



GUICHET D'ACCÈS À LA PREMIÈRE LIGNE

*Par Marilyn Tardif – Chef de service
GAP-GACO*

Le 5 octobre 2023

RÔLE DU GAP



*Pour une
réponse adaptée
à vos besoins!*



Le guichet d'accès à la première ligne (GAP) a pour but d'améliorer l'accès aux services de première ligne. Il offre une porte d'entrée unique pour obtenir une évaluation d'un besoin de santé pour les usagers **sans médecin de famille.**

« Le bon professionnel, au bon moment, pour traiter le besoin de santé ».

Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches

Québec 

NOS OBJECTIFS

- Améliorer l'accès aux services professionnels et médicaux de première ligne. Offrir un accès équitable pour l'ensemble de la population sans médecin de famille.
- Promouvoir une consommation de soins et services pertinents, en adéquation avec les besoins.
- Accompagner et soutenir les patients sans médecin de famille ou en inscription collective dans leurs démarches pour accéder à des services professionnels ou médicaux répondant à leurs besoins.
- Appliquer un filtre de pertinence par le biais d'une évaluation par une infirmière ou un travailleur social afin d'orienter l'utilisateur vers un service répondant aux besoins ne se limitant pas aux services médicaux pouvant aussi se limiter à un auto-soins.
- Proposer des alternatives à la consommation de services aux urgences.

DISTINCTION À FAIRE

Guichet d'accès à un médecin de famille (GAMF)

C'est la plateforme web qui permet à l'utilisateur sans médecin de famille de s'inscrire sur la liste des personnes à la recherche d'un médecin. Le Guichet d'accès à un médecin de famille (GAMF) offre une gestion centralisée de la liste des personnes à la recherche d'un médecin.

Guichet d'accès à la clientèle orpheline (GACO)

Le GACO est le département traitant les demandes en provenance du GAMF. Il offre un service d'accompagnement téléphonique aux usagers n'étant pas en mesure d'utiliser les services en ligne du GAMF. Il offre un support aux différents professionnels pour des questions en lien avec la prise en charge. Il est responsable de prioriser l'inscription à un médecin et de fournir les listes d'utilisateurs ciblés par une inscription. L'objectif du GACO est de favoriser l'accès à un médecin de famille sur le territoire. Ce programme s'adresse à toute personne à la recherche d'un médecin de famille ou communément appelé les « patients orphelins ».

Guichet d'accès première ligne (GAP)

Il est le guichet d'accès qui permet l'accès aux soins et aux services de la première ligne.

Le GAP n'octroie pas de médecin de famille.

RESSOURCES HUMAINES DU GAP

GAP	Nombre ETC Réel présent
Infirmière clinicienne	16,2 <i>Sur 20 postes</i>
Agente administrative	11,2 <i>Sur 20 postes</i>
Assistante du supérieur immédiat (ASI)	1
Technicienne en administration	1
Agent de planification, programmation et recherche (APPR)	2
Travailleurs sociaux	2

GACO	Nombre ETC réel présent
Infirmière clinicienne	2
Agente administrative	1,6
Technicienne en administration	1

Total GAP-GACO	38 ETC
-----------------------	---------------

QUELQUES STATISTIQUES

Volumétrie des appels

	Entrants	Répondus	Abandonnés	Abandonnés ≤ 4 min
2023-09-17	(Vide)	(Vide)		
7 derniers jours	2 026	1 127	873 (43,1 %)	283 (14,0 %)
Moy. quotidienne 7 dern. jours	405	225	175 (42,8 %)	57 (13,9 %)

Données extraites du PowerBI TdB ministériels / GAP / GAP – Demandes / GAP – Demandes – Première ligne / Portrait général le 2023-09-18

Filtres appliqués: RRS : Tout / RTS : 121 – RTS de Chaudière-Appalaches / RLS : Tout / File d'attente : Agent administratif.

