

GUICHET UNIQUE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE, APPROVISIONNEMENT ET LOGISTIQUE

OPTIMISER LES PROCESSUS LIÉS À LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

SYNTHÈSE DE PRATIQUE

« Chercher des pansements. Attendre de se faire livrer des seringues. Manquer de culottes d'incontinence. Le personnel soignant des établissements de santé du Québec consacre jusqu'à 10 % de son temps de travail à la gestion du matériel. »[1]

En place depuis le 28 mai 2018, grâce à une étroite coconstruction entre la Direction des ressources financières et celle de la logistique, le CISSS de Chaudière-Appalaches (CISSS CA) a pu mettre en place un guichet unique de service à la clientèle pour répondre à toutes les problématiques liées à la gestion du matériel. Ce guichet permet de solutionner ces difficultés à l'aide d'algorithmes décisionnels, qui ont été établis de manière consensuelle et sont connus de toutes les parties prenantes. Ce guichet permet de traiter 300 appels par semaine.

OBJECTIF

Accroître l'agilité organisationnelle en ce qui a trait à la planification, l'organisation et le contrôle des opérations de gestion du matériel.

PROCESSUS ET ACTIVITÉS

Ce guichet unique de service à la clientèle, approvisionnement et logistique utilise :

- 3 personnes à temps plein qui reçoivent des appels : 2 adjointes administratives et 1 magasinier* ;
- Des algorithmes décisionnels et processus développés de manière conjointe (approvisionnement et logistique) Octopus-ITSM ;
- Un système téléphonique qui permet de faire une gestion active des files d'attente ;
- Un numéro unique de service à la clientèle, qui évite aux requérants (intervenants cliniques) de devoir expliquer la problématique plusieurs fois.

Ce guichet offre au requérant l'assurance d'obtenir une réponse et une solution en un seul endroit, en un seul appel, concernant toutes les problématiques liées à la gestion du matériel.

En plus de régler les difficultés liées à la gestion du matériel, ce guichet comptabilise des statistiques, ce qui permet d'animer un processus d'amélioration continu. Il y a déjà eu 3 cycles d'évaluation. Une autre évaluation est à venir à l'automne 2019.

Maintenant solide, le guichet poursuit sa coconstruction en impliquant maintenant les directions cliniques.

* Lors de ses déplacements sur les départements, le magasinier présente la carte d'affaires du guichet.

EFFETS PERÇUS

Organisationnel	<ul style="list-style-type: none"> • Transformation d'une culture de blâme à une culture de recherche de solutions. • Diminution des tensions entre requérants, direction de l'approvisionnement et direction de la logistique. • Équipes de l'approvisionnement et de la logistique plus heureuses et plus productives. • Soulagement administratif.
-----------------	---

Intervenant	<ul style="list-style-type: none"> Intervenants de l'approvisionnement et de la logistique vivent plus de cohérence dans leur quotidien Simplification du traitement des problématiques liées à la gestion du matériel pour les requérants. 	
Clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Temps clinique investie auprès de l'utilisateur plutôt que dans la gestion du matériel. 	
FACILITATEURS		
<ul style="list-style-type: none"> Participation active de M Jean-Claude Bergeron, Adjoint aux finances, et toute son équipe. Participation active de Mme Carole Bordes, Directrice adjointe à la logistique, et toute son équipe. 		
OBSTACLES		
<ul style="list-style-type: none"> Résistance à mettre en place le système téléphonique qui permet la gestion active de liste d'attente puisqu'un système de téléphonie CISCO était déjà utilisé, mais ne permettait pas cette fonction. 		
PERSONNE-RESSOURCE		
	Direction Approvisionnement	Direction de la logistique
	<p>Laurence Laliberté, M.B.A Chef du Service des achats et de la gestion contractuelle</p> <p>CISSS Chaudière-Appalaches 975 de la Concorde Lévis (Québec), G6W 8A7 Téléphone : 418-380-8996, p. 82928 Courriel : Laurence_Laliberte@ssss.gouv.qc.ca</p>	<p>Paméla Laforest Chef de service logistique Alphonse-Desjardins par intérim Responsable du centre de soutien aux requérants volet logistique</p> <p>CISSS de Chaudière-Appalaches 143, rue Wolfe Lévis (Québec) G6V 3Z1 Téléphone : 418-835-7121, poste 6331 Courriel : pamela_laforest@ssss.gouv.qc.ca</p>
VALIDATION DE LA SYNTHÈSE DE PRATIQUE		Date
Carole Bordes	Directrice adjointe de la direction de la logistique	14 août 2019

1. Lacoursière, A., *Gestion de matériel en santé: des pertes de temps qui coûtent cher*, in *La presse.ca*. 2016.

ⁱ **Pratique prometteuse ou exemplaire** sélectionnée par une direction d'un établissement de Santé et Services sociaux : **Pratique prometteuse** : Expérience novatrice qui semble donner des résultats intéressants. **Pratique exemplaire** : Expérience novatrice qui a été formellement évaluée par un organisme externe.
Utilité du document : La fiche synthèse de pratique prometteuse ou exemplaire permet de donner un aperçu général d'une pratique en place dans un établissement de santé et de services sociaux. Les personnes intéressées à obtenir des détails de cette pratique sont invitées à contacter la personne-ressource.