



Les pré requis

- Avoir le **soutien de la Direction Générale** et des membres du Comité de Direction
- Disposer d'un **référént méthode** formé au Lean Management ou à toute autre méthode d'amélioration continue
- **Identifier collégialement un périmètre d'action** et les **objectifs attendus** du projet
- Constituer une **équipe de pilotage** : pilote du projet, sponsor membre de la direction, participation indispensable des **acteurs de terrain**



La méthode

- Chantier de **3 mois**
- **Réunion hebdomadaire** avec les acteurs présents (turn-over des soignants en fonction des plannings des services)
- Suite à la définition des objectifs, validation des **mesures à réaliser** pour disposer de **données d'entrées** (2 semaines de mesures du processus)
- Présentation des résultats de mesure en réunion avec **définition collégiale du plan d'action**
- **Phases de test** systématiques des actions proposées; avec retour des résultats obtenus en réunion
- Validation des actions à retenir



Les résultats

- 1. Synchronisation des flux :**
 - Suppression d'une étape permettant la synchronisation de la validation médicale avec la validation de la préparation des poches de chimiothérapie
 - Synchronisation des heures de rendez-vous entre les consultations libérales et la prise en charge dans le service
 - **100% des patients disposent d'un horaires adapté**
- 2. Ajustement du parcours administratif :**
 - Suppression de tâches à non-valeur ajoutée
 - **Gain de temps pour le personnel, moins d'interruptions de tâches**
- 3. Amélioration du parcours patient :**
 - Définition de nouvelles règles de planification des séances
 - **Lissage de la charge de travail pour les acteurs, gain de place dans le planning des patients**
 - **Réduction de 20 minutes en moyenne par patient**



Le Contexte

- Un service de chimiothérapie ambulatoire en forte augmentation d'activité due au recrutement de nouveaux praticiens.
- +
- Une UPC démarrant la fabrication de poches pour un second établissement de santé
- =
- **Nécessité de réaliser une analyse collective afin d'optimiser l'organisation**

Chantier de
mars à juin
2019
16 réunions

Le chantier

- **Co-pilotage opérationnel du projet** par le cadre du service de soins de chimiothérapie ambulatoire et par le pharmacien UPC
- Équipe projet : **réunion de deux équipes (service de soins de chimiothérapie ambulatoire, et unité de production des cytotoxiques)** ; composée de : infirmiers, secrétaires du service, secrétaires médicales, médecins oncologues, préparateurs en pharmacie, pharmacien, cadre de soins, chef de projet cancérologie
- **Réunion hebdomadaire** les lundis à 16h30 au cœur du service de chimiothérapie de **30 minutes**
- Mise en place d'un **tableau de bord visuel (panneau de management visuel)** accessible à tous les acteurs permettant à chacun de suivre l'évolution du projet et d'y participer en y inscrivant des **problématiques ou des solutions (méthode post-it)**



Limites et perspectives

- ✓ Méthode qui a fait ses preuves auprès des équipes : **satisfaction, adhésion, amélioration des conditions de travail, collaboration des équipes**
- ✓ **Pérennisation** des réunions hebdomadaires et souhait des équipes de terrain de **continuer sur d'autres thématiques**
- ❌ En chantier, nécessité de **recentrer les discussions** sur le périmètre et les objectifs identifiés à l'ouverture
- ❌ **Disponibilité** des acteurs et **temps nécessaire**
- **Déploiement de la méthode sur d'autres sujets dans le service et dans l'établissement**

