



CONTEXTE

ÉQUIPE DE 12 EMPLOYÉS DE JOUR ET DE SOIR

- 9 décembre 2013, mise en place du projet Dossier patient électronique (DPE)
- 23 000 feuilles réceptionnées par jour
- 700 000 dossiers d'usagers à gérer



PROBLÉMATIQUES

- Accessibilité des dossiers pour les professionnels dans les délais exigés
- Recherches des dossiers par l'équipe des archives
- Retard de classement :
 - 3 mois à la compilation des dossiers papiers
 - 2 mois au classement des feuilles volantes
- Embourbement de l'environnement de travail
- Montagne de travail et stress des employés



OBJECTIFS

- Numériser les documents réceptionnés dans un délai de 24 à 48 heures
- Numériser 12 850 feuilles par jour
- Préparer les dossiers de rendez-vous et d'admission prévus pour la numérisation à l'externe dans un délai de 72 heures
- Assurer la disponibilité des dossiers physiques ou numériques dans les délais exigés par les professionnels et les unités cliniques



SOLUTIONS INNOVANTES

APPROCHE UTILISÉE : Atelier kaizen d'une durée de trois jours

Management visuel

- Paniers et pochettes de couleur pour prioriser les dossiers à numériser, et ce, tout au long du processus



Kanban

- Indicateurs visuels des inventaires pour faciliter le réapprovisionnement de papeterie



Travail standard

- Feuilles séparatrices avec code à barre et procédures de travail facilitant la préparation et la numérisation
- Procédures affichées sur les bureaux

Approche 3P

- Cellule de travail
- Réaménagement du service permettant l'identification rapide des goulots
- Balancement naturel favorisant l'interaction et l'entraide



5S

- Postes et outils de travail identifiés par code de couleur afin que le matériel reste à sa place

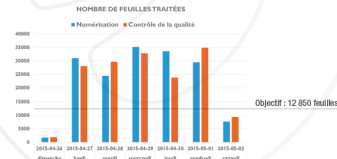
Poka-Yoke

- Feuilles séparatrices avec flèche indiquant la position des feuilles à insérer dans le numériseur favorisant une meilleure lecture des codes à barre



RÉSULTATS SIGNIFICATIFS

- Plus de 25 000 feuilles numérisées par jour
- Numérisation dans un délai de 24 heures
- Des objectifs dépassés de 50 %
- Respect à 100 % du délai de numérisation des dossiers prioritaires
- Élimination de tous les retards en un mois et demi
- Six mois d'avance sur l'échéancier
- Gain de temps de quatre jours pour la formation d'un nouvel employé
- Amélioration des conditions d'exercice et polyvalence dans le travail



LEÇONS APPRISES

- Impliquer le syndicat est très positif dans la gestion du changement
- Impliquer les employés dans des sous-comités est une clé importante du succès
- Démarrer le projet pendant une période d'achalandage élevé apporte des défis supplémentaires lors de l'implantation