

Le Lean Healthcare, c'est

L'excellence opérationnelle

C'est tendre vers une meilleure façon de travailler sur le terrain et avec le terrain

Chasse aux gaspillages

Chasse aux irritants, au temps perdu, aux tâches inutiles, aux gestes inutiles

Optimiser les flux

Optimiser les organisations pour le professionnel et pour le patient

Cas pratique rencontré dans une unité de médecine gériatrique



1. Explication de l'irritant

« quand on part faire notre tournée, il va toujours manquer qqchose dans notre chariot, on est obligé de revenir à la prépa-soins »

2. Caractérisation

L'infirmière démarre sa tournée de soins.

Elle prend son chariot dans le local "Prépa soins"

Elle démarre sa tournée depuis la chambre 214 --> 213 --> 212 --> fond du service 206 puis revient --> 205 --> 201 et range son chariot.

Durant son parcours :

- Dans la chambre 212, elle se rend compte que son bidon d'antiseptique est vidé.

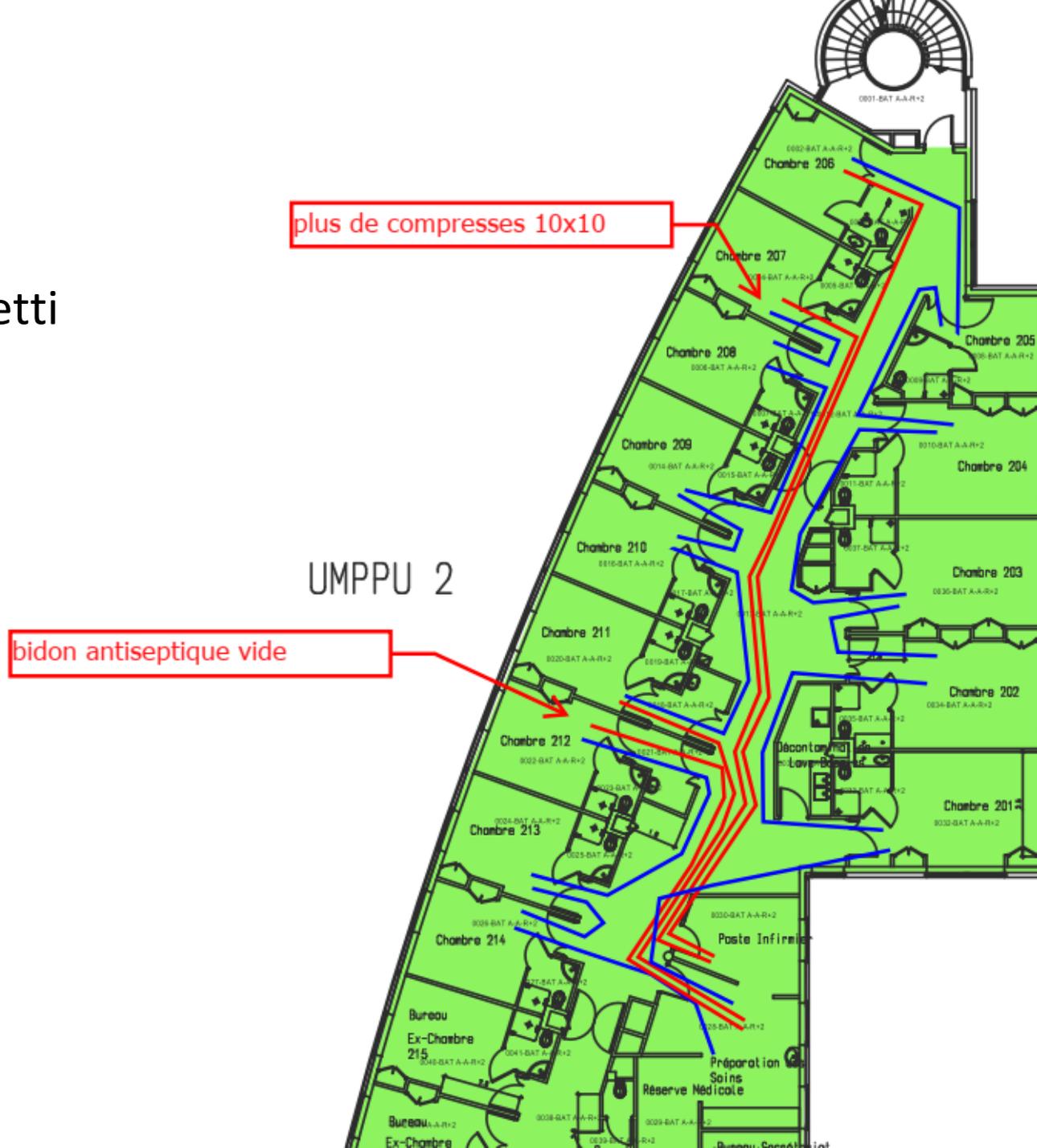
- Dans la chambre 207, elle n'a plus de compresses 10x10

- elle est dérangée par des coups de téléphone pendant sa tournée, elle se plaint à son retour à ses collègues que souvent les sujets ne la concernaient pas.

Atelier :

1) Dessinez d'un trait chaque trajet effectué par l'infirmière, vous pouvez utiliser deux couleurs différentes...

Diagramme spaghetti



plus de compresses 10x10

UMPPU 2

bidon antiseptique vide

Pourquoi ?

