

DES SOINS GRÂCE À LA BUANDERIE

ÉRIC YVAN LEMAY, LE JOURNAL DE MONTRÉAL, 31 OCTOBRE 2010

L'Hôpital de Sept-Îles a rendu sa buanderie si performante qu'elle récupérera pas moins de 750 000 \$ d'ici 10 ans, qui serviront à l'achat d'un terrain pour une résidence pour personnes âgées. Voilà l'un des nombreux exemples de changements qui améliorent les soins aux patients tout en rendant le travail plus efficace.

« On a fait des changements pour faire mieux avec moins de monde en réduisant les processus. L'argent économisé, on l'utilise ailleurs. Par exemple, si on a des besoins en hébergement, on crée un poste à temps plein », explique le directeur général du Centre de santé de Sept-Îles, Martin Beaumont.

Ce dernier raconte qu'en 2008, lors de la planification stratégique, on a voulu améliorer les services, mais les ressources, autant en gestionnaires qu'en employés, sont extrêmement limitées sur la Côte-Nord.

« Un centre de santé, ça gère des deniers publics et je me suis demandé comment faire mieux, comme si la population était les actionnaires », raconte-t-il.

RECRUTEMENT DIFFICILE

C'est à ce moment qu'il a accepté l'offre de service de Proaction, une firme privée qui a notamment aidé ses gestionnaires. En quelques mois, les gestionnaires ont donc revu les façons de faire avec leurs employés, notamment dans les soins à domicile, l'entretien ménager et la buanderie.

APPRENDRE À DIRE BRAVO

Les réussites sont flagrantes. En revoyant les façons de faire à la buanderie, on a pratiquement pu doubler le volume de linge lavé dans le même temps. On a moins besoin de faire appel à un sous-traitant et les employés ont même mis la direction au défi de laver du linge provenant de l'extérieur. « Pourquoi les employés sont motivés ? Parce qu'on a appris à leur dire bravo », soutient le directeur général.

On a fait tout ça en revoyant les définitions de tâches et en réduisant le nombre de postes nécessaires.

MOINS À L'ENTRETIEN, PLUS AUX SOINS

À l'entretien ménager, on a calculé le temps de travail pour chacune des tâches et on a pu réduire les délais. On a ainsi pu dégager l'équivalent d'un temps plein sans toutefois supprimer de postes. « L'idée, ce n'est pas de faire des coupures, c'est de réorienter les services en première ligne, là où il y a beaucoup de demandes », illustre Martin Beaumont. « Si un employé le souhaite, on est même prêt à payer sa formation de préposé aux bénéficiaires, où on manque de monde. »

La direction a procédé au même examen dans les soins à domicile. En réduisant certains irritants, on a permis de voir plus de patients par infirmière. On sait maintenant exactement combien de temps durent les visites à domicile et on a pu améliorer les façons de faire pour voir plus de monde. Les économies réalisées ont notamment permis la création de deux postes d'infirmières cliniciennes pour le maintien à domicile.

Martin Beaumont explique que le recours à une entreprise privée a déjà été remboursé par les économies réalisées.

« La firme vient nous coacher, apporter un savoir-faire, mais elle ne fait pas le travail pour nous. C'est dans l'action que les gens apprennent des choses. Je leur ai dit [à la firme] que mon objectif, c'était de les mettre dehors le plus vite possible », conclut Martin Beaumont.



En améliorant la performance de la buanderie, par exemple, en remplissant les laveuses au maximum plutôt qu'à moitié, on économise jusqu'à 75 000 \$ par année pour d'autres projets.