



Alliance
santé Québec

Le réseau de recherche innovant

2^E JOURNÉE SCIENTIFIQUE

Les établissements de santé et de
services sociaux comme demandeurs d'innovation

**Le CIUSSS de la Capitale-Nationale :
une opportunité d'innovation pour une
réelle intégration des soins et des services**

Michel Delamarre, PDG



Plan de la présentation

- Présentation du CIUSSS de la Capitale-Nationale.
- Définition de l'innovation.
- Besoins en innovation du CIUSSS de la Capitale-Nationale.
- Exemples d'innovation au CIUSSS de la Capitale-Nationale.

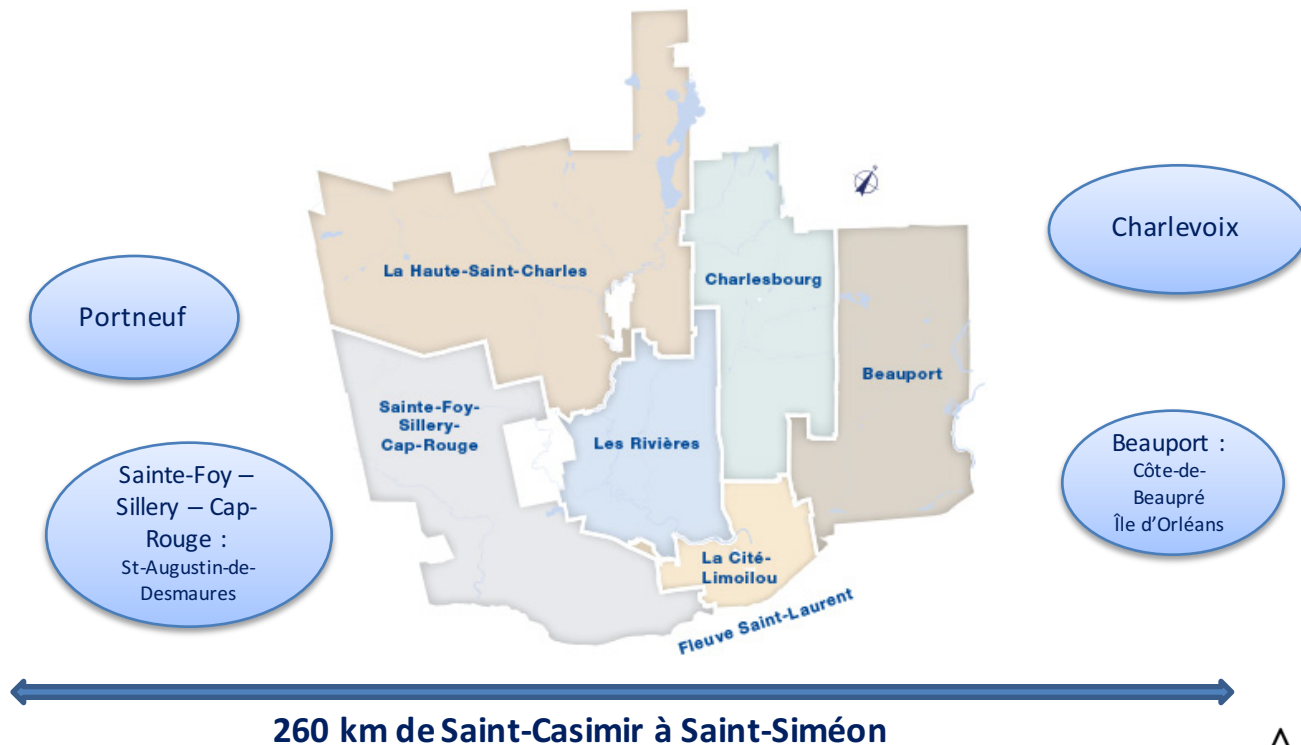


Création du CIUSSS de la Capitale-Nationale

- Créé le 1^{er} avril 2015, suite à l'adoption de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*.
- Favoriser et simplifier l'accès aux services pour la population, contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et accroître l'efficience et l'efficacité de ce réseau.



Un vaste territoire



Nombre de territoires : 8 (6 arrondissements et 2 MRC)
Nombre de sites : 217



Mandats de l'établissement

- Une offre de soins et de services de qualité et sécuritaire, centrée sur les besoins de la personne et de sa population, par une gestion dynamique de sa performance.
- Innover, notamment grâce aux 4 Instituts universitaires.



