

# Tableau synoptique

## Innovier pour mieux répondre aux besoins des personnes et des communautés

### Politique gouvernementale sur les soins et services de première ligne

#### Énoncé de vision

Promouvoir et soutenir la santé et le bien-être de l'ensemble de la population québécoise en assurant des soins et services de première ligne de qualité qui sont accessibles, continus, globaux et coordonnés.

Développer une première ligne forte, ancrée dans les communautés, agissant comme pôle intégrateur du système de santé et de services sociaux et contribuant à la production de valeur pour la société québécoise, dans une approche de partenariat avec la population et de collaboration avec l'ensemble des acteurs du système.

#### Principes directeurs

La Politique gouvernementale sur les soins et services de première ligne se veut ancrée dans les valeurs, les besoins et les préférences de la société. Les orientations stratégiques proposées pour appuyer la vision se fondent sur les principes directeurs suivants :

- L'universalité et l'équité
- Des services publics performants
- Une perspective globale de la santé
- La pertinence
- La flexibilité et l'adaptabilité

### AXE 1 – Des soins et services de qualité pour tous

#### 1.1 Assurer à tous les Québécois l'accès à des soins et services globaux, continus et coordonnés

- Rattacher formellement chaque personne à un territoire de CLSC
- Affilier tous les Québécois à un milieu de soins et services de première ligne
- Associer les personnes à un répondant principal dans leur milieu d'affiliation

#### 1.2 Mieux répondre aux besoins des personnes et des communautés, qu'ils soient exprimés ou non

- Privilégier des approches intégrées favorisant la prise en charge globale des besoins physiques et psychosociaux des personnes
- Agir sur les déterminants de la santé en intensifiant les actions de promotion de la santé et de prévention en partenariat avec la santé publique et les partenaires locaux
- Développer des stratégies proactives pour rejoindre les personnes en situation de vulnérabilité et répondre efficacement à leurs besoins

#### 1.3 Faciliter la navigation dans le système de santé et de services sociaux

- Communiquer de l'information pertinente, claire et précise pour aider les personnes à développer leurs compétences à prendre soin d'elles-mêmes
- Simplifier le parcours des personnes par un système d'accès intégré et harmonisé
- Développer et harmoniser les pratiques d'analyse des besoins et d'orientation vers le bon soin ou service
- Offrir un soutien accru à la navigation pour les personnes en situation de vulnérabilité ou ayant des besoins complexes

#### 1.4 Mobiliser toutes les ressources et leurs compétences

- Assurer l'utilisation optimale et coordonnée du domaine d'intervention de tous les intervenants et professionnels en première ligne
- Accroître la qualité des pratiques collaboratives pour mieux répondre aux besoins des personnes
- Accroître la participation de tous les partenaires du secteur de la santé et des services sociaux dans les continuums de soins et services
- Soutenir les stratégies intersectorielles favorisant la santé et le bien-être de la population et des actions ancrées dans la communauté

### AXE 2 – Un partenariat avec les personnes et les communautés

#### 2.1 Reconnaître les personnes comme acteurs de leur santé et de leur bien-être et membres de l'équipe de soins et services

- Reconnaître et valoriser le savoir des personnes et des personnes proches aidantes comme une source incontournable de connaissances
- Reconnaître la contribution de l'accompagnement par les pairs

#### 2.2 Renforcer l'influence des personnes et des communautés sur l'organisation des soins et services

- Mobiliser les personnes et les communautés dans un co-leadership et une coconstruction des soins et services
- Mesurer ce qui compte pour les personnes et les communautés et rendre les résultats accessibles à tous

### AXE 3 – Des soins et services ancrés dans la réalité locale

#### 3.1 Adapter les soins et services à la réalité locale et rapprocher les décisions des communautés

- Instaurer une gouvernance de proximité des soins et services de première ligne à l'échelle des territoires de CLSC
- Développer une connaissance fine du territoire et coconstruire les continuums de soins et services de proximité avec les partenaires locaux et la communauté
- Élaborer et implanter un cadre de gouvernance multiniveau pour les soins et services de première ligne

### AXE 4 – Des ressources en soutien aux soins et services de première ligne

#### 4.1 Valoriser et soutenir les équipes de première ligne

- Mettre en place des conditions favorables au bien-être des intervenants, des professionnels et des gestionnaires de la première ligne
- Assurer la disponibilité et la stabilité de la main-d'œuvre en première ligne
- Soutenir le développement et le maintien des connaissances et des compétences requises en première ligne

#### 4.2 Adopter des pratiques de financement et de rémunération alignées sur l'atteinte des objectifs de la politique

- Allouer du financement intégré et dédié aux activités de première ligne à l'échelle locale
- Déployer des modes de financement et de rémunération en faveur de l'équité en santé et bien-être
- Introduire des incitatifs afin de soutenir financièrement les pratiques collaboratives

#### 4.3 Assurer le développement et l'utilisation équitable et pertinente des outils numériques en première ligne

- Assurer le développement et l'implantation d'outils numériques pertinents et bénéfiques à tous les Québécois
- Faciliter le travail des intervenants et des professionnels grâce aux technologies numériques d'information et de communication
- Accroître le développement et l'utilisation de l'intelligence artificielle en première ligne en assurant un encadrement efficace

### AXE 5 – Des équipes et des organisations apprenantes

#### 5.1 Valoriser les données en soutien à un système de première ligne apprenant

- Faciliter l'accès et l'exploitation des données

#### 5.2 Développer un système multiniveau d'appréciation de la performance de la première ligne

- Adopter un cadre de mesure et implanter un système d'appréciation de la performance en première ligne selon des objectifs propres à chacun des paliers de sa gouvernance

#### 5.3 Favoriser l'élargissement de la culture et des pratiques d'amélioration continue de la qualité en première ligne

- Développer et implanter un plan intégré de développement des compétences et de soutien à l'amélioration continue de la qualité au sein de la première ligne

#### 5.4 Renforcer la recherche, l'innovation et la mobilisation des connaissances en première ligne

- Renforcer la recherche interdisciplinaire en soutien aux pratiques, aux programmes et aux politiques de première ligne
- Mettre en place des conditions propices à l'implantation d'innovations créatrices de valeur en première ligne
- Renforcer la collaboration entre l'écosystème de recherche et d'innovation et les acteurs de la première ligne