Utilisation optimale des données pour une amélioration continue de la performance

Stéphane Dubuc, directeur et chargé de projet

CISSS de la Montérégie-Ouest

Mars 2022

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest
Québec

OCTOPUS

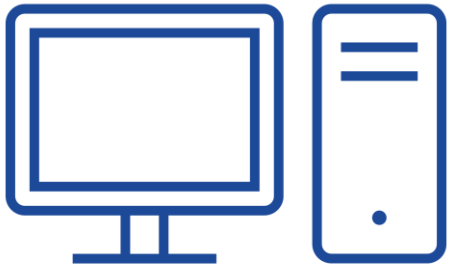
Contexte et raison pour agir

- Vaste chantier de transformation numérique entrepris il y a près de 3 ans
- Volonté exprimée par l’établissement de valoriser et soutenir la saisie des données et l’utilisation en temps réel
- Multiples systèmes d’information
- Accès aux données à postériori (gestion dans le rétroviseur)
- Enjeux de compréhension commune et de vision partagée

Actions mises en place

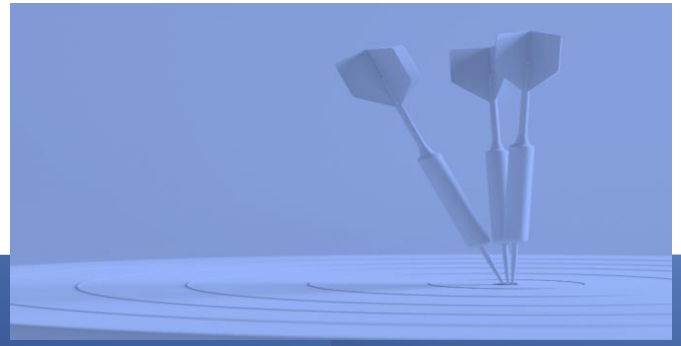
- Développement de 3 solutions informationnelles en soutien aux activités des trajectoires cliniques

1. Continuum AVC
2. Niveau de soins alternatifs (NSA)
3. Fluidité hospitalière



Nos attentes

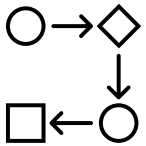
- De suivre en temps réel le cheminement de l’usager à travers les étapes de sa trajectoire
- D’assurer un accès instantané à une série de données statistiques et d’indicateurs
- D’offrir une expérience de communication contextualisée par des notifications courriel et SMS
- D’avoir des accès multiplateformes permettant de débuter une tâche sur une station de travail et de la terminer sur le mobile ou la tablette
- De soutenir une synergie d’amélioration continue en faisant ressortir les enjeux cliniques et les obstacles à la fluidité
- D’éliminer les systèmes parallèles de compilation des données
- D’encourager la reconnaissance des efforts et l’identification des bons coups
- De valoriser les comportements attendus par les équipes et de soutenir la gestion du changement
- D’assurer la qualité et la sécurité de l’information



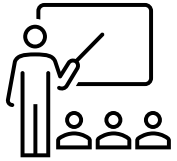
Nos préalables

1. Recension des écrits, production et déploiement de guides de pratiques cliniques

2. Révision et simplification des processus de travail



3. Mise en place de structures de communication formelle : salles de pilotage, rencontres quotidiennes de type « scrum »



4. Création d’une synergie de collaboration entre les intervenants impliqués dans les trajectoires ciblées

Pour y arriver

1. Obtenir rapidement un produit ou une solution informationnelle
2. Avoir accès aux données
3. Alimenter à la source
4. Susciter l’adhésion des utilisateurs

Pour y arriver (la suite)

1. Obtenir rapidement un produit ou une solution informationnelle
   - Mode de programmation « sans code »
   - Environnement de développement intégré à même la solution
   - Développement agile en impliquant les utilisateurs
   - Soutien aux processus et aux trajectoires plutôt que d’imposer des façons de faire

2. Avoir accès aux données
   - En temps réel et sur toutes les plateformes
   - Rapidement et facilement – ergonomie intuitive des systèmes
   - Sans transcription ou manipulation pour les utiliser
   - Soutien la prise de décision à tous les niveaux
   - Fiables et de qualité
   - Visibles à tous = confiance accrue à l’égard des solutions développées

Pour y arriver (la suite)

3. Alimenter à la source
   - Saisies par les acteurs de proximité où se déroule l’action et où se crée la réelle valeur ajoutée
   - Interopérabilité des systèmes

4. Susciter l’adhésion des utilisateurs
   - Reconnaître les bons coups
   - Soutenir les comportements attendus – « gamification »
   - Rejoindre les préoccupations des générations X, milléniaux, etc.

