Santé Québec Montérégie-Ouest

Unir les forces, simplifier la trajectoire: une innovation au bénéfice des usagers MPOC

Événement SIA

Présenté par:
Julie Senecal, cheffe de service (par intérim) Unité virtuelle de soins et suivi posthospitalisation
Emily Fillion, Agente de planification, programmation et de recherche (APPR)
Direction des soins infirmiers (DSI)

22 octobre 2026

Santé Québec

Plan de présentation

1. Suivi posthospitalisation
2. Projet trajectoire MPOC
3. Plateforme LeoMed / Braver
4. Protocole MPOC

1. Soutien à la clientèle

Suivi posthospitalisation

Mise en contexte

Il y a des efforts importants partout au Québec pour réduire la pression dans nos urgences

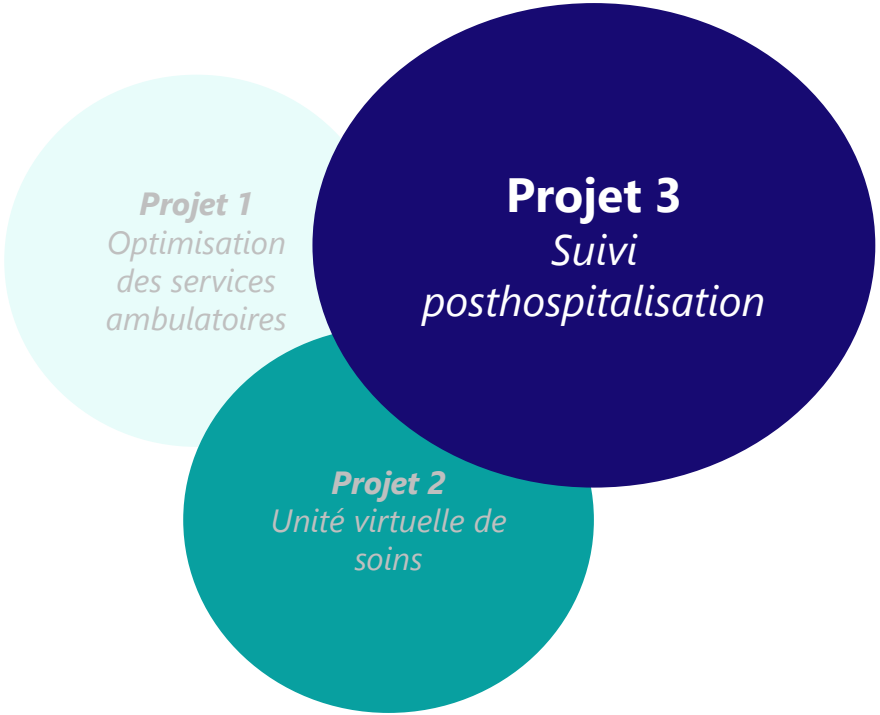


8 à 12%: Taux de réhospitalisation actuel à l'intérieur de 30 jours suivant le congé en Montérégie

Alternatives aux hospitalisations

Projet ministériel visant à:

- Désengorger les urgences;
- Augmenter la disponibilité de lits de courte durée;
- Optimiser l'utilisation de la main-d'œuvre;
- Améliorer l'expérience patient.



Suivi posthospitalisation

Offre de service

Ligne téléphonique soutenu par une équipe dédiée (agente administrative et des infirmières) accessible aux usagers qui ont été hospitalisé, et ce, dans les 30 derniers jours suivant le congé.



Surveillance et suivi des symptômes



Gestion de la médication



Gestion des problèmes de santé mineurs



Éducation et prévention



Accompagnement, orientation et liaison vers les services de soins ou les ressources du réseau.

Objectifs - SPH

- ✓ **Éviter les retours à l'urgence**
- ✓ **Filet sécurité**
- ✓ **Prise en charge sécuritaire à la suite d'une hospitalisation**
- ✓ **Améliorer l'expérience usagers**



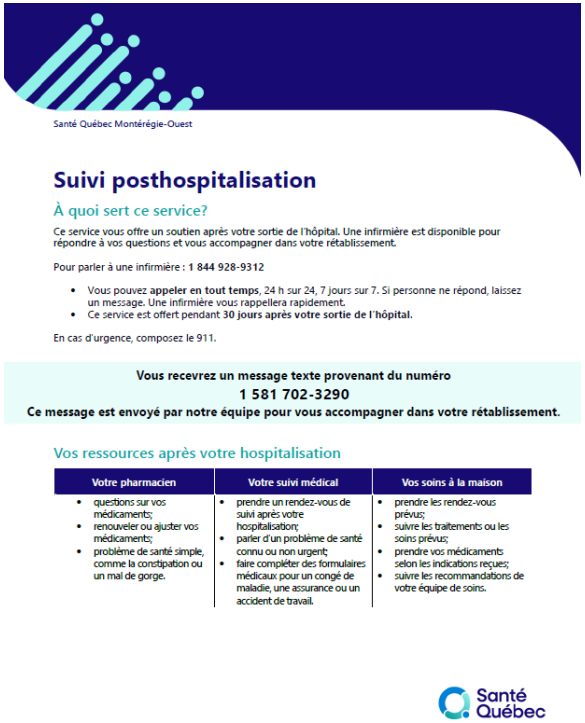
Fonctionnement

Au congé (unités de soins)