Une culture d'innovation

- La création des CISSS et des CIUSSS est une innovation en soi. L'ensemble des acteurs du système se retrouve dans un nouvel environnement en transformation.
- Ce nouvel environnement génère des opportunités à saisir, en mettant à contribution les meilleurs savoirs, pour développer une réelle capacité à faire les choses autrement et à valeur ajoutée.



Définition de l'innovation

- L'innovation est une idée, une pratique, un comportement, un processus organisationnel **nouveau**, qui vient **créer de la valeur** pour les clients internes et externes en **optimisant l'utilisation des ressources** disponibles. Elle doit être **mesurable** dans son succès et **transférable** (Conseil québécois d'agrément).
- L'innovation repose sur un processus itératif rigoureux de développement des capacités des acteurs concernés et est appuyée sur les données probantes issues de la recherche, l'ETMISSS ou l'évaluation.



Besoins en innovations

- Accès en temps réel aux intervenants à l'ensemble des données cliniques nécessaires pour offrir des soins de qualité supérieure à la grandeur du territoire.
- Saisie de données standardisées et intégrées à la grandeur du CIUSSS (du réseau) et partageables à des fins administratives, cliniques et de recherche.
- Contribution optimale du patient dans l'évolution de sa maladie et dans les soins et services reçus par l'utilisation des technologies.



Besoins en innovations (suite)

- Les cadres d'intervention avec une approche territoriale intégrée doivent permettre de rencontrer les actions, les indicateurs et les résultats visant l'équité en santé.
- Composer avec les nouvelles épidémies et agir différemment pour la prévention et l'intervention :
 - L'obésité et les maladies chroniques sociétales
 - Recrudescence des ITSS auprès des jeunes



Exemple d'innovation-Structure organisationnelle du CIUSSS

Direction de la logistique

Marc Thibeault, directeur à la logistique

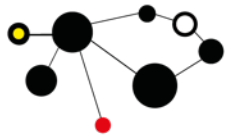


Défis

1. Répondre aux 6 orientations de développement.

focus client, gestion par processus, standardisation, gestion de proximité, amélioration continue intégrée et respect des ratios de gestion.

2. Être un levier amélioration continue auprès des différentes directions.



Présentation de la Direction de la logistique

La Direction de la logistique vise à rendre accessible de façon performante et de qualité les produits, services et équipements au bénéfice du client.

- Flux des personnes.
- Flux de matières.
- Flux d'information.



Composantes de la logistique

- Approvisionnement
- Stationnement
- Buanderie
- Accès aux sites
- Gestion du matériel
- Gestion du courrier et messagerie
- Déménagement
- Parc des aides techniques
- Inventaire du mobilier
- Service alimentaire
- Cafétéria
- Gestion des événements
- Stérilisation
- Transport des usagers
- Centre de distribution



À première vue, incompatibles avec les orientations

- Direction hétéroclite.
- Difficile pour le client de se retrouver.
- Absence de fil conducteur.



Approche préconisée pour atteindre l'objectif

*Le client ne vivrait pas la complexité de la direction, mais
plutôt l'équipe en place.*



Réflexion sur l'organisation du travail

Focus client: Gestionnaires de sites responsable de toutes les activités logistiques.

Gestion par processus: Organigramme construit de la demande jusqu'à la livraison du service au client.

Standardisation: Structure adaptée selon les mêmes standards dans les différents sites.

