-dessous :

Buts pour 2018-2019	
BUTS DU PROGRAMME	BUT DE COMPÉTENCE
PROMOUVOIR LA TRANSPLANTATION GRÂCE À UNE SURVEILLANCE ET À UNE COLLABORATION EFFICACES AVEC LES INTERVENANTS.	PROMOUVOIR LA PERFORMANCE, LA QUALITÉ, L'INNOVATION ET LE RAPPORT COÛT-EFFICACITÉ GRÂCE À LA RECHERCHE, À L'AMÉLIORATION DES PROCESSUS, AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET À LA GESTION DES TALENTS.
MAXIMISER LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS À DES FINS DE TRANSPLANTATION EN PARTENARIAT AVEC LES INTERVENANTS.	
BÂTIR UNE CULTURE DU DON D'ORGANES ET DE TISSUS SOLIDEMENT ÉTABLIE EN ONTARIO.	

Pour atteindre ces buts, huit objectifs ont été cernés. Le RTDV propose également un nouvel objectif lié au lancement d'un programme visant à soutenir la recherche et les demandes de données au cours de l'exercice à venir. Comme pour les buts, les objectifs sont regroupés selon qu'ils sont des objectifs du programme ou des objectifs de compétence.

Objectifs pour 2018-2019	
OBJECTIFS DU PROGRAMME	OBJECTIFS DE COMPÉTENCE
GRÂCE À LA MESURE DU RENDEMENT, PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE L'ACCÈS À LA TRANSPLANTATION ET FAVORISER DES RÉSULTATS OPTIMAUX CHEZ LES PATIENTS ET DANS LA PLANIFICATION DE LA CAPACITÉ DE TRANSPLANTATION.	SOUTENIR ET AMÉLIORER LE SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ AFIN D'ACCROÎTRE CONTINUELLEMENT LA QUALITÉ ET D'ATTEINDRE LES NORMES AFFÉRENTES.
ATTEINDRE UN TAUX DE CONVERSION DE 63 % À 65 % DANS LES HÔPITAUX PROVINCIAUX, UN TOTAL DE 365 À 385 DONNEURS D'ORGANES ET UN RENDEMENT DE 3,30 ORGANES PAR DONNEUR.	AMÉLIORER LES TI POUR PROMOUVOIR L'INNOVATION ET L'EFFICACITÉ, ET POUR ASSURER LA DURABILITÉ DES SERVICES DE DON ET DE TRANSPLANTATION ESSENTIELS À LA MISSION.
ATTEINDRE UN TAUX DE CONSENTEMENT DE 53 %, UN TOTAL DE 2400 À 2500 DONNEURS DE TISSUS OCULAIRES ET DE 325 À 350 DONS MULTI-TISSUS.	ÉTABLIR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL QUI FAVORISE L'ENGAGEMENT DU PERSONNEL.
ENCOURAGER LES ONTARIENS À APPUYER LES DONS ET LES TRANSPLANTATIONS D'ORGANES ET DE TISSUS (DTOT) ET INCITER PLUS DE 250 000 PERSONNES À ENREGISTRER LEUR CONSENTEMENT.	ÉLABORER ET APPUYER DES INITIATIVES DE RECHERCHE PERMETTANT DE PROMOUVOIR L'INNOVATION FONDÉE SUR DES DONNÉES PROBANTES ET DES PRATIQUES EXEMPLAIRES EN MATIÈRE DE DONS ET DE TRANSPLANTATIONS.

Les buts, les objectifs et les stratégies sont aussi énoncés à la rubrique [Aperçu du Plan d'activités](#).

Plan de mise en œuvre : *stratégies et plans d'action*

Le RTDV a déterminé des stratégies et des plans d'action de haut calibre qui contribueront à la réalisation des objectifs énoncés pour 2018-2019. Le plan de mise en œuvre préparé par le RTDV pour l'exercice financier à venir est défini ci-dessous.

BUT DU PROGRAMME :

PROMOUVOIR LA TRANSPLANTATION GRÂCE À UNE SURVEILLANCE ET À UNE COLLABORATION EFFICACES AVEC LES INTERVENANTS.

Objectif 1 :

GRÂCE À LA MESURE DU RENDEMENT, PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE L'ACCÈS À LA TRANSPLANTATION ET FAVORISER DES RÉSULTATS OPTIMAUX CHEZ LES PATIENTS ET DANS LA PLANIFICATION DE LA CAPACITÉ DE TRANSPLANTATION.

En 2018-2019, le RTDV continuera d'appuyer les services de transplantation en améliorant le système pour favoriser le mieux-être des patients avant et après la transplantation. En partenariat avec les hôpitaux et d'autres partenaires au sein du système, le RTDV continuera de veiller à ce que la possibilité d'une transplantation soit offerte aux patients de manière juste et équitable, tout en réduisant au minimum la mortalité des patients inscrits sur la liste d'attente. En outre, le RTDV surveillera et évaluera les expériences et les résultats des patients en post-transplantation, par exemple la survie à long terme, la prévention du rejet de greffe, la qualité de vie et l'accès aux soins dans la collectivité. L'accès juste et équitable englobe non seulement l'attribution d'un organe destiné à la transplantation, mais aussi les divers processus touchant le soin des patients avant et après la transplantation.

Au cours des deux dernières années, les programmes de transplantation ont dû faire face à des pressions accrues pour tenir compte du nombre accru d'orientations de patients et de l'augmentation des volumes de transplantation, en particulier aux stades de la prise en charge des patients et du prélèvement d'organes avant et après la transplantation. Pendant l'exercice financier à venir, le RTDV collaborera avec les programmes de transplantation concernés pour renforcer leur capacité en améliorant l'efficacité dans tout le continuum des soins aux transplantés et en déterminant si les programmes disposent de ressources suffisantes pour répondre aux besoins du système actuel.

1.1 Promouvoir l'amélioration de l'accès à la transplantation pour tous les patients admissibles en Ontario.

Le RTDV vise à assurer un accès juste et équitable à la transplantation, compte tenu de facteurs tels que l'orientation des patients, la situation géographique de ceux-ci par rapport au centre de transplantation, les critères de la liste d'attente et les règles d'attribution. Par conséquent, le RTDV poursuivra son travail consistant à surveiller et à évaluer les processus d'orientation, d'inscription sur la liste d'attente, d'attribution et de prélèvement afin de déterminer comment améliorer l'accès à la transplantation.

Voici certaines des activités prévues en 2018-2019 pour soutenir le travail du RTDV visant à assurer un accès juste et équitable à la transplantation :

- Poursuivre l'élaboration de matériel didactique et d'outils pour appuyer la communication de l'information et la prise de décision chez les professionnels de la santé et les patients aux stades de la pré-transplantation et de la transplantation.
- Améliorer le site Web du RTDV pour y inclure de l'information ciblée sur les transplantations à l'intention des professionnels de la santé, des patients et des donneurs vivants afin d'appuyer une prise de décision éclairée.

- Évaluer le Programme de remboursement des dépenses des transplantés (PRDT) pour déterminer comment il pourrait mieux appuyer les patients qui ont besoin de s'installer plus près des centres de transplantation afin de bénéficier d'un accès égal aux soins lors d'une transplantation de poumon, de cœur et poumon ou d'intestin grêle.
- Participer à la stratégie provinciale à multiples volets en partenariat avec le Réseau rénal de l'Ontario (RRO) pour améliorer l'accès aux dons provenant de donneurs vivants et à la transplantation rénale.
- Améliorer le Programme de remboursement des dépenses des donneurs vivants (PREDOV) pour que les donneurs vivants disposent de l'appui nécessaire au don et reçoivent des soins sécuritaires.

1.2 Élaborer et mettre en œuvre des politiques et des initiatives appuyant les centres de transplantation dans la prestation de soins sécuritaires, efficaces et de qualité.

En 2018-2019, les résultats de transplantation et la qualité de l'expérience du client continueront d'être des priorités. À cet égard, le RTDV s'efforcera de soutenir les centres de transplantation dans la prestation de soins sécuritaires, efficaces et de qualité en normalisant les processus au cours du protocole de soins, en réduisant au minimum la mortalité des patients en attente d'une transplantation et en maximisant la communication de l'information sur la survie des greffés et des patients après la transplantation. Pour appuyer ces travaux, le RTDV réalisera les initiatives suivantes au cours de l'exercice financier :

- Continuer d'élaborer des indicateurs de rendement et des procédés afin d'obtenir des données exhaustives pour surveiller et évaluer la sécurité, l'efficacité et la qualité des soins.
- Appuyer les centres de transplantation au cours des processus de transfert des connaissances et d'amélioration de la qualité visant à améliorer l'expérience des transplantés.
- Poursuivre la collaboration avec les partenaires au sein du système pour soutenir des programmes de rayonnement à l'intention des patients ayant reçu une transplantation de cœur ou de rein dans le but de leur fournir des soins sécuritaires et intégrés plus près de leur domicile.
- Examiner d'autres possibilités de communication de rapports destinés au public concernant les temps d'attente et les résultats pour promouvoir la transparence et la responsabilisation dans le système de transplantation.

1.3 Appuyer la planification de la capacité du système de transplantation de bout en bout.

Tandis que le rendement du RTDV en matière de dons d'organes continue de s'améliorer et que les orientations et les volumes continuent d'augmenter, les programmes de transplantation provinciaux sont contraints de maximiser la conversion des dons en transplantations et la prestation des soins avant et après la transplantation. Le RTDV projette de collaborer avec ses partenaires du programme de transplantation pour aborder le problème des contraintes imposées à ces programmes concernant l'accroissement des orientations de patients, le prélèvement, les transplantations et la prise en charge post-transplantation. Par la suite, le RTDV appuiera la planification de la capacité en menant les activités suivantes :

- Continuer d'évaluer la capacité de prélèvement d'organes du programme de transplantation pour promouvoir un système de prélèvement plus durable.
- Dialoguer avec des experts de la transplantation pour découvrir des possibilités d'améliorer la communication et l'efficacité pendant le processus de don et de transplantation dans le but d'améliorer les pratiques exemplaires employées.
- Collaborer avec les partenaires au sein du système pour établir les mesures de soutien nécessaires afin de pouvoir gérer des volumes accrus et la complexité des patients avant et après la transplantation.

1.4 Collaborer avec le milieu de la transplantation pour accroître l'utilisation des organes.

Étant donné que les réserves d'organes destinés à la transplantation sont limitées, il est essentiel de tirer parti de toutes les possibilités de transplantation. Au cours de l'exercice à venir, le RTDV travaillera à maximiser les possibilités de transplantation en favorisant une meilleure compréhension de l'utilisation des organes, des processus de prélèvement et des innovations dans le domaine de la recherche. Par conséquent, le RTDV fera la promotion d'une utilisation accrue des organes au cours des activités suivantes :

- Continuer d'établir des indicateurs de rendement pour la surveillance et l'évaluation des organes prélevés aux fins de la transplantation.
- Examiner les données sur les organes disponibles et les résultats des patients pour découvrir des possibilités d'accroître le rendement d'organes.
- Dialoguer avec des experts de la transplantation et des dons pour mieux comprendre les pratiques exemplaires associées à la transplantation d'organes provenant de donneurs à risque élevé.
- Continuer de définir des possibilités de recherche pour le milieu de la transplantation afin d'augmenter le nombre de transplantations, notamment l'utilisation de cœurs prélevés après le décès cardiocirculatoire (DCC) à l'aide de techniques ex vivo.

BUT DU PROGRAMME :

MAXIMISER LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS À DES FINS DE TRANSPLANTATION EN PARTENARIAT AVEC LES INTERVENANTS.

Objectif 2 :

ATTEINDRE UN TAUX DE CONVERSION DE 63 % À 65 % DANS LES HÔPITAUX PROVINCIAUX, UN TOTAL DE 365 À 385 DONNEURS D'ORGANES ET UN RENDEMENT DE 3,30 ORGANES PAR DONNEUR.

