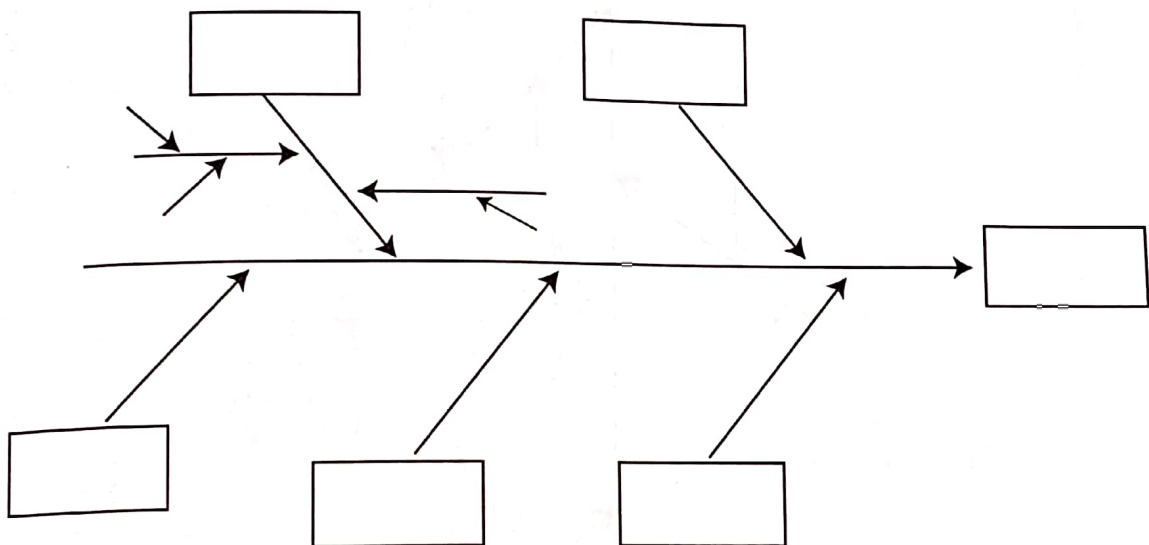


Synthèse Le diagramme de « causes à effet »

1. Définir l'effet et tracer le diagramme.
2. *Brainstorming* de groupe pour définir les causes pour chaque famille.
3. Reporter chaque cause sur le diagramme.
4. Détailler les sous-causes.
5. Déterminer le plan d'actions en fonction des causes principales retenues en groupe.

Application pratique



Analyser les causes et sous causes relatives au temps d'attente du patient pour l'IRM et identifier les causes majeures à traiter pour diminuer ce temps d'attente.

3 secteurs d'imagerie sont organisés de la même façon (IRM, radiologie des poumons et mammographie).

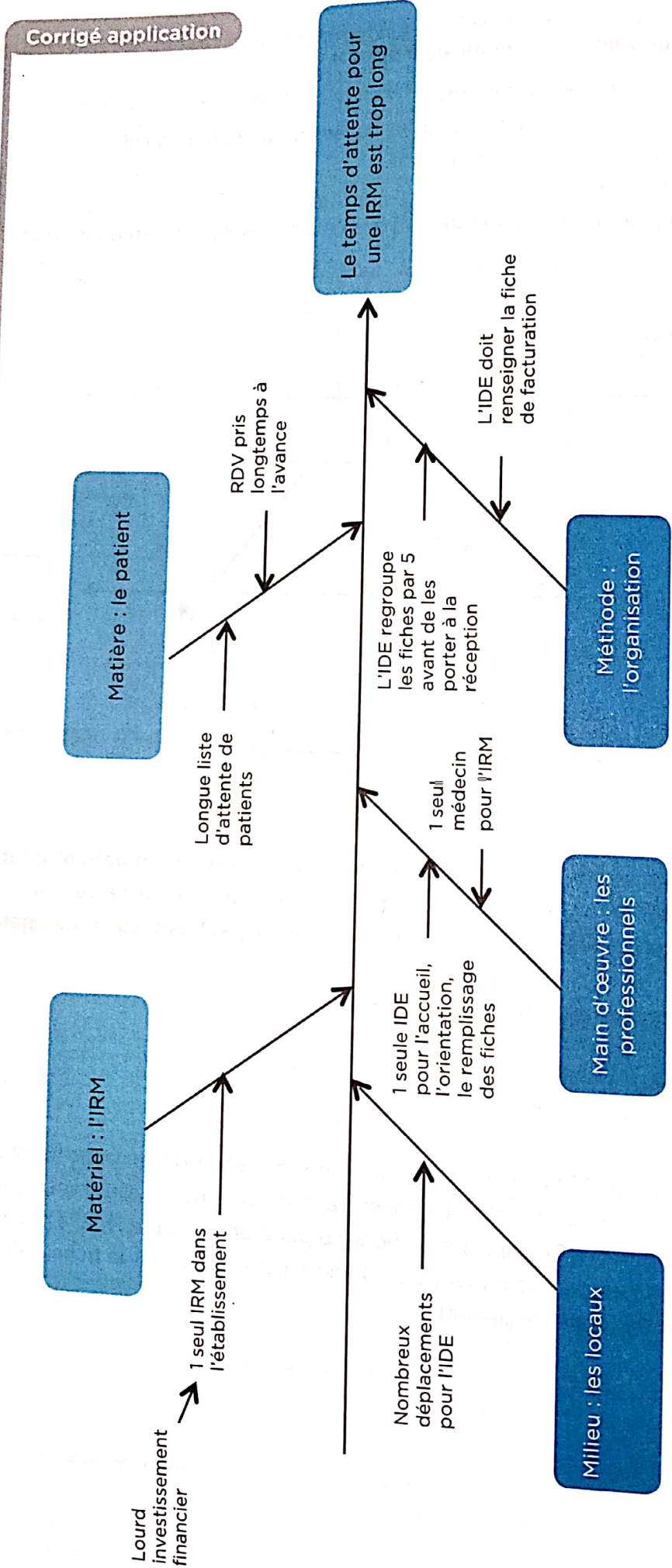
Le temps d'attente d'un patient après examen est :

IRM : 30 min

Radio des poumons : 17min

Mammographie : 20 min

Le patient arrive pour l'IRM. L'IDE accueille le patient et le dirige pour se préparer. Le médecin réalise l'examen. Le patient sort et va à la réception. L'IDE renseigne la fiche permettant la facturation. Elle groupe les fiches 5 par 5 et va les porter à la réception. À la réception, l'employé appelle le patient dont le nom est marqué sur la fiche, saisit la fiche, émet la facture et fait payer le patient.



Le plan d'actions proposé s'oriente davantage sur une réorganisation des tâches pour les professionnels :

- Une saisie informatique de la facturation pour gagner du temps et éviter les déplacements nombreux de l'IDE entre la réception et le local de l'IRM.
- La fiche de facturation remplie à transmettre à la réception (voie informatique?) après le passage de chaque patient.
- L'employé renseigne la fiche de facturation après le passage de chaque patient.