



Collaboration médecin-infirmière par la méthode Lean Healthcare

Application d'ordonnances
collectives dans les services
d'urgence

Expérience au CSSSTR

Par Dre Valérie Garneau
Chef de l'urgence et présidente du CMDP

Equipe du projet Lean



L'optimisation des processus

- La méthode Lean Healthcare permet une amélioration des performances en éliminant les gaspillages et en améliorant le temps de passage.
- Le GBS.
- La valeur ajoutée inclue toutes les activités nécessaires pour produire le résultat désiré par le patient.
- L'amélioration continue, la clé du succès.
- Utiliser les ressources de façon optimale, action-terrain.

Mise en Contexte au CSSSTR

- Optimiser les processus de l'urgence par la réalisation d'un diagnostic suivi d'une session d'optimisation de type Kaizen utilisant les concepts du Lean Healthcare.
- Les principales problématiques rencontrées:
 - Longs délais d'attente des patients ambulants: DMS à 4.9 heures
 - Longs délais d'attente des patients couchés sur civières: DMS à 17.4 heures.
 - Coût opérationnel en montée.
 - Diminution de la satisfaction au travail du personnel de l'urgence.

Objectifs du projet

- Réduire le DMS sur civière à moins de 8 heures.
- Augmenter la productivité de 10 %.
- Améliorer la qualité de vie au travail des intervenants.
- Réduire l'attente avant le traitement à moins de 2 heures.
- Améliorer la satisfaction de la clientèle.
- Atteindre 10% de patients dirigés du triage vers les services diagnostics (utilisation des ordonnances collectives).

Révision des méthodes de travail pour le traitement des patients, favorisant le balancement du travail entre les intervenants.

- Flux du médecin(goulot d'étranglement)
- Accompagnement du médecin par l'infirmière dans les salles.
- Standardisation de la préparation des patients par l'infirmière.
- Implantation du concept cellulaire afin d'accélérer le flux du patient:
 - Balancement naturel avec le personnel.
 - Relocalisation du triage afin de diminuer les déplacements.
 - Simplification du triage(inscription simultanée) et révision de la feuille de triage.
 - Implantation d'ordonnances collectives.

Les ordonnances collectives

- Douleur abdominale et épigastrique
 - Bilan de base
 - Bilan hépatique, amylase, lipase
- Symptômes urinaires
 - SMU / DCA
- Symptôme urinaire + T° et/ou douleur loge rénale
 - Bilan de base, SMU / DCA 20 ml par pot
- DRS
 - Bilan de base
 - Bilan cardiaque + ECG, moniteur, NSS TVO, O²
- Toux avec T°
 - Rx poumons
- Suspicion de fracture
 - Rx, glace, immobilisation, prn

Les ordonnances collectives

- C.E œil, flash
 - Alcaïne 2 gouttes dans l'œil
 - Donner D2T5 si non à jour
 - Faire test d'acuité visuelle
- Plaies, lacérations
 - Nettoyer avec 50 ml NSSS
 - Nettoyer avec sea-clean
 - Pansement sec sans onguent, mettre telfa
 - Donner D2T5 si non à jour
- Pour Rx
 - Vérifier si patiente enceinte et enlever les bijoux aux endroits susceptibles d'avoir un Rx
- Cellulite localisée
 - Délimiter rougeur
- Lavage d'oreille
 - Si pas de douleur référer aux soins infirmiers courants
- Hypoglycémie
 - Appliquer protocole de plan de contingence

Résultats:

- Diminution du délai de prise en charge des patients ambulants à 1,83 heures(objectif:moins de 2 heures).
- Réduction DMS sur civière de 17,4heures à 4,2 heures.
- Augmentation du nombre de visite de 85 à 90 par jour.
- Augmentation du niveau de satisfaction globale de la clientèle de 76% à 95%.
- Augmentation de la satisfaction de la clientèle sur le temps d'attente de 56% à 76%.
- Diminution de plus de la moitié des patients quittant l'urgence sans être vu par un médecin.
- Diminution des inventaires de 50%.

Conclusion

- La méthode Lean Healthcare permet une amélioration continue des processus. C'est une nouvelle philosophie de travail qui est très motivante pour l'équipe en place puisqu'elle utilise les idées des gens sur le terrain.
- La mise en place d'ordonnances collectives a permis d'améliorer la performance, d'augmenter l'autonomie, et la collaboration de l'équipe médicale.

Questions

- Voici mes coordonnées pour de futures questions:
- Dre Valérie Garneau
- vgarneau_cssstr@ssss.gouv.qc.ca
- Merci de votre attention.