

# Concept Centre de commandement – C4

Joanne Côté – Directrice DQTEPE

André Poitras – Directeur adjoint DSI

Suzette Chung – Infirmière-chef fluidité salle d'urgence et HMJ

Erin Cook – Directrice adjointe DQTEPE

Pôle Santé

8 novembre 2022



# Développement

---

*Le centre de commandement n'est pas simplement un autre projet informatique.*

*Il s'agit plutôt d'un changement de culture organisationnelle qui devrait être abordé de manière agile et mis en œuvre progressivement.*

# La vision

---

DES SOINS AUX PATIENTS DISPONIBLES PARTOUT

« **CARE EVERYWHERE** »

# Nos objectifs

---

- Le **BON** soin, au **BON** endroit, au **BON** moment, par la **BONNE** personne
- Réduire les délais d'attente et améliorer l'accès aux soins en temps opportun
- Répondre aux attentes de l'utilisateur par un modèle de soins plus flexible et adapté à leurs besoins
- Définir des stratégies pour adresser la pénurie de main d'œuvre
- Augmenter la capacité du CIUSSS
- Augmenter la valeur de la prestation des soins – Notion de gestion intégrée de la performance

*Se concentrez sur une qualité des soins axé sur la valeur*

# Défis de fluidité de notre CIUSSS

---

- Engorgement de l'urgence
- Capacité litière en soins aigus (médecine, chirurgie, gériatrie)
- Capacité litière en santé mentale
- NSA (Niveau de soins alternatifs)
- Capacité litière en réadaptation
- Capacité litière en CHSLD
- Pénurie de main d'œuvre

# Le contexte

---

- Plusieurs initiatives au fil des ans afin d'améliorer le flux hospitalier
  - Urgence
  - Niveau de soins alternatifs
  - Projets pour réduire les durées moyennes de séjour (chirurgie et médecine)
- COVID – coordonner les initiatives organisationnelles
- Utiliser la puissance de l'équipe pour obtenir des gains de plus grande échelle
- Repenser nos paradigmes culturels, organisationnels et technologiques en intégrant les processus, les personnes, les services et en tirant partie de la technologie

# Chronologie de progression

## Mars 2017

Lancement de la politique de flow JGH – Dr Rosenberg



## Mai-Déc 2020

Travail de préparation axé sur un modèle de centre de commandement pour améliorer le flux hospitalier

**Membres:** haute direction clinique, le leadership médical

**Approche** type du projet

**Résultat:** engagement mitigé des parties prenantes

## Déc 2020-Fév 2021 – 3ème Vague

Groupe de travail de cadres supérieurs de toutes les **directions cliniques** réunis dans un centre de commandement temporaire pour développer **la vision, la mission et les priorités** (12 semaines @ 8hrs/5jours)



## Mars 2021-Août 2021

Lancement du centre de commandement opérationnel

Priorité: NSA

## Octobre 2021- Début chantiers

Continuation du C4 opérationnel

Priorité: Santé mentale

- Liste d'attentes
- DMS



## Fév. 2022 – Début chantiers

Continuation du C4 opérationnel

Covid@Domicile

Hôpital@Domicile



## Nov 2021 – Début chantiers

Continuation du C4 opérationnel

Priorité DMS Chirurgie

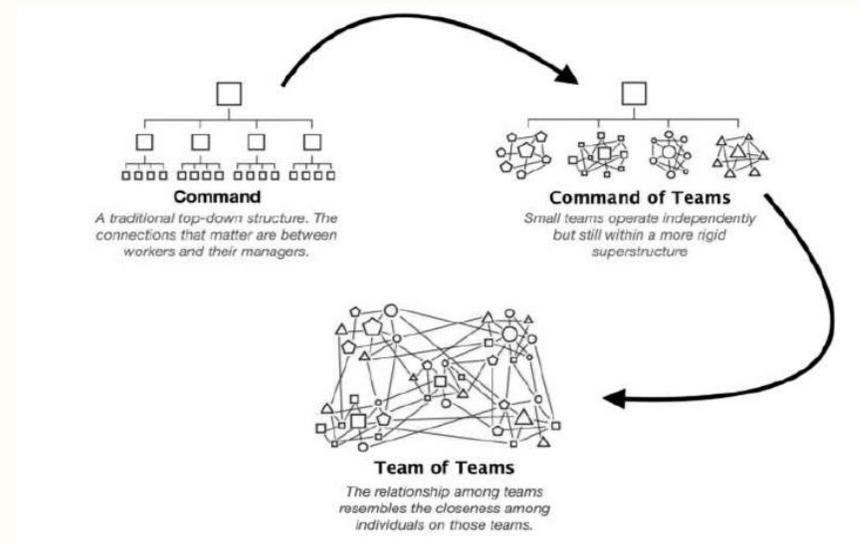
SIAD



# Les ingrédients

- Une direction engagée et mobilisée
- Des équipes cliniques engagées et mobilisées
- Des médecins engagés et mobilisés
- Axé sur un changement de culture
- Un partenariat inter-directions: Triade
- Une culture de la donnée
- La communication

