



**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

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

# Caractéristiques du Kaizen et de l'innovation

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

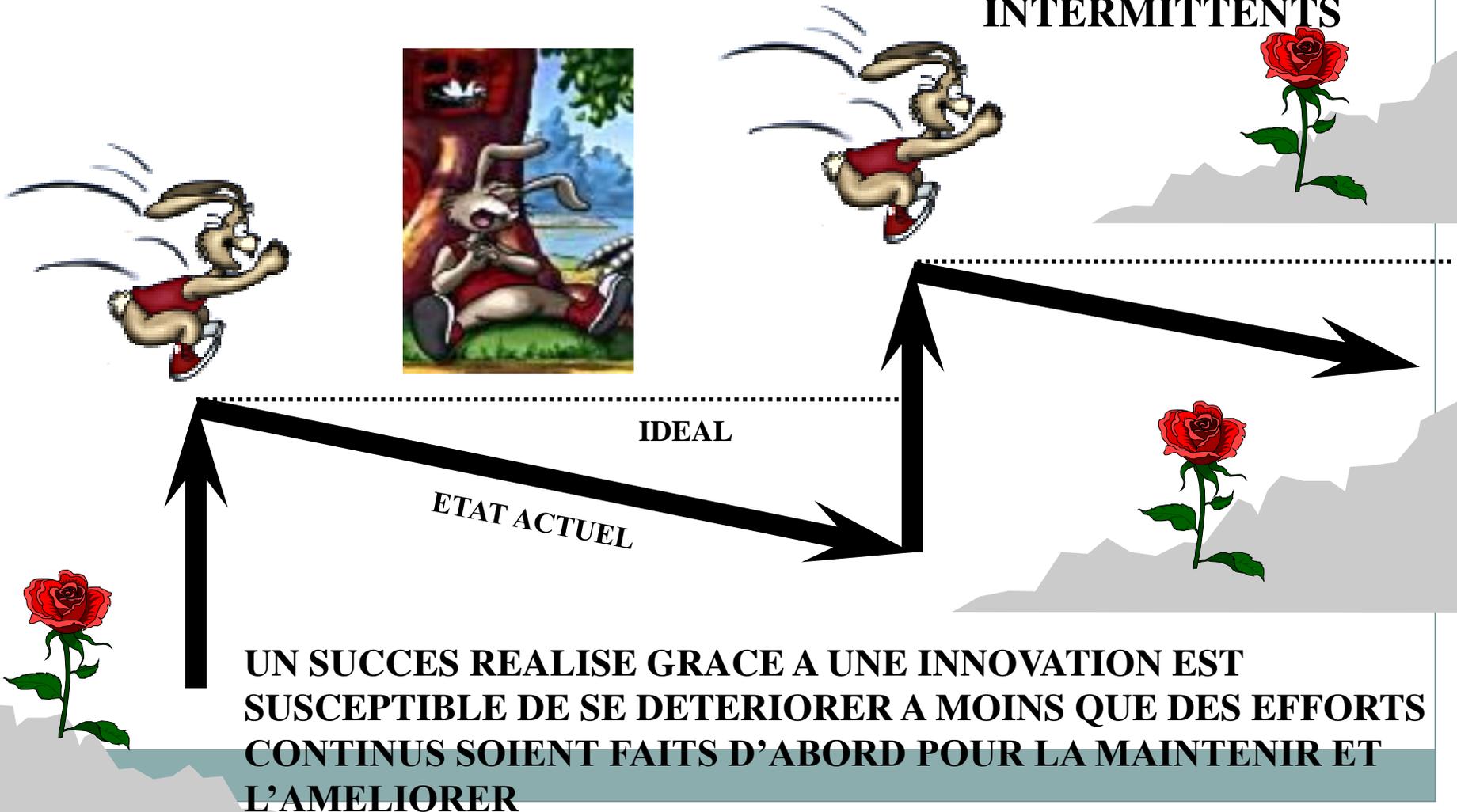
# ***KAIZEN***

**PROGRES ACCROISSANTS MAIS CONTINUS**



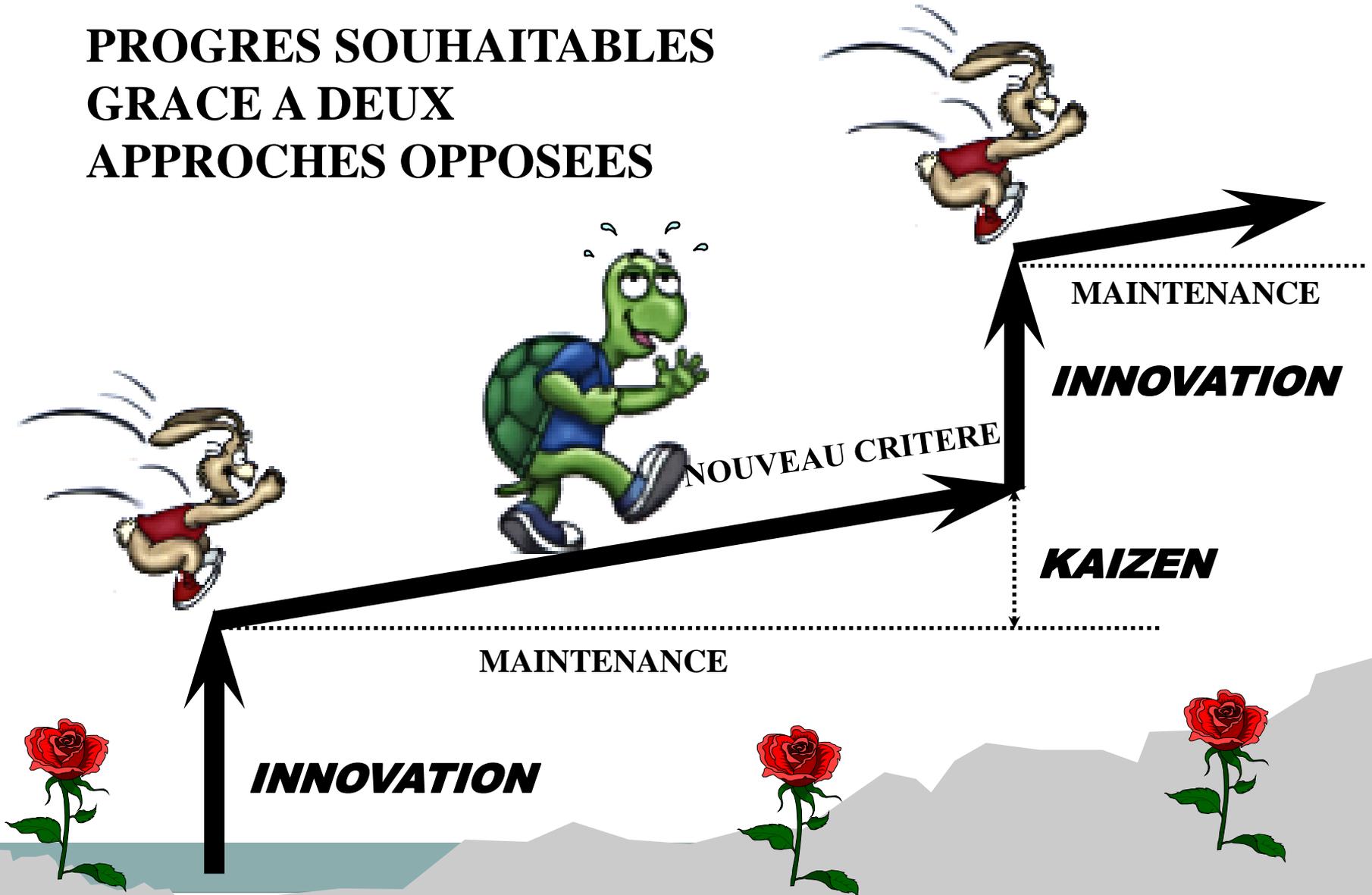
