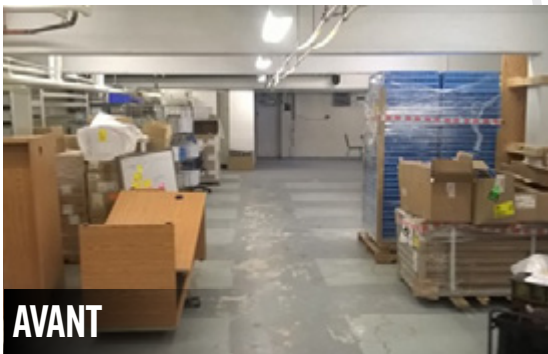


LE LEAN, UNE EXPÉRIENCE À PARTAGER

QU'EST-CE-QUE LE PARC CENTRALISÉ ?

Situé dans le pavillon Mallet, le parc centralisé, comme son nom l'indique, est l'endroit où est entreposée une partie importante du matériel de l'hôpital utilisé pour les soins des patients. Ce matériel est bien souvent excédentaire aux besoins (quotas) de chacun des secteurs. Une gestion informatisée de tout le matériel permet une réduction de délai d'accès au matériel et une traçabilité exacte de celui-ci et par la même occasion, une réduction des coûts occasionnés par la location. Pour rejoindre le préposé, entre 7 h 30 et 15 h 30, rendez-vous à l'adresse : http://www.pagenet.ca/fr/?page_id=96 et inscrivez le mot : **parc** dans le champ : **TO**. Ensuite, inscrivez votre demande dans la champ : **Message to send** (N'oubliez pas d'inscrire votre unité de soins ou votre secteur). Il est aussi possible de joindre le préposé au poste 2133. En dehors des heures d'ouverture (soir, nuit, fin de semaine), les coordonnateurs à l'admission sont chargés d'offrir l'accès au matériel requis.

PARC CENTRALISÉ – PAVILLON MALLET



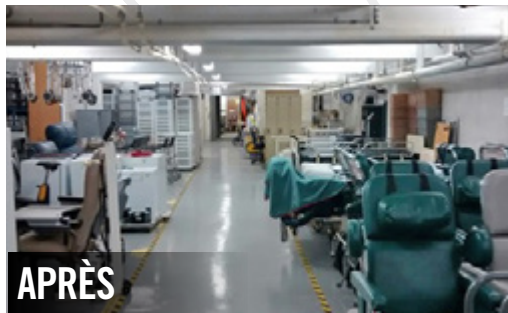
AVANT



APRÈS



AVANT



APRÈS

SAVIEZ-VOUS QUE?

- 800 items sont gérés par le parc
- On enregistre une réduction de près de 250 000 \$ des frais de location annuelle
- On inscrit une réduction du délai de nettoyage des thérapies à pression négative de sept jours à 30 minutes
- Le parc centralisé est accessible 24 h sur 24
- On remarque une diminution des risques d'accident de travail causés auparavant par des salles obstruées par le matériel

TÉMOIGNAGES



« Avant l'arrivée du projet *Lean*, les employés des unités avaient noté un irritant causé par le fait que beaucoup de choses traînaient dans les corridors et par le manque d'espace, ce qui était un frein dans l'accomplissement de leurs tâches. Le matériel débordait de partout. Le projet *Lean* a été d'une grande aide dans cette problématique, sa force étant l'implication dans le projet des employés sur le terrain. Premièrement, avec la création d'un parc, nous ne manquons plus d'espace au niveau des étages, car le matériel est stocké dans ce parc et il est disponible lorsqu'on en a besoin. Deuxièmement, tout matériel laissé de façon régulière aux étages a une place bien déterminée. En somme, ce projet a permis aux employés de mieux faire leur travail, et dans un certain ordre. En ce qui concerne mon équipe, elle est tout à fait ouverte à d'autres projets de ce genre. »

Erik Plourde, chef de service 3^e PC unité de soins et clinique ambulatoire de chirurgie cardiaque



« Auparavant, il était difficile de suivre le matériel de soins utilisé à l'Institut, par exemple le « où », « entre les mains de qui » et le « pourquoi » restaient sans réponse. Le matériel partait et revenait sans aucun suivi. L'établissement louait beaucoup de matériel et de là, on s'est rendu compte qu'en améliorant la gestion, on pouvait économiser dans les coûts de location. Avec l'arrivée du *Lean*, il a été instauré l'idée de la vision du global au lieu de celle de la singularité, ce qui a donné naissance au parc centralisé qui a comme résultante une répartition égalitaire du matériel entre les unités, soit un meilleur contrôle de l'inventaire. De ce fait, les équipes sont plus rassurées, accomplissent plus vite leur travail puisqu'elles gagnent en temps. On assiste à une ouverture d'esprit et une collaboration de la part des équipes. Car ayant souvent vécu avec un manque, les employés avaient tendance à « cacher » leur matériel. Aujourd'hui, cette habitude a disparu puisque lorsqu'ils ont besoin de matériel, ils savent à qui s'adresser et où le trouver, ils peuvent en disposer, et ce, dans un délai raisonnable. Avec cette idée qu'a instaurée le *Lean*, tout le monde met la main à la pâte. Ça prenait des gens compétents pour nous aider. »

