

MOT DE LA DIRECTRICE DU PROJET- MARIE-CLAUDE BÉLANGER



Voici la première édition du bulletin Info-CRDS. L'objectif de ce journal est de vous informer sur l'évolution de ce projet et d'expliquer les différents enjeux qui y sont associés. En le consultant, vous serez mis au courant des dernières nouvelles portant sur le déploiement des différentes phases. Merci de prendre le temps de le lire!

La création du Centre de répartition des demandes de service (CRDS) de Chaudière-Appalaches est un beau défi à relever pour les équipes du CISSS de Chaudière-Appalaches. Nous avons beaucoup appris de la première année d'opération. Notre capacité d'adaptation est mise à l'épreuve régulièrement. Nous avons encore des défis à relever, mais nous sommes fiers du travail déjà accompli. Notons, entre autres, l'amélioration de la performance du CRDS tout au long des derniers mois, tout le travail réalisé pour l'épuration de la liste d'attente, le déploiement du logiciel eRendez-vous, la diffusion d'information ainsi que la collaboration et la communication avec les médecins. Je reconnais et salue votre volonté d'offrir le meilleur service aux patients. Merci pour votre implication, votre patience et votre dévouement!

Au cours des prochains mois, de nouveaux défis se présenteront et nous aurons besoin de vous tous pour poursuivre nos efforts d'amélioration et ainsi permettre un meilleur accès aux services spécialisés pour l'ensemble de notre population. Enfin, des outils de communication seront déployés pour mieux vous informer sur le projet.

La collaboration, qui est l'une des valeurs du CISSS de Chaudière-Appalaches, ainsi que l'implication de tous les partenaires sont essentielles à la réussite de ce projet. C'est ensemble que nous allons y arriver!



RAPPEL – CE QU’EST LE CRDS ET SON FONCTIONNEMENT

Ce qu’est le CRDS

Un CRDS est déployé dans tous les CISSS et CIUSSS du Québec depuis le 31 octobre 2016. Il est une **porte d’entrée unique et centrale** permettant aux omnipraticiens des GMF, des cliniques médicales ou en CLSC d’une région de référer les usagers ayant besoin d’une première consultation auprès d’un spécialiste, tant en milieu hospitalier qu’en clinique privée, à partir d’un formulaire de demande de consultation normalisé pour chacune des spécialités. Le CRDS ne remplace pas la centrale de rendez-vous de chacun des hôpitaux de la région, qui poursuivent leur mission dans l’offre de rendez-vous pour les suivis et pour tout autre type de rendez-vous.

Fonctionnement du CRDS

Plutôt qu’une centrale régionale située dans une seule installation, le CISSS de Chaudière-Appalaches a fait le choix d’un CRDS déconcentré dans les hôpitaux, favorisant ainsi la proximité avec nos médecins spécialistes. Le CRDS est responsable de toutes les étapes de l’offre de rendez-vous, jusqu’à la réalisation de celui-ci avec le spécialiste :



Le CRDS, c’est avant tout pour les usagers



Le CRDS assurera l’équité entre les usagers dont la condition clinique requiert une consultation en soins spécialisés. En effet, chaque demande sera traitée en fonction de la priorité clinique établie par le médecin référent ou révisée par le médecin spécialiste.

Par ailleurs, l’usager n’aura plus à faire lui-même des recherches pour rencontrer un spécialiste. Ce sont les médecins de famille qui transmettent directement la demande de consultation au CRDS de son secteur.

Enfin, en prenant en considération la volonté de l’établissement à fournir des soins de proximité à sa population, c’est le CRDS qui communiquera avec l’usager pour l’informer de la date et du lieu de son premier rendez-vous.

DES NOUVELLES SUR LE DÉPLOIEMENT- PHASE 1 ET 2

Ce qui a été réalisé depuis le 31 octobre 2016 - Déploiement de la phase 1

La phase 1 a été caractérisée par le déploiement de neuf spécialités soit : cardiologie, gastroentérologie, néphrologie, neurologie, pédiatrie, ORL, ophtalmologie, orthopédie et urologie. Voici les actions qui ont été réalisées au cours des derniers mois :

Organisation du CRDS

- Épuration des listes d'attente dans les hôpitaux de la région afin d'obtenir des listes à jour pour les neuf spécialités;
- Mise en application de la procédure de gestion de la non-disponibilité personnelle de l'utilisateur;
- Mise en place d'une équipe CRDS : structure, formation, processus.

