

Guide de renouvellement du contrat d'oxygénothérapie à domicile

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

Ministère de la Santé

ontario.ca/fr/page/programme-dappareils-accessoires-fonctionnels

Table des matières

Table des matières.....	2
Partie 1 : Introduction.....	5
100 Objectif du présent guide.....	5
105 Définitions.....	5
Partie 2 : Contexte	10
200 Programme d'appareils et accessoires fonctionnels.....	10
205 Oxygénothérapie à domicile.....	10
210 Rémunération pour l'oxygénothérapie à domicile.....	12
215 Réglementation et législation.....	13
220 Utilisation et coût.....	13
225 Fournisseurs actuels de services d'oxygénothérapie à domicile.....	14
230 Exigences pour devenir un fournisseur de services d'oxygénothérapie à domicile inscrit au PAAF.....	14
Partie 3 : Négociations.....	17
300 Invitation.....	17
305 Objectifs des négociations.....	18
310 Comment présenter une demande.....	18
315 Étapes des négociations.....	19
320 Portée des négociations.....	20
325 Prochaines étapes.....	21
330 Dates importantes.....	23

Partie 4 : Nouvelle structure pour la période de financement 25

400 Processus actuel – Oxygénothérapie à long terme pour l'hypoxémie au repos et à l'effort.....25

405 Processus actuel – Oxygénothérapie à long terme pour les enfants.....27

410 Processus actuel – Oxygénothérapie pour les soins palliatifs..... 28

415 Processus actuel – Oxygénothérapie à court terme 29

420 Processus actuel – Période de réévaluation désignée : pour tous les types d'oxygénothérapie à domicile.....30

425 Processus futur – Oxygénothérapie à long terme pour l'hypoxémie au repos... 31

430 Processus futur – Oxygénothérapie à long terme pour l'hypoxémie à l'effort.... 33

435 Processus futur – Oxygénothérapie à long terme pour les enfants.....34

440 Processus futur – Oxygénothérapie pour les soins palliatifs.....34

445 Processus futur – Oxygénothérapie à court terme.....35

450 Processus futur – Période de réévaluation désignée35

455 Diagrammes des modifications actuelles et futures.....37

460 Modification du formulaire de demande 39

465 Modèle de rémunération actuel des fournisseurs40

470 Futur modèle de rémunération des fournisseurs42

Partie 5 : Modification du Manuel des politiques et de l'administration –

L'oxygénothérapie à domicile..... 45

500 Modification de la politique.....45

Partie 6 : Introduction des indicateurs de rendement clés 49

600 Objectif..... 49

605 Nouveaux indicateurs de rendement clés 49

Introduction

1

Partie 1 : Introduction

100 Objectif du présent guide

Ce guide comprend :

- Renseignements généraux sur la catégorie des appareils d'oxygénothérapie à domicile du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (PAAF).
- Invitation et procédure à suivre pour entreprendre des négociations confidentielles sur les prix avec les responsables du PAAF en prévision du renouvellement à venir du contrat.
- Calendrier des dates importantes à respecter.
- Résumé des modifications apportées aux formulaires de demande et au Manuel des politiques et de l'administration – L'oxygénothérapie à domicile [en anglais seulement] du PAAF.
- Introduction d'indicateurs de rendement clés pour la catégorie des appareils d'oxygénothérapie à domicile.

105 Définitions

Les termes définis utilisés dans le présent guide ont le sens qui leur est attribué ci-dessous :

fournisseur inscrit au PAAF désigne toute personne ou entité qui détient une entente de fournisseur signée avec le Ministère et qui s'est inscrite au Programme en avril 2017.

Demandeur s'entend d'une personne qui présente une demande d'aide financière dans le cadre du Programme pour un appareil.

Client s'entend d'une personne qui a présenté une demande au PAAF, qui satisfait aux critères d'admissibilité à l'oxygénothérapie à domicile et qui a été approuvée pour recevoir de l'aide financière à cette fin.

Centre d'accès aux soins communautaires (CASC), maintenant appelé Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC), s'entend d'un organisme local établi par le ministère de la Santé pour coordonner les services aux aînés, aux personnes handicapées ou aux personnes qui ont besoin de services de soins de santé pour vivre de façon autonome dans leur collectivité.

Nouveau demandeur s'entend :

- d'un demandeur qui obtient du financement pour la première fois;
- d'un demandeur dont le financement précédent a été interrompu parce que le prescripteur a arrêté l'oxygénothérapie à domicile;
- d'un demandeur qui n'obtient aucun financement pendant plus de quatre-vingt-dix (90) jours entre la date de début de la période de financement et la date d'expiration de la période de financement précédente.

Guide désigne le Guide de renouvellement du contrat d'oxygénothérapie à domicile.

Les **indicateurs de rendement clés (IRC)** sont une mesure quantifiable du rendement au fil du temps par rapport à un objectif précis.

L'**oxygénothérapie à domicile** comprend l'oxygène, les systèmes d'administration d'oxygène et les services nécessaires pour assurer l'oxygénothérapie à domicile.

Manuel ou Manuels désigne, collectivement, le Manuel du PAAF, le ou les Manuels des politiques et de l'administration pertinents et le ou les Manuels des produits pertinents publiés par le Ministère qui contiennent les modalités, conditions et politiques que le fournisseur doit respecter pour se conformer au Programme.

Ministère désigne le ministère de la Santé.

Négociations s'entend des discussions confidentielles qui auront lieu entre une partie intéressée et les responsables du PAAF. Les fournisseurs intéressés pourront discuter individuellement avec ces derniers.

Système d'administration d'oxygène désigne les concentrateurs (portatifs ou stationnaires), le gaz comprimé (bouteilles), le gaz comprimé (bouteilles) avec dispositifs de conservation d'oxygène, les systèmes d'oxygène liquide et les systèmes de remplissage d'oxygène.

Prescripteur désigne un médecin, un médecin qui est un respirologue ou un interniste ayant une expertise en médecine respiratoire, ou un membre du personnel infirmier praticien.

Manuel ou Manuels des produits désigne le ou les manuels publiés par le Ministère qui contiennent une description du ou des appareils dont le financement a été approuvé dans le cadre du Programme ainsi que les prix, le cas échéant.

Programme s'entend du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels du Ministère, aussi appelé PAAF.

Thérapeute respiratoire autorisé désigne un professionnel de la santé réglementé qui détient un certificat d'inscription valide de l'Ordre des thérapeutes respiratoires de l'Ontario et qui a le droit d'exercer dans cette province.

Professionnel de la santé réglementé désigne un professionnel de la santé titulaire d'un certificat valide d'un ordre professionnel précisé dans la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* (LPSR), qui possède des compétences en évaluation dans son champ d'exercice.

Annexe B s'entend de l'annexe B de l'entente de fournisseur.

Fournisseur désigne une personne ou une entité qui fournit des services d'oxygénothérapie à domicile à des clients en Ontario.

Entente de fournisseur désigne le document qui décrit les modalités et conditions que le fournisseur doit respecter et qui, combiné au Manuel des politiques et de l'administration – L'oxygénothérapie à domicile, constitue le contrat établi entre le PAAF et le fournisseur.

Contexte



Partie 2 : Contexte

200 Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

Le PAAF offre du soutien aux personnes âgées et aux personnes ayant une incapacité physique à long terme en Ontario. L'objectif du PAAF est de permettre aux personnes ayant une incapacité physique d'accroître leur autonomie en leur permettant d'accéder à des appareils et accessoires fonctionnels adaptés à leurs besoins individuels.

