

BILAN ET RESULTATS DU PROJET « LEAN 1^{RE} LIGNE » CENTRE DE SANTE ET DE SERVICES SOCIAUX DES ETCHEMINS : DES IMPACTS POSITIFS POUR LES USAGERS

Lac-Etchemin, le 25 novembre 2011 - Après un an d'opération du projet « Lean 1^{re} ligne » au Centre de santé et de services sociaux des Etchemins (CSSSE), il est important de dresser un bilan de cette opération d'envergure et novatrice. Aussi, il nous fait plaisir de vous communiquer la première partie des résultats, tirée des sondages réalisés à l'interne, ainsi que les principaux constats tirés du bilan effectué à l'intérieur de notre établissement. Des résultats élargis du projet, en lien avec tous les partenaires, seront diffusés dans une prochaine communication.

C'est ainsi, que suite à la mise en œuvre des solutions identifiées à l'intérieur du projet, le CSSSE est plus performant dans la déserte de sa clientèle. L'objectif de réduire les délais d'accès aux soins et services de 15 % a été largement dépassé en atteignant une diminution de 40 % de ceux-ci. Bien que les délais continuent de varier allant de quelques heures pour des soins généraux et pouvant aller jusqu'à quelques mois pour des soins de certaines spécialités, 81 % des usagers qui ont répondu au sondage ont confirmé avoir obtenu leur 1^{er} rendez-vous avec un intervenant du CSSSE à l'intérieur d'un délai de 9 jours.

Le second objectif visant à simplifier de 20 % le processus pour l'utilisateur a également été atteint. La diminution spectaculaire du nombre d'étapes, à partir de la demande de l'utilisateur, jusqu'à la fin de l'épisode de service, en témoigne bien. Les cartographies « avant-après » du processus illustrent de façon convaincante cette belle amélioration pour notre clientèle. À cet effet, lorsque questionnés par un sondage interne en mai 2011, les usagers se sont dits satisfaits de l'accessibilité au CSSSE dans une proportion de 88,4 %, une proportion qui est encore plus grande à 93,8 % pour ce qui est de l'accessibilité à un organisme communautaire de notre réseau local de santé (RLS).

Toujours selon ce même sondage, nous notons également que ce processus simplifié permet aux usagers de se sentir accompagnés pendant toute la durée du continuum de services ; on observe d'ailleurs un taux de satisfaction de 92 % à cet égard. L'aménagement d'activités cliniques selon une structure de travail en cellule (la cellule d'accueil et la cellule opérationnelle) s'avère une formule gagnante notamment grâce à une organisation plus efficace des services et au travail en interdisciplinarité et en complémentarité intersectorielle avec nos partenaires du RLS. Toutes ces bonifications au processus de travail favorisent le partage des expertises entre les intervenants ce qui constitue un réel avantage tant pour la population des Etchemins que pour les professionnels. D'ailleurs, le sondage distribué aux intervenants visés par le projet nous révèle que la collaboration entre le CSSSE et les organismes communautaires est jugée satisfaisante par plus de 85% d'entre eux.

Néanmoins, certains ajustements continueront à être apportés suite à ce projet de grande envergure. Les points faibles identifiés à ce moment-ci résident principalement au niveau des mécanismes internes. Même s'ils sont invisibles aux yeux de l'utilisateur, ils devront faire l'objet d'une réflexion. Rappelons que le 3^e objectif était de simplifier de 20 % le travail par l'intervenant. Lors de l'analyse du sondage distribué aux employés concernés, certains écueils ont été soulevés, particulièrement sur le plan opérationnel : le nouveau processus ne semble pas avoir simplifié le travail ; les nouveaux outils de travail ne sont pas totalement intégrés aux pratiques ; la simplification du processus pour l'utilisateur entraîne une collecte de données et une évaluation initiale moins complète qu'auparavant ce qui a un impact certain dans le travail de l'intervenant.

Finalement, puisque la philosophie Lean est orientée vers un processus d'amélioration continue, la cellule opérationnelle et le comité Kaizen se pencheront sur ces difficultés pour apporter les ajustements pertinents. À cet effet, les équipes de la 1^{re} ligne seront rencontrées en février prochain. La leader de l'équipe Lean, Mme Marie Line Gagnon, la directrice du CSSSE, Mme Lucie Laflamme et son équipe de direction tiennent à féliciter et à remercier tous les acteurs et partenaires pour leur contribution à la réussite de ce grand projet qui, rappelons-le, est une première au Québec.

- 30 -

Sources : Direction des services à la clientèle, à la qualité,
à la performance et aux communications
Centre de santé et de services sociaux des Etchemins
418 625-3101, poste 2339

Marie Line Gagnon
Leader Lean