Comprendre les causes pour développer un plan d'actions

Diagramme d'Ishikawa ou arête de poisson

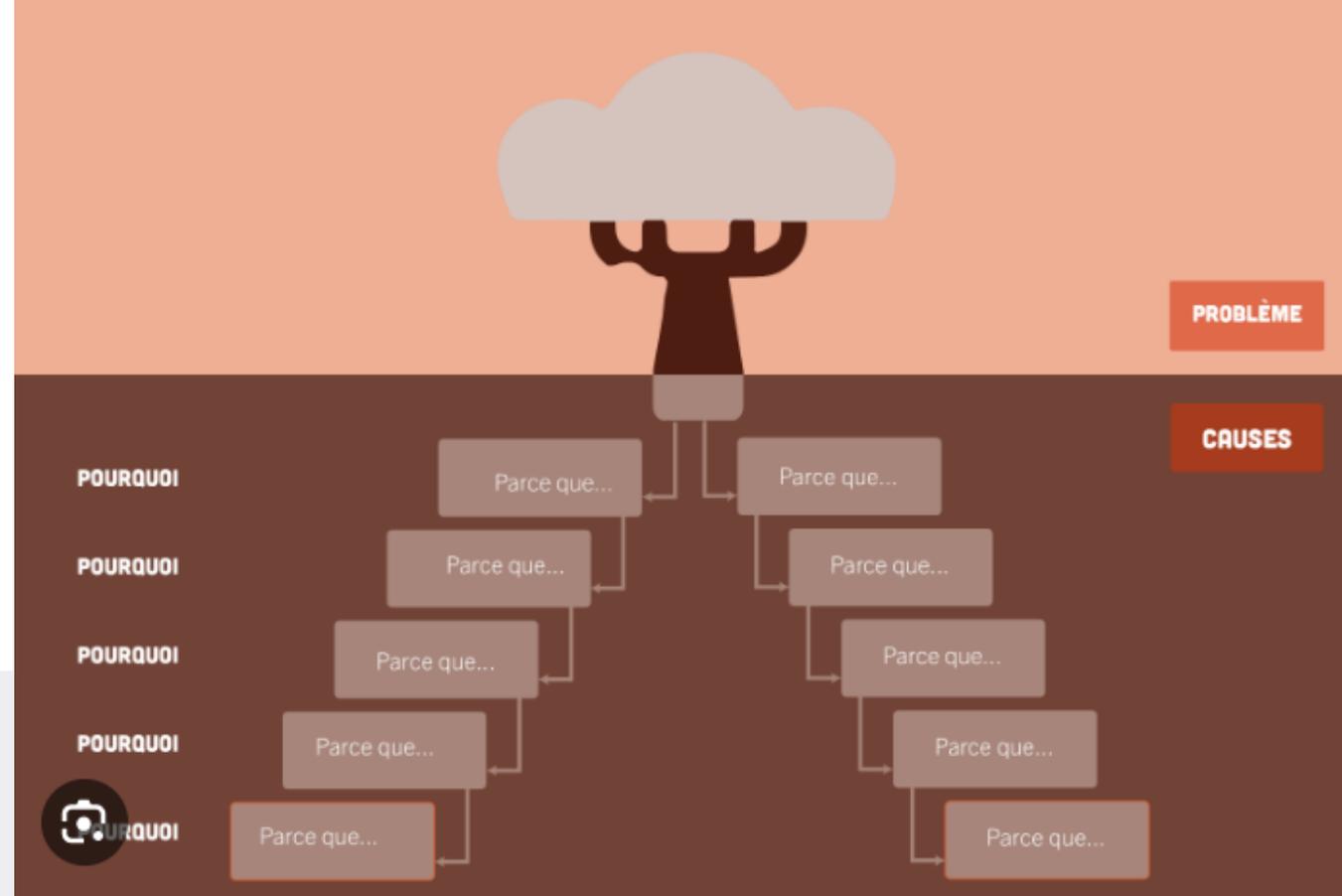
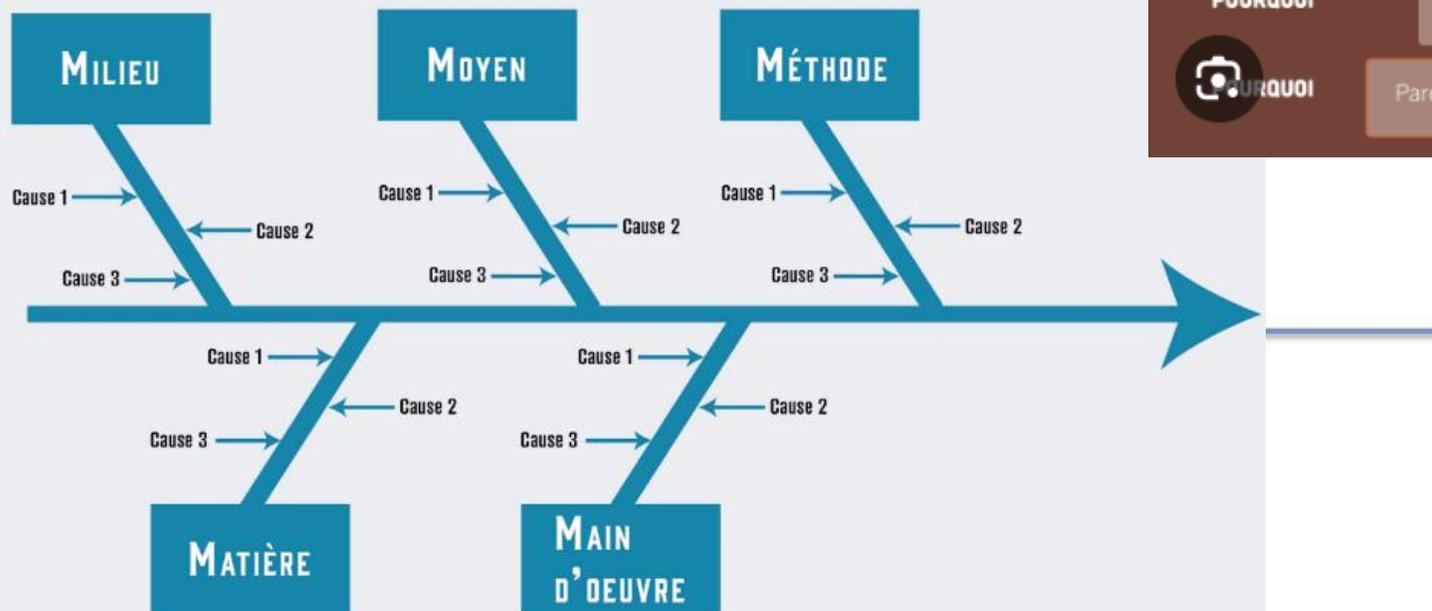
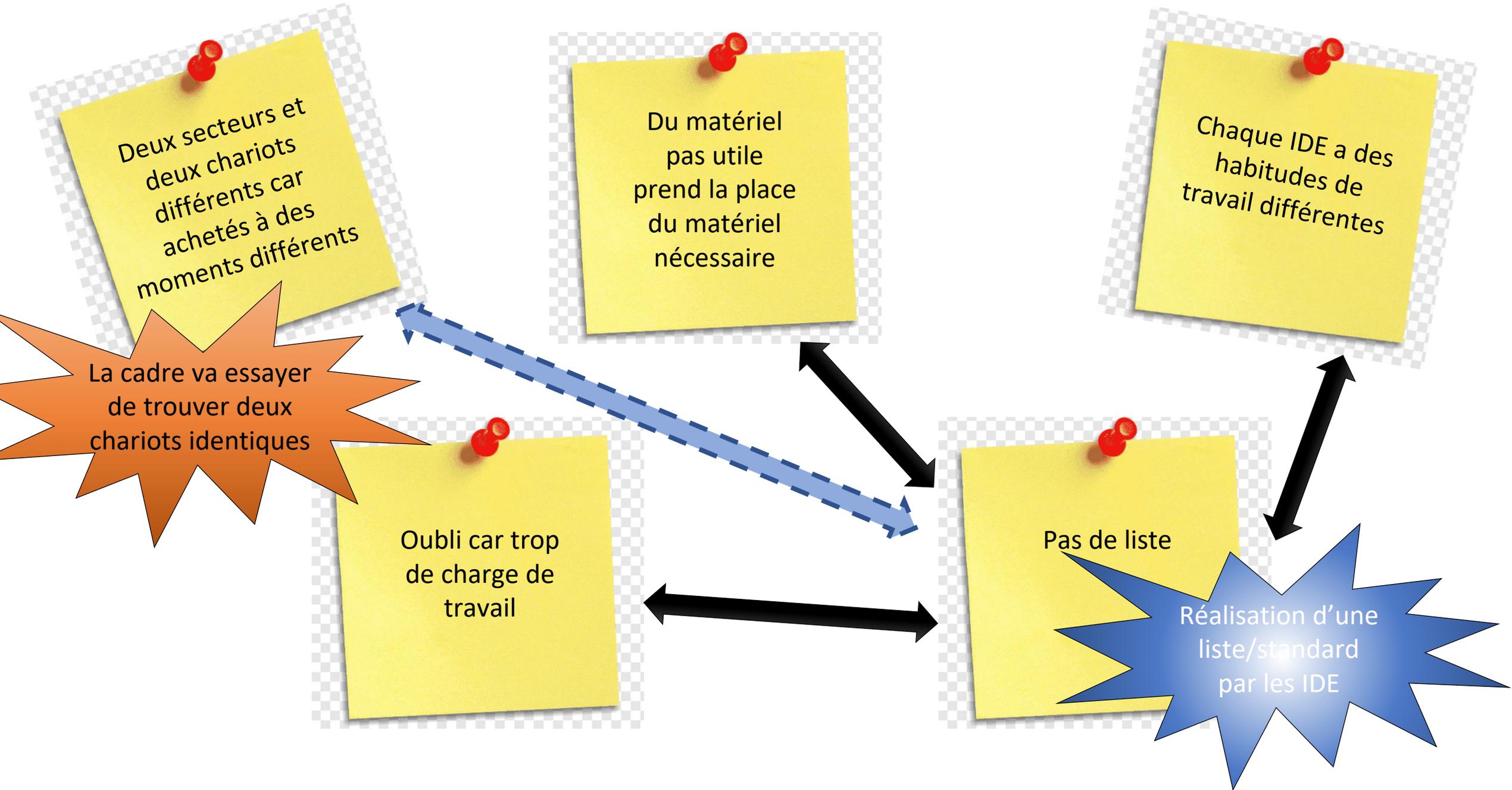


