

Guichet d'accès en santé physique (GASP) Volet Endoscopie

Direction qualité, évaluation, performance
organisationnelle et éthique

2017

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Nord-de-
l'île-de-Montréal*

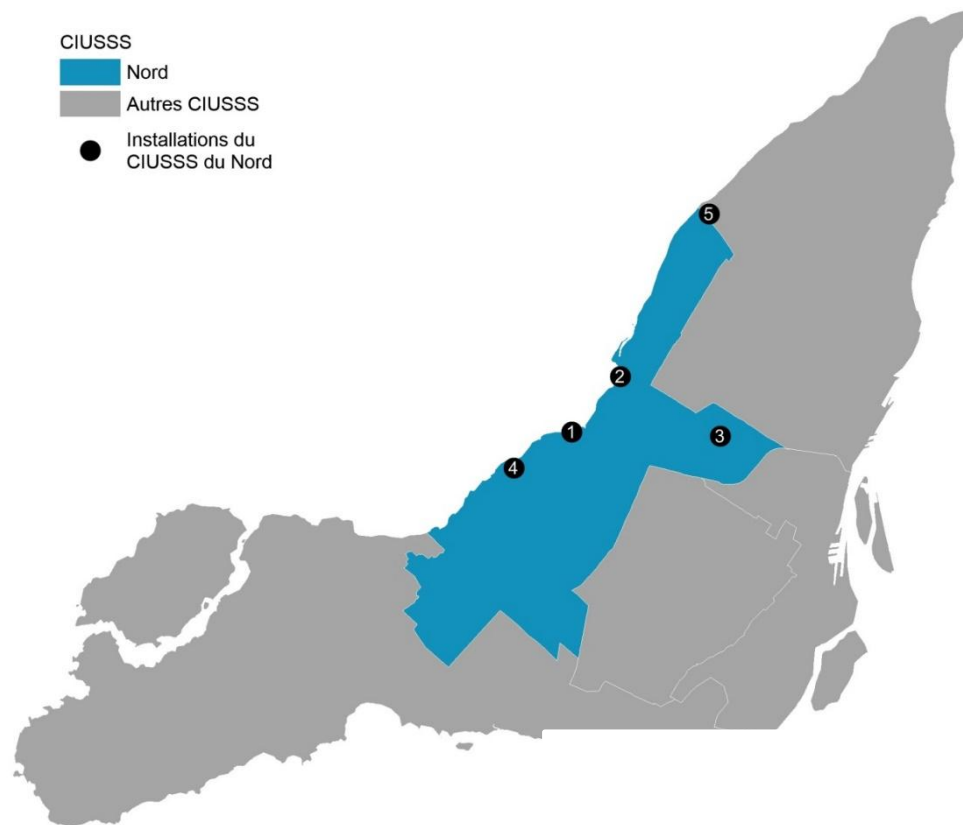
Québec 

Divulgence des biais et conflits d'intérêts

- **Valérie Gascon**, Directrice adjointe, DQEPE, CIUSSS NIM;
- **Éric Demers**, Adjoint au Directeur, DQEPE, CIUSSS NIM;
- **Yanick Sab Leblanc**, Chargé de projet, DQEPE, CIUSSS NIM.

- Aucun conflit d'intérêt

Présentation du CIUSSS NIM



**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Nord-de-
l'Île-de-Montréal**

Québec 

Présentation du CIUSSS NIM

Hôpital Sacré-Cœur-de-Montréal



Hôpital Jean-Talon

Hôpital Fleury



**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Nord-de-
l'Île-de-Montréal**

Québec 

Objectifs

Objectif général :

- Contribuer à l'amélioration de la performance (accès, qualité, efficacité et capital humain):
 - Améliorer l'accès aux services
 - Améliorer la pertinence des demandes
 - Améliorer le service à la clientèle.

Objectifs spécifiques :

- Attribuer les RDV à l'intérieur du délai prescrit par la condition clinique.
- Permettre un équilibre entre l'offre et la demande.

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Nord-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec 

État de situation – Début du projet

- 3 installations, 3 manières de faire
- Peu de données sur l'état de la liste d'attente
- « Backlog » important (plus de 2700 patients en attente hors délai)
- Doublons présents sur différentes listes d'attente
- Patients dont l'examen n'est plus requis, lesquels étaient en attente

Solution – Principes directeurs

Le CIUSSS NIM s'est doté de principes directeurs d'accès.

Un accès :

- selon la priorité clinique
- centré sur les besoins de l'utilisateur
- juste et équitable
- simple
- doté de mécanismes de rétroaction
- tenant compte des principes de hiérarchisation des services
- sans bris de continuité
- performant

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Nord-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec 

Solution – Un guichet d'accès

- Une porte d'entrée unique pour l'ensemble des demandes de service :
 - Nouvelles demandes de service
 - 1^{re} ligne
 - 2^e ligne, urgence
 - Suivis, contrôles
 - Respect des priorités