Concrètement, ça se traduit comment?

HAL HBM Suroît

Suivis
Cas NSA
Cas à risque
Révision quotidienne
Indicateurs
Statistiques
Statistiques
Redditions
Activités
Cas Complétés
Aide

HÔPITAL

HAL 27 | HBM 19 | Suroît 18

ÉTAT / PROGRAMME / SERVICE

Processus B 8 | Processus C 3 | SAD 2 | UTRF-PEIO 1 | Soins palliatifs 3 | CHSLD 6 | Ordonnance de la cour 4

CAS À RISQUE

À discuter 1

A., Noëlle (23583) — RETARD 14 OCT 2021
Chambre 2356
Départ prévu : 3 décembre 2021
DISPONIBILITÉ DES LITS | ENJEU FINANCIER

Groulx, R. (305) — RETARD 26 SEPT 2021
Chambre 305-1

Lionel, M. (304) — RETARD 26 SEPT 2021
Chambre 304-1

Smith, F. (309) — RETARD 26 SEPT 2021
Chambre 309-1

Fleur, B. (312) — RETARD 26 SEPT 2021
Chambre 312-1

Dion, N. (308) — RETARD 26 SEPT 2021
Chambre 308-1

Angrignon, A. (303) — RETARD 2 OCT 2021
Chambre 303-1

NIVEAU DE DISPONIBILITÉ DES LITS - 17 NOVEMBRE 2021 À 14:36
CHSLD POST-AIGUË RI-RTF SOINS PAL. UR

Cas NSA #1488 Groulx, R.

Début ✓ 24 septembre 2021 | **Processus B** → | Processus C | Date départ | Test Covid-19 | Confirmer départ

SURVOL

RETARD 26 SEPT 2021

AUCUN ENJEU +

AUCUN OBSTACLE +

USAGER

NOM
Groulx
PRÉNOM
R.
DATE DE NAISSANCE
18 août 1973
DOSSIER
305
CHAMBRE
305-1
DATE DE CONGÉ MÉDICAL
-

HÔPITAL

HÔPITAL
HAL
TERRITOIRE CLSC
Hors territoire | Hors RLS
HORS TERRITOIRE
CISSS de l'Ouest-de-l'île-de-Montréal
PIVOT SAD
Aucun
INTERVENANT HÔPITAL
Chantale Boulay

ÉVALUATION - PROCESSUS B

DATE DE DÉBUT NSA
24 septembre 2021
DATE D'ÉCHÉANCE PROCESSUS B
26 septembre 2021
PROFIL USAGER
-
CAPACITÉ ISOLEMENT
-
DEMANDE ENVOYÉE À
-
LETTRE NSA REMISE
-

DEMANDE - PROCESSUS C

DATE DE LA DEMANDE
-
DATE D'ÉCHÉANCE PROCESSUS C
-
ORIENTATION CONFIRMÉE
-
DATE D'ORIENTATION CONFIRMÉE
-
LETTRE CONTRIBUTION DE L'USAGER REMISE
-

COVID-19

DATE DE DEMANDE DE DÉPISTAGE COVID-19
-
DATE DU RÉSULTAT DE DÉPISTAGE COVID-19
-
RÉSULTAT DÉPISTAGE COVID-19
-
VACCINATION COVID-19
-

DÉPART

DATE DE DÉPART PRÉVUE
-
DATE D'ÉCHÉANCE SERVICE/PROGRAMME
-
DATE DE DÉPART
-

Activités

klchdlbclfglbl,
La tâche de suivi a été co
Boulay le 17 mars 2022 à
Chantale Boulay
17 mars 2022 à 12:27

klhnlodhfdklsnlsdflsnls
La tâche de suivi a été co
Boulay le 11 mars 2022 à
Chantale Boulay
11 mars 2022 à 12:45

khllsdhfldh
Chantale Boulay
29 septembre 2021 à 09:26

demande envoyée SAD
La tâche de suivi a été co
Boulay le 29 septembre 2
Envoyée par courriel à CI
Chantale Boulay
29 septembre 2021 à 09:25