- Remise de la carte et du feuillet explicatif
- Envoi de la feuille sommaire et des prescriptions de départs au SPH (via le courriel générique)

Le lendemain (SPH)

- Réception de la liste des congés de la veille (via Harris Flex)
- Inscription dans la plateforme de suivi : LeoMed
- Inscription au suivi systématique (24-48h après congé)



Santé Québec Montérégie-Ouest

Suivi posthospitalisation

À quoi sert ce service?

Ce service vous offre un soutien après votre sortie de l'hôpital. Une infirmière est disponible pour répondre à vos questions et vous accompagner dans votre rétablissement.

Pour parler à une infirmière : **1 844 928-9312**

- Vous pouvez **appeler en tout temps**, 24 h sur 24, 7 jours sur 7. Si personne ne répond, laissez un message. Une infirmière vous rappellera rapidement.
- Ce service est offert pendant **30 jours après votre sortie de l'hôpital.**

En cas d'urgence, composez le 911.

Vous recevrez un message texte provenant du numéro
1 581 702-3290
Ce message est envoyé par notre équipe pour vous accompagner dans votre rétablissement.

Vos ressources après votre hospitalisation

Votre pharmacien	Votre suivi médical	Vos soins à la maison
• questions sur vos médicaments; • renouveler ou ajuster vos médicaments; • problème de santé simple, comme la constipation ou un mal de gorge.	• prendre un rendez-vous de suivi après votre hospitalisation; • parler d'un problème de santé connu ou non urgent; • faire compléter des formulaires médicaux pour un congé de maladie, une assurance ou un accident de travail.	• prendre les rendez-vous prévus; • suivre les traitements ou les soins prévus; • prendre vos médicaments selon les indications reçues; • suivre les recommandations de votre équipe de soins.

Santé Québec

Quelques statistiques

Service débuté le 1er avril 2023 à l'hôpital Anna-Laberge

600
appels entrants et sortants en moyenne par période

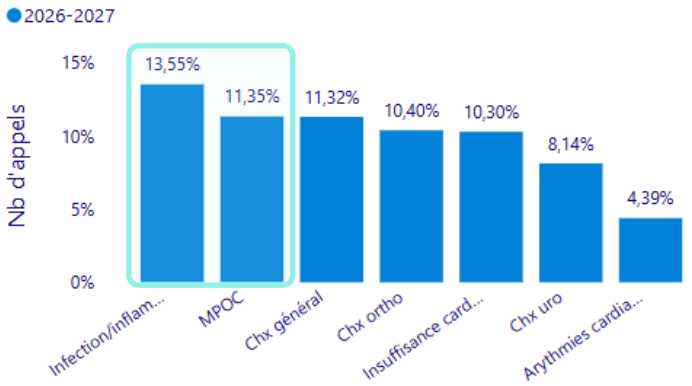
> 80 %
des appels mènent à une intervention significative

12 %
des usagers ont assurément évité l'urgence

Interventions significatives

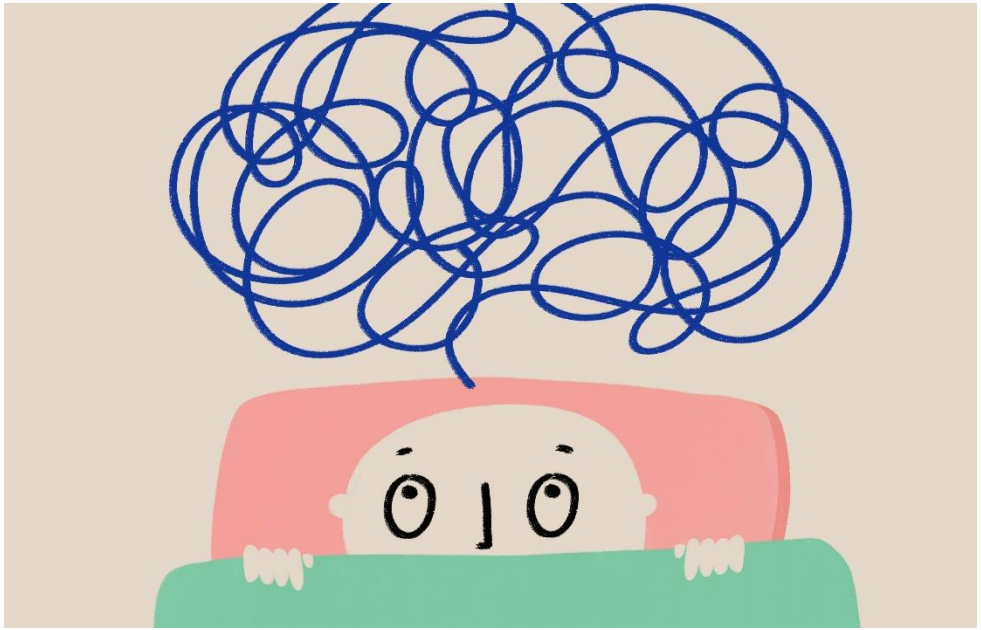
- Enseignement
- Réassurance
- Gestion des symptômes
- Référence vers le médecin traitant ou un spécialiste

