Expérience patient au cœur de l'innovation

Steve Labbé, B. Sc. Inf. et Carole-Anne Paradis, B. Sc. Inf.

Introduction

Comment le secteur de l'endoscopie a été en mesure d'évaluer son fonctionnement et de moderniser son processus pour répondre aux besoins du patient et de ses proches.

OBJECTIFS

- Répondre à la mission CHUM
- Satisfaction des équipes
- Augmentation de la fluidité
- Sécurité des patients
- Optimisation du plateau technique
- Personnalisation des soins



MÉTHODOLOGIE

- Vision commune
- Outils de communication
- Patients partenaires
- Leadership mobilisateur
- Innovation

Processus *agile* et *évolutif*

Continuer
Commencer
Cesser

Pilotage
Essai clinique
Formation

AMÉLIORATIONS

PRISE DE RENDEZ-VOUS

Méthodes adaptées et personnalisées pour l'ensemble des patients

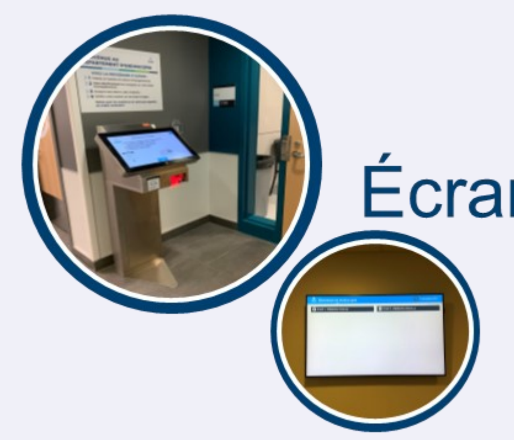
Portail web
Courriel
Téléphone



ACCUEIL

Modernisation de la prise en charge

Borne
Écran



RÔLE DE L'AIC

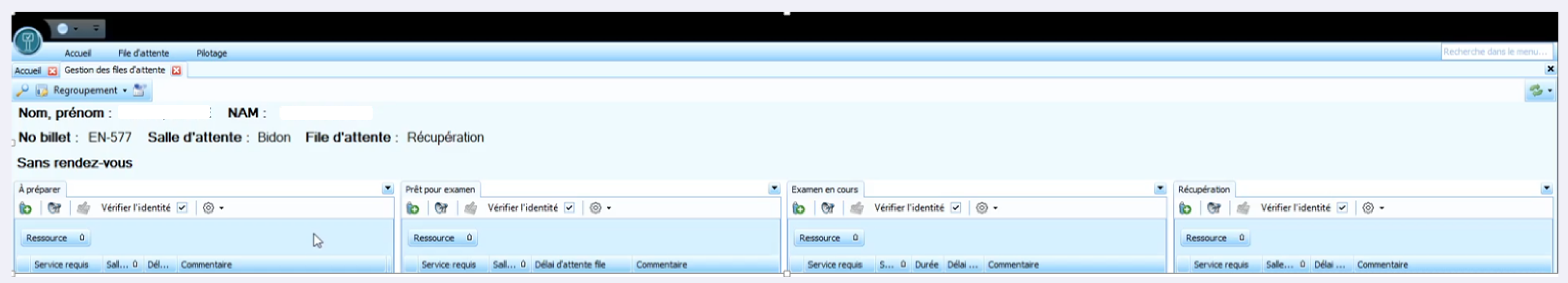
Mobilité de l'AIC

Chariot wifi



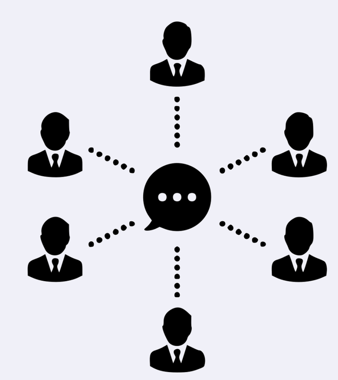
OUTILS DE COMMUNICATION

Outils variés pour permettre une meilleure prise de décision et une personnalisation des soins


Accueil
File d'attente
Pilotage
Gestion des files d'attente
Regroupement
Nom, prénom :
NAM :
No billet : EN-577
Salle d'attente : Bidon
File d'attente : Récupération
Sans rendez-vous
À préparer
Prêt pour examen
Examen en cours
Récupération
Vérifier l'identité
Ressource 0
Service requis
Commentaire

