



# Séance publique du conseil d'administration du CUSM

*Public Meeting of the  
Board of Directors of the MUHC*

2023-05-12



# Peter Kruyt

Président du conseil d'administration

*Chairman, Board of Directors*



1. Mot d'ouverture du président du CA / *Chair's Opening Remarks*
2. Approbation de l'ordre du jour / *Approval of the Agenda*
3. Approbation du procès-verbal / *Approval of the Minutes (2023-03-20)*
4. Affaires découlant du procès-verbal / *Business Arising*
5. Approbation des résolutions\* / *Approval of Resolutions\**



# 6. Rapport de la présidente-directrice générale *President & Executive Director's Report*

**Dre Lucie Opatrny**



# 6. Rapport de la présidente-directrice générale



## Hôpital de Lachine

- Annonce le 26 avril d'un avenir prometteur suite à l'étude de deux scénarios
- Réouverture progressive de l'urgence de Lachine, 24/7, incluant les ambulances
  - Un groupe de travail mettra en place les prérequis pour cette réouverture, ce qui permettra aussi l'ouverture aux admissions de patients avec des conditions plus aiguës
- Rehaussement progressif des unités d'hospitalisation, de 36 lits à 20 lits supplémentaires au cours de 12 à 18 prochains mois



# 6. Rapport de la présidente-directrice générale



## Hôpital de Lachine (...suite)

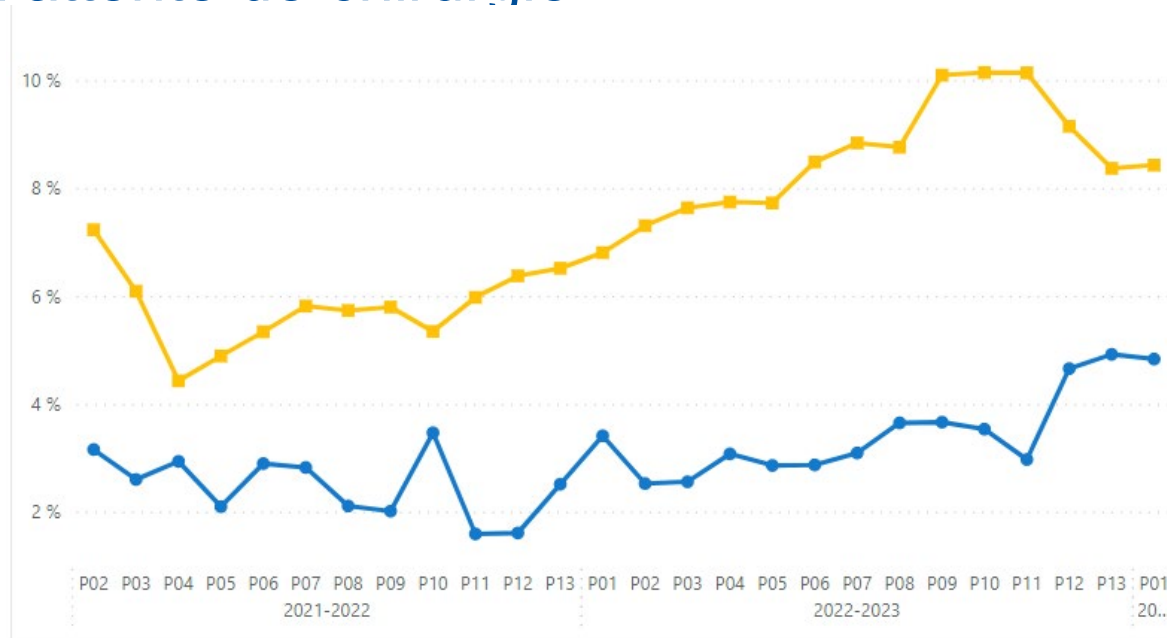
- L'unité de soins intensifs ne sera pas rouverte, et les protocoles de transferts des patients vers d'autres sites qui sont en vigueur depuis plus d'un an demeureront en place
- Nomination d'une directrice adjointe de l'Hôpital de Lachine et du CHSLD Pavillon Camille-Lefebvre
- Un processus de transition impliquant notamment divers intervenants de la communauté sera mis en place pour assurer un déploiement harmonieux des divers services pour le développement du projet de modernisation de plus de 220 M\$





