CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant

Université de Montréal

Dominique Paré
Chef du Service des bénévoles
CHU Sainte-Justine

Michel Rodrigue
Directeur Développement des Affaires Marché santé
Alithya

Alithya

BÉNÉCLIC :
L'ACCÈS À UN BÉNÉVOLE EN UN CLIC

QUI EST ALITHYA ?

LE CHEF DE FILE EN STRATÉGIE ET TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Alithya conçoit et développe des solutions numériques novatrices et efficaces pour répondre aux enjeux d'affaires complexes des clients

1992

année de fondation

3 300 +

professionnels

Canada, États-Unis, Europe

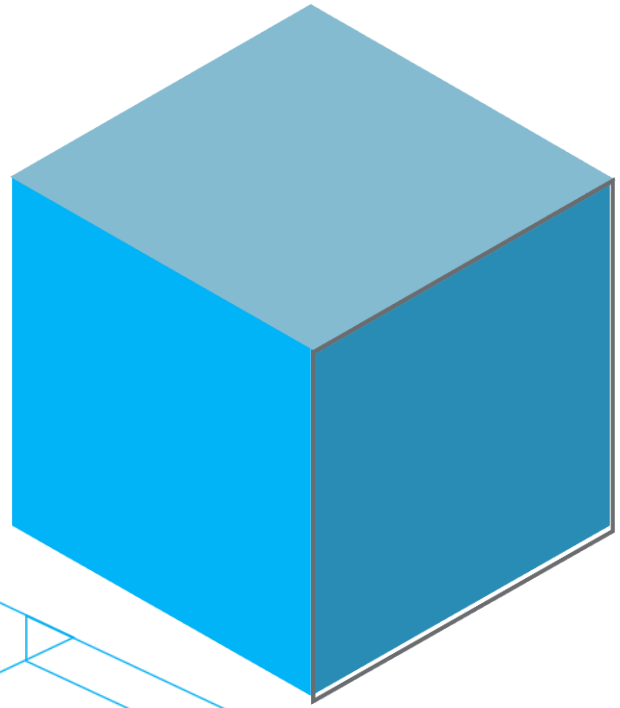
présence

NASDAQ: ALYA | TSX: ALYA

© 2021 Alithya Canada inc. Tous droits réservés.

POURQUOI ALITHYA COMME PARTENAIRE?

Les forces distinctives d'Alithya pour le secteur de la santé



- **Profitez de conseils d'experts en santé <u>au Québec</u>**
  - Nos experts possèdent une connaissance fine de l'écosystème et des pratiques du milieu la santé.
- **Accélérez votre transformation numérique**
  - ✓ Conseils stratégiques
  - ✓ Solutions d'entreprise
  - ✓ Transformation numérique
  - ✓ Infrastructure et infonuagique
  - ✓ Exploitation et valorisation des données
- **La façon Alithya : des gens de cœur, dédiés à votre réussite!**

© 2021 Alithya Canada inc. Tous droits réservés.

Alithya

CONTEXTE

LE SERVICE DES BÉNÉVOLES DU CHU SAINTE-JUSTINE, C'EST **350 BÉNÉVOLES** ACTIFS ET PLUS DE **77 000 HEURES** DE BÉNÉVOLAT ANNUELLEMENT.

LES BÉNÉVOLES APPORTENT SOUTIEN MORAL ET DIVERTISSEMENT À NOS PETITS PATIENTS ET À LEURS FAMILLES. DE PLUS, ILS OFFRENT UN SUPPORT AUX PERSONNELS SOIGNANTS.

CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant
Université de Montréal

MISE EN SITUATION

Noémie, hospitalisée aux soins intensifs depuis 2 semaines, n'aime pas rester seule et se sent insécure.

Les parents de Noémie doivent quitter pour l'après-midi. Ils sont anxieux de la laisser seule.

Une demande au service des bénévoles est effectuée par téléphone. Mais ils ne savent pas si leur fille aura de la compagnie.