Files d'attente
- Permet d'identifier l'emplacement du patient

Section commentaire
- Permet d'identifier les particularités



Temps d'attente
- En temps réel pour chaque file

Vue d'ensemble
- Permet d'optimiser la fluidité

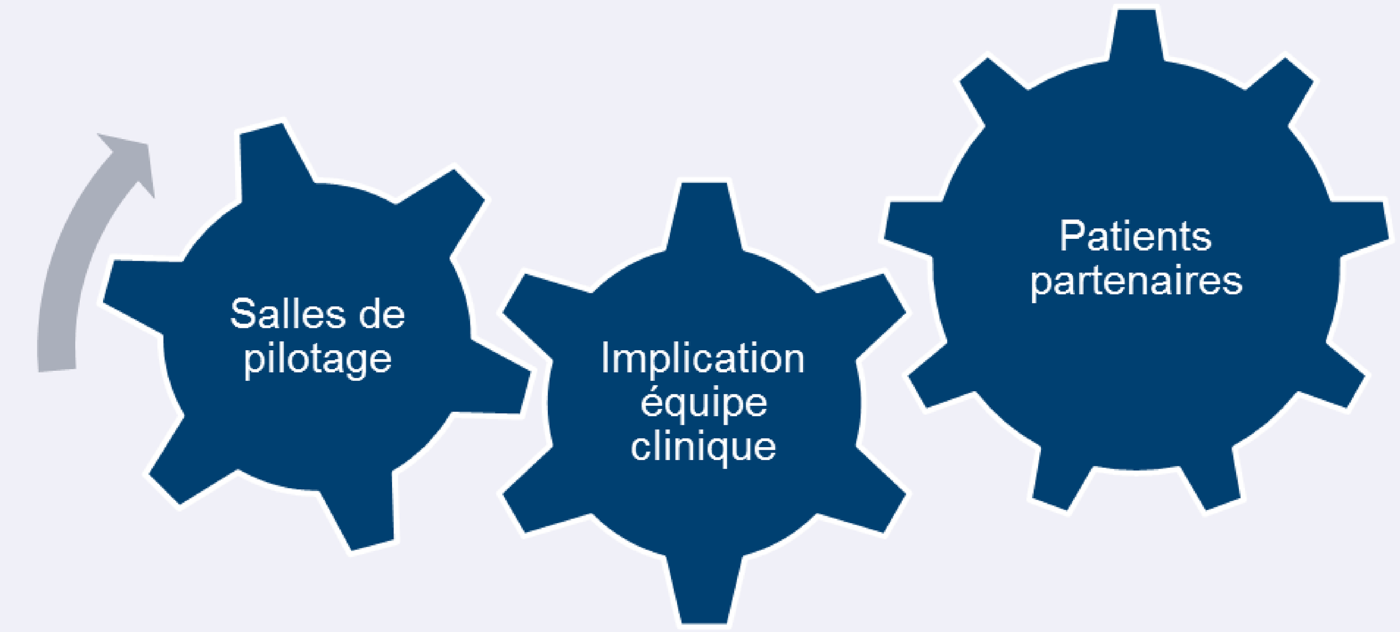
PARCOURS PATIENT DÉTAILLÉ

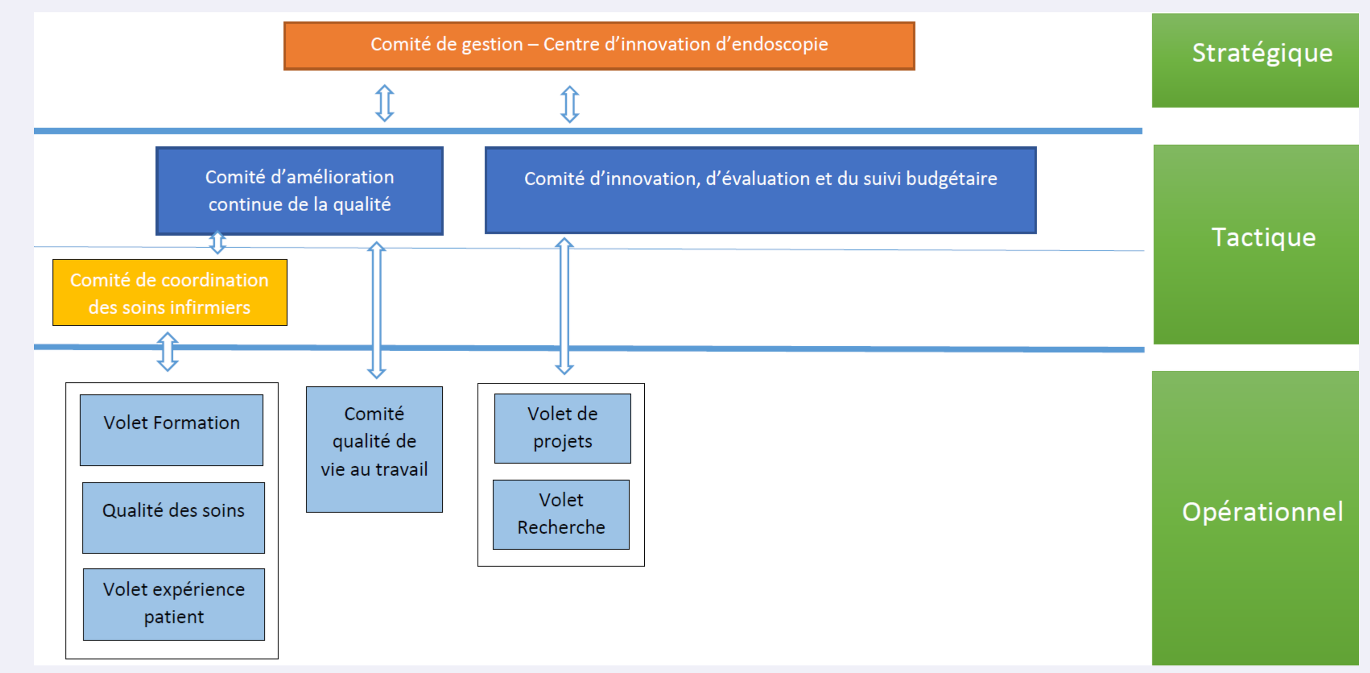
1. **Accueil**
 - Mise à jour du dossier
 - Remise du dossier patient
2. **À préparer**
 - Déshabillage
 - Évaluation
 - Enseignement
3. ab **Prêt pour examen**
 - Civière attribuée avant l'entrée en salle
4. **Examen en cours**
 - En salle d'examen
5. **Récupération**
 - Surveillance post-examen

