

# OPTIMISATION DU PROCESSUS DU CIRCUIT DU MÉDICAMENT À L'IUCPQ-UL PAR LE LEAN

Julie Racicot<sup>1,2</sup>, B.Pharm., M.Sc.,

1- Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec - Université Laval, Québec (Québec) Canada; 2- Professeure de clinique, Faculté de pharmacie de l'Université Laval

## **Introduction :**

Un sondage fait par la pharmacie auprès du personnel infirmier démontrait que le délai pour avoir accès à la médication constituait un irritant important. Cette insatisfaction est attribuable à plusieurs facteurs, notamment à l'augmentation du nombre d'ordonnances de 56 % depuis 2009, au trop grand nombre d'ordonnances transmises en « STAT » à la pharmacie, à la non-conformité de plusieurs ordonnances ou encore à une inadéquation du nombre de ressources selon les heures de pointe.

## **Objectif :**

Respecter les délais de validation des ordonnances souhaitées par les unités de soins pour chacune des priorités de numérisation établies.

## **Méthodologie :**

Kaizen d'une durée de 5 jours, suivi de 3 jours d'atelier spécifique aux approvisionnements et à la gestion de l'inventaire, auxquels ont participé le personnel de la pharmacie et le personnel infirmier.

## **Résultats :**

Les délais moyens souhaités par les unités de soins pour chaque priorité d'ordonnances sont respectés, avec une amélioration de 30 % du délai moyen global de validation des ordonnances. Le nombre d'ordonnances numérisées avec la priorité « STAT » a diminué de 44 %. Un sondage démontre une amélioration significative du climat de travail après le LEAN. On remarque une diminution de l'inventaire de médicaments et un meilleur contrôle de ce dernier.

## **Conclusion :**

Une formation en amont en gestion du changement et sur le LEAN est un facteur clé de succès. La séquence de déploiement des solutions, la gestion de projet et l'implication des joueurs ont un impact majeur sur l'appropriation des changements par l'équipe.