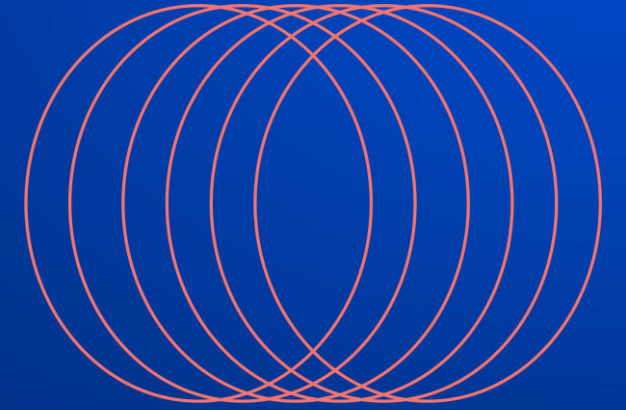


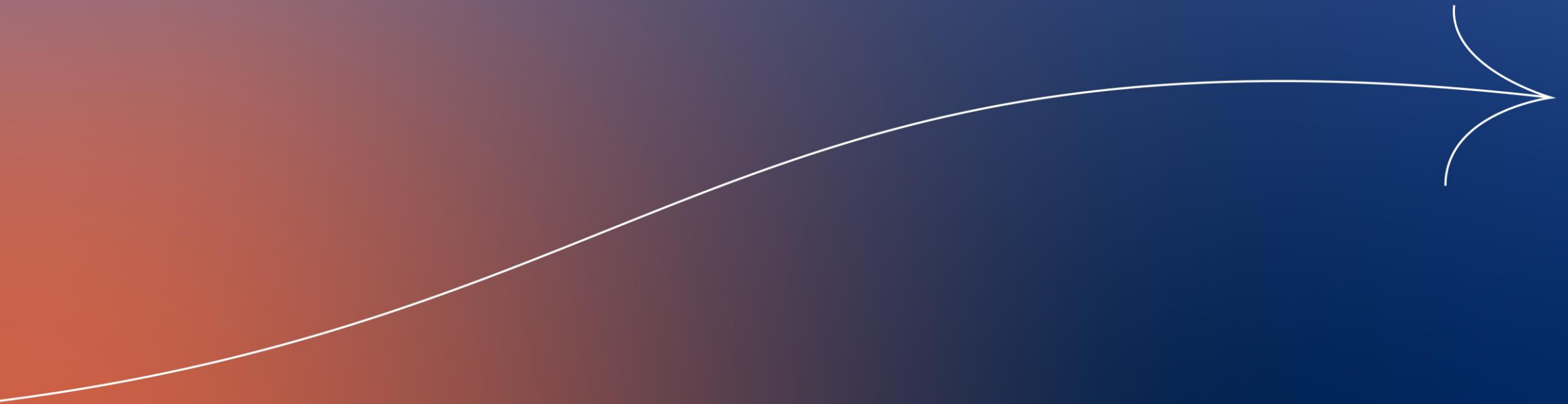
De chacun pour soi, à tous ensemble:



Une transformation numérique à dimension humaine



Tout d'abord,
Un peu de pédagogie...



Contexte et raisons pour agir

Mai 2019 →

Taux de NSA

1

Transfert de responsabilités du dossier NSA de la DPSAPA à la DSMREU

2

Élaboration du projet focus #6 visant l'implantation des bonnes pratiques pour résoudre le phénomène des NSA
– Priorité organisationnelle

Mars 2020 →

Urgence sanitaire

1

Révision du processus NSA (trajectoire simplifiée)

2

Implantation d'outils communs permettant le partage d'information et la communication en temps réel (TRELLO et Bridge24)

3

Mise en place de rencontres quotidiennes pour la gestion de la fluidité des NSA

Automne 2020 →

2^{ème} vague de COVID

1

Plan d'action pour une deuxième vague du ministère de la Santé et des Services sociaux dans le déploiement d'actions préparatoires à court terme

