

# Communiqué

## En route vers l'amélioration des services à la population au CSSS des Etchemins

**Lac-Etchemin, le 15 décembre 2010** – Arrivant au terme de sa démarche Lean Healthcare, le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) des Etchemins est fier d'annoncer l'implantation de solutions optimisées permettant d'améliorer l'organisation des services de première ligne.

Rappelons que depuis avril 2010, le CSSS des Etchemins travaille, en collaboration avec le groupe Solutions Lean de Fujitsu Canada, à identifier des opportunités d'optimisation et à définir des solutions permettant d'améliorer l'accessibilité et la continuité des services de première ligne pour la population. Le défi? Regrouper pendant une semaine complète toutes les parties prenantes, soit du personnel du CSSS (intervenants sociaux, ergothérapeutes, infirmières, etc.) et des partenaires communautaires du réseau local de services, afin que l'équipe multidisciplinaire ainsi formée définisse, à travers un atelier de type Kaizen, les solutions les plus efficaces pour tous et pouvant être implantées rapidement.

Ainsi, depuis septembre 2010, l'équipe multidisciplinaire, accompagnée des experts de Fujitsu et soutenue par des collègues sur le terrain, a développé des solutions optimisées. Concrètement, ces solutions font appel à des concepts Lean en organisation du travail et consistent en les innovations suivantes :

- Instauration d'une approche orientée vers l'utilisateur pour briser les silos entre les différents secteurs de services du CSSS ainsi qu'avec les partenaires communautaires. Ce travail de collaboration se traduit par une meilleure continuité des services pour l'utilisateur : l'utilisateur est accompagné selon ses propres besoins et dirigé vers les programmes ou organismes susceptibles de lui venir en aide;
- Mise en œuvre d'un processus d'intervention progressive permettant de prendre rapidement en charge l'utilisateur et d'assurer une évaluation continue de ses besoins de manière à y répondre au bon moment et avec les bonnes ressources;
- Maintien des points d'accueil multiples pour faciliter l'accès aux services et mise en place de méthodes de travail standardisées pour réduire les gaspillages et faciliter le travail de collaboration;
- Mise en place d'un tableau de bord permettant d'obtenir une vision intégrée des demandes et ainsi, de cibler les secteurs en difficulté pour leur apporter rapidement du soutien et assurer l'utilisation efficiente des ressources.

Plaçant l'utilisateur au cœur du processus, ces solutions ont été implantées progressivement en octobre et novembre 2010. L'équipe multidisciplinaire observe déjà des améliorations qui se traduisent pour l'utilisateur par l'amélioration de l'accessibilité et de la continuité dans les services.

D'ailleurs, le CSSS des Etchemins est bien confiant que les objectifs visés seront atteints, soit :

1. Améliorer de 10% l'efficacité opérationnelle
2. Réduire de 15% les délais d'accès aux soins et services ciblés
3. Simplifier de 20% le processus pour le client (qualité des soins et des services)
4. Simplifier de 20% le travail pour l'intervenant (qualité de vie au travail)

Bien sûr, Fujitsu, le CSSS et les partenaires communautaires ont défini et mettront en œuvre un plan d'action pour assurer la pérennité des solutions optimisées. Des efforts soutenus de tous, jumelés à une discipline et à de la rigueur dans l'application des nouvelles procédures, assureront les gains visés par ce projet, et ce, tant pour les intervenants que les usagers.

Le CSSS des Etchemins est fier d'apporter des solutions concrètes et novatrices pour s'adapter aux besoins de santé grandissants de la population. S'appuyer sur le Lean Healthcare constitue assurément une réponse efficace à ces besoins puisque, ultimement, il en ressort une amélioration continue de la qualité des soins et des services offerts à la population. Rappelons que cette approche mise sur une utilisation plus efficace du capital humain et de son savoir-faire, sur une transformation de culture organisationnelle permettant aux intervenants sur le terrain de trouver ensemble de nouvelles solutions et de les mettre en œuvre avec l'appui de leurs gestionnaires.