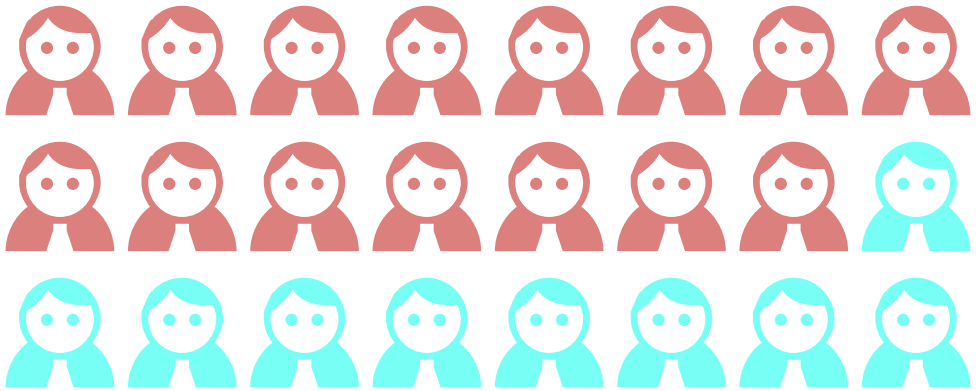
Malgré le besoin criant, cette demande ne sera jamais répondue.

Alors, Nathalie, infirmière, a de la difficulté à octroyer des soins à d'autres patients, car elle doit consoler Noémie.

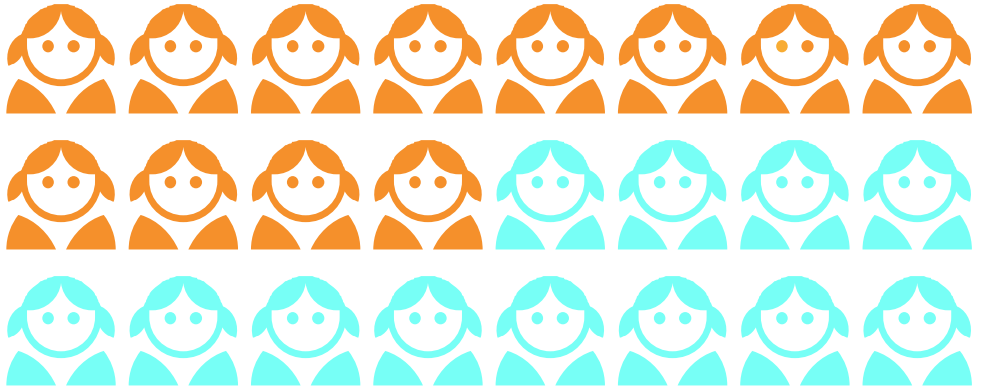
Pendant ce temps, une bénévole dévouée qui est sur place aurait aimé aider, mais ne connaissait pas le besoin.

© CHU Sainte-Justine

QUELQUES STATISTIQUES



61% des demandes de bénévoles ne sont pas répondues



53% du temps, les bénévoles ne sont pas occupés

© CHU Sainte-Justine

ENJEUX

L’ancien système de communication rendait **l’accessibilité au Service des bénévoles complexe et par le fait même sous-utilisé par les unités de soins et le secteur ambulatoire**. De plus, ce système ne permettait pas d’utiliser le temps des bénévoles de façon optimale.

© CHU Sainte-Justine

LA RAISON D'ÊTRE DE BÉNÉCLIC

Positionner le Service des bénévoles comme acteur clé dans l'humanisation des soins et services au sein du CHU Sainte-Justine en améliorant son accessibilité.

BénéClic, pour accéder aux services d'un bénévole en un clic

BénéClic, pour rester informé en tout temps

BénéClic, pour favoriser un jumelage naturel entre patient et bénévole

© CHU Sainte-Justine

SOLUTION ET INNOVATION

L’application Bénéclic permet:

- Aux **patients et à leurs familles d’effectuer facilement une demande** au Service des bénévoles, d’être **informé en temps réel** de son statut et d’avoir une **confirmation** de sa demande incluant une **photo du bénévole.**
- De favoriser un **jumelage naturel** entre l’âge, la langue parlée et les champs d’intérêts des patients et ceux du bénévole, car elle offre l’opportunité au patient de les identifier dans son statut.

