



Support de formation sur l'approche 5S-KAIZEN-TQM

Concept de base de l'approche 5S-KAIZEN-TQM

Agence japonaise de coopération internationale

Fujita Planning Co., Ltd.



Objectifs

Au terme de cette session, les participants seront en mesure de:

- Comprendre le concept général de l'approche 5S-KAIZEN-TQM.
- Expliquer ce qu'est « l'état d'esprit KAIZEN ».
- Expliquer le concept de base et l'objectif de l'approche 5S, KAIZEN et TQM.









Pensez-vous qu'un hôpital sale et désorganisé soit capable de fournir des services de santé de qualité et fiables ?

Comment pouvons-nous résoudre ces problèmes ?

Exemple de problèmes dans les établissements de santé



Mauvaise gestion des produits



Pratiques dangereuses dans les services



Mauvaise gestion des déchets



Non-respect des règles de conservation de documents



Pénurie des produits, stock inadéquat



Surpeuplement, ⁸ long temps d'attente



Dans de nombreux pays, ces problèmes persistent depuis de nombreuses années, ce qui compromet les initiatives visant à améliorer la qualité des services de santé.



La réponse est



**L'approche 5S-KAIZEN-TQM
vous permettra de sortir de la situation actuelle.**

Qu'est-ce que l'approche 5S-KAIZEN-TQM ?

- « L'approche 5S-KAIZEN-TQM » a été développée par les experts de la JICA en 2007 pour contribuer à l'amélioration de la qualité des soins de santé en Afrique dans le cadre du programme intitulé « Programme de co-création de connaissances Asie-Afrique (AAKCP) ».
- Il s'agit d'une approche progressive visant à améliorer la gestion organisationnelle, la qualité et la sécurité. Elle trouve son origine dans la philosophie de gestion japonaise.
- Chaque étape (5S, KAIZEN et TQM) a sa propre signification, son propre objectif et son propre processus. Cependant, toutes ces étapes sont étroitement liées les unes aux autres.
- Le point de départ est l'état d'esprit « KAIZEN », c'est-à-dire la volonté de mieux faire.

L'état d'esprit KAIZEN

Dans le cadre de l'instauration d'une culture de la qualité, il est important d'avoir l'état d'esprit KAIZEN.



Ne vous limitez pas au bon sens ; même si quelque chose fonctionne normalement, essayez de trouver le moyen de l'améliorer davantage.



Réfléchissez à la manière dont vous pouvez améliorer la situation plutôt qu'aux raisons pour lesquelles elle ne peut pas être améliorée.



Ne critiquez pas, proposez une amélioration.



Tout peut, et doit être amélioré.



Pensez aux clients qui achètent vos services et réfléchissez à ce que vous pouvez faire pour eux.



L'objectif du 5S-KAIZEN est de réduire les « trois types de gaspillage » à savoir : « Muri, Mura, Muda ».

MURI

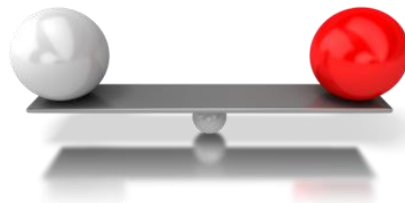
Ce terme fait référence à une surcharge de travail. Lorsque la charge de travail devient déraisonnable, en raison du Mura ou de l'élimination excessive du Muda, les employés et les équipements sont plus susceptibles de souffrir de défaillances. Pour le personnel, cela se traduit par la baisse de la productivité, l'augmentation de l'absentéisme et un taux de rotation plus élevé.

MURA

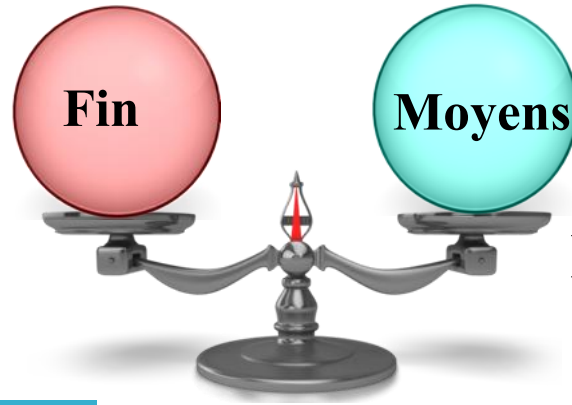
« Mura » désigne l'irrégularité ou l'inégalité. Cela entraîne souvent du gaspillage (*Muda*) en causant des pertes et des retards. Les systèmes Lean permettent d'éviter le Mura en équilibrant les charges de travail ou en renforçant les capacités lorsque cela est nécessaire.