Le PAAF a pour mandat d'offrir un soutien et un financement axés sur le client afin d'aider les résidents de l'Ontario à accéder à des appareils et accessoires fonctionnels personnalisés qui répondent à leurs besoins fondamentaux. Le PAAF vise également à offrir aux résidents de l'Ontario un accès équitable et abordable à une gamme d'appareils et accessoires et à permettre aux fournisseurs inscrits au PAAF de tirer un rendement juste et prévisible de leur investissement.

Le PAAF finance des appareils et accessoires fonctionnels comme des fauteuils roulants, des déambulateurs, des appareils d'oxygénothérapie à domicile, des prothèses auditives, de l'équipement respiratoire, des pompes à insuline, des orthèses, des prothèses de membres et des fournitures pour stomie; au total, plus de 8 000 pièces d'équipement et de fournitures pour 19 types d'appareils permettent de venir en aide à environ 400 000 Ontariens chaque année.

205 Oxygénothérapie à domicile

Le PAAF offre une aide financière aux résidents de l'Ontario dont l'état nécessite une oxygénothérapie à domicile. L'oxygénothérapie à domicile est offerte par un fournisseur inscrit au PAAF qui prête un système d'administration d'oxygène au client et lui fournit les services nécessaires pour s'assurer que l'oxygénothérapie et le système d'administration d'oxygène sont efficaces et sont utilisés en toute sécurité.

Les fournisseurs de services d'oxygénothérapie à domicile inscrits au PAAF doivent fournir ces services aux clients conformément aux politiques et procédures décrites dans le Manuel des politiques et de l'administration – L'oxygénothérapie à domicile et le Manuel des politiques et des procédures du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels.

À leur seule discrétion, les responsables du PAAF peuvent réviser en tout temps ces manuels. Voir la section 5 pour des mises à jour concernant les modifications qui seront apportées au Manuel des politiques et de l'administration – L'oxygénothérapie à domicile.

Le PAAF a commencé à financer l'oxygénothérapie à domicile en 1993. Au cours de l'exercice 2022-2023, le PAAF a offert du financement pour l'oxygénothérapie à domicile à environ 51 715 clients, pour un total de 117 M\$.

Pour recevoir du financement pour l'oxygénothérapie à domicile, le demandeur doit :

- satisfaire aux critères d'admissibilité généraux et médicaux du Programme;
- accepter de recevoir l'oxygénothérapie à domicile d'une personne ou d'une entité que le Ministère a autorisée à fournir ce service aux clients.

Selon le modèle de financement actuel, le PAAF offre du financement chaque mois où un client reçoit des services d'oxygénothérapie à domicile. Le PAAF établit le montant de la rémunération selon un taux quotidien/mensuel fixe

pour les clients du Nord et les clients du Sud de l'Ontario, respectivement. Environ 8 % des clients financés par le PAAF vivent dans le Nord de la province.

Le PAAF paie 100 % du taux mensuel fixe si le client :

- est âgé de soixante-cinq (65) ans ou plus;
- est âgé de soixante-quatre (64) ans ou moins et :
 - reçoit de l'aide sociale (programme Ontario au travail, Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées ou Programme d'aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave);
 - vit dans un centre de soins de longue durée;
 - reçoit des services professionnels d'un CASC, maintenant connu comme les SSDMC.

Pour tous les autres clients, le PAAF paie 75 % du taux mensuel et le client paie le 25 % restant.

210 Rémunération pour l'oxygénothérapie à domicile

Le PAAF offre du financement chaque jour/mois où un client reçoit des services d'oxygénothérapie à domicile. Le barème de prix actuel est décrit dans le Manuel des produits – oxygénothérapie à domicile [en anglais seulement].

Les politiques de financement du PAAF sont énoncées dans le Manuel des politiques et de l'administration – L'oxygénothérapie à domicile et le Manuel des politiques et des procédures du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels.

Voir la section 4 du présent guide pour plus de détails sur les périodes de financement actuelles du PAAF et les modifications qui y seront apportées. Le modèle de financement demeurera le même.

215 Réglementation et législation

Le PAAF est exploité en vertu du pouvoir de conclure des ententes relativement à la prestation de services de santé et à l'acquisition de l'équipement nécessaire que confère au Ministère l'alinéa 4 du paragraphe 6(1) de la *Loi sur le ministère de la Santé et des Soins de longue durée*, L.R.O. 1990, chap. M.26.

220 Utilisation et coût

Le programme d'oxygénothérapie à domicile continue de prendre de l'expansion année après année. Le tableau ci-dessous indique le nombre de clients et le total des dépenses du PAAF au cours des cinq derniers exercices :

Exercice financier	Nombre de clients	Dépenses
2018-2019	42 359	120 M\$
2019-2020	45 617	119 M\$
2020-2021	49 158	106 M\$
2021-2022	56 208	121 M\$
2022-2023	51 715	117 M\$

225 Fournisseurs actuels de services d'oxygénothérapie à domicile

À l'heure actuelle, trente-six (36) fournisseurs inscrits au PAAF sont autorisés à offrir des services d'oxygénothérapie à domicile aux clients du PAAF. Ces fournisseurs offrent leurs services à partir d'environ 170 emplacements.

230 Exigences pour devenir un fournisseur de services d'oxygénothérapie à domicile inscrit au PAAF

Un fournisseur doit satisfaire aux exigences suivantes pour obtenir et maintenir le statut de fournisseur inscrit au PAAF :

- Le fournisseur doit se conformer à toutes les politiques et procédures établies par le PAAF et décrites dans le Manuel des politiques et de l'administration – L'oxygénothérapie à domicile et le Manuel des politiques et des procédures du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels, notamment à la politique sur les conflits d'intérêts, ainsi qu'à toute autre loi et politique applicable.
- Le fournisseur doit avoir les compétences nécessaires pour agir de façon responsable en tant que fournisseur et vendeur de services d'oxygénothérapie à domicile.
- Le comportement passé du fournisseur à l'égard du PAAF doit donner des motifs raisonnables de croire qu'il agira avec honnêteté et intégrité, dans le respect de la loi et au mieux des intérêts des clients.
- Le fournisseur ne doit pas être accusé ni avoir été reconnu coupable d'une infraction liée à un comportement en lien avec sa participation au

PAAF.

- Le fournisseur doit avoir un ou plusieurs établissements physiques permanents en Ontario qu'il garde ouverts au public dans la collectivité qu'il sert.
- Tous les établissements physiques permanents offrant des services d'oxygénothérapie à domicile doivent être autorisés à exploiter cette entreprise en vertu des règles de zonage municipales applicables.
- Tous les établissements physiques permanents offrant des services d'oxygénothérapie à domicile doivent détenir la police d'assurance requise.
- Si l'entreprise est constituée en société, elle doit être dûment organisée, enregistrée et validement en existence en vertu des lois du Canada ou de l'Ontario, et elle ne doit pas avoir été dissoute.
- Le fournisseur doit détenir tous les permis, licences, consentements et autorisations nécessaires pour s'acquitter de ses obligations en tant que fournisseur de services d'oxygénothérapie à domicile.
- Tous les membres du personnel professionnel qui fournissent des services d'oxygénothérapie à domicile doivent posséder le niveau d'expérience et d'expertise requis, ainsi que la désignation professionnelle et les titres de compétences nécessaires pour s'acquitter de leurs responsabilités respectives dans la prestation de ces services d'une manière compétente et conformément à toutes les normes professionnelles.
- Tous les établissements physiques permanents offrant des services d'oxygénothérapie à domicile doivent se conformer aux lois, règles, ordres, politiques et règlements fédéraux, provinciaux et municipaux applicables.

