

Ce que l'hôpital peut apprendre de l'industrie automobile ... et inversement

Forum Excellence 2016, 03.11.2016 à Yverdon

Christian Baum, responsable de l'équipe Lean, Centre hospitalier Bienne

Spitalzentrum
Centre hospitalier
Biel-Bienne



Vogelsang 84
84, Chante-Merle



Pourquoi la méthode lean dans le système de santé

Déclaration d'un chef de service après la visite d'une usine Toyota :
un mécanicien japonais traite une porte de voiture avec plus de soins que nous traitons nos patients.



Pourquoi la méthode lean dans le système de santé

Les grands progrès **technologiques** et **médicaux** des 20 dernières années dans le système de santé

• Les processus ont été à peine modifiés.



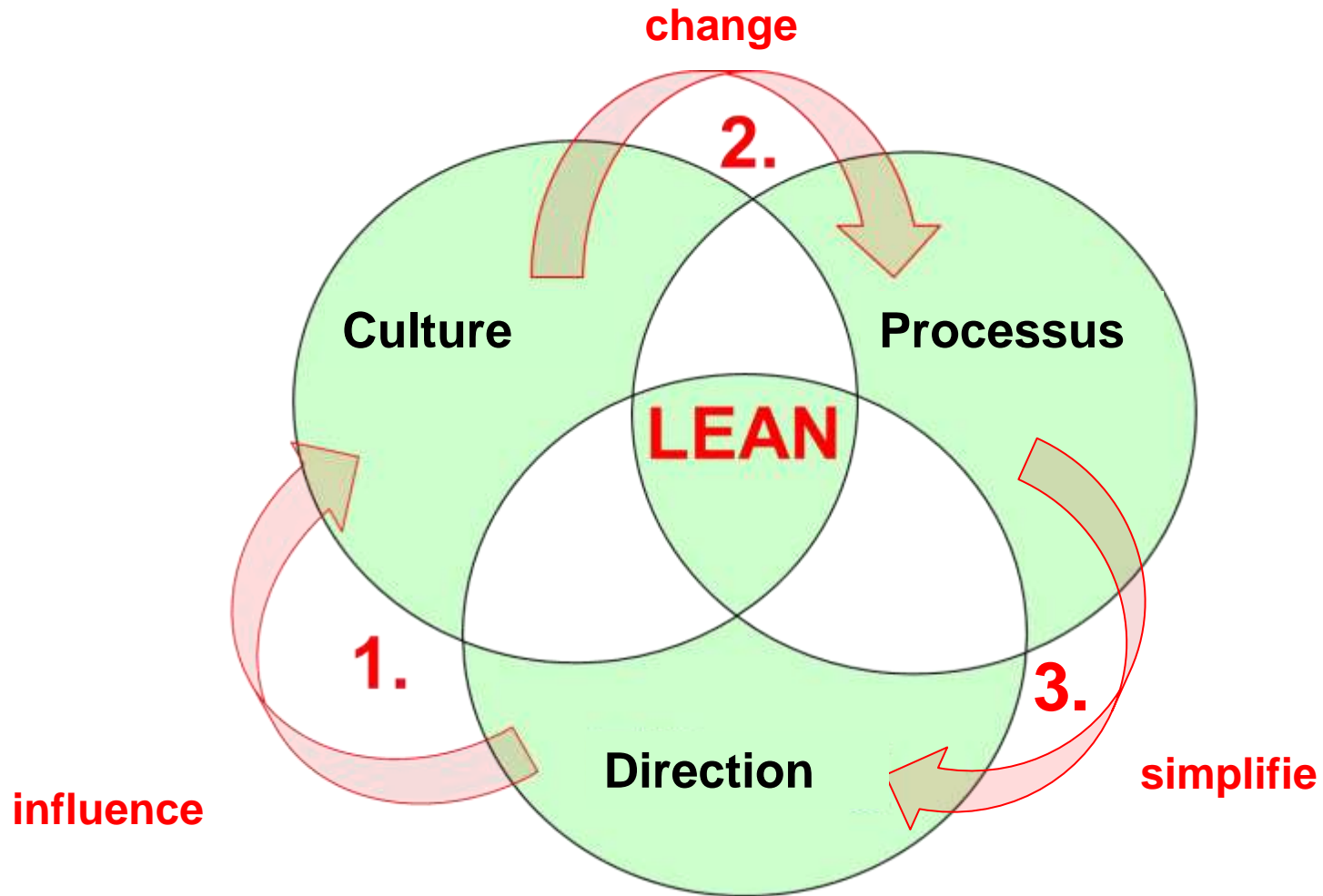
Défis

- Pression des coûts dans le système de santé ↗
- Durée d'hospitalisation des patients ↘
- Traiter ↗ patients en ↘ de temps
- ↗ des besoins et des exigences des patients
- Équilibre entre vie professionnelle et vie privée des collaborateurs (par ex. médecins)



