



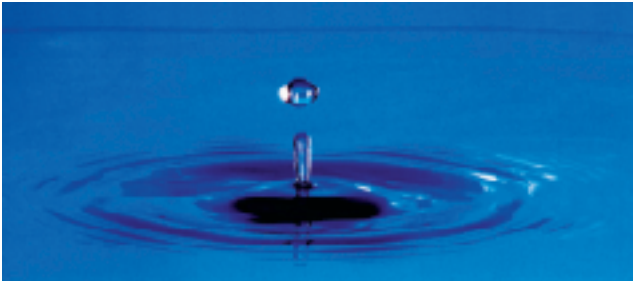
De l'union des gouttes d'eau naissent les océans...



PROJET CLINIQUE DU RÉSEAU LOCAL DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

Centre de santé et de services sociaux
Haut-Richelieu—Rouville





De l'union des gouttes d'eau naissent les océans...



Préambule

L'organisation des soins de santé et des services sociaux représente un enjeu important tant au Canada qu'au Québec et, de façon particulière, dans notre région. Garantir un accès équitable aux services de santé à toute une population est un défi que nous devons constamment relever, et ce, tous ensemble. Pour y arriver, la collaboration des partenaires locaux impliqués dans le bien-être et la santé de la population est essentielle.

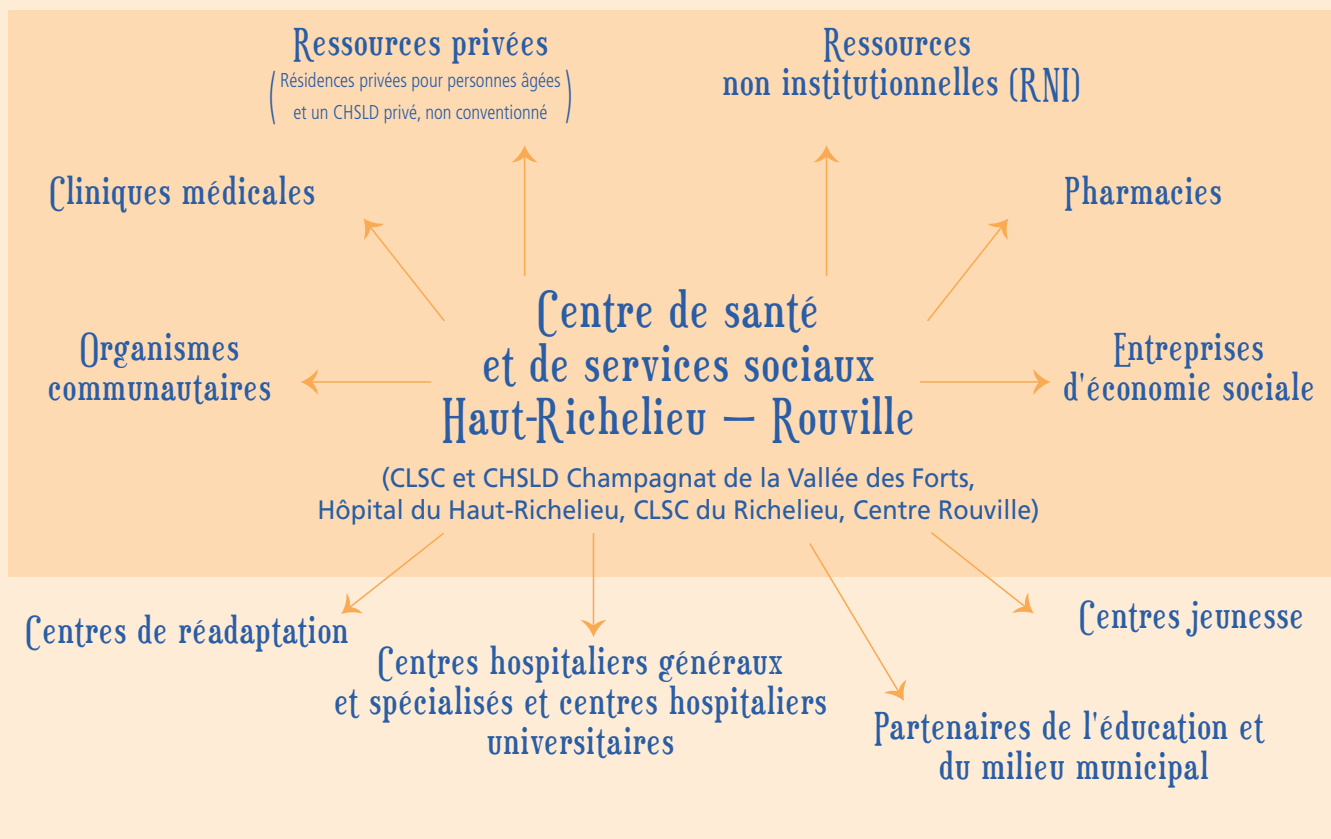
Cette grande collaboration prend aujourd'hui la forme d'un réseau local de santé et de services sociaux pour lequel, en ce qui a trait à notre région, le Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu–Rouville en constitue le pivot. C'est ce réseau local qui sera le maître d'oeuvre du projet clinique, projet visant à assurer l'accessibilité, la continuité et la qualité des services de santé et des services sociaux pour la population de son territoire.