Négociations

3

Partie 3 : Négociations

300 Invitation

La période d'inscription actuelle des fournisseurs de services d'oxygénothérapie à domicile dans le cadre du PAAF prendra fin le 31 mars 2024, à 23 h 59. Cette période d'inscription, qui a commencé le 1^{er} avril 2017, a duré au départ cinq ans, mais a ensuite été prolongée de deux autres années jusqu'au 31 mars 2024.

Le PAAF lance une invitation à tous les fournisseurs de services d'oxygénothérapie à domicile inscrits au PAAF, ainsi qu'aux organisations non inscrites au PAAF en tant que fournisseurs de tels services qui souhaitent participer à des négociations individuelles et confidentielles sur les prix ou se joindre au programme en fonction des résultats des négociations menées par d'autres fournisseurs. Les fournisseurs qui souhaitent adhérer au programme à la suite de négociations auxquelles ils refusent de participer doivent accepter de se conformer au résultat de ces négociations et n'auront pas la possibilité de renégocier.

À noter : Si vous n'êtes pas actuellement inscrit au PAAF en tant que fournisseur, vous pouvez quand même participer aux négociations et signer l'inscription qui entrera en vigueur le 1^{er} avril 2024. Vous devrez remplir la demande d'inscription du fournisseur du PAAF (actuellement fermée), qui sera accessible à cette date. Une fois la demande du fournisseur remplie et approuvée par le Ministère et l'inscription signée, vous serez un fournisseur inscrit au PAAF.

Voir le lien ci-dessous pour obtenir des renseignements sur la demande d'inscription du fournisseur.

305 Objectifs des négociations

Assurer l'optimisation des ressources dans le cadre de la rémunération des services fournis par les fournisseurs de services d'oxygénothérapie à domicile.

Présenter des IRC pour évaluer la conformité des services et la satisfaction des clients.

Améliorer et simplifier le processus permettant à un client d'obtenir des services d'oxygénothérapie à domicile auprès d'un fournisseur inscrit au PAAF en mettant en œuvre des solutions qui réduisent le fardeau pour les clients, le PAAF, les fournisseurs et les autres administrateurs.

310 Comment présenter une demande

Toute personne ou entité qui souhaite s'inscrire au PAAF en tant que fournisseur de services d'oxygénothérapie à domicile ou maintenir son inscription au PAAF doit répondre par courriel à Signy.Frederickson@ontario.ca avant **17 h le 18 août 2023**. Les demandes tardives ne seront pas acceptées.

Objet du courriel : « *Contrat d'oxygénothérapie à domicile 2024* »

Veuillez inclure dans ce courriel :

- Nom légal de la personne ou de l'entité (p. ex., dénomination sociale)

- Nom commercial de la personne ou de l'entité (p. ex., dénomination commerciale enregistrée)
 - Coordonnées
 - Option que vous aimeriez voir retenue :
- A. Je souhaite participer à des négociations confidentielles sur les prix avec les responsables du PAAF.
- B. Je ne souhaite pas participer à des négociations confidentielles sur les prix, mais j'aimerais être un fournisseur participant inscrit au PAAF en vertu de mon acceptation des modalités et conditions établies par le Ministère à la suite des négociations.
- C. Je ne souhaite pas être un fournisseur inscrit au PAAF et je ne signerai pas le nouveau contrat.
- Entente de non-divulgence signée – Chaque fournisseur souhaitant participer aux négociations doit signer l'entente de non-divulgence.

315 Étapes des négociations

315.01 Étape 1

Déterminer l'intérêt des parties à devenir un fournisseur de services d'oxygénothérapie à domicile ou à le rester et à participer au processus de négociation.

- Communiquer la décision relative à la déclaration d'intérêt d'ici le **18 août 2023**.
- Mettre à jour le Manuel des politiques et de l'administration – L'oxygénothérapie à domicile avant le début des négociations sur les prix.

315.02 **Étape 2**

Négocier les prix en fonction des nouvelles modalités et conditions établies avec les parties intéressées.

- Les négociations débuteront la semaine du 18 septembre 2023 et se poursuivront jusqu'au 24 novembre 2023.
- Les responsables du PAAF organiseront des rencontres individuelles avec chaque fournisseur intéressé.

315.03 **Étape 3**

Signer les contrats avec les fournisseurs existants et les nouveaux fournisseurs admissibles.

- Les contrats seront signés en janvier et février 2024.
- Les nouveaux fournisseurs peuvent signer le contrat d'inscription, puis remplir le formulaire de demande d'inscription du fournisseur en mars 2024.

320 Portée des négociations

320.01 **Éléments inclus**

- Négociation des prix fixes du PAAF prévus dans sa nouvelle structure pour la rémunération des fournisseurs de services d'oxygénothérapie à domicile.
 - Voir la section 4 pour plus de détails sur la nouvelle structure de tarification.

320.02 **Éléments exclus**

- Conception de la nouvelle structure du PAAF pour la rémunération des fournisseurs de services d'oxygénothérapie à domicile.
- Politiques et procédures décrites dans le Manuel des politiques et de l'administration – L'oxygénothérapie à domicile et le Manuel des politiques et des procédures du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels.
- Modifications à apporter au Manuel des politiques et de l'administration – L'oxygénothérapie à domicile, qui sera mis à jour le 1^{er} avril 2024 (voir la section 5 pour en savoir plus sur ces modifications).
- Introduction de nouveaux IRC pour le Programme (voir la section 6 pour en savoir plus sur ces modifications).

325 Prochaines étapes

Communiquez votre décision concernant les négociations à venir à Signy Frederickson (Signy.Frederickson@ontario.ca), coordonnatrice principale du Programme, avant **17 h le 18 août 2023**.

Les responsables du PAAF communiqueront avec toutes les parties intéressées afin d'organiser des rencontres individuelles pour entamer les négociations au cours de la semaine du 21 août 2023.

À la suite des négociations confidentielles sur les prix menées séparément avec toutes les parties intéressées, les responsables du PAAF communiqueront les prix fixes établis pour les services d'oxygénothérapie à domicile.

Ils en aviseront ensuite les parties qui n'ont pas participé au processus de négociation, mais qui souhaitent demeurer ou devenir des fournisseurs, et leur offriront l'occasion d'examiner les nouvelles modalités et conditions afin

de prendre une décision. Celles qui souhaitent faire partie des fournisseurs de services d'oxygénothérapie à domicile signeront une nouvelle annexe B à l'entente de fournisseur, si elles acceptent les modalités et conditions qui y sont énoncées.

La nouvelle annexe B, qui décrira les nouveaux prix, modalités et conditions négociés, entrera en vigueur le 1^{er} avril 2024. Cette nouvelle annexe B sera signée par chaque fournisseur et par un responsable du PAAF. L'entente de fournisseur déjà signée par tout fournisseur actuellement inscrit au PAAF est permanente et n'a pas de date d'expiration. Si vous êtes un nouveau fournisseur, vous pouvez remplir cette entente après le 1^{er} avril 2024.

Tous les fournisseurs qui décident de participer au Programme et qui acceptent les nouveaux prix négociés et les IRC seront inscrits auprès du Ministère à compter du **1^{er} avril 2024**. Cette inscription autorise le fournisseur à fournir des services d'oxygénothérapie à domicile aux clients conformément aux politiques décrites dans le Manuel des politiques et de l'administration – L'oxygénothérapie à domicile et le Manuel des politiques et des procédures du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels.

