

LE CISSS DES LAURENTIDES

complice de votre santé



DÉMARCHE KATA AU CISSS DES LAURENTIDES

Nathalie Giroux
Chef de service performance et amélioration continue
Rendez-vous KATA 2019

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides

Québec 

CISSS des Laurentides

21 500 km²

Population : 600 000

380 gestionnaires

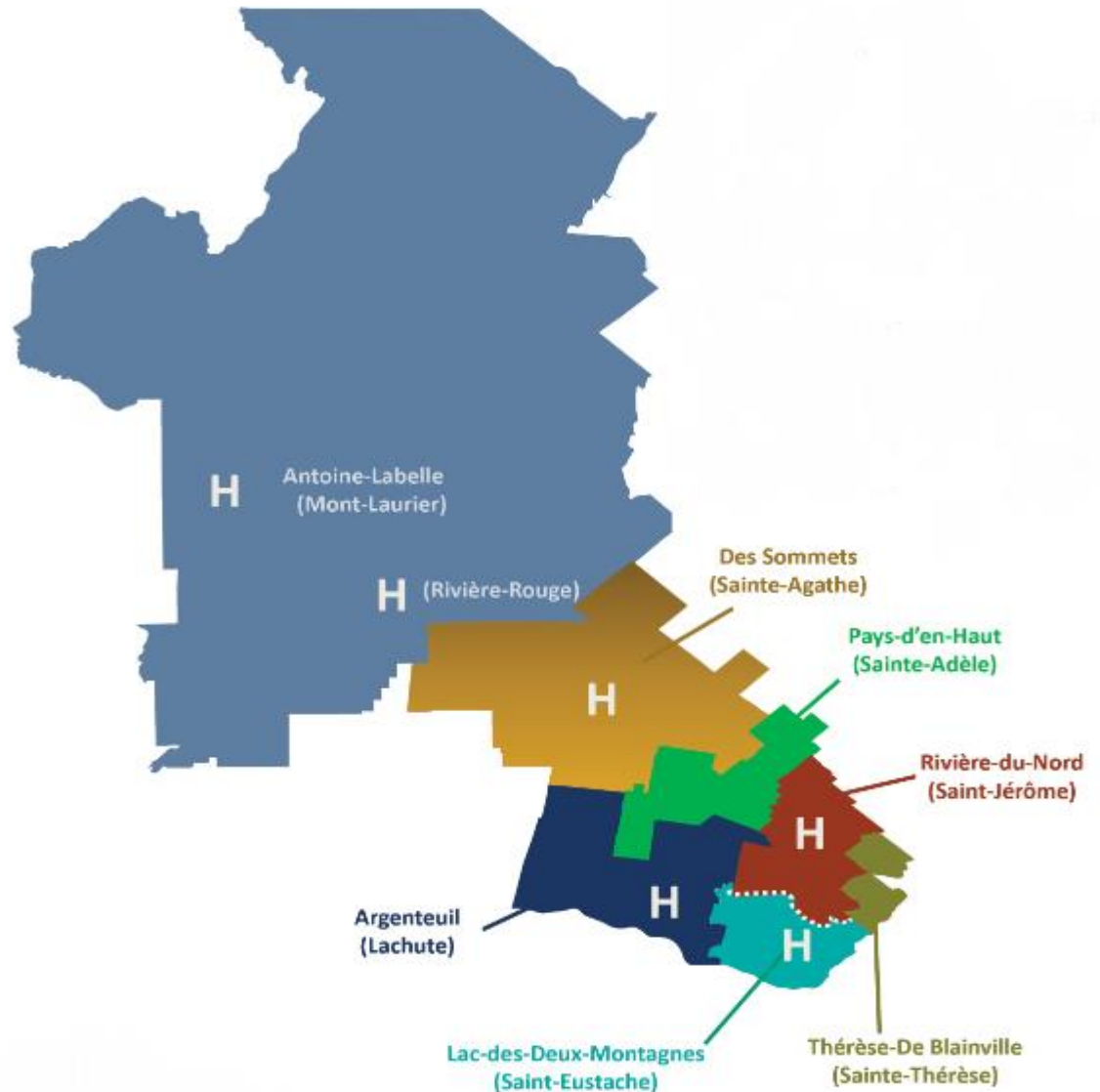
14 000 employés

Plus de 1 000 médecins

8 MRC

76 municipalités

Plus de 80 sites



PROGRAMME DE FORMATION ET
D'ACCOMPAGNEMENT EN ACTION
POUR SOUTENIR LES GESTIONNAIRES
DANS LA PRATIQUE KATA

Mes collaborateurs



Sébastien Hénault-Cloutier

M.Sc., LEAN Six-Sigma Ceinture Verte

Professionnel en performance et amélioration continue

