

Équipe / Objectif	1. Motifs d'action	Changement	4. Analyse de l'écart	Maintenir	7. Plans de mise en œuvre / d'achèvement	
	Motif d'action :		Analyse de l'écart :		Plans de mise en œuvre / d'achèvement :	
Cartes / Mesure	2. État actuel	Changement	5. Contre-mesures	Maintenir	8. État confirmé	
	État actuel :		Si nous :		Alors nous nous attendons à ce que :	État confirmé :
Carte / Mesure	3. État cible	Changement	6. Analyse de l'écart	Maintenir	9. Perceptions	
	État cible :		Expérimentations rapides :		Perceptions :	

LEAN A3

<p>1. Motif d'action : Vision / Analyse – Que souhaitez-vous améliorer ? (specific) Déclaration de l'équipe et d'OBJECTIF (format SMART - Spécifique, Mesurable, Accessible, Réaliste et délimité dans le Temps)</p>	<p>4. Analyse de l'écart : (entre les schémas de processus actuels et futurs) = Changement</p>	<p>7. Plan d'achèvement : Les résultats de vos processus PEÉA (Planifier-Exécuter-Étudier-Agir) – qui sont « maintenus » au fil du temps Accroître</p>
<p>2. État actuel : Montrer la carte de flux - vos processus actuels que vous souhaitez changer = Mesure de base</p>	<p>5. Démarche axée sur les solutions : Trouver des idées de changements – Énumérer les changements possibles à mettre à l'essai</p>	<p>8. État confirmé : Montrer un nouveau graphique qui démontre une amélioration des résultats Maintenir et accroître</p>
<p>3. État cible (ou futur) : Montrer une carte de flux de votre état idéal / cible - Mesure</p>	<p>6. Expérimentations rapides (Montrer les résultats de multiple cycles PEÉA (Planifier-Exécuter-Étudier-Agir) = amélioration rapide par cycle) Changement</p>	<p>9. Perceptions : Ce que vous avez appris ; les prochaines étapes que vous devez franchir ; de nouvelles idées qui contribueront à maintenir et à accroître vos changements</p>

Note: Pls only translate the words in Blue and Gray boxes

1	Motifs d'action	3	Analyse de l'écart	6	Plan de mise en œuvre
Équipe / Objectif		Changement		Maintenir	
2	État actuel	4	Solutions	7	État confirmé
Carte / Mesure		Changement		Maintenir	
3	État cible	5	Expérimentations rapides	8	Perceptions
Carte / Mesure		Changement		Maintenir	

ÉCHANTILLONS

1 Reasons for Action expand

Improve our Veteran and Employee Experience by providing direct access to Audiology and Optometry services.

Process Start: Patient requests service
Process End: Exam completed, patient expectations met and prosthetics received (if needed).

In Scope: New and established patients, currently enrolled, monitoring supply and demand
Out of Scope: Vesting, VERA issues, Non-enrolled

TEAM/AIM

2 Current State expand

MAP/MEASURE

3 Target State expand

MAP/MEASURE

4 Gap Analysis expand

CHANGE

5 Solutions expand

If we ...	Then we ...
Provide direct access	Eliminate queue between primary care & audiology / optometry
Provide More MSAs able to schedule	Enable same day scheduling
Eliminate routine optometry & audiology consults	Reduce time spent with consult management
Primary Care screens for Audiology open access clinic	Make more efficient use of staff time

CHANGE

6 Rapid Experiments expand

Experiment	Status
Disable consult and update order menus	In progress
Text message notification of exams	In progress

CHANGE

7 Implementation Plan Page 2 expand

Task	Lead	Due Date
Optimize health tech staffing	Dr. Anderson	Ongoing
Notification of exams	Mr. Jordan	TBD
Cerumen management process	Dr. Little	4/1/2015 ✓
Phone messaging service options	Dr. Bell	6/1/2015
Assess staffing needs based on updated demand	Dr. Little	9/1/2015

SUSTAIN

8 Confirmed State Page 3 expand

Metric: Service	Period	Value	Change
Wait Times Since Consult	Apr 2015	35 days	-5% ▼
Wait Time Since Create	Apr 2015	24 days	-10% ▼
Wait Time Since Desired	Apr 2015	14 days	-10% ▼
Missed Opportunity Rate	Apr 2015	15%	25% ▲
Actual Clinic Utilization	Apr 2015	75%	10% ▲
# of patients on EWL	Apr 2015	0	0%

SUSTAIN

9 Insights expand

- Visualization of process was helpful
- Stunned by time spent & number of people touching consult process
- Amount of re-work with current process
- Impact of no-shows
- Different services have similar issues – working together is helpful!
- Wasn't as painful as I thought it would be!
- Value of RPIW process (sequestered for 2 days)

SUSTAIN

Sample A3 for Illustration Only