



Communiqué

Optimisation de la complémentarité intersectorielle en première ligne au CSSS des Etchemins

Lac Etchemin, le 28 avril 2010 – Le réseau de la santé et des services sociaux au Québec fait face à des défis de taille actuels et futurs : vieillissement de la population, complexité des maladies chroniques, demandes accrues de soins, pénurie de ressources et taux d'accroissement des dépenses en santé supérieur à celui des revenus. Par ailleurs, sur le plan régional, des situations requièrent tout autant l'attention que ce soit pour la couverture des services sur l'ensemble du territoire ou pour une meilleure intégration des multiples organisations et partenaires intersectoriels.

C'est donc motivé par ce contexte et par l'ambition de relever ce grand défi de société que le Centre de santé et de services sociaux des Etchemins propose une démarche d'amélioration de l'organisation de ses services de première ligne en s'appuyant sur une approche qui a fait ses preuves dans d'autres secteurs mais novatrice dans le domaine de la santé : le « Lean Healthcare ». Au-delà des efforts déjà investis par le CSSS et ses partenaires, cette démarche permettra la mise en place des meilleures pratiques en termes d'organisation du travail et permettra d'aller plus loin dans l'intégration et la complémentarité des services de première ligne.

Ce projet, unique au Québec, mise sur la collaboration essentielle de l'équipe du CSSS et de ses partenaires et vise un meilleur modèle d'intégration des services, l'amélioration de l'organisation du travail, l'optimisation des ressources disponibles et, pour la population, une meilleure accessibilité aux soins et services – gamme de services et délais d'attente - et une meilleure continuité. Un défi de taille que veut relever le CSSS des Etchemins.

S'appuyant d'abord sur la motivation et la mobilisation de ses équipes, le CSSS des Etchemins exploitera l'approche « Lean Healthcare » qui, inspirée des meilleures pratiques de gestion appliquées au milieu de la santé, permettra d'identifier les lacunes dans les processus de travail et de corriger celles-ci dans le but d'améliorer la qualité et l'efficacité des services.

Pour la réalisation de ce projet, le CSSS des Etchemins s'adjoindra les services de Fujitsu Conseil Canada inc., une firme d'experts-conseils spécialisée dans l'application des concepts avancés Lean depuis près de quinze ans et précurseur dans l'application du « Lean Healthcare » au Québec. Un partenaire de Fujitsu, le Groupe conseil santé Concerto, spécialisé en planification et en organisation des services de santé et en communication stratégique, fera aussi partie de l'équipe de réalisation.

Le projet sera réalisé en deux grandes phases. La première consiste en des activités de collecte de données et d'analyse diagnostique visant entre autres à identifier les opportunités d'amélioration, à définir les enjeux et à élaborer les objectifs d'amélioration.

La seconde phase prévoit des activités d'optimisation et de soutien à l'implantation réalisées par une équipe multidisciplinaire en provenance du CSSS des Etchemins et de ses partenaires. Ces activités visent, entre autres, à analyser les processus en vigueur, à établir un plan d'actions visant à les optimiser, à mettre en œuvre des solutions optimisées avec l'appui des partenaires incluant les actions et outils visant à assurer la pérennité des processus optimisés.

La nécessité d'adapter la réponse aux besoins grandissants de la population ne peut qu'inciter une démarche telle que celle préconisée par le CSSS des Etchemins. S'appuyer sur une telle démarche, qui mise sur une utilisation plus efficace du capital humain et de son savoir-faire, représente assurément les fondements de la solution. Le résultat se vaudra d'être une amélioration de la qualité des soins et des services offerts à la population.

Votre expertise et vos connaissances des besoins de la population seront, bien entendu, mises à contribution sous différentes formes à l'intérieur de ce projet soit : par des consultations téléphoniques, par des rencontres individuelles ou pour certains, par une participation active aux activités d'optimisation. Nous vous tiendrons informé de l'évolution de cet important projet. Nous comptons donc sur votre habituelle collaboration pour contribuer à cet effort visant à mieux desservir la clientèle du territoire des Etchemins.