Diagramme des 5 pourquoi

Classer les causes potentielles



« elle est dérangée par des coups de téléphone pendant sa tournée, elle se plaint à son retour à ses collègues que souvent les sujets ne la concernaient pas. »



« des coups de téléphone »

On caractérise le nombre, par bâtonnage par exemple

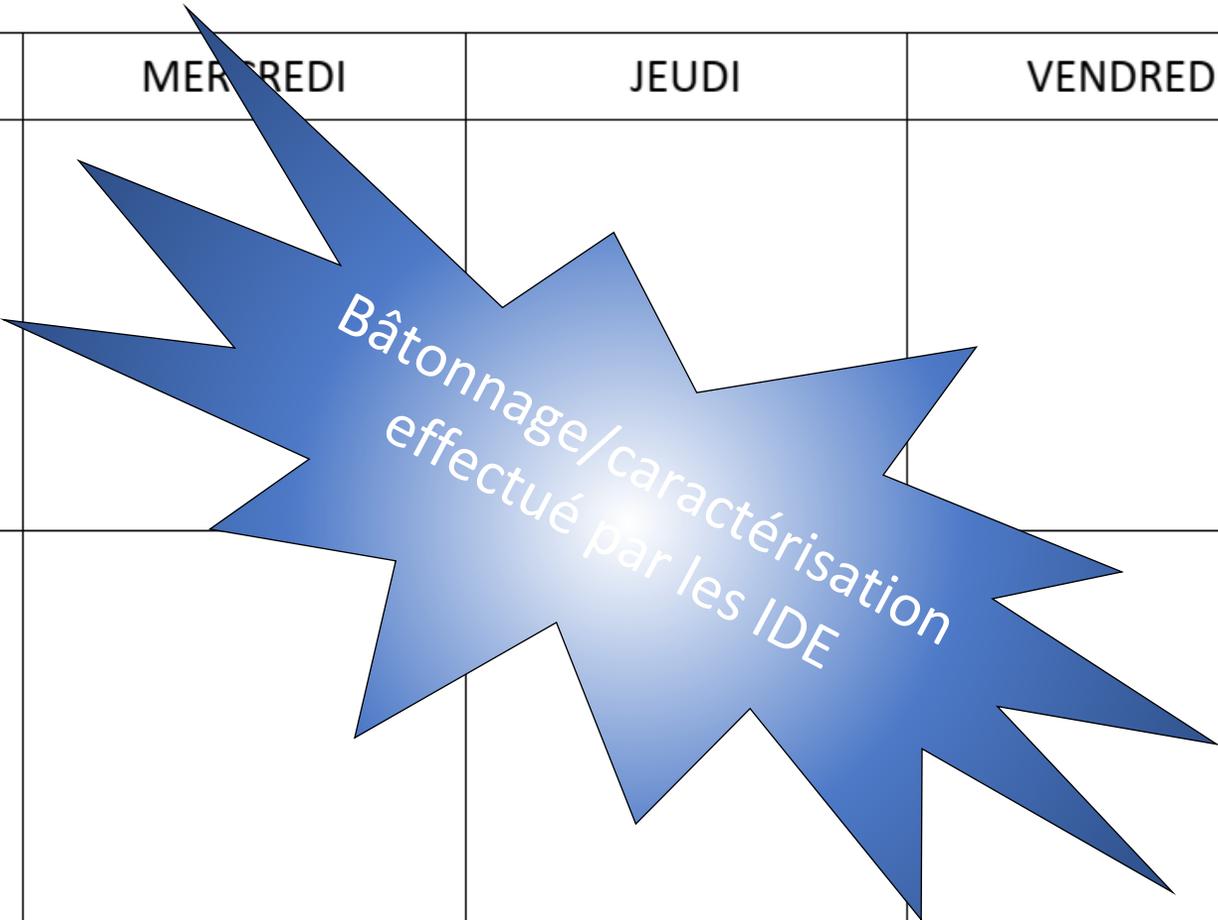
« les sujets ne la concernaient pas »

On caractérise la cause de chaque appel lors du bâtonnage

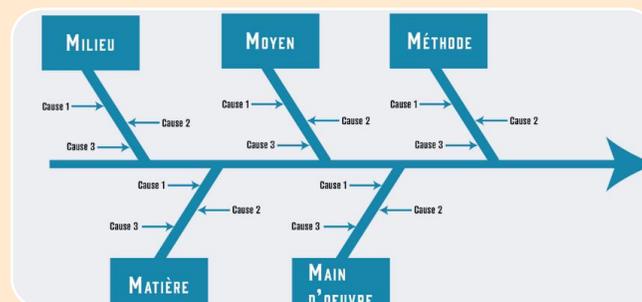
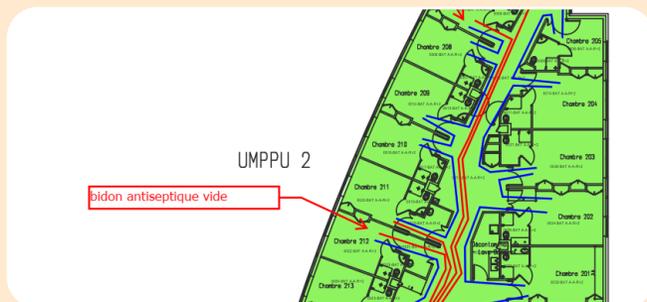
Atelier :

2) Proposez un modèle de feuille de batonnage sur 1 semaine

	LUNDI	MARDI	MERcredi	JEUDI	VENDREDI
Matin	<ul style="list-style-type: none"> - appel de l'imagerie : patient attendu en retard ? - 4 appels de familles - appel des urgences : pour préparer une entrée 				
Après-midi					
soir/nuit					



Outils utilisés



	<input type="checkbox"/>								
matin	<input type="checkbox"/>	- Imaginer : 1 patient en retard pour le scap - les appels famille - Urgence: pour organiser une arrivée							
après-midi									

Diagramme
spaghetti

Diagramme
d'Ishikawa

Batonnage

Cas pratique rencontré dans un restaurant d'hôpital

- Restaurant d'un CH, sert entre 80 et 120 repas par jour
- Audit pratiqué par un organisme extérieur
- Conclusions : liste de recommandations

Préconisations

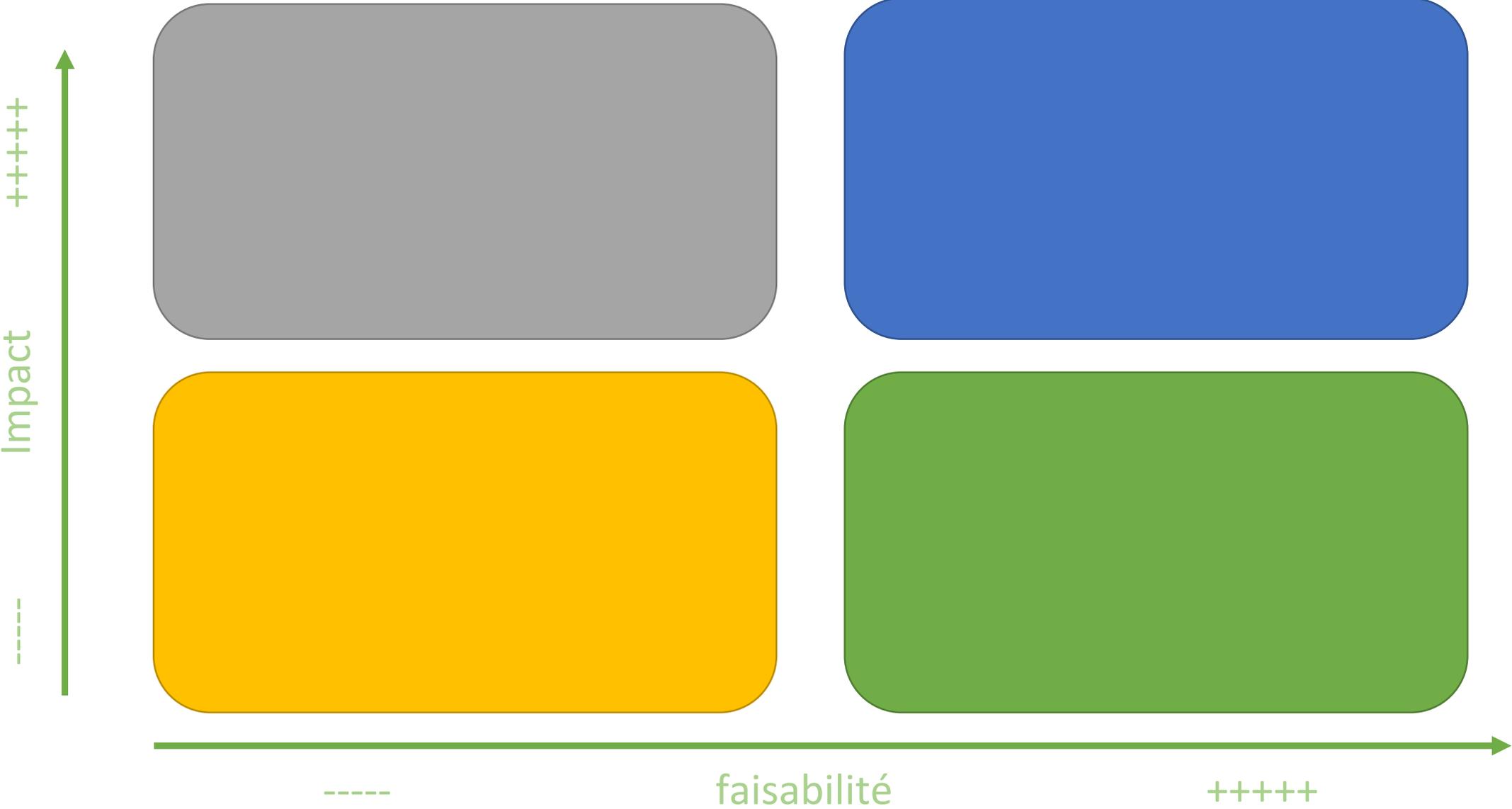
Au niveau de la cuisine

- *Idéalement, le fait de préparer le jour même pour le restaurant du personnel permettrait une meilleure flexibilité des quantités, une meilleure qualité gustative, une meilleure valorisation sous forme de don, des plats de présentation plus attractif...*
- **Ajuster les quantités préparées pour le plat du jour** en fonction du jour de la semaine (+ le lundi et – le vendredi) et proposer des plats « faits minute » uniquement lorsque les quantités restantes ne suffisent pas
- **Baisser la quantité d'entrées préparées**
- Pérenniser les pesées (recommandation : 1 fois par trimestre)
- Établir des fiches recette et les annoter/corriger en fonction des restes observés
- Mettre en place un système de réservation des repas en amont
- Limiter l'utilisation des produits de 5^{ème} gamme

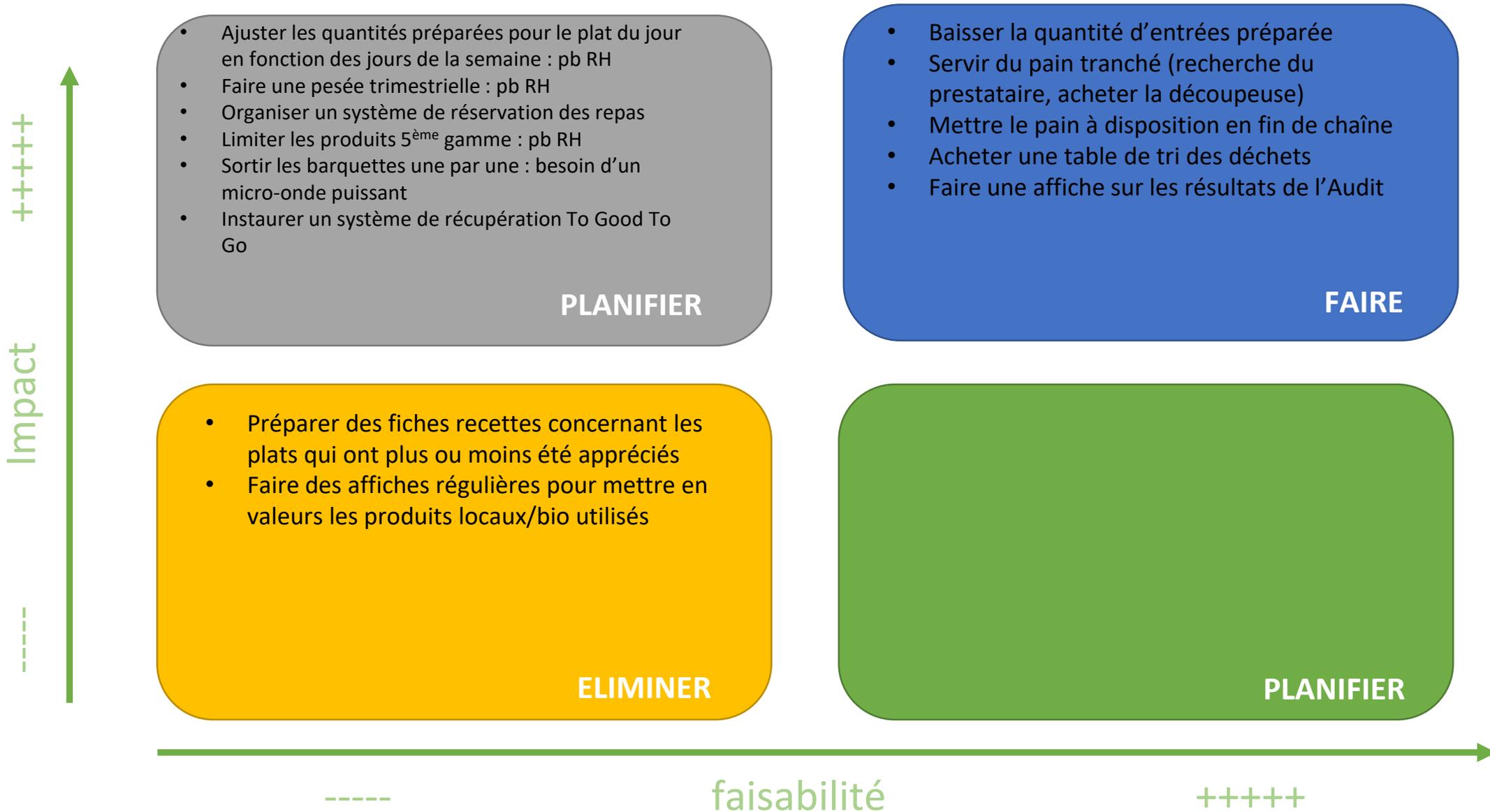
Au niveau du service

- Sortir les barquettes une par une pour favoriser la mise en place du don alimentaire
- Privilégier des contenants réutilisables (obligatoire à partir du 1^{er} janvier 2025)
- Mettre en valeur les produits servis au niveau du self (à l'oral et à l'écrit) → produits locaux, bio etc.
- Proposer des pains avec des plus petites portions ou pain tranché de qualité
- Revoir à la baisse les quantités servies pour le plat avec possibilité de venir se resservir. Ajuster les quantités préparées en conséquence

Matrice de priorité

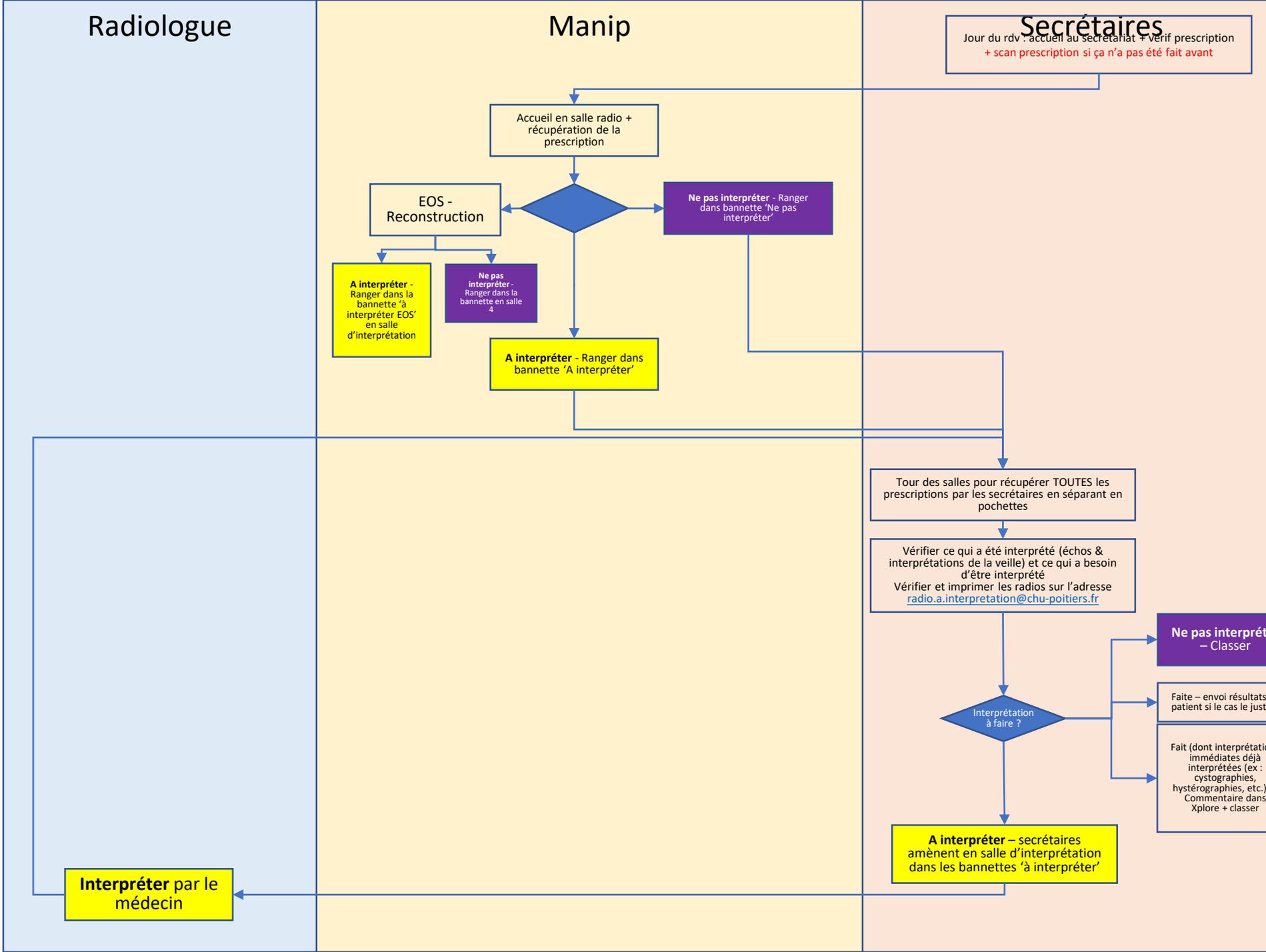
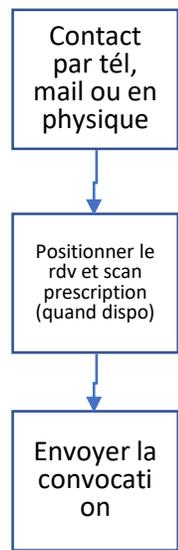


Matrice de priorité



Exemple de cartographie effectuée
dans un service de radiologie

Circuit dossier patient externe en radiologie – interprétations



Secrétaires
 Jour du rdv : accueil au secrétariat + vérif prescription
 + scan prescription si ça n'a pas été fait avant

Accueil en salle radio + récupération de la prescription

EOS - Reconstruction

Ne pas interpréter - Ranger dans bannette 'Ne pas interpréter'

A interpréter - Ranger dans la bannette 'à interpréter EOS' en salle d'interprétation

Ne pas interpréter - Ranger dans la bannette en salle 4

A interpréter - Ranger dans bannette 'A interpréter'

Tour des salles pour récupérer TOUTES les prescriptions par les secrétaires en séparant en pochettes

Vérifier ce qui a été interprété (échocs & interprétations de la veille) et ce qui a besoin d'être interprété
 Vérifier et imprimer les radios sur l'adresse radio.a.interpretation@chu-poitiers.fr

Interprétation à faire ?

Ne pas interpréter - Classer

Faite - envoi résultats patient si le cas le justifie

Fait (dont interprétations immédiates déjà interprétées (ex : cystographies, hystérogographies, etc.) Commentaire dans Xplore + classer

Interpréter par le médecin

A interpréter - secrétaires amènent en salle d'interprétation dans les bannettes 'à interpréter'

Exemple de 5S

5 étapes clés pour revenir en maîtrise de son territoire et impliquer l'équipe

Débarrasser

Ne garder que **le strict nécessaire** sur le poste et s'assurer de la présence de tout ce qui est utile



Un espace de travail épuré disposant uniquement des outils dont vous avez besoin

Ranger

Déterminer une place **pratique et fonctionnelle** pour ranger les choses indispensables au travail



Un espace de travail ergonomique avec tous les outils à portée de main

Nettoyer

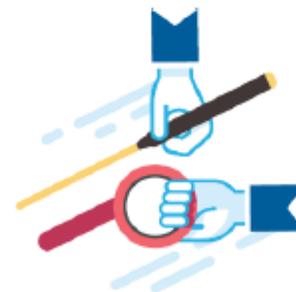
Maintenir un **espace de travail propre** en supprimant les sources de salissures



Un espace de travail durablement propre

Standardiser

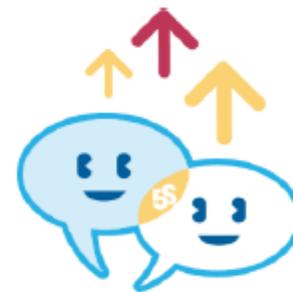
Rendre évident la bonne **application des nouvelles règles** issues des 3 premiers S



Un espace de travail intelligent permettant de détecter les problèmes

Impliquer

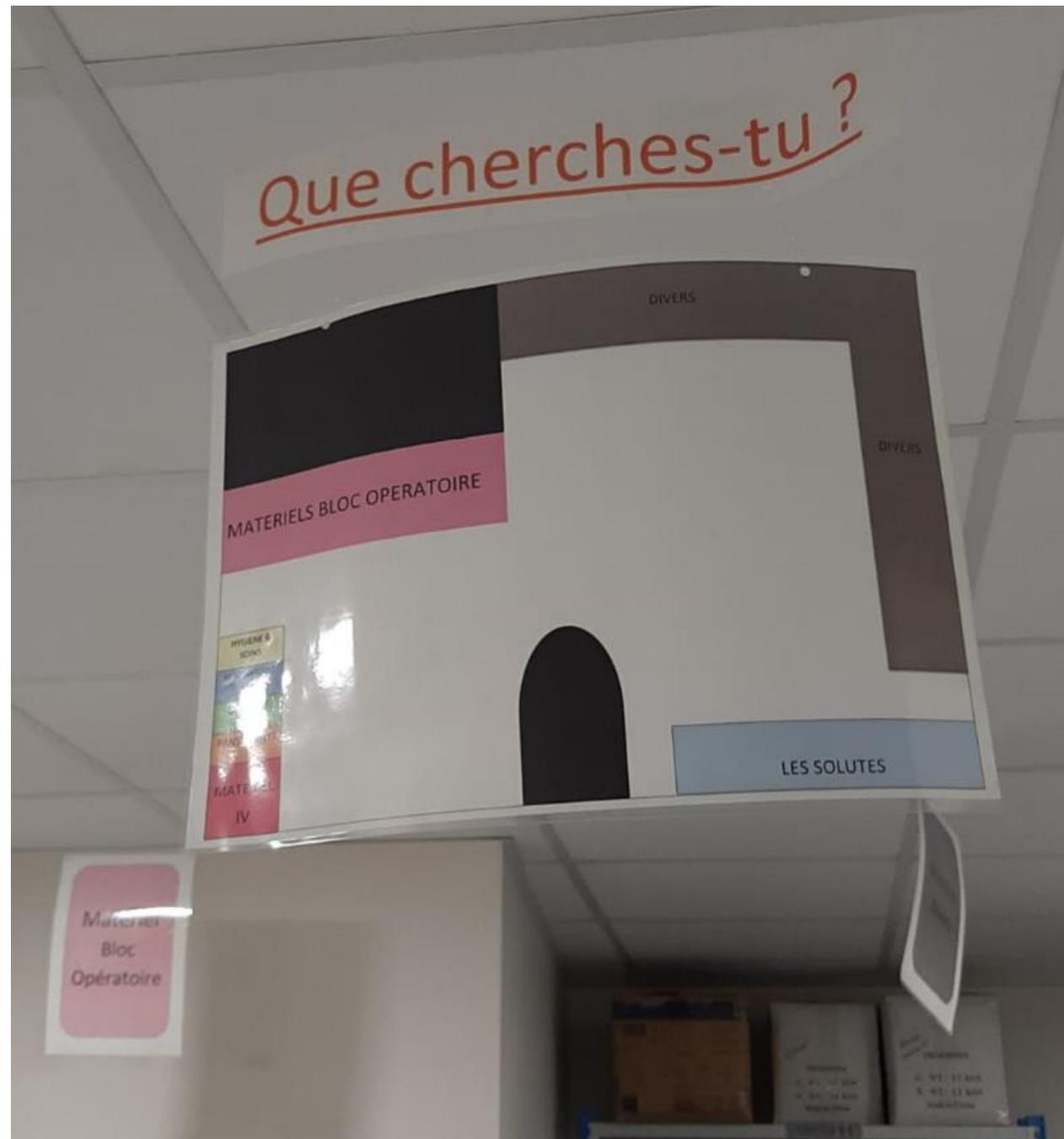
Maintenir le nouveau système en place et le faire évoluer en fonction des **progress accomplis**



Un espace de travail en constante amélioration grâce aux idées de tous







Des questions ?