

LE LEAN UNE EXPÉRIENCE À PARTAGER

LES CINQ EMPLOYÉS DU SERVICE DE LA LINGERIE DESSERVENT LES COMMANDES DES 12 UNITÉS DE SOINS, DE L'URGENCE, DES SECTEURS AMBULATOIRES, DES SERVICES DE SOUTIEN, DES PLATEAUX TECHNIQUES ET DE LA STÉRILISATION DE L'INSTITUT. CHAQUE ANNÉE, CES DÉPARTEMENTS GÉNÈRENT 770 000 KILOS DE LINGERIE ET DE LITERIE QUI SONT NETTOYÉS EN MAJORITÉ PAR LE SOUS-TRAITANT *PARTAGEC*.



Yvon Martin, Louise Deblois, Bernard Charron, Claude Larochelle.
Absent de la photographie : Mario Bernard

Avant la mise en place du projet pilote, la marchandise était livrée selon la demande, sans réellement tenir compte des quantités nécessaires aux opérations. Le Service de la lingerie, en collaboration avec les unités de soins du 5^e étage du pavillon central et du 4^e étage Est, avait pour but d'optimiser le processus de gestion des stocks et de la livraison afin d'éliminer les gaspillages.

TÉMOIGNAGES

« Au début, j'étais sceptique et j'avais l'impression que le *Lean* était une perte de temps. Je croyais que le projet de la lingerie serait du « pelletage de nuages ». Toutefois, lors du kaizen, nous avons exposé les irritants dans notre travail et défini notre monde idéal. J'ai constaté que c'était une excellente chose d'impliquer les équipes du terrain pour cibler les problématiques, apporter des solutions et prendre les décisions adaptées à notre situation.

Claude Larochelle, préposé à la lingerie



Cet atelier nous permet de nous exprimer, d'être écoutés et c'est motivant de participer au changement. Pour moi, ce projet est une grande marque de confiance des gestionnaires envers les employés. Ils nous ont grandement appuyés dans nos démarches et c'était vraiment plaisant. »

« Auparavant, le transport de la lingerie se faisait avec des chariots très lourds. Grâce au projet, nous avons fait l'acquisition d'une coccinelle électrique. Nous avons aussi amélioré la tâche du triage des linges blancs à l'aide d'un outil *Lean*, le *Kanban*. Il nous permet d'éviter de mélanger le matériel et de nous assurer qu'il ne tombe pas sur le sol. Ainsi, nous perdons maintenant moins de temps à faire du ménage et du classement. »

« AUJOURD'HUI, C'EST PLUS MOTIVANT DE VENIR TRAVAILLER, PARCE QUE JE CONSTATE QUE MES TÂCHES SE FONT MIEUX ET QUE J'AI PARTICIPÉ À CE CHANGEMENT. MES COLLÈGUES ET MOI SENTONS QUE ÇA BOUGE. NOUS SOMMES CONTENTS DE TOUTES CES BELLES AMÉLIORATIONS ET TROUVONS CELA ENCOURAGEANT ET POSITIF. JE RECOMMANDE À TOUT LE MONDE DE PARTICIPER. FINALEMENT, JE SUIS SATISFAIT ET C'ÉTAIT FRANCHEMENT INTÉRESSANT. BREF, J'AI TELLEMENT AIMÉ L'EXPÉRIENCE ET LES RÉSULTATS OBTENUS, QUE JE LE REFERAIS DEMAIN MATIN! »



Doris Côté, préposée
aux bénéficiaires

« En faisant l'analyse des points positifs et négatifs de la réception de la lingerie, nous avons pu réévaluer les quotas afin de pouvoir nous en tenir à nos véritables besoins. Avant le projet *Lean*, il y avait du gaspillage, entre autres, du linge propre se retrouvait au lavage et il y avait beaucoup d'accumulation inutile dans les espaces réservés. »

« Le projet *Lean* a apporté plusieurs améliorations dans notre milieu de travail. Nous avons aussi revu notre façon d'utiliser la lingerie en réorganisant les chariots sur les étages et en adaptant un outil *Lean* à nos besoins, le *Kanban*. Il nous permet de mieux gérer l'approvisionnement

et les quotas de marchandise. En l'instaurant, nous avons réorganisé le local d'entreposage sur les unités et nous avons maximisé l'espace utilisé au 4^e étage Est. Du même coup, nous avons obtenu un gain d'espace au 5^e étage du pavillon central en passant de trois lieux d'entreposage à un seul. »

