Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Montérégie-Est

Québec

CIBLE

CRÉER SON INTENTION DE DÉVELOPPEMENT,
BASÉ SUR LES LIVRABLES ET ATTENTES ÉTABLIS

Les piliers de l'amélioration continue

À l'attention cadres intermédiaires du CISSS ME

DRHCAJ

Janvier 2016

A : EXPÉRIENCE CLIENT

1. Le gestionnaire place l'expérience des clients au cœur des processus décisionnels dans le service;
2. Il s'assure que les améliorations tiennent compte de la trajectoire du client dans son ensemble, et non seulement la partie sous sa responsabilité;
3. Il incite les employés à améliorer les services à la clientèle pour qu'ils soient fluides dans la perspective du client;
4. Il questionne les façons de faire en place dans le service en vue d'améliorer la performance (accessibilité, qualité des services, efficience) dans la perspective du client;
5. Il discute avec les clients du service afin d'obtenir leurs opinions et leurs suggestions;
6. Il implique les clients concernés dans l'analyse des dysfonctionnements qui les concernent;

B : EXPÉRIENCE DES EMPLOYÉS – MÉDECINS – BÉNÉVOLES ET DES PARTENAIRES

7. Il pratique avec les employés une supervision qui comporte une bonne part de coaching;
8. Il aide les employés à résoudre eux-mêmes les problèmes plutôt que de les résoudre à leur place;
9. Il implique les employés – médecins – bénévoles et les partenaires concernés dans l'analyse des dysfonctionnements du service et la recherche des solutions;
10. Il souligne la contribution des employés – médecins – bénévoles et des partenaires;
11. Il met un accent important sur le développement des compétences des employés;
12. Il s'assure que les employés aient les compétences requises en amélioration continue;
13. Il fournit de l'information sur les activités d'amélioration en cours et à venir;

C : AMÉLIORATION CONTINUE DES PRATIQUES ET DES PROCESSUS

14. Le gestionnaire a mis en place au sein de service un système structuré d'amélioration continue des processus dont il assure le bon fonctionnement;
15. Il tient de courtes réunions avec les employés du service pour faire le point sur le fonctionnement et discuter des moyens d'améliorer les façons de faire;
16. Il va observer dans l'action les processus cliniques et administratifs du service;
17. Il incite les employés à standardiser autant que possible les processus cliniques ou administratifs sur la base des pratiques exemplaires;

©DRHCAJ, CISSS ME 2015

CIBLE
CRÉER SON INTENTION DE DÉVELOPPEMENT, BASÉ SUR LES LIVRABLES ET ATTENTES ÉTABLIS

C : AMÉLIORATION CONTINUE DES PRATIQUES ET DES PROCESSUS SUITE…

18. Il assure un suivi des améliorations introduites pour assurer leur maintien;

19. Il utilise une méthode structurée pour faire l'analyse des dysfonctionnements (définir le problème, documenter la situation, analyser les causes, expérimenter et améliorer une solution, consolider la solution) (par exemple le A3);

20. Il surveille la capacité du service à offrir un service de qualité à la clientèle et sécuritaire pour les employés;

21. Il initie des activités d'amélioration continue;

22. Lorsqu'un problème survient, il encourage la recherche de solutions plutôt que la recherche de coupables;

23. Il encourage l'action par la recherche de petites solutions qui visent des améliorations rapides;

24. Il encourage l'expérimentation des solutions et la mesure des résultats par les employés concernés;

D : LA POURSUITE DE LA PERFORMANCE

25. Le gestionnaire a établi un petit nombre d'indicateurs de performance (3 à 6) pour le service qui sont clairs et mesurables;

26. Il utilise des indicateurs qui touchent divers aspects de la performance, dont l'accessibilité, la qualité, l'utilisation optimale des ressources, l'environnement de travail;

27. Il a affiché les principaux indicateurs de performance du service à des endroits bien visibles pour les employés et les clients;

28. Il met à jour au moins une fois par mois les tableaux qui indiquent les résultats du service par rapport à ses indicateurs de performance;

29. Il discute avec les employés du service des résultats par rapport aux indicateurs de performance du service.

©DRHCAJ, CISSS ME 2015

CIBLE
CRÉER SON INTENTION DE DÉVELOPPEMENT, BASÉ SUR LES LIVRABLES ET ATTENTES ÉTABLIS