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

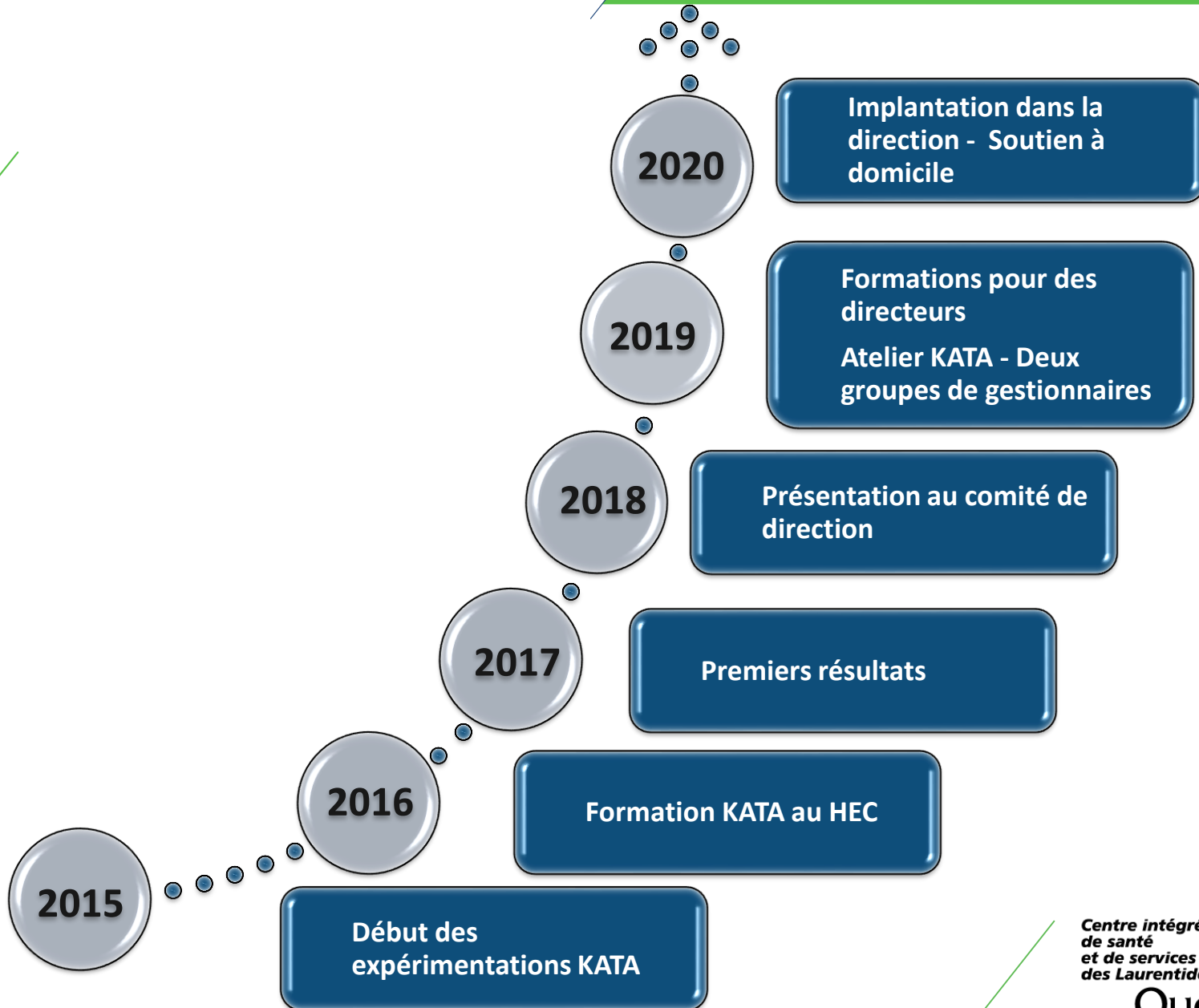
Marie-Claude Bélanger

MBA conseil management

Professionnelle en performance et amélioration continue

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique





Contexte

- ❑ Implanter l'amélioration continue dans l'ensemble du CISSS
- ❑ Changements constants et rapides
- ❑ Nombreuses demandes au secteur performance - amélioration continue

En classe

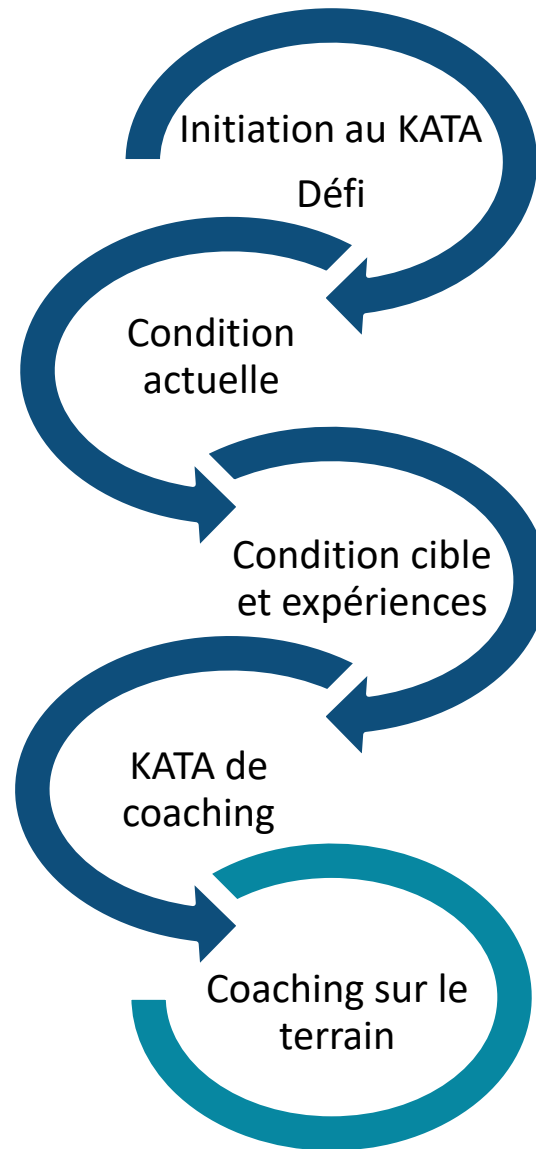
Atelier 1: 3h

Atelier 2: 3h

Atelier 3: 3h

Atelier 4: 3h

Sur le terrain



Actions à mener entre les ateliers

Identification du défi et validation
auprès du supérieur immédiat

Début de l'analyse du processus
sélectionné (mesure)

Rencontre
supplémentaire

Identification des obstacles et début
des expériences

Cycles de coaching en triade, deux
apprenants (coach en alternance)
et un membre de la DQEPE
(deuxième coach)

Nos objectifs

- ❑ Rendre les gestionnaires autonomes
- ❑ Expérimenter la méthode dans un enjeu de performance actuelle
- ❑ Atteindre rapidement des résultats
- ❑ Faire expérimenter le KATA de coaching



RÉSULTATS

Résultats KATA (11 participants)

- ❑ 39 séances de coaching
- ❑ 1 défi atteint (3 conditions cibles)
- ❑ 5 conditions cibles atteintes
- ❑ Conditions cibles non atteintes mais
 - ❑ gains
 - ❑ processus mieux compris

Et de nombreux apprentissages!

