

Titre du projet innovation
Première ligne médicale
Direction responsable
DSP-EM
Projet mené dans quelle direction
DSP-EM
Statut actuel du projet
Implanté

Objectifs du projet
Des enjeux de communication et d'arrimage ont toujours existé entre l'établissement et la première ligne médicale. Comment s'assurer que les actions mises en place par l'établissement en lien avec la trajectoire de la clientèle soient mieux concertées avec les équipes médicales de première ligne? La création du CISSS a permis le développement d'une équipe de gestionnaires dédiée à la première ligne médicale et l'implantation du rôle de coordonnateur de la fluidité permettant d'assurer le lien entre l'établissement et la première ligne médicale. Cette nouvelle fonction innovante a établi le pont entre l'établissement et les médecins de famille du territoire dans le contexte où nous avons des responsabilités partagées quant à l'accès à un médecin de famille et l'utilisation judicieuse de nos services de deuxième ligne.

Retombées attendues
Considérant les défis de communication que nous avons entre la première ligne médicale et l'établissement, nous souhaitons nous donner une tribune commune afin d'échanger sur nos défis et nos projets communs. Les instances locales de la direction régionale de médecine générale (DRMG) étant déjà actives dans chacun des réseaux locaux de services (RLS), il nous fallait une tribune commune afin d'échanger sur les différentes problématiques vécues et c'est dans ce contexte que le comité première ligne a été créé. Constitué des 4 représentants locaux de DRMG, de l'adjointe au DSP volet première ligne, du PDG, du chef et chef adjoint en médecine générale et du DSP-adjoint volet opération, le comité se rencontre 6 fois par année. Débordement de l'urgence, difficultés d'accès aux plateaux techniques, pénurie médicale à l'hospitalisation, planification des effectifs médicaux, présentation de programmes spécifiques par d'autres directions sont des exemples de sujets qui ont été discutés dans ce comité. La présence du coordonnateur de fluidité a permis de connaître les enjeux spécifiques à chaque clinique/GMF, dénouer des problématiques parfois simples souvent découlant d'un manque de connaissance mutuelle et de déployer plusieurs projets en 1^{ère} ligne. La constitution d'une équipe de gestionnaires dédiés à la première ligne a permis d'assurer une harmonisation dans les services professionnels et infirmiers offerts, mais également de mettre en place des projets pilotes adaptés à la réalité des différentes équipes médicales en 1^{ère} ligne. Ces différentes stratégies ont alors permis d'augmenter l'engagement de la première ligne médicale dans des projets du CISSS et inversement a permis à la première ligne médicale de partager leurs initiatives avec le CISSS. Ainsi plusieurs projets et initiatives sont totalement implantés ou sont en développement, avec un impact direct sur les soins et services à la clientèle : réorientation P4P5, clinique hivernale, services santé mentale jeunesse, clinique jeunesse, projet initiative Alzheimer, trajectoire en imagerie, attelles plâtrées en GMF-Réseau. Tous ces projets permettent aux usagers de recevoir les services en 1^{ère} ligne tout en diminuant le recours à l'urgence et aux services de 2^{ème} ligne.

Équipe de projet

- Marie Pavageau, Coordonnatrice fluidité, corridors de services
- Nathalie Roy, chef de service clinique 1^{re} ligne
- Mireille Benoit, chef de service, enseignement médical et recherche
- Mathieu Carrier, Chef de service 1^{re} ligne
- Dr Le Phat Ho, Dr Djaandji, Dr Parent, Dr Dufresne