Tout comme l'entente de fournisseur, cette nouvelle inscription n'aura pas de date d'expiration. L'inscription précédente, d'une durée initiale de cinq (5) ans, a été prolongée de deux (2) ans.

Après le 1^{er} avril 2024, le Ministère acceptera en tout temps les demandes de personnes ou d'entités qui souhaitent s'inscrire en tant que fournisseur de services d'oxygénothérapie à domicile. La période d'inscription demeurera ouverte.

Un fournisseur inscrit au PAAF qui souhaite mettre fin à sa relation avec le PAAF peut le faire en tout temps moyennant un préavis de 30 jours.

330 Dates importantes



Nouvelle structure pour la période de financement

4

Partie 4 : Nouvelle structure pour la période de financement

400 Processus actuel – Oxygénothérapie à long terme pour l'hypoxémie au repos et à l'effort

(Selon le Manuel des politiques et de l'administration – L'oxygénothérapie à domicile)

À l'heure actuelle, il existe trois périodes de financement désignées pour l'oxygénothérapie à domicile visant à traiter l'hypoxémie au repos et à l'effort :

1. période de financement de 90 jours;
2. période de financement de 9 mois;
3. période de financement de 12 mois.

400.01 **La période de financement de 90 jours**

Suivant la réception et l'approbation d'un formulaire de demande dûment rempli, le client recevra du financement pour une période de quatre-vingt-dix (90) jours.

Les nouveaux demandeurs doivent remplir la demande initiale de financement de l'oxygénothérapie à domicile.

Aux fins du PAAF, le jour un (1) de la période de financement de 90 jours correspondra à la date à laquelle le fournisseur inscrit au PAAF a commencé l'oxygénothérapie à domicile, sauf si cette date est antérieure à la date de

l'ordonnance du prescripteur ou à la date d'autorisation du thérapeute respiratoire autorisé.

Dans ce cas, le jour un (1) de la période de financement de 90 jours correspondra, aux fins du PAAF, à la date de l'ordonnance du prescripteur ou à la date d'autorisation du thérapeute respiratoire autorisé.

400.02 **La période de financement de 9 mois**

Le formulaire de renouvellement du financement de l'oxygénothérapie à domicile doit être rempli.

Le client recevra du financement pour une période de neuf (9) mois suivant la réception et l'approbation d'un formulaire de demande dûment rempli pour continuer à recevoir des services d'oxygénothérapie à domicile après la période de financement initiale de 90 jours.

Aux fins du PAAF, le jour un (1) de la période de financement de 9 mois correspondra à la date d'expiration de la période de financement précédente (90 jours).

400.03 **La période de financement de 12 mois**

Le formulaire de renouvellement du financement de l'oxygénothérapie à domicile doit être rempli.

Le client continuera à recevoir du financement suivant la réception et l'approbation d'un formulaire de demande dûment rempli pour continuer à recevoir à long terme des services d'oxygénothérapie à domicile après la période de financement de 9 mois.

Aux fins du PAAF, le jour un (1) de la période de financement de 12 mois correspondra à la date d'expiration de la période de financement précédente (9 mois).

400.04 **Réévaluation annuelle**

Le prescripteur doit réévaluer chaque année le besoin continu du client de

suivre une oxygénothérapie à domicile.

Si, en fonction de cette réévaluation, le prescripteur détermine que l'oxygénothérapie à domicile est toujours nécessaire, il doit fournir par écrit au fournisseur inscrit au PAAF une ordonnance mise à jour, ainsi que l'autorisation de poursuivre l'oxygénothérapie à domicile.

Si, au contraire, il détermine que l'oxygénothérapie à domicile n'est plus nécessaire, il doit fournir au fournisseur une ordonnance écrite prescrivant l'arrêt de l'oxygénothérapie à domicile.

405 Processus actuel – Oxygénothérapie à long terme pour les enfants

La procédure actuelle dans le cas de l'oxygénothérapie à domicile pour les enfants est la suivante :

La demande initiale de financement de l'oxygénothérapie à domicile doit être remplie.

Suivant la réception et l'approbation d'un formulaire de demande dûment rempli, le client recevra du financement.

Aux fins du PAAF, le jour un (1) de la période de financement de 12 mois correspondra à la date à laquelle le fournisseur inscrit au PAAF a commencé l'oxygénothérapie à domicile, sauf si cette date est antérieure à la date de l'ordonnance du prescripteur ou à la date d'autorisation du thérapeute respiratoire autorisé.

Dans ce cas, le jour un (1) de la période de financement de 12 mois correspondra, aux fins du PAAF, à la date de l'ordonnance du prescripteur ou à la date d'autorisation du thérapeute respiratoire autorisé.

405.01 Réévaluation annuelle

Le prescripteur doit réévaluer chaque année le besoin continu du client de suivre une oxygénothérapie à domicile.

Si, en fonction de cette réévaluation, le prescripteur détermine que l'oxygénothérapie à domicile est toujours nécessaire, il doit fournir au fournisseur inscrit au PAAF une ordonnance écrite mise à jour prescrivant la poursuite de l'oxygénothérapie à domicile.

Si, au contraire, il détermine que l'oxygénothérapie à domicile n'est plus nécessaire, il doit fournir au fournisseur inscrit au PAAF une ordonnance écrite prescrivant l'arrêt de l'oxygénothérapie à domicile.

410 Processus actuel – Oxygénothérapie pour les soins palliatifs

La procédure actuelle dans le cas de l'oxygénothérapie à domicile pour les soins palliatifs est la suivante :

Les nouveaux demandeurs doivent remplir la demande initiale de financement de l'oxygénothérapie à domicile.

Tous les autres demandeurs doivent remplir le formulaire de renouvellement du financement de l'oxygénothérapie à domicile.

Suivant la réception et l'approbation d'un formulaire de demande dûment rempli, le client recevra du financement pour une période de quatre-vingt-dix (90) jours.

S'il s'agit d'une première demande, le jour un (1) de la période de financement de 90 jours correspondra, aux fins du PAAF, à la date à laquelle le fournisseur inscrit au PAAF a commencé l'oxygénothérapie à domicile, sauf si cette date est antérieure à la date de l'ordonnance du prescripteur ou à la date d'autorisation du thérapeute respiratoire autorisé.

Dans ce cas, le jour un (1) de la période de financement de 90 jours correspondra, aux fins du PAAF, à la date de l'ordonnance du prescripteur ou

à la date d'autorisation du thérapeute respiratoire autorisé.

415 Processus actuel – Oxygénothérapie à court terme

Les périodes de financement désignées pour l'oxygénothérapie à court terme sont les suivantes :

1. période de financement de 60 jours;
2. période de financement de 30 jours.

415.01 La période de financement de 60 jours

La demande initiale de financement de l'oxygénothérapie à domicile doit être remplie.

Suivant la réception et l'approbation d'un formulaire de demande dûment rempli, le client recevra du financement pour une période de 60 jours.

Aux fins du PAAF, le jour un (1) de la période de financement de 60 jours correspondra à la date à laquelle le fournisseur a commencé l'oxygénothérapie à domicile, sauf si cette date est antérieure à la date de l'ordonnance du prescripteur ou à la date d'autorisation du thérapeute respiratoire autorisé.

