

A yellow circle containing the word "Kaizen" in a stylized, textured font that resembles crumpled paper.

Kaizen

*Un chemin pour améliorer la **QUALITE** des soins
dans les hôpitaux*

Plan de présentation

1. Définition Kaizen
2. Caractéristiques du Kaizen/innovation
3. Principes du Kaizen
4. Fonctions du Kaizen
5. Intégration des programmes du Kaizen à l'hôpital

Définition du Kaizen

Mot japonais qui veut dire:

✓ Changer pour le meilleur

Ou encore

✓ Amélioration continue

✓ Processus participatif d'amélioration continue de la qualité et la sécurité des soins par la résolution des problèmes

✓ Il implique tous les travailleurs de la structure.

Caractéristiques du Kaizen

- ✓ **Kaizen**
(Petites améliorations)
- ✓ **Innovations**
(Améliorations brusque, résultats
d'un investissement important)

Caractéristiques du Kaizen et de l'innovation

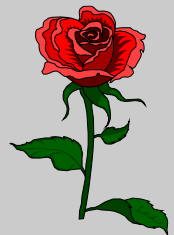
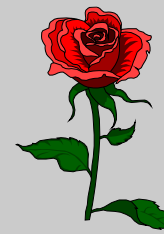
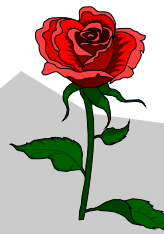
POINTS IMPORTANTS	KAIZEN	INNOVATION
Effet	Long terme sans bouleversement profond	Court terme avec bouleversement
Vitesse	Petites étapes	Grandes étapes
Période	Continue et croissant	Intermittente
Changement	Graduel et constant	Brusque et instable
Approche	Efforts par des équipes	Idées et efforts individuels

Caractéristiques du Kaizen et de l'innovation

POINTS IMPORTANTS	KAIZEN	INNOVATION
Implication	Tout le monde	Personnes choisies
Mode	Maintenance et amélioration	Suppression et construction
Savoir faire	Savoir faire conventionnel	Grandes découvertes technologiques
Investissement	Petit investissement	Investissement important
Orientation	Personnes	Technologie
Evaluation	Procédés et efforts	Résultats des profits