HAL HBM Suroît

3 0 2 SD

Suivis
Cas NSA
Cas à risque
Révision quotidienne
Indicateurs
Statistiques
Statistiques
Redditions
Activités
Cas Complétés
Aide

HÔPITAL

HAL 27 | HBM 19 | Suroît 18

ÉTAT / PROGRAMME / SERVICE

Processus B 8 | Processus C 3
SAD 2 | UTRF-PEIO 1
Soins palliatifs 3 | CHSLD 6
Ordonnance de la cour 4

CAS À RISQUE

À discuter 1

d, d (d) — RETARD 29 OCT 2021
Chambre d
Départ prévu : 4 novembre 2021
DÉLAI PARTENAIRE INTERNE | DISPONIBILITÉ DES RH

U, Alphonse (au973) — RETARD 27 SEPT 2021
Chambre 456

Lorange, D. (314) — RETARD 5 OCT 2021
Chambre 314-1

Boulay, Chantale (213598) — RETARD 6 OCT 2021
Chambre 111-1
Départ prévu : 1 octobre 2021

Michel, Marcotte (P1038983) — RETARD 21 FÉVR 2022
Chambre 608

Sage, B. (306) — RETARD 18 MARS 2022
Chambre 306-1

NIVEAU DE DISPONIBILITÉ DES LITS - 17 NOVEMBRE 2021 À 14:36
CHSLD | POST-AIGUË | RI-RTF | SOINS PAL. | UR

Cas NSA #1514 d, d — Confirmer départ

Début ✓	Processus B ✓	Processus C ✓	Date départ ✓	Test Covid-19 ✓	Confirmer départ
22 octobre 2021	20 octobre 2021	21 octobre 2021	4 novembre 2021	22 mars 2022	

SURVOL

RETARD 29 OCT 2021
COVID-19 NON REQUIS
CONFIRMÉE : CHSLD PRIVÉ NON CONVENTIONNÉ
DÉPART PRÉVU : 4 NOVEMBRE 2021
AUCUN ENJEU
DÉLAI PARTENAIRE INTERNE
DISPONIBILITÉ DES RH

USAGER

NOM: d
PRÉNOM: d
DATE DE NAISSANCE: 22 octobre 2021
DOSSIER: d
CHAMBRE: d
DATE DE CONGÉ MÉDICAL: 22 octobre 2021

HÔPITAL

HÔPITAL: HAL
TERRITOIRE CLSC: Hors territoire | Hors RLS
HORS TERRITOIRE: CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue
PIVOT SAD: d
INTERVENANT HÔPITAL: Jolie Pieuvre

ÉVALUATION - PROCESSUS B

DATE DE DÉBUT NSA: 22 octobre 2021
DATE D'ÉCHÉANCE PROCESSUS B: 24 octobre 2021
PROFIL USAGER: Multiproblématique
CAPACITÉ ISOLEMENT: Difficulté à respecter
DEMANDE ENVOYÉE À: MAH
LETTRE NSA REMISE: -

DEMANDE - PROCESSUS C

DATE DE LA DEMANDE: 20 octobre 2021
DATE D'ÉCHÉANCE PROCESSUS C: 24 octobre 2021
ORIENTATION CONFIRMÉE: CHSLD privé non conventionné
DATE D'ORIENTATION CONFIRMÉE: 21 octobre 2021
LETTRE CONTRIBUTION DE L'USAGER REMISE: Oui

COVID-19

DATE DE DEMANDE DE DÉPISTAGE COVID-19: 22 octobre 2021
DATE DU RÉSULTAT DE DÉPISTAGE COVID-19: 22 octobre 2021
RÉSULTAT DÉPISTAGE COVID-19: Patient blanc
VACCINATION COVID-19: Vaccin à une dose
DATE PREMIÈRE DOSE: 22 octobre 2021