# 6. Rapport de la présidente-directrice générale

- Liste d'attente de chirurgie





# 6. Rapport de la présidente-directrice générale

## ■ Les urgences

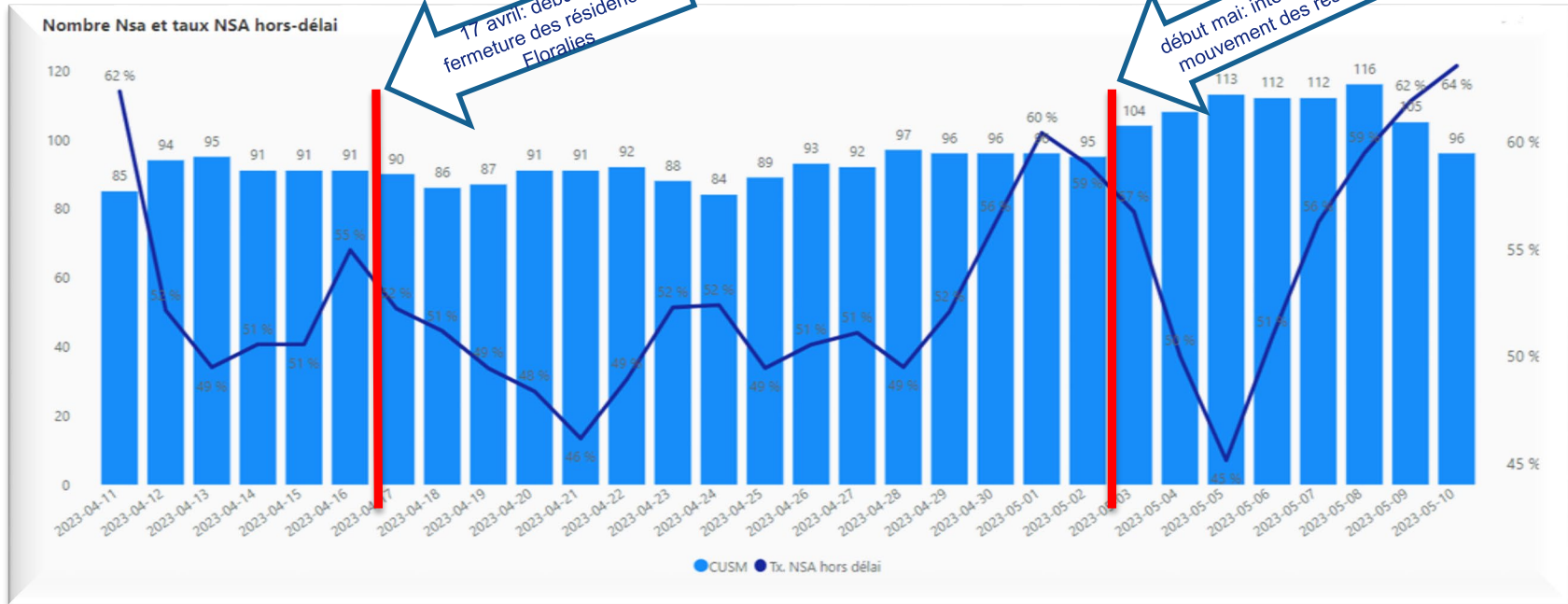
État actuel	Moyenne 7 derniers jours	Moyenne 28 derniers jours	Moyenne 365 derniers jours
-------------	--------------------------	---------------------------	----------------------------

Note : Déplacer le curseur sur la première ligne du libellé de chaque colonne du tableau pour en voir la description.

Région/Établissement/Installation	Nombre de civières fonctionnelles	Taux d'occupation des civières (%)	Nombre d'usagers sur civière de plus de 24 h	Séjours de 24 h et plus sur civière (%)	Séjours de 48 h et plus sur civière (%)	Usagers sur civière en attente d'admission (%)	DMS sur civière (la veille)	Usagers réorientés (la veille) (%)	Délai moyen de PEC (la veille)
☐ 06 - Montréal	90	141.4 %	59	45.7 %	24.7 %	49.5 %	22 h 04	6.0 %	02 h 43
☐ 06 - CUSM	90	141.4 %	59	45.7 %	24.7 %	49.5 %	22 h 04	6.0 %	02 h 43
06 - CAMPUS LACHINE	14	24.2 %	1	10.5 %	1.1 %	1.1 %	12 h 30	0.2 %	03 h 05
06 - HÔPITAL DE MONTRÉAL POUR ENFANTS	12	115.8 %	1	5.1 %	0.0 %	27.0 %	10 h 10	0.8 %	01 h 56
06 - HÔPITAL GÉNÉRAL DE MONTRÉAL	31	153.5 %	23	47.7 %	23.9 %	50.3 %	24 h 11	14.8 %	02 h 02
06 - HÔPITAL ROYAL VICTORIA	33	189.1 %	35	55.0 %	32.0 %	56.4 %	31 h 56	16.5 %	04 h 37
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>141.4 %</b>	<b>59</b>	<b>45.7 %</b>	<b>24.7 %</b>	<b>49.5 %</b>	<b>22 h 04</b>	<b>6.0 %</b>	<b>02 h 43</b>



