

LEMAGCSSS

APPRENDRE CONTRIBUER VIVRE

Une publication du Centre de santé et de services sociaux de Dorval-Lachine-LaSalle

Projet «Odyssée» de l'Hôpital de LaSalle fondé sur l'approche McKinsey

Le projet «Odyssée» à l'Hôpital de LaSalle s'inscrit dans une démarche d'amélioration de l'accessibilité des services à l'urgence afin d'offrir des soins de qualité à notre clientèle. À cette occasion, plusieurs travaux ont été entrepris, notamment, la revue de nos processus entourant les délais d'attente à l'urgence pour la clientèle sur civière ou ambulatoire, les délais de consultation spécifique en médecine générale, médecine interne, soins intensifs et gastroentérologie, le pourcentage de patients séjournant à l'urgence entre 0 et 24 h, 24-48 h et 48 h et plus, les délais d'admission des patients de l'urgence vers l'unité de médecine/chirurgie et des soins intensifs, de même que le pourcentage de notre clientèle ayant obtenu son congé avant 11h et 14 h à l'unité de soins.

A cet égard, nous avons mis en place différentes stratégies pour améliorer nos services dont :

- Adoption d'une résolution du conseil d'administration faisant de la gestion intégrée de l'urgence la priorité de l'établissement;
- Mise en place d'un comité de gestion intégrée de l'urgence;
- Adoption par le conseil d'administration d'un règlement sur la gestion des lits;
- Activation des comités mis sur place dans le cadre de ce projet;
- Établissement d'un profil pour quatre spécialités ciblées (médecine interne, médecine générale, soins intensifs et gastroentérologie) afin d'assurer le suivi des délais de réponse aux demandes de consultations;
- Prise en charge du processus de coordination des admissions par les assistantes inf.-chefs des unités de l'urgence, de la médecine-chirurgie et de l'admission;
- Prise en charge de la gestion des patients en attente d'hébergement dans les lits de courte durée par la direction PPALV (si > 10 % d'occupation des lits de courte durée), et ce, en collaboration avec le programme Santé physique;
- Modification du rôle et des responsabilités du coordonnateur médical entourant la gestion des lits au quotidien;
- Révision du rôle et des responsabilités des assistantes inf.-chef (urgence, soins intensifs et médecine-chirurgie) dans la gestion quotidienne des lits;
- Modification du processus de gestion des lits au quotidien et abolition des rencontres de 90 minutes pour mettre en place un suivi de 15 minutes chaque jour avec les assistantes inf.-chef, le coordonnateur médical pour la gestion des lits et la coordonnatrice du programme de soins aigus;
- Implantation d'un tableau de suivi du statut de congé du patient avec des indicateurs rouge/jaune/vert et des indicateurs pour les professionnels;
- Implantation d'un comité de coordination des assistantes inf.-chefs avec les chefs de service (gestion des lits: admissions – congés);
- Élaboration d'outils pour informer la clientèle des nouvelles modalités de départ à la suite du congé (départ avant 11 heures sinon délai de deux heures pour quitter);
- Nomination d'une coordonnatrice, M^{me} Carole Champoux-Hamel, pour le programme de soins aigus (urgence, soins intensifs, médecine interne) afin d'assumer entièrement la gestion de l'épisode de soins d'un patient qui se présente à l'urgence et nécessitant au besoin une hospitalisation à l'unité de soins ou aux soins intensifs ;
- Nomination d'une coordonnatrice médicale pour la gestion des lits, D^{re} Catherine Duong;
- Nomination d'une directrice des services professionnels, D^{re} Hélène Daniel;
- Mise en place du lundi au vendredi d'une conférence téléphonique pour la gestion des opérations cliniques entourant les délais d'attente à l'urgence et l'accessibilité des services aux soins intensifs et en médecine chirurgie.

Cette conférence se tient chaque matin à 9 h, où participent: le directeur général, M. Yves Masse, l'adjointe à la direction générale, M^{me} Lynne E. Desmarais, la directrice des services professionnels, D^{re} Hélène Daniel, la coordonnatrice médicale pour la gestion des lits D^{re} Catherine Duong, la directrice intérimaire du programme Santé physique, directrice des soins infirmiers, des pratiques professionnelles et de la santé publique, M^{me} Francine Labrecque, la directrice du programme PPALV-SAD-RI, M^{me} Lise Fréchette, la coordonnatrice du programme des soins aigus (urgence, médecine-chirurgie et soins intensifs) M^{me} Carole Champoux-Hamel.

Félicitations !

