CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant

Université de Montréal

HUMANISATION DE LA TRAJECTOIRE OPÉRATOIRE

CHU SAINTE-JUSTINE

5 DÉCEMBRE 2019

PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE

Nayma Tsouria – Coordonnatrice Unité fonctionnelle du Bloc opératoire et de l'Accès, CDJ, Clinique de préadmission, Hémodynamie, Endoscopie, Salle de réveil

Laurence Dubé – Coordonnatrice de projet

Dr. Chantal Crochetière – Chef département d'anesthésie

Laetitia Pasi Kalume – Adjointe à la coordonnatrice de l'UFBO et chef d'unité du bloc opératoire

Manuel Grandmont - Chef de service – soutien multimédia et technologique

Pierre Guimond - Technopédagogue

Émilie Trempe – Conseillère en communication

Annik Chainey – Usager-partenaire

Ad hoc : autres collaborateurs (usagers-partenaires, chef de département de chirurgie, directeur/directrice adjointe des services professionnels)

© CHU Sainte-Justine

THÉMATIQUE ET OBJECTIF DU PROJET

Thème	Objectif
Qualité des soins	Améliorer la qualité des soins de santé et des services dispensés dans la trajectoire opératoire ;
Satisfaction et expérience patient-famille	Améliorer la satisfaction et la qualité de l'expérience de soins et services des usagers et de leur famille lors de la trajectoire opératoire ;
Partenariat	Renforcer la création de liens entres les patients, familles et soignants dans une approche de partenariat.

© CHU Sainte-Justine

MÉTHODOLOGIE

Structure de gouvernance de projet

L'humanisation de la trajectoire opératoire du CHU Sainte-Justine

CHU Sainte-Justine – Le centre hospitalier universitaire mère-enfant – Université de Montréal

Soutenir - Orienter

Comité directeur
Fréquence: *Aux 8 à 12 semaines*

Constitution:

Dr. Marc Girard – Directeur des services professionnels; **Marie-Johanne David** – Directrice adjointe de la Direction des services professionnels; **Nayma Tsouria** – Coordonnatrice de l'Unité fonctionnelle du Bloc opératoire et de l'accès; **Marie-France Langlet** – Parent-partenaire et coordonnatrice du Bureau du partenariat patient-famille-soignant; **Camille Morasse-Bégis** – Coordonnatrice de projet

Informer - Concerter

Comité exécutif du Bureau du partenariat patient-famille-soignant

Comité des usagers CHU Sainte-Justine

Décider - Résoudre - Appuyer

Comité de pilotage
Fréquence: *Aux 4 à 6 semaines*

Constitution:

Nayma Tsouria – Coordonnatrice de l'Unité fonctionnelle du Bloc opératoire; **Laetitia Pasi Kalume** – Chef d'unité de l'Unité fonctionnelle du Bloc opératoire; **Dre.Chantale Crochetière** – Chef du département d'anesthésie; **Ève-Marie Maletto** - Conseillère-cadre en relation de travail et gestion du changement; **Emilie Trempe**, Conseillère en communication, **Manuel Grandmont** – Chef de l'audiovisuel, **Émilie Durant et Annik Chainey** - Usagères et parent-partenaire **et Laurence Dubé** – Infirmière clinicienne coordonnatrice de projet.

Ad hoc: **Autres usagers et usagères partenaires (enfants, adolescents, femmes et parents); Dr.Dickens St-Vil – Chef de département de Chirurgie, Josée Brady – Commissaire locale aux plaintes, Caroline Haché – AIC Chirurgie d'un jour**

Réaliser - Développer

Groupe de travail # 1
Création des capsules vidéos pour la clientèle

Annik Chainey et Emilie Durand – Parents-partenaires; **Caroline Haché** – AIC Chirurgie d'un Jour et salle de réveil; **Nayma Tsouria** – Coordonnatrice du Bloc opératoire; **Pierre Guimond** - Technopédagogue; **Francis Robert** – Technicien audiovisuel; **Emilie Trempe** - Conseillère en communication et **Laurence Dubé** - Coordonnatrice de projet
Dr. Chantal Crochetière – Chef département d'anesthésie
Dr. Christophe Savoie – R5 en anesthésie

Avec la collaboration de: Bianca Lara-Maletto, Luck-Yan et Léonie – Patients-partenaire et des équipes médicales et cliniques de la trajectoire opératoire.

