PRISE EN CHARGE DES USAGERS DE LA CLINIQUE D'INSUFFISANCE CARDIAQUE

LEAN
IUCPQ

CONTEXTE

ÉQUIPE INTERDISCIPLINAIRE COMPOSÉE DE 30 INTERVENANTS (ROTATION)

- Cardiologues
- Infirmières cliniciennes
- Infirmières praticiennes spécialisées (IPS) en cardiologie
- Nutritionniste
- Pharmaciennes
- Secrétaire médicale
- Commis (consultations externes)

ÉVOLUTION DES BESOINS DE LA CLIENTÈLE

- Plus de 3000 visites par année
- Cohorte de plus de 800 usagers, dont 56 % ≥ 70 ans
- Interventions spécialisées (resynchronisation cardiaque, transplantation cardiaque, cœur mécanique, dispositif V-Wave)
- Suivi conjoint (diabète, insuffisance rénale, cardiostimulateur/défibrillateur)

PROBLÉMATIQUES

- Dépassement de la date cible pour 30 % des usagers inscrits sur la liste d'attente
- Hausse constante d'activité pour le secteur sans ajout de ressources humaines
- Processus variable avec dédoublement des interventions
- Insatisfaction des intervenants reliée au manque de temps pour compléter les suivis

OBJECTIFS

- Réduire de 10 % la proportion des usagers inscrits sur la liste d'attente avec un dépassement de la date cible (cible du projet ≤ 20%)
- Cibler les interventions spécifiques à chaque intervenant pour un suivi interdisciplinaire complémentaire
- Se conformer aux normes d'Agrément Canada
  - Évaluer les services offerts en collaboration avec la clientèle
  - Évaluer le fonctionnement de l'équipe interdisciplinaire
- Rehausser la satisfaction au travail pour l'ensemble des intervenants

PRINCIPALES SOLUTIONS

APPROCHE UTILISÉE : kaizen d'une durée de 3 jours, avec la participation d'un patient partenaire et sa proche aidante

Le LEAN à l'écoute des usagers

- Entrevues auprès de la clientèle (25)
- Patient partenaire accompagné de sa proche aidante (ateliers kaizen)
  - Confirmer le déroulement du processus actuel
  - Identifier les activités à valeur ajoutée et les gaspillages
  - Contribuer à la sélection des solutions
  - Répondre au dilemme d'organisation des activités de soins (1 visite plus longue ou 2 plus courtes)

Gestion de la liste d'attente

- Répartition des visites en avant-midi et après-midi
- Ajout de 9 visites par semaine pour l'IPS
- Création d'un agenda des visites pour la nutritionniste

Réduction des déplacements

- Utilisation d'un intercom
- Station Xcelera dans la salle de consultation (échocardiographie)

Kanban

- Liste de la clientèle hospitalisée (extraction de la cohorte insuffisance cardiaque)
- État d'avancement de la visite pour chaque usager (liste de vérification)
- Résultats des analyses sanguines en attente (classeur journalier/mensuel)

Travail standard

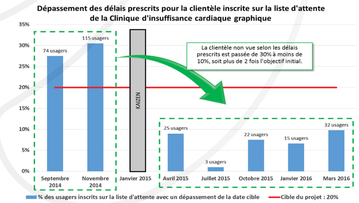
- Gabarit pour déroulement de l'entrevue (note infirmière standardisée)
- Confirmation du rendez-vous
- Formulaire d'ordonnance pour suivi de la clientèle V-Wave

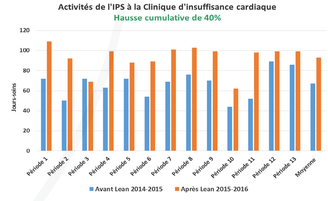
Pertinence des interventions

- CESSER les électrocardiogrammes pour tous à chaque visite
- CESSER l'impression des résultats d'analyses sanguines
- CESSER la retranscription des résultats d'examens et d'analyses au dossier Vision C+

RÉSULTATS SIGNIFICATIFS

- Amélioration de l'accès aux services :
  - Clientèle vue selon les délais prescrits passant de 70 % à plus de 90 %
  - Hausse de 40 % des activités de soins (jours-soins) pour IPS
  - Ajout de disponibilités pour des visites en urgence ainsi qu'en après-midi
- Pratique professionnelle davantage valorisante pour le personnel :
  - Réduction des activités sans valeur ajoutée pour la clientèle
  - Collaboration IPS et secrétaire permettant la hausse d'activités cliniques sans ajout de ressources
  - Consensus quant à la non-pertinence d'un ECG pour tous, à chaque visite
  - Réduction des délais reliés aux déplacements du cardiologue pendant la consultation (station Xcelera disponible dans la salle de consultation)





PÉRENNITÉ DU PROJET

- Caucus hebdomadaire
- Station visuelle

CONDITIONS DE SUCCÈS

- 2 promoteurs complémentaires (cardiologue chef du secteur et cogestionnaire clinico-administrative)
- Représentants pour chacune des professions en relation dans ce processus
- Implication de l'équipe médicale à chacune des phases

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE CARDIOLOGIE ET DE PNEUMOLOGIE DE QUÉBEC

AFFILIÉ À UNIVERSITÉ LAVAL