Procédé lors de l'introduction

Les trois éléments déterminants



Procédé lors de l'introduction

De la stratégie à la mise en application



Ziele des SZB für das Jahr 2016
ES EINFACH TUN

05.01.2016

Ziele 2016: Geschäftsführung

| Abteilung | Maßnahme | Erreichte | Ursachen | Section | Stand |
|-----------|--|-----------|-----------|---------|------------|
| WI | A1. Patient: Patientenzufriedenheit, -sicherheit und Qualität | Erreicht | Erreichte | Section | 05.01.2016 |
| MI | A2. Qualität: Jeder Patient wird über jeden Wahl-Eingriff aufgeklärt, inkl. seine Unterschrift | Erreicht | Erreichte | Section | 05.01.2016 |
| WI | A3. Qualität: Prozeduren, Manipulationen, Intake-Schein/KOP | Erreicht | Erreichte | Section | 05.01.2016 |
| WI | A4. Qualität: Besondere Zertifizierungen halten (Dünwand, Netz, Strahl) | Erreicht | Erreichte | Section | 05.01.2016 |
| WI | A5. Qualität: Besondere Zertifizierungen halten (Dünwand, Netz, Strahl) | Erreicht | Erreichte | Section | 05.01.2016 |
| MI | A6. Qualität: Besondere Zertifizierungen halten (Dünwand, Netz, Strahl) | Erreicht | Erreichte | Section | 05.01.2016 |
| MI | A7. Qualität: Besondere Zertifizierungen halten (Dünwand, Netz, Strahl) | Erreicht | Erreichte | Section | 05.01.2016 |
| MI | A8. Qualität: Besondere Zertifizierungen halten (Dünwand, Netz, Strahl) | Erreicht | Erreichte | Section | 05.01.2016 |
| MI | A9. Qualität: Besondere Zertifizierungen halten (Dünwand, Netz, Strahl) | Erreicht | Erreichte | Section | 05.01.2016 |
| MI | A10. Qualität: Besondere Zertifizierungen halten (Dünwand, Netz, Strahl) | Erreicht | Erreichte | Section | 05.01.2016 |

Ziele 2016: Department A7 (A1)

| Abteilung | Maßnahme | Erreichte | Ursachen | Section | Stand |
|-----------|--|-----------|-----------|---------|------------|
| MI | A1. Patient (Patientenzufriedenheit, -sicherheit und Qualität) | Erreicht | Erreichte | Section | 05.01.2016 |
| MI | A2. Qualität: Jeder Patient wird über jeden Wahl-Eingriff aufgeklärt, inkl. seine Unterschrift | Erreicht | Erreichte | Section | 05.01.2016 |
| MI | A3. Qualität: Prozeduren, Manipulationen, Intake-Schein/KOP | Erreicht | Erreichte | Section | 05.01.2016 |
| MI | A4. Qualität: Besondere Zertifizierungen halten (Dünwand, Netz, Strahl) | Erreicht | Erreichte | Section | 05.01.2016 |
| MI | A5. Qualität: Besondere Zertifizierungen halten (Dünwand, Netz, Strahl) | Erreicht | Erreichte | Section | 05.01.2016 |
| MI | A6. Qualität: Besondere Zertifizierungen halten (Dünwand, Netz, Strahl) | Erreicht | Erreichte | Section | 05.01.2016 |
| MI | A7. Qualität: Besondere Zertifizierungen halten (Dünwand, Netz, Strahl) | Erreicht | Erreichte | Section | 05.01.2016 |
| MI | A8. Qualität: Besondere Zertifizierungen halten (Dünwand, Netz, Strahl) | Erreicht | Erreichte | Section | 05.01.2016 |
| MI | A9. Qualität: Besondere Zertifizierungen halten (Dünwand, Netz, Strahl) | Erreicht | Erreichte | Section | 05.01.2016 |
| MI | A10. Qualität: Besondere Zertifizierungen halten (Dünwand, Netz, Strahl) | Erreicht | Erreichte | Section | 05.01.2016 |