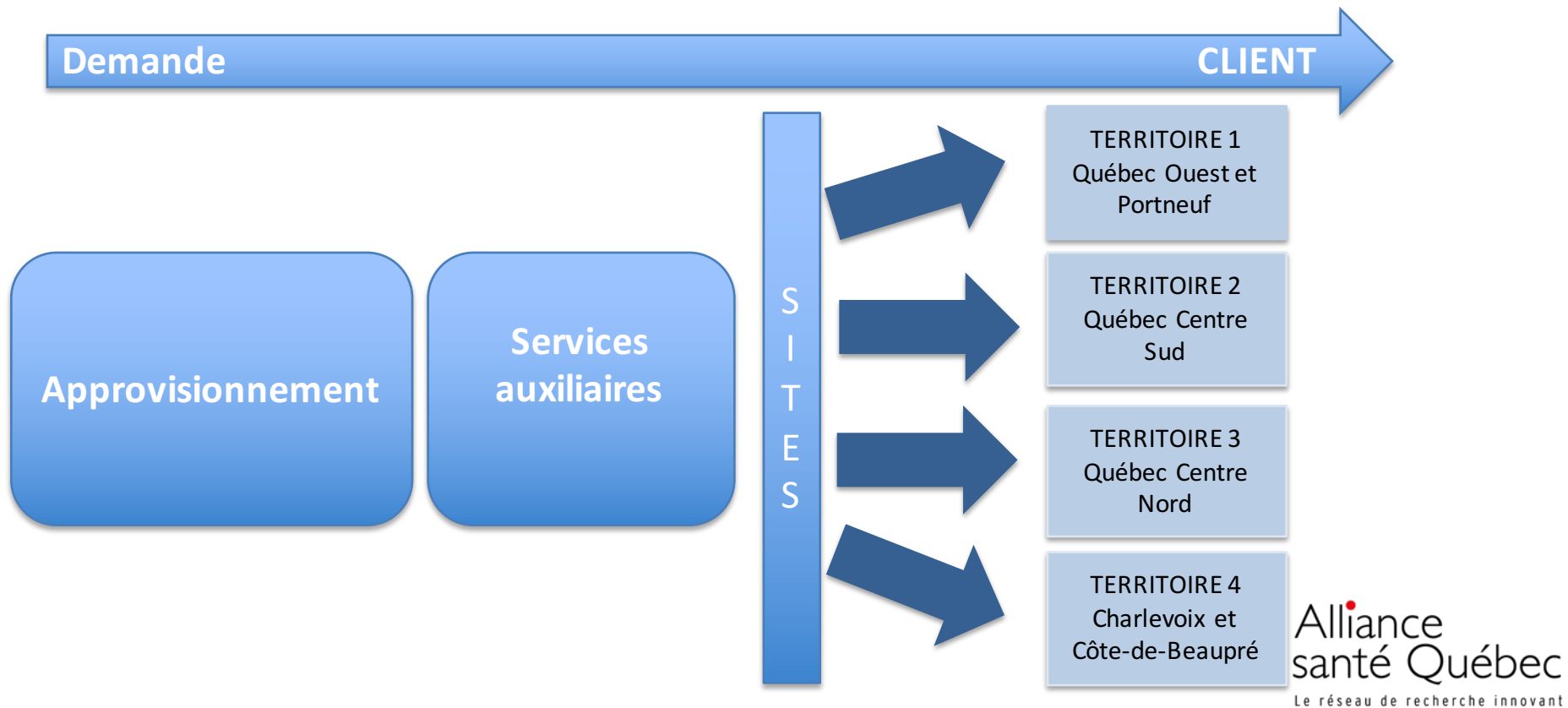
Gestion de proximité: Structure à trois niveaux.

Amélioration continue intégrée: Adjoint responsable.

Respect des ratios de gestion: Demandez à mon PDG 😊.

