

LE LEAN, UNE EXPÉRIENCE À PARTAGER

LE COLLOQUE LEAN SANTÉ 2016

La 5^e édition du Colloque *Lean* santé s'est tenue du 18 au 20 mai dernier, à Chicoutimi, sous le thème « Gardons le cap sur le vrai nord et créons de la valeur ensemble ». Organisé par la communauté virtuelle de pratique en amélioration continue (CvPAV), et soutenu par l'implication de plusieurs partenaires, dont l'IUCPQ-UL, le colloque poursuit l'objectif principal de contribuer à la réflexion et au développement d'une véritable culture d'amélioration continue au sein de notre réseau.

Comme le mentionnait M^{me} Chantale Laroque, conseillère cadre à l'amélioration continue du CIUSSS et présidente de cette 5^e édition : « Ce colloque est un cadeau de toute la communauté de pratique à ses membres. Un cadeau offrant sous forme d'ateliers, de conférences ou d'affiches, des projets inspirants et innovants, des stratégies de transformation de culture organisationnelle et de développement des personnes provenant de l'ensemble des établissements du Québec et de nos partenaires. La richesse du réseau au bénéfice de la création de valeur pour notre population. »

PARTAGE D'EXPERTISE

Plusieurs leaders dans le domaine ont partagés avec les participants leurs connaissances et riche expérience au moyen de conférences et d'ateliers. À ce titre, M. Sébastien Blais, directeur de la performance clinique et organisationnelle à l'Institut et au CHU de Québec, a présenté l'atelier : *Calcul des gains en amélioration continue – un levier au financement axé sur le patient*. Cette activité a



permis aux participants de constater le retour sur l'investissement ainsi que les gains d'efficacité générés grâce à l'approche *LEAN*.

L'INSTITUT SE DÉMARQUE PAR SA GRANDE PERFORMANCE ET SA PRODUCTIVITÉ DE PROJETS D'AMÉLIORATION!

Le précolloque a permis de faire connaître 32 projets d'amélioration réalisés au Québec et en Belgique. L'Institut a largement occupé l'espace par la présentation de sept projets! Nos équipes furent à l'honneur.

Optimisation de la trajectoire de services en médecine nucléaire lors de la réalisation d'un examen de scintigraphie myocardique

Cliquez sur l'affiche pour accéder au contenu détaillé. Pour consulter la version numérique du bulletin, visitez notre site Internet, section : *Institut » Documents institutionnels » Bulletins d'information, Vol. 27 No 2.*



Justine St-Onge et Nathalie Lemay

Optimisation du délai de transport des usagers du service de brancarderie

OPTIMISATION DU DÉLAI DE TRANSPORT DES USAGERS DU SERVICE DE BRANCARDERIE

CONTEXTE

ÉQUIPE MULTIDISCIPLINAIRE DE 16 PERSONNES
PROVENANT DE PLUSIEURS SECTEURS

BRANCARDIERE, URGENCE, IMAGERIE MÉDICALE, RÉNOUVEAU, UNITÉS DE SOINS

- Plus de 110 000 transports de patients par année à l'hôpital
- Entre 400 et 500 transports d'usagers par jour
- 9 brancardiers en service par jour

SOLUTIONS INNOVANTES

APPROCHE UTILISÉE : kaizen de 4 jours

Sécurité des usagers

- Atelier brancardier TAO
- Le brancardier reste présent pendant l'arrivée des patients en provenance des soins intensifs (patients reliés au ventilateur)
- Nouvelles pompes offrant un service de transport plus sécuritaire

Management visuel

- Utilisation d'un système informatique et téléphonique
- Utilisation d'un écran web permettant le suivi des demandes
- Utilisation d'un tableau de bord pour les 1600 unités de soins
- Double identifiant
- Utilisation des cartes avec une section engine, une section destination et un espace réservé pour identifier le type d'isolement si nécessaire
- Le double identifiant est fait par le personnel qui appelle le brancardier
- Pour un changement de destination de genre, couleur, ou étiquette cartouche blanc

Flux liés et gestion des horaires

- Gestion et affichage des horaires
- 17 rendez-vous du matériel en échographie dédiés à l'urgence
- Attribution de plages horaires spécifiques aux besoins de chaque unité de soins pour les radiographies panoramiques

Info-table

- Patients prêts pour son transport
- Utilisation du tableau-synthèse pour la préparation des patients
- Validation et mise à jour pour l'ensemble des données 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 habillage
- Équipement bien installé

Révision du titre d'emploi au Service des transports

- Changement du titre d'emploi pour mieux refléter les services de transport et de brancarderie

RÉSULTATS SIGNIFICATIFS

- Le nombre de transports de plus de 10 minutes a diminué de 36 %
- 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'adhésion et l'implication des équipes des unités de soins, de l'urgence, des plateformes techniques et de l'équipe de la brancarderie auront permis aux patients d'attendre 5 700 heures de moins par année le Service de brancarderie

Philippe Perron-Bélanger

Cliquez sur l'affiche pour accéder au contenu détaillé. Pour consulter la version numérique du bulletin, visitez notre site Internet, section : Institut » Documents institutionnels » Bulletins d'information, Vol. 27 No 2.