Wir haben erfolgreich verbessert

| Team/ Eintragszeit der Verbesserung | Station | Titel Verbesserung |
|--------------------------------------|------------|------------------------------------|
| Physio, Ergo, Logo, Transport A7, IT | Station A7 | Verbesserung Planung der Therapien |

Physio, Ergo, Logo und Transport haben eigene Planungstools (Outlook, Papier usw.) -> Fehlerquelle

Planungsdaten müssen physisch auf dem Board auf Station A7 nachgetragen werden. -> **lange Wege**

Zusätzliche Laufzeit inkl. Übertragungszeit auf Board

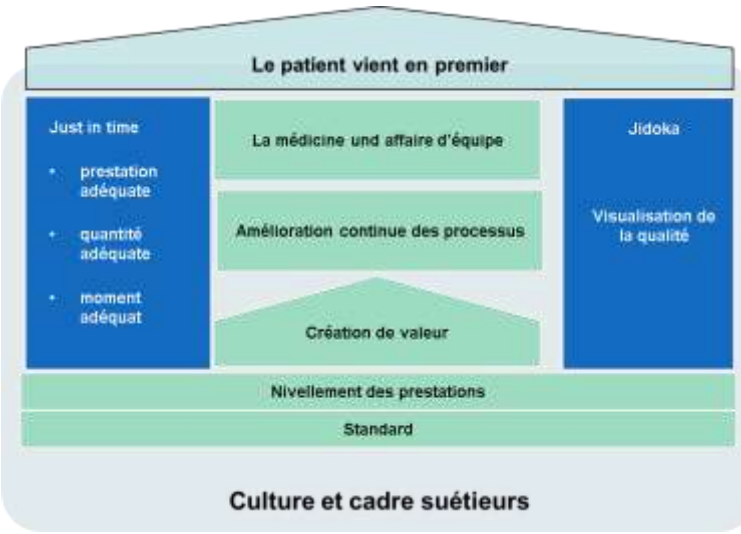
Vorher 4.5 Std pro Tag

Physio, Ergo, Logo und Transport planen in einem Tool (Kisim). -> Fehlerquellen minimiert

Planungsdaten müssen physisch nicht mehr nachgetragen werden.

