

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

- **Dr Stéphanie Gougoux**, Médecin conseil, DQEPE, CIUSSS du Nord de l'Île de Montréal;
- **Yanick Sab Leblanc**, Chargé de projet, DQEPE, CIUSSS du Nord de l'Île de Montréal

- Aucun conflit d'intérêt

Objectifs de l'atelier

- Comprendre le modèle de guichet d'accès basé sur les meilleures pratiques
- Identifier les conditions nécessaires à la mise en place d'un projet similaire
- Discuter des enjeux et des obstacles potentiels

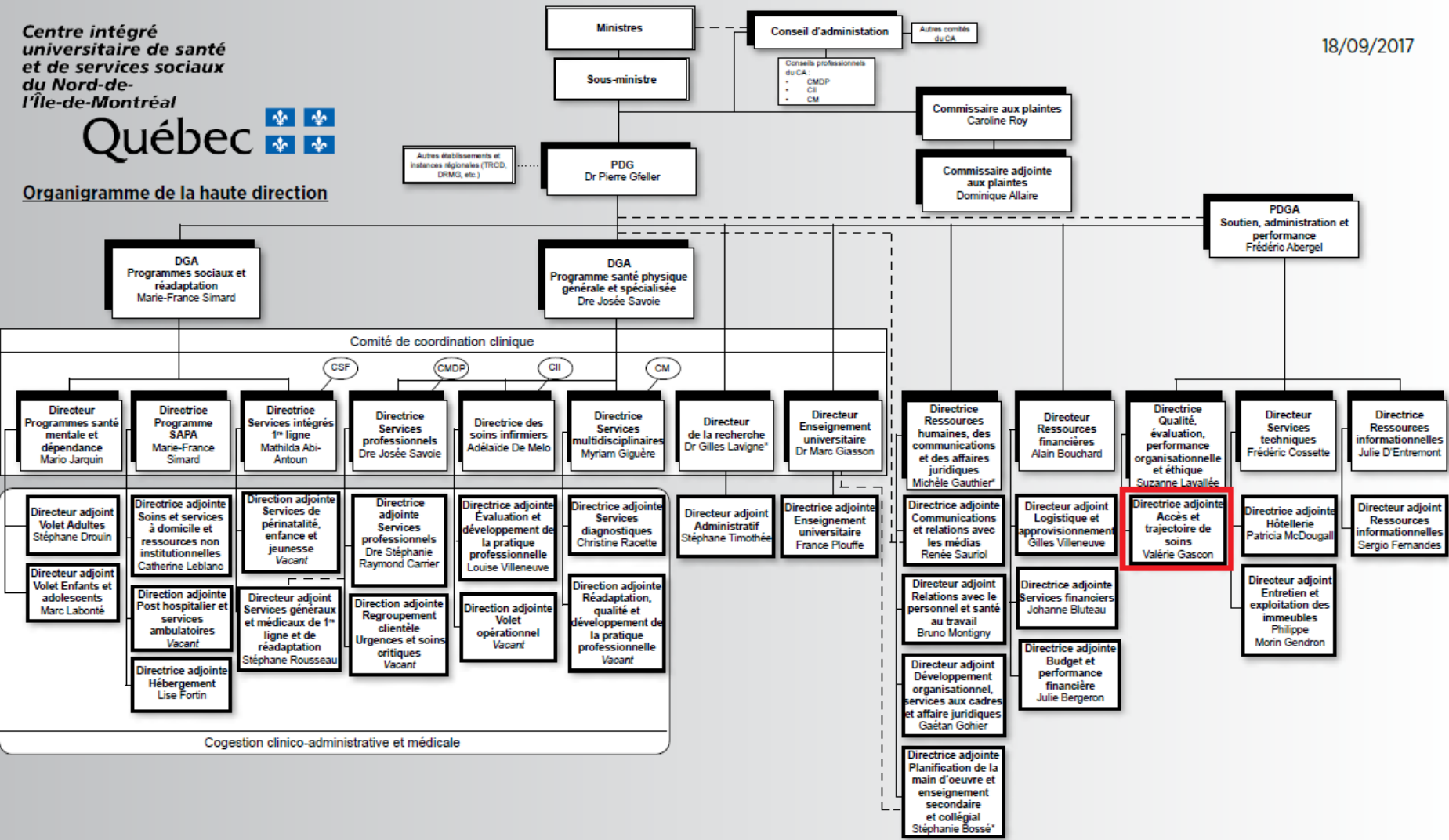
Plan de l'atelier

- Contexte
- Modèle du guichet d'accès
- Plan de déploiement
- Phases de déploiement
- Conditions ou préalables
- Enjeux et obstacles
- Transférabilité