Gestion et parcs centralisés de matériel de soins

GESTION ET PARC CENTRALISÉS DE MATÉRIEL DE SOINS

CONTEXTE

ÉQUIPE MULTIDISCIPLINAIRE DE 9 PERSONNES

Au cours de l'année 2012-2013, environ 30 % des appareils par pression négative (TPN) (12 des appareils) n'étaient pas utilisés et disponibles et que les appareils non utilisés étaient fonctionnels et disponibles

- Les clients ont les responsabilités des différents secteurs concernés dans le processus de gestion du matériel

SOLUTIONS INNOVANTES

APPROCHE UTILISÉE : démarche de projet DMAIC incluant un kaizen de 3 jours

Flux liés et JST

- Réponse en temps réel (45 minutes) des besoins en matériel de soins
- Mise en place de quotas pour chaque item sur les unités de soins
- Gestion fluide des réparations avec le Service des installations matérielles
- Appel des intervenants lorsqu'il y a des besoins
- Gestion du matériel adapté au type de matériel assigné au patient, commun au parc, spécifique à l'unité de soins

SS et KANBAN

- Définition de normes d'application du SS transversal
- À l'organisation (travail, identification, installation sur les murs)
- Organisation des unités sur les unités de soins
- Identification de chaque item avec un numéro et un code barre spécifiques

Info-table

- Solution informatique à « open source » permettant la gestion de l'inventaire et du matériel
- Identification de chaque item avec un numéro et un code barre spécifiques

Management visuel

- Création d'un tableau de suivi des locations des thérapies à pression négative et des cartons thérapies
- Organisation des unités sur les unités de soins

Gestion du cycle de vie du matériel de soins

- Gestion fluide des réparations avec le Service des installations matérielles
- Centralisation des besoins de matériel dans le cadre des achats
- Optimisation de l'utilisation du matériel
- Élimination de la gestion sécuritaire du matériel (mutualisation des actifs pour l'organisation et non par unité de soins)

RÉSULTATS SIGNIFICATIFS

- Une réduction des coûts de location de 90 % (160 000 \$ annuellement) pour les TPN de 90 % (90 000 \$ annuellement) pour les surfaces thérapeutiques
- Une réduction du délai de nettoyage des thérapies à pression négative de 7 jours à 30 minutes
- Un accès 24 h sur 24 aux 800 items du parc
- Une diminution des risques d'accidents de travail causés auparavant par des salles obstruées par le matériel

Sébastien Blais

Optimisation de la gestion de la lingerie et de la literie

OPTIMISATION DE LA GESTION DE LA LINGERIE ET DE LA LITERIE

CONTEXTE

ÉQUIPE MULTIDISCIPLINAIRE DE 25 EMPLOYES
SECTEURS : ANIMATION, UNITÉS DE SOINS, LINGERIE

Augmentation annuelle constante d'environ 3 % de la dépense faite en « literie linge soigné » et en « sachet de service » chez un fournisseur, et ce, malgré une augmentation du budget de 340 000 \$ depuis 2011 (270 000 kg volume de linge utilisé par an et 1 145 000 \$ coût annuel de traitement chez Partridge)

SOLUTIONS INNOVANTES

APPROCHE UTILISÉE : kaizen d'une durée de 3 jours (4 ateliers séparés)

SS

- Configuration du local principal de la lingerie
- Révision complète de toutes les réponses dans chaque des secteurs
- Disposer les items selon leur utilisation et leur poids

Carton et Management visuel

- Identification des espaces attribués dans chacune des lingerie sur les unités de soins
- Prévoir des armoires de préposés à la lingerie
- Procédure écrite pour placer les commandes chez Partridge
- Configuration du local principal de la lingerie afin de regrouper les charades et revoir la disposition des tables de travail

Flux liés

- Signal de réapprovisionnement à partir d'un télécopieur pour les services ambulatoires