# Nombre NSA et taux NSA hors-délai



Source: Power BI CCSMTL - infocentre régional MTL



# 6. Rapport de la présidente-directrice générale



## Nomination de cadre supérieure

- Directrice adjointe, Hôpital de Lachine et CHSLD Pavillon Camille-Lefebvre
  - Myriam Ménard

## Recrutement en cours

- Directeur / Directrice des ressources financières
- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- Directeur adjoint / Directrice adjointe – Exploitation et entente PPP

# 6. Rapport de la présidente-directrice générale



## Prix et reconnaissance

- **Le Children's Miracle Network Canadian Impact Award**
  - Hôpital de Montréal pour enfants : l'équipe des troubles alimentaires reconnus pour leurs efforts durant la pandémie et pour leurs contributions extraordinaires à l'amélioration de la santé des enfants et à la transformation de l'avenir.
- **Prix national pour ses travaux sur le cannabis et l'arthrite**
  - Nicole Andersen, stagiaire à l'Institut de recherche du Centre universitaire de santé McGill (IR CUSM) et doctorante au Département de counseling psychology de l'Université McGill
- **Prix de reconnaissance Salus Global pour une deuxième année de suite**
  - Les équipes du Centre des naissances et de la maternité du CUSM





# CUSM – Dans les nouvelles

## L'ouverture d'un Centre de simulation pédiatrique

Le 10 mai 2023 – L'Hôpital de Montréal pour enfants (HME) a procédé à l'ouverture officielle de son Centre de simulation pédiatrique, l'un des rares centres de simulation de classe mondiale à proposer de la formation directement dans des environnements réels de soins pédiatriques.

Toutes mes félicitations aux leaders du projet :

- Dre Ilana Bank, directrice médicale
- Kelly Cummins, infirmière-chef
- Maia Siedlikowski, infirmière enseignante



# 7. Présentation

Projet de communications avec les patients  
*Patient Communications Project*

Un projet prioritaire du CUSM



# Pourquoi sommes-nous ici aujourd'hui ??



De nombreux patients ont signalé des problèmes de communication avec le CUSM, principalement :

- Attente longue avant que le téléphone ne soit répondu
- Appels sans réponse
- Appels téléphoniques mal dirigés
- Difficultés à prendre et à modifier des rendez-vous
- Difficultés à avoir des réponses à leurs questions cliniques



# Comment en sommes-nous arrivés là ?

Les problèmes qui ont mené à cette situation peuvent être résumés de la manière suivante :

- Le téléphone est le principal outil de communication du CUSM, tant à l'interne qu'avec les patients
- Absence de normalisation des processus de téléphonie
- Le système téléphonique actuel du CUSM manque de fonctionnalités



# Vision du projet

---

## Notre vision :

- Simplifier l'expérience de l'utilisateur en normalisant et en harmonisant nos systèmes et nos processus
- Mettre en œuvre des technologies modernes
- Changements organisationnels : créations des centres d'appels cliniques

# Nos stratégies globales et les projets qui y sont associés



- Réduire et supprimer le trafic de communication vocale actuel
  - *Mettre en place la confirmation de rendez-vous par SMS*
  - *Mise en place du courrier électronique comme méthode de communication*
  - *Mettre à jour l'annuaire téléphonique*
  - *Améliorer le site Web*



# Nos stratégies globales et les projets qui y sont associés



- Mieux gérer le trafic vocal nécessaire
  - *Mettre en place un centre d'appel à la demande (mettre à jour le logiciel du centre d'appel pour fournir des outils modernes)*
  - *Fournir de meilleurs outils au centre d'appels de première ligne pour mieux gérer les appels des patients dès le premier contact*
  - *Création de centres d'appels cliniques*



# Sous-projets



Système de confirmation automatique des rendez-vous par SMS à l'Hôpital de Montréal pour enfants	Le 5 juin 2023
Système de confirmation automatique des rendez-vous par SMS à travers le CUSM	Octobre 2023
Système On-Demand Call Centre (ODCC) - Pilote l'Hôpital de Montréal pour enfants	Le 3 juillet 2023
Mise à jour du site web du CUSM	Complété
Reconstruction du site web	À déterminer
Mise à jour de l'annuaire téléphonique	Janvier 2023
Création de centres d'appels cliniques	Septembre 2023
Email comme outil de communication	En cours