En 2016-2017, le RTDV a atteint un excellent rendement au titre des dons d'organes et a enregistré un nombre record de donneurs d'organes, soit 354 donneurs décédés en tout. En vue de l'exercice 2018-2019, le RTDV entend consolider cette réussite et mettre en œuvre des stratégies visant à renforcer et à améliorer le système des dons d'organes. Le RTDV s'efforce donc d'optimiser le leadership des médecins et continuera dans cette voie pendant le nouvel exercice afin de promouvoir l'harmonisation des principales pratiques de don dans l'ensemble de la province. De plus, des améliorations seront apportées au système, notamment en ce qui concerne l'appui fourni aux partenaires et l'innovation afin d'élargir le bassin de donneurs potentiels. Enfin, outre l'amélioration du système, la confirmation et/ou l'obtention du consentement des familles des donneurs est un facteur clé pour exploiter pleinement les capacités de don d'organe. Le RTDV poursuivra donc ses efforts pour améliorer les taux de consentement et faire en sorte que les familles des donneurs vivent une expérience optimale.

Une explication détaillée des cibles du RTDV liées au don d'organes figure à l'[annexe 1](#).

2.1 Maximiser le rendement en matière de consentement au don d'organe.

Comme l'indique la hausse des taux de consentement, le RTDV a constaté une augmentation de l'appui du public. Cependant, il se produit chaque année de nombreuses situations où la famille refuse de parler du don avec le RTDV, ce qui représente une possibilité de don perdue. L'obtention du consentement est essentielle pour tirer parti de toutes les possibilités de don. En 2018-2019, le RTDV analysera les taux de consentement afin de déterminer s'ils sont meilleurs dans les hôpitaux où règne une culture favorable au don. Le RTDV s'efforcera de discerner ce qui renforce la culture de don dans un hôpital et quelles sont les valeurs organisationnelles qui orientent les pratiques associées au don d'organe. Le but consistera à élaborer des lignes directrices relatives aux pratiques principales pour les communiquer à d'autres organisations afin de bâtir et de maintenir une culture de don menant à l'amélioration des résultats et de l'expérience vécue par les familles.

De plus, même si le nombre des familles qui annulent la décision prise par le patient a diminué, plusieurs occasions de don sont encore manquées chaque année. En 2018-2019, le RTDV continuera de chercher des moyens d'appuyer le mieux possible les familles au moment de confirmer le consentement donné antérieurement, afin de ne perdre aucune occasion de sauver une vie par le don d'un organe destiné à la transplantation.

Il arrive que le RTDV ne soit pas en mesure d'aborder la famille en personne pour discuter de la possibilité du don d'organe. Le RTDV a constaté une augmentation du nombre de conversations qui se déroulent au téléphone au sujet du don. En 2018-2019, une étude sera donc entreprise concernant les causes de cette hausse pour déterminer si l'orientation est faite suffisamment tôt pour permettre à un coordonnateur du RTDV de se rendre auprès de la famille, ou si la dotation en personnel doit être remaniée afin qu'il soit possible de rencontrer les familles en personne, conformément aux pratiques exemplaires.

Enfin, lorsque le RTDV tire parti de toutes les possibilités de don, l'occasion de faire un don est offerte à plus de familles dans l'ensemble de la province. Le RTDV tient à ce que les familles vivent une expérience positive et trouvent un peu de réconfort et d'espoir à faire un don d'organe au nom d'un être cher. En 2018-2019, le RTDV entreprendra d'évaluer la satisfaction des familles et tâchera de trouver des moyens de mieux les appuyer pendant le processus de don. Cette initiative permettra notamment d'examiner ce que font les services de collecte d'organes sur d'autres territoires pour appuyer les familles tout au long du continuum de don.

2.2 Optimiser le leadership des médecins pour intégrer le don dans des soins de qualité en fin de vie.

Les rôles de médecin spécialiste des dons en milieu hospitalier et de responsable médical régional sont essentiels à l'établissement et à l'intégration de soins de qualité en fin de vie dans les hôpitaux de l'Ontario. En 2018-2019, le RTDV projette d'optimiser ces rôles pour continuer d'améliorer le rendement en matière de don. Les stratégies comprennent celles-ci :

- Élargir les responsabilités des médecins spécialistes des dons en milieu hospitalier pour inclure un examen des occasions manquées afin de déterminer le suivi à effectuer auprès des médecins locaux en veillant à ce que les principales pratiques soient respectées pour chaque don.
- Suivre les consultations tenues entre les responsables médicaux régionaux et les médecins dans l'ensemble de la province à l'aide d'un outil électronique qui permet de réunir des données émanant de ces consultations. L'analyse des données aidera à fournir de l'information et de la rétroaction ciblées aux médecins et à d'autres professionnels de la santé.

2.3 Promouvoir des améliorations au niveau du système pour maximiser le potentiel de don d'organes.

Étant donné l'expansion rapide qu'a connue le système provincial de don au cours des années, il est maintenant crucial pour le RTDV d'évaluer ce système et les différents processus afin de déceler les secteurs à améliorer. En 2018-2019, le RTDV concentrera son attention sur l'amélioration du système dans les secteurs où il est possible de réduire la pression et de maximiser le potentiel de don. Par exemple :

- *Évaluer l'impact de l'intensification des activités cliniques.*

Vu que les activités cliniques se sont considérablement intensifiées, le traitement des dons prend plus de temps que dans les années précédentes. En 2018-2019, le RTDV poursuivra le travail commencé pendant l'exercice précédent pour trouver et corriger les retards associés au système au cours du processus de don.

Le RTDV augmentera aussi la dotation en personnel pour tenir compte de l'augmentation des activités cliniques. Pendant l'exercice 2018-2019, le RTDV accueillera de nouveaux coordonnateurs des services cliniques au Centre de ressources provincial pour gérer l'attribution des organes et la coordination des cas, ainsi que de nouveaux coordonnateurs des dons d'organes et de tissus pour appuyer les familles et les professionnels de la santé à l'hôpital.

- *Rationaliser la conversion au don de tissus lorsqu'il n'y a aucun don d'organe possible.*

L'exploitation du potentiel de don nécessite un travail considérable, même si le cas ne débouche sur aucun don. Dans les circonstances où un patient est inadmissible au don d'organe, il arrive souvent que le don de tissus soit quand même possible. En 2018-2019, le RTDV déterminera des stratégies permettant de passer sans heurt du don d'organe au don de tissus, tant pour les familles de donateurs que pour les professionnels de la santé. Le RTDV souhaite maximiser autant que possible toutes les possibilités de don d'organes et de tissus.

- *Utiliser les rapports destinés au public, les paramètres de rendement et l'examen des dossiers de santé pour orienter le changement.*

Depuis 2013-2014, le RTDV utilise la communication de rapports au public pour démontrer son engagement en matière de don d'organes grâce aux rapports de rendement des hôpitaux et de la province. En s'appuyant sur le travail terminé en 2017-2018, le RTDV inclura désormais dans les rapports au public un troisième paramètre de rendement en matière de dons, soit le *taux d'approche des donateurs admissibles*, afin de veiller à ce que les donateurs d'organes potentiels soient abordés en temps utile et rencontrent un coordonnateur du RTDV, le cas échéant.

Les cartes de pointage constituent un outil utile pour surveiller le rendement d'une organisation relativement à un point repère. À l'aide de données solides et des trois paramètres inclus dans les rapports destinés au public, soit le taux de conversion, le taux de signalement courant et le taux d'approche des donateurs admissibles, le RTDV élaborera et mettra en œuvre une carte de pointage des dons d'organes et de tissus afin de surveiller le rendement des hôpitaux et de communiquer des rapports à ce sujet. À l'heure actuelle, le taux de conversion est indiqué sur la carte de pointage provinciale de Services ontariens des soins des malades en phase critique (SOSMPC). En 2018-2019, le RTDV présentera une demande à SOSMPC pour faire ajouter le taux de conversion et/ou le taux d'approche des donateurs admissibles sur la carte de pointage de l'unité de soins intensifs de chaque hôpital.

De plus, grâce au processus d'examen des dossiers de santé du RTDV, il est possible de réunir des données cruciales et de produire des rapports sur le rendement des hôpitaux et de la province. Puisque les décès cardiocirculatoires (DCC) continuent de représenter un tiers du potentiel de don en Ontario, le RTDV établira l'examen des dossiers de santé de patients décédés dans les hôpitaux dotés de services de soins intensifs de niveau II en 2018-2019. Le RTDV pourra ainsi déterminer si des donateurs DCC potentiels ne sont pas signalés dans ces installations. L'information et le suivi renforceront les pratiques principales pour faire en sorte de maximiser les possibilités de don.

2.4 Promouvoir l'innovation pour élargir le bassin des donateurs d'organes potentiels.

Le RTDV vise à devenir un leader de classe mondiale en matière de dons en favorisant l'innovation pour élargir le bassin des donateurs d'organe potentiels. Pour l'exercice financier à venir, le RTDV a cerné les possibilités suivantes :

- Aide médicale à mourir (AMM)

Le RTDV gère le don d'organes et de tissus à la suite de l'AMM depuis que le projet de loi C-14 sur l'AMM a reçu la sanction royale, en juin 2016. Cependant, à l'heure actuelle, seule une partie des cas d'AMM en Ontario sont signalés au RTDV. En 2018-2019, le RTDV élaborera un mécanisme qui permettra d'informer les médecins à l'extérieur du service de soins intensifs et de les sensibiliser aux

possibilités de don que présentent les cas d'AMM. Le RTDV vise à ce que les discussions relatives aux dons soient amorcées avec ces patients en temps voulu pour pouvoir incorporer le don dans la planification des soins en fin de vie.

- Don après le décès cardiocirculatoire (DCC)

Depuis plus d'une décennie, les DCC accroissent le nombre de reins, de foies et de poumons transplantables et représentent un tiers des donneurs d'organe. Des recherches prometteuses ont été menées concernant la capacité de transplanter un cœur sans danger après l'interruption du débit sanguin pendant une courte période et les données recueillies sur d'autres territoires concernant des transplantations cardiaques réussies après le DCC. En 2018-2019, le RTDV élaborera un cadre provincial pour évaluer l'adaptation et faciliter le prélèvement du cœur des donneurs DCC.

- Donneurs d'organes non perfusés (DONP)

En 2017-2018, les services liés aux DONP ont été étendus à d'autres hôpitaux de la région du grand Toronto. En 2018-2019, le RTDV collaborera avec le programme de transplantation pulmonaire du Réseau universitaire de santé pour étudier d'autres possibilités liées aux DONP. On pourra envisager d'étendre les protocoles DONP aux familles qui s'inquiètent de la durée du processus de don et aux patients qui ne meurent pas dans le délai alloué pour permettre le prélèvement du don après décès cardiocirculatoire (DCC). Dans de telles circonstances, la capacité de réévaluer la qualité du fonctionnement des organes avant la transplantation en utilisant la perfusion pulmonaire ex-vivo favorisera le prélèvement lors du décès éventuel du patient.

Objectif 3 :

ATTEINDRE UN TAUX DE CONSENTEMENT DE 53 %, UN TOTAL DE 2400 À 2500 DONNEURS DE TISSUS OCULAIRES ET DE 325 À 350 DONS MULTI-TISSUS.

Le programme des dons de tissus du RTDV représente un domaine de réussite et de croissance pour l'organisation. En 2018-2019, le RTDV continuera de diriger le remaniement du système des dons de tissus en Ontario et de mettre en œuvre des stratégies visant à maximiser le rendement en matière de consentement afin d'accroître le nombre de donneurs de tissus oculaires et les dons multi-tissus. De plus, le RTDV effectuera des améliorations au niveau du système et poursuivra son travail pour améliorer et élargir les services de prélèvement regroupés.

Une explication détaillée des cibles du RTDV liées au don de tissus en 2018-2019 figure à l'[annexe 2](#).

3.1 Accroître le nombre d'orientations pour les dons de tissus.

En 2017-2018, le RTDV a étendu le programme de sélection et d'orientation du coroner à l'Est de l'Ontario. Au cours de l'exercice à venir, ce programme sera évalué et, selon son taux de succès, pourra être mis en œuvre dans d'autres régions, le cas échéant. De même, en 2017-2018, le RTDV a lancé le programme de sélection et d'orientation des services médicaux d'urgence. Si le programme réussit, le RTDV l'étendra à d'autres régions afin de créer des possibilités de dons de tissus en rapport avec des décès survenus à l'extérieur du milieu hospitalier.