Le projet clinique fait partie des nouvelles orientations du gouvernement en matière de santé et de services sociaux et doit être conforme aux lignes directrices ministérielles énoncées dans le cadre de la mise en œuvre de ce projet. Il doit aussi tenir compte de l'approche de la Santé publique de la Montérégie qui consiste en la prévention des problèmes de santé, la guérison et le soutien des personnes, en plus de respecter les standards d'accès, de qualité et d'efficacité reconnus, tout en considérant les ressources disponibles.

Le projet clinique est donc un projet d'envergure qui nous amène à revoir l'offre et l'organisation des services de santé et des services sociaux de notre territoire, et ce, afin d'améliorer le bien-être de notre population. La participation de chaque partenaire local est au cœur de la réussite de ce projet et représente une opportunité pour chacune des parties impliquées d'aller au delà de ses propres objectifs afin de relever ce grand défi collectif.

Nous croyons que de l'union des gouttes d'eau naissent les océans...





En quoi consiste le projet clinique?

Le projet clinique poursuit trois principaux objectifs, soit **d'améliorer l'accessibilité des soins de santé et des services sociaux à la population, de s'assurer de la continuité de ces soins et services et de leur qualité**. Il s'agit de rapprocher les services de la population et de faciliter le cheminement des personnes dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Les valeurs

Le projet clinique du réseau local de santé et de services sociaux est guidé par cinq valeurs fondamentales qui sont : **Responsabilité- Engagement- Interdépendance- Respect- Efficience**.

Bien comprendre les objectifs du projet clinique

Améliorer l'accessibilité veut dire :

- ♦ Offrir des services qui répondent aux besoins des différentes clientèles du territoire
- ♦ Assurer l'accès aux services et faire le suivi des listes et des délais d'attente
- ♦ Favoriser l'accès aux services en accueillant et en orientant les clients et leurs proches vers les services pertinents à leurs besoins

Concrètement, l'accessibilité peut par exemple se traduire par le fait d'avoir un médecin de famille, d'avoir une chirurgie dans des délais raisonnables ou de pouvoir compter sur un appui psychosocial rapide lors d'une situation de crise.

Améliorer la continuité veut dire :

- ♦ Offrir des soins et des services fluides, sans rupture, en facilitant les liens, le cheminement de la clientèle et le transfert des informations entre les différents dispensateurs de services
- ♦ Accompagner et soutenir les personnes qui nécessitent un suivi continu en raison de problèmes de santé ou de bien-être particuliers, en vue de favoriser la continuité entre les épisodes de soins et les interventions sociales à l'intérieur du réseau
- ♦ Mettre en place des mécanismes de référence et de transfert entre les dispensateurs de services et conclure des ententes précisant les responsabilités réciproques de chacun
- ♦ Créer des modalités d'organisation de services empêchant les bris de services ou, pour reprendre l'expression populaire, éviter que la clientèle « soit assise entre deux chaises »



À titre d'exemple, pour une personne souffrant d'une maladie chronique (diabète, maladie pulmonaire, cancer, etc.), la continuité peut signifier de pouvoir compter sur des suivis réguliers et intégrés entre son médecin traitant, l'équipe de soins à domicile du CLSC, les médecins spécialistes de l'hôpital et l'organisme qui lui vient en aide pour le transport et certaines activités domestiques.