# Notre performance

Il y a un besoin de mettre en place des mesures de performance

Secteurs	Indicateurs	Résultats
Centrale rendez-vous	Temps d'attente moyen % appels répondus	0.38 min 96 %
Cliniques	Temps d'attente moyen % appels répondus	
Imagerie médicale	Temps d'attente moyen % appels répondus	





# Notre performance – données ad hoc

- Taux de satisfaction moyen 78 % (de 66 % à 88 % selon la clinique)
- Raisons des appels :

Raisons des appels	%	Valeur ajoutée (VA)?
Prendre rendez-vous	30 %	Élevée
Confirmer date/heure rendez-vous	11 %	Faible**
Reporter-Annuler rendez-vous	20 %	Moyenne
Demande de renouvellement de prescription	5 %	Faible**
Parler aux cliniciens	32 %	Élevée
Autres	2 %	Élevée

- *Impact : 2 appels par jour/cliniques X 247 jours x +/-30 cliniques = 14 820 appels X 3 min = 44 460 min*



# Un projet d'amélioration continue

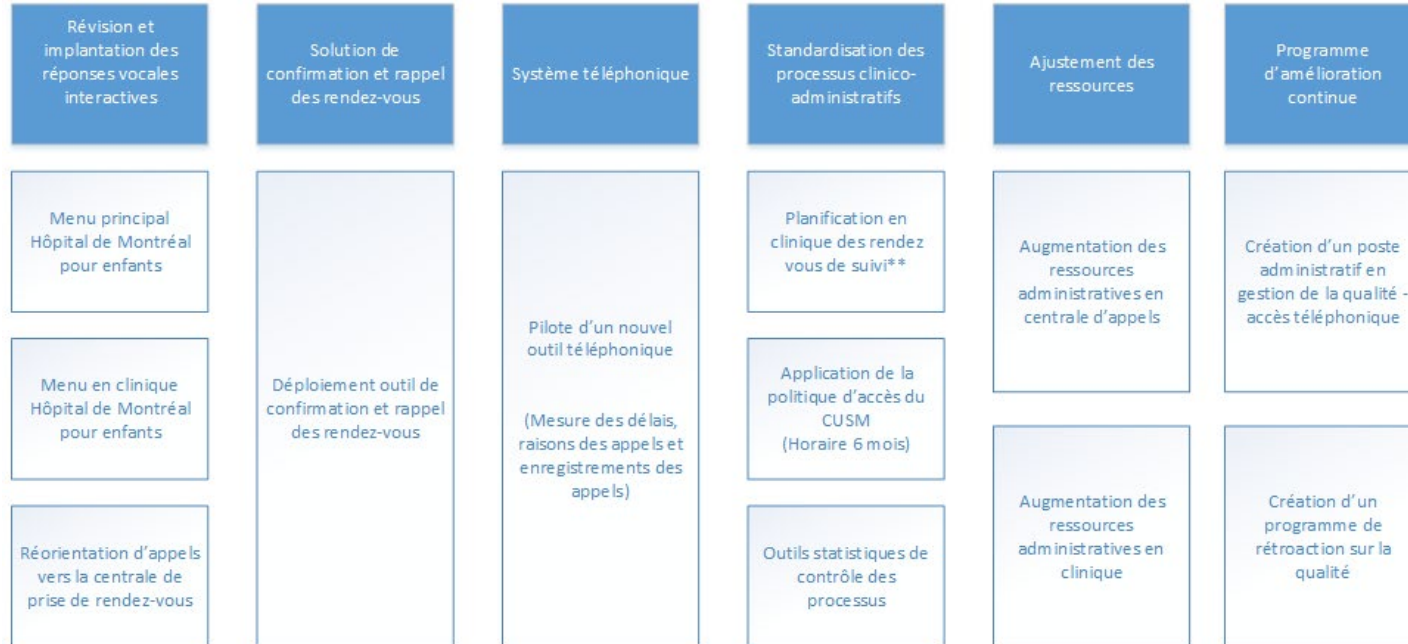
Compte tenu des résultats, l'Hôpital de Montréal pour enfants a opté pour une logique d'amélioration continue dont les principales stratégies sont :

- *Utiliser la technologie pour diminuer les volumes d'appels (réponses vocales interactives – RVI)*
- *Utiliser la technologie pour augmenter la capacité organisationnelle (SMS)*
- *Développer un véritable système de mesures de performance*
- *Standardiser les processus clinico-administratifs*
- *Ajouter des ressources dans les secteurs « critiques »*