3.2 Maximiser le rendement en matière de consentement au don de tissus.

À mesure que s'accroît le nombre des Ontariens qui inscrivent leur consentement au don, le RTDV continue de faire en sorte que ces décisions soient confirmées en fin de vie. En 2018-2019, le RTDV poursuivra le travail commencé lors de l'exercice financier précédent pour définir et mettre en œuvre des stratégies visant à réduire le nombre de familles qui annulent le consentement donné par un patient.

En outre, il se présente chaque année quelques cas où la famille refuse de parler avec le RTDV de la possibilité de faire un don de tissus. En 2018-2019, le RTDV analysera ce genre de refus pour déterminer

s'il est lié au type de décès (soudain par rapport à attendu), à l'unité de soins (service des urgences, service des soins intensifs) ou à la société hospitalière. Le RTDV mettra sur pied des stratégies pour réduire le nombre de familles qui refusent de parler au RTDV et communiquera les renseignements tirés de son analyse aux hôpitaux de la province.

Voici quelques autres activités qui permettront de maximiser le rendement lié au consentement :

- Un partenariat a été conclu avec Caliper Canada, une entreprise de gestion des talents fondée sur la recherche, pour analyser les différences remarquées dans l'obtention du consentement au don de tissus oculaires par rapport au don multi-tissus. Une fois que seront définis les points forts principaux qui sont nécessaires à l'optimisation du consentement dans chaque situation, une rétroaction sera fournie au personnel pour lui permettre de mieux comprendre ses points forts et de les perfectionner. Le RTDV examinera aussi la faisabilité d'assigner certaines méthodes à un coordonnateur particulier selon les compétences de celui-ci et selon les circonstances.
- Suite au travail accompli en 2017-2018 concernant l'utilisation d'autres modes de communication pour rejoindre les familles de donneurs potentiels, le RTDV étudiera la possibilité de se servir des vidéoconférences afin de compléter la méthode de communication par téléphone. La communication non verbale, par exemple le langage corporel, les gestes, le contact visuel et les expressions du visage peuvent souvent conférer un sens plus profond à la conversation. Le RTDV s'efforcera de déterminer si la vidéoconférence améliore l'expérience vécue par la famille pendant les discussions au sujet du don.

3.3 Promouvoir des améliorations au niveau du système pour maximiser les dons et les prélèvements de tissus.

Le RTDV reconnaît l'importance de l'amélioration continue et a repéré des secteurs dans lesquels certains changements peuvent être faits pour rationaliser le processus de don de tissus et réduire les pratiques non efficaces. Les secteurs suivants feront donc l'objet d'améliorations au niveau du système en 2018-2019 :

- En 2017-2018, le RTDV a entrepris une vérification de l'adaptation au prélèvement de tissus au Lake Superior Centre for Regenerative Medicine (RegenMed). Le RTDV prévoit étudier la possibilité de mener de telles vérifications à l'endroit d'autres banques provinciales multi-tissus. Cette approche rationalisée vise à réduire le temps requis par l'offre et l'acceptation.
- Le RTDV compte sur ses partenaires du milieu hospitalier pour obtenir les antécédents médicaux complets et exacts d'un patient à l'étape de la vérification initiale de l'admissibilité au don. Cependant, il arrive que les coordonnateurs du prélèvement du RTDV découvrent des contre-indications au don dans le dossier médical d'un patient à l'étape précédant le prélèvement. Le RTDV étudiera différentes possibilités d'améliorer l'accès aux dossiers médicaux électroniques des patients afin de pouvoir évaluer l'adaptation avant de déployer des ressources.
- L'entrevue uniformisée d'évaluation des risques liés aux donneurs (« Uniform Donor Risk Assessment Interview » ou UDRAI) a été conçue pour améliorer le processus de collecte de données pertinentes sur les antécédents médicaux, le comportement et les déplacements auprès du plus proche parent d'un patient afin d'évaluer l'admissibilité au don. Ce questionnaire rationalisé est utilisé à l'heure actuelle aux États-Unis. Son efficacité auprès des familles de donneurs a été formellement évaluée et il améliore aussi la qualité de la consignation des réponses des familles. En 2017-2018, le RTDV a amorcé une collaboration avec Eye Bank of Canada – Ontario Division dans le but de mettre en œuvre l'entrevue UDRAI auprès des donneurs de tissus oculaires. En 2018-2019, le RTDV travaillera de concert avec les banques provinciales de tissus afin d'évaluer la possibilité d'utiliser ce questionnaire spécialisé pour les dons multi-tissus.

3.4 Améliorer et élargir les services de prélèvement multi-tissus regroupés.

En 2017-2018, tous les services de prélèvement multi-tissus ont été regroupés au RTDV. Pour consolider ce travail, le RTDV déploiera une seconde équipe de prélèvements multi-tissus afin de maximiser les possibilités de prélèvement et faciliter le prélèvement rapide des tissus. Pour assurer la réussite de cette expansion, le RTDV embauchera des coordonnateurs de prélèvement possédant les qualités essentielles au travail d'équipe et les compétences techniques nécessaires, et mettra un véhicule à la disposition de la seconde équipe pour tous ses déplacements.

Afin de promouvoir le regroupement des services de prélèvement de tissus oculaires au RTDV, de nouveaux coordonnateurs des prélèvements de tissus seront accueillis et intégrés dans diverses régions de la province, et recevront de l'information et une formation conformes aux normes de la Eye Bank Association of America (EBAA). De plus, un nouveau spécialiste clinique contribuera à former le personnel et collaborera à l'évaluation permanente des compétences. Étant donné que du personnel et des lieux de collecte seront répartis dans l'ensemble de la province, un coordonnateur des stocks sera embauché pour gérer les stocks de tissus oculaires et leur distribution.

Le RTDV a la responsabilité de veiller à ce que tous les prélèvements de tissus arrivent à la banque de tissus en temps opportun pour le traitement. Par conséquent, en 2018-2019, le RTDV envisagera d'installer un système de localisation GPS permettant de suivre les déplacements des tissus une fois qu'ils ont quitté le lieu du prélèvement. De plus, le RTDV continuera de promouvoir le traitement regroupé des tissus en Ontario, décision qui est conforme à l'une des recommandations clés énoncées dans le rapport intitulé *Tissue Banking in the Province of Ontario: Review & Analysis* (« Banques de tissus dans la province de l'Ontario : Examen et analyse »), publié en 2014. Les banques provinciales de tissus fournissent des services fragmentés et principalement situés dans les hôpitaux, n'ont pas les ressources nécessaires pour traiter de forts volumes de dons et ne peuvent pas réaliser d'économies d'échelle. Le regroupement facilitera le traitement des prélèvements locaux pour tous les donateurs, favorisera l'efficacité et l'élimination des redondances, réduira les coûts des allogreffes et permettra d'établir un système autonome de traitement des tissus en Ontario.

BUT DU PROGRAMME :
BÂTIR UNE CULTURE DU DON D'ORGANES ET DE TISSUS SOLIDEMENT ÉTABLIE EN ONTARIO.

Objectif 4 :
ENCOURAGER LES ONTARIENS À APPUYER LES DONNS ET LES TRANSPLANTATIONS D'ORGANES ET DE TISSUS (DTOT) ET INCITER PLUS DE 250 000 PERSONNES À ENREGISTRER LEUR CONSENTEMENT.

La stratégie de communications du RTDV vise à augmenter le nombre d'Ontariens qui inscrivent leur consentement au don d'organes et de tissus. L'inscription au don permet aux plus proches parents de confirmer la volonté de leur être cher en fin de vie et appuie le travail des coordonnateurs du RTDV qui s'adressent aux familles pour obtenir le consentement au don. En outre, l'accroissement des inscriptions dénote l'acceptation du public et la normalisation de la « culture du don » dans la province.

Le RTDV décrit sa vision et ses stratégies pour atteindre cet objectif afin de promouvoir les dons d'organes et de tissus et les inscriptions dans son [Plan de communication](#).

BUT DE COMPÉTENCE :
PROMOUVOIR LA PERFORMANCE, LA QUALITÉ, L'INNOVATION ET LE RAPPORT COÛT-EFFICACITÉ GRÂCE À LA RECHERCHE, À L'AMÉLIORATION DES PROCESSUS, AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET À LA GESTION DES TALENTS.

Objectif 5 :
SOUTENIR ET AMÉLIORER LE SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ AFIN D'ACCROÎTRE CONTINUUELLEMENT LA QUALITÉ ET D'ATTEINDRE LES NORMES AFFÉRENTES.

Le RTDV poursuit ses efforts pour tirer le meilleur parti possible de son système de gestion de la qualité afin d'effectuer et de maintenir des améliorations marquées dans les processus au sein du système de don et de transplantation. Des outils de qualité et des méthodologies d'amélioration permettent au RTDV d'améliorer la prestation des programmes et d'appuyer l'amélioration continue de la qualité. En 2018-2019, le RTDV s'efforcera de produire des gains d'efficacité et d'améliorer le rendement dans le système de don et de transplantation.

En outre, le RTDV continuera d'assurer la conformité au *Règlement sur la sécurité des cellules, tissus et organes humains destinés à la transplantation* de Santé Canada, tout en cherchant des façons de promouvoir des améliorations et des gains d'efficacité continus au chapitre de la prestation de ses services et de ses programmes.

Voici les grandes lignes des stratégies et des activités de haut niveau qui sont prévues pour 2018-2019.

5.1 Établir une « culture de la qualité » au RTDV.

Le RTDV établira une culture de la qualité qui sera favorable à l'amélioration continue en fournissant une formation à certains membres du personnel relativement aux outils de qualité et aux méthodologies d'amélioration. En 2018-2019, le Service de la qualité élargira ses activités à l'ensemble de l'organisation afin de faire connaître et comprendre les avantages de la qualité :

- en réalisant la schématisation des processus organisationnels afin de définir les réussites (« ce qui marche bien »), de reconnaître les points à améliorer et de fournir des recommandations pour l'amélioration des processus visés;
- en améliorant la communication et en organisant mieux les secteurs de programme afin de trouver et de réaliser des améliorations.

5.2 Élaborer et améliorer une documentation qui appuie les processus cliniques et de soutien du RTDV.

Le RTDV continuera d'élaborer et d'améliorer la documentation liée aux processus pour répondre à ses besoins organisationnels. En 2018-2019, le Service de la qualité communiquera avec divers secteurs de l'organisation afin de poursuivre :

- l'élaboration et la mise en œuvre continues d'instructions de traitement concernant les tissus et la qualité, aux fins de l'accréditation de l'American Association of Tissue Banks (AATB);
- l'élaboration d'instructions de traitement concernant le don d'organe, l'élaboration d'applications et les méthodes liées à l'informatique et à l'infrastructure;
- le classement et la gestion de la documentation publiée sur le site du Centre de ressources en ligne.

5.3 Accroître la fonction d'audit pour cerner les lacunes et renforcer les processus.

La fonction d'audit du RTDV englobe à la fois les audits internes et externes. Le Service de la qualité procède chaque année à un audit interne des processus de don du RTDV à l'échelle de l'organisation et collabore à des audits externes avec les partenaires et les laboratoires de prélèvement d'organes. Voici d'autres tâches liées à la fonction d'audit qui sont prévues pour 2018-2019 :

- Évaluer les audits pilotes des patients de la liste d'attente effectués par les programmes de transplantation pour trouver et combler les lacunes.
- Formuler des recommandations relatives à un programme permanent d'audit des transplantations.
- Mener des audits préliminaires des dossiers médicaux relatifs aux multi-tissus pour déterminer la conformité aux normes de l'AATB.

5.4 Assurer l'amélioration des processus dans des secteurs ciblés qui offrent la possibilité de produire de meilleurs gains d'efficacité.

Dans le contexte actuel où il est nécessaire d'accomplir davantage avec la même quantité ou une quantité inférieure de ressources, il est essentiel que le RTDV saisisse toutes les occasions de rendre la prestation de ses programmes plus efficiente et efficace. Parmi les secteurs pouvant bénéficier d'une amélioration des processus pendant l'exercice financier à venir, mentionnons :

- Un processus de répartition exceptionnel, régi par Santé Canada
- La planification de la capacité du système de don et de transplantation
- Les processus internes du Service de la qualité
- La qualité des données du système TOTAL
- Certains processus des systèmes d'information

L'amélioration des processus liés à ces secteurs aura un effet positif sur la prestation des programmes.