LE CLSC DE LACHINE VIENT D'OBTENIR DU COMITÉ CANADIEN EN ALLAITEMENT, EN COLLABORATION AVEC LE COMITÉ QUÉBÉCOIS EN ALLAITEMENT, LA CERTIFICATION *INITIATIVE DES AMIS DES BÉBÉS*. LE CLSC DEVIENT AINSI LE 2^E ÉTABLISSEMENT À MONTRÉAL À OBTENIR CETTE CERTIFICATION APRÈS LE CSLC DE LASALLE.



Assises aux extrémités, madame Louise Laurier, directrice du programme Famille-Enfance-Jeunesse et du programme Santé Mentale, madame Suzanne Henderson, chef d'administration de programme Petite enfance, au centre monsieur Daniel Petit, ancien directeur général intérimaire ainsi que monsieur Yves Masse, directeur général du CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle ont tenu à souligner l'excellent travail des intervenantes par la remise d'un diplôme et d'une fleur.

page 1

Félicitations IAB
Projet Odyssée

page 2

Projet Odyssée (suite)
Inauguration du
Centre d'hébergement
de Lachine

page 3

Journée carrière
en photos

page 4

Nominations
Tableau de construction

Projet «Odyssee» (suite)

Cette discussion permet de prendre connaissance à chaque jour de la situation clinique de l'urgence et des différents secteurs d'activités de l'hôpital (hospitalisations, chirurgies électives, hébergement, etc.), d'identifier les principales problématiques en lien avec les délais d'attente, les délais de consultation, les délais d'admission-transfert ou congé et de prendre les décisions permettant de redresser la situation, afin de soutenir l'accessibilité des services. D'autre part, depuis la mi-février, la coordonnatrice des services de

périnatalité, Mme Karine Bisson, participe à la conférence téléphonique du matin, permettant d'obtenir un portrait global de la situation pour l'ensemble de l'Hôpital de LaSalle en impliquant tous les acteurs concernés dans la prise de décision pour mieux répondre aux besoins de notre clientèle. Plusieurs améliorations ont été réalisées jusqu'à ce jour, mais nous devons poursuivre nos efforts à travers cette «Odyssee» pour atteindre les cibles définies telles qu'illustrées dans le tableau ci-dessous :

Indicateurs	Avant le projet	Résultats actuels	Meilleures pratiques
DMS* congés non sur civière à l'urgence	4 h	4,4 h	4 h
DMS* congés sur civière à l'urgence	15,7 h	13,8 h	8 h
DMS* patients admis	37,3 h	24,4 h	12 h
% 48 h à l'urgence	2,3 %	0,0 %	0 %
% congés avant 14 heures à l'unité de médecine-chirurgie	38 %	54,4 %	75 %

En terminant, je tiens à souligner le travail extraordinaire des équipes soignantes et médicales au quotidien, pour soutenir l'accessibilité de nos activités cliniques et réduire les délais d'attente à l'urgence, car cet effort de collaboration démontre une volonté organisationnelle de mieux desservir notre population et notre engagement à offrir une prestation de soins et de services sécuritaires et de qualité à notre clientèle.

*DMS = Durée moyenne de séjour

Ensemble, poursuivons cette «Odyssee» pour atteindre l'excellence!

Lynne E. Desmarais
Adjointe à la Direction générale



Inauguration de l'auditorium et du centre de jour du Centre d'hébergement de Lachine

C'EST LE 5 FÉVRIER DERNIER QU'AVAIT LIEU L'INAUGURATION DES TRAVAUX DE L'AUDITORIUM ET DU CENTRE DE JOUR DU CENTRE D'HÉBERGEMENT DE LACHINE. CET ÉVÈNEMENT S'EST DÉROULÉ DEVANT PLUSIEURS PERSONNES DONT, M. FRANÇOIS OUIMET, DÉPUTÉ DE MARQUETTE ET DE M. BERNARD BLANCHET, CONSEILLER DE L'ARRONDISSEMENT DE LACHINE.

- 1 Le salon de coiffure a fait peau neuve, ce qui invite à la détente et au plaisir.
- 2 Tant pour les résidents que pour leurs familles, la salle à manger est désormais un lieu accueillant et chaleureux.
- 3 Ginette Cloutier, coordonnatrice de programme/Centre d'hébergement de Lachine a tenu à remercier tout particulièrement les résidents, leurs familles et les clients du centre de jour. « Ils ont démontré une très grande patience pendant la durée des travaux. »
- 4 Lise Fréchette directrice du programme des personnes en perte d'autonomie lié au vieillissement et déficience physique a parlé de cette fierté pour le centre d'hébergement de Lachine.
- 5 Madame Thibault-Vinet et M. Beaupré sont venus témoigner de la beauté des lieux.
- 6 M. François Ouimet, député de Marquette était parmi les invités à l'inauguration.
- 7 M. Yves Masse, nouveau directeur général du CSSS a souligné les efforts déployés et la contribution générale de tout le monde dans la concrétisation des travaux. « C'est une réalisation porteuse d'avenir. »
- 8 Ils étaient nombreux les résidents du centre d'hébergement à assister à l'inauguration de leurs nouveaux locaux.