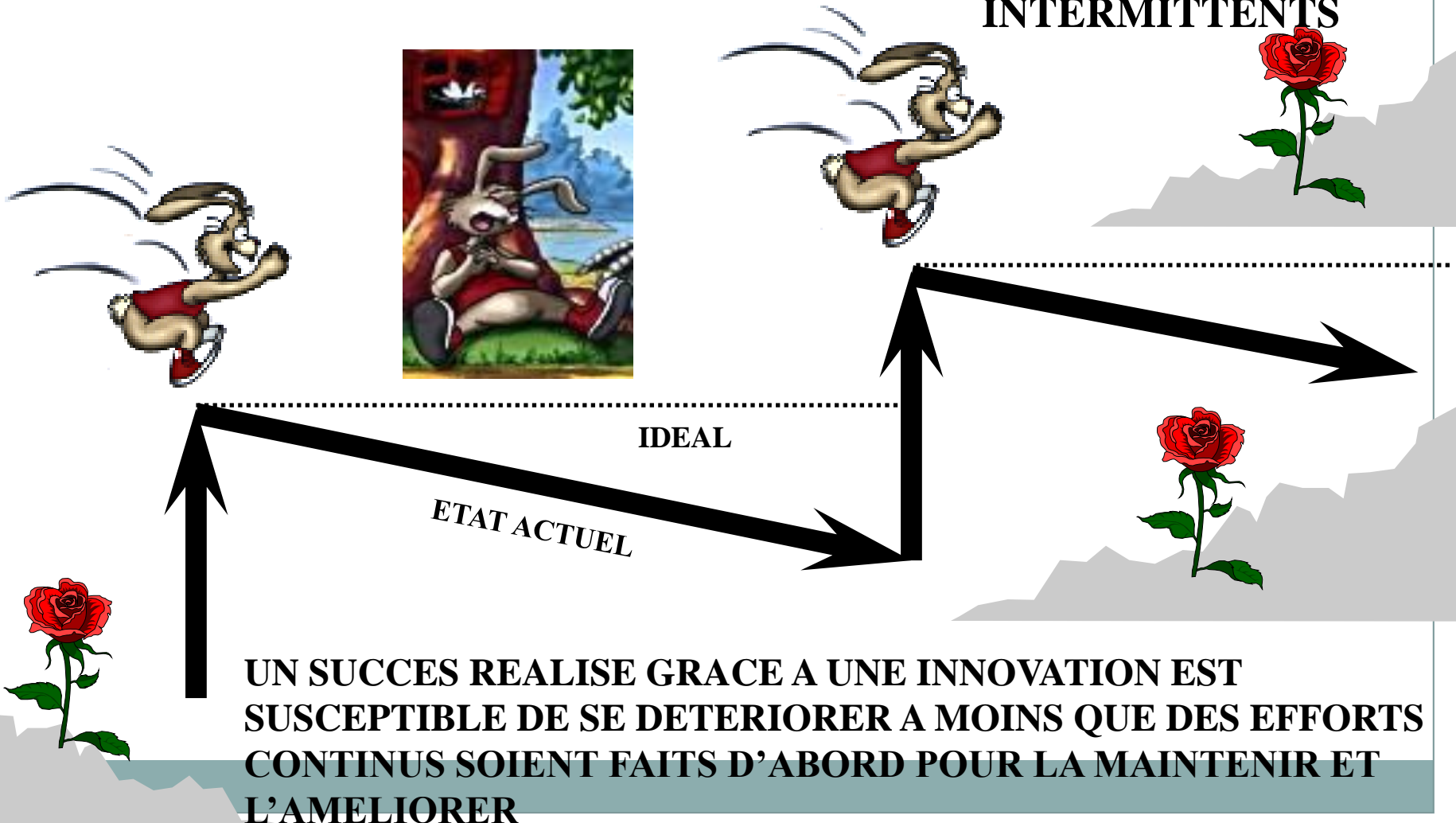
KAIZEN

PROGRES ACCROISSANTS MAIS CONTINUS



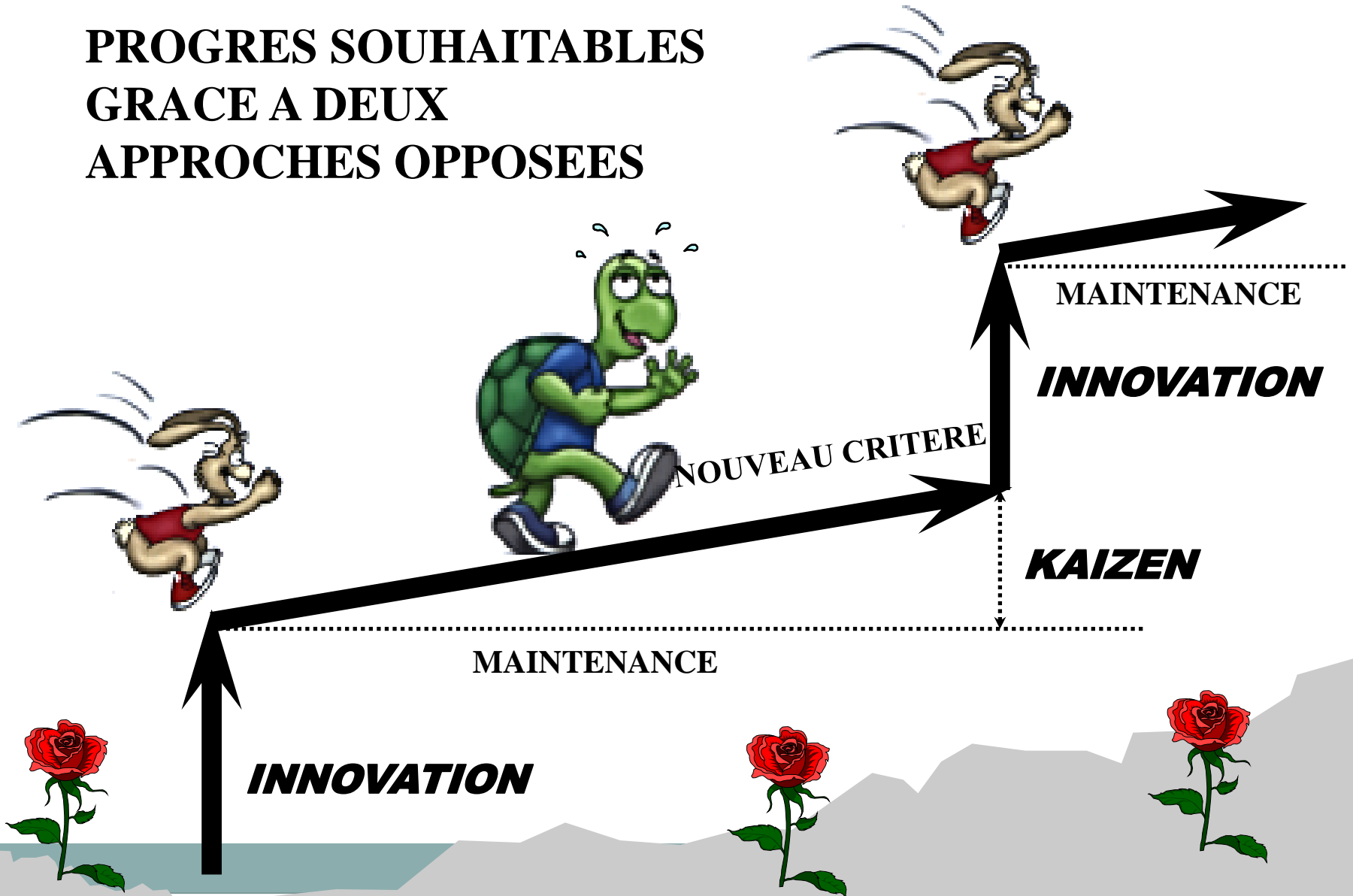
INNOVATION

**PROGRES
IMPORTANTS
MAIS
INTERMITTENTS**



LE KAIZEN PLUS L'INNOVATION

**PROGRES SOUHAITABLES
GRACE A DEUX
APPROCHES OPPOSEES**



LES PRINCIPES DU KAIZEN

1. Implication de tout le personnel
2. Appréciation du processus et non du résultat
3. Encouragement du travail d'équipe (le savoir faire conventionnel)
4. Aller à la quête des problèmes au lieu de les laisser venir
5. (anticipation)
6. Chercher toujours à faire mieux mais pas d'emblée la perfection
7. Ne pas dépenser de l'argent pour la mise en œuvre du Kaizen