Dans ce cas, le jour un (1) de la période de financement de 60 jours correspondra, aux fins du PAAF, à la date de l'ordonnance du prescripteur ou à la date d'autorisation du thérapeute respiratoire autorisé.

À la fin de la période de financement initiale de 60 jours, un client qui continue de répondre aux critères d'admissibilité médicaux peut présenter une demande en vue d'obtenir :

- une période de financement de 30 jours pour des services

d'oxygénothérapie à court terme;

- une période de financement de 90 jours pour des services d'oxygénothérapie à long terme.

415.02.1 **La période de financement de 30 jours**

Le formulaire de renouvellement du financement de l'oxygénothérapie à domicile doit être rempli.

Suivant la réception et l'approbation d'un formulaire de demande dûment rempli, le client recevra du financement pour une période de 60 jours.

Aux fins du PAAF, le jour un (1) de la période de financement de 30 jours correspondra à la date d'expiration de la période de financement précédente (60 jours).

420 Processus actuel – Période de réévaluation désignée : pour tous les types d'oxygénothérapie à domicile

À la fin de chaque période de financement désignée, le client doit être réévalué pour déterminer s'il continue de répondre aux critères d'admissibilité médicaux énoncés dans le Manuel des politiques et de l'administration – L'oxygénothérapie à domicile.

Les périodes de réévaluation désignées actuellement sont les suivantes :

Fin de la période de financement	Période de réévaluation
Période de financement de 90 jours (oxygénothérapie à long terme)	Période de réévaluation de 45 jours
Période de financement de 9 mois (oxygénothérapie à long terme)	Période de réévaluation de 2 mois
Période de financement de 90 jours (soins palliatifs)	Période de réévaluation de 30 jours
Période de financement de 60 jours (oxygénothérapie à court terme)	Période de réévaluation de 10 jours
Période de financement de 30 jours (oxygénothérapie à court terme)	Période de réévaluation de 10 jours

425 Processus futur – Oxygénothérapie à long terme pour l'hypoxémie au repos

Des modifications seront apportées au processus de demande de financement à long terme de l'hypoxémie au repos et à l'effort dans le but de

réduire le fardeau des clients, des fournisseurs inscrits au PAAF, des prescripteurs et des responsables du PAAF.

Il n'y aura que **deux (2)** périodes de financement désignées pour l'oxygénothérapie à domicile visant à traiter l'hypoxémie au repos :

1. la période de financement de 90 jours;
2. la période de financement de 9 mois.

425.01 **La période de financement de 90 jours**

Suivant la réception et l'approbation d'un formulaire de demande dûment rempli, le client recevra du financement pour une période de quatre-vingt-dix (90) jours.

Aux fins du PAAF, le jour un (1) de la période de financement de 90 jours correspondra à la date à laquelle le fournisseur inscrit au PAAF a commencé l'oxygénothérapie à domicile, sauf si cette date est antérieure à la date de l'ordonnance du prescripteur ou à la date d'autorisation du thérapeute respiratoire autorisé.

Dans ce cas, le jour un (1) de la période de financement de 90 jours correspondra, aux fins du PAAF, à la date de l'ordonnance du prescripteur ou à la date d'autorisation du thérapeute respiratoire autorisé.

425.02 **La période de financement de 9 mois**

Le client recevra du financement, jusqu'à ce que le prescripteur mette fin à l'oxygénothérapie, suivant la réception et l'approbation d'un formulaire de demande dûment rempli pour continuer à recevoir à long terme des services d'oxygénothérapie à domicile après la période de financement initiale de 90 jours.

Aux fins du PAAF, le jour un (1) de la période de financement de 9 mois correspondra à la date d'expiration de la période de financement précédente (90 jours).

425.03 **Réévaluation annuelle**

Le prescripteur doit réévaluer chaque année le besoin continu du client de suivre une oxygénothérapie à domicile – à compter de la fin de la période de financement de 9 mois.

Si, en fonction de cette réévaluation, le prescripteur détermine que l'oxygénothérapie à domicile est toujours nécessaire, il doit fournir au fournisseur une ordonnance mise à jour prescrivant la poursuite de l'oxygénothérapie à domicile.

Si, au contraire, il détermine que l'oxygénothérapie à domicile n'est plus nécessaire, il doit fournir au fournisseur les documents appropriés pour arrêter l'oxygénothérapie à domicile.

430 Processus futur – Oxygénothérapie à long terme pour l'hypoxémie à l'effort

Il n'y aura maintenant qu'**une (1)** période de financement pour l'oxygénothérapie à domicile visant à traiter l'hypoxémie à l'effort :

1. une période de financement de 12 mois pour l'hypoxémie à l'effort à long terme.

430.01 **La période de financement de 12 mois**

Suivant la réception et l'approbation d'un formulaire de demande dûment rempli, le client recevra du financement jusqu'à ce que le prescripteur mette fin à l'oxygénothérapie.

Aux fins du PAAF, le jour un (1) de la période de financement à long terme correspondra à la date à laquelle le fournisseur inscrit au PAAF a commencé l'oxygénothérapie à domicile, sauf si cette date est antérieure à la date de l'ordonnance du prescripteur ou à la date d'autorisation du thérapeute respiratoire autorisé.

Dans ce cas, le jour un (1) de la période de financement à long terme correspondra, aux fins du PAAF, à la date de l'ordonnance du prescripteur ou à la date d'autorisation du thérapeute respiratoire autorisé.

430.02 **Réévaluation annuelle**

Le prescripteur doit réévaluer chaque année le besoin continu du client de suivre une oxygénothérapie à domicile – la première réévaluation doit être effectuée douze (12) mois après la demande initiale.

Si, en fonction de cette réévaluation, le prescripteur détermine que l'oxygénothérapie à domicile est toujours nécessaire, il doit fournir au fournisseur inscrit au PAAF une ordonnance mise à jour prescrivant la poursuite de l'oxygénothérapie à domicile.

Si, au contraire, il détermine que l'oxygénothérapie à domicile n'est plus nécessaire, il doit fournir au fournisseur inscrit au PAAF les documents appropriés pour arrêter l'oxygénothérapie à domicile.

435 Processus futur – Oxygénothérapie à long terme pour les enfants

Aucune modification au processus actuel susmentionné.

440 Processus futur – Oxygénothérapie pour les soins palliatifs

Aucune modification au processus actuel susmentionné.

445 Processus futur – Oxygénothérapie à court terme

Aucune modification au processus actuel susmentionné.

450 Processus futur – Période de réévaluation désignée

À la fin de chaque période de financement désignée, le client doit être réévalué pour déterminer s'il continue de répondre aux critères d'admissibilité médicaux énoncés dans le Manuel des politiques et de l'administration – L'oxygénothérapie à domicile.