5.5 Maintenir et améliorer la sécurité des receveurs de transplantation.

De manière à consolider le travail accompli depuis quelques années pour remanier et mettre en œuvre un nouveau cadre d'incident critique, le RTDV améliorera, pendant l'exercice à venir, la production et la communication de rapports destinés aux intervenants internes et externes concernant les résultats liés aux dossiers médicaux. Ce cadre révisé permettra de veiller à ce que les processus du continuum don-transplantation mènent à des résultats favorables pour les receveurs de transplantation.

Objectif 6 :

AMÉLIORER LES TI POUR PROMOUVOIR L'INNOVATION ET L'EFFICACITÉ, ET POUR ASSURER LA DURABILITÉ DES SERVICES DE DON ET DE TRANSPLANTATION ESSENTIELS À LA MISSION.

Le programme des TI du RTDV demeure un élément indispensable du travail effectué dans l'organisation et dans le système provincial de don et de transplantation. Pour servir les intervenants le mieux possible, le RTDV a apporté des changements considérables dans son modèle de services de TI axés sur les utilisateurs des services de technologie en veillant à l'excellence des services et à la fiabilité des données et des systèmes. Les TI contribueront à la réalisation des stratégies visant à renforcer et à améliorer l'utilisation des systèmes et des données du RTDV.

6.1 Remplacer le système TOTAL désuet par un nouveau système d'information sur la liste d'attente, l'attribution et la transplantation.

Le système TOTAL est le principal système d'information sur la liste d'attente, l'attribution et la transplantation qui est utilisé dans la province. Bien qu'au départ, il ait été conçu pour répondre aux besoins provinciaux, le système TOTAL a dû être modifié pour tenir compte de la participation de l'Ontario aux registres nationaux regroupés dans le Registre canadien de transplantation (RCT), qui est administré par la Société canadienne du sang (SCS).

Le système TOTAL est maintenant reconnu comme un système désuet et instable. Selon l'analyse de rentabilité présentée en janvier 2017 concernant la modernisation de TOTAL, le RTDV entreprendra d'énumérer et de définir les fonctionnalités détaillées qui seront incluses dans la demande de propositions (DP) pour le remplacement de TOTAL. L'initiative de remplacement de TOTAL sera répartie sur plusieurs années et commencera à l'automne 2018 si le processus de la DP est achevé à ce moment-là et qu'un fournisseur a été retenu.

6.2 Remanier le secteur de l'informatique pour promouvoir l'excellence du service.

Au cours des dernières années, le RTDV a accumulé de grandes quantités de données, lesquelles représentent maintenant un moyen très recherché de clarifier les tâches organisationnelles et d'appuyer le travail de nos partenaires au sein du système, notamment dans le domaine de la recherche. Compte

tenu de la grande portée de son rôle, l'informatique demeure un secteur de croissance et d'intérêt au RTDV. En 2018-2019, le RTDV élaborera et mettra en œuvre un plan actualisé et de longue haleine relativement au contenu et aux services de l'informatique en visant à combler les lacunes existantes ainsi qu'à prévoir les besoins futurs de sa clientèle et les possibilités offertes.

6.3 Collaborer avec les secteurs d'activités pour moderniser et transformer l'organisation grâce à la technologie.

Les programmes du RTDV ont besoin des TI pour appliquer des solutions qui permettent de réaliser les buts et les objectifs de l'organisation. En 2018-2019, le personnel des TI se penchera sur chaque secteur de programme pour définir, évaluer et appuyer des initiatives d'efficience pouvant utiliser la technologie pour réduire la répétition des tâches, promouvoir des solutions écologiques et permettre au RTDV de tirer un meilleur parti de ses investissements actuels. Grâce à ce travail, les TI deviendront un élément clé des réalisations du RTDV.

Objectif 7 :

ÉTABLIR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL QUI FAVORISE L'ENGAGEMENT DU PERSONNEL.

Le RTDV a adopté une approche stratégique pour créer un environnement de travail qui favorise l'engagement du personnel. Le RTDV reconnaît que son personnel est la force motrice qui est à l'origine de ses réalisations exceptionnelles et de ses résultats records, et qu'il sera un élément essentiel de la réalisation de ses objectifs au cours de l'exercice financier à venir. En 2018-2019, le RTDV consolidera le travail amorcé au cours de l'exercice précédent pour :

- Établir de nouvelles compétences pour la direction et le personnel, et intégrer ces compétences dans les outils d'évaluation;
- Réviser le processus d'accueil et d'intégration et l'orientation des nouveaux membres de la direction;
- Fournir une formation au personnel concernant des politiques organisationnelles clés;
- Mettre en œuvre un programme solide de santé et de sécurité au travail;
- Créer un nouveau milieu de travail moderne pour promouvoir la collaboration et la prestation efficace des programmes;
- Promouvoir la collaboration grâce à un groupe de travail syndiqué nouvellement reconnu.

De plus, le RTDV continuera d'améliorer les processus liés aux ressources humaines afin de former et de maintenir des effectifs engagés et performants qui répondront aux buts et aux objectifs fixés.

7.1 Améliorer et renforcer le processus de recrutement.

Au fil de sa croissance et de son évolution rapides, le RTDV exécutera son plan pluriannuel pour améliorer le recrutement et maximiser l'efficacité dans ce domaine. Voici quelques-unes des mesures prévues pour 2018-2019 :

- Intégration des nouvelles compétences de la direction et du personnel dans les outils de recrutement
- Mise en œuvre d'un système de suivi des candidats pour créer un carrefour réunissant toutes les activités de recrutement, ce qui mènera à :
 - Une réduction considérable du temps requis pour présélectionner les candidats
 - L'amélioration de la qualité du personnel embauché
 - L'amélioration de l'expérience des candidats

Ces gains d'efficience bénéficieront au personnel du RTDV qui participe au recrutement et rationaliseront les méthodes globales de recrutement au Service des ressources humaines.

7.2 Fournir des possibilités de maximiser la réussite des employés et de promouvoir la croissance et le développement du personnel.

La création d'une culture de travail qui favorise et reconnaît la réussite, la croissance et le développement du personnel mène non seulement à une expérience positive pour le personnel, mais contribue aussi au maintien des effectifs et à la conservation du savoir. Pendant l'exercice financier à venir, le RTDV consolidera ses nouveaux programmes d'accueil et d'éducation permanente/de formation des employés. Quelques activités clés :

- Mise en œuvre d'un processus de rétroaction et de mentorat tous azimuts pour les rôles de gestion
- Formation/éducation ciblée et pertinente pour accroître les capacités et améliorer le rendement
- Possibilités de développement pour permettre les promotions internes

7.3 Améliorer le programme de reconnaissance des employés en instituant un programme de reconnaissance entre pairs.

Le RTDV élargira son programme de reconnaissance des employés en consolidant l'initiative de reconnaissance du service des employés. Les plans d'action clés en 2018-2019 comprennent la mise en valeur de l'intranet du RTDV afin de créer une tribune en ligne sur laquelle les employés pourront reconnaître les réussites et les réalisations exceptionnelles de leurs pairs.

7.4 Promouvoir le mieux-être global des employés du RTDV.

Le RTDV travaille à la création et à la mise en œuvre d'un programme de santé et sécurité au travail qui répondra aux besoins de l'organisation. Le programme actuel de santé et sécurité au travail sera amélioré en y incorporant un volet sur le mieux-être. Les plans d'action clés de 2018-2019 comprennent :

- L'établissement d'un comité du mieux-être au travail, pour coordonner des événements et des activités en rapport avec le mieux-être
- La promotion du mieux-être grâce à l'information et à la sensibilisation au moyen de diverses tribunes de communication

7.5 Appuyer un Centre de ressources provincial syndiqué.

Le RTDV travaillera en collaboration pour appuyer les négociations et les relations syndicales. Les mesures clés qui appuieront ce travail comprennent la liaison et la collaboration avec la direction et le syndicat Service Employees' International Union (SEIU) pour promouvoir le fonctionnement efficace du Centre de ressources provincial (CRP) de Toronto, l'administration de la convention collective et la promotion d'un milieu propice à notre engagement mutuel à sauver des vies.

Objectif 8 :

ÉLABORER ET APPUYER DES INITIATIVES DE RECHERCHE PERMETTANT DE PROMOUVOIR L'INNOVATION FONDÉE SUR DES DONNÉES PROBANTES ET DES PRATIQUES EXEMPLAIRES EN MATIÈRE DE DONS ET DE TRANSPLANTATIONS.

Le RTDV travaille depuis longtemps en partenariat avec des chercheurs et des organisations vouées à la recherche dans l'ensemble de l'Ontario et à l'échelle nationale. Ces partenariats ont permis de réunir une quantité croissante de données qui sont essentielles à l'accomplissement de la mission du RTDV de sauver plus de vies en misant sur l'innovation. Les partenariats de recherche et de partage de données appuient aussi l'éducation, contribuent à promouvoir le rendement en matière de don et de transplantation, facilitent les évaluations et orientent l'élaboration de pratiques exemplaires.

Pour mieux appuyer les initiatives de recherche et mener des travaux dont pourront bénéficier le RTDV et le système provincial qu'il gère, le RTDV a créé un groupe de conception de la recherche qui a été mis sur pied en 2017-2018. Étant donné que le programme n'en est qu'au premier stade, son amélioration continue et son développement seront une priorité pendant l'exercice financier à venir, pour faire en sorte qu'il réponde aux objectifs fixés. Voici quelques-unes des stratégies clés qui sont prévues pour 2018-2019 :

8.1 Poursuivre le développement du programme pour appuyer la recherche menée au RTDV et avec les partenaires au sein du système.

Le programme de recherche du RTDV a été mis en œuvre en 2017-2018, et la rétroaction et les résultats émanant de la première année influenceront sur son évolution future. Au cours de l'exercice financier à venir, le RTDV projette de mener les activités suivantes pour promouvoir le développement du programme en vue de mieux répondre aux besoins de l'organisation et de ses partenaires dans le système :

- Évaluer les outils et les processus relatifs à la recherche et aux demandes de données pour repérer des possibilités d'amélioration et accroître l'efficacité
- Évaluer le modèle de recouvrement des coûts du programme pour évaluer la faisabilité et la durabilité, et pour déterminer les futurs besoins en ressources

De plus, des plans sont en cours de réalisation pour créer un processus qui permettra à tous les secteurs du RTDV de proposer des idées de recherche en accord avec les buts et les objectifs de l'organisation.

8.2 Améliorer les partenariats au sein du système pour promouvoir des initiatives de recherche.

Le programme de recherche permet à l'organisation et à ses partenaires au sein du système de miser sur un partenariat pour promouvoir des initiatives de recherche susceptibles d'appuyer et d'améliorer le système de don et de transplantation d'organes et de tissus. Le dialogue ouvert et la communication se révèlent nécessaires pour appuyer le développement du programme de façon mutuellement avantageuse pour toutes les parties. Dans cette optique, le RTDV mènera les activités suivantes en 2018-2019 :

- Établir une structure pour dialoguer avec les intervenants de manière permanente grâce à des réunions régulières et à d'autres mécanismes de rétroaction;
- Examiner des moyens de nouer des liens avec des organisations actuellement vouées à la recherche afin de proposer les idées de recherche du RTDV;
- Faire appel aux intervenants pour l'évaluation de l'utilité et de l'efficacité des programmes de recherche du RTDV.

8.3 Élaborer un cadre de recherche et promouvoir l'amélioration du rendement.

Le programme de recherche du RTDV a pour objet de repérer des possibilités de promouvoir l'amélioration du rendement dans le système de don et de transplantation d'organes et de tissus. Par conséquent, le RTDV collaborera avec ses partenaires au sein du système pour créer une méthode selon laquelle la recherche pourra servir à promouvoir des améliorations relativement au don et à la transplantation. En outre, le RTDV établira un procédé permettant de réunir les résultats de la recherche et de les transmettre régulièrement aux principaux intervenants.