La continuité peut aussi signifier, pour des parents ayant un enfant avec une déficience intellectuelle, de pouvoir compter sur des services et des suivis réguliers entre le centre de réadaptation, le CLSC, l'école et l'organisme communautaire appuyant la famille.

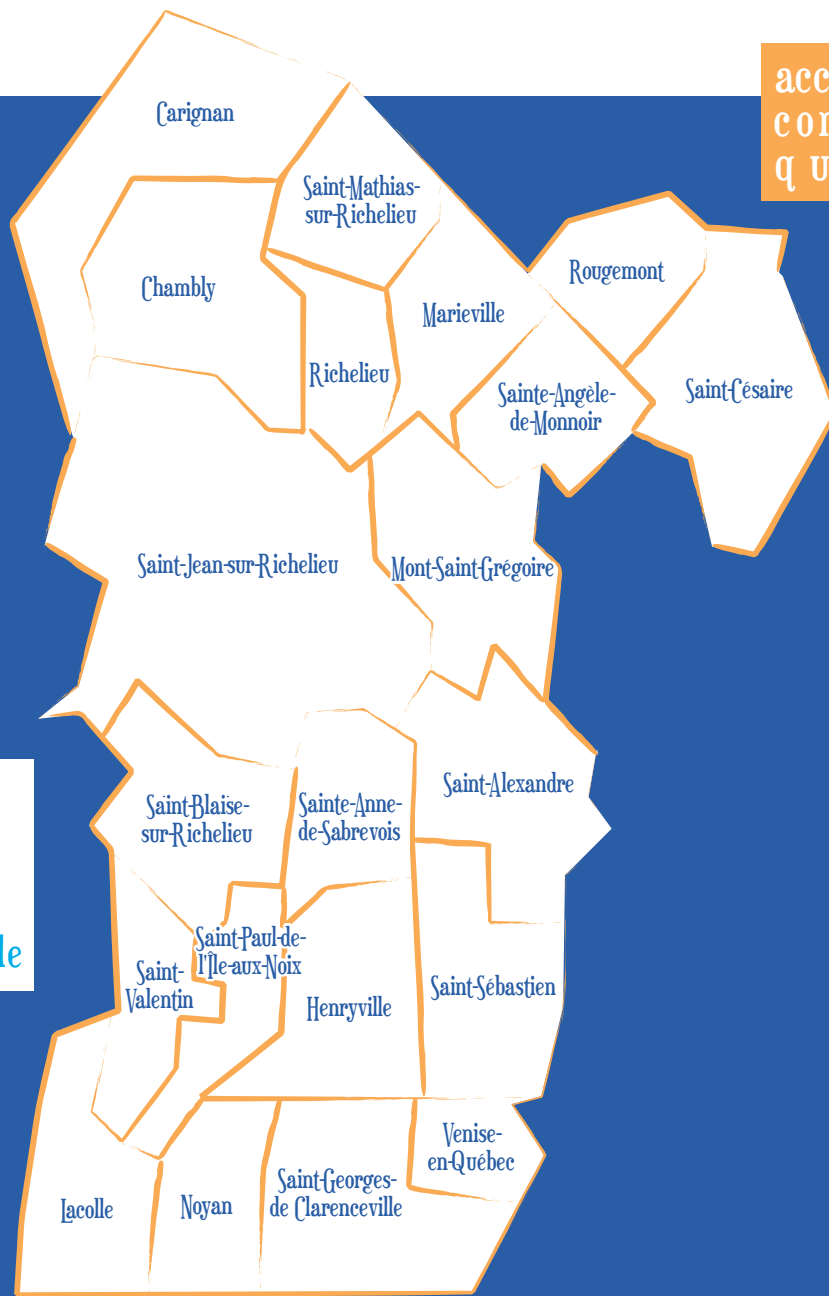
Améliorer la qualité veut dire :

- ✦ S'assurer de la qualité des gestes et des actes cliniques, de la pertinence des interventions, du respect des normes professionnelles et de l'adhésion aux approches et aux modèles les plus porteurs en terme de succès
- ✦ S'assurer que la clientèle reçoive le bon service, à la bonne place, au bon moment
- ✦ Diffuser de l'information, consulter la clientèle et mesurer sa satisfaction à l'égard des services reçus
- ✦ Adopter une stratégie d'amélioration continue de la qualité des services qui permettra de bien évaluer ces derniers en mettant à contribution les professionnels, la clientèle et, finalement, la population en général