## Team of Teams (by General Stanley McChrystal)



McChrystal realized that **frontline teams needed direct and fast access to information** in order to make real time operational decisions.

Responsabilité du patient se transforme en « nous » collectif

# Le centre de commandement

---

**C4**

- **C**ontinuum de soins
- **C**ommunication
- **C**ollaboration
- **C**réation

# Les centres de commandements

Pilote



C4

Vaccination



Santé mentale

# Une journée typique

---

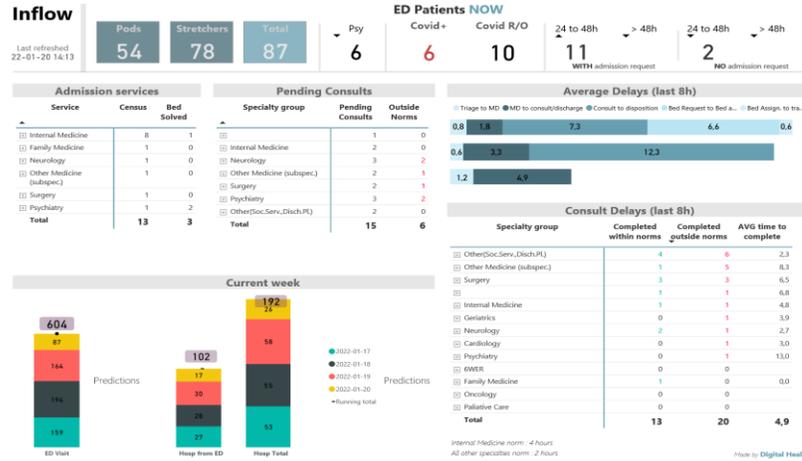
- ✓ 8h15: Soins critiques
- ✓ 8h30: C4 Caucus – NSA CIUSSS
- ✓ 8h40: C4 Caucus – fluidité CIUSSS
- ✓ 9h00: Fluidité avec médecins à l'urgence: urgentologues, médecins spécialistes, médecins de famille, etc.
- ✓ 10h00: C4 Caucus - Sécurité des soins avec la haute direction
- ✓ 11h00: C4 Caucus – Soins Virtuels
- ✓ 14h00: Fluidité - médecin coordonnateur de l'urgence et l'agent d'unité de la gestion des lits de l'urgence
- ✓ 14h30: Hebdomadaire: Santé mentale
- ✓ 15h45: C4 Caucus – NSA CIUSSS
- ✓ 16h00: C4 Caucus – Fluidité CIUSSS (incluant coordonnateur d'activités des soins)

## Fins de semaine:

- ✓ Fluidité avec médecins à l'urgence: urgentologues, médecins spécialistes, médecins de famille, etc.

# Les tableaux de bord

Obtenir des données en temps réel - déclencher une approche proactive

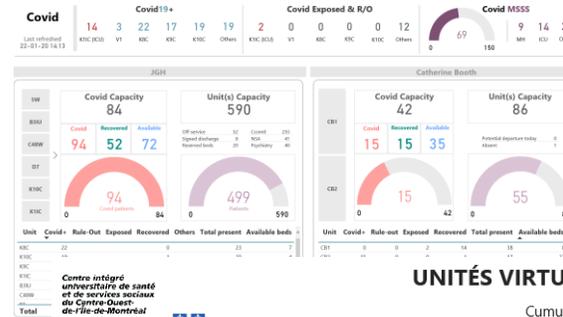
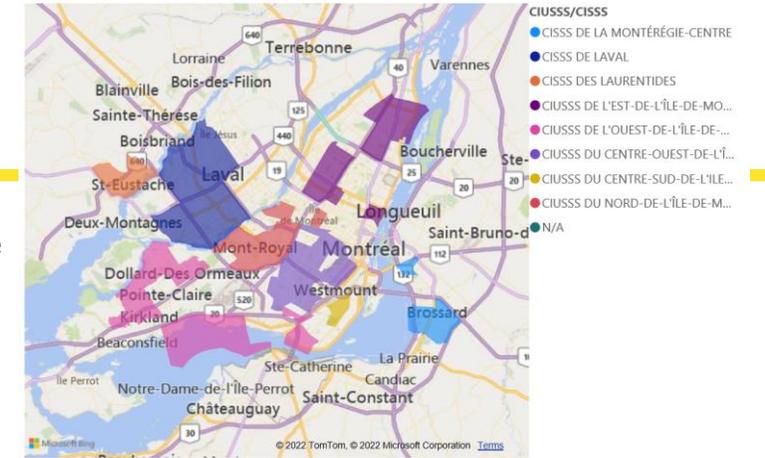