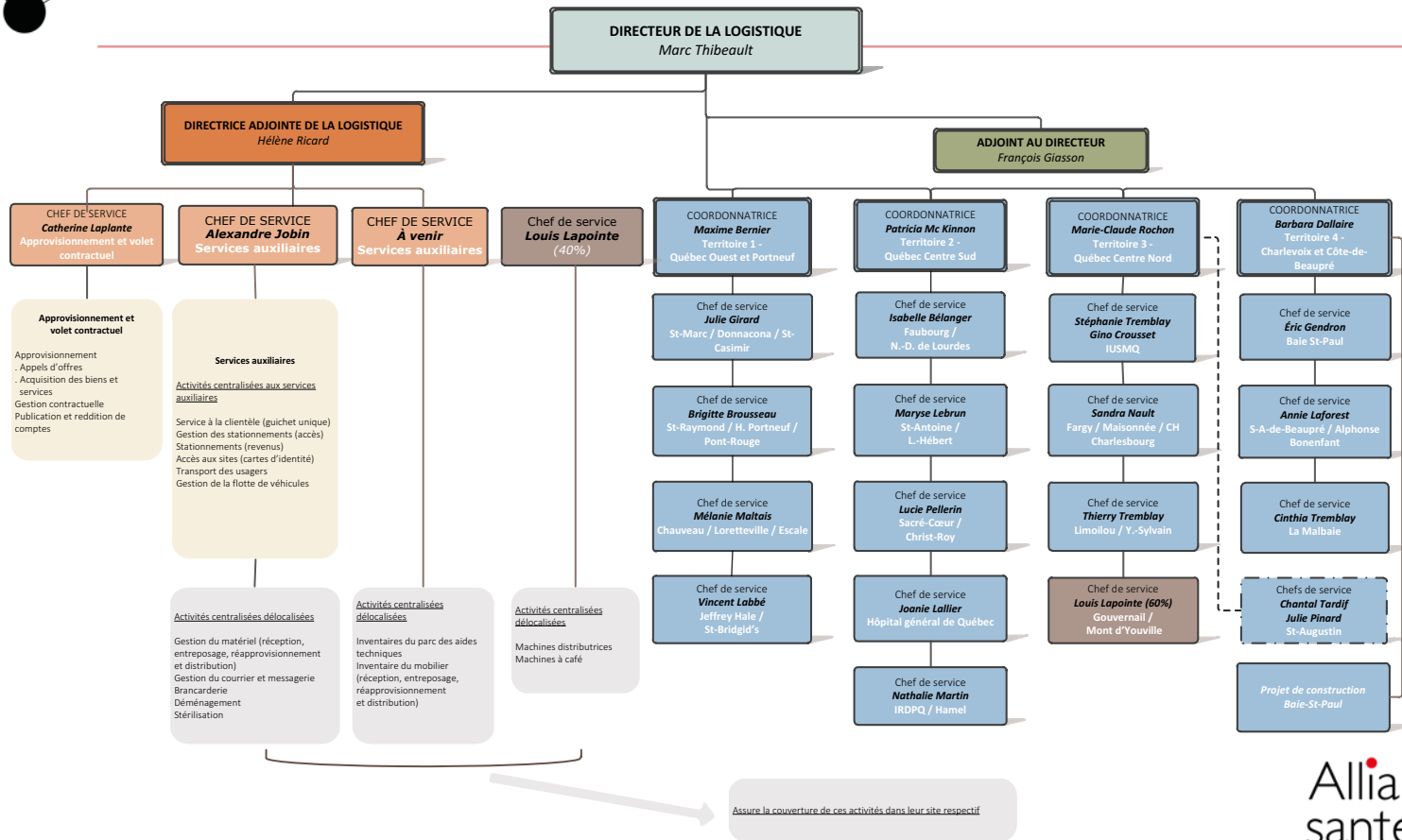


Organigramme





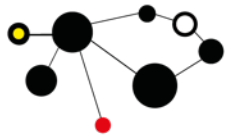
DIRECTION DE LA LOGISTIQUE





Résultats embryonnaires

- Commentaires positifs de notre clientèle sur la centralisation des activités auprès d'un seul gestionnaire.
- On progresse du deuil des anciennes nomenclatures à l'appropriation du rôle intégrateur de cette approche en logistique. Donne un sens à cette nouvelle direction.
- Gains d'efficacité associés à la responsabilité globale de la demande jusqu'au client.



Exemple d'innovation- Le Centre de services intégrés en abus et maltraitance (CSIAM) : L'enfant au cœur des services

Hélène Groleau, TS, chargée de projet



Contexte

- En 2014-15, plus de 850 signalements sont retenus en abus sexuel et physiques dans la région de Québec.
- Un travail pluridisciplinaire et intersectoriel s'avère essentiel à l'évaluation et au suivi des cas mettant à profit les expertises des secteurs:
 - Médical;
 - Psychosocial;
 - Policier;
 - Socio-judiciaire.