Zeitersparnis durch Reduktion Laufwege

Nachher 4.5 Std pro Tag



Procédé lors de l'introduction

Déploiement par le biais de projets pilotes

1. Projets pilotes avec le bureau de conseil walkerproject 2013/14

- Admission aux urgences
- Unité de soins



2. Développement systématique dès 2015

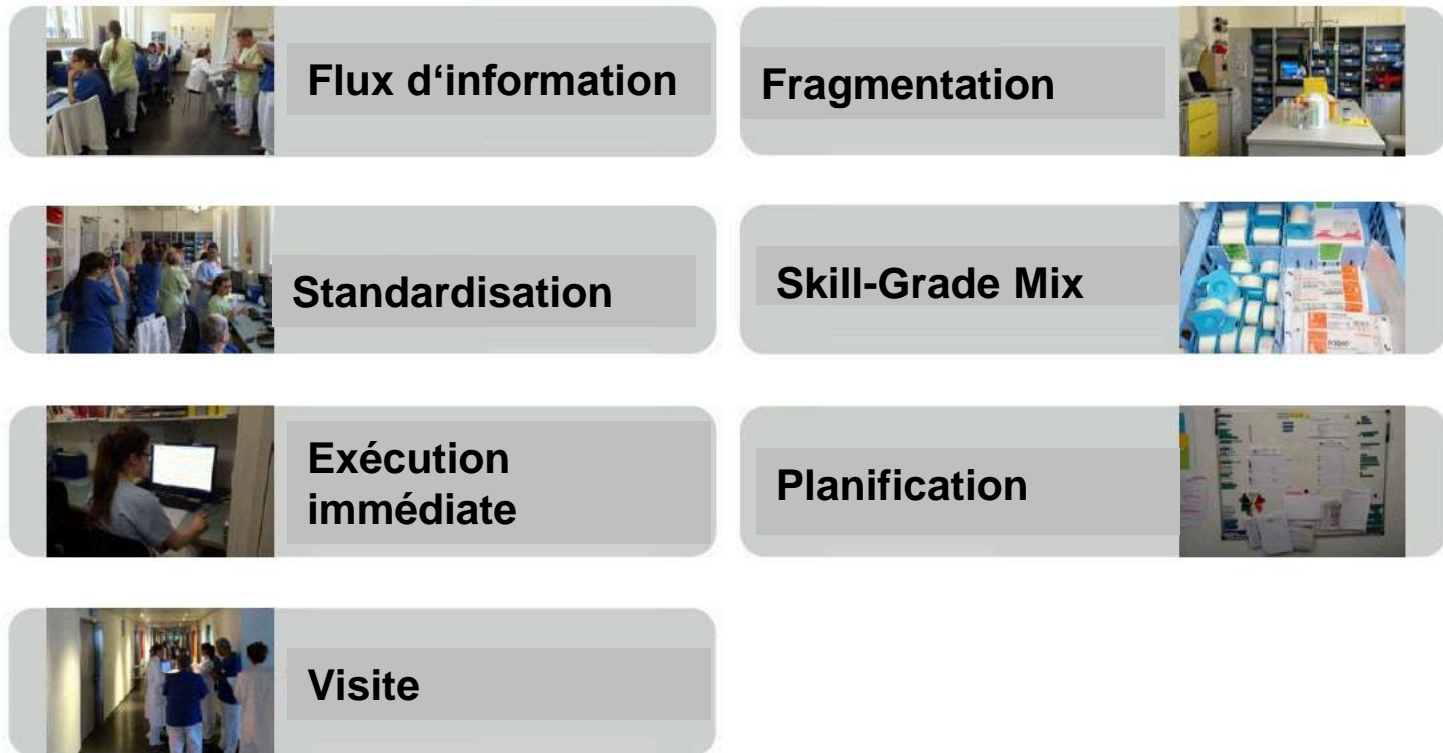
- Autres unités de soins
- Optimisation du processus le long du parcours de soins
- Optimisation des plates-formes (bloc opératoire, radiologie, USI, etc.)
- Formation sur le tas



Procédé pratique lors de l'introduction

Situation de départ: une visite sur place (Gemba) permet de décrire l'état RÉEL et de déterminer les champs d'action pertinents.

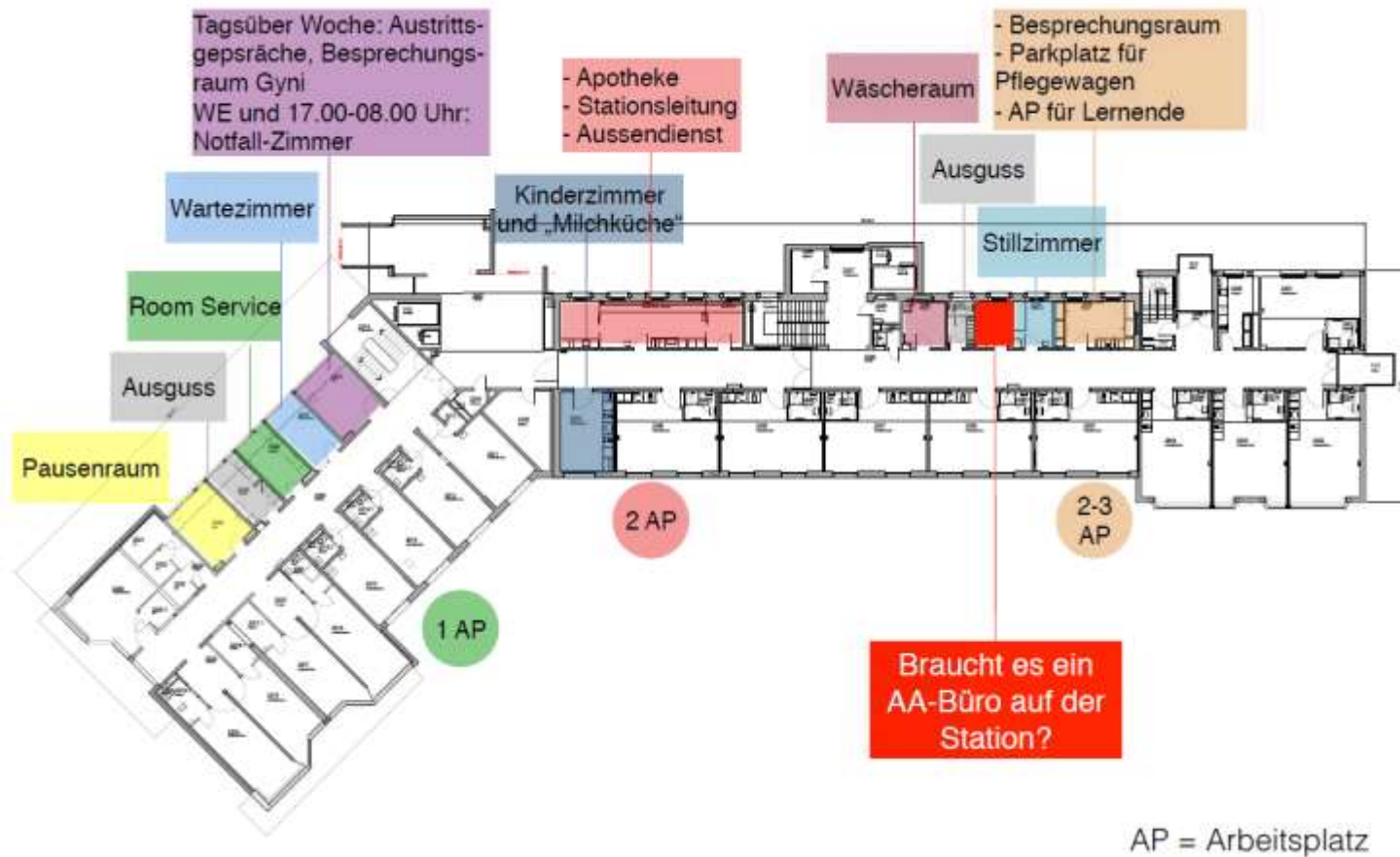
Ex.: champ d'action département Femme et enfant



