OPTIMISATION DU PROCESSUS DE RÉAPPROVISIONNEMENT ET L'UTILISATION DU MATÉRIEL DE SOINS

LEAN
IUCPQ

CONTEXTE

ÉQUIPE MULTIDISCIPLINAIRE DE 7 PERSONNES (préposée aux bénéficiaires de l'urgence, magasiniers, technicien en approvisionnement, assistante-infirmière chef d'unité de soins, responsable de la logistique au Service d'approvisionnement, conseiller en amélioration *Lean*)

- Fréquentes pénuries de matériel de soins sur les unités de soins
- Manque de clarté en ce qui concerne les rôles et les responsabilités reliés au système Triax

PROBLÉMATIQUES

- Long délai entre la lecture des besoins et la livraison des items, engendrant un manque de matériel pour les activités des secteurs
- Perte de confiance dans le système de réapprovisionnement, créant des « cachettes d'écureuil »
- Gaspillage de matériel à usage unique dû à un entreposage important d'items dans les chambres des patients, items devant être jetés par la suite
- Méconnaissance par les infirmières des unités de soins, des coûts unitaires du matériel à usage unique
- Absence de standard de travail dans l'utilisation du matériel de soins à utilisation unique
- Quotas de matériel de soins beaucoup trop élevés par rapport à la consommation

OBJECTIFS

- Diminuer le délai de 16,5 heures à 2 heures ou moins, entre la lecture des besoins en réapprovisionnement et la livraison des items à réapprovisionner
- Réduire le nombre d'étiquettes de réapprovisionnement sur les tableaux lors de la lecture des besoins (de 1100 à moins de 500 étiquettes)
- Diminuer le nombre d'items présents sur les unités de soin, entre 10% et 15%, selon l'unité de soins
- Sensibiliser les équipes au fonctionnement du système de réapprovisionnement et au prix des items
- Identifier les produits pouvant faire l'objet d'une mise en commun à l'intérieur de l'organisation

SOLUTIONS INNOVANTES

APPROCHE UTILISÉE : atelier kaizen de 3 jours réalisé pour un premier volet du projet. Par la suite, un gemba kaizen a été effectué sur chacune des unités de soins (une quinzaine au total)

Cartographie du processus

- Processus actuel

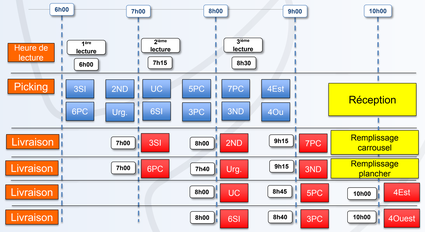
Gemba

- Fonctionnement sur les unités de soins
- Fonctionnement au magasin

Flux tiré et gestion des horaires

SÉQUENCE DE TRAVAIL

Processus visé



RÉSULTATS

- Diminution du délai de réapprovisionnement, passé de 16,5 heures à 2 heures, entre la lecture des besoins et la livraison des items à réapprovisionner
- Diminution du nombre d'étiquettes de réapprovisionnement sur les tableaux lors de la lecture des besoins, passé de 1100 à moins de 500 étiquettes
- Réduction importante de l'inventaire (25 %) présent sur les unités de soins (une baisse de près de 100 000 $ sur un inventaire initial de 515 000$)

ACTIONS DE PÉRENNISATION

- Mise en place de projets avec la DSI pour l'introduction de nouveaux produits sur les Triax
- Vigie de produits disponibles sur les étages par des audits annuels

LEÇONS APPRISES

- ✔ La réduction des délais entre la lecture des besoins et le réapprovisionnement a été la principale cause de succès de ce projet. Cette réduction a augmenté la confiance du personnel soignant envers le système de réapprovisionnement de l'établissement.
- ✔ Il est important d'impliquer les employés des unités de soins dans chacune des étapes du projet a contribué à les sensibiliser à une bonne utilisation du matériel de soins.

IMPACTS

L'OPTIMISATION DU PROCESSUS DE RÉAPPROVISIONNEMENT ET L'UTILISATION DU MATÉRIEL DE SOINS PERMETTENT :

- l'augmentation de la confiance du personnel soignant envers le système de réapprovisionnement de l'établissement;
- la sensibilisation auprès des équipes de soins quant au fonctionnement du système de réapprovisionnement, du prix des items et d'une meilleure rotation du matériel;
- la réduction du nombre d'items sur les étages;
- les étiquettes de produit à jour avec prix unitaire.

Philippe Perron Bélanger, conseiller en amélioration continue, IUCPQ-UL, philippe.perron-belanger@ssss.gouv.qc.ca