

6 novembre 2025

# L'INNOVATION SOUS TENSION : TRANSFORMER LA CRISE EN OPPORTUNITÉ

## UNITÉ HOSPITALIÈRE DE SOINS VIRTUELS

Partenariat entre le CIUSSS Centre-Ouest de Montréal et  
le CISSS de la Montérégie-Ouest



Québec 

# Mai 2024, la force du réseau

- Hôpital du Suroît vit une crise sans précédents qui force la fermeture complète d'unités de soins
- Appel à l'aide du PDG
- Proposition du CCOMTL



# Une course contre la montre pour développer



Sélection et appropriation de la technologie

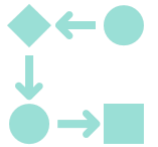


Critères d'admissibilité (clientèles, profils)



Trajectoires de soins

- (pharmacie, labo, adm IV, archives, etc.)



Protocoles, procédures, ordonnances, consentement, etc.

Formation du personnel, gestion du changement

- Du papier à SharePoint
- Dyades inf et inf aux



Actualisation de l'offre de service



Arrimage de deux cultures



# On fait les manchettes!



De la science fiction à la réalité

Une première au Canada



Photos de LaPresse



# Les paradoxes de l'innovation

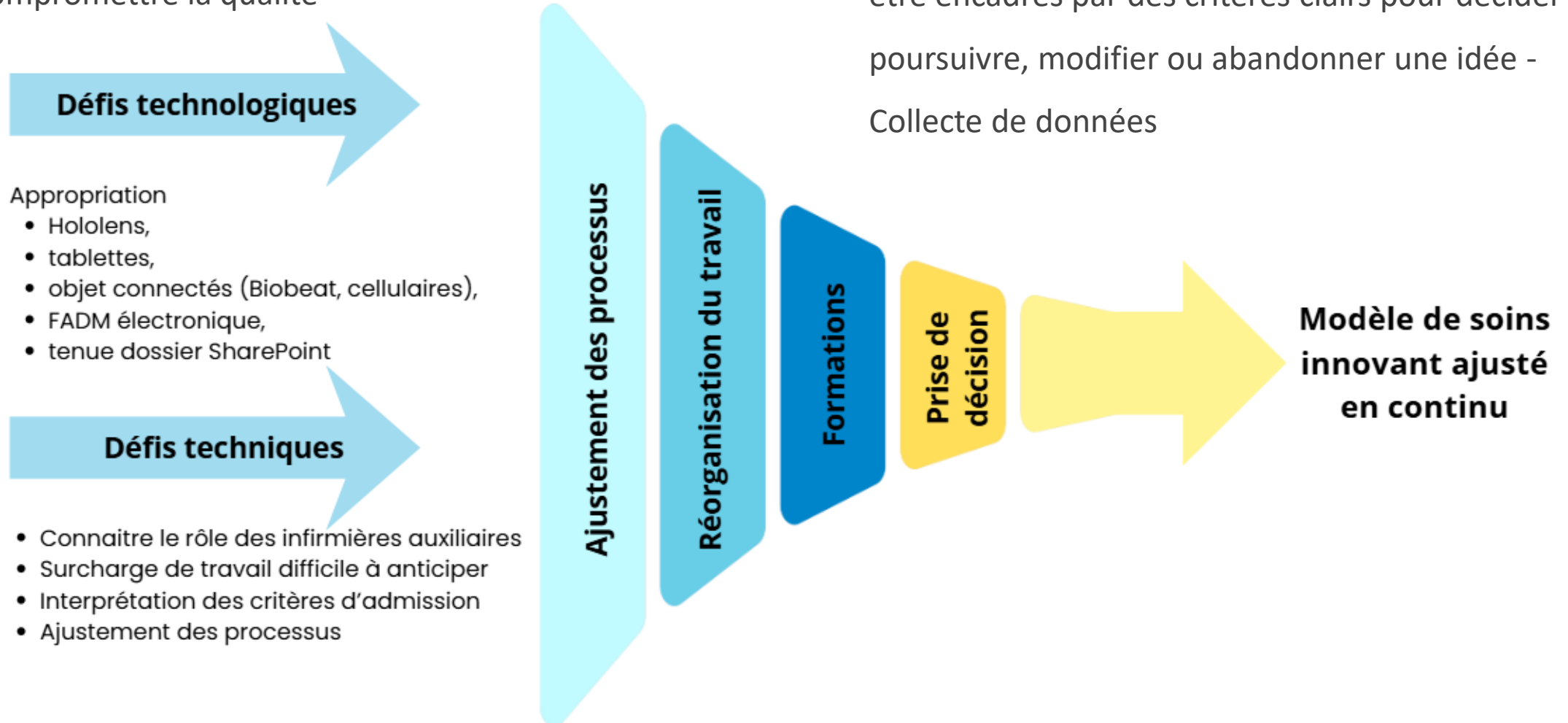
*Innover, c'est naviguer entre tensions créatives et rigueur opérationnelle.*