Évaluation et gestion des risques

Contexte

Le RTDV effectue une évaluation des risques afin de cerner les risques potentiels pouvant avoir un impact sur sa capacité à réaliser ses objectifs et à mettre en œuvre ses stratégies et ses activités de haut niveau pendant l'exercice à venir. L'évaluation des risques est présentée conformément à la *Directive concernant les organismes et les nominations*. Les risques sont déterminés et évalués conformément aux catégories de risque de la fonction publique de l'Ontario (FPO) qui sont énoncées ci-après.

Catégorie générale de risque	Catégorie détaillée de risque	Définition
Stratégie	Risques liés à la stratégie/politique/performance	<ul style="list-style-type: none">• Risques qui constituent une menace pour la capacité d'une organisation d'établir et de réaliser sa stratégie globale.• Risque de ne pas respecter les attentes ou les engagements en matière de performance.
	Risques liés à l'engagement politique/Risques liés à la perception des parties prenantes et du public	<ul style="list-style-type: none">• Risque de ne pas remplir les engagements pris en public pour satisfaire/faire avancer les objectifs du gouvernement (cela peut inclure les engagements figurant dans le programme électoral ou la lettre de mandat).• Risque de ne pas répondre aux attentes du public, à d'autres gouvernements, aux ministères ou aux autres intervenants de façon efficace, efficiente et économique.
Imputabilité et gouvernance	Risque lié à la gouvernance/imputabilité/organisation	<ul style="list-style-type: none">• Risque de définitions incorrectes des rôles et responsabilités.
	Risques liés à la conformité juridique et réglementaire	<ul style="list-style-type: none">• Risque de ne pas se conformer aux lois et règlements applicables.• Risque de ne pas pouvoir respecter les modalités d'un contrat.
	Risque lié aux contrôleurs/risques comptables	<ul style="list-style-type: none">• Risque de ne pas surveiller correctement les fonctions de comptabilité et de rapport de l'organisation.
Opérations	Risque lié au nombre de cas associés aux programmes	<ul style="list-style-type: none">• Risque de l'organisme ou du ministère de ne pas respecter les promesses faites au public.
	Risque lié aux services/risque opérationnel	<ul style="list-style-type: none">• Risque que les services ne soient pas réalisés ni fournis en respectant les normes de qualité ou en temps utile, comme prévu.
Effectifs	Risque lié à la rémunération des effectifs	<ul style="list-style-type: none">• Risque que la rémunération des effectifs soit perçue comme n'étant pas appropriée.

Catégorie générale de risque	Catégorie détaillée de risque	Définition
	Risque lié aux effectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Risque associé à la pénurie de travailleurs qualifiés, à la non-disponibilité de compétences spécialisées ou à l'incapacité de l'organisme d'attirer ou de maintenir en poste des employés possédant des compétences spécialisées.
TI et infrastructure	Risques liés à l'information et aux technologies de l'information	<ul style="list-style-type: none"> • Risque que l'information produite ou utilisée soit incomplète, désuète, inexacte, non pertinente ou incorrectement protégée contre une divulgation non appropriée. • Risque que l'information ou d'autres technologies (p. ex., architecture, matériel ou logiciel) ne prennent pas en charge les exigences opérationnelles ou ne soutiennent pas la disponibilité, l'accès, l'intégrité, la pertinence et la sécurité des données et du système.
Autre	S.O.	<ul style="list-style-type: none"> • Risques qui ne relèvent d'aucune des catégories précitées, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> ○ Préoccupations en lien avec la responsabilité sociale d'entreprise : changement climatique, gestion de l'énergie, promotion de la santé, réduction des déchets, pratiques commerciales loyales ○ Actifs organisationnels : installations et équipement, sécurité personnelle, sécurité des médecins ○ Questions liées aux tierces parties qui traitent avec l'organisme comme les fournisseurs de services ou de biens ○ Sécurité

Ressources humaines

Les ressources humaines jouent un rôle essentiel dans l'établissement d'un environnement de travail qui favorise l'engagement du personnel. Le RTDV a cerné un objectif et des stratégies connexes qui sont expressément liés aux RH (voir l'[objectif 7](#)). Un organigramme et un tableau des effectifs figurent aussi dans le présent plan afin de montrer comment le RTDV est structuré et les secteurs nécessitant du personnel supplémentaire pour atteindre les objectifs associés à l'exercice financier à venir.

Technologies de l'information et prestation des services électroniques

Les services de TI sont extrêmement importants pour l'atteinte des buts et objectifs du RTDV. Les TI sont une composante essentielle des activités que mène le RTDV pour sauver des vies 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et un moyen clé de promouvoir l'innovation, de réaliser des gains d'efficience et d'améliorer les résultats des patients et le rendement du système. Le RTDV a cerné un objectif et des stratégies connexes qui sont expressément liés aux technologies de l'information (voir l'[objectif 6](#)).

Initiatives touchant des tiers

La collaboration et le partenariat entre le RTDV et les intervenants dans le domaine du don et de la transplantation d'organes et de tissus, et avec le gouvernement de l'Ontario, sont essentiels à la réalisation des objectifs du RTDV. À ce titre, le RTDV estime que l'établissement de partenariats avec les intervenants suivants est essentiel à la mise en oeuvre des stratégies et des initiatives énoncées dans le Plan d'activités 2018-2019.

1. Comités et groupes de travail

Le RTDV a divers comités en place, y compris le Comité directeur des dons, le Comité directeur des transplantations et les groupes de travail sur les organes. Composés de représentants des hôpitaux de dons (médecins, personnel infirmier et administration) et des programmes de transplantation, ces comités exercent une influence considérable sur le travail du RTDV et assurent des relations étroites entre le RTDV et ses intervenants clés. Dans le cadre de la restructuration du système de tissus, le RTDV a aussi mis en place un groupe de travail provincial sur les tissus et un conseil consultatif provincial sur les tissus, lesquels ont pour mandat d'évaluer et de déterminer l'approche optimale pour gérer le regroupement des services de prélèvement et de traitement des tissus en Ontario.

2. Programmes de transplantation

Le RTDV poursuit son travail visant à mettre en place un système de transplantation exhaustif à l'échelle provinciale et maintiendra d'étroites relations de travail avec les programmes de transplantation provinciaux pour s'assurer que leurs besoins sont satisfaits grâce aux initiatives du RTDV.

3. Médecins spécialistes du don en milieu hospitalier

Le RTDV a embauché un médecin spécialiste du don en milieu hospitalier dans chacun des 55 hôpitaux de l'Ontario dotés de services de soins intensifs de niveau III. Les 14 hôpitaux de niveau II ont tous des médecins qui assument un rôle de champion.

De concert avec le responsable exécutif et le responsable opérationnel de l'hôpital, le médecin spécialiste du don en milieu hospitalier est chargé de veiller à ce qu'un programme de don efficace soit établi et intégré dans des soins de fin de vie de qualité au sein de l'hôpital. Cette initiative nécessite l'harmonisation des pratiques exemplaires dans l'ensemble de l'organisation pour faire en sorte que tous les médecins connaissent les exigences que doit respecter l'hôpital en vertu de la *Loi sur le Réseau Trillium pour le don de vie*. Conjointement avec les responsables médicaux régionaux, les médecins spécialistes du don en milieu hospitalier favorisent une culture axée sur le don d'organes et de tissus dans les hôpitaux et à l'échelle de la province. Ils servent de ressources cliniques, d'agents d'éducation et de porte-parole pour améliorer toutes les facettes du don, depuis l'identification jusqu'au prélèvement, en passant par l'orientation, le consentement, la prise en charge médicale et la déclaration de décès.

4. Société canadienne du sang (SCS)

Le RTDV continuera de travailler avec la SCS à des questions d'envergure nationale portant sur le don et la transplantation d'organes et de tissus, et avec l'autorisation du ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) pour appuyer le Registre canadien de transplantation.

5. ServiceOntario

ServiceOntario est le partenaire clé du RTDV pour accroître les inscriptions des donneurs d'organes et de tissus. Une partie importante du processus d'inscription des donneurs qui se déroule en dehors de la sphère d'action directe du RTDV est gérée par ServiceOntario. Le RTDV travaille en collaboration avec ServiceOntario et le MSSLD pour optimiser les possibilités d'inscription des donneurs et maximiser le nombre d'inscriptions de donneurs de trois façons, soit en personne, en ligne et par la poste. Le RTDV

continuera de renforcer sa relation de travail avec ServiceOntario à tous les niveaux dans le cadre d'un nouveau protocole d'entente et d'ententes de service élaborés en 2017-2018.

6. Institut de recherche en services de santé (IRSS)

Le RTDV continue de collaborer et de travailler en partenariat avec le programme de recherche sur le rein, la dialyse et la transplantation de l'IRSS. Le RTDV fournit à l'IRSS de l'information qui sert à améliorer l'accès à la transplantation et les résultats des patients inscrits sur la liste d'attente, l'utilisation efficace des organes provenant de donneurs décédés et les résultats des personnes transplantées.

7. Réseau rénal de l'Ontario (RRO)

La greffe de rein offre les meilleurs résultats à long terme pour les patients atteints d'une insuffisance rénale terminale et est reconnue comme une intervention plus économique que la dialyse. Le RTDV et le RRO ont établi un partenariat dont le principal objectif est de veiller à la mise en place d'un continuum de soins néphrologiques intégré, continu, centré sur le patient et axé sur la collaboration tout en assurant la transition des patients entre les programmes de néphrologie et de transplantation. Ce partenariat vise à améliorer les possibilités d'accéder aux dons et aux greffes de rein provenant de donneurs vivants pour tous les Ontariens atteints d'une maladie du rein chronique.

8. Autres partenaires clés

Outre les partenaires susmentionnés et comme il en est question dans le Plan d'activités, d'autres intervenants font partie intégrante des initiatives du RTDV, notamment l'Association des hôpitaux de l'Ontario (OHA), le Programme national de recherche en transplantation du Canada, le Réseau ontarien de soins cardiaques, Services ontariens des soins aux malades en phase critique, l'Ontario Medical Association et le Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada.

Plan de communication

Stratégie intégrée de communication en marketing pour 2018-2019

OBJECTIF

Activités : Perspectives et priorités stratégiques

À l'appui de la mission et des priorités stratégiques du RTDV, les initiatives de communication du RTDV en 2018-2019 continueront de viser à normaliser le don et la transplantation d'organes et de tissus pour favoriser l'établissement d'une « culture du don » en Ontario, dans le but d'accroître le consentement au don et de sauver plus de vies. Le RTDV emploiera à cette fin un éventail de stratégies et de tactiques de communications. Étant donné que l'inscription des donneurs est un facteur clé pour accroître les taux de consentement, en plus d'être un baromètre utile pour évaluer le changement survenu dans la culture, le RTDV visera à encourager plus de 250 000 Ontariens à s'inscrire au don d'organes et de tissus en 2018-2019. Le but à long terme du RTDV consiste à atteindre un taux d'inscription provincial de 51 %.

CONTEXTE

Renseignements généraux

- Environ 1600 personnes en Ontario sont en attente d'une transplantation d'organes en tout temps.
- L'inscription contribue à sauver des vies en influant positivement sur les taux de consentement. L'absence du consentement de la famille au don d'organes demeure un obstacle important à la conversion des donneurs d'organes potentiels. L'inscription des donneurs est un facteur clé pour obtenir le consentement de la famille au don d'organes et de tissus et pour augmenter le taux de conversion.
- Un plus grand nombre de familles ou de plus proches parents consentent au don d'organes lorsqu'ils ont une preuve du consentement inscrit de leur être cher. Sans cette preuve, le taux de consentement baisse sensiblement.
- Au 30 mai 2017, 3,8 millions (31,3 %) des Ontariens admissibles étaient des donneurs d'organes et de tissus inscrits.