Congé
- Selon directives médicales et évaluation infirmière

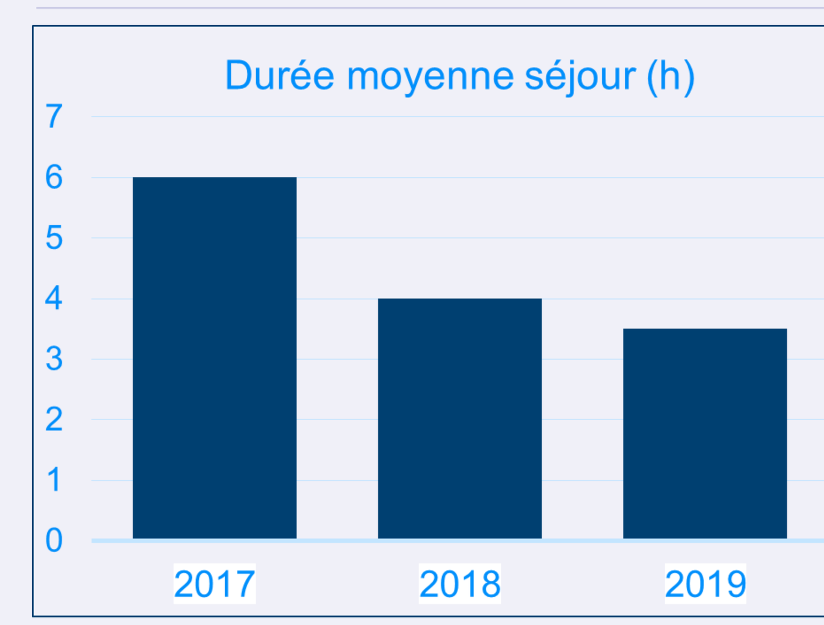

3a
1
2
3b
5
4

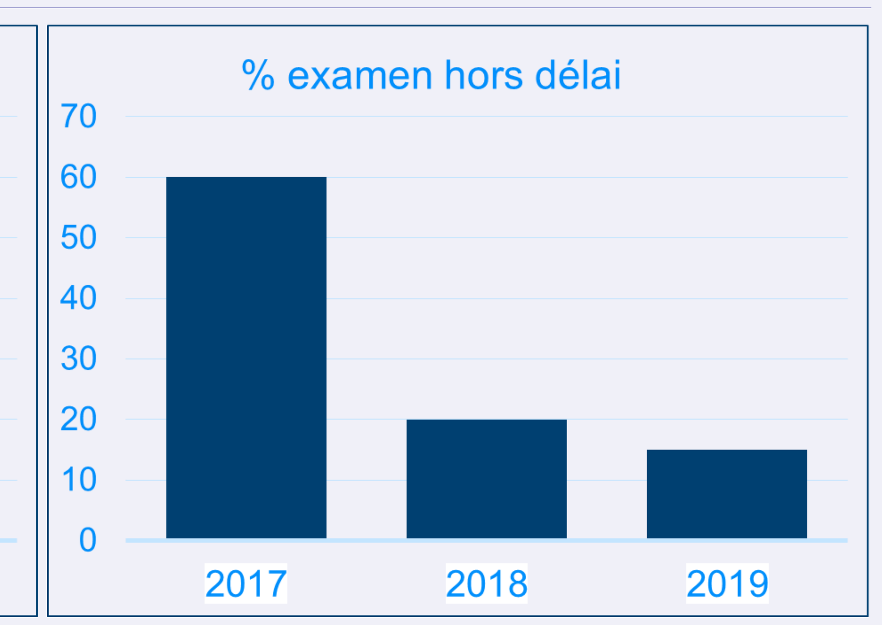
OUTILS FACILITANTS

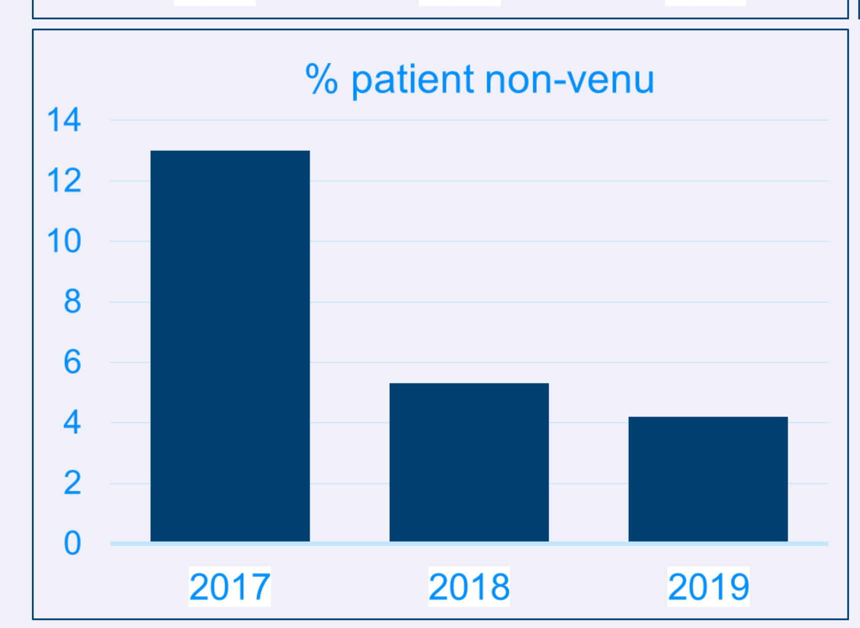

Salles de pilotage
Implication équipe clinique
Patients partenaires


Comité de gestion – Centre d'innovation d'endoscopie
Comité d'amélioration continue de la qualité
Comité d'innovation, d'évaluation et du suivi budgétaire
Comité de coordination des soins infirmiers
Volet Formation
Qualité des soins
Volet expérience patient
Comité qualité de vie au travail
Volet de projets
Volet Recherche
Stratégique
Tactique
Opérationnel

RÉSULTATS


Durée moyenne séjour (h)
7
6
5
4
3
2
1
0
2017
2018
2019


% examen hors délai
70
60
50
40
30
20
10
0
2017
2018
2019


% patient non-venu
14
12
10
8
6
4
2
0
2017
2018
2019

- 96% des patients se sentent en sécurité
- 17 % plus productif
- 87 % moins de temps supplémentaire
- Satisfaction des employés et des médecins

REMERCIEMENTS

Merci à l'ensemble du personnel de l'endoscopie du CHUM pour leur implication dans l'amélioration des services et soins offerts aux patients et à leurs proches.

steve.labbe.chum@ssss.gouv.qc.ca

©CHUM 2019