



Utilisation de la simulation pour aider à identifier les inefficacités

L'hôpital réduit considérablement les coûts et
augmente les revenus avec iGrafx Process360 Live

L'histoire

Faisant partie d'un grand système de santé américain, l'hôpital est un centre réputé de traumatologie et de brûlures situé dans une grande métropole. Il sert d'hôpital universitaire principal pour une prestigieuse école de médecine, offrant des soins de haute qualité aux patients assurés comme non assurés.

Le défi

Comme tous les hôpitaux de comté, cet établissement faisait face à de sérieux problèmes de contrôle budgétaire. En raison du budget serré, l'hôpital s'est retrouvé limité à un projet à la fois et a décidé de lancer une initiative d'amélioration des processus. Ils ont engagé des consultants pour observer et analyser la manière dont certaines choses étaient faites dans certains départements. Malheureusement, cela a suscité une résistance de la part des employés, qui considéraient les consultants comme des agents de la direction cherchant à réduire les effectifs plutôt qu'à être des conseillers utiles.

Fort de cette expérience, l'hôpital a pris la décision d'adopter iGrafx Process360 Live, une plateforme de premier plan en intelligence et gestion des procédés. Bien que chaque projet d'amélioration de processus ait un objectif différent, ils partageaient tous un objectif : aider l'hôpital à servir efficacement plus de patients. iGrafx a été choisi car il était économique, très graphique et visuel, et intégré à MINITAB. L'équipe de procédé était confiante qu'iGrafx aiderait à analyser, simuler et réduire les temps de cycle pour les processus impliquant un service aux patients. En réduisant les temps de cycle, l'hôpital pourrait servir plus de patients et, par conséquent, générer plus de revenus, ce qui pourrait augmenter encore le nombre de patients pris en charge.

L'équipe a décidé de deux projets initiaux d'amélioration des procédés, suivis d'une application des techniques d'analyse et d'amélioration des procédés à d'autres grands départements, notamment la radiologie, la chirurgie et l'oncologie. Le volume de patients dans ces services est devenu si élevé que l'hôpital doit améliorer les processus pour réduire considérablement les temps de cycle des patients.

La solution

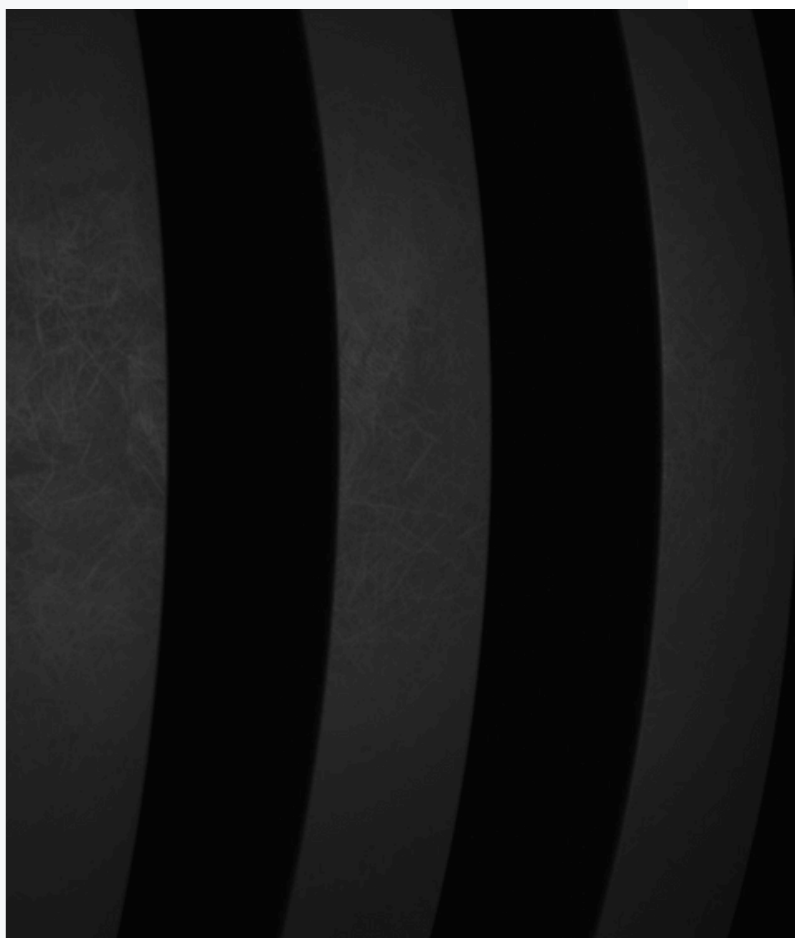
Pour le premier projet, l'équipe a appliqué les méthodes Six Sigma en parallèle avec les capacités d'iGrafx Process360 Live. Ils ont pu identifier les principaux goulots d'étranglement ou les temps d'attente qui en ont résulté. Le nombre de goulots d'étranglement a été identifié et illustré dans les phases « Mesure et Analyse » de la méthodologie Six Sigma. Une analyse de l'état « tel quel » ou « actuel » des processus dans ce département a montré que l'ajout de personnel et une planification appropriée des employés pourraient améliorer le temps de cycle.