Lien avec les médecins

- Transmission des neuf formulaires aux omnipraticiens et diffusion d'information sur leur utilisation;
- Rencontre individuelle avec les médecins de l'ensemble des spécialités;
- Élaboration de plans d'action pour la gestion de liste d'attente résiduelle (avant le déploiement de chacune des spécialités);
- Diffusion d'indicateurs par spécialité et suivi des délais;
- Établissement de lien avec les cliniques privées.



Lien avec le MSSS

- Adaptation aux règles du MSSS et aux ententes (en continu);
- Élaboration et diffusion de tableau statistique périodique pour les spécialités portant sur l'entente de la Loi 20 et portrait des listes d'attente;
- Transmission régulière (aux deux semaines et périodiques) de données statistiques au MSSS.

Ce qui s'en vient - déploiement de la phase 2

Le déploiement de la phase 2 est prévu pour le 30 septembre 2017. Dix-sept spécialités seront intégrées au CRDS selon un ordre qui sera déterminée par la Fédération des médecins spécialistes du Québec (FMSQ) et le MSSS. Voici les actions qui ont été réalisées dans les derniers mois pour la préparation de ce déploiement :

- Les équipes du CRDS travaillent activement à créer le lien informatique entre le dossier médical électronique(DMÉ) et le CRDS pour faciliter la transmission des formulaires;
- Un comité de travail, composé de personnel, de gestionnaires et des partenaires syndicaux ayant pour mandat de réviser le modèle du CRDS en fonction des nouvelles orientations du MSSS, a été mis sur pied;
- De nouveaux outils de communication sont déployés (bulletin d'information, section dans l'intranet et rencontre).

LES ACTUALITÉS

● **Importante rencontre d'information sur le CRDS - Pour être à jour sur le projet**

Dans le but de vous informer sur le projet du CRDS, de vous entretenir sur la prochaine étape du déploiement et de répondre à vos questions, une **importante rencontre d'information pour les employés** a eu lieu le 18 juillet dernier. Vous n'étiez pas disponible ou vous étiez en congé? Nous vous recommandons de saisir l'opportunité qui vous est donnée d'être au fait des informations les plus récentes sur ce projet en visionnant la vidéo et en consultant le document PowerPoint portant sur la rencontre. Pour ce faire, rendez-vous dans la nouvelle section sur le projet du CRDS, dans l'intranet du CISSS de Chaudière-Appalaches, qui se retrouve dans l'onglet Directions/Services multidisciplinaires/APSS-CRDS et cliquez sur [Rencontre d'information](#).



Lors de cette rencontre, plusieurs sujets importants ont été abordés et des questions ont été soulevées provenant d'agentes administratives. Entre autres, des explications ont été données sur le fonctionnement du CRDS, la gestion des ressources humaines, la raison et l'utilité de la production des statistiques, la gestion des disponibilités, les listes d'attente et bien d'autres enjeux qui concernent plusieurs personnes impliquées dans ce projet. Nul doute que les explications et les précisions apportées sauront vous éclairer sur certains aspects de votre travail et sur ce qui s'en vient dans la prochaine année.

Nous vous invitons à prendre entente avec votre gestionnaire pour déterminer le meilleur moment pour réaliser le visionnement de la vidéo d'une durée de près d'une heure trente.

● **Création d'une section sur le CRDS dans l'intranet du CISSS de Chaudière- Appalaches**



Dans l'objectif de mieux vous informer sur le projet, une section APSS/CRDS a été créée dans l'intranet de notre organisation. Vous retrouverez dans celle-ci différentes informations dont, entre autres, chacune des éditions du bulletin et le contenu des rencontres d'information. Cette section deviendra un lieu de référence pour vous. Pour la consulter, rendez-vous dans l'intranet et cliquez sur l'onglet [Directions/Services multidisciplinaires/APSS-CRDS](#).

Pour les gestionnaires, une section particulière vous est réservée. Les codes d'accès sont les mêmes que ceux utilisés pour se connecter à la section gestionnaire dans l'intranet.

POUR EN SAVOIR DAVANTAGE SUR LE PROJET

1) Pour les employés et gestionnaires du CISSS de Chaudière-Appalaches :

Consultez la section APSS/CRDS dans l'intranet. Voici le lien : [Directions/Services multidisciplinaires/APSS-CRDS](#).

2) Pour les médecins et les spécialistes de la région :

Consultez la section CRDS sur le site Web du CISSS de Chaudière-Appalaches qui se retrouve dans l'onglet médecins et partenaires. Voici le lien : <http://www.cisss-ca.gouv.qc.ca/professionnels-medecins-et-partenaires/centre-de-repartition-des-demandes-de-service-crds/>