

# CHEMINEMENT DES USAGERS



## FICHE SYNTHÈSE POR

### Ce que la POR dit...

Les gestionnaires de l'établissement optimisent le cheminement des usagers au sein de leur établissement.

### Ce que la POR exige :

#### Respect des 5 tests de conformité suivants :

1. Les gestionnaires de l'établissement s'assurent qu'une stratégie de cheminement des usagers, à l'échelle de l'établissement, qui correspond aux besoins des populations qu'il dessert, est mise en place.
2. Les gestionnaires de l'établissement veillent à ce qu'il y ait un plan d'action opérationnel qui s'harmonise avec la stratégie de cheminement des usagers de l'établissement.
3. L'équipe met en œuvre des protocoles pour gérer efficacement le cheminement des usagers.
4. Les gestionnaires de l'établissement s'assurent qu'il existe des mécanismes pour assurer le suivi et ajuster la stratégie de cheminement des usagers.
5. Les gestionnaires de l'établissement rendent régulièrement compte des progrès réalisés par rapport à la stratégie de cheminement des usagers à l'instance de gouvernance, à la main-d'œuvre, aux usagers et aux personnes proches aidantes, à la communauté et aux autres parties prenantes.

### Quelques exemples :

Il y a de nombreux avantages à améliorer le cheminement des usagers dans notre établissement, en voici quelques exemples :

- ◆ **Accroissement de l'accessibilité**, en réduisant les obstacles administratifs et en facilitant la navigation pour les usagers.
- ◆ **Satisfaction des usagers**, en simplifiant les processus administratifs, en réduisant les délais d'attente et en offrant une expérience positive et plus fluide.
- ◆ **Amélioration de la qualité des soins dispensés**, en favorisant une coordination plus efficace entre les différents services, en identifiant plus rapidement les besoins des usagers et en favorisant ainsi une prise en charge adaptée et personnalisée.
- ◆ **Optimisation des ressources**, en réduisant les retards et les erreurs administratives, ce qui a un impact positif sur l'efficacité opérationnelle et la gestion des coûts. À long terme cela peut aussi entraîner des économies financières.
- ◆ **Meilleure gestion des urgences**, en améliorant la fluidité du cheminement des usagers, le CISSS peut mieux gérer les situations d'urgence en assurant une réactivité accrue et une allocation rapide des ressources.
- ◆ **Attraction et rétention de personnel qualifié**, en offrant un environnement de travail où les processus sont optimisés, peuvent rendre le CISSS des Laurentides plus attractif pour les professionnels de la santé, contribuant ainsi à la rétention du personnel qualifié.

**En somme, l'amélioration du cheminement des usagers au CISSS des Laurentides va au-delà de la simple efficacité opérationnelle. Elle vise à créer une expérience globale optimale pour les usagers tout en maximisant les ressources disponibles.**

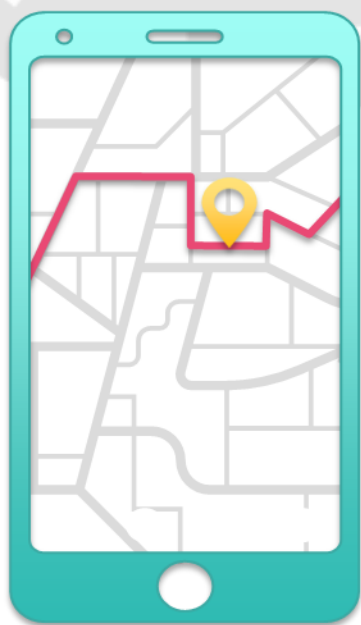
### Personnel visé :

La POR Cheminement des usagers vise l'ensemble du personnel du CISSS des Laurentides, sans égard à leur situation d'emploi : directeurs, gestionnaires, médecins, pharmaciens, dentistes, sages-femmes, employés et bénévoles.

# CHEMINEMENT DES USAGERS

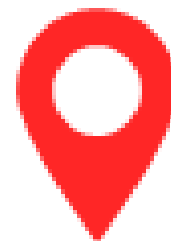
## Ce qui est fait dans notre CISSS :

- ✓ L'établissement s'est doté de nouvelles **directions fluidité réparties dans les différents RLS du territoire** pour assurer une gestion de proximité et alimenter la réflexion sur les différentes trajectoires. La mission de ces directions, en plus d'assurer un processus de fluidité des trajectoires de soins, pré, per et post-hospitalisation, est d'orchestrer la continuité et l'efficacité des processus qui soutiennent le parcours clinique de l'utilisateur en collaboration avec ses proches, les partenaires internes et externes ainsi que la communauté des RLS qu'ils représentent.
- ✓ Le **concert clinique** rassemble les directions cliniques autour de projets, répartis selon différents axes, visant à améliorer le cheminement de l'utilisateur dans nos services. Ceci permet aux gestionnaires de s'assurer de la fluidité et de la cohérence des différentes trajectoires tout en s'assurant qu'elles répondent aux besoins de la clientèle.
- ✓ La **politique de gestion de lits de courte durée**, incluant un processus de planification de congé au CISSS des Laurentides, a été révisée en 2023. Ceci permet de définir les rôles et les responsabilités des divers intervenants impliqués dans la planification de congé et aussi d'optimiser l'implication pertinente des intervenants afin d'éviter le chevauchement ou de l'ambiguïté.
- ✓ **Diverses mesures** sont présentes pour améliorer le cheminement des usagers : plan de fluidité, caucus des unités de soins et urgence, rencontre locale de gestion des lits, rencontre de surcapacité, rencontre de cellule de crise stratégique, etc.
- ✓ **Power BI « fluidité hospitalière »** alimenté par les outils cliniques de l'établissement. Ceci nous permet d'être plus agiles sur la dispensation des soins et services, d'apporter des améliorations au besoin, dans le souci de respecter les cibles établies pour assurer un cheminement optimal de l'utilisateur.



✓ Implantation d'une **planification précoce et conjointe du congé** (unités témoins à l'hôpital de Saint-Jérôme). Consiste à regrouper l'expertise de différents intervenants internes et externes afin de planifier efficacement le congé des usagers. Pour ce faire, on augmente la concertation de l'équipe interdisciplinaire, des unités de soins, des partenaires de l'urgence et de la communauté. Dans une approche de PARTENARIAT DE SOINS, l'utilisateur et ses proches doivent être informés et parties prenantes de chacune des étapes de sa trajectoire. La transition de la personne vers son domicile ou le prochain milieu de soins doit être facilitée en tenant compte de son expérience et de ses capacités.

✓ **Chez soi avant tout** est un projet organisationnel et transversal qui tend à redonner une capacité à nos services hospitaliers tout en misant sur des actions novatrices pour favoriser un milieu mieux adapté et une réponse adéquate aux besoins de nos aînés. Outil interactif développé pour illustrer la trajectoire de services disponibles pour les usagers.



## À consulter :

- ◇ [Plan de fluidité](#)
- ◇ [Concert clinique](#)
- ◇ [Politique de gestion de lits de courte durée](#)
- ◇ [Fluidité hospitalière \(PowerBI\)](#)
- ◇ [Planification de congé](#)
- ◇ [Chez soi avant tout](#)
- ◇ [GAP](#)