À compter du 1^{er} avril 2024, les périodes de réévaluation désignées seront les suivantes :

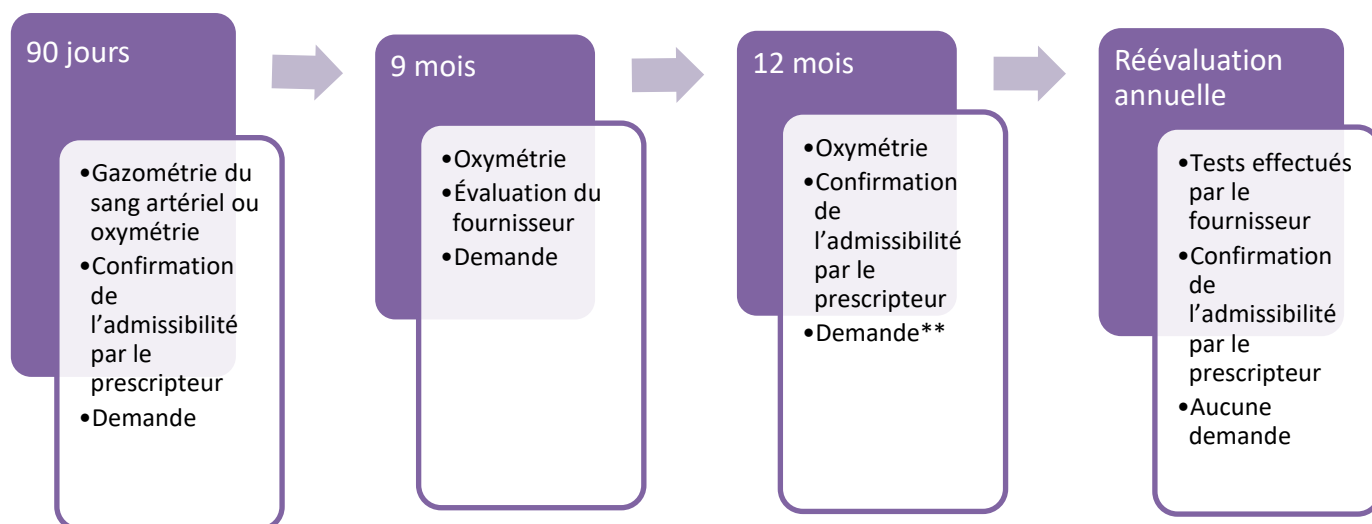
Fin de la période de financement	Période de réévaluation
Période de financement de 90 jours (oxygénothérapie à long terme pour l'hypoxémie au repos)	Période de réévaluation de 45 jours pour remplir la demande de financement de 9 mois pour l'hypoxémie au repos
Période de financement de 90 jours (soins palliatifs)	Période de réévaluation de 30 jours (aucune modification)
Période de financement de 60 jours (oxygénothérapie à court terme)	Période de réévaluation de 10 jours (aucune modification)

Période de financement de 30 jours (oxygénothérapie à court terme)	Période de réévaluation de 10 jours (aucune modification)
---	--

455 Diagrammes des modifications actuelles et futures

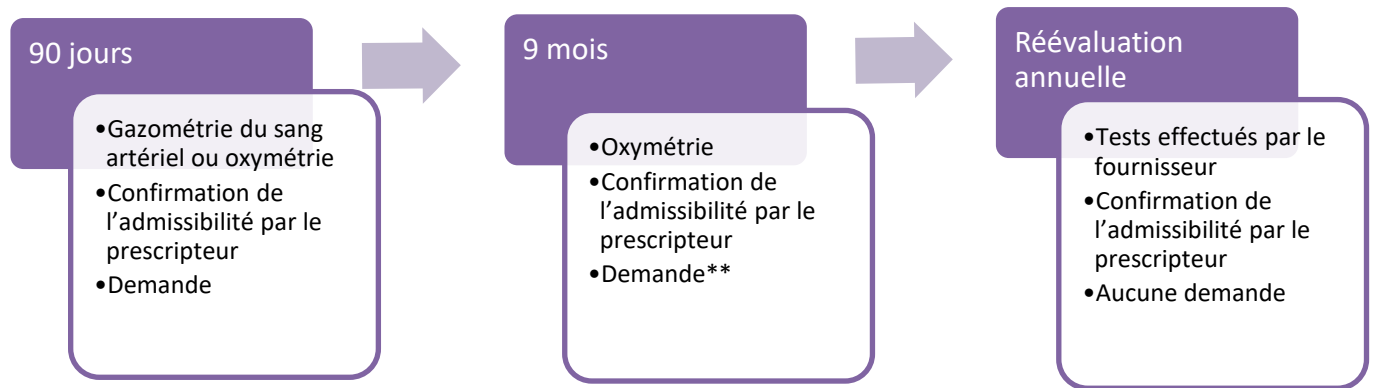
Voir les diagrammes ci-dessous qui mettent en évidence les modifications apportées aux nouvelles demandes d'oxygénothérapie à domicile pour l'hypoxémie au repos et à l'effort.

455.01 Financement actuel à long terme de l'oxygénothérapie à domicile pour l'hypoxémie au repos



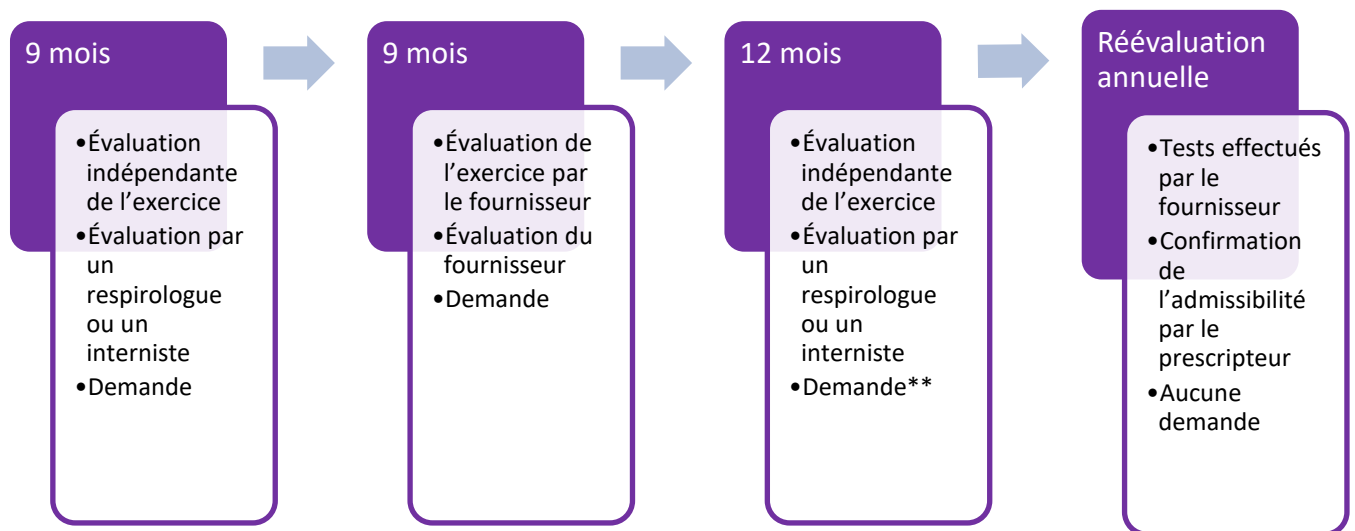
**Après l'approbation de cette demande de financement de 12 mois, le client recevra du financement pour l'oxygénothérapie à domicile à vie ou jusqu'à ce que le prescripteur mette fin à l'oxygénothérapie.