Première « Journée carrière » pour le CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle

C'EST SOUS LE THÈME VIVEZ L'EXPÉRIENCE CSSS DE DORVAL-LACHINE-LASALLE QUE S'EST DÉROULÉ LE 7 FÉVRIER DERNIER LA PREMIÈRE « JOURNÉE CARRIÈRE » DU CSSS DE DORVAL-LACHINE-LASALLE

Bilan de la journée...

Le CSSS a reçu plus d'une cinquantaine personnes qui ont laissé leur curriculum vitae dont : une infirmière, trois infirmières auxiliaires, une inhalothérapeute, sept préposés aux bénéficiaires, deux auxiliaires en santé et services sociaux, quatre préposés à l'entretien ménager, deux préposés aux services alimentaires, dix-neuf personnes pour des emplois du secteur bureau, deux organisateurs communautaires, deux travailleurs sociaux et quelques autres personnes dans des titres d'emploi qui n'existent pas encore dans notre organisation. Une quinzaine d'entrevues ont été faites sur place, le jour même. Par la suite, il avait été prévu de rencontrer six autres personnes. Somme toute une première Journée carrière qui a permis de faire des rencontres enrichissantes et fort prometteuses en termes de recrutement pour notre CSSS.

C'est grâce à la participation active de plusieurs personnes que les RH ont pu réaliser cette activité, merci !

À l'accueil : Lucie Thibault, Francine Pelland, Serge Morissette et Lyse Gaudette. À la visite guidée : Karine Bisson, Renée Bougie, assistée de Danielle Gagné pour l'unité de soins de longue durée. À la présentation du CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle et réponses aux questions sur les conditions de travail : Francis Darveau. Les équipes d'entrevue de sélection : Pierre Pelletier, Johanne Trudel, Nancy Newman, Ginette Cloutier, Ghyslaine Fortin, Kristell Beaulieu, Karine Larocque et Anya Kandjy-Djina. Préparation des dossiers pour le processus d'entrevue : Ginette Beausoleil, Mélanie St-Cyr et Catherine Veilleux.



1



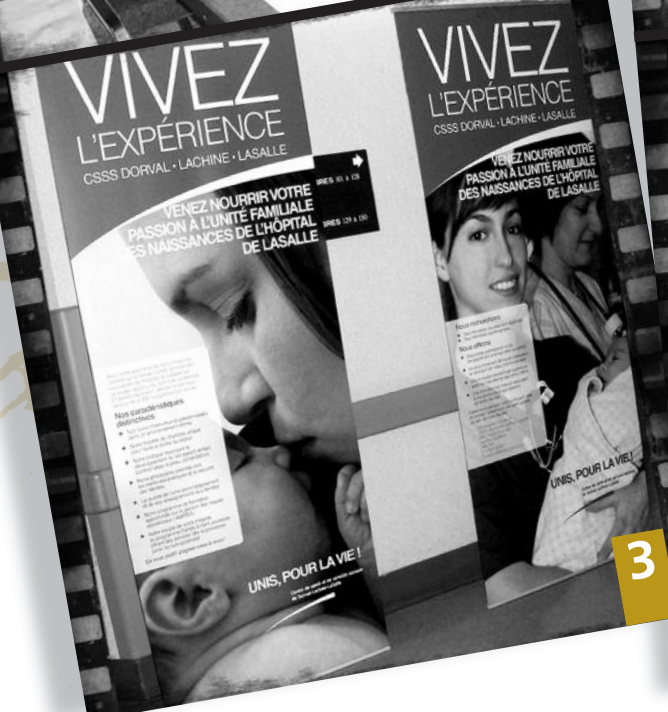
4



2



5



3



6

1 C'est une équipe RH bien déterminée à faire de cette « Journée carrière » une réussite. Il s'agit de Francis Darveau et de Mélanie St-Cyr.

2 Des gens intéressés par notre mission de CSSS.

3 L'Unité familiale des naissances en a profité pour utiliser leur nouveau matériel promotionnel « Unis pour la Vie ! »

4 Toute la journée, les gens avaient la possibilité de visiter les installations du CSSS.

5 Ce fut une occasion de partager de l'information sur les besoins en recrutement au CSSS.

6 Elles ont été tout sourire lors de la « Journée carrière » ce sont Francine Pelland, Kristell Beaulieu et Lucie Thibault.

