



CUSM - Suivi de l'accès téléphonique

Contexte:

Notre rapport annuel 2020-2021 faisait état de la difficulté de l'accès téléphonique, situation pire que les années précédentes. Nous sommes engagés à faire un suivi régulier sur notre site web.

Février 2022 (1er suivi)

Lors d'une rencontre en décembre dernier, la direction des soins infirmiers, qui mène ce projet avec la direction des services techniques, a fait le point sur les plans pour améliorer l'accès téléphonique et communication pour les usagers suite à des recommandations de notre bureau. Plusieurs approches différentes ont été envisagées, notamment l'expansion de l'utilisation de la technologie et l'embauche d'un consultant externe, car les problèmes sont systémiques et entravés par la technologie actuelle, volume, l'inefficacité des arbres téléphonique, budget, la disponibilité des ressources humaines et la pandémie. Parallèlement à cela, un projet LEAN plus petit est en cours d'élaboration avec l'une des cliniques pour voir ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas à court terme. La pénurie actuelle de ressources humaines liée à la pandémie a rendu l'accès téléphonique encore plus difficile ces derniers mois. Une autre mise à jour est attendue en mars 2022.

Mai 2022 (2ième suivi)

À date aucune mesure concrète n'a été annoncée par le CUSM.