455.02 Financement futur à long terme de l'oxygénothérapie à domicile pour l'hypoxémie au repos



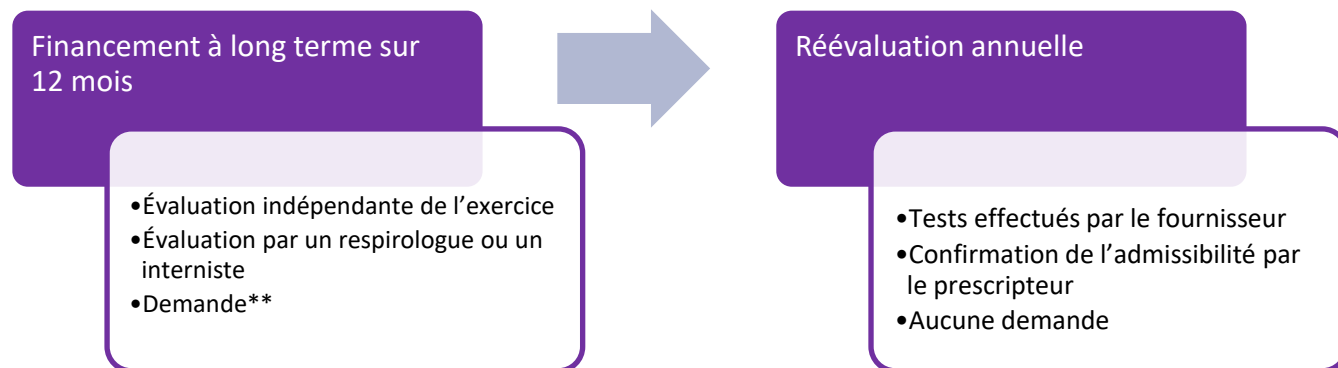
**Après l'approbation de cette demande de financement de 9 mois, le client recevra du financement pour l'oxygénothérapie à domicile à vie ou jusqu'à ce que le prescripteur mette fin à l'oxygénothérapie.

455.03 Financement actuel à long terme de l'oxygénothérapie à domicile pour l'hypoxémie à l'effort



**Après l'approbation de cette demande de financement de 12 mois, le client recevra du financement pour l'oxygénothérapie à domicile à vie ou jusqu'à ce que le prescripteur mette fin à l'oxygénothérapie.

455.04 Financement futur à long terme de l'oxygénothérapie à domicile pour l'hypoxémie au repos



**Après l'approbation de cette demande de financement à long terme sur 12 mois, le client recevra du financement pour l'oxygénothérapie à domicile à vie ou jusqu'à ce que le prescripteur mette fin à l'oxygénothérapie.

460 Modification du formulaire de demande

À l'heure actuelle, il y a deux formulaires de demande à remplir pour l'oxygénothérapie à domicile : le formulaire de demande initiale et le formulaire de renouvellement.

La demande initiale de financement de l'oxygénothérapie à domicile s'entend du formulaire utilisé par les demandeurs qui répondent à la définition d'un nouveau demandeur et qui demandent :

1. une période de financement de 90 jours pour des services d'oxygénothérapie à long terme;
2. une période de financement de 60 jours pour des services d'oxygénothérapie à court terme;
3. une période de financement de 90 jours pour des soins palliatifs;
4. une période de financement de 12 mois pour des enfants.

Le formulaire de renouvellement du financement de l'oxygénothérapie à domicile s'entend du formulaire utilisé par les clients qui ne répondent pas à la définition d'un nouveau demandeur et qui demandent de nouveau :

1. une période de financement de 30 jours pour des services d'oxygénothérapie à court terme;
2. une période de financement de 90 jours pour des services d'oxygénothérapie à long terme;
3. une période de financement de 9 mois pour des services d'oxygénothérapie à long terme;
4. une période de financement de 12 mois pour des services d'oxygénothérapie à long terme;
5. une période de financement de 90 jours pour des soins palliatifs.

Compte tenu des modifications apportées aux périodes de financement pour l'hypoxémie au repos et à l'effort, les responsables du PAAF modifieront les formulaires de demande. Il n'y aura plus de formulaire de demande initiale ni de formulaire de renouvellement pour l'oxygénothérapie à domicile.

Il n'y aura qu'un seul formulaire à remplir, peu importe si le client présente une première demande ou une demande de renouvellement.

465 Modèle de rémunération actuel des fournisseurs

À l'heure actuelle, le PAAF rembourse les fournisseurs de services d'oxygénothérapie à domicile inscrits au PAAF selon un taux quotidien pour les systèmes d'oxygénothérapie destinés aux soins palliatifs et à court terme et un taux mensuel pour ceux utilisés dans le traitement des enfants et de l'hypoxémie au repos et à l'effort.

Les taux de rémunération quotidiens ou mensuels ne varient pas en fonction du type de système d'oxygénothérapie à domicile fourni.

Ils varient toutefois en fonction de l'emplacement géographique du client. Les fournisseurs inscrits au PAAF sont remboursés pour les services qu'ils offrent aux clients résidant dans le Nord et dans le Sud de l'Ontario selon le « taux du Nord » et le « taux du Sud » moindre, respectivement.

Le code postal du client détermine si le taux du Nord ou le taux du Sud s'applique. Le taux du Nord s'applique aux clients dont le code postal commence par la lettre « P », tandis que celui du Sud s'applique à ceux dont le code postal commence par les lettres « K », « L », « M » ou « N ».

Le tableau suivant résume le modèle de rémunération actuel de l'Ontario :

Région	Code postal du client	Taux applicable	Taux quotidien (Pour les systèmes d'oxygénothérapie destinés aux soins palliatifs et à court terme)	Taux mensuel (Pour les systèmes d'oxygénothérapie utilisés dans le traitement des enfants et de l'hypoxémie au repos et à l'effort)
Sud de l'Ontario	Commence par « K », « L », « M » ou « N »	Taux du Sud	11,21 \$ par jour	336,15 \$ par mois
Nord de l'Ontario	Commence par « P »	Taux du Nord	11,91 \$ par jour	357,32 \$ par mois

470 Futur modèle de rémunération des fournisseurs

Modifications proposées au modèle de rémunération des fournisseurs de services d'oxygénothérapie à domicile :

- taux quotidiens/mensuels mis à jour;
- frais initiaux pour les nouveaux clients ou les clients qui n'ont pas participé au Programme depuis plus de 12 mois.

470.01 **Objectif des frais initiaux**

Les frais initiaux auront pour but d'indemniser les fournisseurs inscrits aux PAAF pour les coûts qu'ils engagent lorsqu'ils installent de l'équipement d'oxygénothérapie à domicile pour un client. Les fournisseurs inscrits au PAAF pourront facturer ces frais au PAAF pour remboursement, une fois qu'ils auront installé l'équipement d'oxygénothérapie à domicile chez le client. Les frais initiaux comprennent les coûts associés à l'élimination appropriée d'un appareil, une fois qu'un client ne l'utilise plus.

Comme pour les taux de rémunération quotidiens et mensuels du PAAF, les frais initiaux varieront en fonction de l'emplacement du client. Les « frais initiaux du Nord » s'appliqueront aux clients qui résident dans le Nord de l'Ontario, tandis que les « frais initiaux du Sud » moins élevés s'appliqueront à ceux qui résident dans le Sud de la province.

470.02 **Négociations sur les prix**

Dans le cadre du processus de négociation du contrat, le PAAF encouragera tous les fournisseurs, soit ceux déjà inscrits au Programme et ceux qui souhaitent s'y inscrire, à présenter des observations sur les points suivants :

- le montant des taux quotidiens et mensuels du Nord et du Sud;

- le montant des frais initiaux du Nord et du Sud nouvellement ajoutés.

À titre de rappel, les éléments suivants du modèle de rémunération ne sont PAS sujets à négociation :

- la décision du PAAF d'offrir une rémunération selon des taux quotidiens et mensuels fixes;
- la décision du PAAF d'appliquer de nouveaux frais initiaux;
- la structure à deux niveaux des frais et des taux, qui prévoit des frais et des taux plus élevés pour les clients du Nord de l'Ontario.