Principaux résultats de recherche

- Le résumé des derniers résultats de recherche (2015 et 2017) englobe les données suivantes :
 - Le principal obstacle qui empêche les gens de s'inscrire au don d'organes et de tissus est simplement de ne pas avoir pensé à le faire. En fait, en 2017, 4 Ontariens sur 10 (chiffre qui est passé de 1 à 4 en 2015) indiquaient que c'était le principal obstacle pour eux.
 - La gêne ressentie à l'idée de parler de la mort et du don est le deuxième plus grand obstacle à l'inscription et entrave la discussion ouverte.
 - Le manque de connaissances au sujet du don d'organes et de tissus et du processus d'enregistrement du consentement pose aussi des obstacles à l'inscription.
 - La croyance que les médecins ne travailleront pas aussi dur pour sauver la vie d'un donneur inscrit et que les problèmes de santé et l'âge peuvent rendre une personne inadmissible au don constitue l'un des mythes qui sont associés à l'inscription des donneurs.
 - Seulement 8 % des Ontariens citent des facteurs liés à la religion, à l'éthique ou au style de vie parmi les obstacles qui les empêchent d'appuyer le don d'organes et de tissus.

PUBLIC CIBLE

Public primaire : 8,3 millions d'Ontariens non inscrits de plus de 16 ans et possédant une carte Santé valide

Cette cible représente le public qui est exposé aux messages du RTDV par l'entremise de ServiceOntario (grâce aux avis de renouvellement de la carte Santé et du permis de conduire qui sont livrés par la poste et dans les centres ServiceOntario).

Public secondaire : L'analyse approfondie des données sur les inscriptions montre que malgré l'existence d'un lien entre l'âge et l'inscription, les facteurs et les valeurs associés au style de vie sont des variables beaucoup plus importantes pour prévoir le comportement. Selon cette analyse, trois groupes cibles prioritaires ont été reconnus pour stimuler les taux d'inscription des donneurs en Ontario :

- i. Les Ontariens qui sont légèrement surindexés au point de vue de l'inscription (ce qui indique donc une tendance à s'inscrire) et qui ont des styles de vie et des valeurs en commun avec les Ontariens inscrits;
- ii. Les communautés diversifiées où les taux d'inscription sont faibles;
- iii. Les Ontariens qui ont encore une carte Santé rouge et blanche (765 000 Ontariens ou 9 % de la population de plus de 16 ans).

Parmi les caractéristiques et les valeurs qui sont présentes à la fois dans les segments affichant des taux d'inscription plus élevés et dans les communautés diversifiées où les taux d'inscription sont faibles, mentionnons la fierté d'être Canadiens, un fort sentiment d'appartenance à une communauté, l'empathie envers les autres, le désir d'être le maître de sa vie et celui de laisser un héritage positif.

PERSPECTIVE STRATÉGIQUE

Les quatre stratégies ci-après misent sur les réussites du RTDV et créent une stratégie de communication harmonieuse, intégrée et globale avec une vision à long terme axée sur la mise en place d'une culture du don d'organes et de tissus pour optimiser la conversion et produire un plus grand nombre de donneurs d'organes.

1. Optimiser les relations avec les médias, les médias sociaux et le marketing pour encourager le changement de culture, promouvoir l'inscription, faciliter la conversation et favoriser la sensibilisation.
2. Faire équipe et collaborer avec ServiceOntario pour accroître et optimiser les possibilités d'inscription.
3. Établir des partenariats, renforcer la sensibilisation et mieux reconnaître les familles des donneurs pour élargir le rayonnement du RTDV et normaliser les dons et les transplantations d'organes et de tissus.
4. Améliorer les communications de l'organisation et les communications avec les intervenants pour aider à réaliser les objectifs et le mandat du RTDV.

ANALYSE DES FORCES, DES FAIBLESSES, DES POSSIBILITÉS ET DES MENACES (FFPM)

Forces

- o Le RTDV est affilié à un groupe de porte-parole passionnés (receveurs, familles des donneurs) qui ont des témoignages personnels éloquentes à partager.
- o L'intérêt des médias pour le don d'organes et de tissus est perpétuel (la merveille technique de la transplantation, le caractère immortel et traditionnel du don, les témoignages personnels de vie et de mort, de souffrance, de perte et de renaissance), ce qui permet au RTDV de maintenir des relations permanentes avec les médias.
- o La collaboration avec ServiceOntario continue de donner lieu à des initiatives fructueuses pour accroître le nombre d'inscriptions et, en définitive, les taux de consentement. Grâce à

ServiceOntario, le RTDV a l'occasion de s'enquérir auprès de presque tous les Ontariens au sujet de l'inscription au don au moins tous les cinq ans. Les messages avec mention de la marque du RTDV qui sont inclus dans les trousseaux de renouvellement de la carte Santé et du permis de conduire et qui figurent sur la signalisation dans les centres de services sont des moyens de rejoindre la majorité des Ontariens admissibles. Des recherches menées en 2017-2018 ont fourni des renseignements utiles pour optimiser les messages adressés en ligne et en personne dans les centres.

- L'enregistrement du consentement est facile et largement accessible (par Internet et au moyen d'un téléphone intelligent).
- Les résultats associés aux inscriptions sont faciles à obtenir pour suivre et surveiller les progrès et pour évaluer l'efficacité des tactiques.

Faiblesses

- Le don d'organes et de tissus n'est pas une priorité et l'inscription n'est pas une urgence pour la majorité des Ontariens.
- La gêne qui est généralement associée à des sujets comme la mort et le don rend difficile l'établissement d'un dialogue.
- Le RTDV rivalise avec un large éventail de questions sociales et liées à la santé qui sont beaucoup plus répandues et qui touchent beaucoup plus d'Ontariens, sans compter que certains organismes ont des budgets de marketing nettement plus importants.
- Les fausses perceptions et le scepticisme liés au don d'organes et de tissus sont répandus au sein du public et des médias.
- En vertu de la législation actuelle, il n'est pas possible de transmettre des témoignages personnels sans enfreindre les lois sur la protection de la vie privée.

Possibilités

- Les données localisées sur l'inscription permettent au RTDV de communiquer avec les publics aux niveaux macro et micro au moyen de messages personnalisés visant des groupes de population provinciaux, locaux ou régionaux.
- Le RTDV a dans les médias sociaux un public nombreux et engagé qui est prêt à communiquer des messages sur les différents réseaux, ce qui augmente le rayonnement et les possibilités.
- Étant donné que le gouvernement a mis fin au programme de remplacement de la carte Santé rouge et blanche par la carte Santé à photo, il existe une possibilité d'employer une méthode ciblée afin de promouvoir l'inscription parmi les titulaires de la carte rouge et blanche.
- Des stratégies fructueuses pour augmenter la sensibilisation et l'appui au don parmi les communautés diversifiées mais sous-indexées quant à l'inscription des donateurs pourraient stimuler les taux d'inscription au don.
- Les relations avec des chefs confessionnels et d'autres personnes influentes telles que des médecins de famille et des représentants gouvernementaux pourraient offrir des occasions de rejoindre de nouveaux citoyens et d'influer sur la prise de décision dans les communautés présentant de faibles taux d'inscription, y compris la communauté sud-asiatique de la grande région de Toronto.

Menaces

- La portée des initiatives de marketing dépend des ressources; les ressources de marketing du RTDV permettent d'appuyer le marketing pendant de courtes périodes.
- Le gouvernement a mis fin à la conversion accélérée des cartes Santé rouges et blanches, ce qui a permis à un nombre considérable d'Ontariens de s'inscrire dans les centres ServiceOntario.
- Certains obstacles au don et à l'inscription, par exemple l'évitement du sujet de la mort, la peur et la superstition, sont difficiles à surmonter avec des messages ou des tactiques quels qu'ils soient.
- L'accessibilité des personnes susceptibles de s'inscrire a diminué. Le ciblage des Ontariens qui sont moins favorables à l'inscription et au don reste plus difficile et exige des expositions répétées au message.
- Étant donné que la majeure partie du processus d'inscription des donateurs revient à ServiceOntario et demeure en dehors de la sphère d'action directe du RTDV, les changements

apportés à ServiceOntario (par exemple, le renouvellement intégré du permis de conduire et de la carte Santé en ligne en 2018) peuvent réduire ou affaiblir les possibilités d'inscription si l'inscription ne fait pas partie intégrante de la transaction en ligne.

APPROCHE STRATÉGIQUE ET TACTIQUES DE HAUT VOL

STRATÉGIE 1

Optimiser les relations avec les médias, les médias sociaux et le marketing efficient pour encourager le changement de culture, promouvoir l'inscription, faciliter la conversation et favoriser la sensibilisation.

PUBLIC

Public cible, par l'intermédiaire de l'exposition médiatique gagnée/achetée/sociale

APPROCHE

En 2016-2017, le RTDV a mené une initiative de messages stratégiques et de positionnement avec son organisme officiel dans le but de présenter le don d'organes et de tissus sous un autre angle aux yeux des Ontariens les plus susceptibles de s'inscrire. En 2017-2018, de nouveaux messages de motivation (et les concepts créatifs connexes) ont été élaborés afin d'encourager l'inscription et d'intégrer les dons et les transplantations d'organes et de tissus pour en faire une valeur partagée en Ontario. Le RTDV avait l'intention de lancer une campagne de marketing fondée sur des recherches et approuvée par le gouvernement à l'automne 2017. Le message continuera d'être incorporé dans l'exposition médiatique gagnée/achetée/sociale en 2018-2019, ainsi que dans les communications de l'organisation, le matériel de ServiceOntario et les communications adressées aux intervenants.

TACTIQUES DE HAUT VOL

- Utiliser des actifs de marketing efficaces et convaincants pour mobiliser les Ontariens en faveur des dons et des transplantations d'organes et de tissus grâce à l'inscription, aux discussions et à la sensibilisation dans l'exposition médiatique achetée.
- Rafraîchir et actualiser les messages, en particulier dans la couverture médiatique achetée et sociale, mais aussi ceux qui s'adressent aux intervenants/partenaires et aux porte-parole.
- Axer le marketing direct sur les titulaires de cartes rouges et blanches, en particulier dans la région du grand Toronto.
- Continuer d'utiliser les données et les résultats de recherche pour orienter le marketing, informer les publics cibles et fournir aux médias des idées de reportage intéressantes concernant les dons et les transplantations d'organes et de tissus.
- Consolider la position du RTDV en tant que source « média » d'information, de matériel éducatif et de points de vue sur les questions afférentes aux dons et aux transplantations d'organes et de tissus.
- Mettre en valeur les innovations et les réussites de l'Ontario dans le domaine des dons et des transplantations d'organes et de tissus grâce aux médias et aux revues spécialisées des professionnels de la santé.
- Continuer d'utiliser les médias locaux en recueillant des témoignages et en misant sur les porte-parole, en encourageant et en appuyant les relations médiatiques des hôpitaux et en facilitant l'accès aux données locales.

STRATÉGIE 2

Faire équipe et collaborer avec ServiceOntario pour accroître et optimiser les possibilités d'inscription.

PUBLIC

- **Décideurs clés à ServiceOntario**, pour faire en sorte que les occasions d'augmenter ou d'améliorer l'inscription au don d'organes et de tissus soient prises en compte dans les changements apportés aux programmes et aux politiques.

- **Personnel de ServiceOntario dans les centres publics et privés de ServiceOntario dans la région du grand Toronto**, partenaires clés pour solliciter l'inscription au don d'organes et de tissus et pour inscrire les clients.
- **Clients de ServiceOntario (grand public)** qui se rendent dans les centres de ServiceOntario pour réaliser des transactions liées à la carte Santé, renouveler leur permis de conduire ou faire une demande de carte d'identité de l'Ontario.

APPROCHE

Le RTDV renforcera sa relation de travail avec ServiceOntario à tous les niveaux dans le cadre d'un nouveau protocole d'entente et d'ententes de service élaborés en 2017-2018. Le RTDV continuera de collaborer avec ServiceOntario à des initiatives qui créent des occasions accrues d'inscriptions (en ligne, en personne et par la poste).

