OPTIMISATION DU DÉLAI DE TRANSPORT DES USAGERS DU SERVICE DE BRANCARDERIE

LEAN
IUCPQ

CONTEXTE

ÉQUIPE MULTIDISCIPLINAIRE DE 16 PERSONNES PROVENANT DE PLUSIEURS SECTEURS
(BRANCARDERIE, URGENCE, IMAGERIE MÉDICALE, HÉMODYNAMIE, UNITÉS DE SOINS)

- Plus de 110 000 transports de patients par année à l'Institut
- Entre 450 et 500 transports d'usagers par jour
- 9 brancardiers en service par jour

PROBLÉMATIQUES

- Fluctuation dans les demandes de transport (pointe de demandes)
- Mauvaise priorisation des demandes de service (ex. : stat)
- Flux poussé (ex. : entre unités de soins et radiologie)
- Pression des unités de soins ou des cliniques externes
- Banalisation de la tâche (brancarderie)
- Plaintes des patients lorsqu'ils sont « stationnés » en attente d'un service
- Temps d'attente trop long (brancarderie)
- Manque de standardisation au niveau du processus de demande de service de brancarderie

OBJECTIFS

- Diminuer le nombre d'attente de 10 minutes et plus de 30 %
- Diminuer le nombre de transport de 10 minutes et plus de 20 %

SOLUTIONS INNOVANTES

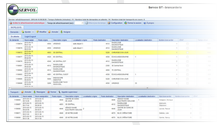
APPROCHE UTILISÉE : kaizen de 4 jours

Sécurité des usagers

- Attente brancardier TACO
  - Le brancardier reste présent pendant l'examen pour les patients en provenance des soins intensifs (patients intubés ou instables)
- Nouvelles pompes offrant un service de transport plus sécuritaire

Management visuel

- Utilisation d'un système informatique vs téléphonique
- Utilisation d'un écran web permettant le suivi des demandes
- Utilisation d'un téléavertisseur alphanumérique pour les PAB des unités de soins
- Double identifiant
  - Utilisation des cartons avec une section origine, une section destination et un espace réservé pour identifier le type d'isolement si nécessaire
  - Le double identifiant est fait par la personne qui appelle le brancardier
  - Pour un changement de destination de dernière minute, on ajoute carton blanc



Flux tiré et gestion des horaires

- Gestion et diffusion des horaires
  - 1er rendez-vous du matin en échographie dédié à l'urgence
  - Attribution de plages horaires spécifiques aux besoins de chaque unité de soins pour les radiographies pulmonaires

Poka-Yoke

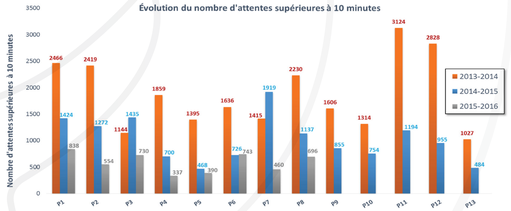
- Patient prêt pour son transport
  - Utilisation du tableau-synthèse pour la préparation des patients
    - Validation et mise à jour (pour l'ensemble des plateaux techniques)
    - Synthétiser l'information en tableau
  - Définition d'un patient prêt (en fonction du tableau-synthèse)
    - Double identifiant et isolement si nécessaire
    - Au poste et prêt à partir
    - Bon habillement
    - Équipement bien installé

Révision du titre d'emploi au Service des transports

- Changement du titre d'emploi pour meilleure flexibilité entre les Services de messagerie et de brancarderie

RÉSULTATS SIGNIFICATIFS

- Le nombre de transports de plus de 10 minutes a diminué de 36 %
- Le temps d'attente de plus de 10 minutes a diminué de 45 %
- La prise en charge est plus rapide grâce à l'identification du transport par un carton installé sur les équipements roulants
- Les changements apportés ont eu un impact direct sur le climat de travail
- L'ouverture et l'implication des équipes des unités de soins, de l'urgence, des plateaux techniques et de l'équipe de la brancarderie auront permis aux patients d'attendre 5 700 heures de moins pour obtenir le Service de brancarderie



LEÇONS APPRISES

- Formation en amont en gestion du changement
- Utilité démontrée de l'utilisation du sondage climat dans le cadre des projets LEAN
- Importance d'offrir le support et le coaching nécessaires à la première ligne de gestion (chefs d'équipe et gestionnaires)
- Impliquer les intervenants dans les améliorations de leurs pratiques est indispensable
- Pour permettre la pérennité des résultats
  - Ajout d'une station visuelle
  - Implantation d'un « andon » pour gérer les fluctuations dans demandes

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE CARDIOLOGIE ET DE PNEUMOLOGIE DE QUÉBEC

AFFILIÉ À UNIVERSITÉ LAVAL