Diagnostics principaux



Pendant ce temps…

Un autre projet est en cours à la direction des soins infirmiers



2. Trajectoire clientèle

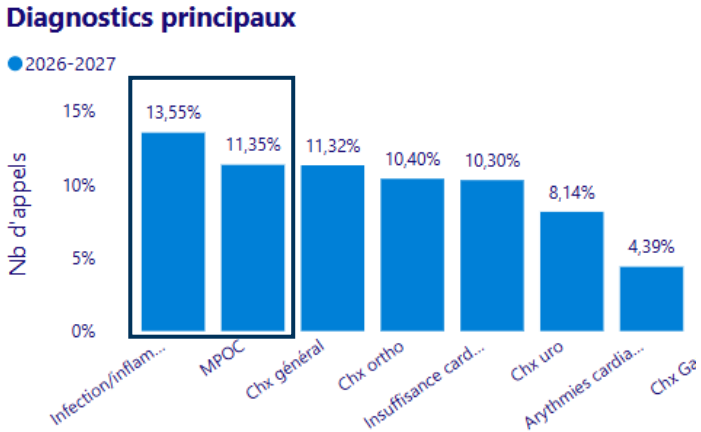
Trajectoire de la maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC)

Nos usagers MPOC

Il y a plus de 8000 usagers MPOC en Montérégie-Ouest

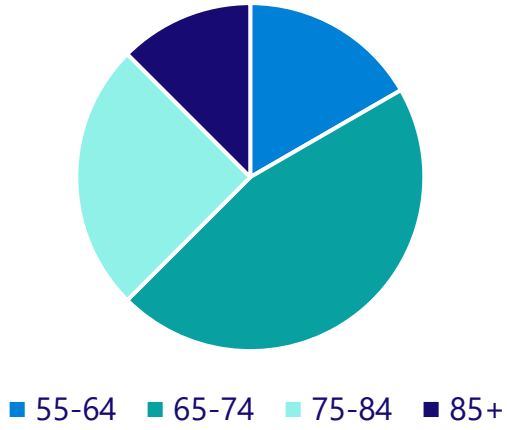
13% de ces usagers ont visité l'urgence plus de 5 fois en une année