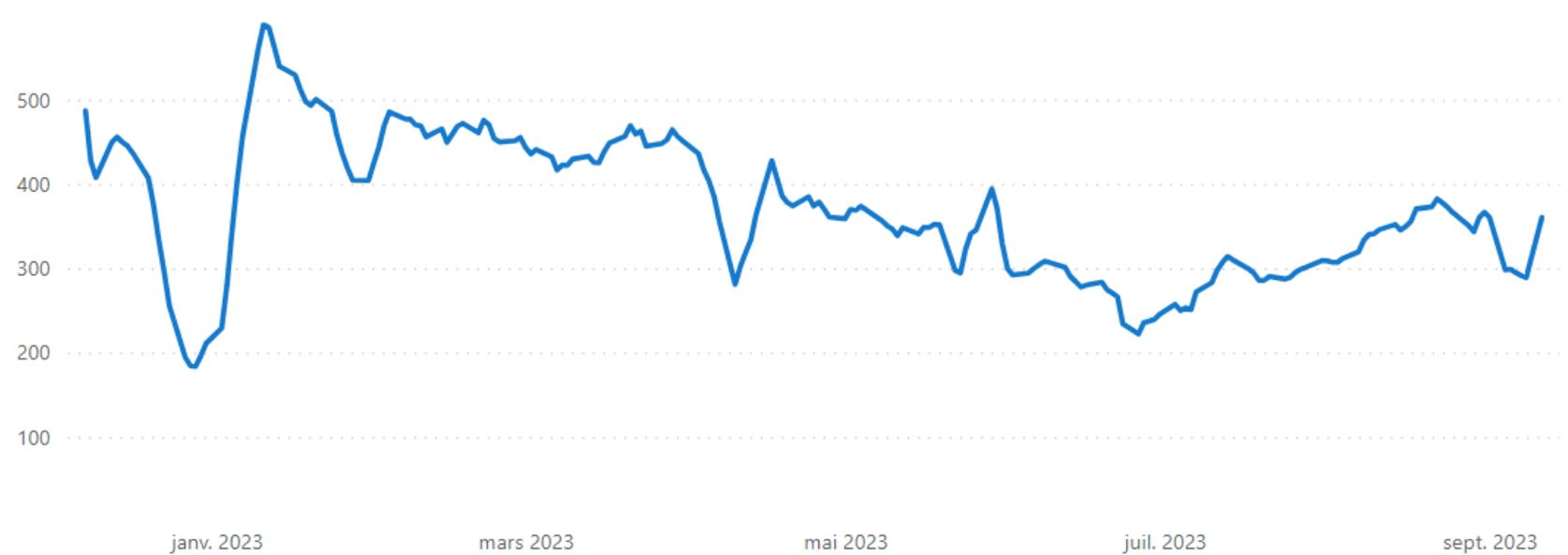
Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches

Québec



STATISTIQUES APPELS ENTRANTS

Nombre d'appels entrants (moyenne mobile 7 derniers jours)



Données extraites du PowerBI Public TdB_Public_PerfoRSSS – Performance RSSS / Première ligne / Guichet d'accès à la première ligne / Appels au 811 – option Guichet d'accès à la première ligne le 2023-09-18,
Filtre appliqué: Région, Réseau territorial de services (RTS) est 12 - RTS Chaudière-Appalaches

DÉLAI MOYEN DE PREMIÈRE RÉPONSE

Délai moyen de réponse (moyenne mobile 7 derniers jours)



Le 11 septembre, le délai d'attente moyen pour obtenir une réponse : 45min 04 sec

Le 11 septembre, le temps moyen de traitement de la demande : 11min 26 sec (était à 14 min 56 sec en juin)

