

## VISION DU CADRE DE RÉFÉRENCE

Un réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) qui offre des services de proximité intégrés, territorialisés, visibles et coordonnés, en travaillant de concert avec les différents partenaires publics, privés et communautaires intrasectoriels et intersectoriels, en vue d'agir sur les déterminants de la santé dans un objectif d'amélioration de l'expérience de l'utilisateur par sa participation, par celle des membres de son entourage et par celle de la communauté.

## OBJECTIFS DU CADRE DE RÉFÉRENCE

- Soutenir le RSSS dans l'amélioration de l'accès, la qualité et la continuité des services de proximité.
- Assurer une vision globale et intégrée des services de proximité.
- Favoriser une meilleure coordination et intégration de la santé et du social sur le plan organisationnel et clinique.
- Renforcer la capacité du RSSS à adapter les services aux caractéristiques territoriales et populationnelles.
- Améliorer l'expérience de soins et de services de l'utilisateur et des membres de son entourage:
  - par des soins et des services prodigués en temps opportun;
  - par un accroissement de l'engagement et de la capacité d'agir de l'utilisateur et des membres de son entourage.
- Renforcer les pratiques de collaboration interprofessionnelles et intersectorielles.

## RETOMBÉES POSITIVES POUR LA POPULATION

- L'équité d'accès;
- La diminution des délais d'attente pour obtenir un soin et un service;
- L'obtention d'une réponse globale et intégrée à l'ensemble des besoins;
- L'engagement dans les soins et les services par la décision partagée avec l'intervenant ou le professionnel;
- Une meilleure expérience de soins et de services.

## FONDEMENTS DES SERVICES DE PROXIMITÉ

### Définition

Les services de proximité sont un ensemble de services généraux, spécifiques et spécialisés (santé et social) ainsi que de services de santé publique adaptés aux besoins de la population à l'intérieur d'un territoire ciblé, grâce à l'intervention des différents partenaires publics, privés et communautaires intrasectoriels et intersectoriels<sup>1</sup>. Les services de proximité sont visibles et connus pour assurer un accès optimal aux ressources de la communauté et du RSSS, en plus de maintenir un lien de confiance avec la population.

<sup>1</sup> Les différents partenaires sont l'utilisateur, les membres de l'entourage, les communautés, les établissements du RSSS, les partenaires des Premières Nations et les Inuit, les partenaires communautaires, les acteurs municipaux, etc.

## CONCEPTS CLÉS QUI DÉTERMINENT LES SERVICES DE PROXIMITÉ

Des concepts clés se dégagent de la définition des services de proximité. Ils permettent de baliser et de guider les interventions et les actions de proximité, quels que soient le lieu à l'intérieur du territoire québécois et la population qui s'y trouve. Ainsi, les établissements du RSSS pourront s'y référer pour continuer de mettre en œuvre des services de proximité dans une perspective d'amélioration continue de l'accès, de la qualité et de la continuité des services de proximité.



## PRINCIPE DIRECTEUR

### Adapter les soins et les services aux caractéristiques territoriales et populationnelles

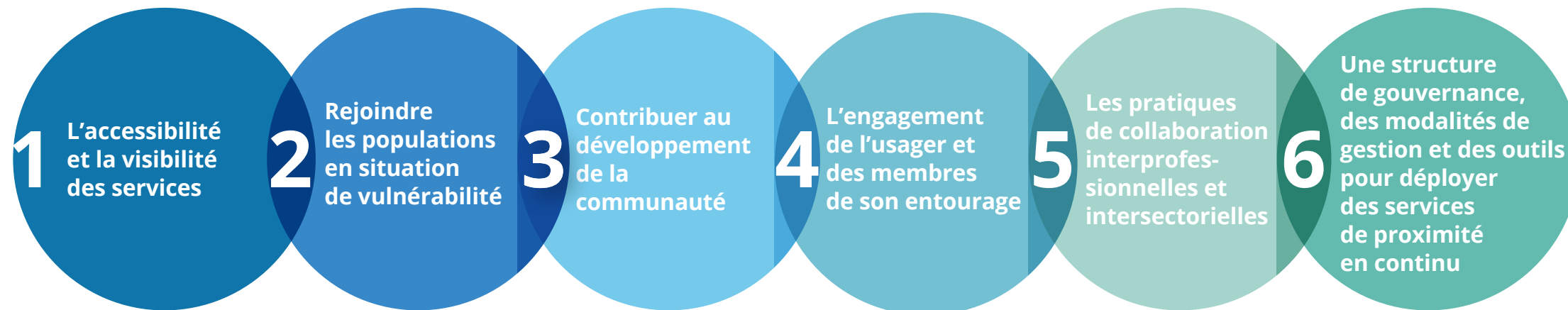
Les besoins des différentes régions du Québec nécessitent qu'on tienne compte des profils épidémiologiques des populations si l'on souhaite adapter les services aux caractéristiques des sous-groupes dans différents contextes. Par conséquent, les services de proximité sont adaptatifs et évolutifs et, de ce fait, un service de proximité en milieu urbain peut être différent de celui qui existe en milieu rural.