Procédé pratique lors de l'introduction

Objectif final: l'état THÉORIQUE est défini.

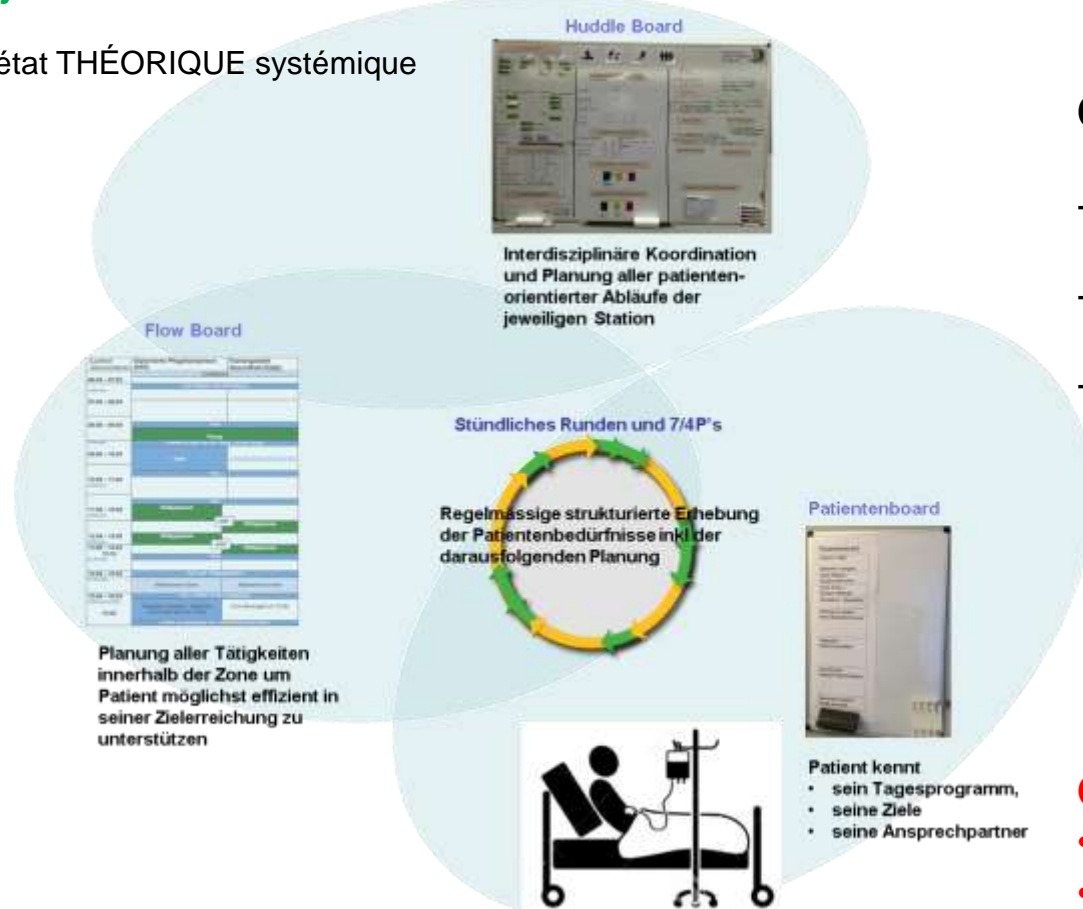
Ex.: état THÉORIQUE du site département Femme et enfant