Solution – Un guichet d'accès

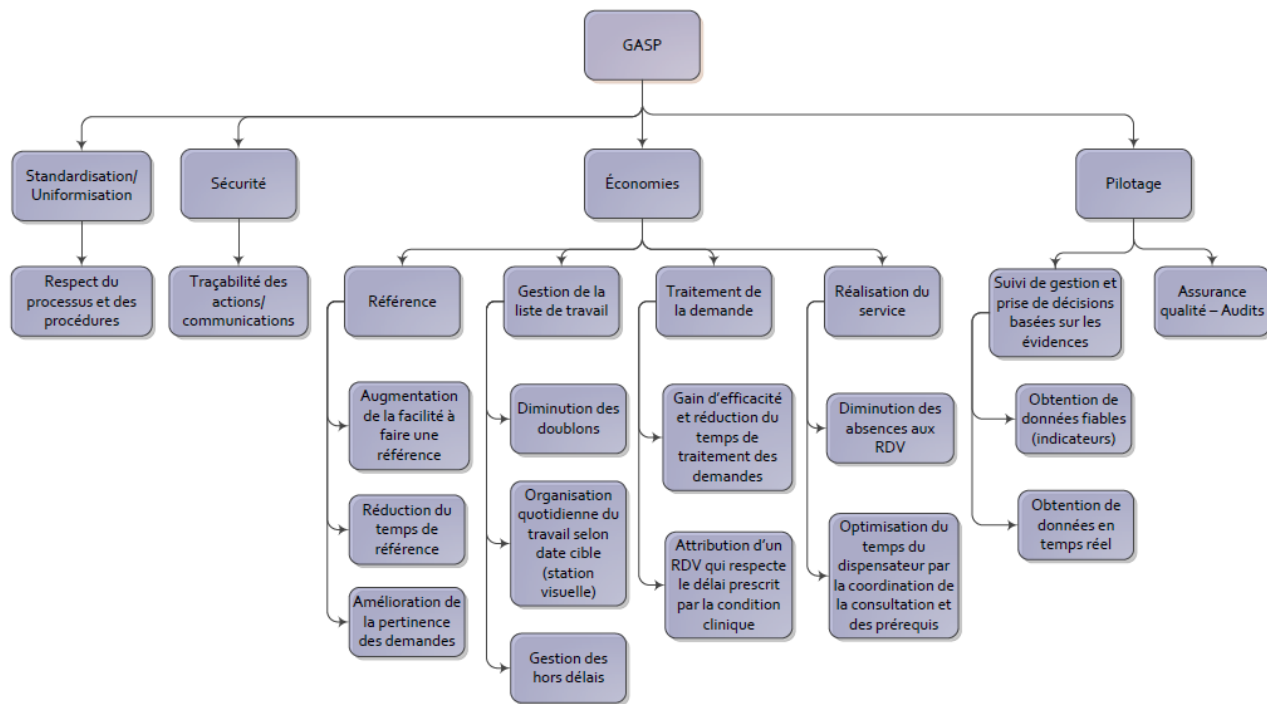
➤ Un processus optimal

- Demande de service standardisée
- Gestion de bout en bout de la demande de service
- Réception, saisie et validation administrative
- Validation clinique des demandes de services
- Coordination des prérequis et préparation clinique des usagers
- Orientation et attribution du RDV selon la priorité clinique et des critères de répartition
- Notifications au référent et à l'utilisateur
- Gestion d'une liste de travail
- Gestion sans papier
- Suivi d'indicateurs de performance

Solution – Méthode

- Utilisation de la demande de service harmonisée AH-702
- Transfert des listes d'attentes de façon incrémentale
- Gestion des demandes par date cible
- Gestion de la non-disponibilité selon les règles de la circulaire ministérielle
- Préparation harmonisée

Bénéfices attendus



Résultats : deux indicateurs différents

1- % DS **en attente** dans les délais : 17 % à 89 % en un an

	P3 2016-2017 Primaires + contrôles (0-60j)		P3 2017-2018 Primaires + contrôles (0-60j)	
	DS hors délai	DS dans les délais	DS hors délai	DS dans les délais
Total	2968	588	119*	963
CIUSSS NIM		17 %		89 %

*Principalement par absence ou report de RDV

Résultats

2- % des rendez-vous attribués dans les délais

Priorité	Cumul P3	Cible CIUSSS	Atteinte
P1 < 24 h	N/A	95 %	-
P2 < 14 jours	83 %	95 %	◆
P3 < 60 jours	99 %	90 %	●
P4 < 6 mois	96 %	85 %	●
P5 < 12 mois	100 %	80 %	●

Légende pour atteinte cible :

●	>= 100 %
▲	>= 90 %
◆	< 90 %

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Nord-de-
l'Île-de-Montréal

Québec 

Résultats

- A fourni un état de situation complet sur chaque installation
 - ✓ Capacité de l'établissement (l'offre)
 - ✓ Demande réelle
 - ✓ Besoin de répartition des demandes
 - ✓ Documentation des absences
 - ✓ Développement d'outils pour équilibrer l'offre et la demande

- A permis un suivi du processus idéal
 - ✓ Réalisation d'audits
 - ✓ Élaboration d'un tableau de bord
 - ✓ Suivi des hors délais

Enjeux

- Intégration des systèmes informatiques entre nos différentes installations
- Harmonisation du processus avec les trois unités d'endoscopie
- Gestion du « backlog »
- Développement de rapports automatisés pour le suivi des indicateurs
- Déploiement du rôle infirmière en endoscopie dans la préparation clinique
- Importance de bien gérer le changement

Transférabilité

- Inter CISSS/CIUSSS
 - Pour l'endoscopie digestive
- Intra CIUSSS pour d'autres spécialités

Au CIUSS NIM :

- Cardiologie et échographie cardiaque
- Pneumologie
- Échographie
- Services sociaux généraux

En conclusion :

Le jeu en vaut la chandelle!



Si vous voulez en savoir plus...

Valérie Gascon

Directrice adjointe Accès et trajectoires de soins (DQEPE)

valerie.gascon.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca

Eric Demers

Adjoint à la direction adjointe Accès et trajectoires de soins (DQEPE)

eric.demers.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca

Yanick Sab Leblanc

Chargé de projet à la direction adjointe Accès et trajectoires de soins (DQEPE)

yannick.sab.leblanc.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Nord-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec 