

LE LEAN UNE EXPÉRIENCE À PARTAGER

QUI N'A JAMAIS PERDU DU TEMPS À CHERCHER UN ÉQUIPEMENT MÉDICAL?

COMMENT FAIRE POUR RÉSOUDRE UN PROBLÈME DU GENRE? C'EST EN ÉQUIPE QUE DES MEMBRES DU PERSONNEL SE SONT PENCHÉS SUR LA QUESTION EN UTILISANT LES MÉTHODES QU'OFFRE LE LEAN. ENSEMBLE, ILS ONT RÉVISÉ LE PROCESSUS DE GESTION DES APPAREILS POUR LA THÉRAPIE PAR PRESSION NÉGATIVE (TPN) AFIN D'EN ASSURER UNE UTILISATION OPTIMALE ET EFFICACE. CE TYPE D'ÉQUIPEMENT EST UTILISÉ POUR ACCÉLÉRER LA GUÉRISON DES PLAIES CHEZ LES PATIENTS.



Isabelle Simard, conseillère-cadre aux activités cliniques et
Johanne Houde, conseillère en soins infirmiers

UNE RÉALITÉ, UN DÉFI À RELEVER ENSEMBLE!

« Les rôles et les responsabilités ainsi que le processus de gestion des TPN n'étaient vraiment pas clair. Les retours n'avaient pas lieu comme prévu, sans compter les bris ou les pièces manquantes. Nous avons déjà retrouvé deux appareils oubliés dans un placard, dont un qui était en location! De plus, les délais moyens pour le nettoyage étaient de quatre à cinq jours et parfois cela prenait deux semaines. Il était difficile d'effectuer les suivis de location ainsi que la gestion de la facturation. Il n'existait pas de recensement officiel dans l'hôpital et avoir une vue d'ensemble des équipements disponibles était difficile. Pour relever le défi, il fallait réfléchir en équipe. Sachant que le nombre de locations ne cessait d'augmenter, il y avait urgence d'agir. »

« Le personnel n'était pas toujours conscient que l'équipement qu'il avait en leur possession était loué. Lorsque le projet a commencé, j'étais assistante au 3^e central. Étant donné que ce service est un grand utilisateur, c'est moi que l'on appelait pour obtenir une TPN. La procédure n'était pas claire et je devenais un peu la personne ressource.

C'ÉTAIT TOUT UN CASSE-TÊTE ! À UN POINT TEL QUE PARFOIS JE DEVAIS FAIRE LE TOUR DES DÉPARTEMENTS POUR TROUVER UN ÉQUIPEMENT DISPARU OU ENCORE CESSER UNE LOCATION. C'ÉTAIT UNE LOGISTIQUE INCROYABLE ET JE POUVAIS PASSER DES HEURES À CHERCHER! C'ÉTAIT UNE PERTE D'ÉNERGIE ET D'ARGENT. AVEC LE PROJET LEAN, ON RÉPONDAIT À MON APPEL, J'ÉTAIS À BOUT DE SOUFFLE. »



Caroline Morissette,
infirmière clinicienne

« GRÂCE AU PROJET, NOUS AVONS CONFIRMÉ QUE LE NOMBRE D'APPAREILS N'ÉTAIT PAS SUFFISANT. NOUS NOUS SOMMES DONC PROCURÉ D'AUTRES APPAREILS AFIN DE MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS DE SOINS DES USAGERS ET NOUS AVONS PU BONIFIER LA FLOTTE D'ÉQUIPEMENT AVEC UN AUTRE TYPE DE THÉRAPIE PAR PRESSION NÉGATIVE RÉPONDANT DAVANTAGE À NOS BESOINS. NON SEULEMENT, NOUS AVONS RÉDUIT LES CASSE-TÊTES POUR LES EMPLOYÉS, MAIS NOUS NE LOUONS PRESQUE PLUS D'ÉQUIPEMENT ET AVONS ENREGISTRÉ DES ÉCONOMIES DE 125 000\$!

Nous avons également évalué la possibilité de nettoyer et d'entretenir les appareils à l'interne. Pour ce faire, un spécialiste de la compagnie responsable du contrat de service est venu nous expliquer la démarche. C'est ainsi que nous avons pu constater qu'il nous était possible, avec l'aide du GBM (service de génie biomédical), de tout faire à l'interne, et ce, en seulement 15 minutes! Des résultats qui font toute la différence pour le personnel et les usagers! »



Isabelle Simard,
conseillère-cadre
aux activités
cliniques,
agent Lean



Audrey Doucet, assistante au 3^e central

« Aujourd’hui, la responsabilité revient à chaque unité, de la demande d’utilisation jusqu’au nettoyage. Il y a eu une période d’adaptation, où je devais davantage me préoccuper du départ et du retour des TPN. J’ai dû soutenir et sensibiliser les gens à l’intégration de la nouvelle procédure. Avec les nouvelles façons de faire pour le prêt d’équipement et le système de rangement, c’est le jour et la nuit. »



Johanne Houde, conseillère en soins infirmiers

« AVEC TOUTE L’ANALYSE ET LES RÉFLEXIONS QUE NOUS AVONS EUES EN ÉQUIPE LORS DE L’ATELIER KAIZEN, NOUS AVONS VITE PRIS CONSCIENCE QUE LA PROBLÉMATIQUE VÉCUE AVEC LES APPAREILS TPN N’ÉTAIT PAS UN CAS ISOLÉ DANS L’ÉTABLISSEMENT. »


La solution d’avoir une gestion centralisée des appareils avec une personne responsable est vite devenue une évidence. Avec un parc d’équipements et notre propre système de gestion, le processus était simplifié, les économies importantes et l’acquisition de nouveaux appareils devenaient possibles. Chaque unité de soins qui loue un équipement en assume la responsabilité. C’est le même principe qu’une bibliothèque ou une louthèque! Nous avons réalisé par la suite qu’une idée similaire avait été soulevée par le passé, mais le *Lean* offrait un levier pour sa réalisation.

Dans un premier temps, nous devons mettre les solutions en place pour assurer la gestion efficace des TPN. Cependant, nous étions conscients qu’une réflexion de plus grande envergure dans le cadre d’un deuxième projet serait nécessaire pour envisager un déploiement organisationnel spécifique au matériel loué. Un exercice nécessaire pour bien répondre aux besoins quotidiens des usagers et des unités. »

LE PROJET D’ANTICOAGULOThÉRAPIE À LIUCPO SURPASSE SES OBJECTIFS
UN DÉPART PLUS SÉCURITAIRE ET UNE MEILLEURE ACCESSIBILITÉ
POUR LA CLIENTÈLE ANTICOAGULÉE

LEAN

OPÉRATION BONS COUPS



Membres de l’équipe Kaizen : Julie Racine, Veronique Milla, Christine Vincent, Diane Francoeur, Isabelle Tardif, Brenda Lee Chiquette, Nathalie Poirin, Isabelle Conner

La révision de l’offre de service de l’anticoagulothérapie selon les grands principes du Lean améliore les délais de prise en charge des usagers. Cela permet désormais de répondre à toutes les demandes de l’institut, ce qui est la façon la plus sécuritaire pour la clientèle.

- réduction des dédoublements de tâches grâce à un travail en dyade de l’infirmière et du pharmacien;
- réduction moyenne de 83 % du délai de prise en charge des usagers soit un délai d’attente passant de 3 heures à 30 minutes.

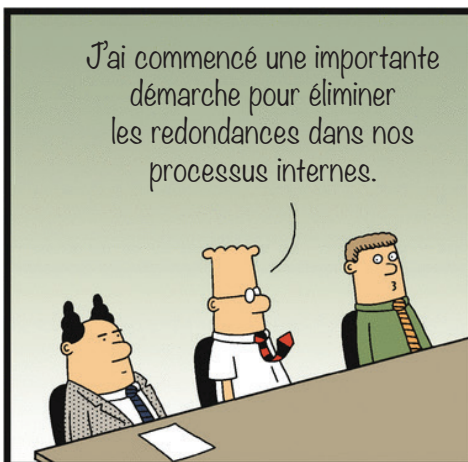
Un succès réalisé en collaboration avec l’équipe multidisciplinaire.
Félicitations à tous pour ce franc succès!

Témoignage ou auteur de bons coups? Ne soyez pas les seuls à en profiter! Partagez-les!
Écrivez nous à l’adresse suivante : BonCoup@iucpo.gouv.qc.ca
Ou visitez l’intramur dans la section Institut/Bons coups

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE CARÉBOURNE ET DE MONTESSON DE QUÉBEC

notre mandat en santé

LA CAPSULE HUMORISTIQUE : LES DÉDOUBLEMENTS « ET SI ON UNISSAIT NOS EFFORTS »



Dilbert.com DilbertCartoonist@gmail.com

© 2011 Scott Adams, Inc. Dist. by Universal Uclick

Crédit : Scott Adams

LE LEAN À L'ÉCOUTE DES USAGERS



Danielle Paquet-Hamel, proche aidante et Michel Paquet, usager à l'IUCPQ

UNE PREMIÈRE, UN PATIENT PARTENAIRE

Le projet auquel monsieur Paquet a participé visait à améliorer l'accessibilité aux services de la clinique d'insuffisance cardiaque en plus de rehausser la satisfaction des intervenants qui y travaillent, et ce, conformément aux normes d'Accréditation Canada qui recommandent :

- de répondre aux besoins des clients et de la communauté;
- d'impliquer les clients et les familles dans l'élaboration des objectifs de l'équipe soignante.

« J'ai embarqué dans le programme pour donner un coup de main. Dans la situation, je ne le fais pas juste pour moi, je le fais pour nos enfants plus tard. Ça va donner une chance. Ça prend des patients pour guider les professionnels sur les besoins de la clientèle. »

C'EST LA PREMIÈRE FOIS QUE J'ENTENDAIS PARLER DU LEAN, ON A VRAIMENT ÉCOUTÉ CE QUE J'AVAIS À DIRE. L'EXERCICE ÉTAIT TRÈS BON, JE SERAIS PRÊT À LE REFAIRE AU COMPLET. J'AI AIMÉ ÇA.