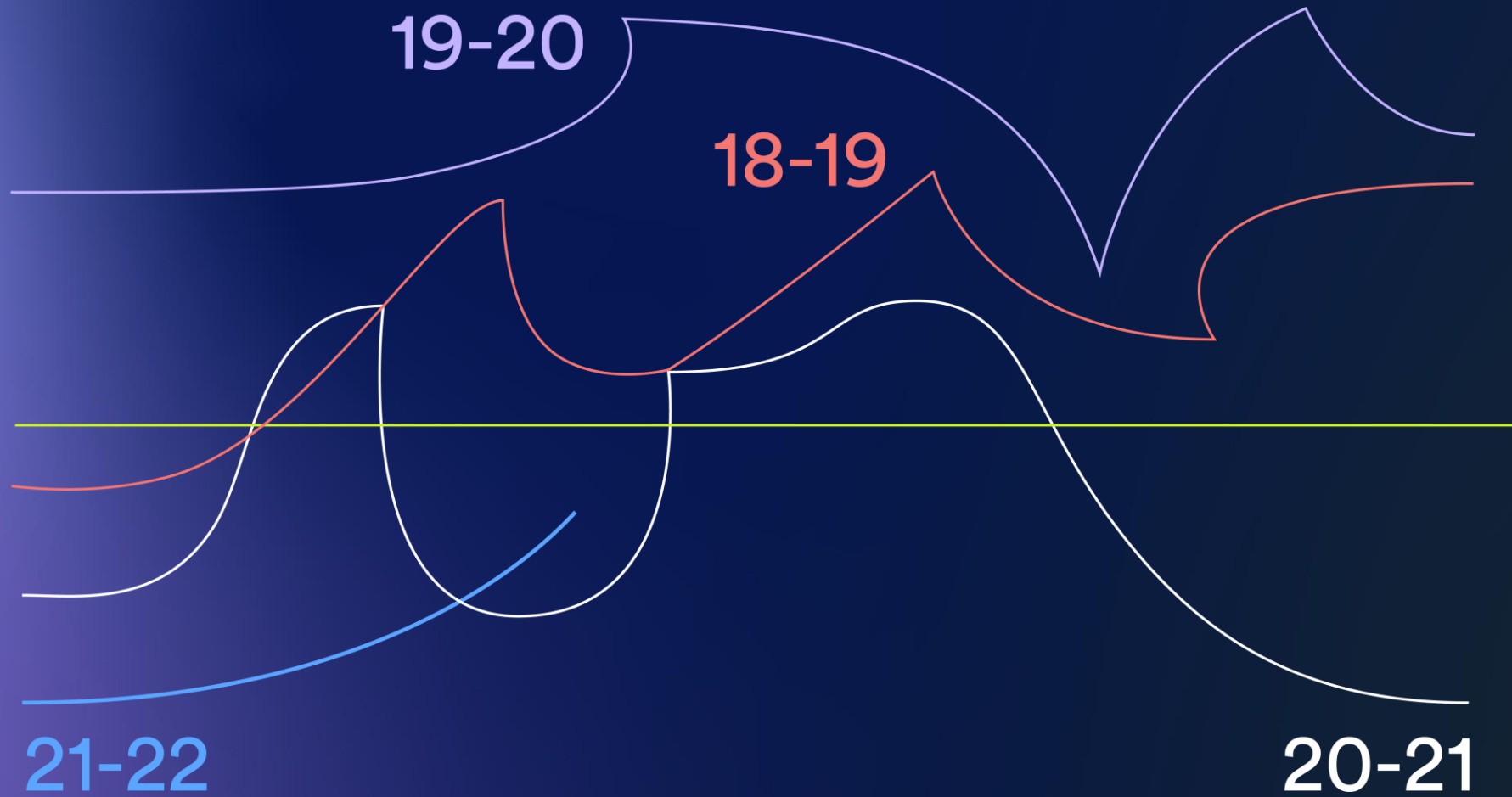
2

Migration de la gestion des NSA avec la solution OCTOPUS NSA (prototype)

Évolution du taux NSA-CISSSMO

The background of the slide features a gradient from dark blue on the left to light purple on the right. In the bottom right corner, there are several thin, light blue wavy lines that sweep upwards and to the right, adding a dynamic visual element to the design.