DÉPART

DATE DE DÉPART PRÉVUE: 4 novembre 2021
DATE D'ÉCHÉANCE SERVICE/PROGRAMME: 29 octobre 2021
DATE DE DÉPART: -

Activités 1 suivi à compléter

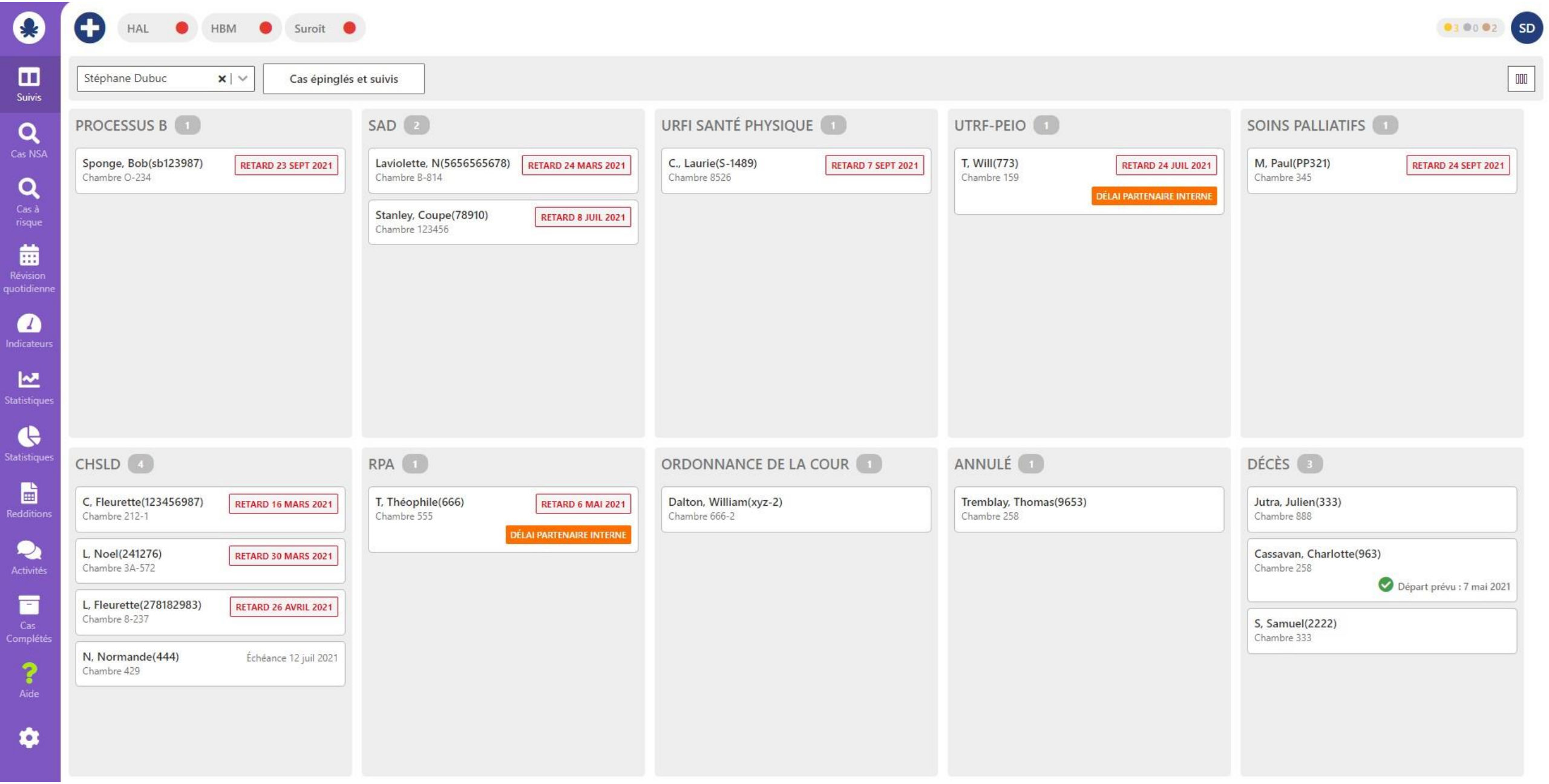
cd
Sylvain Hamel
22 octobre 2021 à 10:25