Nos gestionnaires KATA!



Un Bon
Sommeil pour
chaque résident

Le
Bon outil
AU
Bon
moment

Répondre ensemble
à toutes les demandes
dans les délais requis
et avec satisfaction

Les défis

Intervention
brève
pour tous.

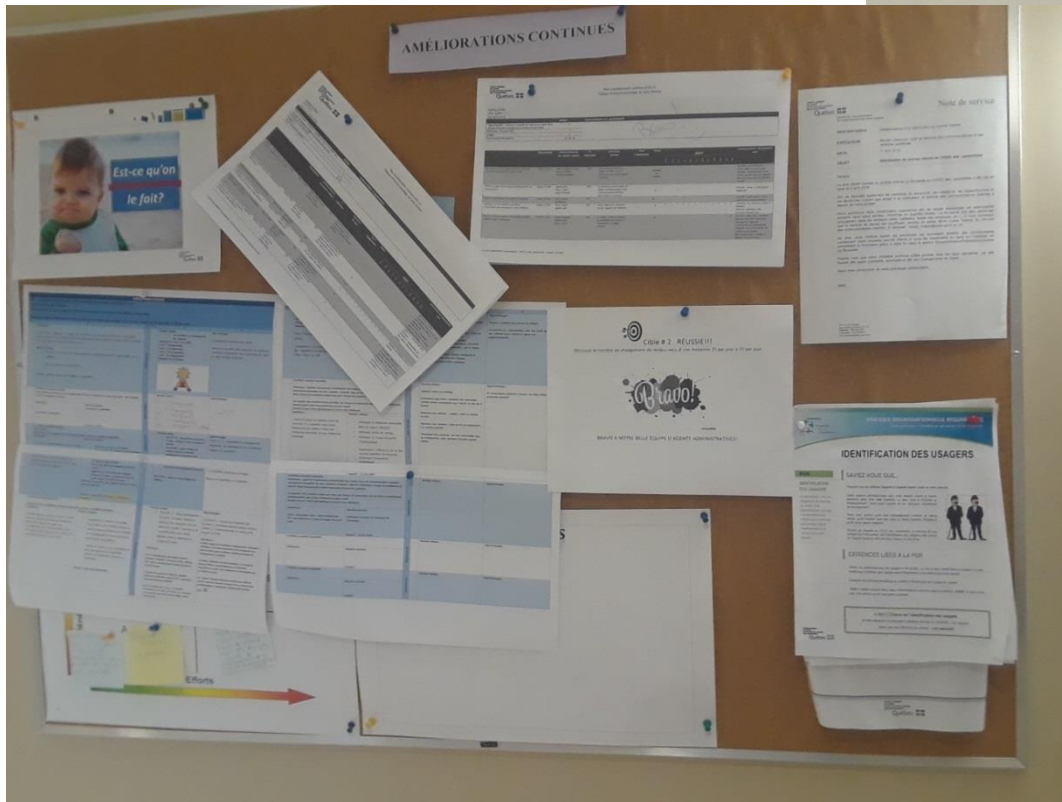
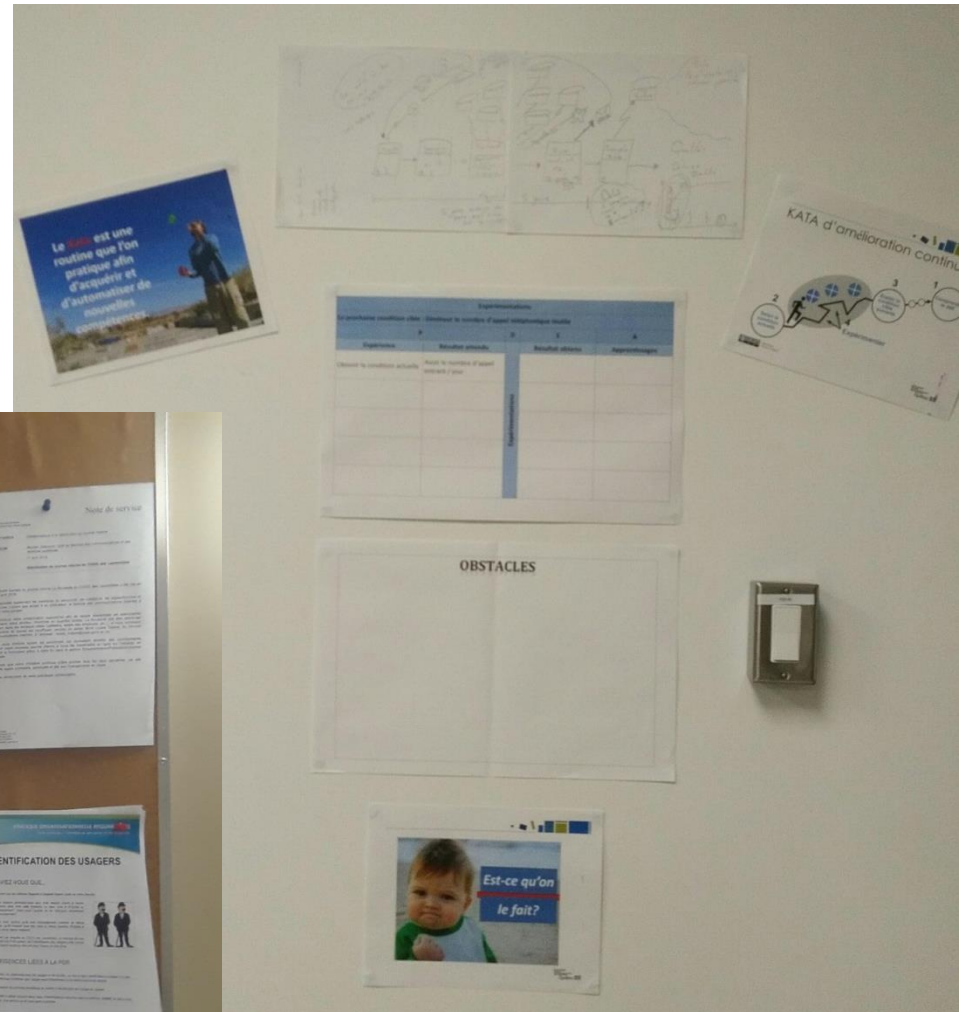
Des services accessibles,
partants et porteurs
de changement!