Johanne Houde, conseillère en soins infirmiers

« Deux situations se présentaient à nous au niveau des départements. Soit il y avait un manque de matériel et tout le monde le cherchait sans avoir une idée fixe de l'endroit où il pouvait se trouver, soit il y avait un surplus de matériel qui traînait de part et d'autre. Prenons exemple des matelas thérapeutiques, puisque c'est un matériel qui n'est pas donné : l'unité qui en disposait, après utilisation, le cachait dans une armoire pour ne pas avoir les mains vides à la prochaine utilisation. La solution de ceux qui en avaient besoin, entre-temps, était donc de se tourner vers la location. On notait une perte de temps et de productivité. Depuis l'existence du parc, le matériel est réparé plus souvent, ce qui entraîne une baisse de location. En résumé, le *Lean* a apporté une meilleure organisation, plus d'espace et une meilleure circulation du personnel soignant et des usagers. »



Patrick Vinet, préposé au parc centralisé



« Avant l'arrivée du projet, nous recevions des multitudes d'appels. On courait partout pour rien. Les unités de soins nous contactaient pour savoir où se trouvait le matériel dont elles avaient besoin. Nous étions beaucoup sollicités pour le déplacement des lits et des civières que l'on trouvait un peu partout dans l'hôpital. Le parc facilite notre travail qui est devenu plus agréable, car le fait d'avoir tout concentré à la même place, il y a moins de manutention à accomplir d'un peu partout. Si j'ai un appel, je peux référer automatiquement la personne au parc car on sait où chaque chose se trouve maintenant. Ils ont juste à appeler au parc pour le recevoir dans les plus brefs délais. Nous continuons de transporter les gros meubles que le responsable du parc n'est pas en mesure de faire. »

Clément Letourneau, chef d'équipe réaménagement

« Antérieurement, il n'y avait pas vraiment de suivi concernant le matériel de soins. Les employés déployaient ce qu'il avait sur les départements, ou à la limite, ce qui pouvait être rangé, un peu en désordre. Lorsque les employés avaient besoin de matériel, ils ne savaient même pas où il était placé, même si celui-ci était dans leur propre département. Par exemple, les employés louaient des matelas sans savoir que ceux-ci étaient disponibles sur leurs propres unités. Les gens devaient se débrouiller avec ce qu'il avait, la location devenait donc l'option de tous. Avant l'arrivée du *Lean*, personne ne s'était penché sur la question d'une saine gestion de matériel. Depuis le passage du *Lean*, de la standardisation des locaux sur les étages et du parc centralisé, tout le matériel est bien placé et coordonné. Aussi, tout est davantage propre et très facile d'accès. Tout le monde est très fier de son unité et tous semblent très satisfaits de la nouvelle façon de gérer le matériel! »



Réjean Couture, menuisier

5S

5^e ÉTAGE PAVILLON CENTRAL



7^e ÉTAGE PAVILLON CENTRAL



DES OUTILS ADAPTÉS À NOTRE RÉALITÉ

SALLE DE PILOTAGE

La salle de pilotage est un concept d'amélioration continue qui sera déployé dans l'ensemble des établissements du réseau ainsi qu'au ministère de la Santé et des Services sociaux. De la même façon que la station visuelle expose les indicateurs spécifiques à un secteur, la salle de pilotage présente les indicateurs de performance ainsi que les grands projets organisationnels. C'est un lieu d'échange où se rencontre régulièrement l'équipe de direction pour faire le point sur la performance globale de l'organisation. La salle de pilotage est donc un outil qui permet de maintenir la cohérence entre les opérations cliniques et le développement organisationnel en tenant compte des priorités. À l'Institut, la salle de pilote se déploiera au 8^e étage du pavillon Marguerite-d'Youville.

QUATRE VOILETS COUVERTS PAR UNE SALLE DE PILOTAGE

- Objectifs organisationnels, missions et buts ultimes de l'organisation
- Portefeuille des projets organisationnels
- Indicateurs de qualité et de performance
- Plan d'action et amélioration continue

CAPSULE HUMORISTIQUE



DES PROJETS EN COURS DE RÉALISATION, des équipes au cœur des solutions !



OPTIMISATION DU SUIVI PSYCHOSOCIAL DES PATIENTS
EN CHIRURGIE BARIATRIQUE



OPTIMISATION DE LA DISTRIBUTION DES MÉDICAMENTS À LA PHARMACIE

SAVIEZ-VOUS QUE?