Groupe de travail #2
Outils de préparation à l'intervention et d'humanisation pour les patients et les familles

Annik Chainey et Emilie Durand – Parents-partenaires; **Nayma Tsouria** – Coordonnatrice du Bloc opératoire ; **Dre.Chantale Crochetière** – Chef du département d'anesthésie; **Caroline Haché** – AIC Chirurgie d'un Jour et salle de réveil; **Marine Saint-Michel** - Infirmière du Bloc opératoire; **Stéphanie Duval** - Conseillère-cadre en soins infirmiers; **Emilie Trempe** - Conseillère en communication; **Bianca** – Adolescents-partenaires; **Dre.Sophie Saindon** - Anesthésiste; **M. Duval / A. De Chanterac / A. Benoit** – Psychologues cliniques ; **Evi Jane Kay Molloy** – Graphiste; **Florence Rivest** – Artiste-créatrice; **Marie-Ève Lefebvre** – Responsable des éditions du CHUSJ et **Laurence Dubé** – Coordonnatrice de projet

Groupe de travail # 3
Formation et communication des équipes

Nayma Tsouria – Coordonnatrice du Bloc opératoire; **Caroline Haché** – AIC Chirurgie d'un Jour et salle de réveil; **Laetitia Pasi Kalume** – Chef d'unité du Bloc opératoire; **Ève-Marie Maletto** – Conseillère-cadre RT/DO; **Francine Dubois / Bruce Johnson** – Infirmières-formatrices du Bloc opératoire; **Dre.Chantale Crochetière** – Chef du département d'anesthésie; **Emilie Trempe** - Conseillère en communication et **Laurence Dubé** - Coordonnatrice de projet

© CHU Sainte-Justine

FFOM

Forces

- Engagement et volonté de pérennisation du projet de la part des équipes de gestion et clinique de la trajectoire
- Recrutement de parents-partenaires avec des expertises complémentaires à celles de l'équipe projet
- Interdisciplinarité
- Engouement positif pour le projet

Faiblesses

- Disponibilités des parties prenantes
- Portée de projet limitée
- Gestion du changement dans le contexte du milieu qui est instable et sous pression

Opportunités

- Sélection et soutien du projet par le MSSS dans le cadre de l'appel à projets
- Soutien et accompagnement du *Bureau du partenariat-patient-famille-soignant* du CHU Sainte-Justine
- Engagement et soutien du Comité des usagers
- Approche d'humanisation des soins et de partenariat

Menaces

- Appropriation des outils créés par les intervenants
- Changement d'intervenants impliqués dans le cadre du projet
- Maintien de l'implication des collaborateurs du projet dans un contexte où les priorités sont multiples dans l'organisation

© CHU Sainte-Justine

BON COUPS ET DÉFIS À PARTAGER

Bon coup!

- Maintien du partenariat avec le BPPFS pour pérenniser les liens avec l'UFBO et d'autres projets

Défi

- Intégration soutenue des usagers-partenaires

Bon coup!

- Création d'outils et de contenu répondant aux réels besoins de la clientèle

Défi

- Arrimage des parties prenantes au niveau du contenu des outils

Bon coup!

- Implication des équipes cliniques dans la formulation des nouveaux processus (ex.: iPad au bloc opératoire)

Défi

- Stratégies d'appropriation des outils créés par les équipes cliniques

© CHU Sainte-Justine

PROCHAINES ÉTAPES

Décembre - janvier

Lancement
Livre à colorier
Site web
Capsules vidéos

Janvier

- Révision de la salle d'attente du bloc opératoire avec des parents-partenaires
- Introduction des iPad pour les patients au bloc opératoire (induction)

Janvier-Février

Visite virtuelle interactive 360
Sera disponible dans les salles d'attente et sur le site web

Printemps 2020

Création du contenu de la visite virtuelle

© CHU Sainte-Justine