TOUT AU LONG DU PROJET, NOUS NOUS SOMMES SENTIS VALORISÉS, IMPORTANTS ET TRÈS IMPLIQUÉS GRÂCE À LA DÉMARCHE. NOUS AVONS AUSSI RESENTI UNE GRANDE ÉCOUTE DE LA PART DES ORGANISATEURS ET DES PATRONS. ILS ONT FACILITÉ L'IMPLANTATION DE NOS IDÉES. JE CROIS QU'IL DEVRAIT Y AVOIR DU *LEAN* DANS TOUT! SI JAMAIS IL Y A UN AUTRE PROJET *LEAN*, MOI JE SUIS PRÊTE À PARTICIPER! »

DES CHANGEMENTS CONCRETS

Un Service de la lingerie mieux adapté aux réalités du quotidien



Bernard Charron, préposé à la lingerie

AVANT

Un local d'entreposage sur les unités facile à utiliser et qui répond aux besoins



Geneviève Breton,
préposée aux bénéficiaires

AVANT



Doris Côté, préposée aux bénéficiaires

AVANT

Des chariots sur les étages mieux organisés pour des conditions d'exercices améliorées

DES OUTILS ADAPTÉS À NOTRE RÉALITÉ : LE KAIZEN

AU COURS DES PROCHAINS MOIS, PLUSIEURS NOUVEAUX PROJETS *LEAN* S'AMORCERONT. CERTAINS D'ENTRE VOUS AURONT L'OPPORTUNITÉ DE VIVRE L'EXPÉRIENCE D'UN KAIZEN ET DE PARTICIPER À LA RECHERCHE DE SOLUTIONS ADAPTÉES AUX BESOINS DES USAGERS ET AUX RÉALITÉS DES ÉQUIPES SUR LE TERRAIN.

QU'EST-CE QU'UN KAIZEN ?

Le kaizen est un atelier de travail à huis clos généralement de trois jours qui vise à analyser les problématiques d'un processus prédéterminé, à développer des solutions et à définir des stratégies de mise en œuvre. Respectant des étapes de réflexion, il permet de prendre un temps d'arrêt pour remettre en question les façons de faire afin de les améliorer.

LA SÉLECTION DES PARTICIPANTS

Le choix des participants n'est aucunement laissé au hasard. Il s'assure de représenter l'ensemble des secteurs touchés par le projet. Les personnalités des membres au sein du groupe doivent être diversifiées et leurs connaissances complémentaires afin de s'assurer une vision complète du processus dans le but que les solutions soient adaptées aux réalités de tous.

LES JOURNÉES TYPIQUES D'UN KAIZEN

Jour 1 : Reconnaissance des problèmes et des irritants

- Cartographier le processus actuel
- Identifier les doublons et les gaspillages



Cartographie du processus

Jour 2 : Recherche des solutions

- Cartographier le processus visé
- Développer des solutions et les adapter aux concepts *Lean*



Sébastien Blais, Josée Beaudet, Nadine Lavoie, Annie DesRuisseaux, Martine Desrosiers, Michelle Pelletier, Anne St-Laurent

Jour 3 : Définir un plan d'action

- Mettre en place une stratégie d'implantation
- Présenter le projet final à la direction



Présentation à la direction

L'EXPÉRIENCE KAIZEN

« Nous avons l'habitude que les décisions proviennent des gestionnaires et qu'elles nous soient imposées. Le kaizen renverse cette tendance, nous avons carte blanche. La présentation à la direction est très stimulante. Être partie prenante d'une organisation qui fait confiance, qui appuie et qui valorise l'opinion de ses employés, c'est encourageant. Nous sentons que nous faisons davantage partie de l'organisation et que notre opinion compte véritablement. Le but premier du kaizen est d'avoir du plaisir en améliorant la qualité de nos services auprès du patient. Il est le cœur de nos interventions ! »