5

# La tolérance pour l'échec mais pas pour l'incompétence

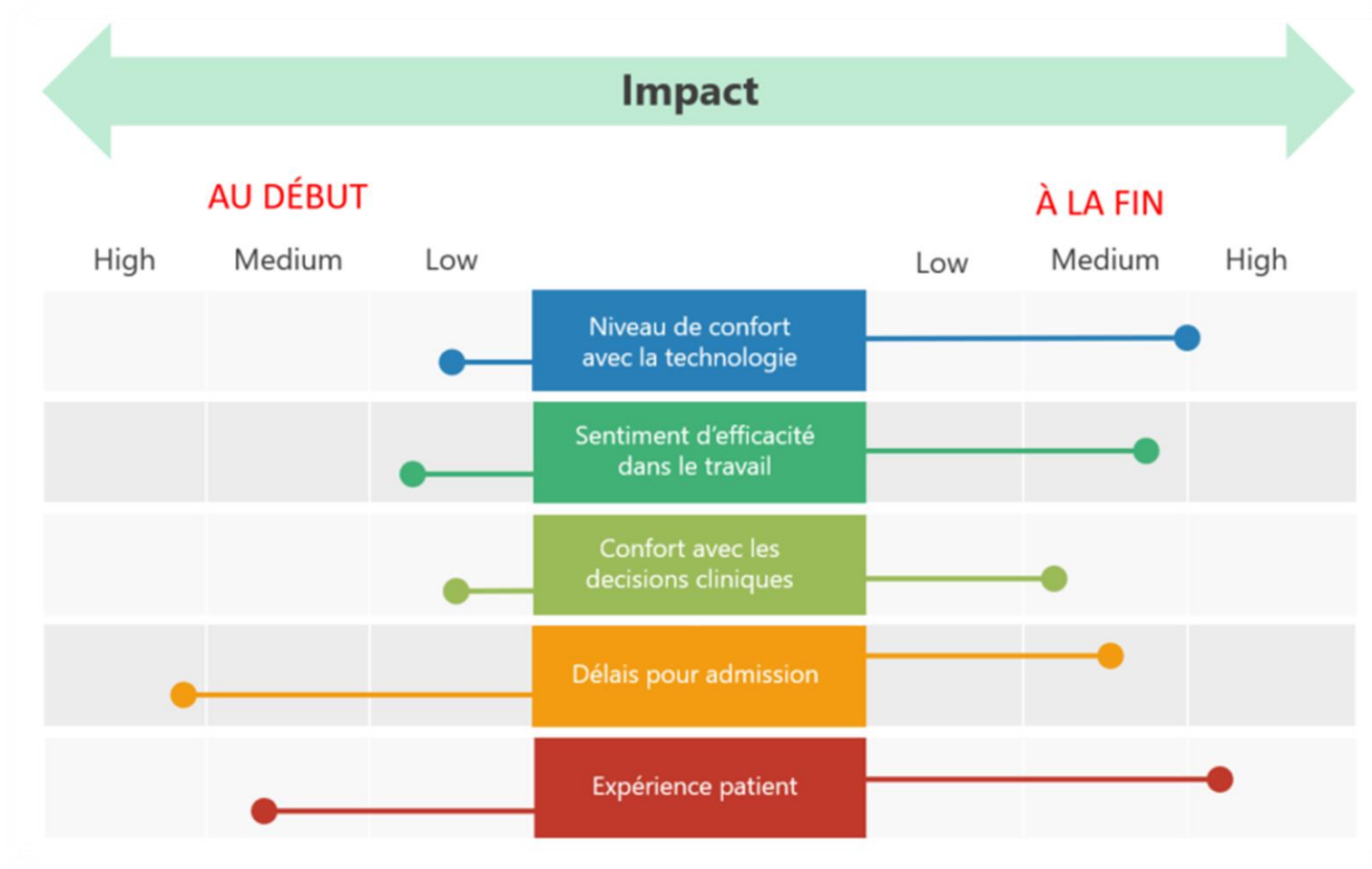
- Expérimenter un nouveau modèle de soins sans compromettre la qualité

- Encourager les essais est essentiel, mais ils doivent être encadrés par des critères clairs pour décider de poursuivre, modifier ou abandonner une idée - Collecte de données