Tableau de construction

Installation	Description du projet	État du projet	Échéance prévu
Toutes les installations	Installations d'une signalisation extérieure à chaque installation	Rédaction du devis pour soumissions auprès des entrepreneurs	Mardi, 30 juin 2009
Toutes les installations	Modification aux gicleurs pour les salles informatiques de toutes les installations	Appel d'offres auprès des professionnels	A déterminer
Hôpital de LaSalle	Travaux d'agrandissement de l'urgence et réaménagement de l'hôpital	Appel d'offres auprès des professionnels	A déterminer
Hôpital de LaSalle	Correction des drains, la réfection d'un mur et remplacement des tuiles acoustiques du plafond de la cuisine	Signature du contrat avec l'entrepreneur	Jeudi, 30 avril 2009
Hôpital de LaSalle	Travaux d'aménagement dans le secteur de la coloscopie dans le cadre de la réduction des risques de C-Difficile	Signature du contrat avec l'entrepreneur	Jeudi, 30 avril 2009
Hôpital de LaSalle	Réfection du 3 ^e bassin de la toiture de l'UFN	Appel d'offres auprès des professionnels	A déterminer
Hôpital de LaSalle	Remplacement du système d'appel de garde - Microvox à l'UFN	Appel d'offres auprès des professionnels	A déterminer
Hôpital de LaSalle	Remplacement du plancher des corridors de l'UFN	Appel d'offres auprès des professionnels	A déterminer
Hôpital de LaSalle	Remplacement du lave-vaisselle	Appel d'offres auprès des professionnels	A déterminer
EX-Hôpital général de Lachine	Modification au système de ventilation du secteur du maintien à domicile	Appel d'offre auprès des entrepreneurs	Jeudi, 30 avril 2009
Centre d'hébergement de Dorval	Réfection des toilettes communes du 2 ^e et 3 ^e étage	Travaux en cours	Mardi, 31 mars 2009
Centre d'hébergement de Dorval	Aménagement d'un poste de soins et réfection de l'utilité souillée	Travaux terminés, correction des déficiences en cours	Vendredi, 27 février 2009
Centre d'hébergement de Dorval	Remplacement du système d'appel de garde	Appel d'offres auprès des professionnels	A déterminer
CLSC de Dorval-Lachine	Agrandissement du CLSC pour répondre aux ajouts de ressources humaines depuis l'année 2000	Début des travaux d'excavation dès que le sol sera dégelé	Mardi, 15 septembre 2009
Centre d'hébergement Nazaire-Piché	Travaux d'agrandissement des balcons et d'aménagement des unités de vie	Travaux en cours	Mercredi, 15 juillet 2009
Centre d'hébergement Nazaire-Piché	Réfection de toutes les toitures	Appel d'offres auprès des professionnels	A déterminer
Centre d'hébergement de Lachine	Réaménagement du 6 ^e étage par section pour créer un salon et aménagement d'une salle	Appel d'offres auprès des professionnels	A déterminer
Centre d'hébergement de Lachine	Remplacement de la génératrice et installation de bornes de raccordement	Appel d'offres auprès des professionnels	A déterminer
Centre d'hébergement de Lachine	Remplacement de la gaine de ventilation VE-4, VE-6 et VE-7	Appel d'offres auprès des professionnels	A déterminer
Centre d'hébergement de LaSalle	Remplacement du lave-vaisselle	Appel d'offres auprès des professionnels	A déterminer

NOMINATIONS

1^{er} février 2009 :
Madame Louise Beauchesne,
 coordonnatrice du programme de santé mentale adulte, programme enfance-jeunesse-famille et santé mentale

Madame Nicole Lahaie,
 chef d'administration du programme de santé mentale adulte, programme enfance-jeunesse-famille et santé mentale

Madame Martine Lévesque,
 coordonnatrice d'activités soir-nuit et fin de semaine, programme PPALV-DP

DÉPARTS

31 janvier 2009 :
Madame Mireille Fortin,
 coordonnatrice de programme services ambulatoires, direction de santé physique

13 février 2009 :
Madame Francine Monette,
 adjointe au directeur des ressources financières et informationnelles, direction des ressources financières et informationnelles

Madame Danielle Noël,
 coordonnatrice du programme chirurgie, direction de santé physique

27 février 2009 :
Madame Denise Saey,
 chef d'unités de soins infirmiers, programme PPALV-DP

Publié par les communications du CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle

1900, rue Notre-Dame
 Lachine (Québec) H8S 2G2
 514 639-0660, poste 442

www.santemontreal.qc.ca/CSSS/dorvallachinelasalle

Comité de rédaction :

Richard Auclair
 France Bérubé
 Lyne Champoux
 Lynne Desmarais
 Lyne Gauvreau
 Alain Noël

Coordonnatrice :
 Lyne Champoux

Révision des textes :

Lyne Champoux
 Lyne Gauvreau
 Communications Breton
Photographies :
 Lyne Gauvreau

Graphisme :

Communications Breton
 514 634-2072