

AMÉLIORATION DE LA PRISE EN CHARGE DE LA CLIENTÈLE EN RÉADAPTATION



LEAN
IUCPQ



CONTEXTE

ÉQUIPE DE 41 EMPLOYÉS ŒUVRANT DANS QUATRE DISCIPLINES

- Clientèle vieillissante aux besoins grandissants
- Augmentation des demandes dont 5 700 requêtes en 2014



PROBLÉMATIQUES

- Approches différentes et non optimales de gérer la liste d'attente
- Requêtes incomplètes et canaux de réception multiples
- Interruption constante du travail des intervenants
- Gestion de priorité par « décibels » et stress important
- Déplacements nombreux pour accéder à la liste d'attente
- Communication déficiente avec le requérant



OBJECTIFS

- Ergothérapie
 - Répondre à 75 % des requêtes
 - Respecter plus de 65 % des délais de prise en charge
- Physiothérapie
 - Répondre à 92 % des requêtes
 - Respecter plus de 92 % des délais de prise en charge



SOLUTIONS INNOVANTES

APPROCHE UTILISÉE : Atelier kaizen d'une durée de trois jours

Poka-Yoke et travail standard

- Révision de la requête de service



Élimination des gaspillages et travail standard

- Information du délai de prise en charge au requérant sur la requête de service
- Réception par télécopieur des requêtes de service
- Gestion de la liste d'attente par le chef et la coordonnatrice du service
- Accessibilité de la liste en temps réel dans les unités grâce au logiciel GAP
- Accès à la liste d'attente aux assistantes infirmières-chefs des unités de soins

Kanban et management visuel

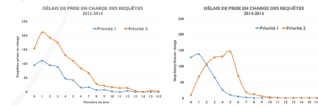
- Création d'une station visuelle de gestion des requêtes avec :
 - Trois champs d'expertises
 - Santé cardiovasculaire
 - Santé respiratoire, obésité, soins palliatifs et de fin de vie
 - Soins aux personnes âgées et médecine spécialisée
 - Code de couleur identifiant les champs d'expertises et le nombre de demandes en attente en ergothérapie et en physiothérapie
 - Système de priorisation
 - **Priorité 1** : délai de 24 heures
 - **Priorité 2** : délai de 72 heures
 - **Priorité 3** : électifs
 - **Hors délais** : traitement prioritaire



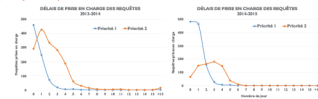
RÉSULTATS SIGNIFICATIFS

- Augmentation du temps d'intervention auprès des usagers
- Amélioration de la collaboration et de la satisfaction au travail
- Diminution du stress dans l'équipe
- Amélioration des délais de prise en charge des usagers, et ce, malgré une diminution de 1 925 heures travaillées
- Meilleure cohérence et équité dans la gestion des priorités

Ergothérapie



Physiothérapie



LEÇONS APPRISSES

- Impliquer toute l'équipe est une clé importante du succès
- Choisir judicieusement les membres de l'équipe kaizen
- Appliquer judicieusement les principes de la phase « mesurer » pour fixer des objectifs réalistes et faciliter la comparaison