En d'autres mots, la qualité des services peut par exemple vouloir dire de faire appel à l'utilisation d'une technologie de pointe lors d'une chirurgie permettant ainsi d'en diminuer l'impact sur les patients afin qu'ils aient une convalescence plus rapide. La qualité peut aussi s'exprimer par le fait de bien connaître la population et ses besoins et de l'informer adéquatement afin qu'elle s'engage plus efficacement dans la prise en charge de sa santé.



accessibilité
continuité
qualité



Territoire
du Centre de santé
et de services sociaux
Haut-Richelieu – Rouville



Comment allons-nous y parvenir?

La démarche de réalisation du projet clinique fait appel à plusieurs partenaires de notre réseau local de santé et de services sociaux. Cette démarche qui sera continuée franchira une première étape importante au cours des deux prochaines années. Ainsi, pendant la première année, nous allons :

- ♦ dresser les besoins de la population, notamment en la consultant, et inventorier les services actuellement disponibles
- ♦ identifier les écarts entre les besoins et les services offerts
- ♦ cibler des actions prioritaires permettant de diminuer les écarts et de renforcer les pratiques qui ont fait leurs preuves et qui fonctionnent
- ♦ débiter la mise en place des améliorations dans l'organisation des soins et services dès leur faisabilité

Au cours de la deuxième année, nous poursuivrons la révision de l'organisation de nos soins et services et la mise en place des améliorations selon les conclusions tirées lors des premières étapes du projet clinique réalisées l'année précédente. Nous conviendrons également d'ententes de services entre les différents dispensateurs de soins de santé et de services sociaux sur notre territoire.

Démarche de réalisation du projet clinique

Volet 1 Planification et
organisation du projet → **Volet 2**
Étapes préalables

Étape 1 — Profil populationnel et besoins de la population

Consultation de la population
Analyse de la population et de ses besoins

Étape 2

Analyse de la gamme de services offerts

Analyse de l'offre de services et profil de consommation

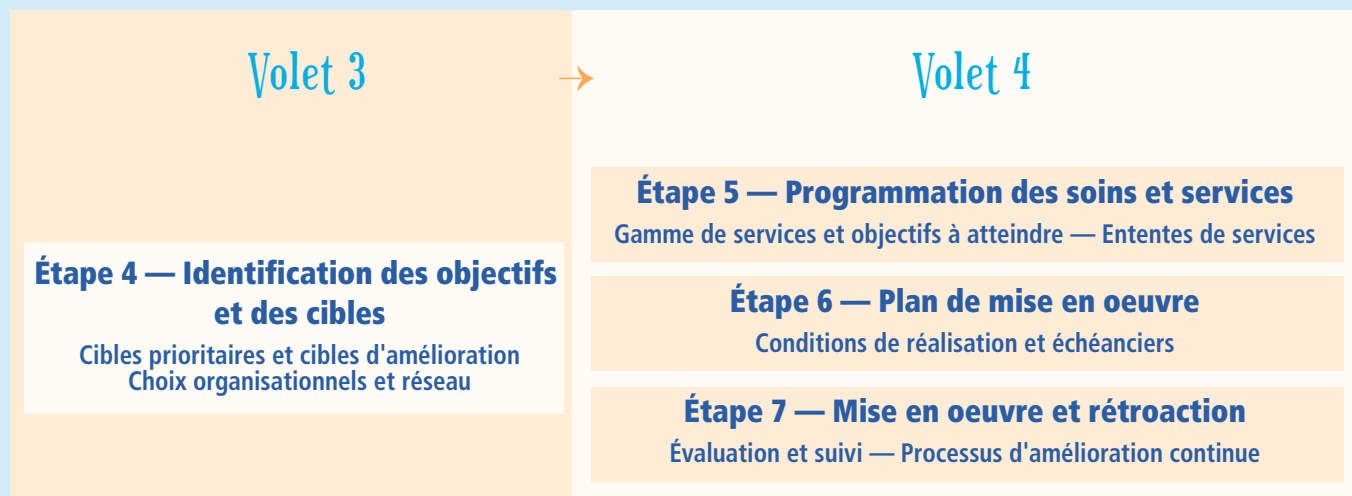
Étape 3 — Analyse des écarts et diagnostic