## RENOUVELLEMENT DE L'APPROCHE COMMUNAUTAIRE

L'approche communautaire implique l'organisation des composantes du système autour des soins primaires et des partenariats avec le milieu communautaire. Son renouvellement découle de l'évolution du contexte institutionnel québécois et de la contribution des éléments suivants :

- Le capital social comme déterminant de la santé :
  - Degré de cohésion sociale dans une communauté;
  - Source de coordination et de coopération entre les parties;
- La responsabilité populationnelle;
- L'approche de partenariat avec les usagers, les membres de leur entourage et les acteurs du RSSS.

## ORIENTATIONS MINISTÉRIELLES



### ORIENTATION 1

#### L'accessibilité et la visibilité des services.

Offrir des services de proximité qui :

- permettent un accès intégré et harmonisé;
- procurent des services disponibles en continu;
- s'intègrent dans les milieux;
- assurent une répartition équitable et territorialisée des services.

### ORIENTATION 2

#### Rejoindre les populations en situation de vulnérabilité.

- Offrir des services en allant vers les populations qui ont des besoins;
- Établir un premier contact avec l'utilisateur par des approches de démarchage (*outreach*).

### ORIENTATION 3

#### Contribuer au développement de la communauté.

- Favoriser l'intégration des services et des actions de santé publique au continuum intégré des services de proximité;
- Favoriser la participation active des populations et des citoyens;
- Créer des liens intrasectoriels et intersectoriels;
- Porter une attention prioritaire aux populations en situation de vulnérabilité.

### CONDITIONS GAGNANTES DE LA MISE EN ŒUVRE DU CADRE DE RÉFÉRENCE

- 1 L'utilisation judicieuse des **ressources humaines et financières**
- 2 La continuité informationnelle comme fil conducteur reliant les soins et les services d'un intervenant ou d'un professionnel à un autre et d'un service à l'autre

### ORIENTATION 4

#### L'engagement de l'utilisateur et des membres de son entourage.

- Encourager une participation active des usagers aux décisions qui les concernent en matière de soins et de services;
- Garantir la participation de la population et des partenaires dans la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des interventions et des pratiques.

### ORIENTATION 5

#### Les pratiques de collaboration interprofessionnelles et intersectorielles.

- Renforcer le partenariat;
- Assurer une réponse globale et intégrée aux besoins multiples et complexes de la population.

### ORIENTATION 6

#### Une structure de gouvernance, des modalités de gestion et des outils pour déployer des services de proximité en continu.

- Mettre en place une gouvernance collaborative et transversale avec les partenaires publics, privés, communautaires, intrasectoriels, intersectoriels et les usagers;
- Appliquer une gestion de proximité;
- Utiliser des outils de gestion, des indicateurs et des mécanismes de reddition de compte cohérents avec les services de proximité.

### CONTINUUM INTÉGRÉ DES SERVICES DE PROXIMITÉ

Les services de proximité se déploient sous forme de continuum intégré dans les établissements du RSSS et chez les partenaires publics, privés et communautaires intrasectoriels et intersectoriels en vue de faire référence à la fois à la continuité et à la complémentarité des services requis par les usagers, les membres de l'entourage et les citoyens d'un territoire. La notion de continuum englobe tous les acteurs des réseaux territoriaux de services.