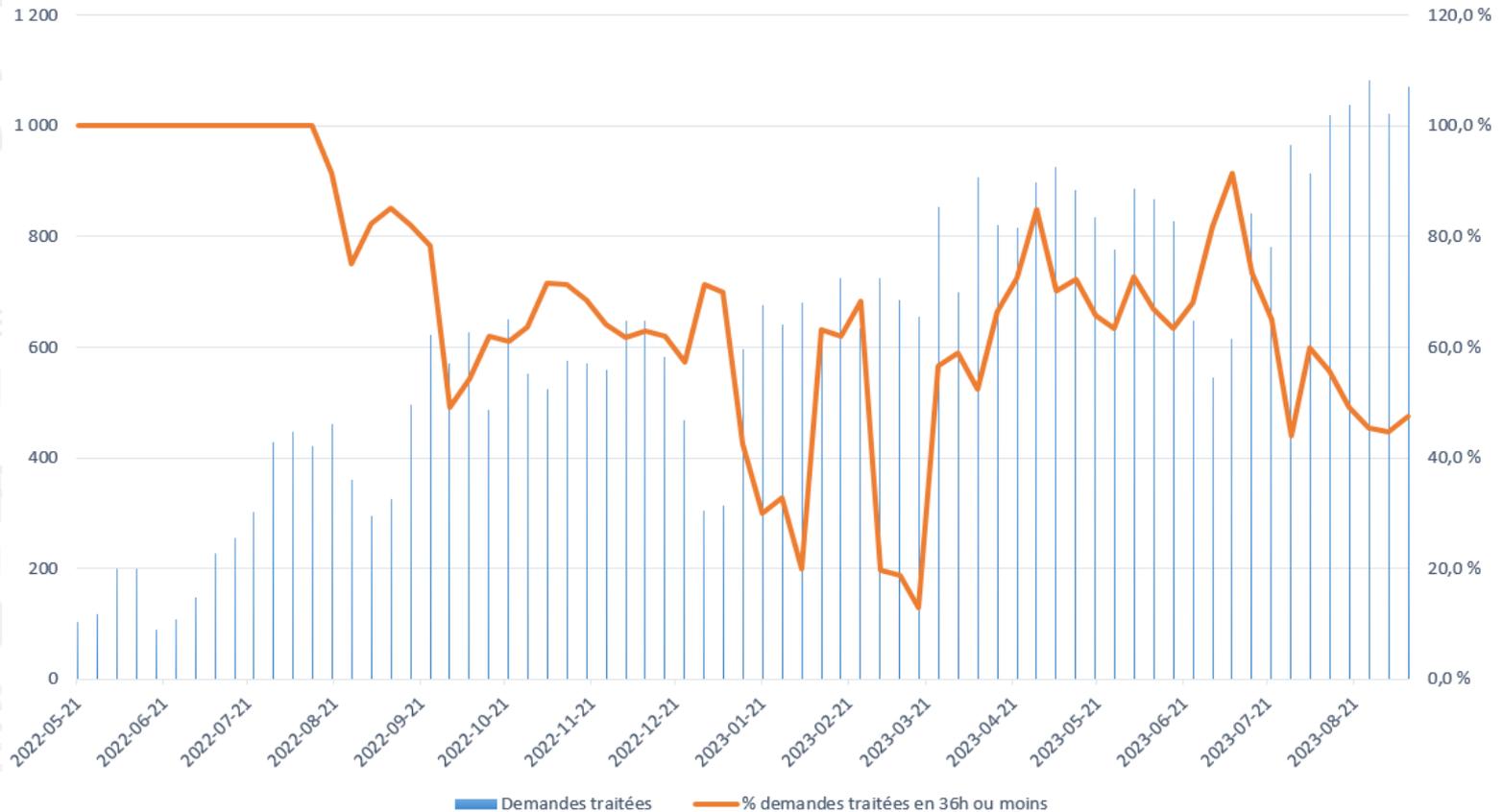
Données extraites du PowerBI Public TdB_Public_PerfoRSSS – Performance RSSS / Première ligne / Guichet d'accès à la première ligne / Appels au 811 – option Guichet d'accès à la première ligne le 2023-09-18,

Filtre appliqué: Région, Réseau territorial de services (RTS) est 12 - RTS Chaudière-Appalaches / File d'attente : Agent administratif

**Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches**

ÉVOLUTION DES DEMANDES REÇUES AU GAP

Évolution des demandes traitées au GAP



Données extraites du PowerBI TdB ministériels / Première ligne / GAP / GAP – Demandes / Portrait général le 2023-09-18

Filtre appliqué: nom_complet est 121 - RTS de Chaudière-Appalaches

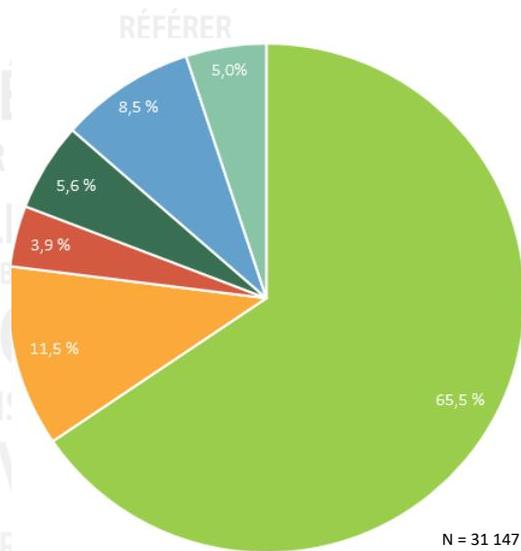
**Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches**

Québec

ORIENTATION DES DEMANDES TRAITÉES

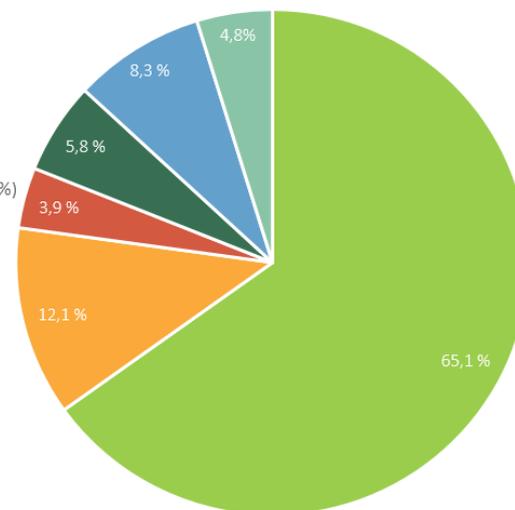
(21 MAI 2022 AU 18 SEPTEMBRE 2023)

Alphonse-Desjardins



CISSSCA

- Médecine de famille (%)
- Aucun rendez-vous disponible (%)
- Pharmacien (%)
- Autres services (%)
- Sans référence (%)
- En attente d'orientation (%)