La majorité ne consomme aucun autre service

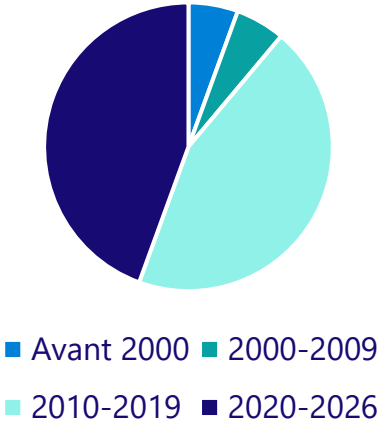


Nos usagers MPOC

Groupe d'âge

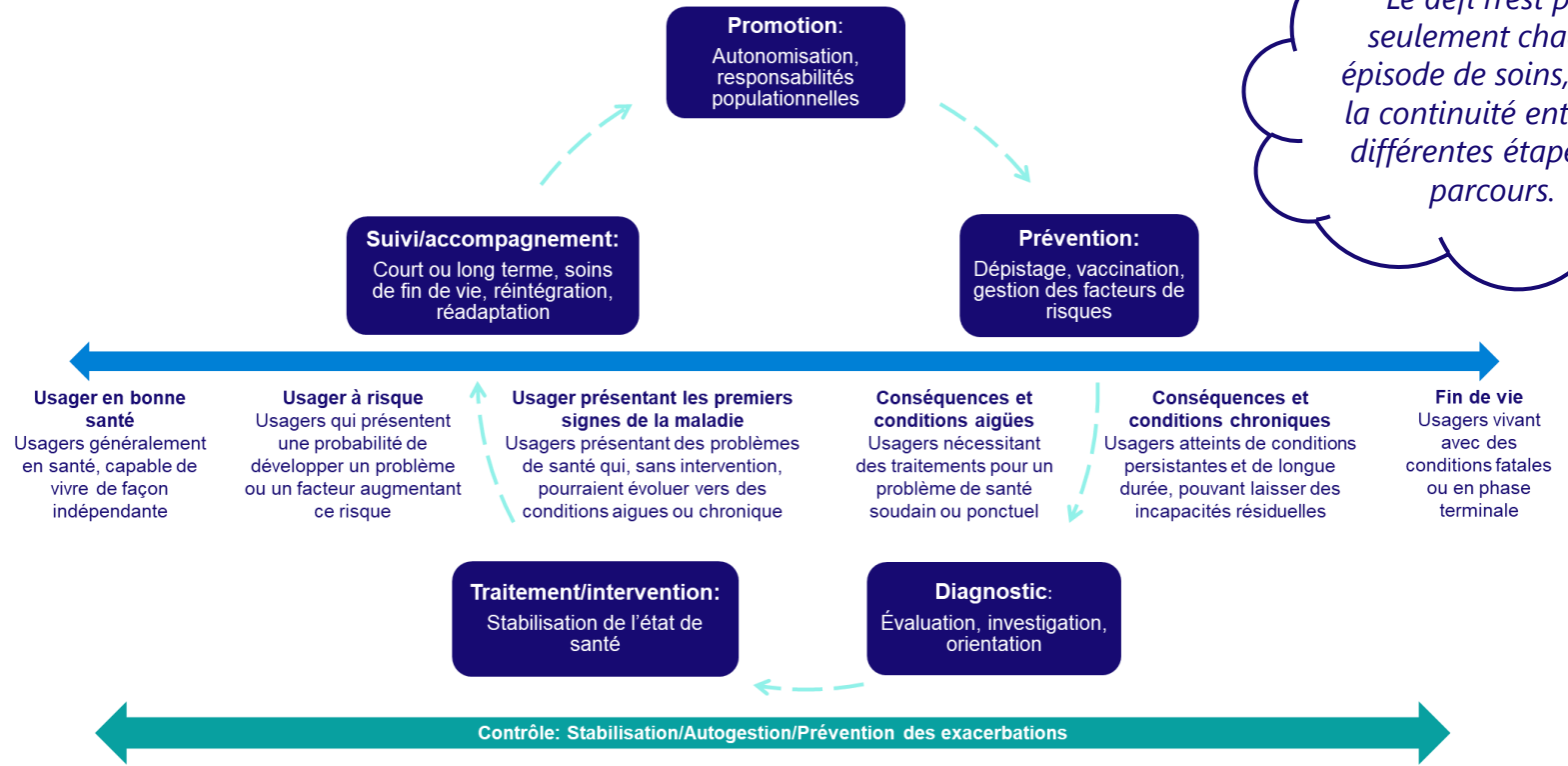


Année de diagnostic MPOC



Une trajectoire traverse l'ensemble du continuum

Le défi n'est pas seulement chaque épisode de soins, mais la continuité entre les différentes étapes du parcours.



Voir au-delà de notre offre: comprendre le parcours réel de l'usager

Un continuum décrit souvent **ce que nous offrons**: programmes, services, équipes, épisodes de soins.

Mais le risque est de s'arrêter à **notre portion de l'offre**, sans toujours voir l'ensemble du parcours ni connaître pleinement **qui est notre clientèle**.

La gestion par trajectoire inverse le regard: elle part de **l'usager, de ses besoins et de son cheminement réel** à travers les services.

Le **continuum** montre l'offre.

La **trajectoire** révèle l'expérience, les ruptures et les leviers d'amélioration.

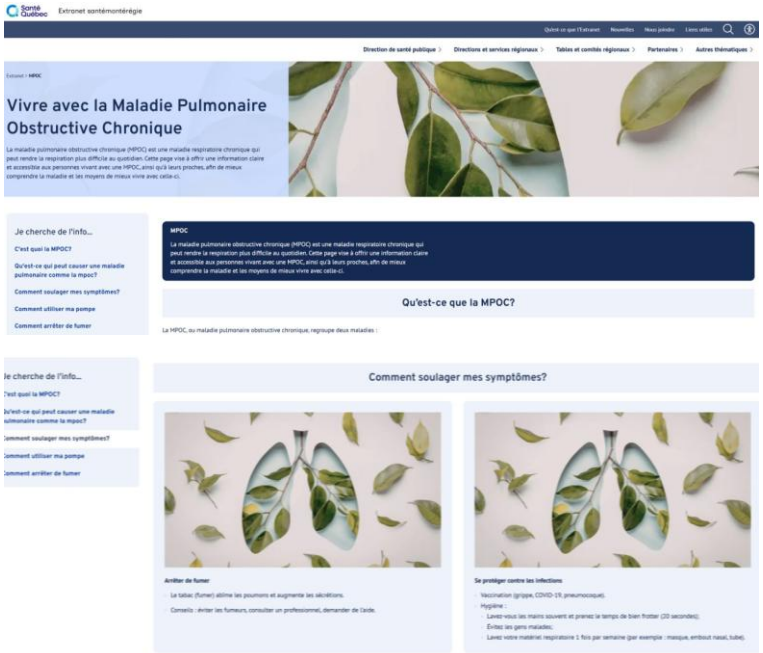
Gérer par trajectoire : changer notre angle de gestion



Optimiser chaque service ne garantit pas une trajectoire optimale.

