

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<sup>er</sup> 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!