Évolution du taux NSA-CISSSMO



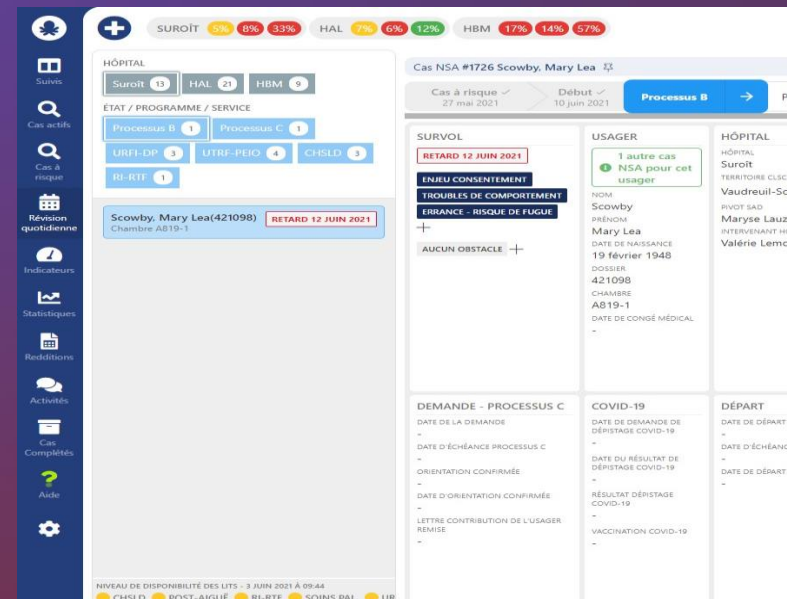
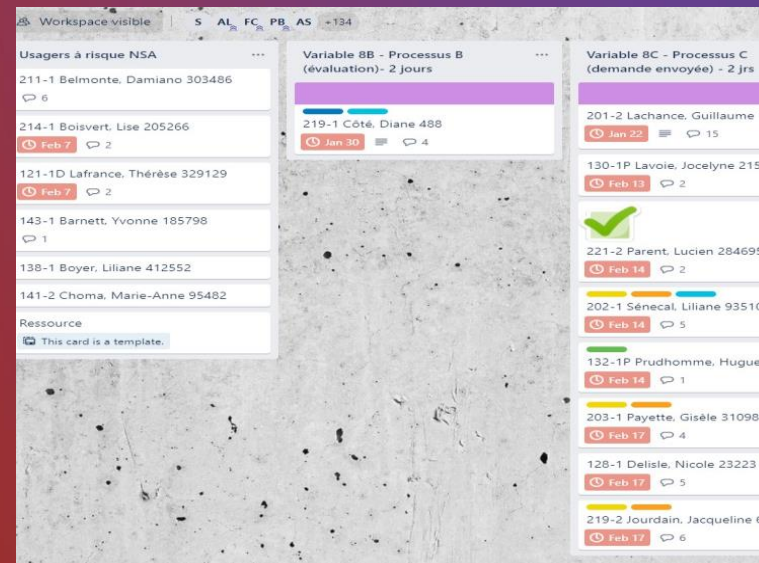
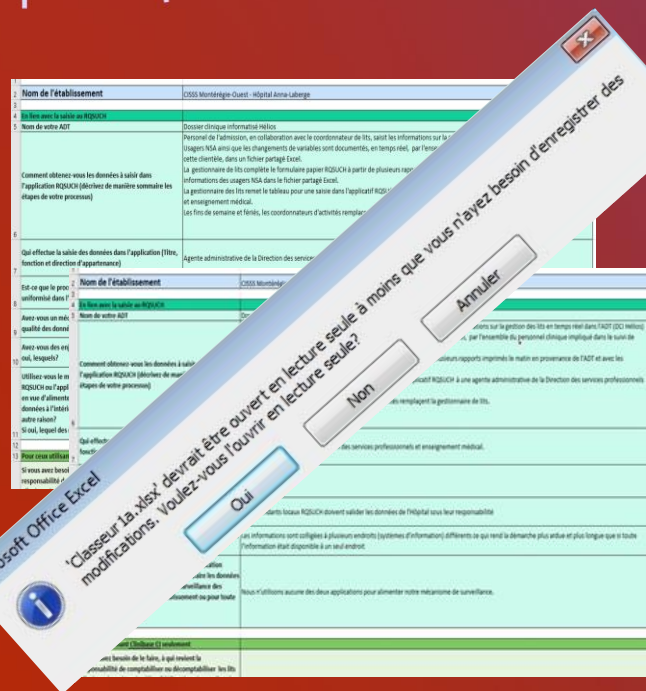
Évolution du concept