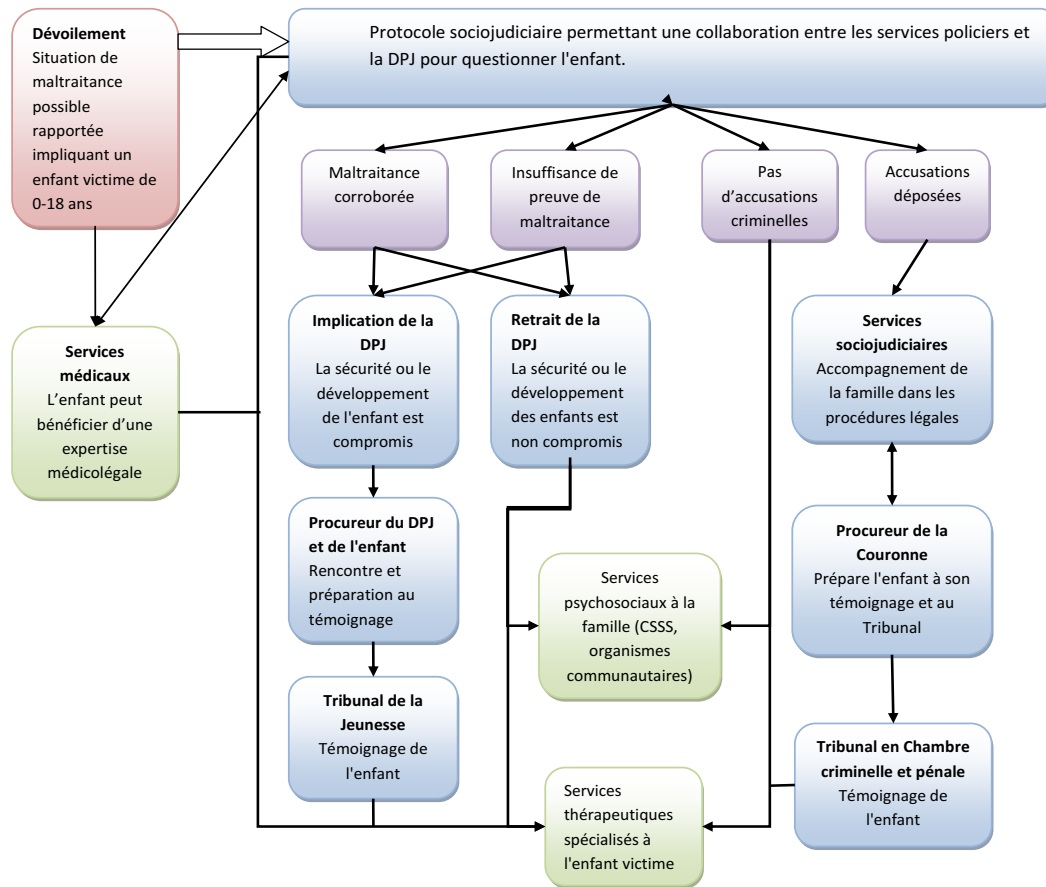


Contexte

- En 2001, l'Entente multisectorielle est cosignée par 5 Ministères provinciaux autour d'un objectif commun:
 - Protéger l'enfant et lui venir en aide.
- Plusieurs enjeux émergent de l'organisation actuelle des services:
 - Délais et discontinuité des services à l'enfant et sa famille;
 - Confusion dans les rôles et responsabilités de chacun;
 - Travail en silo, difficultés de coordination et de communication;
 - Trajectoire de services complexe.



Trajectoire actuelle de l'enfant





Un processus intégratif

- Une réflexion émerge d'un partenariat santé-social entre le CHU de Québec et la DPJ de Québec.
- Un projet de centre intégré est mis sur pied dans le but d'améliorer l'offre de services pluridisciplinaires et intersectoriels.
- Une vision commune est adoptée:
 - Placer l'enfant victime d'abus et de maltraitance et sa famille au cœur des services.



Un processus intégratif

- Un comité directeur de projet:
 - CIUSSS de la Capitale-Nationale et CISSS de Chaudières-Appalaches;
 - CHU de Québec;
 - 3 services policiers (SPVQ, SPVL et SQ);
 - Directeur des poursuites criminelles et pénales;
 - Organismes communautaires spécialisés en défense des droits et victimologie (CAVAC et Viol-Secours);
 - Chercheurs (UQTR, Laval).



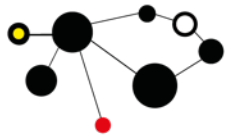
Un processus innovant

- Dès ses débuts, le projet s'arrime à la recherche avec la contribution de l'Institut universitaire du CJQ.
- Une équipe de recherche est codirigée par un chercheur associé expert en élaboration et évaluation de programme et une chercheure d'établissement experte en intersectorialité et santé mentale.
- Une démarche participative d'évaluation des besoins de la communauté est débutée.