TACTIQUES DE HAUT VOL

- En collaboration avec ServiceOntario, incorporer la possibilité de s'inscrire au don dans la transaction intégrée du renouvellement en ligne de la carte Santé et du permis de conduire, pour que seuls les Ontariens non inscrits soient invités à envisager l'inscription et que l'inscription elle-même n'exige aucune entrée de données en double.
- En collaboration avec ServiceOntario, élaborer le message incitatif à l'inscription au don et l'incorporer dans les transactions en ligne d'un public nombreux.
- Appliquer les enseignements tirés du projet pilote d'inscription au don mené par l'Université de Toronto pour améliorer les taux d'inscription des donneurs aux centres ServiceOntario.
- Lancer un programme de récompense/reconnaissance pour reconnaître les centres ServiceOntario qui sont en tête et le représentant ou la représentante du service à la clientèle qui obtient le plus d'inscriptions de donneurs.
- Miser sur la technologie et sur d'autres possibilités émergentes à ServiceOntario pour promouvoir et encourager l'inscription des donneurs.

STRATÉGIE 3

Établir des partenariats, renforcer la sensibilisation et mieux reconnaître les familles des donneurs pour élargir le rayonnement du RTDV et normaliser les dons et les transplantations d'organes et de tissus.

PUBLIC

Public cible par l'entremise des porte-parole, des familles de donneurs, des partenaires et des intervenants.

APPROCHE

Le RTDV a toujours compté sur les partenaires et les porte-parole pour faire avancer ses initiatives de communication, mais son objectif de normaliser les dons et les transplantations d'organes et de tissus dépend encore plus du rayonnement et de l'appui des porte-parole et des autres partenaires. Lorsqu'ils sont efficaces, ces partenariats permettent au RTDV de communiquer ses messages dans des lieux et auprès de publics qui seraient autrement inaccessibles. Les partenaires clés, par exemple les hôpitaux, les chefs confessionnels, les médecins de famille et les représentants élus, peuvent exercer beaucoup d'influence pour stimuler une culture du don dans les communautés qu'ils desservent.

TACTIQUES DE HAUT VOL

- Appuyer et reconnaître publiquement les familles de donneurs de manière à présenter le don et la transplantation d'organes et de tissus comme un comportement très respecté dans la société.
- Mettre en œuvre une stratégie durable pour accroître la sensibilisation et appuyer les dons au sein de communautés diversifiées en mettant l'accent sur les plus grands groupes, en particulier les communautés sud-asiatiques de la région du grand Toronto.
- Afin de consolider les résultats de recherche obtenus grâce au projet mené en 2017-2018 visant à utiliser les cabinets des médecins de famille pour promouvoir l'inscription au don, élargir la recherche afin de déterminer les avantages et la rentabilité d'une initiative qui permettrait d'étendre, à l'échelle provinciale, l'engagement des cabinets de médecins de famille comme lieux d'inscription des donneurs.

- Continuer de miser sur l'influence et le rayonnement des hôpitaux pour normaliser les dons et les transplantations d'organes et de tissus.
- Miser sur des occasions mutuellement avantageuses de collaborer avec des organismes non gouvernementaux (ONG) clés.
- Continuer de prévoir des occasions de sensibiliser les directeurs de services funèbres et d'autres professionnels de la planification en fin de vie pour les persuader de servir d'agents de soutien et d'influence relativement aux dons et aux transplantations d'organes et de tissus, et de devenir des intermédiaires pour l'inscription.
- Renforcer les relations avec les représentants élus pour accroître le soutien et améliorer la compréhension des dons et des transplantations d'organes et de tissus, et persuader ces représentants de devenir des agents d'influence dans leurs circonscriptions.
- Examiner et créer de nouveaux moyens de trouver et d'encadrer des porte-parole (par l'entremise des Services aux familles et par d'autres moyens) pour générer de nouveaux témoignages pertinents à propos des dons et des transplantations d'organes et de tissus.
- Chercher des occasions de collaboration avec des partenaires traditionnels pour définir le don et la transplantation d'organes et de tissus comme un comportement positif accepté.

STRATÉGIE 4

Améliorer les communications de l'organisation et les communications avec les intervenants pour aider à réaliser les objectifs et le mandat du RTDV.

PUBLIC

Le personnel du RTDV, les intervenants, les partenaires et le public, par l'entremise de l'équipe de la direction et du personnel du RTDV.

APPROCHE

Renforcer et raffermir le leadership et la réputation favorable du RTDV aux yeux des intervenants, des partenaires et du public. Les conseils et les avis en matière de communications stratégiques lors des étapes de la planification et de la mise en œuvre des projets et programmes clés du RTDV permettront d'améliorer les résultats et de positionner le RTDV de façon favorable auprès des publics pertinents.

TACTIQUES DE HAUT VOL

- Élaborer une approche de communications plus cohérente et unifiée dans l'ensemble de l'organisation.
- Intégrer les compétences en communications dans la planification et la création d'initiatives et de plans, dans la gestion des questions de fond et dans l'élaboration de produits et de matériel au RTDV.
- Élaborer une stratégie de communications internes pour promouvoir une compréhension mutuelle et une meilleure coopération au sein du RTDV afin de soutenir l'exécution du mandat.
- Élargir et améliorer les programmes de communications stratégiques avec les hôpitaux et d'autres groupes d'intervenants clés, en collaboration avec les responsables et les gestionnaires des programmes.

CIBLE D'INSCRIPTIONS DE DONNEURS POUR 2018-2019

CONTEXTE

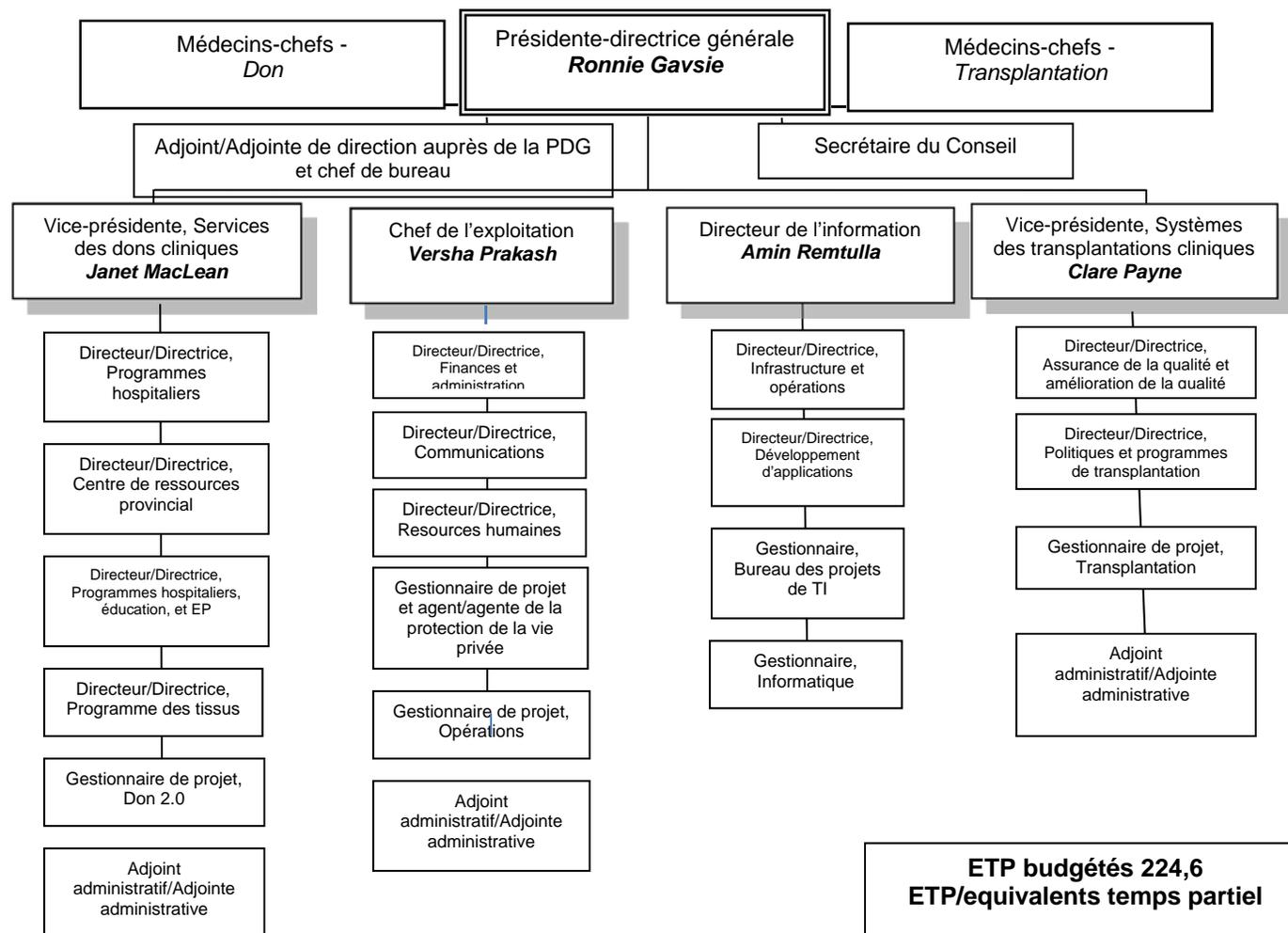
- Il est difficile de fixer une cible précise pour l'inscription des donneurs. Le RTDV se fonde sur les résultats antérieurs, sur les ressources disponibles et sur les expériences vécues dans d'autres territoires pour fixer des cibles réalistes et mesurables.
- L'inscription étant un facteur clé pour le consentement de la famille (les familles sont beaucoup plus susceptibles de donner leur consentement au don si le donneur potentiel est inscrit), l'augmentation des inscriptions est un objectif important en soi. De plus, l'accroissement des inscriptions est un baromètre utile pour déterminer si les initiatives visant à changer la culture portent fruit.

CIBLE D'INSCRIPTIONS POUR 2018-2019

- Le but à long terme du RTDV consiste à atteindre un taux d'inscription provincial de 51 %.
- L'objectif fixé pour 2018-2019 est une augmentation nette de plus de 250 000 donneurs inscrits. Cet objectif est fondé sur l'augmentation moyenne des donneurs inscrits chaque année au cours des sept dernières années, soit depuis 2010-2011. Deux de ces années ont été particulièrement bonnes en raison de facteurs que le RTDV pourrait ne pas être en mesure de reproduire.
- La cible représente le nombre minimum de nouvelles inscriptions de donneurs que le RTDV, en collaboration avec ses partenaires, s'efforcera d'atteindre en 2018-2019.
- La cible repose sur de nombreux facteurs, notamment :
 - Le contexte d'austérité financière pour les programmes de marketing payants ou les programmes de rayonnement coûteux;
 - Les personnes disposées à s'inscrire forment maintenant une plus petite partie de la population non inscrite en Ontario;
 - Il est plus difficile d'encourager les indécis et les personnes qui ne veulent pas s'inscrire que les personnes généralement favorables à l'inscription, sans compter que cela peut prendre plus de temps.