Analyse des écarts selon différents paramètres
Établissement du diagnostic
Identification des cibles potentielles à atteindre



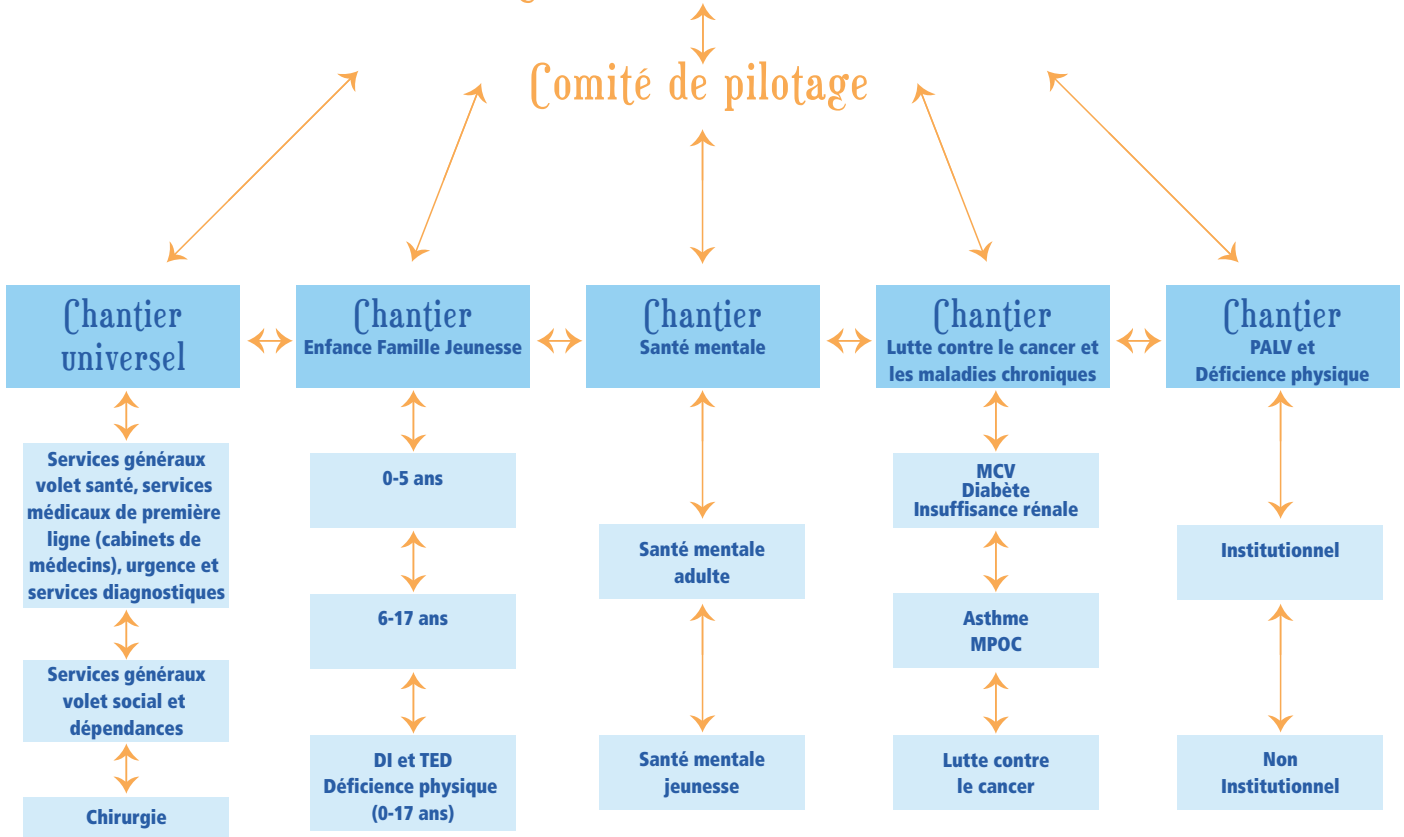
Nos façons de faire actuelles ne seront toutefois pas toutes à changer puisque l'accessibilité, la continuité et la qualité des services sont déjà excellentes dans certains de nos secteurs d'activités. Des améliorations significatives et des modèles cliniques et de collaboration sont déjà intégrés avec succès dans nos soins et services. Il s'agit donc de consolider ces modèles et d'en intégrer de nouveaux pour réduire les écarts par rapport aux objectifs poursuivis. Ainsi, le projet clinique nous amènera à cibler des zones d'activités plus problématiques au sein de notre réseau local et à identifier les moyens à instaurer pour les améliorer, et ce, pour le mieux-être de la population.