Pages web pour faciliter l'accès à l'information

MPOC



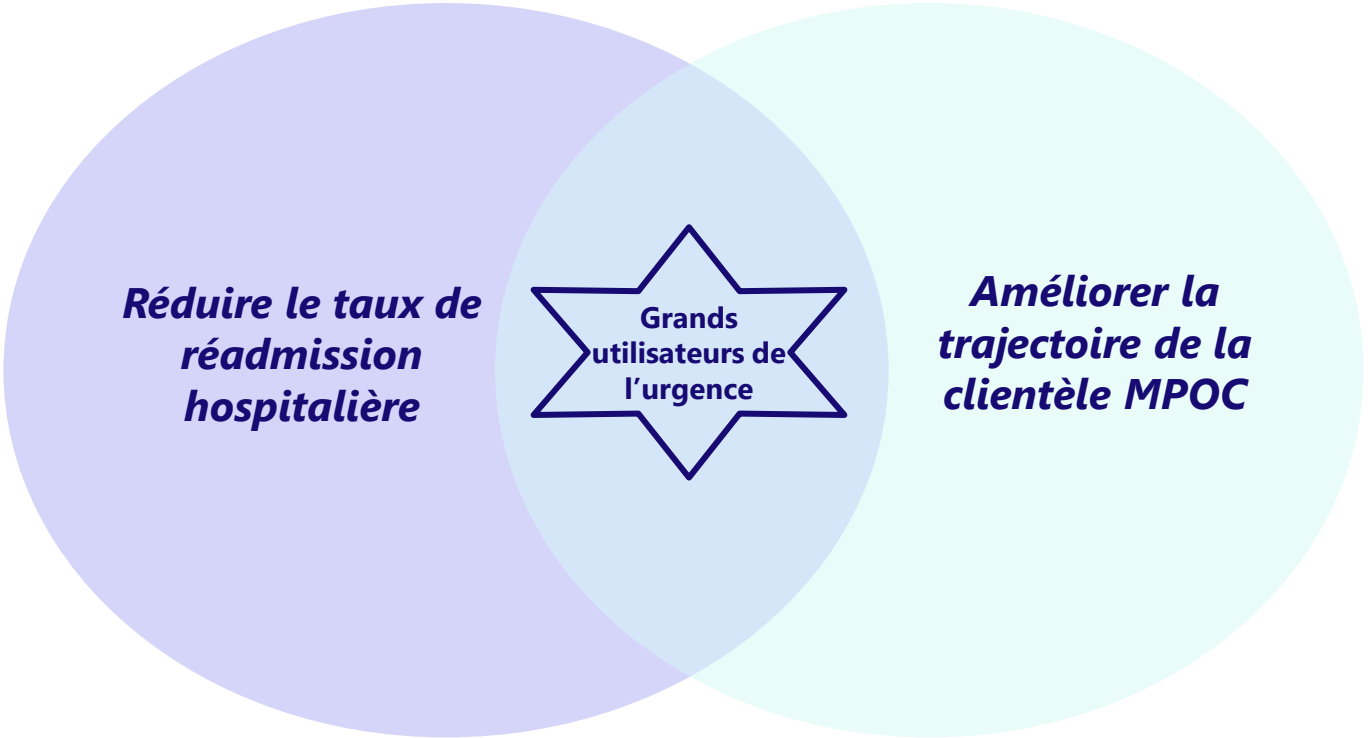
Suivi posthospitalisation



Soutenir l'accès rapide à l'information clinique, l'autogestion et l'harmonisation des pratiques

Deux projets, une même clientèle

Au cœur des deux projets : les grands utilisateurs de l'urgence



ENJEU CLÉ

Peut-on optimiser un outil existant?