SUIVI À COMPLÉTER
Jolie Pieuvre
Assigné par Sylvain Hamel le 22 octobre 2021 à 10:25
Compléter

sfdasfsdfsdafsda
Envoyée par courriel à Sylvain Hamel, Christian Hamel
Sylvain Hamel
22 octobre 2021 à 10:25

ddd
La tâche de suivi a été complétée par Sylvain Hamel le 22 octobre 2021 à 10:25
Sylvain Hamel
22 octobre 2021 à 10:25

Refus usager/famille
d
Sylvain Hamel
22 octobre 2021 à 10:22


HAL
HBM
Suroît
3 0 2
SD
Suivis
Cas NSA
Cas à risque
Révision quotidienne
Indicateurs
Statistiques
Statistiques
Redditions
Activités
Cas Complétés
Aide
Stéphane Dubuc
Cas épinglés et suivis
PROCESSUS B 1
Sponge, Bob(sb123987)
Chambre O-234
RETARD 23 SEPT 2021
SAD 2
Laviolette, N(5656565678)
Chambre B-814
RETARD 24 MARS 2021
Stanley, Coupe(78910)
Chambre 123456
RETARD 8 JUIL 2021
URFI SANTÉ PHYSIQUE 1
C., Laurie(S-1489)
Chambre 8526
RETARD 7 SEPT 2021
UTRF-PEIO 1
T, Will(773)
Chambre 159
RETARD 24 JUIL 2021
DÉLAI PARTENAIRE INTERNE
SOINS PALLIATIFS 1
M, Paul(PP321)
Chambre 345
RETARD 24 SEPT 2021
CHSLD 4
C, Fleurette(123456987)
Chambre 212-1
RETARD 16 MARS 2021
L, Noel(241276)
Chambre 3A-572
RETARD 30 MARS 2021
L, Fleurette(278182983)
Chambre 8-237
RETARD 26 AVRIL 2021
N, Normande(444)
Chambre 429
Échéance 12 juil 2021
RPA 1
T, Théophile(666)
Chambre 555
RETARD 6 MAI 2021
DÉLAI PARTENAIRE INTERNE
ORDONNANCE DE LA COUR 1
Dalton, William(xyz-2)
Chambre 666-2
ANNULÉ 1
Tremblay, Thomas(9653)
Chambre 258
DÉCÈS 3
Jutra, Julien(333)
Chambre 888
Cassavan, Charlotte(963)
Chambre 258
Départ prévu : 7 mai 2021
S, Samuel(2222)
Chambre 333

HAL HBM Suroît

3 0 2 SD

Suivis
Cas NSA
Cas à risque
Révision quotidienne
Indicateurs
Statistiques
Statistiques
Rédditions

HAL | Cas NSA

22 MARS 2022 À 07:21

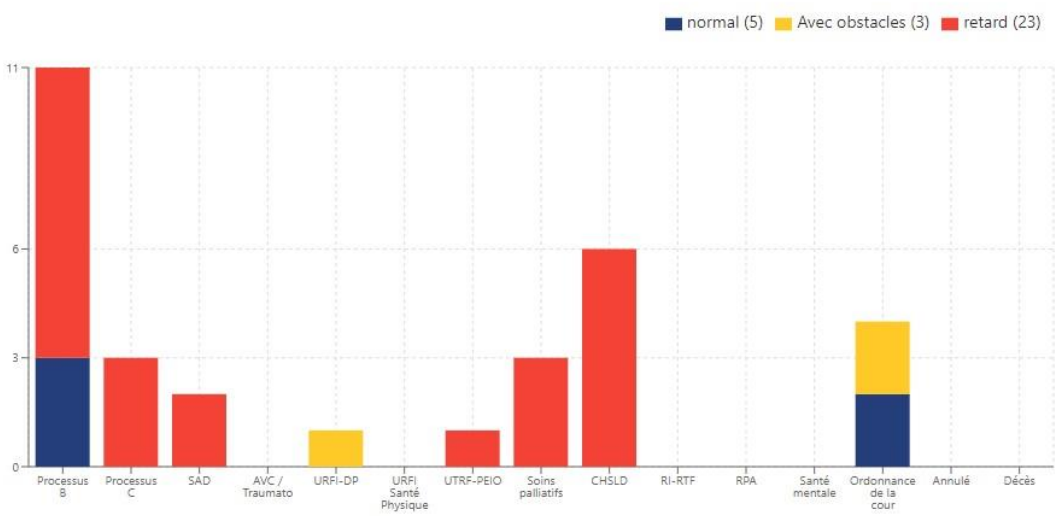
NIVEAU DE DISPONIBILITÉ DES LITS - 17 NOVEMBRE 2021 À 14:36

CHSLD POST-AIGUÉ RI-RTF SOINS PAL. URFI-DP

Les bons coups

[HAL] Un cas à risque a été traité proactivement	20 SEPTEMBRE 2021 À 15:15
[HAL] Un cas à risque a été traité proactivement	20 SEPTEMBRE 2021 À 10:45
Tous les hôpitaux du CISSMO sont sous la cible des 10%	10 SEPTEMBRE 2021 À 00:34
Tous les hôpitaux du CISSMO sont sous la cible des 10%	9 SEPTEMBRE 2021 À 00:34
[HAL] Un cas à risque a été traité proactivement	8 SEPTEMBRE 2021 À 11:03
Tous les hôpitaux du CISSMO sont sous la cible des 10%	8 SEPTEMBRE 2021 À 00:34
Tous les hôpitaux du CISSMO sont sous la cible des 10%	7 SEPTEMBRE 2021 À 00:34
Tous les hôpitaux du CISSMO sont sous la cible des 10%	6 SEPTEMBRE 2021 À 00:34
Tous les hôpitaux du CISSMO sont sous la cible des 10%	5 SEPTEMBRE 2021 À 00:34
Tous les hôpitaux du CISSMO sont sous la cible des 10%	4 SEPTEMBRE 2021 À 00:34
Tous les hôpitaux du CISSMO sont sous la cible des 10%	3 SEPTEMBRE 2021 À 00:34
Tous les hôpitaux du CISSMO sont sous la cible des 10%	2 SEPTEMBRE 2021 À 00:34
Tous les hôpitaux du CISSMO sont sous la cible des 10%	1 SEPTEMBRE 2021 À 00:34
Tous les hôpitaux du CISSMO sont sous la cible des 10%	31 AOÛT 2021 À 00:34
Tous les hôpitaux du CISSMO sont sous la cible des 10%	30 AOÛT 2021 À 00:34
Tous les hôpitaux du CISSMO sont sous la cible des 10%	29 AOÛT 2021 À 00:34

31 CAS



HAL HBM Suroît

SD

Suivis
Cas NSA
Cas à risque
Révision quotidienne
Indicateurs
Statistiques
Statistiques
Redditions
Activités
Cas Complétés
Aide

Départs cette semaine

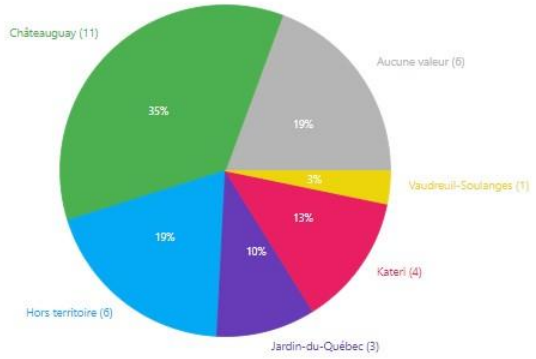
CAS NSA

ORIENTATION	COMPLÉTÉS	AUJOURD'HUI	DEMAIN	D'ICI SAMEDI
Processus B	0	0	0	1
SAD	0	0	0	1
Soins palliatifs	0	0	0	1
CHSLD	0	0	0	2
Ordonnance de la cour	0	0	0	1
Total	**0**	**0**	**0**	**6**

