



Communiqué de presse

Pour diffusion immédiate

L'approche *Lean Healthcare* à l'urgence du Centre Cloutier-du Rivage

Trois-Rivières, 18 juin 2009 – Le CSSS de Trois-Rivières innove en utilisant présentement l'approche *Lean Healthcare* (Méthode Toyota) à l'urgence du Centre Cloutier-du Rivage. L'établissement souhaite ainsi augmenter la performance de l'urgence et atteindre les objectifs suivants :

- Réduire le temps d'attente des usagers;
- Améliorer l'efficacité et la qualité du service à la clientèle;
- Améliorer l'environnement de travail du personnel.

Dre Valérie Garneau, chef de l'urgence, explique les objectifs du projet : « On souhaite par ce projet augmenter la performance de l'urgence en diminuant le temps d'attente de la clientèle. Par exemple, nous adopterons plus d'ordonnances collectives, ce qui permettra aux infirmières du triage d'envoyer un usager en radiologie dès son arrivée à l'urgence, afin qu'il ait ses résultats en main au moment de voir le médecin ».

Le projet a débuté en mars dernier par une analyse du fonctionnement de l'urgence et un plan d'action a été conçu. Dès les prochains jours, des changements commenceront donc à s'opérer dans l'organisation du travail. M. Jacques Longval, directeur général du CSSS est fier d'avoir engagé l'établissement dans ce projet : « On s'attend à voir des améliorations concrètes d'ici quelques semaines. Déjà, les essais effectués laissent entrevoir des résultats au-delà de nos attentes. Le bilan devrait avoir lieu dans quatre à cinq mois ».

Ce projet s'accomplit en partenariat avec l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR) et une firme externe mandatée afin de supporter le CSSS dans cette démarche. Messieurs Jacques Longval, directeur général du CSSS et Denis Lagacé, codirecteur du Laboratoire interdisciplinaire de recherche et d'intervention dans les services de santé (LIRISS) de l'UQTR, ont procédé ce matin à la signature d'une entente visant à resserrer leurs liens. Les deux organisations désirent développer des projets de recherche-action dans le secteur de la santé. M. Lagacé ajoute : « Nous mettons le génie industriel, les sciences de la santé et la recherche opérationnelle au service de la santé. Notre approche est d'éliminer les gaspillages, revoir les procédés et améliorer la performance ».