

Le lean en santé au CHR Metz Thionville

Abstract ID : 5219

Soumis par : Stéphanie JAEGGY Le 2019-05-15 10:52:10

Nommage interne selon la nomenclature personnalisée :

Nom de la catégorie : Evaluation et Harmonisation des pratiques

Catégorie secondaire :

Typologie : Poster

Statut : validé

Autorisation de diffusion : Yes/Oui

Introduction :

L'innovation organisationnelle est au cœur de la stratégie nationale des soins. La diversification des activités, l'augmentation de la charge de travail dans tous les corps de métiers et le surcroît d'attente des patients dans leur parcours de soins sont les défis de demain. La diffusion d'une culture, fondée sur la résolution des problèmes et l'expérimentation d'idées « Lean » au sein des équipes soignantes, a permis de modifier certains processus de prise en charge et d'optimiser les temps soignant auprès des patients.

Matériel et méthode :

Dès 2017, un premier établissement d'Alsace spécialisé en cancérologie a choisi d'expérimenter avec l'Ecole du Lean et le RRC ALSACE CAROL une méthode Lean pour optimiser le temps d'attente des patients dans un hôpital de jour dispensateur de chimiothérapies. Un second établissement, le CHR de Metz-Thionville, a déployé plus largement cette démarche sur l'ensemble des parcours de soin d'hématologie pour démontrer la valeur-ajoutée pour les patients et pour les professionnels de ces méthodes adaptées à la santé. La démarche Lean a été appliquée sous forme d'interviews de tous les corps de métier, d'observations directement sur le « terrain » et de chasses aux gaspillages. L'enjeu était d'identifier collectivement tous les gaspillages pour ensuite définir en groupe des améliorations à mettre en œuvre pour les réduire et, au mieux, les supprimer.

Résultats :

La mise en place du Lean a permis d'identifier plus de 30 gaspillages dont 80% étaient liés à l'organisation interne des CHR et 20% liés à des problématiques matérielles. Pour supprimer ces « irritants », des plans d'actions ont été construits autour de 5 axes majeurs :

1. Système informatique et outils informatiques
2. Standard d'utilisation des téléphones et astreinte téléphonique
3. Agenda standard et réunions standards pour le service
4. Implantation matériel et gestion des stocks
5. Gestion des lits et des patients

Le pilotage et la mise en œuvre de ces plans d'actions ont été confiés à des personnes du CHR ayant été sensibilisées au Lean : cadre de pôle, ingénieur qualité. Pour être menés de manière optimale, ces travaux de transformation ont nécessité la compréhension et participation consensuelle de l'ensemble des équipes.

Conclusion :

L'apprentissage de la méthode Lean et son application est une opportunité d'amélioration qui a renforcé la cohésion des équipes. La mise en commun des difficultés quotidiennes a redonné du sens et de l'énergie aux actions collectives visant un meilleur service pour le patient. Le Lean appliqué à la santé est donc une nouvelle méthode qui permettra à nos organisations de répondre aux défis de demain par la réduction des contraintes dans les métiers et dans les processus.

Mots clefs : amélioration continue, lean management, organisation

Auteurs :

Références : , , ,

Auteurs

Frédéric LEMANCEAU 1, Aline BORER 2, Christophe DEDOUCE 3, Philippe DUFAU 4, Tarik EL HOUMMADI 3, Stéphanie JAEGGY 5, Thomas TALEC 6,

1. FRANCE
2. Pôle de cancérologie, CHR Metz-Thionville, Metz, FRANCE
3. Ecole du Lean, ECAM Strasbourg-Europe, Strasbourg, FRANCE
4. Direction des Affaires Générales, Juridiques et de la Qualité, CHR Metz-Thionville, Metz, FRANCE
5. Coordination, RRC GE, Strasbourg, FRANCE
6. Direction Générale, CHR Metz-Thionville, Metz, FRANCE

Auteurs (raw format)

LEMANCEAU Frédéric - email : Etablissement : Service : Ville : Pays : FRANCE Présentateur : Oui
BORER Aline - email : a.borer@chr-metz-thionville.fr Etablissement : CHR Metz-Thionville Service : Pôle de
cancérologie Ville : Metz Pays : FRANCE Présentateur : Non
DEDOUCHE Christophe - email : christophe.dedouche@ecam-strasbourg.eu Etablissement : ECAM Strasbourg-Europe
Service : Ecole du Lean Ville : Strasbourg Pays : FRANCE Présentateur : Non
DUFU Philippe - email : p.dufau@chr-metz-thionville Etablissement : CHR Metz-Thionville Service : Direction des
Affaires Générales, Juridiques et de la Qualité Ville : Metz Pays : FRANCE Présentateur : Non
EL HOUMMADI Tarik - email : Tarik.ElHoummadi@ecam-strasbourg.eu Etablissement : ECAM Strasbourg-Europe
Service : Ecole du Lean Ville : Strasbourg Pays : FRANCE Présentateur : Non
JAEAGY Stéphanie - email : stephanie.jaegy@rrcge.org Etablissement : RRC GE Service : Coordination Ville :
Strasbourg Pays : FRANCE Présentateur : Non
TALEC Thomas - email : t.talec@chr-metz-thionville.fr Etablissement : CHR Metz-Thionville Service : Direction Générale
Ville : Metz Pays : FRANCE Présentateur : Non

