

Une solution incontournable pour le secteur de la santé

Proaction contribue à améliorer la performance du CSSS de la Pointe-de-l'Île

Montréal, le 7 septembre 2011 – Le projet d'amélioration de la performance du Service des soins à domicile du Centre de santé et de services sociaux de la Pointe-de-l'Île, en collaboration avec Proaction Groupe Conseils, dévoile des résultats fort concluants.

«L'objectif de ce projet était d'augmenter le nombre de patients traités par le Service de soins à domicile, sans augmenter les ressources», explique Denis Lefebvre, président et chef de la direction de Proaction. Le résultat est exceptionnel, «c'est comme si nous avons ajouté plus d'une trentaine d'intervenants sur le terrain, une différence énorme pour ce secteur de Montréal». L'amélioration s'est transposée du côté des travailleurs sociaux, ergothérapeutes et physiothérapeutes, qui ont eux aussi réalisé une augmentation de leurs services de plus de 30%. Ces résultats combinés ont permis au CSSS de retrouver un équilibre budgétaire et à la population, de recevoir plus de 9 000 visites supplémentaires à domicile par année. «Des économies de plus d'un million pour le CSSS avec un meilleur service, exactement ce dont Montréal a besoin», soutient Denis Lefebvre.

«Depuis la création du CSSS, les services à domicile terminaient l'année en déficit. Pour la première fois, et en grande partie grâce à cette démarche d'amélioration de la performance, nous sommes parvenus à finir en équilibre budgétaire, tout en payant le projet à même les économies. Aujourd'hui, nous sommes bien mieux organisés pour faire face aux défis que pose l'augmentation des demandes de services», explique André Gagnière, directeur général du CSSS de la Pointe-de-l'Île.

La productivité : une nouvelle source de financement de la santé

Depuis plusieurs années, Proaction est intervenu auprès de centaines d'entreprises et organisations au Canada et en Europe afin d'améliorer la performance sans avoir recours à des investissements en capital. Pour y arriver, Proaction cherche d'abord à valoriser le capital humain en améliorant d'une part les processus, mais surtout par l'encadrement, la mobilisation et la formation des gestionnaires. Simple dans son principe mais complexe dans sa mise en œuvre, son approche unique consiste à donner de 100 à 200 heures de coaching personnalisé par gestionnaire et elle s'avère très efficace : tous les projets ce sont soldés par des gains de productivité de 10% à 40%.

Le système de santé québécois est soumis à de nombreuses pressions. À court terme, le vieillissement de la population et les restrictions budgétaires risquent de compromettre la quantité et la qualité des services que pourront dispenser les CSSS et les hôpitaux. À moins de trouver d'autres sources de financement, comme la productivité. «Souvent, le mot productivité effraie, car il est associé à des coupures de postes ou des investissements majeurs. Deux luxes que notre système de santé ne peut se permettre. Mais il existe une autre façon de stimuler la productivité du réseau de la santé», soutient Jean-Philippe Raiche, vice-président analyses et développement de Proaction. «C'est principalement en formant les gestionnaires, en améliorant les processus et en réorganisant le travail pour limiter les tâches improductives que Proaction remplit sa mission».

Le bloc opératoire du CSSS de Sept-Îles : un autre exemple de réussite

En 2010, un premier mandat dans le secteur de la santé a été confié à Proaction par l'hôpital de Sept-Îles. De la buanderie au bloc opératoire, un seul mot d'ordre : améliorer. L'un des objectifs du projet était d'augmenter le temps opératoire quotidien sans augmenter les ressources. Pour ce faire, Proaction a coaché les gestionnaires de l'hôpital pour qu'ils soient en mesure d'analyser toutes les étapes du processus opératoire, depuis l'arrivée de l'anesthésiste jusqu'au nettoyage post-opératoire des lieux. «L'idée n'était pas de mettre plus de pression sur le chirurgien et le personnel, mais bien d'optimiser les activités nécessaires entre deux opérations par un meilleur comportement de gestion», explique Jean-Philippe Raiche. Le nombre d'interventions est passé de 10 à plus de 13 par jour avec le même personnel, soit plus de 800 patients de moins par année sur la liste d'attente de l'hôpital. Selon Martin Beaumont, directeur général du CSSS de Sept-Îles, «faire appel à Proaction était une décision responsable. Toute l'équipe de direction est extrêmement fière du résultat et de la transformation de plusieurs de nos gestionnaires».

Un retour sur investissement majeur

Plutôt qu'un coût, Proaction est un investissement. À ce jour, le retour sur investissement observé dans les deux CSSS est extrêmement important et les coûts du projet ont été remboursés rapidement à même les économies réalisées. «Pour l'ensemble du réseau de la santé, on parle d'économies de plusieurs milliards, de dépenses majeures évitées et d'un meilleur service, ce qui est non négligeable dans le contexte économique actuel du système de santé québécois», soutient Denis Lefebvre.

Vidéo témoignage des gestionnaires du CSSS de la Pointe-de-l'Île

<http://video.groupeproaction.com/videos/tihz084s.html>

À propos de Proaction

Chef de file dans la gestion et la productivité des ressources humaines, Proaction a développé une approche qui permet d'accroître la performance des entreprises et organisations de 10% à 40%. Éprouvée dans le privé depuis près de dix ans, la méthode est mise en application dans le domaine de la santé avec succès depuis le début de l'année 2010. Avec une expertise globale acquise auprès de plus de 250 entreprises et organisations à l'échelle nationale et internationale, Proaction se concentre sur l'atout premier de toute organisation : la compétence des ressources humaines.

- 30 -

Renseignements :

Gabrielle Payette, Groupe Proaction
Conseillère aux Communications
514.284.7447 poste 170
gpayette@groupeproaction.com