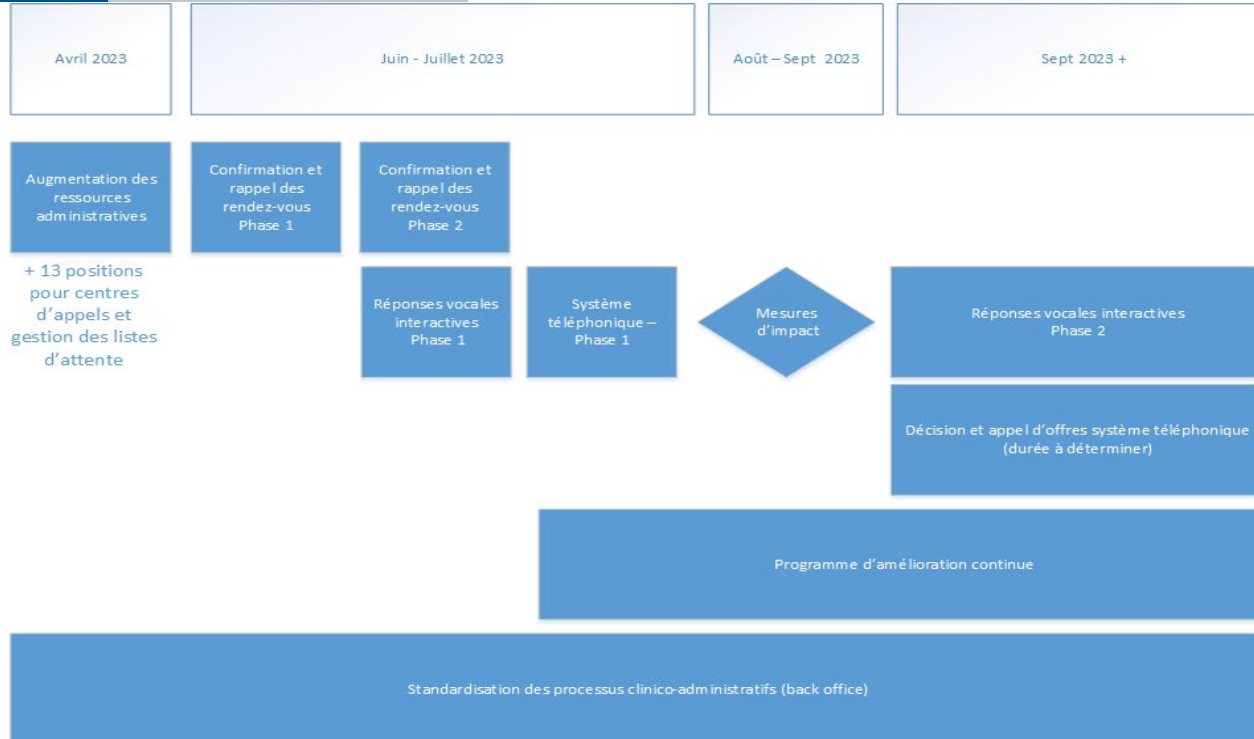
# Le projet pilote



**\*\* Nb RDV de suivi en attente de plus de 3 mois = 10K X 1.5 appels pour planifier RDV = 15 000 appels X 3 minutes = 45 000 minutes**



# Prochaines étapes et échéances



Phase 1 : Endocrinologie/Diabète/Neurologie/Gastroentérologie





# Les impacts

---

- SMS :
  - *Confirmation et rappel de rendez-vous automatisés*
  - *Gestion de la confirmation des RDV via interface pour les cliniques*
- Réponses vocales interactives :
  - *Meilleure orientation des patients*
  - *Diminution des activités à faible valeur ajoutée dans les cliniques*





# Les impacts

---

- **Système téléphonique :**
  - *Mesure de la performance (délai et qualité)*
  - *Déploiement d'un programme de gestion de la qualité*
- **Cliniques (Back office) :**
  - *Prise de rendez-vous post rendez-vous pour les suivis (diminution des appels entrants)*
  - *Contrôle des statistiques des processus de prise de rendez-vous*



# 8. Varia



# 9. Période de questions

## *Question Period*



# 10. Mot de clôture

## *Closing Remarks*

**Peter Kruyt**





**Merci. La prochaine  
séance aura lieu le lundi 12 juin.**  
*Thank you. The next meeting will be  
held on Monday, June 12.*