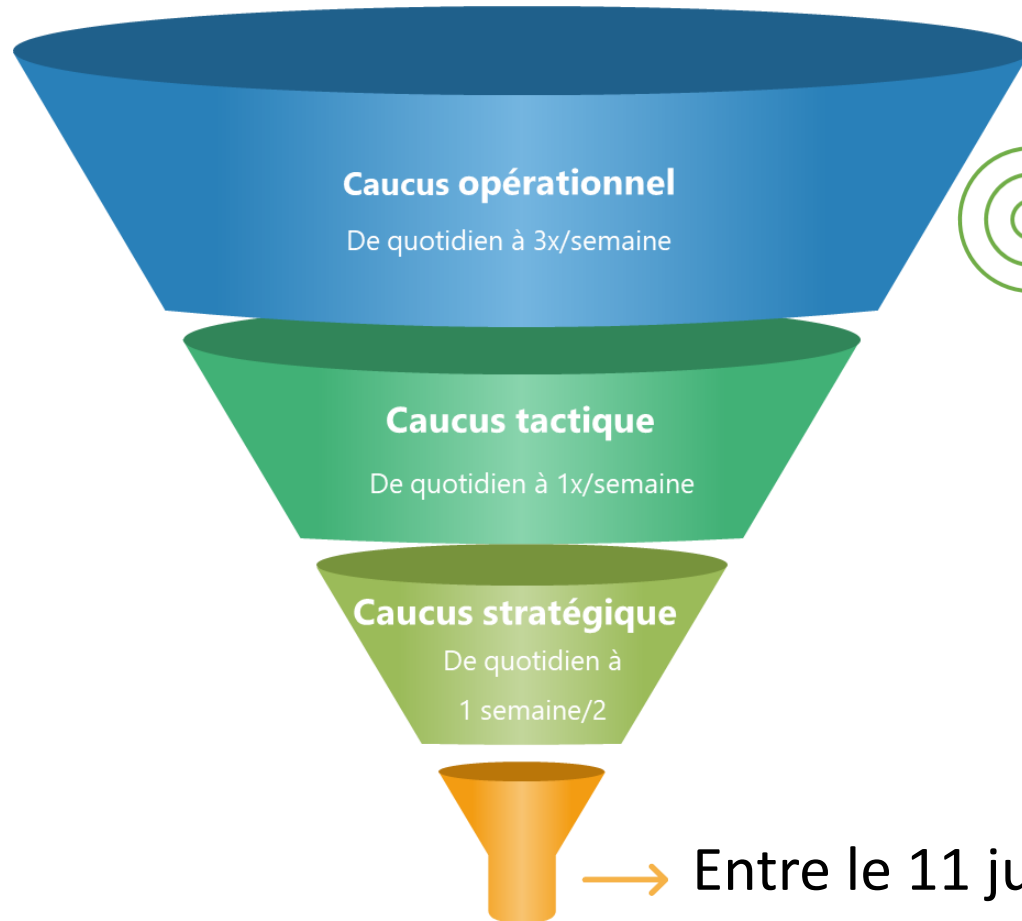
# La création d'un environnement de sécurité psychologique mais aussi de franchise brutale

- Permettre aux équipes de s'exprimer tout en confrontant les enjeux réels



# Hiérarchie simplifiée, mais avec un leadership fort

- Gouvernance agile avec leadership affirmé pour piloter le changement



Plan d'action plus costaud pour adresser:

- Communication plus fluide
- Prise de décision concertée et sécuritaire
- Mieux répartir la charge de travail
- Optimiser la documentation clinique

