

# Centre Médical Régional Thibodaux



L'utilisation du logiciel de statistiques Minitab a considérablement amélioré la santé financière de Thibodaux. Les projets Six Sigma ont permis d'augmenter la marge opérationnelle de l'hôpital de 12 % et de créer une réserve de liquidités de 24 millions de dollars en seulement deux ans.

Thibodaux Regional Medical Center, centre de soins intensifs de la région sud-est de la Louisiane, offre une vaste gamme de soins tant aux patients hospitalisés qu'aux malades en consultation externe. Il dispose d'un centre indépendant de traitement du cancer, d'un centre de rééducation ambulatoire et de plusieurs cliniques situées dans des zones isolées.

Pour arriver à trouver le juste équilibre entre l'augmentation des dépenses de santé et la restriction des ressources, l'équipe opérationnelle de Thibodaux s'appuie sur les outils Six Sigma proposés par le logiciel de statistiques Minitab®.

## LES FAITS

### ORGANISATION

Thibodaux Regional Medical Center

### PRESENTATION

- Centre de soins intensifs de 149 lits en Louisiane
- Une vaste gamme de soins aux patients hospitalisés et aux malades en consultation externe

### PROBLEMATIQUE QUALITE

- Des millions de dollars de recettes bloqués pour des raisons de traitement et de facturation
- Processus de facturation client trop lent

### PRODUITS UTILISES

Logiciel de statistiques Minitab®

### RESULTATS

- Près de 2 millions de dollars d'économies
- Erreurs de médication réduites de 42 %

## La problématique

Sous la supervision de la directrice des opérations Mary Ellen Pratt, le service financier de Thibodaux et l'équipe chargée de l'amélioration de la qualité ont calculé un manque à gagner de 3,3 millions de dollars parce que les relances des impayés n'étaient ni codées ni traitées correctement.

Comme pour tous les projets Six Sigma de ce site, le logiciel de statistiques Minitab a été utilisé pour analyser les données et trouver les moyens d'améliorer le processus.

## La contribution de Minitab

La fonction de régression du logiciel Minitab a permis d'analyser le processus de facturation. L'équipe a non seulement identifié les facteurs qui ralentissaient le plus le processus de facturation client, mais également modifié les procédures de codage de sorte que les factures soient prêtes plus tôt. Résultat : une réduction de 10 jours du délai moyen de paiement des factures client. Chaque jour de retard de règlement client coûtant à peu près 178 000 \$ au centre médical, le projet a permis de faire économiser près de 2 millions de dollars à Thibodaux.

---

## Les résultats

Ce projet n'est qu'une composante du programme d'amélioration de la qualité de Thibodaux. Grâce au logiciel Minitab, l'équipe Six Sigma de Thibodaux a réduit les erreurs de médication de 42 %, les infections des voies urinaires de 38 % et le temps de rotation en radiologie de 29 %, soit un ensemble d'améliorations qui a propulsé Thibodaux dans le peloton de tête des hôpitaux nationaux les plus plébiscités par les patients.

Mary Ellen Pratt est évidemment ravie des résultats de son programme et attribue la plus grande part du succès à Minitab. « Je ne sais pas comment nous ferions sans Minitab », a-t-elle déclaré. « Il est essentiel d'analyser correctement les données que l'on possède et Minitab facilite réellement ce processus. Ce logiciel prend en charge la partie technique liée aux statistiques et vous permet de vous concentrer sur les analyses et sur les solutions à apporter. »

En tant que formatrice qualité, Mary Ellen Pratt apprécie également la simplicité du logiciel Minitab. « C'est fantastique », dit-elle. « La plupart des Green Belt Six Sigma que j'ai formés sont étonnés par la facilité d'utilisation du produit. Ils sont heureux de découvrir tout ce qu'ils peuvent accomplir avec ce logiciel ».

De plus, devant régulièrement remettre des rapports, elle apprécie le ReportPad, un outil du logiciel Minitab qui permet de créer des rapports cohérents et professionnels. « Je l'utilise beaucoup », dit-elle. « Il permet de sauvegarder facilement des analyses et des graphiques, et de les copier ensuite dans PowerPoint. J'apprécie de pouvoir ajouter mes propres commentaires pour expliciter les résultats. »

Mary Ellen Pratt, visionnaire, stratège et gestionnaire, croit réellement à l'utilité de Six Sigma. « Les hôpitaux qui l'adopteront seront ceux qui prospéreront », a-t-elle déclaré. Avec une vision aussi large que celle de Mary Ellen Pratt et un logiciel de statistiques qui permet à son équipe d'atteindre ses objectifs, Thibodaux fera sans aucun doute partie de ses hôpitaux de demain.