



La mise à niveau des unités d'endoscopie digestive DE PROJET À RÉALISATION...

Congrès Direction Québécoise de cancérologie

Présentée par

Marie-Josée Morin, CHU de Québec – Université Laval

Louise Pouliot, CHU de Québec – Université Laval

20 Novembre 2015

Plan de la présentation

- Contexte
- Étapes de réalisation du projet
- Gouverne
- Enjeux
- Conditions de succès

Contexte

- Mai 2010: Appel de candidature
 - Respecter des normes cliniques de qualité et de performance.
 - Assurer l'accessibilité à la coloscopie aux personnes à haut risque de développer un cancer colorectal.

- Juillet 2010
 - Dépôt de candidature au ministère de la Santé et des Services sociaux.

- Novembre 2010
 - Annonce par le ministre de la Santé et des Services sociaux que le projet est retenu.

DEUX GRANDES ÉTAPES DE RÉALISATION DU PROJET

- **Nouvelles normes cliniques de qualité**
- **Accessibilité aux rendez-vous**

Normes cliniques médicales

- 100% des coloscopistes (150 coloscopies par années)
- Minimum de 12 coloscopies par salle par jour
- Offrir une sédation à tous les usagers
- Documenter et respecter le temps de retrait (Endoworks)
- L'usage d'un rapport standardisé
- La visualisation du caecum (photo ou vidéo)
- Excision des polypes selon des règles établies
- Conformité à des normes d'accès en pathologie

Normes cliniques infirmières

- **Implantation des lignes directrices de OIIQ en 2011**
 - Formation
 - Implantation du formulaire d'évaluation et de surveillance clinique en pré, per et post coloscopie
 - Révision des processus de travail
 - Mise à niveau du programme d'orientation
 - Infirmière clinicienne

- **Assurance qualité**
 - Hiver 2015 audits des 5 sites du CHU de Québec – Université Laval
 - Observation des sites de démonstration (HSFA et HSS)
 - Observation des 3 autres sites
 - Production d'un rapport d'état en vue d'un déploiement CHU de Québec

Normes de retraitement

Défis de taille

- Croisement entre matériel propre et souillé
- Transport d'instruments souillés inadéquat
- Entreposage des scopes déficients
- Système papier de traçabilité des scopes

SOLUTION

**Construction URDM satellite au bloc
d'endoscopie**

Environnement physique

- Installation de la pression négative (salle de bronchoscopie)
- Ajouts d'éviers
- Salle d'attente non optimale, espace exigü etc...

SOLUTION SOUHAITÉE

Agrandissement du bloc d'endoscopie

Accessibilité aux rendez-vous

Guichet d'accès en coloscopie

Amélioration de l'accessibilité

- Mis en place d'un guichet d'accès centralisé pour les sites: HSFA et HSS
- Point de chute unique pour les usagers et les médecins (accès simplifié)
- Demandes standardisées
- Gestion centralisée de la liste d'attente

Mise en place d'un guichet centralisé

Identification du site du guichet

- Évaluation des besoins en RH
- Équipements requis pour la gestion multi-établissements
- Optimisation des heures d'ouverture (7 jours semaine)

Définition et mise en place des procédures du guichet centralisé

- Révision des modèles horaires
- Mise en place d'un numéro unique
- Réception et numérisation de la demande arrivant au guichet
- Vérification de la conformité du formulaire standard
- Inscription en liste d'attente selon la priorité du médecin référent et les indications cliniques
- Assignation d'un site
- Attribution des rendez-vous de plus de 14 jours
- Envoi par courriel ou par la poste du guide de préparation intestinale

Rôles et responsabilités des sites

- Accueil de la clientèle
- Gestion des RV pour les autres examens de la spécialité (gastroscopie, consultations médicales, etc.)
- Réception et numérisation des demandes de coloscopies

Réalité du temps d'attente au démarrage

	HSFA	HSS
Nombre de coloscopies en attente	2 700	4 135
Nombre de demandes à épurer (P5)	1 260	2 932
Délais d'attente des demandes P4-P5	12-24 mois	6-9 mois

Liste d'attente novembre 2015

	Priorité	HSFA	HSS	CH Non défini
Nombre de coloscopies en attente	P3	139	180	402
Nombre de coloscopies en attente	P4	100	515	653
Nombre de coloscopies en attente	P5	34	65	29