3. Outil technologique

Plateformes LeoMed / Braver

Vidéo : Introduction à LeoMed



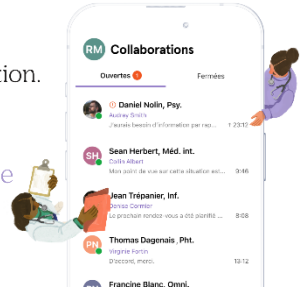
Plateformes LeoMed et Braver

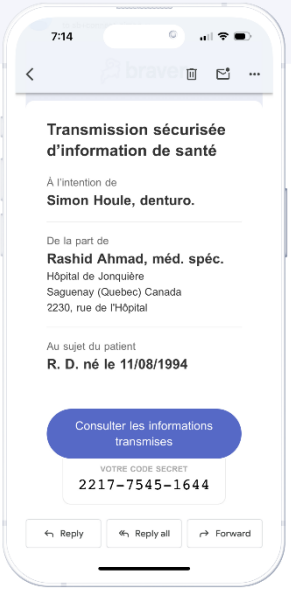
Orchestrateurs de trajectoire de soins

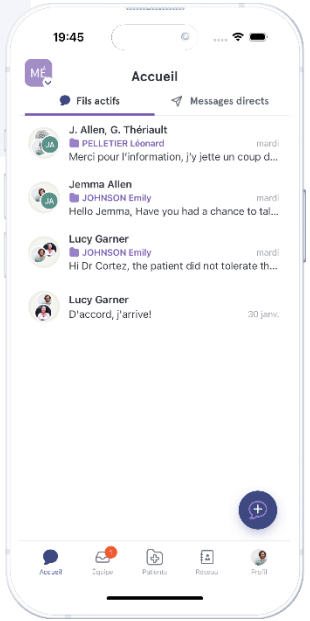
- ✓ **Téléconsultation et messagerie instantanée**
- ✓ **Implication du patient**
- ✓ **Protocoles personnalisables**
- ✓ **Optimisation hospitalière**

braver

Une seule application.
Toutes vos communications.
Pour un réseau de santé unifié.







Témoignages

92 % de satisfaction générale

> *Je n'en revenais pas de me faire offrir un tel service après mon opération. Je n'ai que des félicitations et des remerciements à faire pour m'avoir offert un tel service. Mille fois merci.*
>
> **— Témoignage d'une usagère**

> *Service exceptionnel de l'hôpital. Je n'ai que des compliments à faire. J'ai été très surprise qu'il y ait un suivi. Félicitations et merci pour les soins exceptionnels que j'ai reçus lors de mon séjour à l'hôpital et de ce suivi. Merci infiniment.*
>
> **— Témoignage d'une usagère**

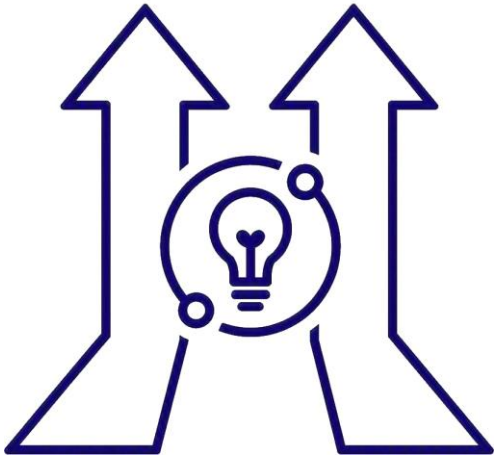
Merci pour votre patience lors des explications.

Très bon service

Excellente expérience!

ENJEU CLÉ

Comment potentialiser une innovation pour faire avancer nos priorités organisationnelles?