Procédé pratique lors de l'introduction

Objectif final: l'état THÉORIQUE est défini.

Ex.: état THÉORIQUE systémique



Contrôle du processus par

- PDCA
- visualisation
- distribution claire des rôles

Objectif

- Processus rodés
- Visualisation

8 courants
de la
médecine

Entrée

Processus patients

Sortie

Livraison

Processus matériel

Élimination

» walkerproject »
inspiration. impact.

Spitalzentrum
Centre hospitalier
Biel-Bienne



Procédé lors de l'introduction

Mise en pratique: les améliorations sont apportées

Ex.: améliorations département Femme et enfant

Gestion «Shopfloor»

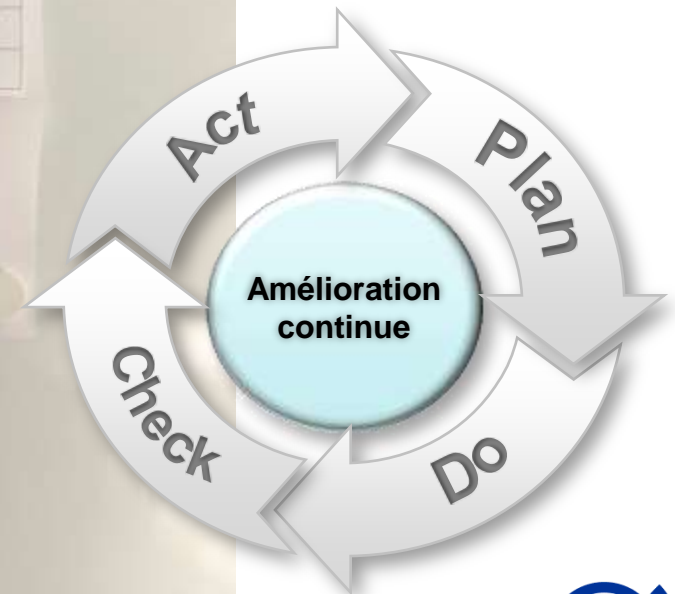
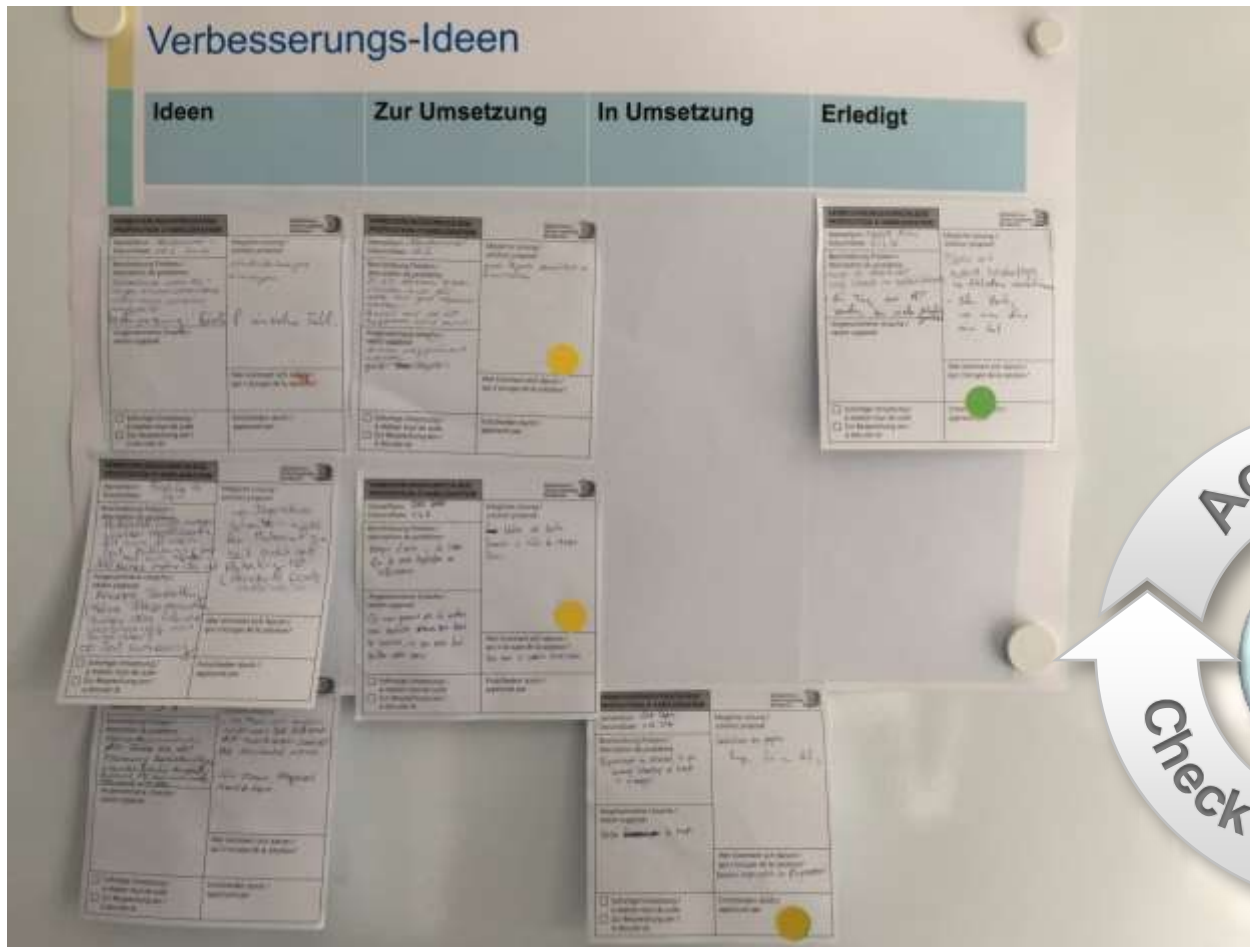