Chacun pour Soi
Tableaux Excel multiples
→ Depuis 2015

Travaillons Ensemble
TRELLO et Bridge24
→ Depuis 2020

Collaborons Ensemble
Octopus NSA
→ Depuis mars 2021



Gestion opérationnelle des NSA au CISSSMO



Gestion opérationnelle des NSA au CISSSMO

- Sous la responsabilité de la DSMREU
- Rencontres quotidiennes de gestion de la fluidité NSA pour chaque hôpital
- Présence des parties prenantes impliquées (DSMREU, DPSAPA et DPD, DPSMD au besoin)
- Révision systématique des usagers en statut NSA en ordre de priorité:



Hors Délais

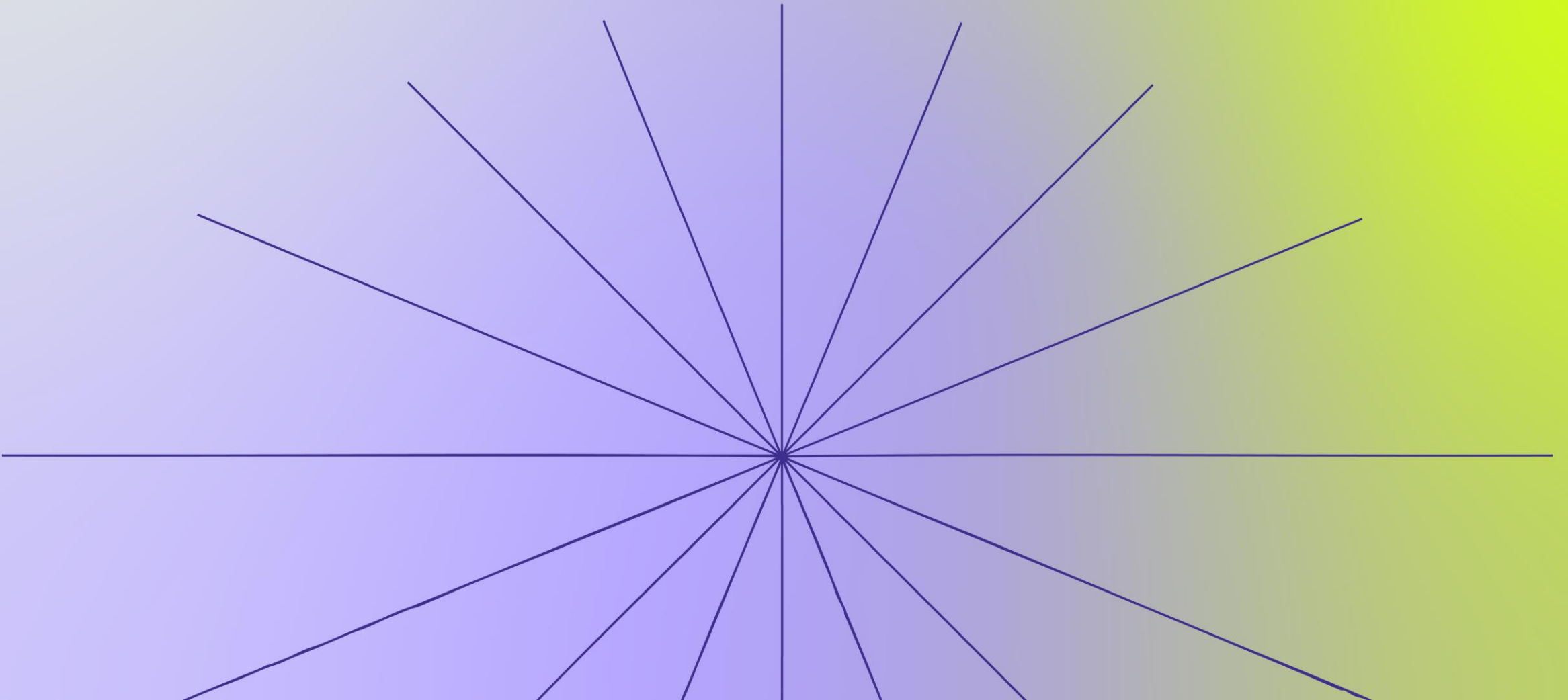


Avec Obstacles

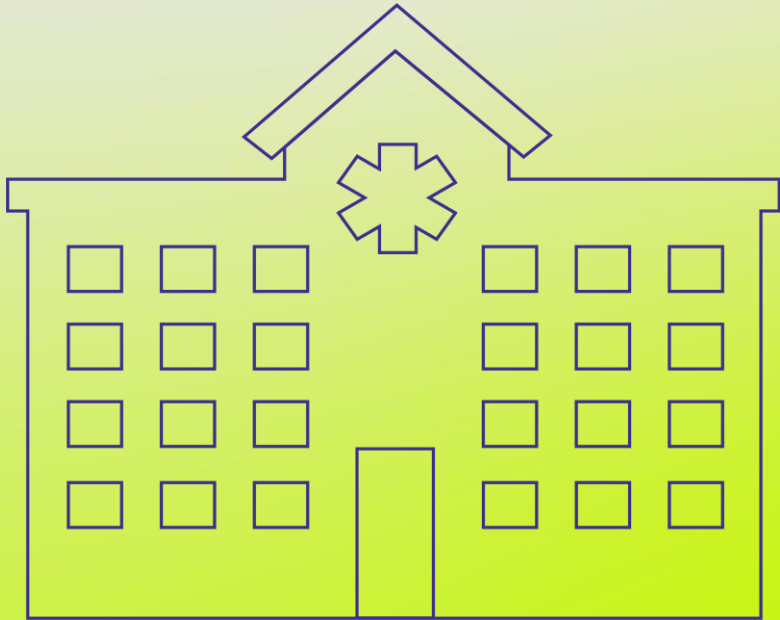


Autres

Processus visé



Planification du congé hospitalier d'un usager en statut NSA

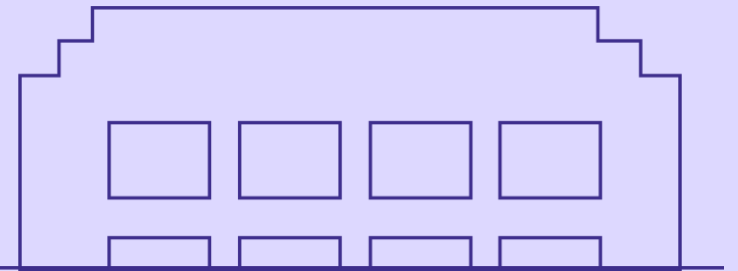


Un usager en statut NSA
doit quitter l'hôpital vers:

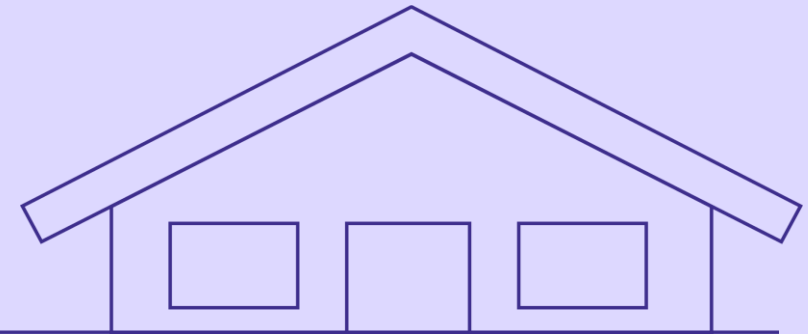


* Opportunité d'introduire le concept:
« À risque de devenir NSA »

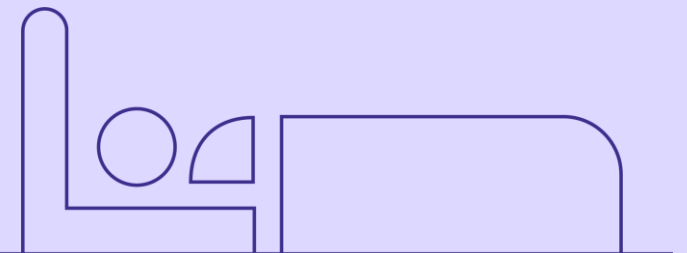
A. Un hébergement



B. La maison



C. La convalescence
ou réadaptation



Résoudre le phénomène des NSA

NSA



Appuyé sur de bonnes pratiques



- Mettre en place les mécanismes de collaboration et de communication
- Suivre et analyser au quotidien, en temps réel, les usagers ayant un statut NSA
- Respecter les délais pour obtenir la confirmation d'orientation
- Impliquer l'ensemble des acteurs qui seront mis à contribution
- Mettre en place les outils permettant une continuité informationnelle
- Développer des tableaux de bord et suivre les indicateurs quotidiennement

Localement, nos principes directeurs:

- Usager au cœur de nos actions
- Bon du premier coup dans la référence
- Informations minimales requises pour un transfert sécuritaire
- Toujours en avant - pas de retour en arrière
- Partage du risque

Caractéristiques attendues de la solution



Caractéristiques attendues de la solution

- Partage d'une vision commune du phénomène des NSA dans l'organisation
- Suivi des usagers en statut NSA en temps réel et des usagers à risque de devenir NSA
- Soutien à l'animation des rencontres quotidiennes de fluidité NSA
- Communication contextualisée entre les différents acteurs à même la solution
- Suivi des indicateurs et statistiques en temps réel
- Production de la reddition de compte ministérielle à même la solution

Caractéristiques attendues de la solution

- Élimination des systèmes parallèles de compilation des données (élimination de la double - triple saisie)
- Soutien au processus d'amélioration continue sous-jacent (routine Kata)
- Encourage la reconnaissance des efforts et l'identification des bons coups
- Valorise les comportements attendus,
- soutien la gestion du changement → « *Gamification* »
- Système de journalisation pour la sécurité de l'information