- 35 agents *Lean* sont formés ou en formation (ceintures vertes et noires).
- Plus de 60 projets *Lean* ont été entrepris depuis 2012.
- Ces projets ont touché plus de 30 services ou départements.
- Près de 1 000 intervenants ont reçu une formation de base sur les méthodes *Lean*.

L'ÉQUIPE DU SERVICE D'ONCOLOGIE AMBULATOIRE
OPTIMISE LE SUIVI DES USAGERS
ET LE RÔLE DES INFIRMIÈRES

LEAN **CRÉATION BONNS COUPS**

De gauche à droite: Annette, Isabelle, Jeanne, Stéphanie, Caroline, Myriam, Philippine, Danièle, Lucie, Marie, Françoise, Éric, Fabrice, Olivier, Guillaume, Du Lac, Thibault et Lucie, Fabrice, Antoine de la photo gauche à droite.

La réussite du processus de suivi de la clientèle du Service d'oncologie ambulatoire, dans le cadre d'un projet LEAN, est un franc succès. Les solutions proposées par l'équipe permises sont autres:

- une information plus de jour permettant leur rôle auprès des usagers,
- une meilleure gestion des urgences,
- une amélioration de la fluidité du travail entre les intervenants,
- une réduction des délais de livraison des clients.

UN IMPACT DIRECT SUR LES SERVICES AUX USAGERS. FÉLICITATIONS À TOUS !

Tenez-vous au fait de votre impact! Ne vous en faites pas, le succès est en grande partie grâce à l'entraide et à l'entraide continue. Félicitations à tous!
Du côté d'Ensemble dans la section Innovation Santé

DIMINUTION DES DÉLAIS D'ATTENTE
AU LABORATOIRE RÉGIONAL
DES TROUBLES RESPIRATOIRES DU SOMMEIL

LEAN **CRÉATION BONNS COUPS**

Philippine, Isabelle, Stéphanie, Myriam, Philippine, Danièle, Lucie, Marie, Françoise, Éric, Fabrice, Olivier, Guillaume, Du Lac, Thibault et Lucie, Fabrice, Antoine de la photo gauche à droite.

En réduisant la planification des rendez-vous et en mettant en place des actions LEAN telles que la standardisation des requêtes, ce projet a permis d'augmenter l'utilisation des lits et de diminuer les délais d'attente pour la clientèle provenant de l'UCPQ et du CHU de Québec.

En comparant avec les années précédentes, nous observons:

- une diminution de plus de 85 % du temps d'attente pour une polysomnographie complète,
- une diminution de plus de 15 % du temps d'attente pour une étude de sommeil,
- un nombre accru de patients sur la liste d'attente,
- une 95 % des délais d'attente sont respectés.

UN IMPACT DIRECT SUR LES USAGERS. FÉLICITATIONS À TOUS !

Tenez-vous au fait de votre impact! Ne vous en faites pas, le succès est en grande partie grâce à l'entraide et à l'entraide continue. Félicitations à tous!
Du côté d'Ensemble dans la section Innovation Santé

LE SERVICE DE BRANCARDERIE OPTIMISE
LE TRANSPORT DES PATIENTS

LEAN **CRÉATION BONNS COUPS**

André de la photo: Brigitte, Marie, Isabelle, Robert, Robert, Louise, Philippe, Raphaëlle, Stéphanie, Marie, Stéphanie, Caroline, Myriam, Philippine, Danièle, Lucie, Marie, Françoise, Éric, Fabrice, Olivier, Guillaume, Du Lac, Thibault et Lucie, Fabrice, Antoine de la photo gauche à droite.

Étant donné qu'il y a environ plus de 110 000 transports de patients par année à l'Institut! Dans le but d'optimiser votre service, le personnel du transport des patients a été mis en mouvement pour améliorer son rôle de plus. L'investissement se poursuit, mais nous pouvons déjà observer que:

- le nombre de transports de plus de 15 minutes a diminué de 26 %,
- le temps d'attente de plus de 15 minutes a diminué de 45 %,
- le prix en charge est plus rapide grâce à l'optimisation du transport pour un meilleur service aux usagers et patients,
- un investissement approprié sans un impact direct sur le client de travail.

L'ouverture et l'implantation des équipes des unités de soins, de l'urgence, des soins intensifs et de l'équipe de la réanimation ont permis aux patients d'obtenir 5 700 heures de soins pour obtenir le service de transport.

UN IMPACT DIRECT SUR LE SERVICE ET LA SÉCURITÉ DES PATIENTS. FÉLICITATIONS À TOUS !

Tenez-vous au fait de votre impact! Ne vous en faites pas, le succès est en grande partie grâce à l'entraide et à l'entraide continue. Félicitations à tous!
Du côté d'Ensemble dans la section Innovation Santé

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