Processus de travail



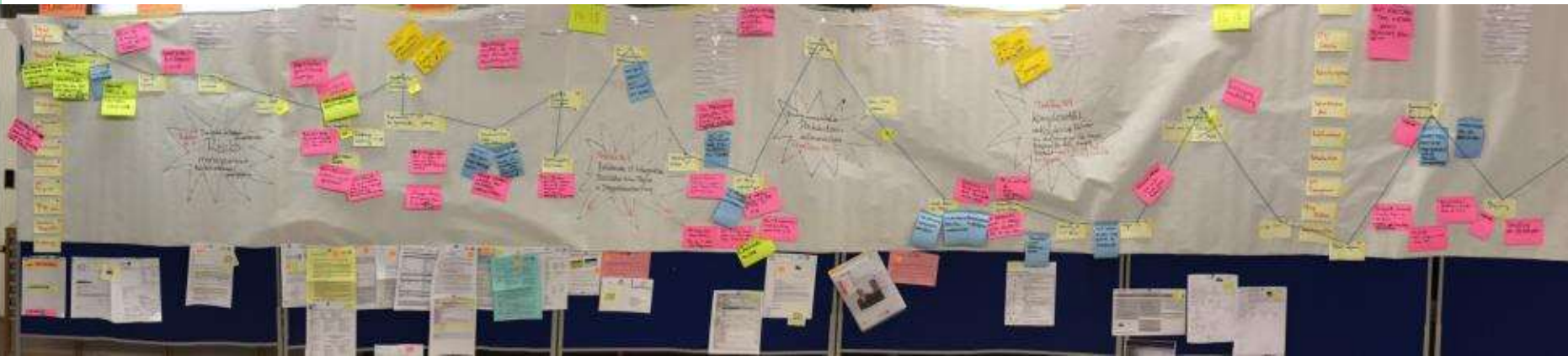
Procédé lors de l'introduction

Développement durable: résultats garantis grâce à une amélioration continue
Ex.: tableau Kaizen en chirurgie