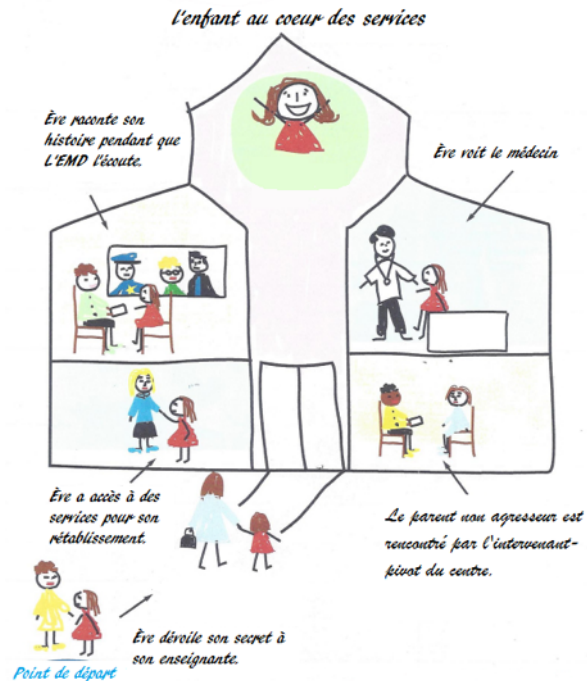
Un processus innovant

- Un processus d'envergure où plus de 150 praticiens de la région de Québec et Chaudières-Appalaches sont rencontrés et entendus.
- Une démarche favorisant une meilleure mise à profit des expertises, un arrimage avec les travaux en cours et le développement d'un langage commun:
 - Procédure sur l'évaluation médicale;
 - Cartes conceptuelles et protocoles d'évaluation;
 - Base de données commune.



Un produit intégratif

Le CSIAM vise à intégrer sous un même toit l'équipe multidisciplinaire pour une prise en charge globale minimisant l'impact des processus et optimisant le rétablissement de l'enfant et sa famille.





Un produit intégratif

- La réorganisation du réseau crée un contexte favorable au développement de meilleures pratiques, notamment celle de concertation et de transversalité.
- Une définition de la clientèle axée sur des critères d'inclusion.
- Une structure de gouvernance.



Un produit innovant

- Le projet s'inspire de l'expérience américaine des *Child Advocacy Centers* paramétrés autour de l'utilisation de données probantes.
- Issu d'un processus de recherche inductif co-construit en partenariat.
- Premier modèle canadien institutionnel.
- Premier modèle québécois multiproblématique.



Un produit innovant

- Le projet du CSIAM vise:
 - Une fluidité de la trajectoire de services dans l'évaluation et le suivi des cas;
 - Une standardisation des procédures de partage d'information;
 - Le partage d'une vision commune au sein de la gouvernance et des communautés de pratique;
 - Une gestion efficiente des ressources institutionnelles et communautaires;



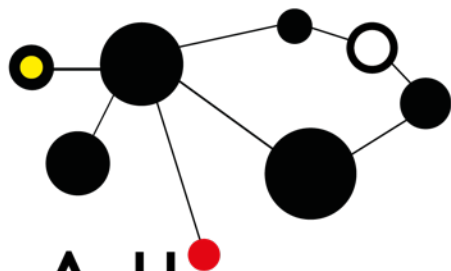
Un produit innovant

- Le projet du CSIAM actualisera:
 - Un leadership québécois en matière de développement des pratiques de pointe;
 - Des opportunités de recherche, de développement d'expertise et d'amélioration des standards de pratiques;
 - Mais surtout, une réponse optimale, coordonnée, collaborative, intersectorielle et transversale aux besoins des enfants et des familles.



Conclusion générales

- Assurer un leadership pour un réseau accessible, intégré et performant.
- Mettre à contribution ses 4 Instituts universitaires pour atteindre l'excellence et innover au profit des usagers et de la population.



Alliance santé Québec

Le réseau de recherche innovant



Exemples d'innovations au CIUSSS de la Capitale-Nationale

- Structure organisationnelle du CIUSSS
 - Point de départ : les objectifs de la réforme.
 - Atelier stratégique de 3 jours avec le comité de direction.
 - 6 orientations de développement : focus client, gestion par processus, standardisation, gestion de proximité, amélioration continue intégrée et respect des ratios de gestion.
 - Élaboration de critères de centralisation et de décentralisation des ressources.



Exemples d'innovations au CIUSSS de la Capitale-Nationale (suite)

- Création d'un centre intégré en maltraitance (CSIAM)
 - Améliorer l'organisation des services lors de situations d'exploitation ou d'abus sexuel, d'abus physique ou de négligence grave envers les enfants et les adolescents.
 - Donner accès à l'ensemble des services des partenaires intégrés sous un même toit.