Organigramme

En date d'août 2017



Effectifs

Résumé des postes prévus au budget du RTDV en 2017-2018

Postes	Nb d'ETP
Bureau de la présidente	5,0
Présidente-directrice générale	1,0
Adjoint/Adjointe de direction auprès de la PDG et chef de bureau	1,0
Adjoint administratif/Adjointe administrative, médecins – Don	1,0
Secrétaire du Conseil	1,0
Médecin chargé/chargée de programme	1,0
Activités cliniques	4,0
Vice-président/Vice-présidente, Services de dons cliniques	1,0
Adjoint administratif/Adjointe administrative	1,0
Gestionnaire de projet, Don	2,0
Programmes hospitaliers et éducation	14,0
Directeur/Directrice, Programmes hospitaliers, éducation et exercice professionnel	1,0
Adjoint administratif/Adjointe administrative	1,0
Gestionnaire, Éducation et exercice professionnel	1,0
Coordonnateurs, Développement hospitalier	5,0
Spécialiste, Gestion de l'information sur la santé	1,0
Examineurs des dossiers de santé	2,0
Éducateurs	3,0
Programmes hospitaliers	31,4
Directeur/Directrice, Programmes hospitaliers	1,0
Gestionnaires, Programmes hospitaliers	2,0
Coordonnateurs des services de dons d'organes et de tissus	23,4
Coordonnateurs des services de dons d'organes et de tissus – Intervenants cliniques	3,0
Coordonnateurs, Discussion avec les familles	2,0
Centre de ressources provincial – Organes	33,5
Directeur/Directrice, Centre de ressources provincial	1,0
Adjoint administratif/Adjointe administrative	1,0
Gestionnaire, CRP – Organes	1,0

Postes	Nb d'ETP
Spécialiste clinique, Organes	1,0
Coordonnateurs des services cliniques	16,0
Coordonnateurs des prélèvements d'organes	7,5
Coordonnateurs, Triage des orientations	4,0
Coordonnateur/Coordonnatrice, Information — Organes	1,0
Analyste principal, Informatique de la santé – Don	1,0
Programme de tissus	45,7
Directeur/Directrice, Centre de ressources provincial – Tissus	1,0
Adjoint administratif/Adjointe administrative	1,0
Gestionnaire, CRP – Tissus	1,0
Gestionnaire, Prélèvement	1,0
Spécialiste clinique, Tissus	2,0
Coordonnateur/Coordonnatrice, Programmes communautaires	1,0
Coordonnateurs de l'information	2,0
Coordonnateurs des tissus	21,4
Coordonnateurs, Prélèvement de tissus	15,3
Exploitation	4,0
Chef de l'exploitation	1,0
Adjoint administratif/Adjointe administrative	1,0
Gestionnaire de projet et agent/agent(e) de la protection de la vie privée	1,0
Gestionnaire de projet, Exploitation	1,0
Communications et services aux familles	13,0
Directeur/Directrice, Communications	1,0
Gestionnaire, Communications	1,0
Conseiller principal/Conseillère principale, Relations marketing	1,0
Responsable, Communications	1,0
Conseiller principal/Conseillère principale, Communications	1,0
Conseiller/Conseillère, Communications	1,0
Coordonnateurs, Communications	2,0
Conseiller/Conseillère, Médias numériques	1,0
Adjoint/Adjointe, Communications	1,0

Postes	Nb d'ETP
Coordonnateur/Coordonnatrice, Relations avec les médias	1,0
Conseillers aux services à la famille	1,5
Adjoint/Adjointe, Services aux familles	0,5
Finances et administration	10,0
Directeur/Directrice, Finances et administration	1,0
Gestionnaire, Finances	1,0
Analyste financier principal/Analyste financière principale	2,0
Spécialiste, Approvisionnement	1,0
Comptable	1,0
Administrateur/Administratrice, PREDOV et PRDT	1,0
Adjoints, Comptabilité et paye	2,0
Réceptionniste	1,0
Ressources humaines	6,0
Directeur/Directrice, Ressources humaines	1,0
Gestionnaire des ressources humaines	1,0
Généraliste en ressources humaines	2,0
Spécialiste, Paye	1,0
Coordonnateur/Coordonnatrice, Ressources humaines	1,0
TI	31,0
Dirigeant principal/Dirigeante principale de l'information	1,0
Directeur/Directrice, Infrastructure et opérations	1,0
Gestionnaire, Bureau de projets de TI	1,0
Directeur/Directrice, Développement d'applications	1,0
Gestionnaire, Informatique	1,0
Programmeurs	4,0
Analystes principaux, Informatique de la santé	2,0
Analystes, Informatique de la santé	2,0
Spécialiste, Cognos et entrepôt de données	1,0
Administrateur principal/Administratrice principale, Réseau	1,0
Administrateurs, Réseau	2,0
Responsable, Contrôle du changement et infrastructure	1,0
Administrateur/Administratrice, Base de données	1,0

Postes	Nb d'ETP
Analystes, Qualité des logiciels	3,0
Responsable, Développement d'applications	1,0
Consultants principaux en affaires	2,0
Concepteur/conceptrice/modélisateur/modélisatrice, Entrepôt de données	1,0
Analystes, Bureau de service	2,0
Concepteur/Conceptrice, SharePoint	1,0
Responsable, Oracle Developer	1,0
Analyste en affaires	1,0
Transplantation	18,0
Vice-président/Vice-présidente, Systèmes de transplantations cliniques	1,0
Adjoint administratif/Adjointe administrative	1,0
Directeur/Directrice, Transplantation	1,0
Analystes de projet, Transplantation	4,0
Gestionnaires de projet, Transplantation	4,0
Gestionnaire, Transplantation	1,0
Agents de liaison clinique régionaux	5,0
Agent principal/Agente principale, Informatique de la santé	1,0
Qualité	9,0
Directeur/Directrice, Assurance de la qualité et amélioration du rendement	1,0
Spécialistes cliniques, Qualité	2,0
Spécialiste, Qualité	1,0
Analystes, Qualité	3,0
Coordonnateur/Coordonnatrice, Conformité de la qualité	1,0
Examineur/Examinatrice des dossiers, Qualité	1,0
Nombre total de postes prévus au budget	224,6

Note : Les effectifs ne comprennent pas les médecins, les entrepreneurs indépendants, les employés occasionnels ni le personnel d'agence.

Indicateurs et objectifs en matière de rendement et d'orientation

Carte de pointage du RTDV : 2018-2019

Indicateur de performance	Définition	Objectif
Objectif 2 : Atteindre un taux de conversion provincial de 63 % à 65 %, un total de 365 à 385 donneurs d'organes et un rendement de 3,30 organes par donneur.		
Taux de conversion	Nombre de donneurs avérés de tout âge, divisé par le nombre de décès admissibles médicalement.	63 à 65 %
Donneurs d'organes décédés	Nombre de donneurs d'organes décédés.	De 365 à 385
Rendement d'organes	Nombre d'organes prélevés chez des donneurs d'organes et transplantés.	3,30
Objectif 3 : Atteindre un taux de consentement de 53 %, de 2400 à 2500 donneurs de tissus oculaires et de 325 à 350 dons multi-tissus.		
Taux de consentement au don de tissus	Pourcentage de cas où les personnes approchées ont consenti à un don de tissus.	53 %
Nombre de donneurs de tissus oculaires	Nombre de donneurs de tissus oculaires.	De 2400 à 2500
Nombre de dons multi-tissus	Nombre de donneurs de tissus ayant fait don d'au moins un des types de tissus suivants : peau, valvules cardiaques, os ou tissus conjonctifs.	De 325 à 350
Objectif 4 : Encourager les Ontariens à appuyer les dons et les transplantations d'organes et de tissus (DTOT) et inciter plus de 250 000 personnes à enregistrer leur consentement.		
Inscription de donneurs dans la base de données du MSSLD	Nombre d'inscriptions de donneurs supplémentaires dans la base de données du MSSLD.	Plus de 250 000
Objectif 7 : Établir un environnement de travail qui favorise l'engagement du personnel.		
Taux de renouvellement du personnel	Nombre total de départs d'employés/Nombre moyen d'employés.	13 %

Annexe 1 : Explication détaillée des cibles pour les dons d'organes

Objectif 2 :

ATTEINDRE UN TAUX DE CONVERSION DE 63 % À 65 % DANS LES HÔPITAUX PROVINCIAUX, UN TOTAL DE 365 À 385 DONNEURS D'ORGANES ET UN RENDEMENT DE 3,30 ORGANES PAR DONNEUR.

Le RTDV vise à optimiser le potentiel de dons d'organes provenant de donneurs décédés et à maintenir un taux de conversion élevé en Ontario. À cet égard, une attention constante sera portée aux résultats en matière de consentement, aux moyens de limiter le nombre de consentements inscrits qui sont annulés en fin de vie et à l'établissement de lignes directrices relatives aux principales pratiques de manière à maximiser l'expérience et la satisfaction de la famille au cours des discussions sur le don. En outre, il est prévu que le taux d'approche des donneurs admissibles, nouveau paramètre de rendement qui sera inclus dans les rapports du RTDV destinés au public, favorisera le signalement rapide des donneurs d'organes potentiels et permettra aux coordonnateurs qualifiés du RTDV d'aborder les plus proches parents des donneurs, le cas échéant.

Le RTDV continuera d'appuyer le travail des intervenants qui cherchent des moyens novateurs d'augmenter le nombre de donneurs d'organes potentiels, notamment par l'expansion du programme des donneurs d'organes non perfusés (DONP) et le prélèvement du cœur des donneurs après le décès cardiocirculatoire (DCC). Compte tenu de cette initiative et du fait que les hôpitaux de l'Ontario continuent de faire appel aux connaissances, à l'expérience et au soutien de notre personnel dans le domaine des dons, nous prévoyons une augmentation du nombre de donneurs d'organes au cours du prochain exercice financier. Il sera également crucial de tirer parti de l'influence croissante du leadership des médecins pour poursuivre le changement de culture dans les hôpitaux et dans l'ensemble de la province.

Ces dernières années, le rendement d'organes a été touché de façon significative parce que le cœur des donneurs DCC n'est généralement pas prélevé et que la période précédant le décès peut empêcher le prélèvement d'autres organes. Le vieillissement de la population a des conséquences similaires sur le rendement d'organes prélevés, étant donné que le nombre d'organes prélevés chez les patients âgés a tendance à être légèrement inférieur en raison des troubles médicaux connexes que présentent ces patients. Afin de maintenir le rendement d'organes, le RTDV préconisera l'utilisation continue de la perfusion des poumons ex vivo et d'OrganOx, une machine de perfusion externe du foie. La collaboration avec les programmes de transplantation afin d'entreprendre le prélèvement du cœur chez les donneurs DCC et une meilleure utilisation des dons provenant de donneurs à risque accru pourront aussi contribuer au maintien du rendement d'organes.

Les cibles du don d'organes pour 2018-2019 et les autres années sont énoncées ci-après.

Nombre de donneurs d'organes décédés et taux de conversion

	Réel, 2016-2017	Prévu, 2017-2018	Prévu, 2018-2019
Donneurs potentiels admissibles	559	531	575 à 590
Total des donneurs	354	308 à 325	365 à 385
Taux de conversion	63 %	58 à 61 %	63 à 65 %

Rendement d'organes

	Réel, 2016-2017	Prévu, 2017-2018	Prévu, 2018-2019
Cœur	21 %	23 %	24 %
Rein	78 %	79 %	79 %

Foie	59 %	62 %	61 %
Poumon	32 %	30 %	32 %
Îlots pancréatiques	16 %	10 %	12 %
Pancréas entier	12 %	15 %	11 %
Intestin grêle	0 %	0 %	0 %
Total	3,30	3,28	3,30

Annexe 2 : Explication détaillée des cibles pour les dons de tissus

Objectif 3 :

ATTEINDRE UN TAUX DE CONSENTEMENT DE 53 %, DE 2400 À 2500 DONNEURS DE TISSUS OCULAIRES ET DE 325 À 350 DONS MULTI-TISSUS.

Dans le but d'optimiser toutes les possibilités de don de tissus et d'améliorer le rendement dans ce domaine, le RTDV a entrepris des initiatives visant à augmenter le nombre d'orientations relatives aux tissus, à accroître les résultats en matière de consentement et à renforcer la capacité de prélèvements oculaires et multi-tissus à l'échelle de la province.

Le RTDV s'efforce notamment d'accroître le nombre d'orientations pour le don de tissus en misant sur les partenariats existants. Cette augmentation proviendra directement de l'accroissement des orientations émanant du Bureau du coroner en chef et des services médicaux d'urgence.

Étant donné que le consentement de la famille représente aussi un élément essentiel pour l'optimisation du potentiel de don, le RTDV mettra l'accent sur l'élaboration de stratégies novatrices pour entrer en rapport avec les familles en temps opportun et faire en sorte que moins de consentements inscrits soient annulés, de manière à aborder un plus grand nombre de familles au sujet du don et à augmenter le nombre des familles qui donnent leur consentement.

En dernier lieu, le regroupement des services de prélèvement de tissus oculaires et multi-tissus au RTDV contribuera à réduire les lacunes actuelles du système et à accroître le nombre de dons multi-tissus. Le RTDV s'efforcera également de réduire le manque d'efficacité à d'autres niveaux et de rationaliser encore davantage le processus de don.

Les cibles du don de tissus pour 2018-2019 et les autres années sont énoncées ci-après.

	Réel, 2016-2017	Prévu, 2017-2018	Prévu, 2018-2019
Orientations	29 803	31 000	31 500
Consentements	52 %	49 %	53 %
Donneurs de tissus oculaires	2217	2300 à 2400	2400 à 2500
Dons multi-tissus	183	240 à 260	325 à 350