

Titre :

Propriétaire :

Commanditaire :

Membres de l'équipe :

Mentor :

Animateur-formateur /  
Animatrice-formatrice :

Date de début :

Mise à jour en date du :

**1. Motifs d'action**

Motif d'action :

**4. Analyse de l'écart**

Analyse de l'écart :

**7. Plans de mise en œuvre / d'achèvement**

Plans de mise en œuvre / d'achèvement :

Changement

Maintenir

**2. État actuel**

État actuel :

**5. Contre-mesures**

Si nous :

Alors nous nous attendons à ce que :

**8. État confirmé**

État confirmé :

Changement

Maintenir

**3. État cible**

État cible :

**6. Analyse de l'écart**

Expérimentations rapides :

**9. Perceptions**

Perceptions :

Changement

Maintenir

Équipe / Objectif

Cartes / Mesure

Carte / Mesure

# LEAN A3

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

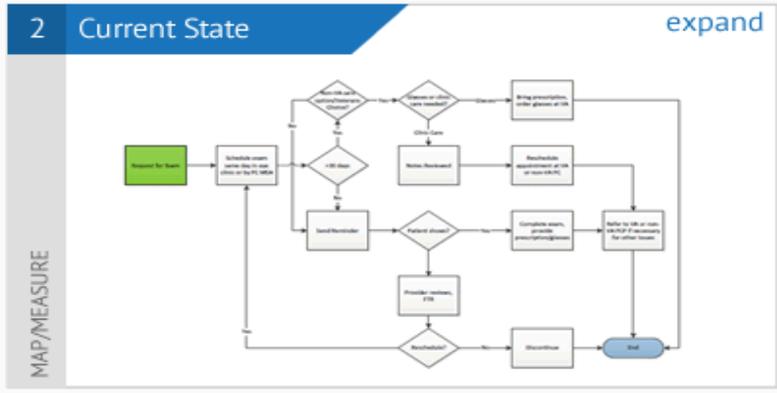
## 4 Gap Analysis expand

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 <span>✓</span> |
| Phone messaging service options               | Dr. Bell     | 6/1/2015                |
| Assess staffing needs based on updated demand | Dr. Little   | 9/1/2015                |

SUSTAIN



## 5 Solutions expand

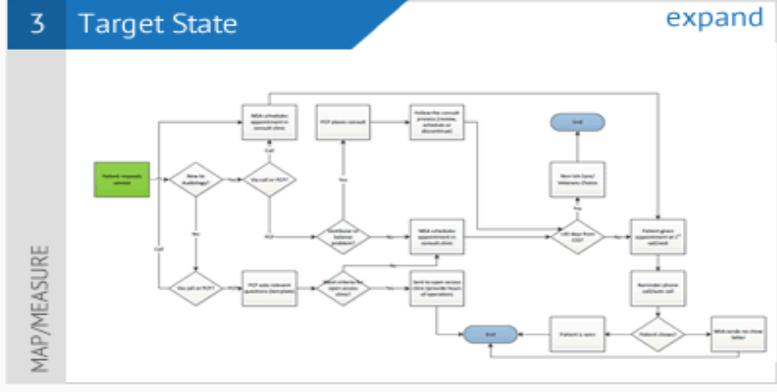
| If we ...   | Then we ...  |
|---|--|
| Provide direct access                                 | Eliminate queue between primary care & audiology / optometry |
| Provide More MSAs able to schedule                    | Enable same day scheduling                                   |
| Eliminate routine 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

## 8 Confirmed State Page 3 expand

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

SUSTAIN



## 6 Rapid Experiments expand

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

CHANGE

- ## 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