

Communiqué

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

Lac Etchemin, le 16 septembre 2010 – C'est en avril 2010 que le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) des Etchemins procédait au lancement du projet d'amélioration de l'organisation des services de première ligne en s'appuyant sur l'approche Lean Healthcare. Selon la directrice générale, Mme France Laplante Thérberge, « l'établissement souhaitait recourir à une approche novatrice qui permettrait d'assurer la collaboration essentielle de l'équipe du CSSS et de ses partenaires afin de mettre en place un modèle unique d'intégration des pratiques visant une meilleure accessibilité et continuité des soins et des services à la population ».

Rappelons que l'approche Lean Healthcare, inspirée du système de gestion Toyota appliqué au milieu de la santé, s'appuie entre autres sur la mobilisation des équipes pour l'identification de lacunes dans les processus de travail et la mise en place de solutions basées sur les concepts Lean afin d'améliorer la qualité et l'efficacité des services. Exceptionnellement, ce projet Lean sollicite une collaboration intersectorielle impliquant les professionnels du CSSS et des organismes communautaires.

Le projet au CSSS des Etchemins se déroule en deux phases. La première phase s'est terminée le 16 juin 2010 par le dépôt d'un rapport diagnostique par la firme Fujitsu visant, entre autres, à identifier les opportunités d'amélioration, à définir les enjeux, à confirmer la méthodologie d'intervention et à élaborer les objectifs d'amélioration. C'est lors de cette phase que le comité a confirmé le choix de la méthodologie Kaizen pour l'optimisation du processus d'accueil en santé et services sociaux à la population de la MRC des Etchemins.

Misant sur la collaboration de toutes les parties prenantes, la méthodologie Kaizen favorise la délégation du pouvoir de la direction vers l'équipe de projet multidisciplinaire, laquelle est formée des personnes concernées par le processus à optimiser. Cette façon de faire favorise une adhésion très forte des intervenants ce qui permet ainsi de diminuer la résistance au changement. Reconnue pour être très intense et rapide, cette méthodologie permet aux parties prenantes de développer, dans un minimum de temps, des solutions optimales à implanter pour l'atteinte de résultats rapides.

La seconde phase a débuté par l'atelier Kaizen, qui a eu lieu dans la semaine du 30 août 2010. Le mandat alors confié aux membres de l'équipe multidisciplinaire Kaizen concernant l'optimisation du processus d'accueil en santé et services sociaux s'est traduit par des objectifs mesurables :

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 d'accueil pour le client
4. Simplifier de 20% le travail pour l'intervenant (qualité de vie au travail)

Ainsi, des partenaires et des intervenants du CSSS ont travaillé intensivement à élaborer un plan d'actions pour mettre en œuvre des solutions optimisées basées sur les meilleures pratiques du Lean Healthcare. L'implantation devrait débuter au cours des prochaines semaines, si bien que des résultats tangibles pourront être observés dès novembre 2010. Il est déjà possible d'anticiper que certains objectifs seront dépassés, dont l'amélioration de l'accessibilité aux soins et services. Bien sûr, Fujitsu, le CSSS et ses partenaires ont défini et mettront en place un plan de suivi pour assurer la pérennité des processus optimisés. Des efforts soutenus de tous, jumelés à une discipline et à la rigueur dans l'application des nouvelles procédures, assureront les gains impressionnants projetés par la réalisation de cet important projet, et ce, tant pour les intervenants que les usagers.

En moins d'un an, le CSSS des Etchemins pourra démontrer sa capacité à mettre en œuvre des solutions novatrices pour s'adapter aux besoins de santé et de services sociaux grandissants de la population. S'appuyer sur le Lean Healthcare, qui mise sur une utilisation plus efficace du capital humain et de son savoir-faire, 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.