



# Projet d'optimisation - Soins et services à domicile

## • Qu'est-ce que le projet SyMO/Constellation?

Le projet SyMO/Constellation est un projet d'optimisation et d'organisation du travail dans le secteur des soins et des services à domicile.

Le logiciel utilisé permettant de soutenir les nouveaux processus de travail et la mobilité du personnel clinique, offre une meilleure planification des interventions à réaliser auprès de la clientèle et simplifie les communications entre les différents professionnels.

Ce projet « LEAN » permet d'améliorer l'**efficience**, l'**efficacité**, l'**accessibilité**, la **qualité** et la **continuité** des services. Plusieurs études à l'appui ont déjà démontré les effets significatifs d'un tel projet sur l'organisation des services. Le déploiement du logiciel SyMO/Constellation s'inscrit dans un contexte d'optimisation des soins et des services à domicile.

## • La portée la plus intéressante du projet

La portée la plus importante est sans aucun doute la mise en place d'un **dictionnaire d'interventions** et d'un **répertoire de plans d'interventions modèles (PI/PII/PSI)** communs à tous les établissements qui ont et souhaiteraient bénéficier de ce projet d'optimisation.

## • Les principaux effets du projet

Les impacts liés à ce projet sont nombreux, notamment :

- La réorganisation des processus de travail qui se traduira par l'augmentation de l'efficacité et de la productivité du personnel;
- L'amélioration de la qualité et de la continuité des soins, qui aura comme principal impact une baisse de retour à l'hospitalisation et de l'utilisation des salles d'urgence;
- La standardisation des pratiques professionnelles et l'harmonisation des soins;
- La gestion de l'information centrée sur les besoins des clients permettant d'éliminer la duplication et rendre l'information disponible en temps réel au domicile de l'utilisateur;
- L'amélioration de l'accessibilité aux continuums de soins grâce à l'optimisation et à la réorganisation des processus de travail, ce qui implique une augmentation du temps direct à la clientèle;
- L'optimisation de l'utilisation des ressources professionnelles en contexte de pénurie de main-d'œuvre d'où une augmentation du nombre de visites à domicile.

## • Les résultats mesurés par une équipe de recherche – HEC Montréal

Une équipe pilotée par le docteur Guy Paré, professeur et titulaire de la chaire de recherche du Canada en technologie de l'information dans le secteur de la santé de HEC Montréal, s'est intéressée au projet afin d'évaluer les impacts sur la clientèle, les ressources humaines et financières.

## Projet d'optimisation - Soins et services à domicile

Le développement de cet outil informatique, qui a été initié avec le CSSS Haut-Richelieu-Rouville lors de la première phase de ce projet, permettant de supporter les nouveaux processus de travail des intervenants dans l'offre de services de soins à domicile, soutenue par cette démarche d'évaluation universitaire, a permis d'objectiver les zones très nettes d'amélioration de la qualité des services et l'augmentation du nombre de visites par intervenant.

La deuxième phase en fut une de déploiement sur près d'une dizaine de CSSS à travers le Québec. Une nouvelle fois, une évaluation par l'équipe de recherche a permis de constater le grand potentiel de reproductivité de l'expérience du CSSS Haut-Richelieu-Rouville.

### • Les bénéfices mesurés auprès de la clientèle

Une évaluation de la satisfaction de la clientèle a été effectuée à la suite de l'implantation de ce nouvel outil de travail. Les clients rencontrés ont été en mesure de comparer les interventions réalisées avant et après l'implantation de ce projet.

À la lumière des commentaires transmis par les clients, on peut affirmer que l'implantation de cet outil informatisé a eu un impact positif sur les éléments suivants : l'information donnée par l'intervenant à la clientèle, la réponse à leurs besoins, leur implication dans les soins, le sentiment de sécurité et la confiance dans les soins reçus, la continuité des soins (d'intervenant à intervenant et l'information transmise au médecin) de même qu'au niveau du temps et de la qualité de la présence de ceux-ci auprès de la clientèle.

### • Une très grande reconnaissance du projet

Fort des résultats concluants de l'étude de HEC Montréal, le CSSS Haut-Richelieu-Rouville est récipiendaire de plusieurs prix, soit le premier prix innovation technologique 3M – ORIIM 2008 dans la catégorie « Amélioration des soins en Montérégie », le premier prix innovation technologique 3M – OIIQ 2009 dans la catégorie « Amélioration de la qualité des soins », le premier prix AQESSS 2009 dans la catégorie « Performance des services de soutien administratif » et finalement, le prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux, Édition 2008-2009 dans la catégorie « Accessibilité aux soins et aux services ». Finalement le projet SyMO est considéré comme un modèle de prestation de services par le Partenariat canadien contre le cancer et est maintenant une pratique exemplaire reconnue par **Agrément Canada**.

#### Contactez-nous

Steve Girard  
Vice-président, projets d'optimisation cliniques  
Projet SyMO/Constellation  
T. 514 850-5000, poste 5235  
steve.girard@medisolution.com

#### À Propos de MédiSolution

Fondée en 1974, MédiSolution, une filiale en propriété exclusive de Harris Computer Systems, est un chef de file des technologies de l'information. La Société offre des progiciels de gestion intégrés (PGI) ainsi que des logiciels, solutions des clients du domaine des soins de santé et du secteur des services établis partout en Amérique du Nord.

Près de 300 organismes de soins de santé, du secteur public et du secteur privé ont recours aux systèmes de MédiSolution pour maximiser leur efficacité opérationnelle, réduire leurs coûts et améliorer la prestation des services.