

LE LEAN, UNE EXPÉRIENCE À PARTAGER

OPTIMISATION DE LA TRAJECTOIRE DES PROCÉDURES PRATIQUÉES DANS LA SALLE INTERVENTIONNELLE DE L'UNITÉ CORONARIENNE



SALLE INTERVENTIONNELLE

À chaque année, environ 900 procédures se déroulent dans la salle interventionnelle de l'unité coronarienne. Jusqu'à ce que les solutions du projet Lean soient mises en application, le bon fonctionnement de cette salle reposait sur une seule personne. Celle-ci était la seule à connaître l'ensemble des détails reliés au matériel requis et à son emplacement d'entreposage selon les diverses procédures et les médecins qui les pratiquaient. Lorsque cette personne s'absentait, il était difficile de la remplacer, car les autres membres du personnel étant peu habitués à travailler à ce poste, se sentaient dépourvus et ressentaient de l'insécurité. Cette situation générait beaucoup de stress. De plus, les statistiques reliées aux procédures faites dans la salle n'étaient pas transmises au Service des ressources financières et de la logistique. Il y avait donc urgence d'agir.



Membres de l'équipe de projet : (de gauche à droite)

1^{re} rangée (devant) : Cathy Bellerive

2^e rangée : Julie Chamberland, Brigitte Dionne, Mélanie Lévesque

3^e rangée : Annick Nadeau, Claude Fournier, Robert Jourdain

Absents lors de la photo : Véronique Paradis et Philippe Perron-Bélanger

LES OBJECTIFS

Dès les premières séances du groupe de travail, plusieurs objectifs se sont précisés. Il était impératif de mieux encadrer les diverses activités de la salle interventionnelle (ponctions péricardiques, biopsies cardiaques, cardioversions, cardiostimulateurs endoveineux et ballons intra-aortiques). De plus, il fallait améliorer la préparation préprocédure des usagers, mieux connaître la disposition nécessaire de la salle selon la procédure à effectuer ainsi que le matériel à utiliser et les lieux de son entreposage.

SOLUTIONS INNOVANTES

Plusieurs solutions ont été mises en place pour permettre l'atteinte des objectifs : l'instauration d'un standard de préparation pour chaque type de technique, la mise en place de tiroirs (un par technique) dans le système Triax pour le rangement du matériel nécessaire au bon fonctionnement de chaque procédure. Chaque technique est désormais documentée et présente une fiche explicative avec photos. Ces outils de référence sont des plus utiles pour le personnel non habitué. Finalement, une formation a été mise sur pied afin de former une personne pivot sur chaque quart de travail de même que la fin de semaine.



RÉSULTATS CONCRETS

Plusieurs gains ont été faits grâce à la collaboration et à l'implication de plusieurs personnes clés dans ce projet *Lean*. À la suite de l'instauration d'un standard de préparation des examens et de l'installation de la salle interventionnelle, nous pouvons souligner :

- une diminution significative de la perte de temps reliée à la recherche du matériel;
- une plus grande confiance du personnel à travailler dans la salle;
- et un système de reddition de compte afin que le travail qui est fait dans la salle soit reconnu.

L'ensemble de ces résultats a fait en sorte d'éliminer au maximum l'insécurité des gens lorsqu'ils travaillent dans cette salle.

DES SOLUTIONS QUI FACILITENT L'ORGANISATION DU TRAVAIL
OPTIMISATION DE LA TRAJECTOIRE DES PROCÉDURES
PRATIQUÉES DANS LA SALLE INTERVENTIONNELLE
À L'UNITÉ CORONARIENNE

LEAN **CRÉATION DES BONS COUPS**



Membres du Comité de projet (de gauche à droite)
Président: Jean Chabot, Co-présidents: Régine Desrosiers et Catherine Perreault
Trésorier: Robert Bouchard, Secrétaire: Geneviève et Priscille Perron-Dubé
Membres de la photo: Amélie Robitaille, Chloé Tremblay, Fawziya, Daniel Aguiar

L'établissement d'un standard de préparation des examens et de l'installation de la salle interventionnelle à l'unité coronarienne est un succès. Les solutions mises en place par les membres de l'équipe ont collaborativement avec le personnel suivant permis :

- la création d'un livre dédié aux divers événements pratiqués dans la salle interventionnelle
- le développement de fiches techniques et de marches à suivre pour les diverses interventions
- la standardisation de la préparation de la salle selon la situation et la technique appliquée
- une amélioration de l'expertise et de l'efficacité du personnel, et de la sécurité des usagers
- la complétion des statistiques pour chacune des procédures, permettant la reconnaissance du travail accompli

UNE AFFAIRE D'ÉQUIPE - FÉLICITATIONS À TOUS!

Tenez-vous au courant de bons coups! Ne vous en privez pas en préférant Partager sur
Facebook à l'adresse suivante: [BonsCoups@insguy.com](https://www.facebook.com/BonsCoups@insguy.com)
Ou visitez l'internet dans la section Intranet/Bons coups



TÉMOIGNAGES



Robert Jourdain, infirmier de jour

« Vivre l'expérience Lean a été très positif. Grâce à l'interaction de tous les membres, on a pu percevoir les problématiques, mais surtout trouver des solutions pour faciliter le travail du personnel concerné. Très constructif également; on apprend à travailler en équipe pour faire ressortir tous ensemble des solutions. Selon moi, le bénéfice le plus marquant est la réalisation des paniers pour les techniques facilitant le travail quotidien des infirmières. Mais également, la mise en place d'un rideau d'isolement lorsqu'un patient est installé dans le corridor avant ou après une technique dans la salle d'intervention. »

Cathy Bellerive, infirmière de soir

« Parmi les problématiques, peu de personnes pouvaient faire les techniques spécifiques reliées à la salle 1. Il y avait aussi du stress associé aux techniques moins fréquentes. Seulement quelques personnes étaient formées pour assister les médecins. [...] Nous avons besoin que la plupart des membres du personnel soient aptes à faire les techniques spécifiques de la salle 1. Nous voulions diminuer l'anxiété avec des outils simples. »



Julie Chamberland, AIC de jour

« Avant la réalisation du projet Lean dans la salle 1, plusieurs infirmières ne se sentaient pas assez outillées face aux nombreuses procédures effectuées dans la salle interventionnelle. Le matériel nécessaire pour chaque procédure n'était pas facile à rassembler rapidement et les techniques n'étaient pas effectuées de façon uniforme. [...] Plusieurs solutions ont permis d'augmenter la conformité des procédures, la confiance des infirmières, de même que la qualité des soins.

L'expérience du Lean a été très positive et enrichissante. Les membres de l'équipe se sont sentis mobilisés. Les solutions proposées par l'équipe ont été mises en place et ont apporté des effets positifs, immédiats et durables. »



Félicitation à toute l'équipe!

Mélanie Lévesque, chef d'unité de soins au 1^{er} Notre-Dame et Unité coronarienne

ORGANISATION EFFICACE DE L'ACCUEIL AU CENTRE DE RECHERCHE

La Direction de la recherche universitaire accueille chaque année plus de 300 nouvelles personnes : étudiants gradués, nouveaux professeurs, médecins chercheurs, chercheurs étrangers, stagiaires, infirmières et professionnels de recherche. Cette arrivée massive annuelle crée un important roulement et nécessite un très grand nombre d'actions afin d'outiller rapidement les nouveaux arrivants. Chaque personne doit pouvoir bénéficier, dès sa première journée, d'un espace de travail, de ses clés, de divers accès et doit pouvoir se brancher rapidement au réseau informatique afin d'être fonctionnelle dès son arrivée.

POURQUOI REVOIR LE PROCESSUS D'ACCUEIL?

Face à l'importante croissance du Centre de recherche, il devenait nécessaire de mieux structurer le processus d'accueil de tous ces arrivants, car avant la mise en place de cette réorganisation du travail, il n'était pas rare que plusieurs jours soient nécessaires afin d'outiller ceux-ci adéquatement. Un processus meilleur et plus efficace s'avérait donc essentiel.

RÉSULTATS CONCRETS

Grâce aux nouvelles façons de faire, les arrivants ont maintenant la possibilité d'être productifs très rapidement. De plus, ils n'ont plus à frapper à différentes portes pour obtenir ce dont ils ont besoin, puisque leurs outils leur sont remis lors de leur rendez-vous d'accueil.

Cette révision a nécessité l'investissement de 300 heures de travail et l'indispensable collaboration de plusieurs personnes concernées par le processus d'accueil. Cependant, les résultats en ont valu les efforts, car elle a permis d'obtenir un gain de productivité d'environ 10 000 heures par année pour l'ensemble des équipes de recherche.

Merci à chacune des personnes qui ont fait de ce projet de réorganisation de travail, un véritable succès!

SAVIEZ-VOUS QUE?

- Plus de 300 nouvelles personnes sont accueillies chaque année à la Direction de la recherche.
- Le nombre d'intervenants nécessaires pour l'ouverture d'un dossier et l'obtention du matériel pour les nouveaux arrivants est passé de 6 à 2 personnes.
- Le délai d'obtention des codes informatiques pour les nouveaux arrivants est passé d'une moyenne de 7 à 2 jours ouvrables, représentant un gain de productivité récurrent d'environ 10 000 heures par année, soit l'équivalent de 5,5 personnes à temps complet.



De gauche à droite : France Côté, Caroline Paquin, Marie-Michelle Bernard, Bénédicte Stuber-Gaumond, Philippe Perron-Bélanger, Lisa Cayouette, Michèle Cyr, Rémy Thériault. Absente lors de la photo : Lyne Michaud (voir en médaillon)





TÉMOIGNAGES

DU CHANGEMENT, DU VÉCU : CE QUE LES EMPLOYÉS EN DISENT...



France Côté, technicienne en administration

« Avant le projet, plusieurs intervenants se questionnaient sur le rôle dans l'accueil des nouveaux arrivants et cela occasionnait parfois des délais importants avant que ces nouvelles personnes puissent être fonctionnelles. L'expérience Lean a permis à chacun d'exprimer son point de vue, ce qui a généré de bonnes idées dans un contexte agréable. Cela a aussi permis de comprendre les différentes réalités et les intervenants ont maintenant une meilleure vue d'ensemble du processus.

Maintenant, toutes les informations nécessaires sont aux mêmes endroits et un tableau de bord facilite la gestion des arrivées. Les équipes n'ont plus besoin de me téléphoner pour réserver les espaces de travail à l'avance; ils ont simplement à en faire la demande via une application informatique. De mon côté, je n'ai qu'à attribuer l'espace dans l'application et l'équipe est alors informée. Cela évite les allers et retours inutiles d'information, les oublis et les déplacements. »

Lisa Cayouette, agente administrative

« Plusieurs bénéfices ont été constatés jusqu'à maintenant. Nous sauvons du temps et des déplacements. Le nouvel employé, étudiant ou stagiaire peut se mettre au travail dès son arrivée. Dès son premier jour au Centre de recherche, il a son local et les accès nécessaires à sa disponibilité. Aussi, nous pouvons obtenir l'information du département des finances à savoir si le contrat de travail ou les bourses étudiantes seront approuvés ou non à l'avance.

En tant que remplaçante au poste de technicienne administrative de la Direction de la recherche, je peux maintenant me préparer à recevoir un nouvel employé, étudiant ou stagiaire. Je n'ai pas à me dépêcher à faire les demandes des accès informatiques, de la carte magnétique et des clés lors de l'arrivée d'un nouveau membre, car tout est fait à l'avance. L'accueil du nouveau personnel est maintenant fait de façon beaucoup plus efficace.

Cette expérience est très positive. Elle nous permet d'économiser du temps, du papier et des déplacements. Elle nous permet aussi de mieux nous préparer à accueillir un nouvel employé, étudiant ou stagiaire. »



Louis Michaud, B.A.A, agent de la gestion financière

« Avant ce projet, je n'avais jamais été impliqué dans un projet *Lean*. Je trouve la démarche vraiment positive et enrichissante. Cela permet de bien comprendre les problématiques à améliorer et de prendre le temps de s'y attarder. Entre autres avec le kaizen, les intervenants ont plus de marge manœuvre pour développer des solutions contrairement au travail de tous les jours où les ressources sont plus restreintes. Je suis impatient de participer à nouveau à un autre projet *Lean* si l'occasion se présente.

De mon côté, l'impact de ce projet est surtout au niveau des prévisions financières. En débutant les démarches quelques semaines avant l'arrivée d'un employé, je suis avisé tôt d'un engagement salarial à venir. Avant le projet *Lean*, il n'était pas rare de recevoir un contrat de travail le jour de l'entrée en fonction d'un employé, il était donc plus difficile d'agir si les conditions salariales étaient supérieures à la capacité de payer d'une équipe de recherche. Maintenant, avec quelques semaines d'avance, je peux intervenir et conseiller l'équipe en question s'il y a lieu. »



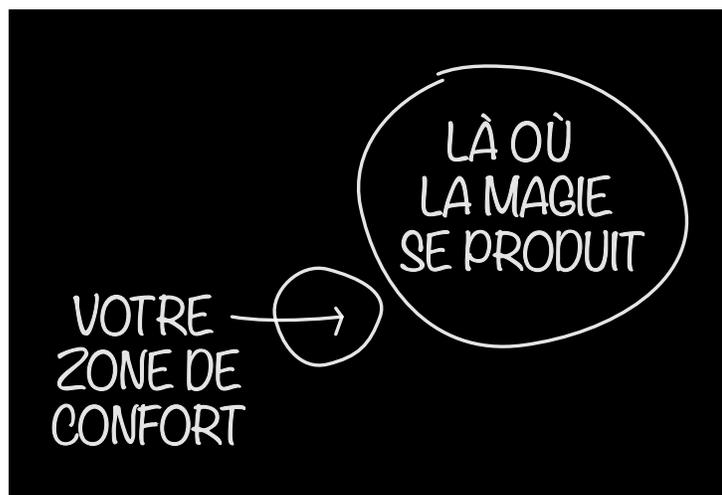
Bravo à l'équipe!

Caroline Paquin, coordonnatrice administrative, Centre de recherche

ÉVÈNEMENT LEAN

6^E RENDEZ-VOUS DE L'AMÉLIORATION CONTINUE DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC

Anciennement appelé Colloque *Lean* santé, ce rendez-vous se tiendra les 10, 11 et 12 mai 2017, à Sherbrooke, sous le thème : « **Piloter la transformation en innovant au quotidien** ». Plusieurs projets d'optimisation et d'amélioration *Lean* de notre Institut y seront présentés. Surveillez le prochain numéro du Bulletin l'Institut pour les détails des projets partagés.



DES SOLUTIONS QUI AMÉLIORENT L'ACCESSIBILITÉ SÉCURITAIRE DES MÉDICAMENTS AUX USAGERS
LE DÉPARTEMENT DE PHARMACIE OPTIMISE SON PROCESSUS DE DISTRIBUTION

LEAN **BONS COUPS**



Le département de pharmacie valide plus de 725 000 ordonnances annuellement.

La révision du processus du conseil de médicament par les employés a été permise :

- **Premièrification** de plus de 30% du délai moyen de validation des ordonnances
- **DÉLAIS MOYENS DE VALIDATION**
 - **STAT** : 15 MINUTES (AMÉLIORATION DE 9 MINUTES)
 - **COURT DÉLAI** : 15 MINUTES (NOUVELLE PRIORITÉ CRÉÉE POUR ÉVITER LES FAUX STAT)
 - **PROGRESSIF** : 30 MINUTES (AMÉLIORATION DE 9 MINUTES)
 - **RÉGULIERS** : 45 MINUTES (AMÉLIORATION DE 30 MINUTES)
- **Premièrification** de 34% du respect du délai attendu de validation des ordonnances
- **La diminution** de 84% des ordonnances non validées en STAT par les unités de soins, ce qui améliore notamment la prise en charge des soins urgents
- **Premièrification** significative du climat de travail
- **Implémentation** d'une culture d'amélioration continue et de mesure de la performance

UN DÉPARTEMENT DE PHARMACIE PLUS PERFORMANT ET STIMULANT GRÂCE AUX IDÉES DE TOUT LE MONDE

Remerciements aux bons coups! Les vôtres ont été publiés l'automne dernier. Partagez-les encore avec nous à l'adresse suivante: bonscoups@iucpq.ca. Ou visitez l'équipe dans le secteur Innovation Santé.



UN BON COUP EN SUSCITE UN AUTRE
3 ÉQUIPES PROFITENT DU RÉAMÉNAGEMENT DE L'UTILITÉ PROPRE DU 3^E NOTRE-DAME POUR RESTRUCTURER L'UTILITÉ SOUILLÉE, ET CE, À COÛT MINIMAL

LEAN **BONS COUPS**



Le travail de collaboration des équipes de la prévention et contrôle des infections (PCI), des installations médicales et des préparés aux bénéficiaires (PAB) a permis une refonte physique de l'utilité souillée plus de la moitié (cadrage et plus fonctionnelle). La réorganisation de l'espace, la peinture, le nettoyage, la récupération d'immobilier révisé et la collaboration des intervenants ont été les ingrédients-clés de cette belle réussite. Cette réalisation aura permis :

- une amélioration des bonnes pratiques cliniques concernant l'insertion du matériel de soins
- un impact positif dans le travail au quotidien des équipes de soins
- une baisse du coût de l'entretien du matériel de soins disponible sur l'unité, ce qui diminue le nombre de produits gaspillés
- une diminution de la valeur de l'inventaire de près de 4 500 \$ et un crédit de plus de 1 300 \$ pour l'unité de soins

BRAVO POUR CETTE BELLE RÉUSSITE ET MERCI POUR LA GRANDE COLLABORATION

Remerciements aux bons coups! Les vôtres ont été publiés l'automne dernier. Partagez-les encore avec nous à l'adresse suivante: bonscoups@iucpq.ca. Ou visitez l'équipe dans le secteur 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

Danielle Boucher
Bureau des communications