## Flow mismatch

Last refreshed: 22-01-20 14:13

indicateur	Flow Mismatch												
	Family Med.	FTU	Geriatrics	IM Teach	IM Non Teach	IM Covid19+	Oncology	Surgery	Neurology	Card/Card Surgery	Palliative	Psychiatry	Critical Care
Capacity	23	23	58	64	24	19	12	113	24	50	17	48	30
On-Service	20	18	55	59	19	48	7	69	3	41	15	40	25
Max Off Service	2	2	5	6	6	0	2	0	0	0	0	4	0
Off-Service	2	7	14	0	4	0	1	3	18	0	2	0	0
Total census	22	25	68	59	23	48	8	72	21	41	17	40	25
D/C	0	0	1	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0
Admissions	1	1	0	9	0	0	0	1	1	0	0	3	0
Total demand	23	26	67	65	23	45	8	73	22	41	17	43	25
Mismatch	0	3	9	1	-1	26	-4	-40	-2	-9	0	-5	-5
	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0

Code postal et CIUSSS/CISSS



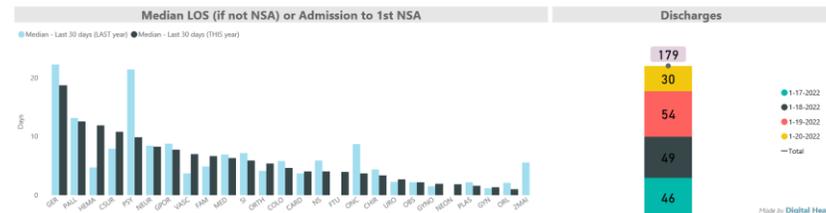
## UNITÉS VIRTUELLES DE SOINS HÔPITAL@domicile

DQTEPE

Cumulatif des cas depuis le 21 décembre 2021  
Données rafraîchies aux 30 minutes

	Nb de cas	Congés*	Présents à l'UV	Total Jours Présence à l'UV	DMO à l'UV (jrs)	DMO JGH excl. UV(jrs)	DMO totale (jrs)
Unité virtuelle	109	106	1	725	6.59	8.06	14.64

\*Inclus les patients ayant reçu leur congé depuis l'unité virtuelle ou une unité autre.



# La valeur du C4

Urgence	2019-2020 P7	2021-2022 P7	2021-2022 P13	2022-2023 P7
Délais d'admission à l'unité de soins	31,3 hrs	23.3 hrs	24.2 hrs	28.3 hrs
Recours au protocole de surcapacité	152 fois*		6 fois	3 fois
<b>NSA</b>				
Médiane Quotidienne	67	45	43*	61.4
Taux d'occupation	11,5%	8,7%	7.8%	10.8%
DMS – Unité de gériatrie	16,5 jrs	15.5 jrs	15.6 jrs	
DMS – Centre de réadaptation Catherine Booth Julius Richardson		35.56 jrs 40,99 jrs	34,69 jrs 39,81 jrs	33,92 jrs 42.99 jrs
<b>Santé Mentale</b>				
Liste d'attente – clientèle adulte		734 (P3) → 331	645	602
Attente d'admission de l'urgence		18	10	7
DMS – Unité de psychiatrie	25.6 jrs	21.2 jrs	19.5 jrs	20,0 jrs

# Comprendre la situation : La salle de pilotage

---

Suivi des:

- Indicateurs organisationnels
- Indicateurs du MSSS (EGI)
- Coordination des projets organisationnels
- Plans de contingence et planification
- Varia

# MERCI



C4 = Multidisciplinarité – Inter-Directorat