Annie DesRuisseaux, ergothérapeute

« La force du kaizen réside dans l'intégration des équipes du terrain à la recherche de solutions adaptées à notre réalité. Elles sont plus efficaces parce que les gens qui travaillent sur le terrain connaissent davantage leurs vrais besoins. L'atelier a apporté une belle cohésion au sein de toute l'équipe et des résultats étonnants. Je suggère à tout le monde de participer à une telle expérience, car les bénéfices sont inestimables ! »



Michelle Pelletier, thérapeute en réadaptation physique

UNE IMAGE AUX VALEURS DU LEAN

LE LEAN EST UNE PRATIQUE DE GESTION MOBILISATRICE QUI OFFRE UNE DÉMARCHE ET DES OUTILS PERMETTANT D'OPTIMISER LES PROCESSUS TOUT EN RENFORÇANT LA CULTURE D'AMÉLIORATION CONTINUE AU SEIN DE L'ORGANISATION.

Dans tous les projets, l'accessibilité, la qualité et la sécurité des soins offerts aux usagers sont une priorité. Les solutions sont façonnées par les intervenants, dans le respect de leurs idées et dans la reconnaissance de leur expérience.



LE LOGO A ÉTÉ CRÉÉ AFIN DE SE DOTER D'UNE IDENTITÉ VISUELLE QUI RÉVÈLE LES VALEURS DU LEAN À L'IUCPQ. SA FORME CIRCULAIRE REPRÉSENTE LA CONTINUITÉ. LES DIFFÉRENTES COULEURS REFLÈTENT LES ÉTAPES ET L'ÉVOLUTION DE LA DÉMARCHE ET DES SOLUTIONS. IL SYMBOLISE L'APPROCHE HUMAINE ET L'ÉPANOUISSEMENT DES USAGERS ET DES INTERVENANTS QUI SONT AU CŒUR DU PROCESSUS.

UN EXEMPLE À SUIVRE DANS LE RÉSEAU DE LA SANTÉ
L'ÉQUIPE DES ARCHIVES DE L'INSTITUT RELÈVE LE DÉFI DE LA
NUMÉRISATION DANS LE CADRE DU DOSSIER PATIENT ÉLECTRONIQUE

LEAN

OPÉRATION
BONS
COUPS

Triomphe du projet de numérisation par le Service des archives médicales, selon les grands principes Lean, en un franc succès et un exemple à suivre dans le réseau de la santé.

- Plus de six mois d'avance sur l'échéancier •
- Près de 30 000 feuilles numérisées par jour •
- Une organisation du travail innovante améliorant les conditions d'exercice •

UNE AFFAIRE D'ÉQUIPE, FÉLICITATIONS À TOUS!

Témoin du succès de bons coups? Ne soyez pas les seuls à en profiter. Partagez-le!
Écrivez-nous à l'adresse suivante: bonsCoups@ihs.gouv.qc.ca
Visitez l'internet

INSTITUT LABORATOIRE
DE CARIOLOGIE
ET EN PÉDIATRIE
D'ORLÉANS

LABAL

service usagers
en santé

JOURNÉES PORTES OUVERTES AU SERVICE DES ARCHIVES MÉDICALES

MERCREDI 26 ET JEUDI 27 NOVEMBRE 2014

VISITES GUIDÉES SANS RENDEZ-VOUS D'UNE DURÉE DE 15 À 20 MINUTES
DE 9 H À 17 H

LOCAL : Y 1400.2

SAISISSEZ L'OCCASION DE DÉCOUVRIR LES LIEUX OÙ PLUS DE 700 000 DOSSIERS D'USAGERS SONT ENTREPOSÉS. VENEZ COMPRENDRE LE NOUVEAU PROCESSUS DE NUMÉRISATION ÉLABORÉ DANS LE CADRE DU PROJET LEAN. UNE OPPORTUNITÉ UNIQUE D'ÉCHANGER SUR L'EXPÉRIENCE VÉCUE!

VOTRE OPINION EST IMPORTANTE POUR NOUS !

L'ÉQUIPE DU LEAN VOUS ÉCOUTE. ÉCRIVEZ-NOUS À : IUCPQ.LEAN@SSSS.GOUV.QC.CA

Cindy Levasseur

Alexandra Lapierre, stagiaire

Communications et relations publiques, Lean