Mon frère vit beaucoup de stress lorsqu'il vient à l'hôpital, donc les pertes de temps, les attentes debout ce sont des irritants. Le but est de donner le plus de soins possible avec le moins d'attente possible. Respecter la disponibilité du patient, car la plupart sont accompagnés de proches aidants.

Le fait d'être impliqué dans un projet, ça le motive encore plus. Parce qu'il se dit : « ils vont m'écouter, et voir ce que je vis dans une journée. C'est là qu'ils vont être capables d'améliorer les soins. » C'est sa santé, c'est agréable qu'il soit impliqué. Nous avons également réalisé qu'il y a toute qu'une équipe derrière les soins du patient, c'est complexe et ils sont tous là pour donner de bons soins. Nous sommes dans une période où tout nous est imposé et avec le *Lean* ça devient l'inverse. De voir que la direction souhaite aller chercher l'idée des patients pour améliorer la qualité des soins, c'est impressionnant! Le patient à une opinion et aide à monter un programme de soins adapté à ses besoins. On change d'époque, il faut toujours avancer, je suis une pro de la nouveauté parce que ça améliore les choses. »

« Il faut savoir que parmi les 750 usagers suivis à la clinique, 30 % de la clientèle inscrite sur la liste d'attente n'est pas vue selon les délais prescrits. Nous avons donc commencé par mesurer la satisfaction auprès de 25 usagers en effectuant un sondage sous forme d'entrevue à l'aide de questions ouvertes. Pour sa part, monsieur Paquet représentait l'ensemble de notre clientèle lors des trois journées de l'atelier Kaizen. Il était accompagné de sa sœur, sa proche aidante, puisque c'est la réalité de nombreux insuffisants cardiaques de partager l'expérience de la maladie avec une personne significative.



Lors de l'atelier Kaizen, M. Paquet, patient partenaire

Au cours de l'atelier, M. Paquet a confirmé le déroulement du processus actuel en précisant tout ce qui lui paraissait peu utile ou inapproprié. Il a également identifié toutes les activités qui ont de la valeur à ses yeux. Riche de cette collaboration, notre équipe a révisé son offre de services et priorisé certains aspects de l'enseignement à la clientèle. Je suis convaincue que de réunir un usager et



Claudine Turcotte, chef d'unité 4^e Est et clinique d'insuffisance cardiaque, agent *Lean*



Présentation finale

des intervenants assignés aux soins donne tout son sens à une démarche *Lean*.

M. Paquet et sa sœur ont assisté à la présentation finale. Ils se sont dits satisfaits des changements proposés aux promoteurs du projet ainsi qu'aux directeurs concernés.

LA PARTICIPATION DU PATIENT À CET ATELIER NOUS A PERMIS DE RESTER CONCENTRÉS SUR LES BESOINS DE LA CLIENTÈLE AFIN DE GARDER L'USAGER AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS ET DE NOS SOLUTIONS.

FAIRE MIEUX ENSEMBLE ! Des projets en cours de réalisation



OPTIMISATION DU PROCESSUS DE GESTION DES FORMATIONS DU PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES (PDRH)



OPTIMISATION DE LA GESTION DU MATÉRIEL DE SOINS LOUÉ ET UTILISÉ DANS LES SECTEURS CLINIQUES



OPTIMISATION DU PROCESSUS DE SUIVI DES CLIENTS EN ONCOLOGIE



OPTIMISATION DE LA TRAJECTOIRE DE SOINS DE LA CLINIQUE D'INSUFFISANCE CARDIAQUE



OPTIMISATION DU PROCESSUS DE RÉAPPROVISIONNEMENT EN MATÉRIEL



OPTIMISATION DU PROCESSUS DE PLANIFICATION ET DE GESTION DES LITS D'APNÉE DU SOMMEIL



OPTIMISATION DU PROCESSUS DE DISTRIBUTION DES MÉDICAMENTS POUR LES PROTOCOLES DE RECHERCHE CLINIQUE

OPTIMISATION DU PROCESSUS DE SUIVI DES PATIENTS À LA CLINIQUE D'INSUFFISANCE RÉNALE

OPTIMISATION DU PROCESSUS D'ACCUEIL EMPLOYÉ À LA RECHERCHE

VOTRE OPINION EST IMPORTANTE POUR NOUS !

PARTAGEZ-NOUS VOS OPINIONS, VOS SUGGESTIONS DE PROJET, VOS PRÉOCCUPATIONS OU ENCORE FAITES-NOUS PART DE VOTRE EXPÉRIENCE! POSEZ-NOUS VOS QUESTIONS ET N'HÉSITEZ PAS À VOUS INFORMER SUR LES FORMATIONS. L'ÉQUIPE DU LEAN VOUS ÉCOUTE : IUCPQ.LEAN@SSSS.GOUV.QC.CA / POSTE 4203

Cindy Levasseur
Communications et relations publiques, Lean