© CHU Sainte-Justine

ÉLÉMENTS RÉFLÉCHIS

- **Communication**

- **Accessibilité**

  Plateforme mobile Android et IPhone, iPad, poste lourd

- **Confidentialité et sécurité**

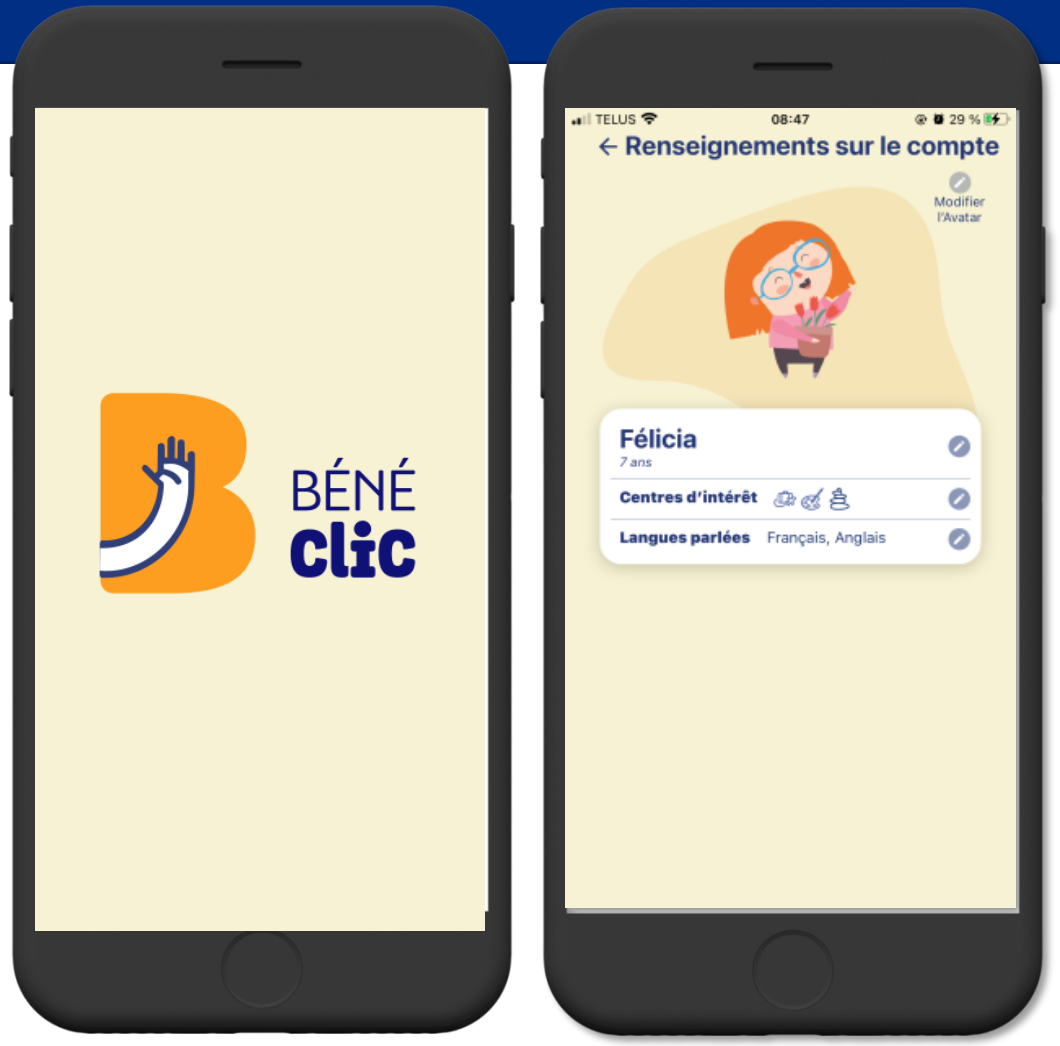
  Profil patient avec un avatar, photo de confirmation bénévole, prévention des infections

