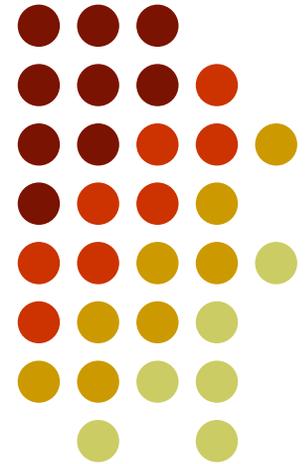


Partager notre expertise : une volonté ? un début !

Mme Jocelyne L. Tremblay

Mme Odette Breton

Direction des programmes hors du Québec
et des aides techniques



Le 7 mai 2004

Plan de la présentation



- ✓ Un partenariat, notre définition...
- ✓ Au-delà d'une volonté : quelques moyens mis en place pour y arriver
- ✓ Au-delà de la parole : quelques gestes concrets
- ✓ Une continuité, votre intérêt...

Un partenariat



Office de la langue française

Forme de coopération entre deux ou plusieurs organisations concourant à réaliser un projet par la mise en commun de moyens matériels, intellectuels, humains ou financiers.

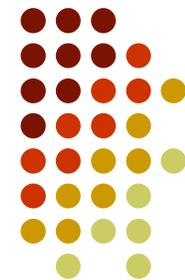
Un partenariat, notre définition...



Une relation entre des personnes

- ✓ ayant des objectifs et intérêts convergents
- ✓ acceptant de se faire confiance
- ✓ ayant la volonté d'apprendre l'un de l'autre et de favoriser le partage des connaissances
- ✓ ayant le goût de réaliser des défis communs

Un partenariat, notre définition...



Le partenariat implique un engagement

- ✓ celui d'une collaboration continue ou définie dans le temps
- ✓ celui de valeurs partagées
 - transparence
 - éthique
- ✓ celui de l'écoute
- ✓ celui de jouer un rôle bien défini et de le respecter

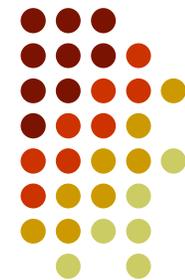
Au-delà d'une volonté :



quelques moyens mis en place pour y arriver

- ✓ une équipe multidisciplinaire sensibilisée aux besoins des clients
- ✓ le service qui procède à l'évaluation des demandes de paiement est dirigé par une ergothérapeute de formation
- ✓ des tables d'affaires avec les secteurs public et privé

Au-delà d'une volonté :



quelques moyens mis en place pour y arriver

- ✓ des projets conjoints
- ✓ la participation des partenaires à la révision des listes et des prix des aides
- ✓ l'implication des clients et des partenaires dans la solution des problèmes rencontrés

Au-delà de la parole : quelques gestes concrets



Représentations de l'APAQ, de l'AQIPA et de l'AERDPQ (automne 1999)

- ✓ Manque d'uniformité dans l'application de la réglementation relative à l'attribution d'un fauteuil roulant
- ✓ Délais indus pour l'obtention d'un appareil
- ✓ Non reconnaissance de l'expertise des intervenants responsables de l'attribution des appareils

Au-delà de la parole : quelques gestes concrets



Échanges et analyse RAMQ

- ✓ Rencontres avec les représentants de la clientèle
- ✓ Rencontres avec les intervenants
- ✓ Analyse des processus de traitement et de prise de décision relatifs au paiement des fauteuils roulants

Au-delà de la parole : quelques gestes concrets



Principaux constats de la RAMQ

- ✓ Ambiguïté sur la clientèle couverte
- ✓ Manque d'uniformité dans les décisions
- ✓ Méconnaissance des exigences de facturation
- ✓ Délais et refus injustifiés pour le client

Au-delà de la parole : quelques gestes concrets



Concertation et action

- ✓ Précisions concernant les clientèles admissibles
- ✓ Réévaluation des dossiers refusés, paiement rétroactif
- ✓ Allègement et précision des modalités et exigences de facturation

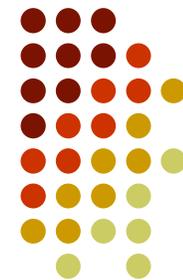
Au-delà de la parole, quelques gestes concrets



Concertation et action

- ✓ Reconnaissance de l'expertise des intervenants
 - Délégation de la responsabilité d'attester qu'une personne satisfait aux critères d'attribution d'un fauteuil roulant
- ✓ Réduction des délais pour les clients et les intervenants

Une continuité, votre intérêt...



Résultat

Satisfaction



de la clientèle



des intervenants



de la RAMQ

Une continuité, votre intérêt...



Les enjeux

- ✓ Augmentation du nombre de personnes à desservir
 - Vieillissement de la population
 - Accroissement du nombre de personnes ayant une déficience physique
 - Disponibilité de technologies médicales performantes
 - Virage ambulatoire
 - Politique de maintien à domicile

Une continuité, votre intérêt...



Les enjeux

- ✓ Accroissement important des coûts de santé

En déficience physique – en 5 ans

56 000 à 68 000 personnes

46,7 M\$ à 67,1 M\$

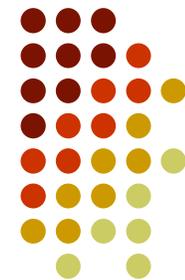
Une continuité, votre intérêt...



Les défis à relever

- ✓ Maintenir le panier des services afin de répondre aux besoins de la clientèle
- ✓ S'assurer que la liste des aides évolue en fonction des nouvelles technologies

Une continuité, votre intérêt...



- ✓ Votre vision
- ✓ Vos préoccupations
- ✓ Votre collaboration



Merci

Pour obtenir copie de cette
présentation, veuillez communiquer
avec Mme Suzie Simard

au 682-5131 ou par courriel à
suzie.simard@ramq.gouv.qc.ca