^(FAP)
Évaluation à temps
pour le bien-être
des enfants

« Fluidité de la gestion
des rendez-vous pour la
satisfaction de tous! »

BON PAYEUR
POUR LES
BONS MÉDICAMENTS

Les outils de suivis





Les participants nous ont dit...

- ❑ Qu'ils ont appris beaucoup et mieux compris la méthode en posant les questions de coaching;
- ❑ Qu'ils apprécient être accompagnés (coachés) à la fin des ateliers;
- ❑ Que les rendez-vous de coaching les « obligent » à mener les expérimentations prévues dans le délai fixé;
- ❑ Qu'il faut être résilient plutôt qu'en échec;
- ❑ Qu'il faut être en mouvement, aussi petit soit-il;
- ❑ Que la mesure rassure le personnel et qu'il ne faut pas se fier à notre perception;
- ❑ **Maintenant, je vois les problèmes avec un regard KATA.**

Nos grands constats

- ❑ Au début, il y a autant d'application qu'il y a de gestionnaires, le défi est de les ramener dans le corridor de la pensée KATA;
- ❑ Dans un premier temps, il faut lâcher prise sur l'application parfaite de la méthode en autant que le gestionnaire est en mouvement;
- ❑ Bien que simple, la routine de coaching n'est pas facile à appliquer et à maîtriser pour eux;
- ❑ Le coaching à moyen terme est un facteur de réussite important : sans suivi, bien peu de réussite;
- ❑ Les résultats sont importants mais les apprentissages encore plus!

Questions et commentaires