# ***INNOVATION***

**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

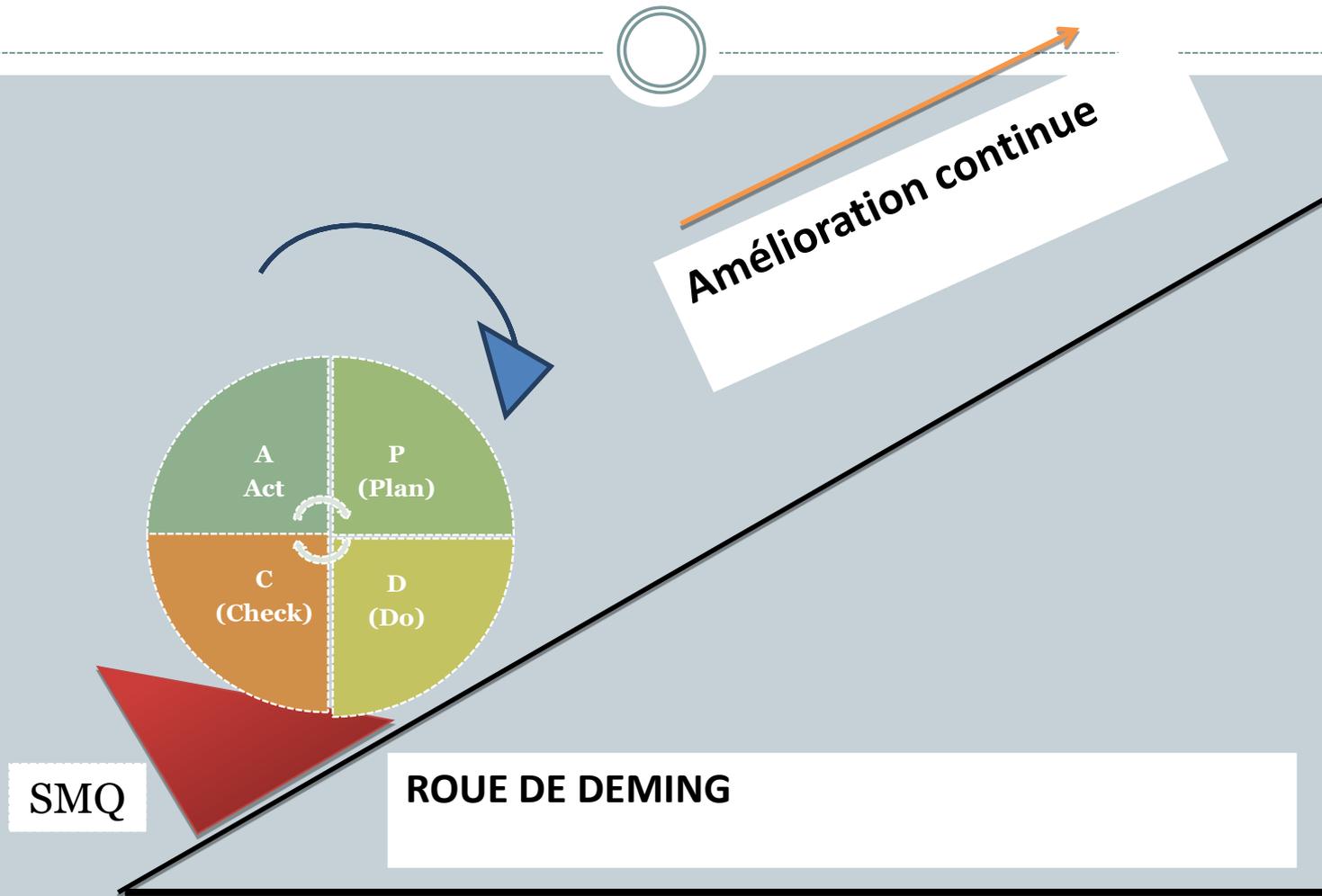
## 1. Kaizen suggestion

- 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

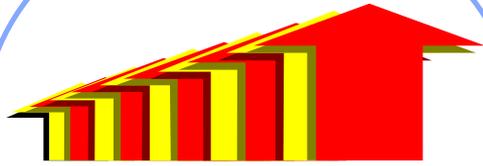
1. Gaspillage du potentiel humain non exploité.
2. Gaspillage lié aux systèmes inappropriés.
3. Gaspillage de l'énergie et de l'eau.
4. Gaspillage de l'espace et du matériel
5. Gaspillage dans l'utilisation des services et des bureaux
6. Gaspillage du temps de la clientèle
7. Gaspillage de la perte de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

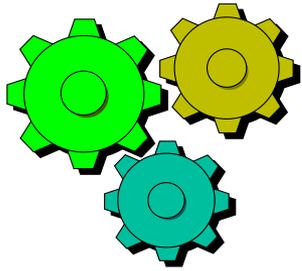
# ASPETS COMMUNS POUR



les progrès  
croissants et  
continus



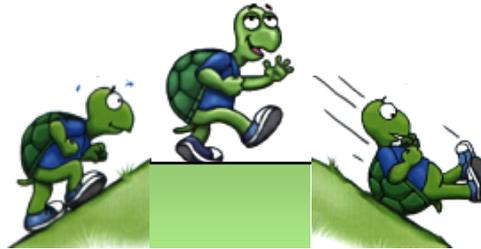
l'orientation vers  
des personnes



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**