  Ex. : création virtuelle de lien avant la rencontre

© CHU Sainte-Justine

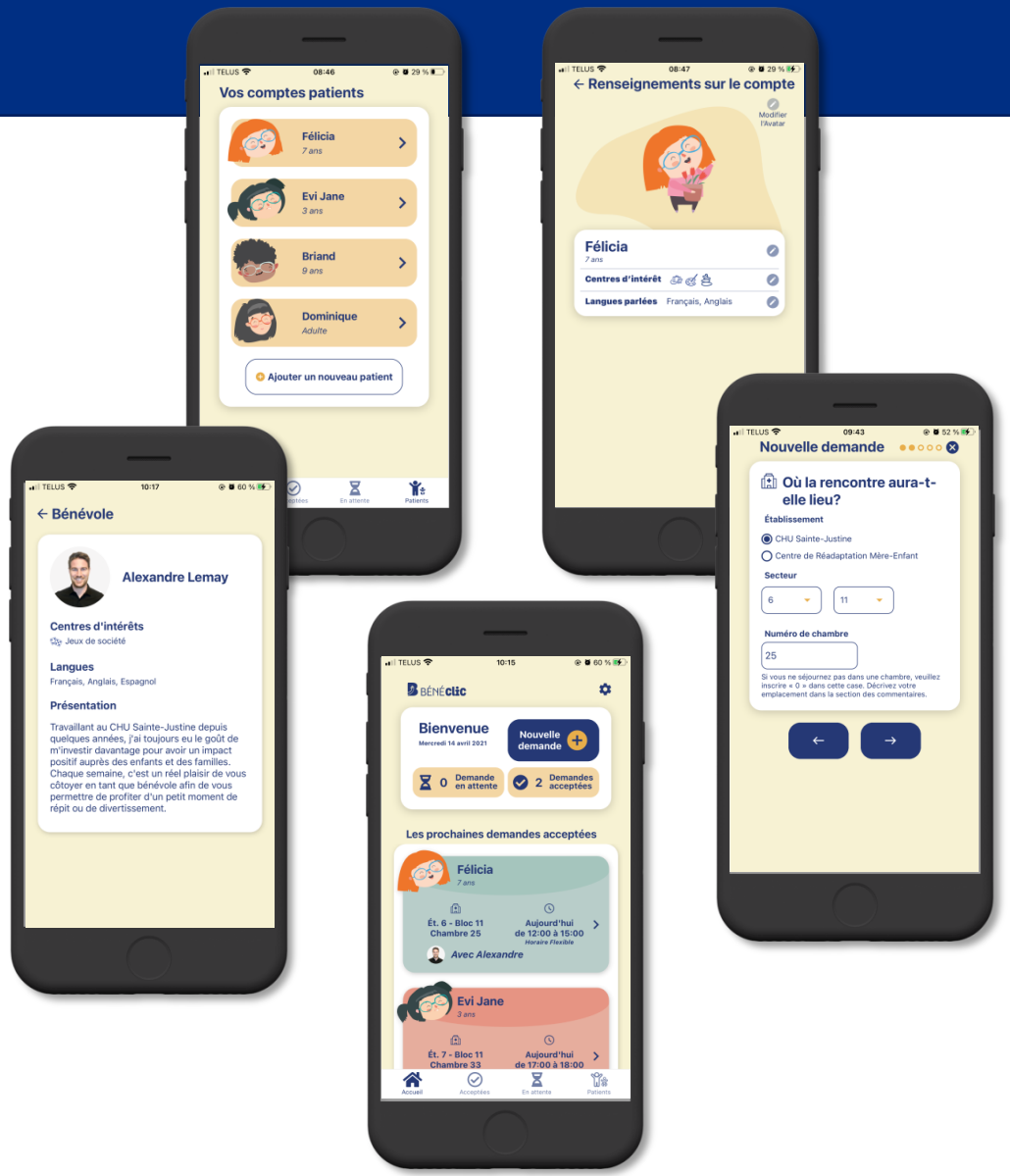
L'APPLICATION BÉNÉCLIC

- **Disponible sur les appareils Android et Apple**
- **Une version pour poste lourd disponible pour l'utilisation du personnel**
- **Une plateforme administrateur permet la gestion au Service des bénévoles**