1- Mise en contexte

- 3 hôpitaux santé physique
 - 5 salles d'endoscopie
 - Environ 12 colonoscopies par salle par jour, pour 300 colonoscopies par semaine
- Organigramme CIUSSS
- Résultats

Organigramme de la haute direction



1- Mise en contexte - Résultats

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

	P3 2016-2017 Primaires + contrôles (0-60 j.)		P3 2017-2018 Primaires + contrôles (0-60 j.)	
	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

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 %	●

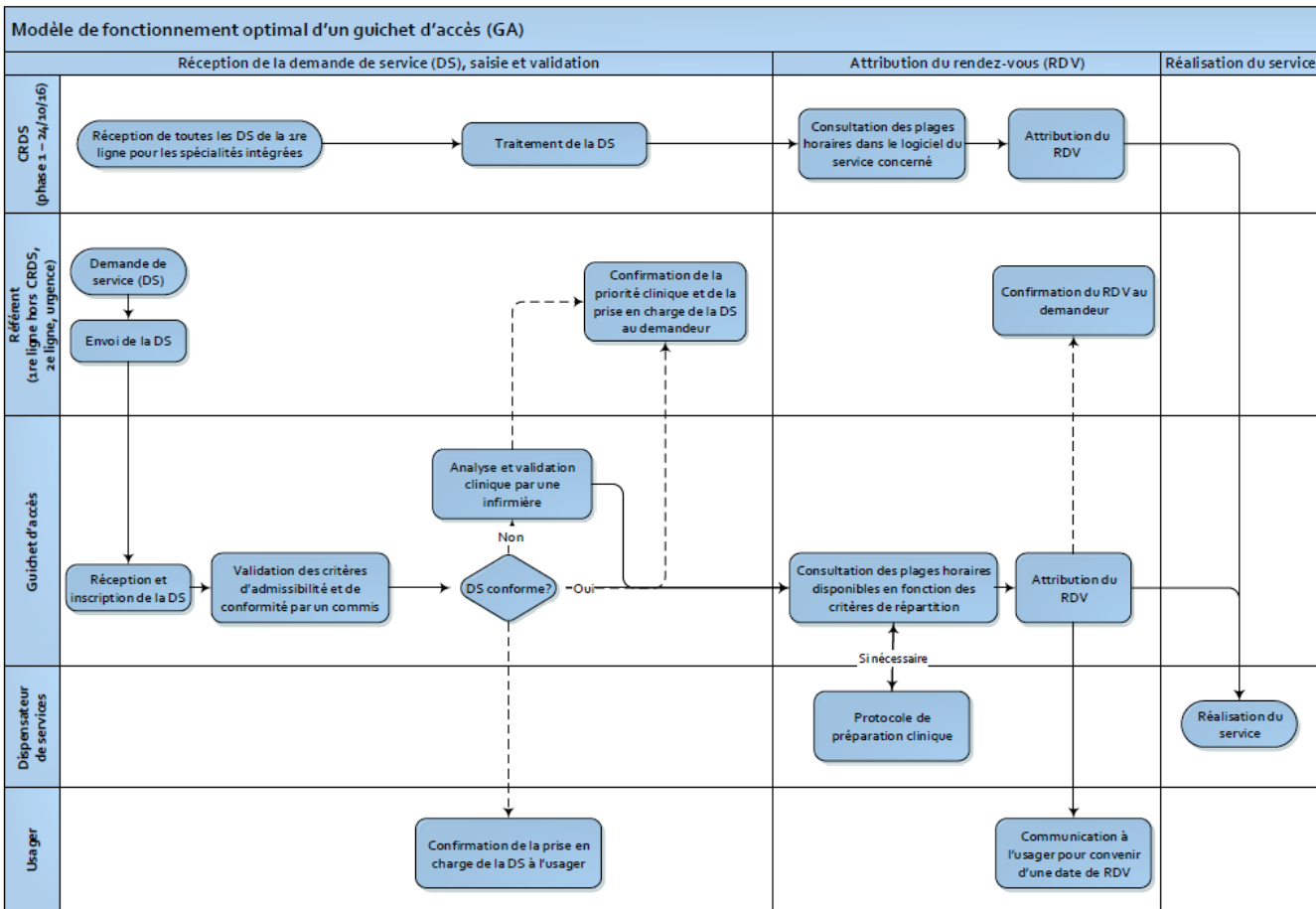
Légende pour atteinte cible:

●	>= 100 %
▲	>= 90 %
◆	< 90 %

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

Québec 

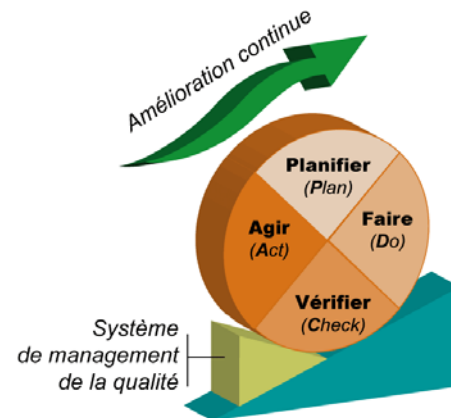
2- Modèle du guichet d'accès



2- Modèle du guichet d'accès - indicateurs

Indicateurs

1. Nombre total de demandes reçues (avec provenance)
2. Nombre de demandes reçues par priorité clinique
3. Nombre de demandes non admissibles (et raison)
4. Nombre de demandes non conformes administrativement (et raison)
5. Nombre de demandes nécessitant une validation clinique
6. % dans les délais de saisie de la demande (cible < 24h)
7. % dans les délais de la validation clinique (cible < 24h)
8. Nombre de demandes dont le rv est attribué
9. % de rv attribués respectant les délais par priorité clinique



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

Québec 

2- Modèle du guichet d'accès - indicateurs

10. % de dates de rv attribuées respectant les délais par priorité clinique

10.1 % Priorité P1 (≤ 24 h)

10.1.1. Nbre de DS date de rv dans les délais

10.1.1 DS hors délai, car manque de capacité

10.1.2 DS hors délai, car raison patient (refuse la date proposée, non joignable, non disponible, etc.)

10.1.3. Autres raisons (préciser)

10.2 % Priorité P2 (≤ 14 jours)

10.2.1 Nbre de DS date de rv dans les délais

10.2.1 DS hors délai, car manque de capacité

10.2.2 DS hors délai, car raison patient (refuse la date proposée, non joignable, non disponible, etc.)

10.2.3 Autres raisons (préciser)

10.3 % Priorité P3 (≤ 60 jours)

10.3.1 Nb de DS date de rv dans les délais

10.3.1 DS hors délai, car manque de capacité

10.3.2 DS hors délai, car raison patient (refuse la date proposée, non joignable, non disponible, etc.)

10.3.3 Autres raisons (préciser)

10.4 % Priorité P4 (≤ 6 mois)

10.4.1 Nbre de DS date de rv dans les délais

10.4.1 DS hors délai, car manque de capacité

10.4.2 DS hors délai car raison patient (refuse la date proposée, non joignable, non disponible, etc.)

10.4.3 Autres raisons (préciser)

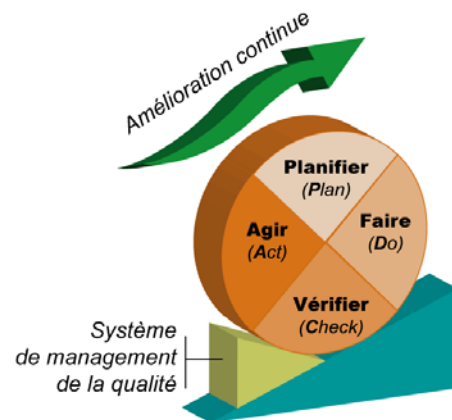
10.5 % Priorité P5 (≤ 12 mois)

10.5.1 Nbre de DS date de rv dans les délais

10.5.1 DS hors délai, car manque de capacité

10.5.2 DS hors délai, car raison patient (refuse la date proposée, non joignable, non disponible, etc.)

10.5.3 Autres raisons (préciser)



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

Québec



3- Plan de déploiement

1. Réaliser état de situation actuel pour tous les dispensateurs
2. Mettre en place la gouvernance
3. Développer le modèle optimal et faire approuver
4. Élaborer la DS CIUSSS (si nécessaire)
5. Opérationnaliser le modèle
6. Procéder à la dotation du personnel
7. Mettre en place les équipements et ressources nécessaires
8. Former et orienter le personnel
9. Communiquer le projet
10. Démarrer le projet en voie alternative
11. Démarrer modèle optimal installation 1 (Nouvelle DS HSCM et RDV)
12. Démarrer modèle optimal installation 2 (Nouvelle DS HF et RDV)
13. Démarrer modèle optimal installation 3 (Nouvelle DS HJT et RDV)
14. Intégrer suivi installation 1 (saisie DS suivi HJT)
15. Intégrer suivi installation 2 (saisie DS suivi HF)
16. Intégrer suivi installation 3 (saisie DS suivi HSCM)
17. Évaluer le projet

5- Conditions ou pré-requis - Gouvernance

Comité Stratégique
GASP

Comité opérationnel
GASP

Principes
Directeurs

Groupe travail

Groupe travail

Groupe travail

Groupe travail

Groupe travail

Groupe travail

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

Québec 

5- Conditions ou préalables - Outils informatique

1- Outil principal de gestion liste d'attente



2- Outils facilitant le travail

Exercice : Identifier vos besoins

Notre résultat :

