

Excellence opérationnelle en soins de santé

Créer une culture qui améliore les soins aux patients, soutient le personnel et inspire l'excellence.



La demande croissante et les pressions opérationnelles posent des défis sans précédent pour que les systèmes de soins de santé fournissent des soins axés sur le patient, de haute qualité, en temps opportun et de manière durable.

Les systèmes et les fournisseurs de soins de santé devront être de plus en plus précis, agiles et adopter un état d'esprit d'amélioration continue pour relever les défis d'aujourd'hui. L'intégration de cet état d'esprit dans les activités quotidiennes est la clé du succès à long terme.

KPMG au Canada a travaillé en étroite collaboration avec des organisations de soins de santé pour établir des routines et des mentalités qui favorisent une culture d'amélioration continue. Ayant travaillé aux côtés des équipes de direction, des médecins et du personnel de première ligne, KPMG comprend les facteurs de succès et ce qu'il faut pour changer les choses.

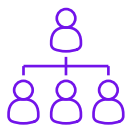
Comment l'excellence opérationnelle fait-elle progresser votre organisation?

L'excellence opérationnelle crée une culture d'amélioration continue qui élabore des objectifs clairs, harmonise les priorités et établit des routines uniformes afin de réaliser des progrès significatifs et avoir une incidence durable.



Concentrer et harmoniser

Les équipes sont alignées sur les priorités et veillent à ce que les bonnes personnes s'attaquent aux bons problèmes. Cette approche coordonnée favorise le progrès et la résolution de problèmes les plus importants.



Établir clairement les responsabilités et assurer la transparence des progrès

Les rôles, les responsabilités et les attentes sont bien définis, ce qui permet de savoir ce qui compte et qui en est responsable. Grâce à une visibilité claire des résultats, les équipes restent alignées, les progrès sont mesurables et l'amélioration continue est activement soutenue.



Mettre sur pied une organisation de professionnels de la résolution de problèmes

La résolution de problèmes fait partie du travail quotidien de tous. Les équipes disposent de la structure, des outils et du savoir-faire nécessaires pour résoudre les problèmes, et elles sont habilitées à le faire, ce qui accélère la prise de décisions et stimule la pensée novatrice. Les équipes ont ainsi l'expertise et l'agilité nécessaires pour s'attaquer de front aux défis.

Meilleurs soins. Meilleurs résultats. Meilleure qualité.



Satisfaction accrue du patient



Plus d'engagement du personnel



Amélioration de la productivité



Réduction des coûts

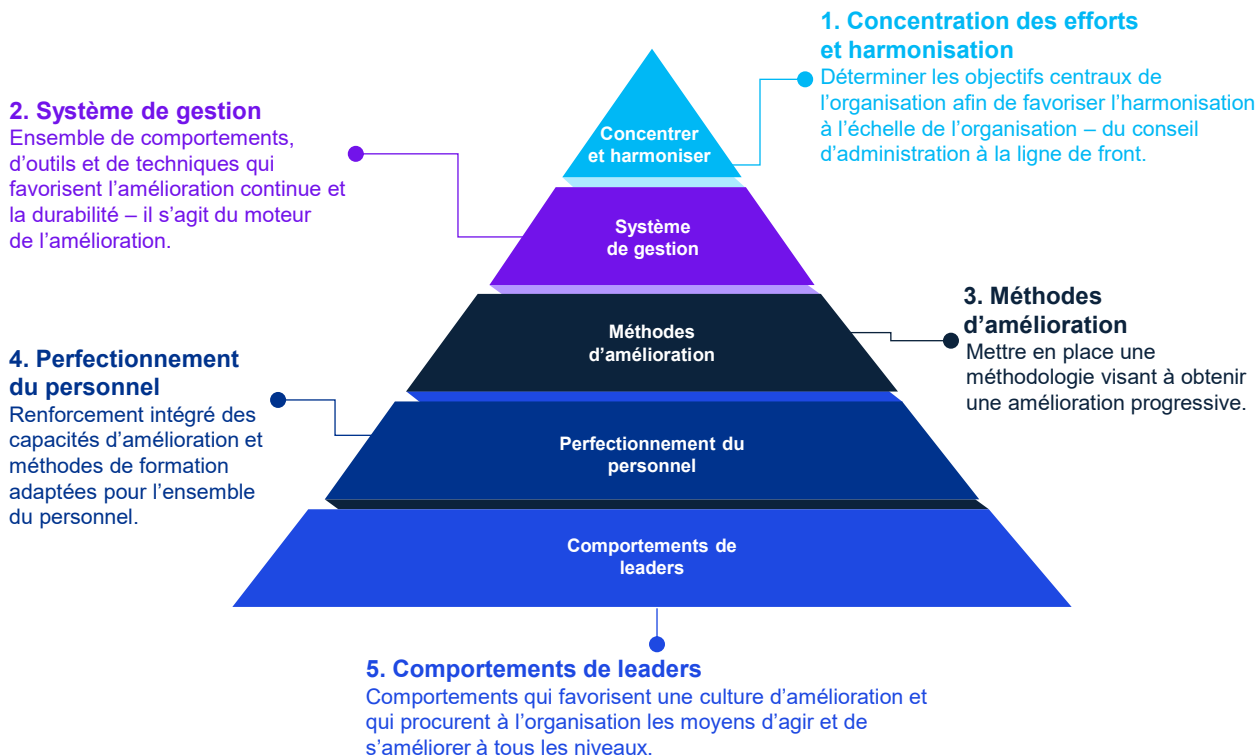


Roulement de patients amélioré

Comment nous pouvons vous aider

KPMG au Canada a collaboré avec plus de 100 clients à l'échelle mondiale dans le cadre de leur parcours d'amélioration. Nous mettrons à profit cette expérience et nos méthodes éprouvées, et nous adapterons notre approche à vos besoins et à votre situation actuelle.

Éléments de base de l'excellence opérationnelle :



Facteurs de succès

L'établissement d'une culture d'amélioration continue requiert un nouveau système de gestion pour l'ensemble de l'organisation. Trois facteurs sont essentiels à la réussite :



Diriger par l'exemple.

L'excellence opérationnelle commence au sommet. Les dirigeants doivent montrer l'exemple, faire preuve d'un engagement visible et adopter les comportements nécessaires pour intégrer les nouvelles méthodes de travail.



Commencer lentement pour accélérer.

Pour changer la culture d'une organisation, il faut un plan clair et obtenir l'adhésion de toutes les parties prenantes. Le succès repose sur la participation de tous au parcours et de faire de l'amélioration continue une façon durable de travailler plutôt qu'une initiative ponctuelle.



Miser sur le personnel.

Pour instaurer une culture d'amélioration continue, il faut investir dans les gens. Il est essentiel de fournir au personnel la structure, les compétences, les outils et le soutien nécessaires pour que le changement soit durable,

Personnes-ressources



Gordon Burrill

Associé et leader national,
Santé et sciences de la vie
416-777-3061 | gburrill@kpmg.ca



Govind Adaikappan

Associé,
Solutions pour soins de santé
416-777-3232 | gadaikappan@kpmg.ca