

## Une occasion d'offrir de la qualité

Les prestataires de services de santé mentale et de lutte contre les dépendances pour les enfants et les jeunes de l'Ontario travaillent fort pour offrir à leur clientèle un accès rapide aux meilleurs soins possibles. Néanmoins, plusieurs obstacles influent sur le moment, l'endroit et la façon dont les familles peuvent accéder aux services. Les processus d'amélioration de la qualité (AQ) permettent de cerner et de relever les défis persistants – que ce soit ceux auxquels font face les organismes de manière individuelle ou le système dans son ensemble – et de répondre rapidement à l'évolution des besoins. Bien faite, l'AQ stimule l'innovation et des améliorations soutenues qui mènent à de meilleures expériences pour le personnel et la clientèle, et à de meilleurs résultats pour les enfants, les jeunes et les familles.

### Qu'est-ce que la méthode Lean Six Sigma?

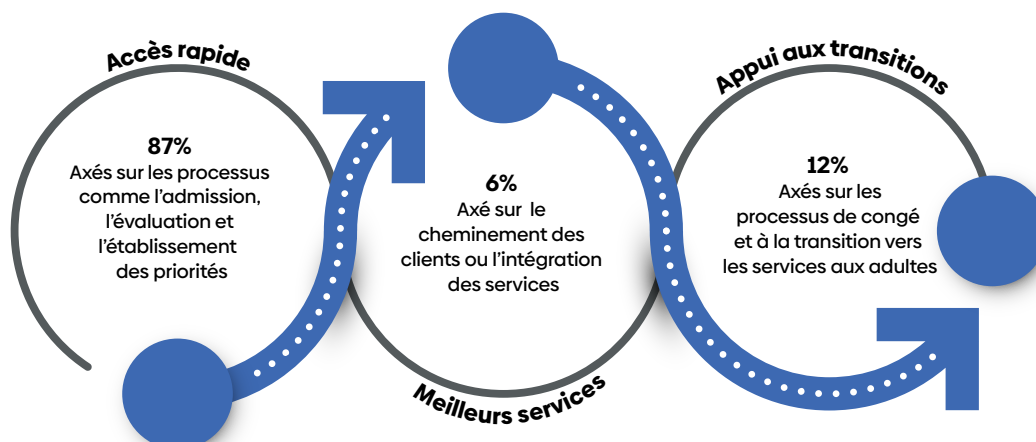
Lean Six Sigma est une méthodologie d'AQ collaborative axée sur les données. Elle fournit une approche et des outils structurés pour apporter des améliorations et une philosophie pour soutenir l'amélioration continue de la qualité.

## En Quête de l'amélioration de la qualité

Non seulement nous pratiquons l'AQ en tant qu'organisme, mais, dans le cadre de notre programme Quête, nous aidons également les autres organismes à améliorer leurs connaissances, leur savoir-faire et leur culture en matière d'AQ. Les participant.e.s au programme Quête obtiennent ce qui suit :

- un encadrement adapté et axé sur le travail d'équipe en matière d'AQ
- du financement pour leur projet d'amélioration
- une formation sur l'AQ, y compris les formations ceintures blanches ou jaunes certifiées Lean Six Sigma
- des occasions de communiquer les un.e.s avec les autres et avec des expert.e.s en la matière dans le cadre d'événements de cohorte virtuels et en personne
- une évaluation de la maturité de l'AQ organisationnelle et de l'encadrement en matière de culture associée à l'AQ

Les deux premières cohortes du programme Quête représentaient un total de 16 organismes, tous axés sur l'amélioration des voies d'accès aux soins. Avec des objectifs comme la réduction des temps d'attente et l'augmentation de l'efficacité, les organismes se sont concentrés sur différentes facettes du parcours du client.





## Franchir les premières étapes

La première cohorte a terminé son parcours du programme Quête en juillet 2021 et les agences ont partagé leurs rétroactions dans un sondage à la clôture de leur projet.

- **100 %** des participant.e.s ont déclaré que le mentorat Quête répondait à leurs besoins
- **95 %** ont affirmé que les ressources, le matériel et les outils du programme Quête répondaient à leurs besoins
- **94 %** ont indiqué se sentir mieux préparé.e.s à appuyer de futures initiatives d'amélioration

Les organismes ont apporté des améliorations qui touchent les six dimensions liées à la qualité des soins :

- **60 %** soins sécuritaires
- **80 %** soins efficaces
- **80 %** soins axés sur les patients
- **70 %** soins opportuns
- **100 %** soins efficaces
- **80 %** soins équitables

## Poursuivre le parcours

La Quête de l'amélioration de la qualité ne se termine pas par une ou plusieurs améliorations. Nous sommes déterminé.e.s à aider les participant.e.s au programme Quête – et, ce faisant, notre secteur – à partager leurs connaissances et à bâtir une culture d'amélioration continue de la qualité. En 2022, nous lancerons une troisième cohorte Quête, axée cette fois sur les initiatives organisationnelles et systémiques. Nous ouvrons également notre formation au-delà de nos cohortes et nous offrons une formation Lean Six Sigma et des possibilités de mobilisation des connaissances à notre secteur de façon plus générale.



Pour en savoir plus sur le programme Quest,  
[consultez notre site Web](#)



ou communiquez avec notre gestionnaire  
de la qualité, Sandra Huang Del Frari, à  
[Quest@cymha.ca](mailto:Quest@cymha.ca).



**Institut du savoir**  
sur la santé mentale et les dépendances  
chez les enfants et les jeunes