CAS À RISQUE

ORIENTATION	COMPLÉTÉS	AUJOURD'HUI	DEMAIN	D'ICI SAMEDI
Processus B	0	0	0	1
URFI-DP	0	0	0	1
Total	**0**	**0**	**0**	**2**

Territoires CLSC

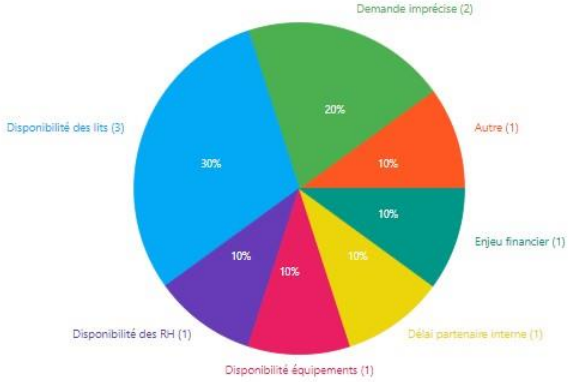


Hors RLS

Présente les cas où l'usager est traité dans un hôpital hors de son territoire CLSC

HÔPITAL	TERRITOIRE CLSC	USAGER
HAL	Hors territoire	Groulx, R. (305)
HAL	Vaudreuil-Soulanges	Lionel, M. (304)
HAL	Hors territoire	M, Paul (PP321)
HAL	Hors territoire	d, d (d)
HAL	Hors territoire	Pilon, U. (311)
HAL	Hors territoire	P., Pierre (1970589)
HAL	Hors territoire	U, Alphonse (au973)

Obstacles



HAL
HBM
Suroît
SD
Plan de transfert
Suivis
Cas NSA
Cas à risque
Révision quotidienne
Indicateurs
Statistiques
Suroît
Trois mois
Par semaine
19 DÉC 2021 À 22 MARS 2022
Variation du nombre de cas NSA
Détail
PBC
Dressés
Disponibles
SELON LA VALEUR À LA FIN DE LA SEMAINE
Taux NSA lits disponibles
Limite cible supérieure
Moyenne période précédente
Limite cible inférieure
Cible
12%
13%
16%
7%
12%
16%
17%
16%
13%
16%
15%
17%
13%
13%
19 déc 25 déc
26 déc 01 janv
02 janv 08 janv
09 janv 15 janv
16 janv 22 janv
23 janv 29 janv
30 janv 05 févr
06 févr 12 févr
13 févr 19 févr
20 févr 26 févr
27 févr 05 mars
06 mars 12 mars
13 mars 19 mars
20 mars 26 mars

HAL
HBM
Suroît
SD
Plan de transfert
Suivis
Cas NSA
Cas à risque
Révision quotidienne
Indicateurs
Statistiques
Suroît
Trois mois
Par semaine
19 DÉC 2021 À 22 MARS 2022
Variation du nombre de cas NSA
Détail
PBC
Dressés
Disponibles
SELON LA VALEUR À LA FIN DE LA SEMAINE
Taux NSA lits disponibles
Limite cible supérieure
Moyenne période précédente
Limite cible inférieure
Cible
12%
13%
16%
7%
12%
16%
17%
16%
13%
16%
15%
17%
13%
13%
19 déc 25 déc
26 déc 01 janv
02 janv 08 janv
09 janv 15 janv
16 janv 22 janv
23 janv 29 janv
30 janv 05 févr
06 févr 12 févr
13 févr 19 févr
20 févr 26 févr
27 févr 05 mars
06 mars 12 mars
13 mars 19 mars
20 mars 26 mars

HÔPITAL

HAL 27 | HBM 19 | Suroît 18

ÉTAT / PROGRAMME / SERVICE

Processus B 8 | Processus C 3

SAD 2 | UTRF-PEIO 1

Soins palliatifs 3 | CHSLD 6

Ordonnance de la cour 4

CAS À RISQUE

À discuter 1

P., Papariti (127854)
Chambre 7893
DEMANDE IMPRÉCISE | DISPONIBILITÉ DES LITS

Mario, Lachace (P0002893)
Chambre 9882
Départ prévu : 20 octobre 2021
DISPONIBILITÉ DES LITS

John, Smith (42)
Chambre 256

Tournesol, O. (313)
Chambre 313-1

Obstacles

SELON LA DATE DE DÉBUT NSA

OBSTACLE	NOMBRE
Disponibilité des lits	20
Délai partenaire externe	10
Demande imprécise	6
Enjeu financier	2
Disponibilité des RH	1
Disponibilité équipements	1
Délai partenaire interne	1
Limite de l'offre de service	1

En conclusion