→ Entre le 11 juin et 24 septembre : 140 enjeux adressés

**84**  
usagers  
provenant  
de l'urgence

**117**  
congés  
à  
domicile

Différentes  
spécialités  
et  
trajectoires

  
**151**  
séjours sur  
l'unité

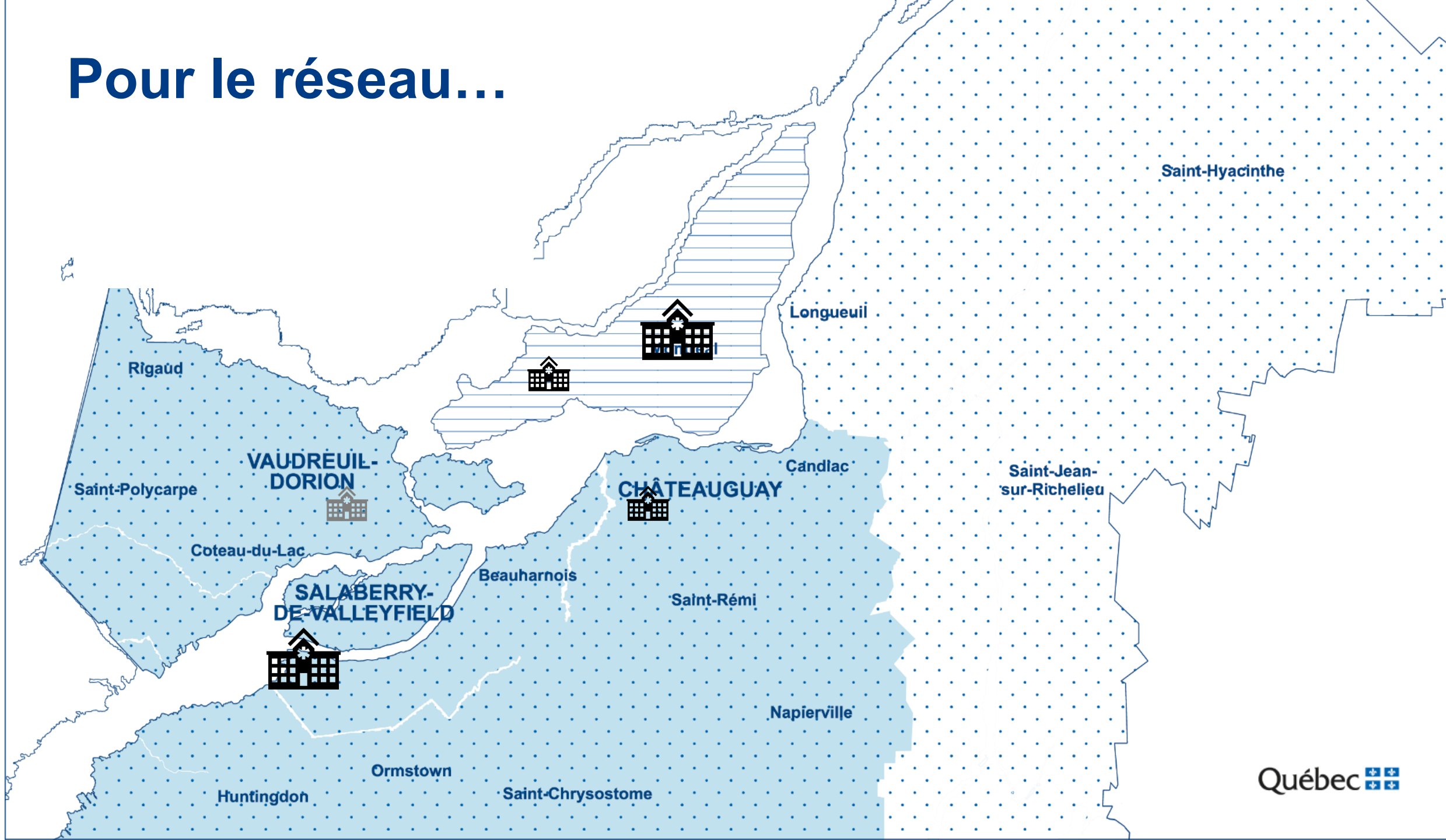
**786**  
jours  
d'hospitali-  
sation

**67**  
usagers  
provenant  
des unités

**34**  
retours  
unité de  
soins

**Quelques statistiques sur l'impact  
de cette collaboration**

# Pour le réseau...



# Notre ligne du temps

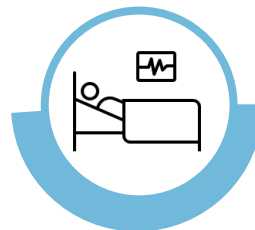
**Juin 2024**

Ouverture UHVS  
Prise en charge du suivi à distance par infirmières du Jewish



**Janvier 2025**

Accueil du 1<sup>er</sup> usager à l'UVS



**SATISFACTION DES  
USAGERS DE PLUS DE  
85 %**



**Octobre 2024**

Prise en charge (UHVS)  
du suivi à distance par les  
infirmières CISSMO



**Depuis l'ouverture UVS**

À ce jour, un total de 68  
usagers a bénéficié d'une  
hospitalisation à domicile.



# Plongez dans l'aventure

## Tolérance pour l'échec, mais pas pour l'incompétence

- Bâissez sur les succès et les apprentissages des autres
- Permettez-vous de vous tromper intelligemment, et partager vos apprentissages

## Environnement de sécurité psychologique et de franchise brutale

- Encouragez chacun d'exprimer ses idées, ses opinions, et de challenger les propositions
- Aidez les autres à bien recevoir et utiliser la critique constructive

## Hiérarchie simplifiée avec un leadership fort

- Favorisez une collaboration et une prise de décision le plus près possible de l'action
- Établissez une structure forte et stratégique, pour prendre les décisions difficiles

# Merci

Annik Jobin (CISSSMO)

Michelle Kosikowski (CCOMTL)

Josée Roy (CCOMTL)

