

Cette présentation a été effectuée le 20 novembre 2008, au cours de la journée « La responsabilité populationnelle : des innovations à partager » dans le cadre des Journées annuelles de santé publique (JASP) 2008. L'ensemble des présentations est disponible sur le site Web des JASP, à l'adresse <http://www.inspq.qc.ca/archives/>.

Centre de santé et de services sociaux
de Vaudreuil-Soulanges



Le partage de la responsabilité populationnelle avec les médecins: les conditions d'une mobilisation efficace

DIANE LYONNAIS
DIRECTRICE DE PROGRAMMES AU CSSS DE VAUDREUIL SOULANGES

Centre de santé et de services sociaux
de Vaudreuil-Soulanges



OBJETS DE LA PRÉSENTATION

- **Éléments de contexte pour le CSSS VS**
- **Un projet mobilisateur**
- **Les conditions de succès**
- **Les apprentissages....**

CONTEXTE

Établissement de 42M, 750 employés, 9 sites
122,000 population en forte croissance, 23 municipalités
25% -18 ans, 10 % 65+
Semi urbaine, sur un territoire + grand Montréal et Laval
Population relativement en santé mais plusieurs
facteurs de risques défavorables,
Consultations SRV +++ Pas de CH sur le territoire
Complexité des corridors de services (Montérégie,
Montréal et Ontario)
Complexité pour l'accès et la continuité des services
Très faible ratio d'omnipraticiens en première ligne

UN PROJET

Le projet d'accessibilité à un médecin de famille pour les clientèles « orphelines »

Objectif : obtenir la prise en charge par les médecins des clientèles
orphelines vulnérables et à hauts risques

Modèle:

Appels centralisés de la CLIENTÈLE au CSSS

1^{er} tri par la SECRÉTAIRE: Outils d'orientation et référence

Évaluation par l'INFIRMIÈRE: priorité accordée

Prise en charge par les MÉDECINS du territoire avec dossier
documenté et priorisé par l'infirmière du CSSS

**Résultats: Depuis 2006 3048 appels 523 pris en charge
1094 pour nursing
1430 non vulnérables**

LES CONDITIONS DE SUCCÈS

Pour une mobilisation efficace...

- **Leadership fort crédible et porteur de sens**
- **Mobile fort: traduction du problème en défi**
- **Force d'action, un discours persuasif vers la plus value pour la clientèle**
- **Faire valoir la force de l'intégration des services et la continuité pour le client**

LES CONDITIONS DE SUCCÈS

Conditions organisationnelles

- **Se définir avec cohérence: mission, vision, valeurs, orientations, priorités**
- **Créer de la confiance: engagement de haut niveau: visibilité de la direction générale**
- **Voir la responsabilité populationnelle comme levier pour le changement**

LES CONDITIONS DE SUCCÈS

Conditions organisationnelles

- **Reconnaître l'absolue nécessité de rapprocher les deux mondes; (gestion / médecins, public / privé)**
- **Agir comme modèle de rôle à tous les niveaux (il faut y croire fortement et collectivement...)**
- **Investir des ressources, s'engager ...**

LES CONDITIONS DE SUCCÈS

Des acteurs essentiels

- **La direction générale**
- **Les directions cliniques**
- **Des cadres crédibles et d'expérience**
- **La stabilité du personnel impliqué**
- **Le DRMG local**
- **La complicité entre les acteurs**

LES CONDITIONS DE SUCCÈS

Des moyens concrets:

- Une table de concertation entre les cliniques médicales et le CSSS
- Un objectif clair et précis
- Des rencontres courtes et efficaces
- Une chargée de projet ou agente de coordination médicale
- Outils de suivi du projet, logiciel ...

LES CONDITIONS DE SUCCÈS

Des stratégies aidantes:

- Comprendre, accepter le statut particulier
- Ajouter les incitatifs financiers
- Flexibilité et communication +++
- Accompagner le personnel dans le changement de vision pour une meilleure collaboration médicale
- Ouverture et support à l'innovation

DES ENSEIGNEMENTS

- Rien n'est acquis et la confiance est toujours à établir
- Sujet difficile: \$\$\$
- Donner avant de demander...
- Aide mémoire; un vrai MIC MAC

Mobilisation Intégration Concertation

Mobilisation Action Confiance

Merci pour votre
écoute!