

Optimisation de la prise en charge des patients dans un centre de prélèvement hospitalier

Catherine Fillée, Marianne Philippe, Elisabeth Raymakers
Cliniques universitaires Saint-Luc, UCL, Bruxelles, Belgique

Auteur principal : Catherine Fillée / catherine.fillee@uclouvain.be

Résumé

L'application de la méthodologie Lean & Six Sigma dans un centre de prélèvement hospitalier (65'000 prises en charge patient par an), a permis l'optimisation de la prise en charge patient par une diminution du lead time de 25 %, tout en réaffectant les profils professionnels aux activités spécifiques. Cartographie du processus patient, mesures des temps de cycle et de la charge de travail, à travers le fil conducteur du DMAIC – Définir, Mesurer, Analyser, Améliorer, Contrôler, ont servi d'outils de base à cette étude.