1- Eclinibase avec modules

- Attente
- Erdv
- Amélioration à venir

Notre résultat :

2- Faciliter le travail

- Fax Serveur
- Téléphonie IP Nupoint / File attente

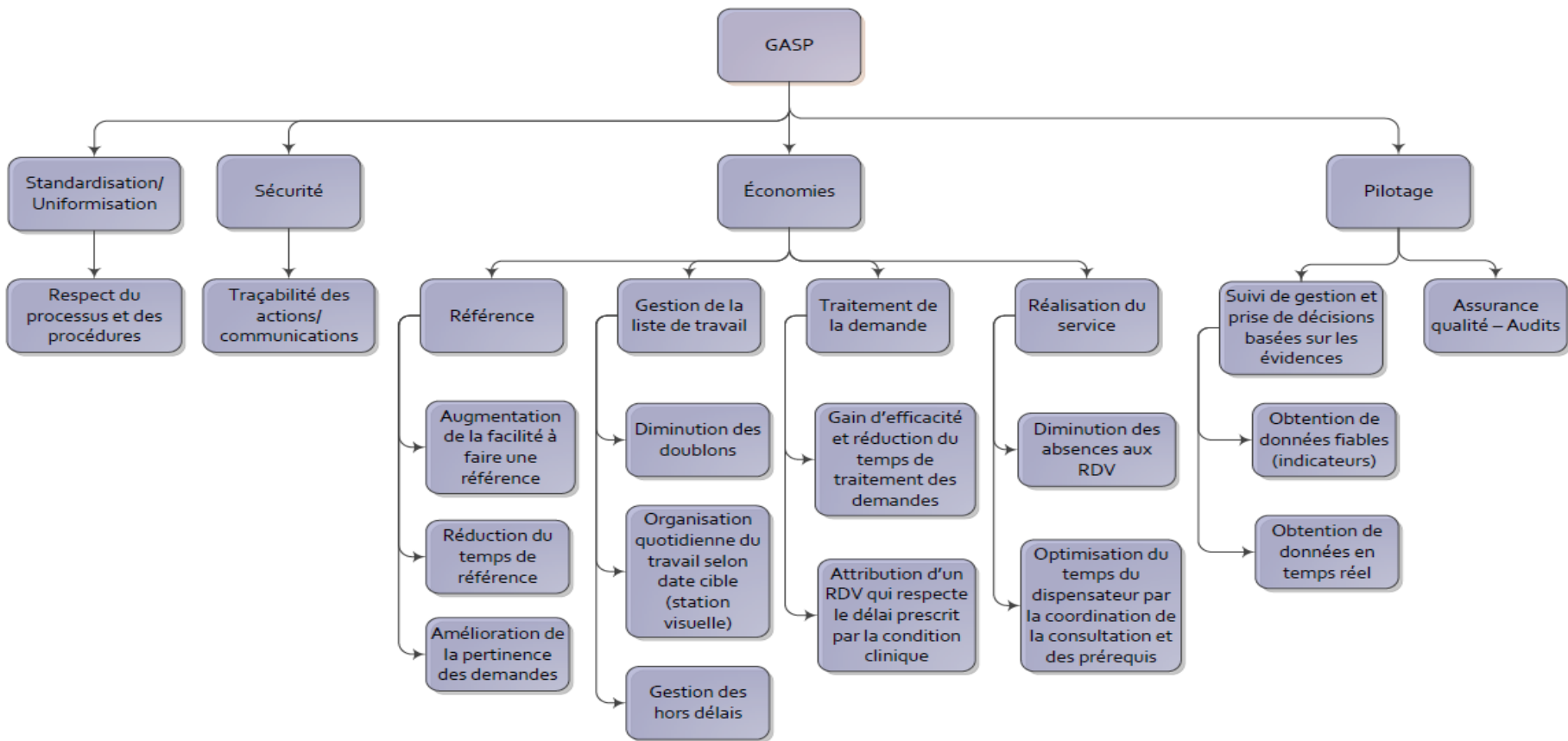
*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Nord-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec 

6- Enjeux et obstacles

- Outil informatique
- Communication entre le guichet d'accès et les services
- Rôle de l'infirmière dans la préparation clinique
- Stabilité de l'équipe d'A.A.
- Suivi du processus idéal
- Propriétaire des bénéfices

Bénéfices attendus



7- Transférabilité

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

Au CIUSSS NIM :

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

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

Québec 

Messages clés

- Modèle qui a démontré son efficacité
- Hautement transférable

Le jeu en vaut la chandelle

