OPTIMISATION DE LA TRAJECTOIRE DE SERVICE EN MÉDECINE NUCLÉAIRE LORS DE LA RÉALISATION D'UN EXAMEN DE SCINTIGRAPHIE MYOCARDIQUE

LEAN
IUCPQ

CONTEXTE

ÉQUIPE DE 7 MEMBRES ET 5 PARTENAIRES INVITÉS

- Service nécessitant l'implication de plusieurs acteurs et partenaires
- Présence de nombreuses tâches complexes et interreliées ayant des répercussions sur l'organisation et le flux de travail
- Nécessité de respecter les exigences ministérielles liées à l'accès
- Réaménagement majeur des espaces de travail débutant en février 2014 engendrant une période de transition de plus de 6 mois
- Nécessité d'intégrer les technologies existantes et d'adapter ces outils à la pratique courante
- Présence de nombreux goulots

ATTENTES ET BÉNÉFICES

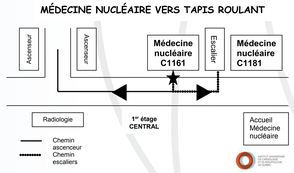
- Augmentation de l'efficience et de l'efficacité
- Diminution du délai d'attente pour l'obtention d'un rendez-vous dans le respect des exigences ministérielles
- Amélioration du flux de travail en réduisant les activités à sans valeur ajoutée et en éliminant les goulots
- Augmentation de la satisfaction de la clientèle, des employés, des partenaires et des équipes médicales
- Utilisation optimale de l'ensemble des ressources

PRINCIPALES SOLUTIONS INNOVANTES

APPROCHE UTILISÉE : kaizen d'une durée de 3 jours

Travail standard

- Optimisation et standardisation des méthodes de travail permettant d'atteindre une performance constante
- Retrait de la pratique d'installation d'un soluté lors de l'examen de MIBI à l'effort favorisant le déplacement autonome de l'usager entre les différentes étapes de l'examen sans l'utilisation du Service de brancarderie
- Accès au DSQ pour les secrétaires – Validation de la liste des médicaments
- Retrait du dossier papier parallèle – Économie 5000 $ par an
- Plan de déplacement vers le tapis roulant pour le patient – Format de poche
- Intégration des technologies existantes dans la pratique quotidienne



Approche 3P

- Réaménagement de la salle d'examen permettant la stimulation en continu

Cellule de travail

- Balancement naturel favorisant l'interaction et l'entraide dans l'application des tâches interreliées
- Regroupement stratégique des fournitures, des équipements et de postes de travail dans le but de réduire le temps de cycle de processus

Kanban

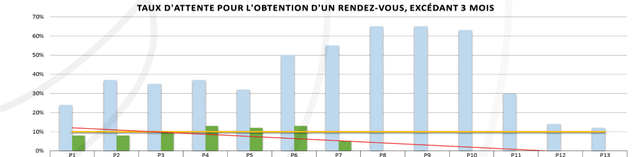
- Déploiement du système Triax (double casier) et des chariots mobiles de réapprovisionnement

5S

- Adapter les postes de travail en fonction du flux de travail et éliminer les goulots

RÉSULTATS SIGNIFICATIFS

- Réduction du délai d'attente estimé de 6 mois à 2 semaines pour l'obtention d'un rendez-vous
- Ajout de 7 examens par semaine sans ajout de ressources humaines supplémentaires
- Modification de la technique d'examen du MIBI à l'effort, favorisant le déplacement autonome de l'usager sans le support du Service de brancarderie
- Réalisation en continu des examens grâce à un aménagement 3P, améliorant le flux de travail, la confidentialité et permettant la diminution du délai d'attente pour l'usager durant l'examen



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
2014-2015	24%	37%	35%	37%	32%	50%	55%	65%	65%	63%	30%	14%	12%
2015-2016	8%	8%	10%	13%	12%	13%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
SEUIL	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%

LEÇONS APPRISES

- La mobilisation des ressources et leur autogestion dans la cadre du déploiement ont eu un impact significatif sur le sentiment d'appartenance de l'équipe
- Les employés ont développé une approche proactive de résolution de problèmes catalysée par le leadership de l'équipe de gestion du secteur
- L'amélioration continue est devenue un réflexe
- Les échanges multidisciplinaires ont favorisés une réflexion complémentaire et une vision commune permettant ainsi une optimisation complète et élargie des processus
- Effet de contagion généré auprès des autres équipes de l'organisation
- Reconnaissance du travail accompli
- L'importance de la communication, de l'évaluation des limites du projet, de l'implication des bonnes parties prenantes et de l'appui de la direction

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE CARDIOLOGIE ET DE PNEUMOLOGIE DE QUÉBEC

AFFILIÉ À UNIVERSITÉ LAVAL