

PRIX DE L'INNOVATION RH : Dossier de candidature 2017

FICHE DETAILLEE

(3 pages maximum)

Etablissement :

Nom de l'établissement : HOPITAL LARIBOISIERE
Service : CARDIOLOGIE
Adresse : 2 RUE AMBROISE PARE
Code postal : 75010
Ville : PARIS
Personne référente : ZAOUCH HOURIYA
Fonction : FAISANT FONCTION CADRE SUPERIEURE DE SANTE
Tél. : 0149958208
E-mail : houriya.zaouch@aphp.fr

Domaine(s) (cochez 1 ou plusieurs domaines) :

- Communication interne
- Conditions de travail et santé au travail
- Coopérations entre établissements
- Coopération entre professionnels
- Dialogue social
- Formation et développement des compétences
- Gestion RH / Contrôle de gestion
- GPEC
- Management
- Organisation du travail
- Politique sociale
- Qualité de vie au travail
- Autre (préciser) Qualité de prise en charge des patients.....

Personnel concerné :

- PM PNM Ensemble du personnel

Titre

DIMINUTION DE L'ATTENTE PATIENT EN HOPITAL DE JOUR PAR LA METHODE LEAN MANAGEMENT

Contexte et objectifs

L'unité de Cardiologie interventionnelle est au carrefour des différentes unités qui composent le service de cardiologie, et reçoit des patients en extrême urgence via le SAMU et les pompiers. Plus de 2800 Coronarographies et plus de 1200 angioplasties y sont réalisées annuellement avec un nombre conséquent d'admissions directes. La plage d'ouverture journalière est de 8H à 18h incluant des patients programmés et des urgences, et de 18H à 8H en contexte d'urgence uniquement (astreinte médicale et paramédicale). L'activité ambulatoire représente environ 5 à 10 patients par jour sur une moyenne de 15 actes réalisés. La programmation est réalisée en amont par de multiples interlocuteurs, médicaux, paramédicaux ou des secrétariats. La plupart des patients étaient convoqués le matin tôt au même horaire en raison d'une absence de connaissance exact du nombre de patients au moment de la prise de rendez-vous et du programme d'interventions. Les urgences, en s'intercalant, constituaient également un obstacle au respect de la programmation. Le temps d'attente moyen était alors de 5 heures avec un écart type de plus de 3 heures et des variations journalières importantes. Ceci entraînait un mécontentement des patients mais également du personnel. L'objectif principal est la diminution de l'attente des patients nécessitant une coronarographie, une meilleure organisation de travail et une satisfaction des patients et du personnel.

Description du projet, actions réalisées et calendrier

Réflexion/ présentation du projet : mars 2016, réunions d'informations pour adhésion de l'équipe à la méthode Lean
Mise en place : Avril 2016, avec une montée en charge progressive des objectifs à atteindre
Suivi mensuel des indicateurs

Principes : Objectif centré sur le patient, partagé par tout le personnel avec un Indicateur visuel et collectif : mise en place d'un tableau, Importance du stand-up meeting quotidien, Interaction avec la direction

Méthode adoptée : association des différents acteurs, instances...

Initiation à la méthode Lean par un pilote (directeur du pilotage et de la stratégie)
Réunions multidisciplinaires
Stand up meeting quotidien face à des indicateurs avec la présence du directeur du pilotage et de la stratégie : bilan de la journée, points positifs, points sensibles et plan d'action
acquisition d'un appareil de biologie décentralisée
Staff quotidien de programmation avec toute l'équipe : médicale, cadres, IDE et secrétaires hospitalières
Rappel des patients la veille de leur hospitalisation pour confirmation et horaire d'arrivée fixé par le secrétariat.
Présentation de la méthode au CHSCT. et au séminaire sur le LEAN à HEGP

Résultats obtenus et modalités d'évaluation : organisationnel, financier, impact pour les agents et les patients

Mesure quotidienne du temps d'attente des patients,
Baisse significative du temps d'attente des patients de 5 heures à 3 heures en 3 mois
Ressenti positif des patients (évaluation en cours par questionnaire de satisfaction)
Bilan mensuel avec les personnels
Amélioration importante de la communication entre les équipes,
Décloisonnement des unités (hôpital de Jour, coronarographie, secrétariat), cohésion d'équipe, satisfaction du personnel, valorisation
Réorganisation des flux logistiques
Personnel recentré sur leur métier

Date et signature du Chef d'établissement



FICHE SYNTHETIQUE

(publiée sur internet)

Etablissement :

Nom de l'établissement : LARIBOISIERE
Service : CARDIOLOGIE
Adresse : 2 RUE AMBROISE PARE
Code postal : 75010
Ville : PARIS

Domaine(s)

ORGANISATION DU TRAVAIL et COOPERATION ENTRE PROFESSIONNELS

Titre

DIMINUTION DE L'ATTENTE PATIENT EN HOPITAL DE JOUR PAR LA METHODE LEAN MANAGEMENT

Résumé (maximum 10 lignes) :

L'organisation de l'activité ambulatoire de coronarographie est liée à l'interaction de multiples interlocuteurs, médicaux, paramédicaux et secrétariats qui rendent difficile la programmation. Les urgences aggravent ces problèmes organisationnels conduisant une attente importante des patients avant la procédure. Nous avons utilisé la méthode LEAN pour améliorer nos organisations et diminuer l'attente patient ; en trois mois, le délai moyen est passé de 5 heures à 3 heures avec des patients moins anxieux et plus satisfaits de la prise en charge durant tout le parcours. Parallèlement un décloisonnement des équipes, avec un travail collaboratif entre le personnel de l'hôpital de jour, de la salle de coronarographie et les secrétaires hospitalières, a été mis en place. Ce travail a également permis une réorganisation des flux logistiques, une meilleure répartition des tâches pour recentrer le personnel sur sa fonction, pour une meilleure prise en charge du patient. Ce qui doit être notre objectif quotidien et collectif.

J'autorise la publication de cette fiche sur le site internet de la FHF et dans d'autres supports de communication.