LES TYPES DE KAIZEN

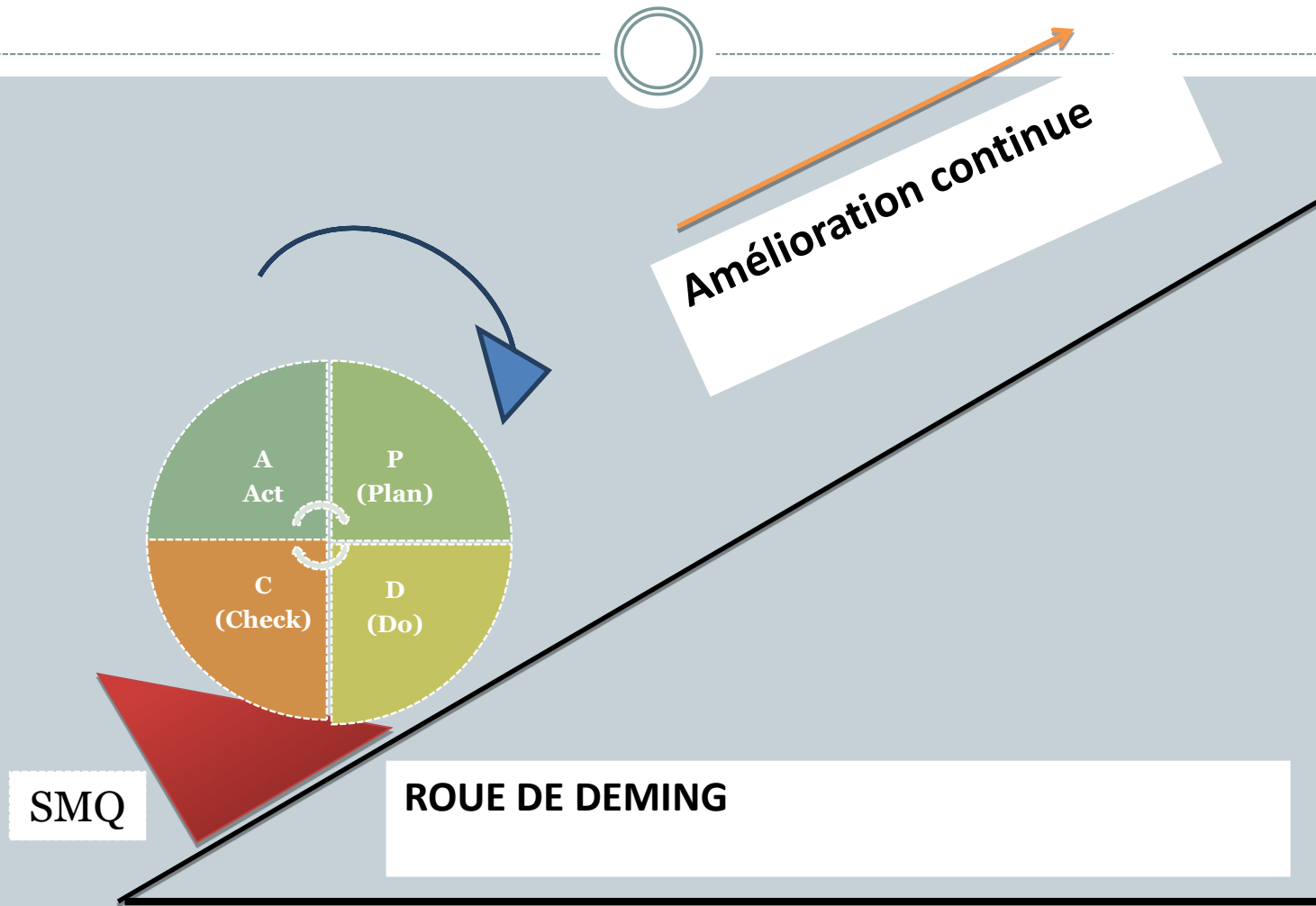
1. Kaizen suggestion

- Résolution immédiate des problèmes

2. Kaizen par étapes (PDCA)

- Sélection du thème de KAIZEN
- Analyse des problèmes
- Identification des mesures pour résoudre le problème
- Mise en œuvre des mesures identifiées
- Standardisation des mesures efficaces
- Vérification de l'efficacité des mesures standardisées

Roue de Deming



Comment faire le kaizen



- Personne ne peut prétendre tout connaître mais chacun connaît quelque chose quelque part, aussi le travail en équipe minimise les faiblesses individuelles et renforce l'individu autant que l'équipe entière.
- Le kaizen est basé sur la résolution des problèmes des Gemba en équipe. Cela peut se faire à travers des rencontres des cellules et comité qualité.

Comment faire le Kaizen



- Dans les services de santé, certains problèmes sont simples à résoudre et n'ont pas besoin de gros effort, dans ce cas les solutions d'amélioration peuvent être immédiatement prises : c'est le Kaizen par suggestion.
- Exemple : l'harmonisation du support de passation de service
- Par contre d'autres problèmes plus complexes nécessitent que l'équipe se réunisse pour une analyse plus poussée du problème et le choix des solutions : c'est le Kaizen par étapes.
- Exemple : absentéisme dans le service

Comment faire le Kaizen

Rechercher

Muda : Gaspillage

Mura: Irrégularité

***Muri: Travail déraisonnable
(surcharge)***

Sept Gaspillages dans les services de santé

16

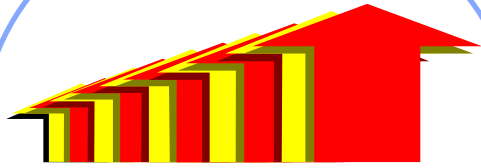
1. Gaspillage du potentiel humain non exploité.
2. Gaspillage lié aux systèmes inappropriés.
3. Gaspillage de l'énergie et de l'eau.
4. Gaspillage de l'espace et du matériel
5. Gaspillage dans l'utilisation des services et des bureaux
6. Gaspillage du temps de la clientèle
7. Gaspillage de la perte de la clientèle

Intégration des programmes du Kaizen à l'hôpital



- Les objectifs des interventions kaizen doivent être clairs et acceptés par le personnel
- Assurer une participation réelle de l'ensemble des travailleurs concernés
- Elaborer des plans de résolution des problèmes
- S'assurer que les solutions implantés avec l'accord du personnel est mis en œuvre
- Evaluer régulièrement
- Améliorer progressivement

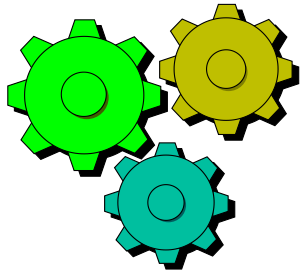
ASPETS COMMUNS POUR



les progrès
croissants et
continus



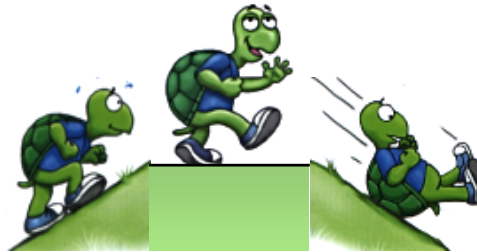
l'orientation vers
des personnes



l'orientation vers
les procédés



le petit investissement
mais



les grands
efforts

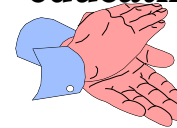


les efforts par
équipe



le savoir faire
conventionnel

l'encourage-
ment
éducatif et



moral

PROGRAMMES DE KAIZEN

**Merci pour votre
attention soutenue**