

52 améliorations de l'ASTNO en 52 semaines

Au cours des 52 prochaines semaines, l'ASTNO célébrera une amélioration chaque semaine! Ces rapports hebdomadaires sont une façon de reconnaître certaines des initiatives du personnel qui entraînent des changements positifs dans l'ensemble de l'organisation, tant pour le personnel que pour les clients. Tout cela fait partie de notre engagement voulant que l'on soit apte à réagir, que l'on mette l'innovation en vedette et que l'on démontre les progrès que nous sommes fiers de réaliser ensemble.

Semaine 52 de 52 (semaine du 22 juin 2026) : Amélioration de l'accès aux services en français pour les clients francophones

Moteur de changement : Le personnel des Services de soins primaires à Yellowknife a repéré des obstacles empêchant la clientèle francophone d'accéder aux services en français, et saisi l'occasion d'améliorer la gestion et l'acheminement des appels des francophones à la clinique.

Lien vers la vision du système : Cela s'inscrit dans le cadre de l'initiative « soins optimaux » en améliorant l'expérience des clients francophones qui accèdent aux services de soins primaires.

Initiative d'amélioration : Travaillant main dans la main et apportant chacune leur expertise, les équipes des services en français et des Services de soins primaires ont trouvé des solutions pratiques pour améliorer l'accès aux services en français par les clients francophones, et simplifié les processus de l'accueil et du traitement des appels. En donnant des formations plus poussées, en étudiant les processus et en optimisant le fonctionnement du service, ces équipes contribuent ensemble à renforcer la réactivité du personnel et un accès équitable aux soins par les clients.

Cette initiative souligne la valeur des solutions initiées par le personnel et de la collaboration entre les équipes pour repérer les obstacles et apporter des améliorations. Elle démontre également comment de petites améliorations à l'échelle locale peuvent être adaptées et apportées dans toutes les régions pour améliorer les services dans l'ensemble du territoire.