Tout au long de cette démarche, nous devons tenir compte des orientations ministérielles et régionales en matière de santé et de services sociaux, des caractéristiques de notre population et des projets et travaux déjà en cours dans nos secteurs d'activités respectifs. Un processus d'évaluation continue devra aussi être établi afin de suivre et d'analyser les impacts du projet clinique. Soulignons également que le projet se réalisera en tenant compte de l'approche de la Santé publique de la Montérégie qui vise la mise en place d'activités de **prévention** des problématiques de santé et d'activités d'intervention visant la **guérison** et le **soutien** à offrir à la population.



Comité d'orientation

Comité de pilotage



DI : Déficience intellectuelle
 TED : Troubles envahissants du développement
 PALV : Perte d'autonomie liée au vieillissement
 MCV : Maladie cardio-vasculaire
 MPOC : Maladie pulmonaire obstructive chronique



Les acteurs de la réalisation du projet clinique

Pour réaliser le projet clinique, un nombre important d'acteurs sont déjà sollicités à plusieurs niveaux que ce soit en terme d'orientation, de planification ou de réalisation des activités. Ces acteurs travailleront en étroite collaboration au sein de différents chantiers et comités de travail qui ont été constitués dans le but non seulement de mener à bien le projet clinique, mais aussi d'assurer une représentativité équitable de la population et des dispensateurs de services de notre territoire.

Les différents groupes de travail

Comité d'orientation

Composition :

représentants du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu—Rouville et du réseau local (pharmacies, organismes communautaires, cabinets de médecins, établissements de santé régionaux, municipalités, commissions scolaires, etc.).

Principaux mandats :

- ✦ Énoncer les orientations et les lignes directrices du projet clinique
- ✦ Recevoir les recommandations, en faire l'analyse et soumettre les recommandations appropriées au conseil d'administration du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu—Rouville

Comité de pilotage

Composition :

représentants du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu—Rouville.

Principal mandat :

- ✦ Assurer le leadership afin de planifier et de coordonner les travaux du projet clinique

Chantiers et comités de travail

Composition :

représentants du réseau local selon l'expertise spécifique liée à la thématique du chantier et du comité.

Principaux mandats :

- ✦ Réaliser les différents travaux liés aux clientèles tout en tenant compte des projets et autres travaux en cours (identifier les besoins, documenter l'offre de service, analyser les écarts entre les besoins et les services, proposer des choix organisationnels)
- ✦ Proposer des approches, des modèles de soins et une organisation qui répondent aux besoins de la population

Les différents chantiers et comités de travail proposés pour œuvrer à la démarche du projet clinique ont été définis en lien avec les différents continuums de soins. Ces continuums de soins permettent de refléter l'organisation des services en terme de regroupements de clientèles ayant des besoins spécifiques. Les travaux des chantiers et comités tiendront compte des approches privilégiées par la Santé publique de la Montérégie permettant notamment de viser la prévention des problématiques de santé et de favoriser la guérison et le soutien des personnes. De plus, ces travaux permettront d'établir de meilleurs liens entre les différents partenaires du réseau local et ainsi mieux répondre aux besoins exprimés par la population.



prévenir
guérir
soutenir

accessibilité
continuité
qualité

Le projet clinique aura un impact positif sur l'organisation et l'offre de soins de santé et de services sociaux à la population de notre territoire. Le but ultime est de mieux servir les clientèles quelles qu'elles soient, en leur assurant l'accès, la continuité et la qualité des différents services de santé et de services sociaux offerts en partenariat avec notre réseau local.

La mobilisation de tous les participants impliqués au sein même du projet clinique en assurera sa réussite et tous ensemble nous parviendrons à le réaliser avec succès, puisque **de l'union des gouttes d'eau naissent les océans...**

Centre de santé et de services sociaux
Haut-Richelieu—Rouville



Produit par :

**La direction des communications
du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu—Rouville**

978, boul. du Séminaire Nord
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3A 1E5
Téléphone : 450 358-2572

Toute reproduction est permise à la condition de faire mention de la source.
Septembre 2006