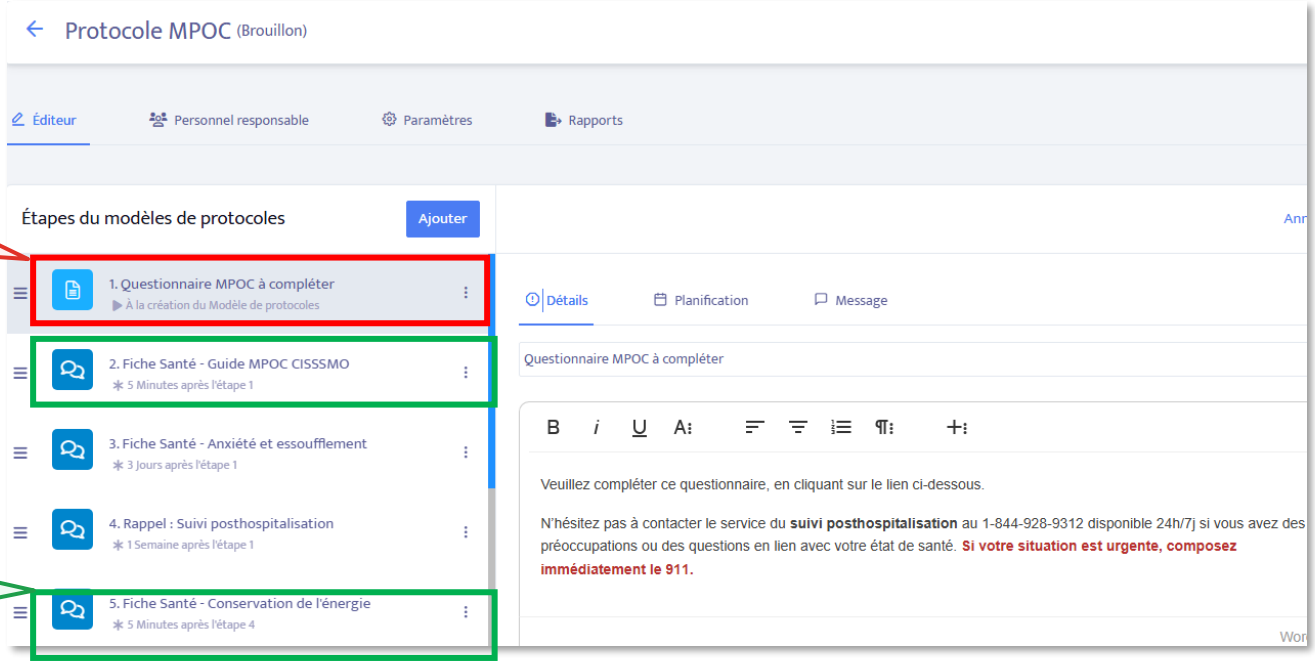
4. Unir les forces

Protocole MPOC avec LeoMed

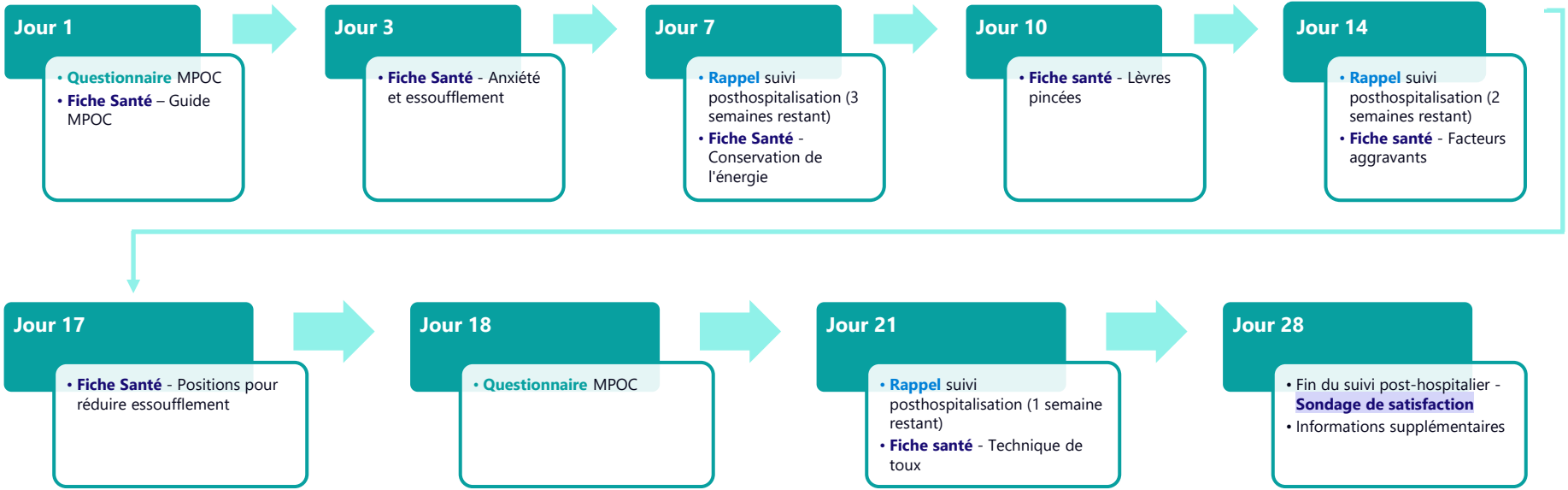
Protocole MPOC

Envoi de questionnaires pour évaluer l'état de l'usager

Transmission de contenus éducatifs tout au long du mois



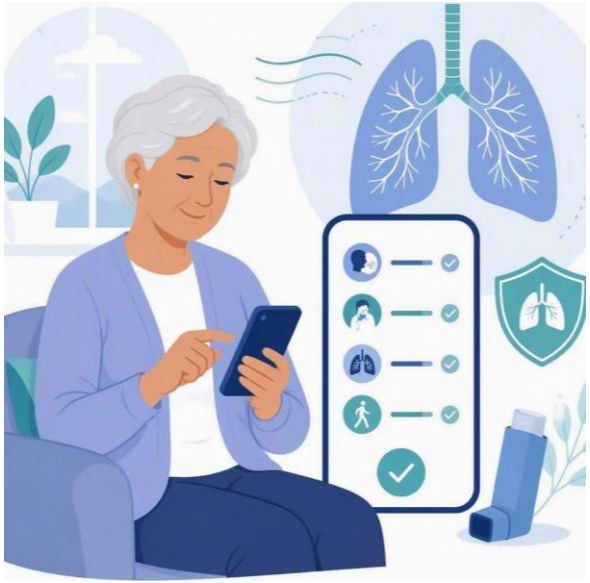
Ligne du temps – Protocole MPOC



Formulaire MPOC

Questionnaire portant sur les signes et symptômes typiques d'une décompensation de la MPOC

- Essoufflement
- Toux
- Sécrétions, crachats, encombrement
- Autres symptômes associés : perte d'appétit, fatigue, anxiété, température, etc.

