

Introduction sur la stratégie « 5S -Kaizen-TQM»

Plan

1- introduction

2-definitions du concept « 5S -Kaizen-TQM»

3- aventure du concept « 5S -Kaizen-TQM» au BF

4- principes du concept « 5S -Kaizen-TQM»

5- intérêts du concept « 5S -Kaizen-TQM»

Introduction

Introduction

- La satisfaction de clients est devenue de nos jours une exigence de toutes les structures de prestation de soins et service.
- Cette satisfaction autrefois limité à la qualité médicale des soins est de plus en plus élargie à l'agrément environnemental dans lequel se déroulent les soins.

Introduction

- Une des stratégies de la démarche qualité la plus utilisée permettant de répondre efficacement à ce besoin sans mobilisation importante des ressources est celle des « 5S-kaizen-TQM ».

Définition du
concept «5S-KAIZEN-
TQM»

Définition

- « **5 S** » stratégie japonaise d'amélioration de l'environnement de travail par l'application de cinq règles de propreté et de discipline.
- **S**eiri = **S**éparer/Supprimer
- **S**eiton = **S**ituer / Ranger
- **S**eiso = **S**cintiller/Nettoyer
- **S**eiketsu = **S**andardiser
- **S**hitsuke = **S**e discipliner / Pérennisation

Décrite dans les années 70 par M. Shiego Shingo

Définition

- **Le Kaizen** est un terme japonais qui se traduit en français par l'amélioration continue. Il constitue une philosophie de gestion axée sur l'amélioration continue de la qualité et sur l'optimisation des processus de production et de fabrications de façon à satisfaire les besoins du client.
- Decrit par Masaaki Imai dans les années 1986
- Similitude avec l'assurance qualité

Définition

- **Total Quality Management (TQM)** ou gestion total de la qualité (GTQ) est une approche d'amélioration continue de la qualité des biens et des services permettant de satisfaire les besoins des clients par l'implication de tous les niveaux et de toutes les fonctions de l'organisation.
- idéal dans le système de management de la qualité : 2000

Définition

Stratégie « 5S-Kaizen-TMQ »

- Decrite en 2000 par Dr Wimal Karandagada
- combine les trois stratégies d'amélioration de la qualité par étape suivant une chronologie allant de:
 - l'amélioration de l'environnement et la promotion du cadre de travail (5S),
 - à la culture d'amélioration continue de la qualité (KAIZEN),
 - et enfin au management total de la qualité (TQM).

Principes du
concept «5S-KAIZEN-
TQM»

Principes

- 1^{ère} étape: Promotion du cadre de travail au moyen des activités des 5S,
- 2^{ième} étape: Les activités de KAIZEN à base de la participation générale pour une résolution effective des problèmes des services de 1^{er} plan;
- 3^{ième} étape: TQM, une approche de rationalisation des capacités de toute la structure



Deuxième Phase

Première Phase

Croissance de l'arbre de qualité

OBJECTIF (Target)

Intérêt Professionnel

Qualité & Sécurité Amélioration (livraison de service)



WEI & Productivité Amélioration (Infrastructure)

Intérêt Propre

Terminologie

« 5S-Kaizen –TQM »

- GEMBA: lieu de travail
- MURI: surcharge, inutilité
- MUDA: gaspillages
- MURA: irrégularité

- WEI: Amélioration de l'environnement de travail
- WIT: Equipe d'amélioration du travail
- QIT: Equipe de promotion de la qualité
- Ceinture blanche: discernement de la réalisation régulière des trois premiers S (pré standardisation)
- Ceinture noire: discernement de la standardisation, prêt pour la pérennisation

Intérêts de la
stratégie «5S-KAIZEN-
TQM» pour l'hôpital

Intérêts

Personnel

- Améliore les conditions de sécurité et d'hygiène.
- Améliore les conditions de travail (ambiance, implication, fatigue, stress,..).
- Améliore la motivation et la productivité du personnel.
- Améliore la qualité des prestations

EN SOMME ALLER AU TRAVAIL DEVIENT UN PLAISIR!

Intérêts

Usagers

- Améliore les conditions de sécurité et d'hygiène.
- Améliore la communication/orientation
- Agrémente le séjour
- Satisfaction

EN SOMME ALLER A L'HÔPITAL DEVIENT AGRÉABLE!

Intérêts

Administration

- Gain du temps et de l'espace
- Augmente l'efficacité
- Image de marque
- Augmente la fréquentation
- Satisfaction

EN SOMME GÉRER UN HÔPITAL DEVIENT FACILE !

Intérêts

Ministère

- Augmente la crédibilité des institutions de santé
- Augmente l'utilisation des services de santé
- Augmente l'efficience
- Améliore le « bien être des populations »

EN SOMME LA QUALITÉ DEVIENT ACCESSIBLE !

Avec la stratégie «5S-Kaizen-TQM »
c'est l'hôpital autrement!