© CHU Sainte-Justine

UN VIRAGE À 180⁰



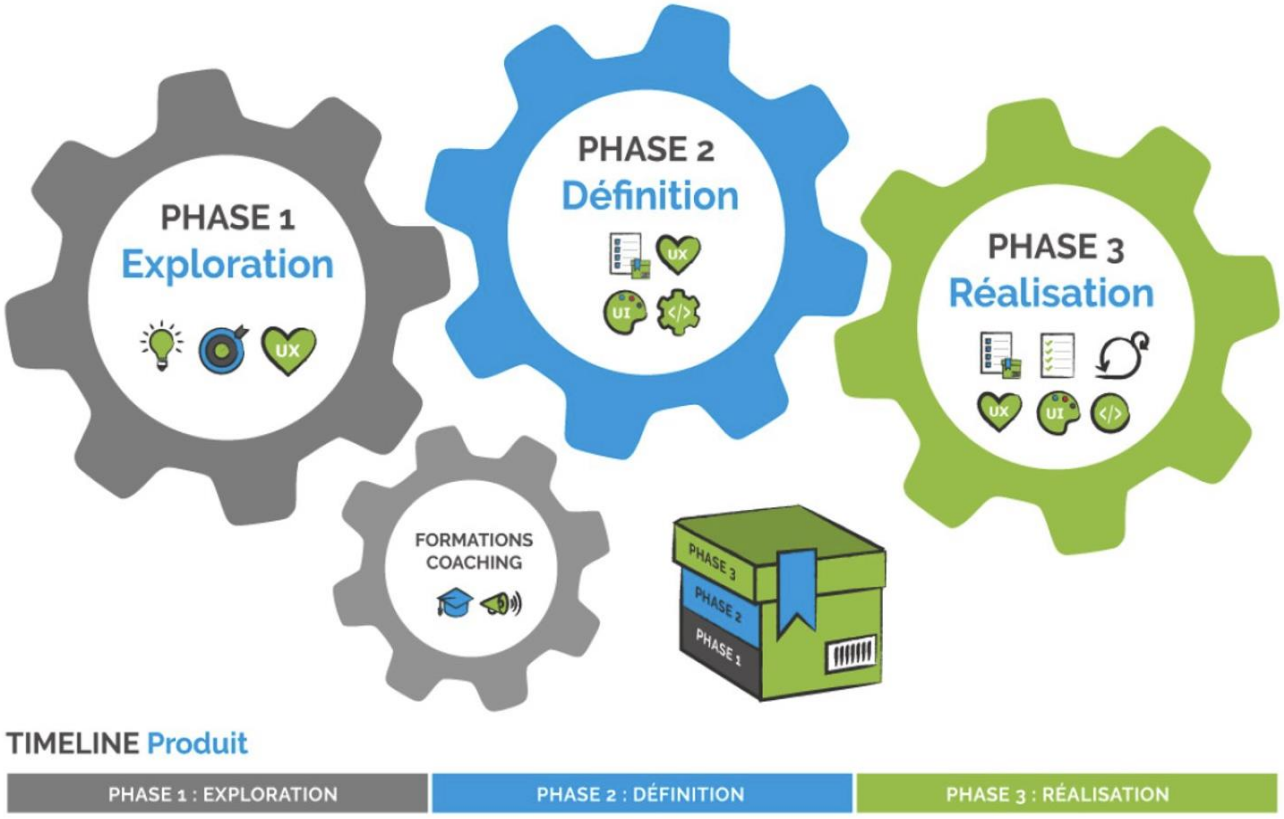
- Les demandes de bénévole sont réalisées via BénéClic.
- Les demandes de bénévole peuvent être réalisées par les familles ou les membres du personnel.
- Les bénévoles acceptent les demandes via BénéClic.
- Les membres du personnel peuvent suivre l'évolution de leurs demandes de bénévole sur leur poste de travail (hospitalisation vs ambulatoire).

© CHU Sainte-Justine

LA FAÇON ALITHYA

La démarche

- **Exploration -** Design Sprint, conception
- **Définition** - Stratégie, architecture, cadre graphique
- **Réalisation** - Approche Agile (Scrum) pour la livraison, support, évolution



© CHU Sainte-Justine

DÉVELOPPEMENT À VENIR

- Amélioration de l’interface administrateur
- Améliorer l’expérience client : joujouthèque - sélection des jouets
- Possibilité de créer des demandes récurrentes

IMPACTS POSITIFS

- Améliore le soutien aux familles et patients
- Bénéfices pour l’ensemble du CHU Sainte-Justine
- Facilement transférable au réseau de la santé et des services sociaux

© CHU Sainte-Justine

BÉNÉCLIC EST EN NOMINATION CE SOIR AUX PRIX TI EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

Nous sommes au kiosque #44

CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant
Université de Montréal

Alithya

BÉNÉ clic

MERCI!

dominique.pare.hsj@ssss.gouv.qc.ca
michel.rodrigue@alithya.com

Alithya

CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant

Université de Montréal