Élimination des gaspillages et Travail standard

- Fluide de table des préposés à la lingerie
- Procédure écrite pour placer les commandes chez Partridge
- Configuration du local principal de la lingerie afin de regrouper les charades et revoir la disposition des tables de travail
- Affiches avec photo décrivant les besoins en items reliés aux pratiques actuelles (distribuées dans les unités sur chacune des unités afin que dans le cartable des préposés aux bénéficiaires)

RÉSULTATS SIGNIFICATIFS

- Réduction de 10 % du budget alloué pour le linge blanc (équivalent à une diminution de plus de 47 000 \$ de linge soit une économie de 127 500 \$)
- Création de pratiques standardisées d'utilisation du linge blanc
- Revue pratique des unités d'entreposage de la lingerie
- Revue de l'organisation de la lingerie centrale (SS) et management visuel
- Amélioration de la capacité pour le transport de la lingerie, touchant directement les travailleurs
- Amélioration de la sécurité des travailleurs dans les secteurs des laboratoires, en lien avec l'utilisation d'un matériel de secours répondant à leurs besoins.

Julie Perron



Isabel Desmarais, pharmacienne, Alexandre Grenon-Morin, stagiaire Lean, Julie Perron, adj. à la directrice des ressources financières et de la logistique, Claudine Turcotte, chef d'unité de soins, Danielle Boucher, communications, Sébastien Blais, directeur performance clinique et organisationnelle, Philippe Perron-Bélanger, conseiller à l'amélioration continue de la qualité (Lean), Mireille Desgagné, chef du bloc opératoire, Justine St-Onge, tech. en médecine nucléaire, Nathalie Lemay, ass. chef technologue en médecine nucléaire

ONZE NOUVEAUX AGENTS LEAN

Le 7 juin dernier avait lieu le lancement de la formation pour la quatrième cohorte d'agents LEAN. Ce coup d'envoi a démontré aux participants tout l'appui dont ils bénéficieront dans la réalisation de leur projet.

La formation pour devenir agent ceinture verte nécessite huit journées complètes de théorie, la réalisation d'un projet suivi d'un examen qui mène à l'obtention d'une certification. Dès cet automne, une vague de projets et de nouvelles réalisations s'ajouteront à l'historique de l'organisation grâce à la détermination des nouveaux agents LEAN en devenir. Le LEAN vise à accroître l'accessibilité, la sécurité ainsi que la qualité des soins et des services aux usagers, et ce, tout en améliorant les conditions d'exercice des intervenants. Nous leur souhaitons le meilleur des succès dans la réalisation de leur premier projet.



De gauche à droite : M^{mes} Paule Lessard, Amélie Cantin, Marie-Hélène Jean, M. Maxime Guillemette, M^{me} Anne-Marie Goulet, M. Daniel Vigneault, M^{mes} Véronique Paradis, Isabel Roussin Collin, Suzanne Lachance, Élizabéth Corneau Absente lors de la photo : M^{me} Karine Morin

Agents LEAN – COHORTE IV	Services – Directions	Fonctions
Maxime Guillemette	Génie biomédical – DSM	Chef de service
Paule Lessard	Imagerie médicale – DSM	Chef de service
Daniel Vigneault	DSP	Directeur adjoint
Marie-Hélène Jean	Hémodynamie-électrophysiologie – DSP	Chef de service
Véronique Paradis	Administration des soins – DSI	Conseiller cadre activités cliniques
Anne-Marie Goulet	Administration des soins – DSI	Conseiller cadre activités cliniques
Suzanne Lachance	Administration des soins – DSI	Adjointe à la directrice
Amélie Cantin	Administration du personnel – DRH	Conseillère gestion ress. humaines
Karine Morin	Administration du personnel – DRH	Conseillère gestion ress. humaines
Élizabéth Corneau	DST	Chargée de projets / Plan clinique et mise à jour du Plan directeur immobilier
Isabel Roussin Collin	DGA-DQEE	Directrice générale adjointe – santé physique, et directrice de la qualité, de l'évaluation et de l'éthique

VOTRE OPINION EST IMPORTANTE POUR NOUS!

PARTAGEZ-NOUS VOS OPINIONS, VOS IDÉES DE PROJETS, VOS PRÉOCCUPATIONS, OU ENCORE FAITES-NOUS PART DE VOTRE EXPÉRIENCE! L'ÉQUIPE DU LEAN VOUS ÉCOUTE : IUCPQ.LEAN@SSSS.GOUV.QC.CA, POSTE 2949

Danielle Boucher
Communications et relations publiques