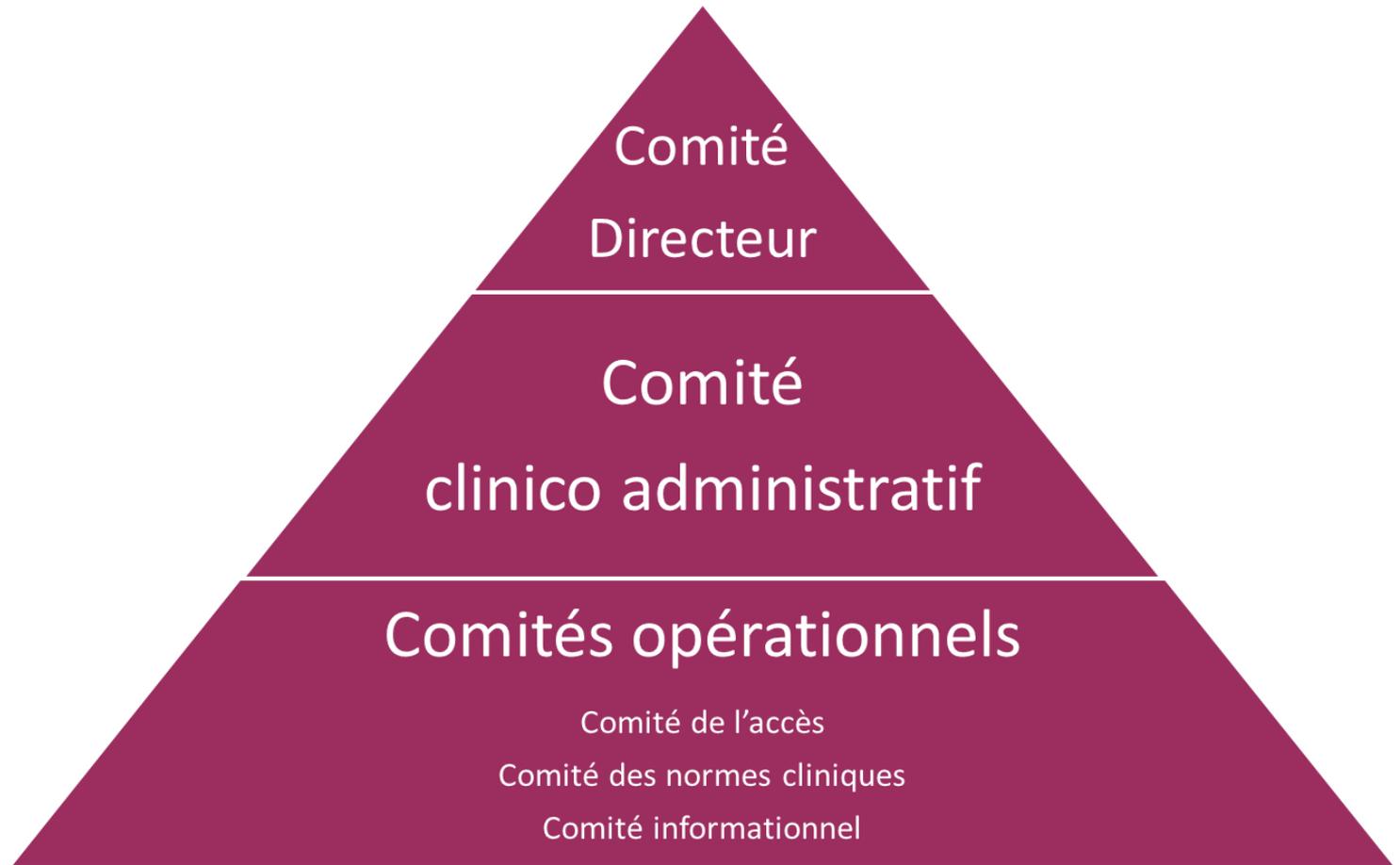
Résultat

	Coloscopie en attente
Réalité au démarrage	11 027
Novembre 2015	2 117

Épuration de la liste d'attente Été 2012

- Épuration des demandes de priorité 5
- 4000 personnes rejointes par téléphone (personnel dédié)
- Proposition du Fit-test (possibilité de demeurer en attente)
- Collaboration de l'Hôtel-Dieu de Lévis pour l'analyse des échantillons
- Envoi des résultats négatifs (lettre)
- Offre d'une coloscopie dans les 10 jours lors d'un résultat positif
- Temps de réalisation : 3 mois

La gouverne



Enjeux

- Ampleur du projet
- Différence de culture
- Nombre élevé d'intervenants impliqués
- Coûts
- Gestion du changement
- Défi d'immobilisation
- Défi informatique

Conditions de succès

- Gouverne engagée (porteuse d'une vision commune)
- Implication médicale importante
 - Présence médicale à tous les comités
 - Collaboration de 3 médecins du CHU de Québec au groupe de travail sur les normes de pratique clinique relatives à la coloscopie
- Soutien et accompagnement de l'Agence
 - Une chargée de projet de janvier 2011 à octobre 2012
 - Soutien financier
- Soutien de la Direction des soins infirmiers
 - Conseillère en soins spécialisés dédiée
 - Infirmière clinicienne

Conditions de succès

- Présence et constance des gestionnaires impliqués
 - Présence à tous les comités
 - Connaissance fine des processus à modifier
 - Présence auprès des équipes

- Engagement des équipes
 - Formation initiale
 - Formation des médecins (Endoworks)
 - Engagement et présence du gestionnaire
 - Visite des professionnels du ministère
 - Implication des employés dans les sous-comités
 - Suivi quotidien (scrum)

Conditions de succès

- Communication et collaboration inter-site
 - Projet ambitieux

- Communication régionale
 - Implication de nos médecins
 - Implication de l'Agence

- Communication interne
 - Table des chefs de départements médicaux
 - Rencontre avec des services demandeurs (urgence)
 - Communiqué interne

L'avenir du PQDCCR au CHU de Québec – Université Laval

- Un guichet centralisé pour les cinq sites
- L'implantation des normes de pratique clinique dans les 5 sites
- Déploiement du logiciel eRendez-vous sur les 5 sites

QUESTIONS ?