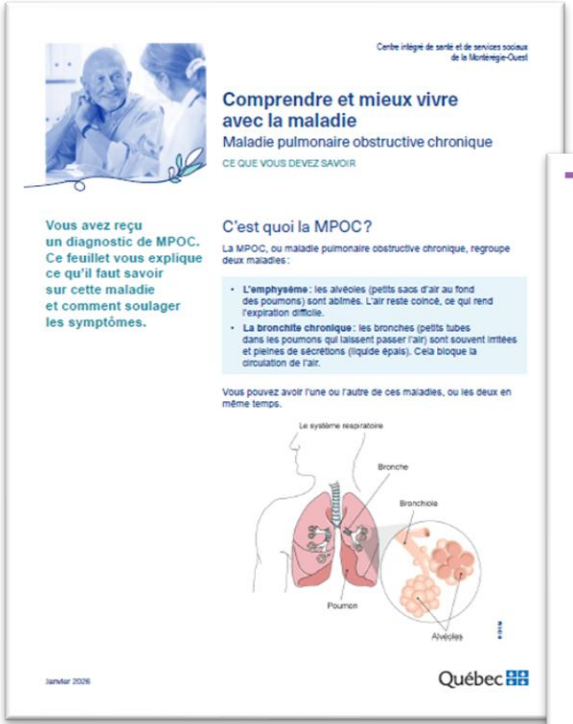


Fiches santé

Fiches santé sont envoyées aux usagers afin de les outiller pour une meilleure prise en charge de leur état de santé.

« J'apprécie les envois et j'imprime les fiches santé afin de les avoir à portée de main. »

— Témoignage d'une usagère

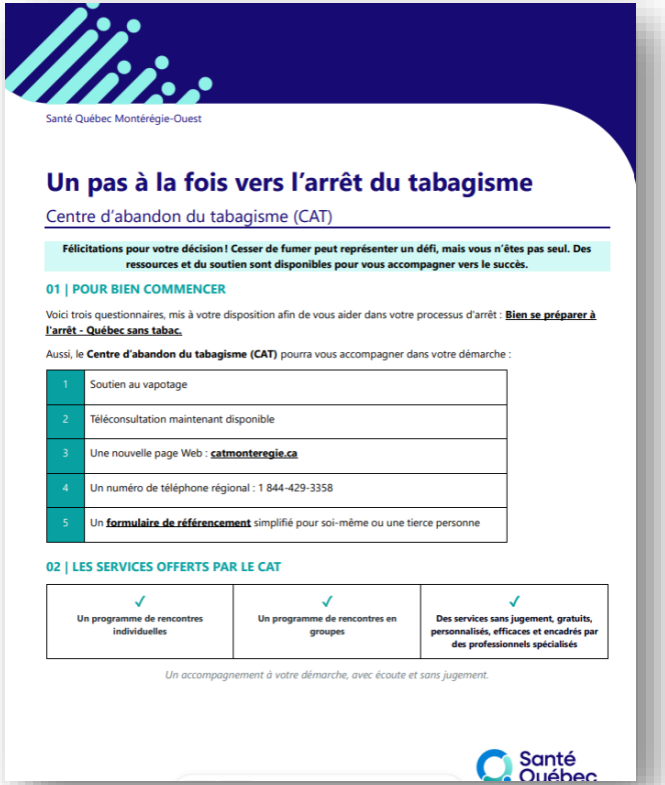




Ressources reliés au tabagisme

Le tabagisme est la principale cause de MPOC

Les usagers qui souhaitent cesser de fumer ou de vapoter sont dirigés vers les ressources d'aide nécessaires.



Santé Québec Montérégie-Ouest

Un pas à la fois vers l'arrêt du tabagisme

Centre d'abandon du tabagisme (CAT)

Félicitations pour votre décision ! Cesser de fumer peut représenter un défi, mais vous n'êtes pas seul. Des ressources et du soutien sont disponibles pour vous accompagner vers le succès.

01 | POUR BIEN COMMENCER

Voici trois questionnaires, mis à votre disposition afin de vous aider dans votre processus d'arrêt : **Bien se préparer à l'arrêt - Québec sans tabac.**

Aussi, le **Centre d'abandon du tabagisme (CAT)** pourra vous accompagner dans votre démarche :

1	Soutien au vapotage
2	Téléconsultation maintenant disponible
3	Une nouvelle page Web : **catmonteregie.ca**
4	Un numéro de téléphone régional : 1 844-429-3358
5	Un **formulaire de référencement** simplifié pour soi-même ou une tierce personne

02 | LES SERVICES OFFERTS PAR LE CAT

✓	✓	✓
Un programme de rencontres individuelles	**Un programme de rencontres en groupes**	**Des services sans jugement, gratuits, personnalisés, efficaces et encadrés par des professionnels spécialisés**

Un accompagnement à votre démarche, avec écoute et sans jugement.

Santé Québec

Deux objectifs, un but ultime:

une meilleure prise en charge de nos usagers vulnérables



Implantation d’une ligne téléphonique 24/7 afin de réduire le taux de réadmission à l’urgence dans les 30 premiers jours suivant l’hospitalisation



Mettre en place une gestion intégrée de la trajectoire MPOC permettant de coordonner les actions des différentes directions, d'évaluer leur impact et d'orienter les efforts vers les interventions générant les meilleurs résultats pour la population.

Plateforme LeoMed

Merci!



Santé Québec