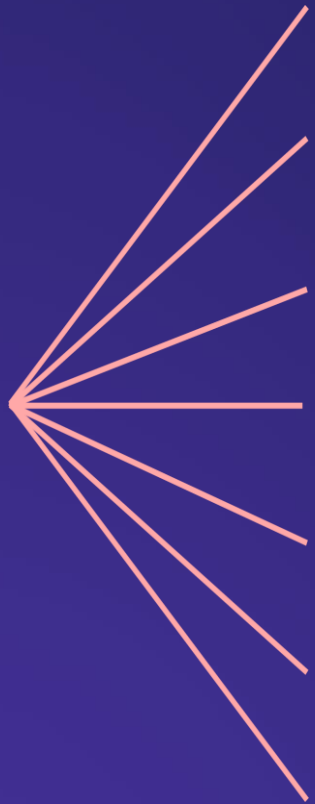
Développement de la solution NSA



Développement de la solution NSA

- Appuyé sur l'expérience de près d'un an avec une solution temporaire
- Équipe projet au minimum, le plus près possible des opérations
- En soutien au processus plutôt que d'imposer un processus
- Initiative entièrement locale développée en 12 semaines
- Implanté dans les 3 hôpitaux depuis 1er mars 2021
- En collaboration avec le partenaire d'affaire Octopus MD
- Projet porté par le directeur

Développement de la solution NSA



Solution développée dans le respect des échéanciers

Près de 140 utilisateurs

Trois profils d'utilisateurs

Solution accessible sur toutes les plateformes

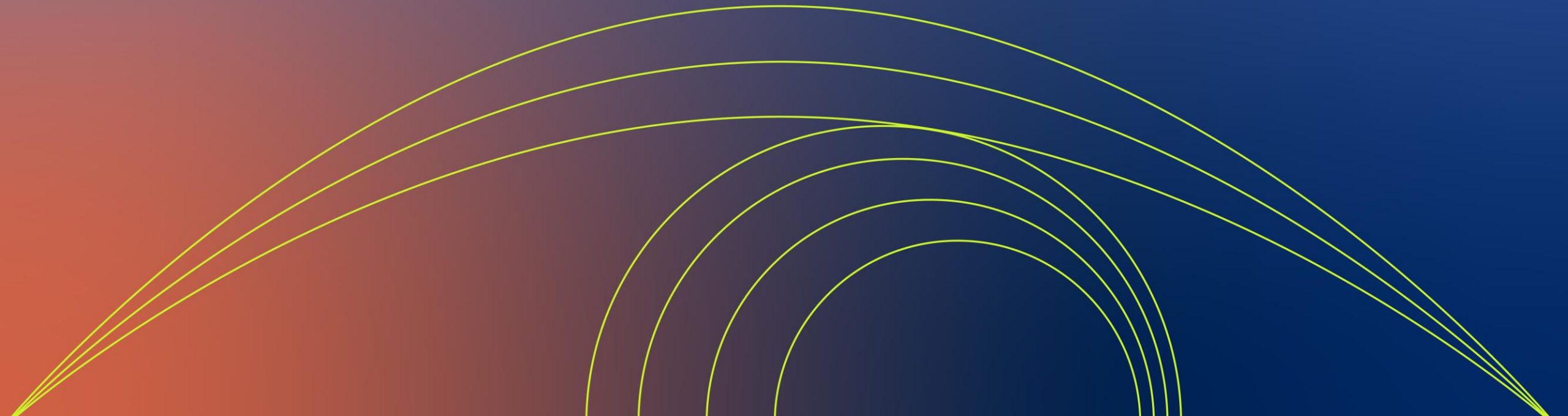
Espace documentaire disponible à même la solution

Formation entièrement virtuelle

Gains de 48 lits CD et temps de 4 ETC



Un aperçu de la solution



Conclusion



L'ensemble des démarches soutenues dans la gestion optimale des usagers en statut NSA repose sur:

La collaboration bienveillante inter-direction et l'engagement de tous en cohérence avec les priorités organisationnelles teinté d'une bonne dose d'audace pour l'atteinte d'un objectif commun :

« Le bon usager, à la bonne place, au bon moment. » 

Période de questions

