



## ACCÈS INTÉGRÉ ET HARMONISÉ AUX SOINS ET SERVICES DE PROXIMITÉ

### L'accès intégré et harmonisé

L'accès intégré et harmonisé fait référence à la trajectoire et aux modalités d'accès à l'ensemble des programmes et services du CIUSSS. Il vise une accessibilité et une continuité de service simple et efficace pour les référents, les usagers et leurs proches.

Dès la demande de service initiale, une analyse du besoin prioritaire est effectuée conjointement avec l'utilisateur pour permettre l'orientation vers le meilleur programme service. Avec le soutien et l'intervention d'équipes cliniques chevronnées pour évaluer le besoin et orienter la demande, un travail est enclenché pour convenir du besoin et proposer les options de services les mieux adaptées à la situation de la personne.

Les équipes cliniques (ex : le 811, l'Équipe Accès, Liaison hospitalière etc.) sont les « portes d'entrée » qui procèdent à l'accueil, l'analyse, l'orientation et les références (AAOR) des usagers. Elles actualisent des pratiques collaboratives à l'intérieur de leur propre service, en arrimage avec les autres programmes et les ressources du réseau local de services (RLS), ceci, afin de s'assurer d'une réponse optimale aux besoins de la personne.

L'utilisateur est placé au cœur de sa propre démarche et est partie prenante des décisions le concernant.

### Messages clés

- L'utilisateur partenaire engagé dans ses soins et services;
- Des pratiques de collaboration interprofessionnelle et inter programmes;
- Une analyse du besoin prioritaire à l'aide d'un seul outil d'analyse dès « les portes d'entrée » menant à une orientation vers le bon service, au bon moment;
- Un continuum de service fluide et adaptatif aux besoins évolutifs de l'utilisateur, tout au long de son parcours;
- Des mécanismes de soutien et de collaboration permettant la résolution de problèmes et le traitement des situations les plus complexes.

### Une référence basée sur le besoin prioritaire de l'utilisateur

Le besoin prioritaire est le motif de demande convenu entre l'utilisateur et le professionnel. Il résulte de l'analyse du professionnel et d'un processus de prise de décision partagée avec l'utilisateur. L'orientation des demandes s'effectue selon le principe du besoin et non sur des critères diagnostics.

### Un accès intégré et harmonisé : la visée ?

- Améliorer l'expérience vécue par l'utilisateur en prenant en compte son parcours dans les soins et services;
- Offrir la bonne réponse, et ce plus rapidement, à un besoin prioritaire convenu avec l'utilisateur;
- Simplifier la trajectoire en évitant les aller retours, les transferts, les doublons et les interruptions de services.



## Les outils disponibles sont:

- Les fiches « Évidence » présentent les offres de service des programmes;
- La description de l'offre de service des principales portes d'entrée, notamment le 811 pour la population et l'Équipe accès pour les référents externes;
- Les pas-à-pas concernant l'utilisation des systèmes d'information clinique et le traitement des demandes de service;
- Les outils d'analyse de repérage et de priorisation;
- Les outils de communication et d'arrimage, appuyant la collaboration interprofessionnelle et les approches collaboratives;
- Le « Formulaire d'analyse du besoin prioritaire à des fins d'orientation (FABO) » et son guide explicatif;

- La section Foire aux questions, vous permet de soulever des enjeux ou des difficultés dans l'application des trajectoires de l'Accès intégré et harmonisé.

## Accès aux outils cliniques

Les équipes cliniques sont soutenues dans leurs interventions, par des outils harmonisés, guidant leur travail auprès de l'utilisateur.

Ces outils cliniques se retrouvent sur le site web du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Voici le lien pour y accéder :

[Accès intégré et harmonisé \(AIH\) | CIUSSSCN](#)

