

Les méthodologies Lean et Six Sigma en chirurgie ambulatoire améliorent le retour à domicile des patients

Séverine Alran¹, N de Almeida², M Renou¹, Lesur¹, P Mons¹, L Guittet¹, D Mouttet¹, I Kriegel¹, L Wintz¹, A Chapé¹, D Matha¹, A Bragard¹, J Rochette¹, **Christophe Roussel²**

¹Départements de chirurgie, anesthésie-réanimation, administration de l'Institut Curie

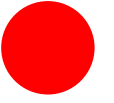
²Société 3M

Contexte et objectifs



- Un des points faibles mis en évidence par notre enquête de satisfaction en 2014 était le **processus de retour à domicile**
- Le patient est l'**acteur principal de sa prise en charge**, notamment pour préparer **sa sortie et donc sa réhabilitation**
- Nous avons fait appel à un chef de projet de 3M maîtrisant la méthodologie **Lean et Six Sigma** pour améliorer cette étape

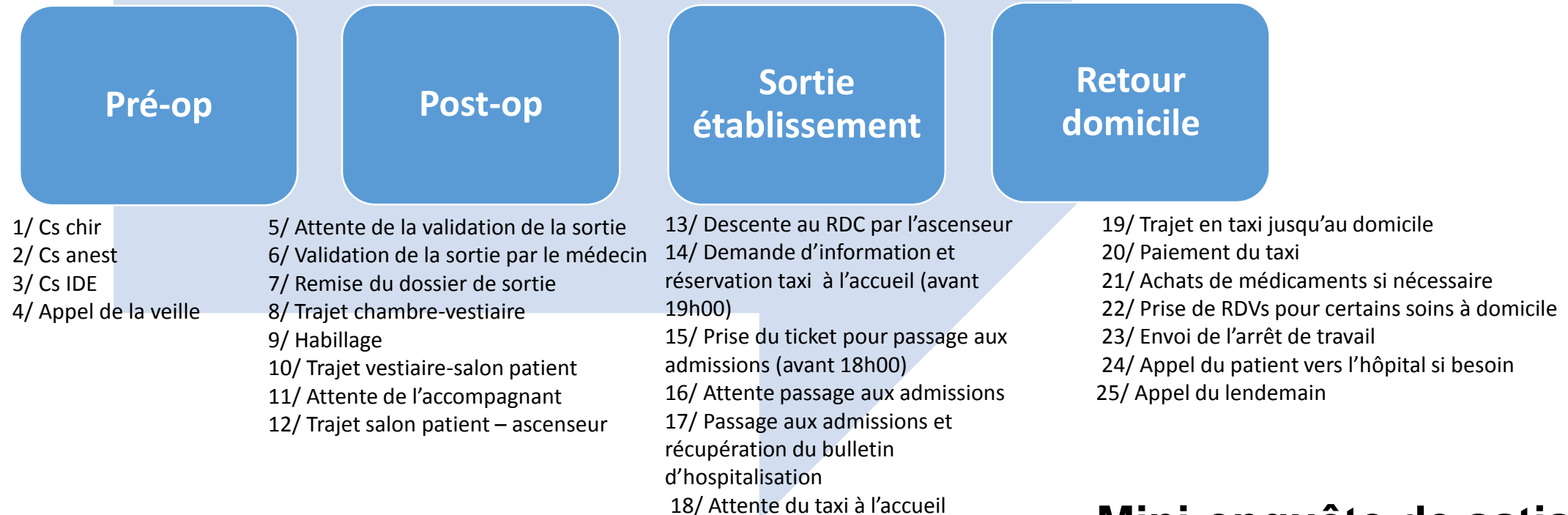
Méthode



- La méthodologie Lean et Six Sigma : démarches organisant **l'amélioration des processus** en s'appuyant sur des **données** et avec des **outils** qui mettent en valeur les **compétences** des personnes.
- Une **équipe projet pluri-professionnelle** soutenue par la direction
- Date de début du travail : **18 Juin 2015**
- Première étape : cartographie du processus de retour à domicile du patient, du **score de Chung jusqu'à l'appel du lendemain**
- Deuxième étape : analyse et axes d'amélioration

Résultats

Cartographie du processus de Retour à Domicile du Patient



**Mini-enquête de satisfaction
26 patientes**

2 axes de travail prioritaires



- Améliorer la signalétique de l'Unité Chirurgie Ambulatoire
- Mieux informer et aider le patient si le retour a lieu en taxi

3 autres axes

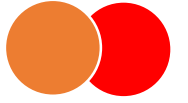
- Réduire le temps d'attente de la validation de la sortie par le médecin
 - Expliquer le compte-rendu opératoire au patient
- Améliorer la procédure d'appel du lendemain si le patient n'est pas joignable

Dès le 30 Juillet 2015, des actions concrètes

- ✓ Nouvelle signalétique en cours de test
- ✓ Réservation des taxis par les infirmières après fermeture de l'accueil
- ✓ Mise en place d'un indicateur de mesure du temps d'attente de la validation de la sortie
- ✓ Procédure d'appel du lendemain intégrant l'appel de l'accompagnant si le patient n'est pas joignable après 2 essais

Ces actions ont pour objectif d'améliorer la qualité du processus et le flux du patient, et donc la satisfaction du patient

Conclusion et perspectives



Cette collaboration entre l'Institut Curie et 3M a été rapidement opérationnelle et a montré l'efficacité des **outils Lean et Six Sigma** dans la résolution de problématiques rencontrées en chirurgie ambulatoire.

Facteurs clés de réussite : **implication de la direction, travail en équipe pluridisciplinaire, écoute du besoin du patient, analyse des données et utilisation d'outils visuels**

Prochaine étape : **enquête de satisfaction** pour confirmer la qualité des actions mises en œuvre tant du point de vue du patient que des professionnels de santé