Le tableau suivant résume le modèle de rémunération futur de l'Ontario :

Région	Code postal du client	Taux applicable	Taux quotidien (Pour les systèmes d'oxygénothérapie destinés aux soins palliatifs et à court terme)	Frais initiaux	Taux mensuel (Pour les systèmes d'oxygénothérapie utilisés dans le traitement des enfants et de l'hypoxémie au repos et à l'effort)
Sud de l'Ontario	Commence par « K », « L », « M » ou « N »	Taux du Sud	À déterminer	À déterminer	À déterminer
Nord de l'Ontario	Commence par « P »	Taux du Nord	À déterminer	À déterminer	À déterminer

Modification du Manuel des politiques et de l'administration – L'oxygénothérapie à domicile

5

Partie 5 : Modification du Manuel des politiques et de l'administration – L'oxygénothérapie à domicile

500 Modification de la politique

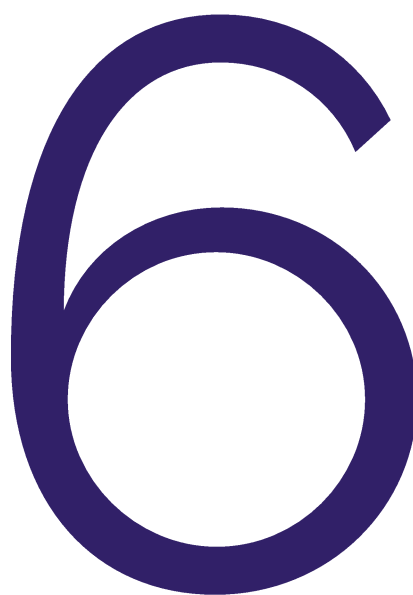
Les responsables du PAAF ont révisé le Manuel des politiques et de l'administration – L'oxygénothérapie à domicile. Les modifications suivantes entreront en vigueur le 1^{er} avril 2024 :

Section	Politique actuelle	Modification de la politique
	Libellé utilisé dans les documents existants <ul style="list-style-type: none">- Centre d'accès aux soins communautaires (CASC)- Il/elle/son/sa	Veiller à ce que tous les noms des organisations soient à jour et à ce que le libellé utilisé intègre tous les genres. <ul style="list-style-type: none">- Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC)- Ils/eux/leur La politique a été modifiée en juillet 2023.
315.02, 315.03,	Définition de l'hypoxémie nocturne	Il y a hypoxémie nocturne lorsque le taux de SpO2 est inférieur ou égal à

Section	Politique actuelle	Modification de la politique
335.02, 335.03	<p>Le point (3) des critères médicaux pour l'hypoxémie au repos précise ce qui suit :</p> <p>Un candidat présentant un PaO2 persistant dans la plage de 56 à 60 mmHg dans l'air ambiant peut être considéré comme un candidat au financement dans les circonstances suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • exercice limité par l'hypoxémie (SpO2 inférieur ou égal à 88 %); • <u>hypoxémie nocturne.</u> 	<p>88 % dans l'air ambiant pendant au moins une minute continue durant le sommeil.</p>
335.01	<p>Critères d'admissibilité médicaux à court terme</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le demandeur doit être un patient hospitalisé dans un hôpital de soins actifs, qui nécessite une oxygénothérapie à domicile pour obtenir son congé OU - être dans la salle d'urgence et avoir besoin d'oxygénothérapie à domicile pour obtenir son congé. 	<p>Puce ajoutée.</p> <p>Si le demandeur réside dans un centre de soins de longue durée, il doit :</p> <p>avoir besoin d'une oxygénothérapie pour éviter une visite au service des urgences et être évalué par un professionnel de la santé pour s'assurer que les conditions médicales d'admissibilité sont respectées.</p>

Section	Politique actuelle	Modification de la politique
500	Période de financement – oxygénothérapie à long terme pour l'hypoxémie au repos et à l'effort.	<p>Modification du processus de demande pour le financement à long terme de l'oxygénothérapie à domicile pour l'hypoxémie au repos et à l'effort.</p> <p>Voir la section 4 du guide pour plus de détails sur ces modifications.</p>
805	<p>Définition – Coentreprise s'entend d'une relation entre un fournisseur de services d'oxygénothérapie à domicile et un hôpital qui ont conclu une entente d'association pour fournir des services d'oxygénothérapie à domicile aux clients financés par le PAAF.</p> <p>Une coentreprise ne peut pas être un fournisseur, sauf si cette coentreprise :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. était un fournisseur attitré de services d'oxygénothérapie à domicile en date du 31 mars 2017. 	<p>Lever l'interdiction actuelle visant les nouvelles coentreprises, qui a été mise en place en 2017, pour permettre à tout fournisseur de participer à une coentreprise.</p> <p>Tout fournisseur qui souhaite conclure une entente de coentreprise peut le faire et doit fournir des copies de cette entente au PAAF.</p>
900 - 985	Politique temporaire relative à la COVID-19	Supprimer la totalité de la section 9, car elle n'est plus pertinente.

Introduction des indicateurs de rendement clés



Partie 6 : Introduction des indicateurs de rendement clés

Le PAAF met en place des IRC dans le cadre d'une stratégie visant à améliorer le Programme et les services offerts aux clients.

Ces IRC sont concrets, mesurables et axés sur les résultats et peuvent déterminer la conformité/qualité du service et l'expérience client.

600 Objectif

Intégrer des mesures quantifiables qui peuvent être utilisées pour évaluer la réussite du Programme pour le client, le fournisseur, le prescripteur et le PAAF.

Normaliser les mesures de rendement du Programme.

605 Nouveaux indicateurs de rendement clés

Voir ci-dessous le tableau des IRC à inclure dans le prochain contrat.

Indicateurs de rendement clés

- Rapport annuel à produire 30 jours après la fin de l'exercice.

Mesure	Résultats	Déjà dans le Manuel des politiques et de l'administration – L'oxygénothérapie à domicile (Oui/Non)
Clients – nombre total de clients		Non
Clients – nombre total de nouveaux clients au cours de l'exercice		Non
Mise en place initiale – pourcentage de clients qui ont été vus dans les 3 (Sud) ou les 10 (Nord) jours ouvrables suivant la date à laquelle le fournisseur a commencé l'oxygénothérapie au domicile du client		Oui
Équipement – nombre de fois où les systèmes d'administration d'oxygène ont nécessité des travaux d'entretien et de réparation		Oui
Équipement – nombre d'appareils utilisés pour remplacer l'équipement défectueux		Oui
Formation – pourcentage du personnel qui a reçu la formation appropriée sur le fonctionnement et la manipulation sécuritaire des		Oui

Mesure	Résultats	Déjà dans le Manuel des politiques et de l'administration – L'oxygénothérapie à domicile (Oui/Non)
systèmes d'administration d'oxygène		
Conformité du service – nombre de clients ayant utilisé le service d'urgence 24 heures sur 24		Oui
Conformité du service – pourcentage de clients qui ont été vus à leur domicile dans les 3 heures, si le problème ne pouvait pas être réglé au téléphone – à moins que le client n'ait convenu qu'une assistance sur place n'était pas nécessaire		Oui
Choix du client – pourcentage de clients qui confirment avoir pu choisir le fournisseur		Non
Satisfaction à l'égard du service à la clientèle – pourcentage de clients satisfaits des services fournis par le fournisseur		Non