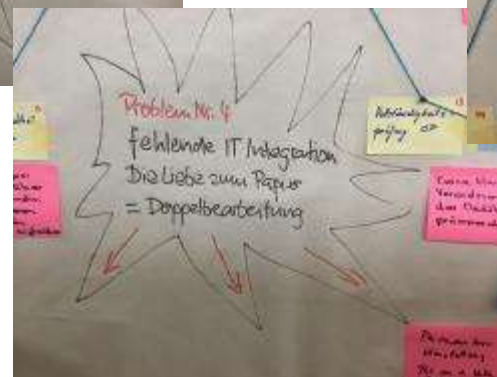
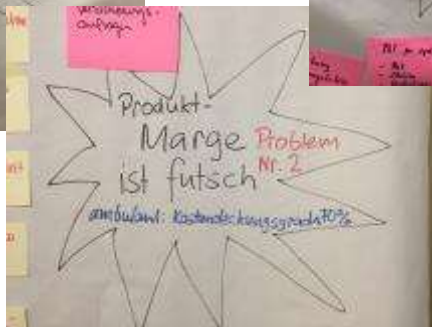
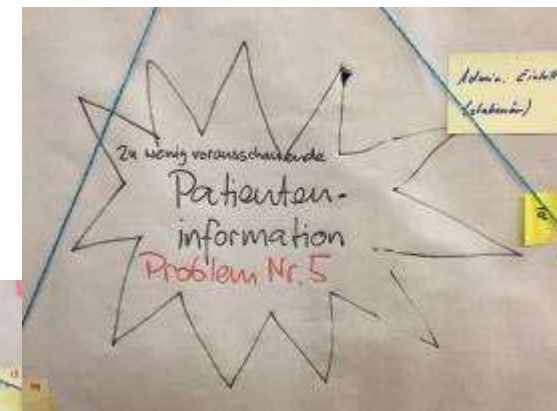


La prochaine phase

Amélioration ciblée en suivant les tendances persistantes



Problèmes identifiés



Opportunités et obstacles

Changements importants ↔ Petits changements

La direction joue un rôle central

Amélioration unique ↔ Amélioration continue



Ce que l'industrie automobile peut apprendre de l'hôpital

Réflexion en réseau nettement meilleure



75 % de femmes



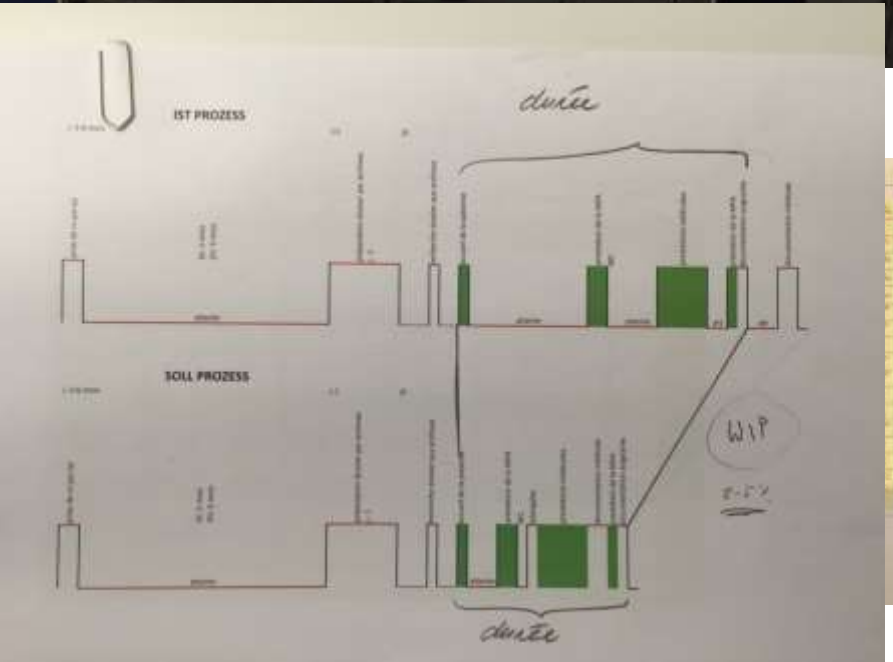
Travail en équipe possible sans problème

Approche axée sur l'être humain L'être humain est au centre

Connaissances / culture d'apprentissage Très important



La méthode lean à l'hôpital, que du plaisir...



Merci de votre attention !

Plus sur la méthode lean au Centre hospitalier Bienne sur youtube.com:

[Lean Hospital: Comment privilégier les besoins des patients](#)



Spitalzentrum
Centre hospitalier
Biel-Bienne