Les recommandations d'amélioration comprenaient :

- L'ajout d'une infirmière de triage au début du processus pour analyser plus rapidement les cas des patients.
- L'ajout d'un autre prestataire pour répondre à la demande des patients.
- L'ajout d'un conseiller financier et d'une augmentation des heures de consultation financière pour s'adapter au processus de sortie des patients.

Ces améliorations du procédé ont été réalisées en exécutant des simulations iGrafx en parallèle avec le logiciel MINITAB pour une analyse statistique qui leur permettait d'accéder aux données, de les analyser et d'améliorer les résultats.

L'application de ces changements au processus a réduit les temps d'attente et de cycle des patients. Désormais, l'équipe Six Sigma est passée à la « phase de contrôle » du modèle DMAIC Six Sigma pour évaluer et documenter ces améliorations. Dans le second département que l'équipe a décidé d'examiner, l'équipe Six Sigma a effectué une cartographie des processus pour identifier les délais d'attente suspectés pour les services.



Après avoir mesuré et cartographié les processus et procédures pour les exécuter, ils ont identifié plusieurs zones où de longs temps d'attente se produisaient entre les étapes du processus.

Celles-ci comprenaient :

- Le temps de cycle du technicien nouvellement embauché dépassait la médiane départementale de 40 minutes.
- L'inefficacité de l'étape du processus « Attente du médecin titulaire » s'est produite dans 16 % des examens des patients.
- L'étape « En attente d'un chaperon » a retardé le processus avec 14 % des examens des patients.
- L'étape du processus « En attente d'un traducteur » était requise pour 8 % des examens des patients.

Le département a résolu ces problèmes en mettant en œuvre les changements suivants :

- Un programme d'orientation pour techniciens.
- Augmentation de la disponibilité des médecins titulaires secondaires tôt le matin, à l'heure du déjeuner et aux heures de pointe.
- Identifier des ressources via des services bénévoles pour des accompagnateurs supplémentaires.
- Demande d'un traducteur dédié pour le département.

En conséquence de ces changements, le département a réduit les délais d'attente, réduit considérablement les coûts et augmenté les recettes.

Au début de ce projet, seuls la cartographie des procédés iGrafx et MINITAB étaient nécessaires pour identifier les principaux secteurs de coût. iGrafx permettait à l'équipe de voir les temps d'attente et de cycles, et de modifier les variables de processus et de réaliser des simulations, ce qui a conduit à des recommandations pour améliorer le processus.

Les avantages

En ajoutant du personnel et en améliorant les horaires de travail des employés, le taux de patients quittant le centre avant d'être pris en charge a diminué de 50 %, ce qui représente une forte augmentation de la satisfaction client. De plus, l'hôpital a bénéficié d'une augmentation potentielle de revenus d'environ 1 million de dollars grâce à l'amélioration de ce processus.

Le second projet a obtenu des résultats tout aussi impressionnants en termes d'amélioration de la satisfaction client et de nouveaux revenus. Environ 900 000 \$ de nouveaux revenus ont été générés la première année en identifiant et en réduisant les longs délais d'attente dans les processus du département, augmentant ainsi le nombre de patients pouvant être vus.

Environ 2 millions de dollars de nouveaux revenus ont été générés la première année en identifiant et en réduisant les longs délais d'attente, augmentant ainsi le nombre de patients pouvant être vus.

iGrafx®

info@igrafx.com
www.igrafx.com

Follow iGrafx:

