

AUTONOMISATION ET RESPONSABILISATION DES ÉQUIPES : UNE APPROCHE DE GESTION POUR SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT D'UNE CULTURE D'AMÉLIORATION CONTINUE AU SOUTIEN À DOMICILE

CSSS JARDINS-ROUSSILLON

Le CSSS Jardins-Roussillon fait partie de la première vague d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux qui bénéficie d'un financement en provenance du Ministère pour l'implantation d'une dizaine de projets Lean. C'est dans ce cadre que s'est réalisé en 2013, le projet d'optimisation du processus de la réception de la demande en soutien à domicile (SAD). L'objectif du projet étant de réduire le délai d'accès des demandes pour la première visite à domicile. Le tout s'est réalisé par l'implantation d'un accueil centralisé au SAD.

Tout au long de la réalisation du projet, de nouveaux concepts issus du Lean sont venus transformer le travail des intervenants et des gestionnaires, c'est le cas des concepts de travail en cellule, en équipe interdisciplinaire et du balancement naturel des rôles et responsabilités à l'intérieur de l'équipe.

Cette transformation du rôle des intervenants pour mieux répondre aux besoins du client a mis en évidence le fait que le système de gestion actuel ne répond pas au besoin des équipes et qu'il doit tendre vers une gestion par processus et de proximité. Un nouveau modèle de gestion est expérimenté, il est basé sur :

- le respect des personnes : client, partenaires et personnel;
- le développement d'une culture de la mesure, du suivi des indicateurs quotidiens et de la rétroaction aux équipes;
- la perspective à long terme des actions qui encourage l'expérimentation de solutions novatrices et la résolution de problèmes sur le terrain, par l'équipe elle-même;
- la poursuite de l'amélioration continue des processus en SAD.

Le rôle du gestionnaire se transforme pour soutenir le développement d'une équipe semi-autonome qui se responsabilise afin d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services. Ce changement de pratique de gestion et de rôles et responsabilités d'une équipe SAD sera présenté de façon imagée par le *Récit d'une expérience client idéale au service du soutien à domicile* à travers le journal d'une usagère et de son proche aidant.

Et si ce nouveau modèle de gestion était généralisable à l'ensemble des équipes de soins et de services, que l'on se situe dans un contexte traditionnel ou dans un projet Lean, pour une valeur ajoutée autant auprès du client-partenaire, du personnel que des gestionnaires.

Personne-ressource :

M. Stéphane Dubuc, directeur première ligne et maintien de l'autonomie, CSSSJR

Collaboration :

- Mme Katia Gauthier, agente d'amélioration continue, CSSSJR
 - Mme Stéphanie Thibert, conseillère-cadre dotation, CSSSJR
-