Données extraites du PowerBI TdB ministériels / GAP / GAP – Demandes / GAP – Demandes – Première ligne / Portrait détaillé / Orientation des demandes traitées le 2023-06-27

Filtres appliqués: RRS : Tout / RTS : 121 – RTS de Chaudière-Appalaches / RLS : Tout / Date_fin_période est le ou après le 2022-05-21 et est avant le 2023-09-18 .
Données représentées sous forme de graphique en secteur

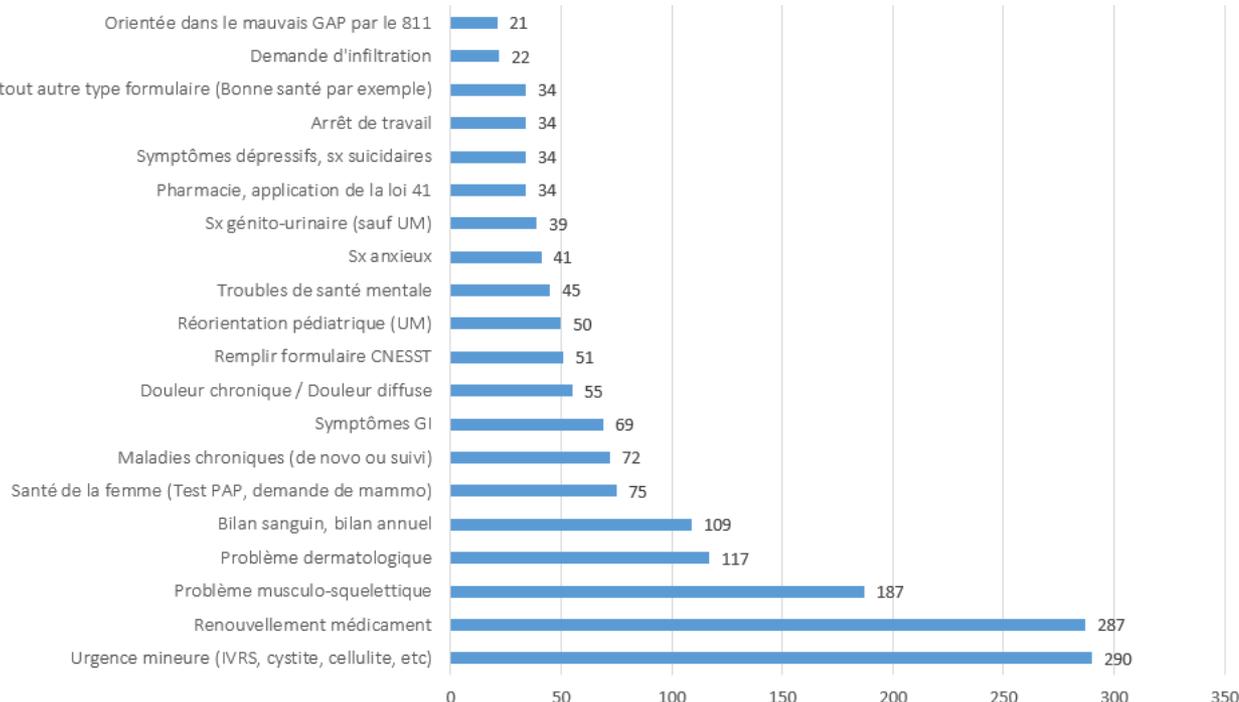
Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches

SONDAGE: PORTRAIT DES DEMANDES AU GAP

(1 AU 28 MAI 2023)

INFORMER

RASSURER



DES ALTERNATIVES AU MÉDECIN

Où je peux me référer avant de faire appel au GAP ?

- Tout dépend du problème, pour des conseils en santé pour traiter des symptômes la pharmacie est une bonne porte d'entrée, sinon info-santé / info social peut aussi répondre à vos questions pour des problèmes physiques ou psychologiques 24h/24.
- Dentiste pour des problèmes dentaires
- Ophtalmologiste pour des troubles de la vision
- Physiothérapeute pour tout ce qui touche les douleurs musculaires
- Podiatres ou infirmières en soins podologiques pour ce qui touche les pieds ou les ongles des pieds

NOS TRAVAUX EN COURS

- Consolidation et développement d'une offre de service interdisciplinaire adaptée aux besoins de la population considérant les dispensateurs de services actuels et potentiels.
- Implantation d'un filtre de pertinence au GAP qui sera implanté en octobre.

GUICHET D'ACCÈS À UN MÉDECIN DE FAMILLE

Liens utiles

- Guichet d'accès à un médecin de famille

<https://www.cisssca.com/nous-joindre/acces-a-un-medecin-de-famille>

- Guichet d'accès première ligne

<https://www.cisssca.com/gap>