MUDA

« Muda » signifie «gaspillage». Certes, certaines tâches sans valeur ajoutée sont nécessaires, mais les tâches inutiles doivent être éliminées. Le Lean identifie sept grands types de gaspillage.

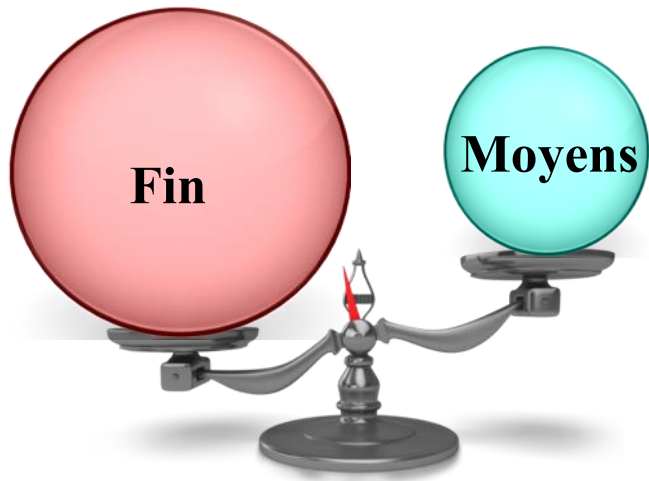


L'équilibre entre « fin » et « moyens »

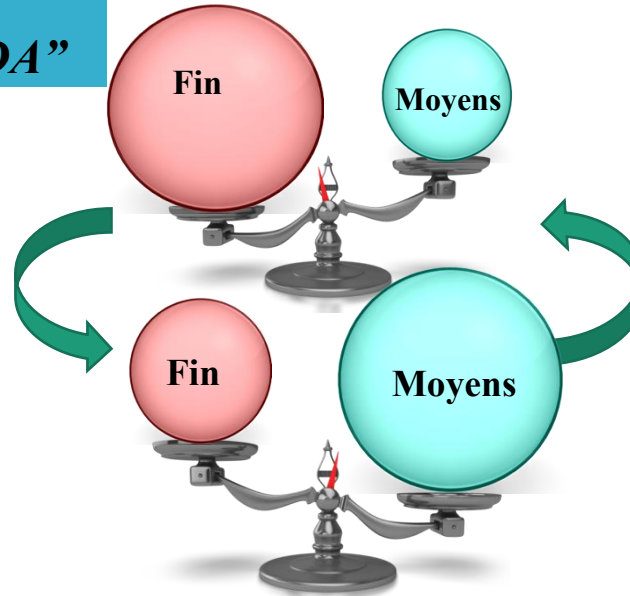


Équilibre : **Optimisation**

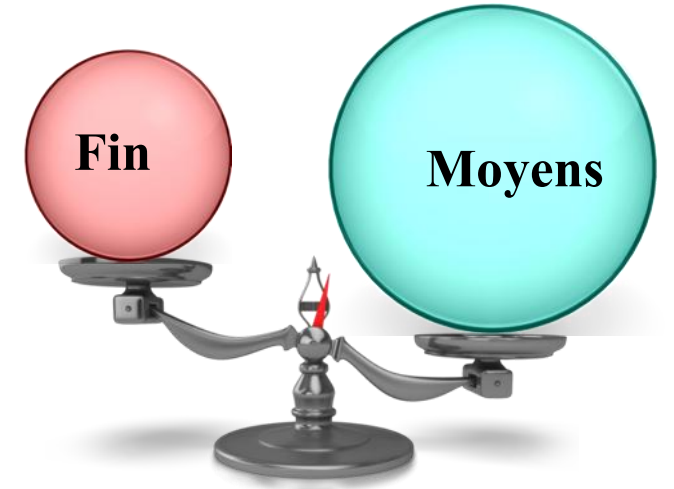
*Utilisez 5S-KAIZEN pour éliminer
“MURI”, “MURA”, “MUDA”*



“MURI”: **Surcharge**

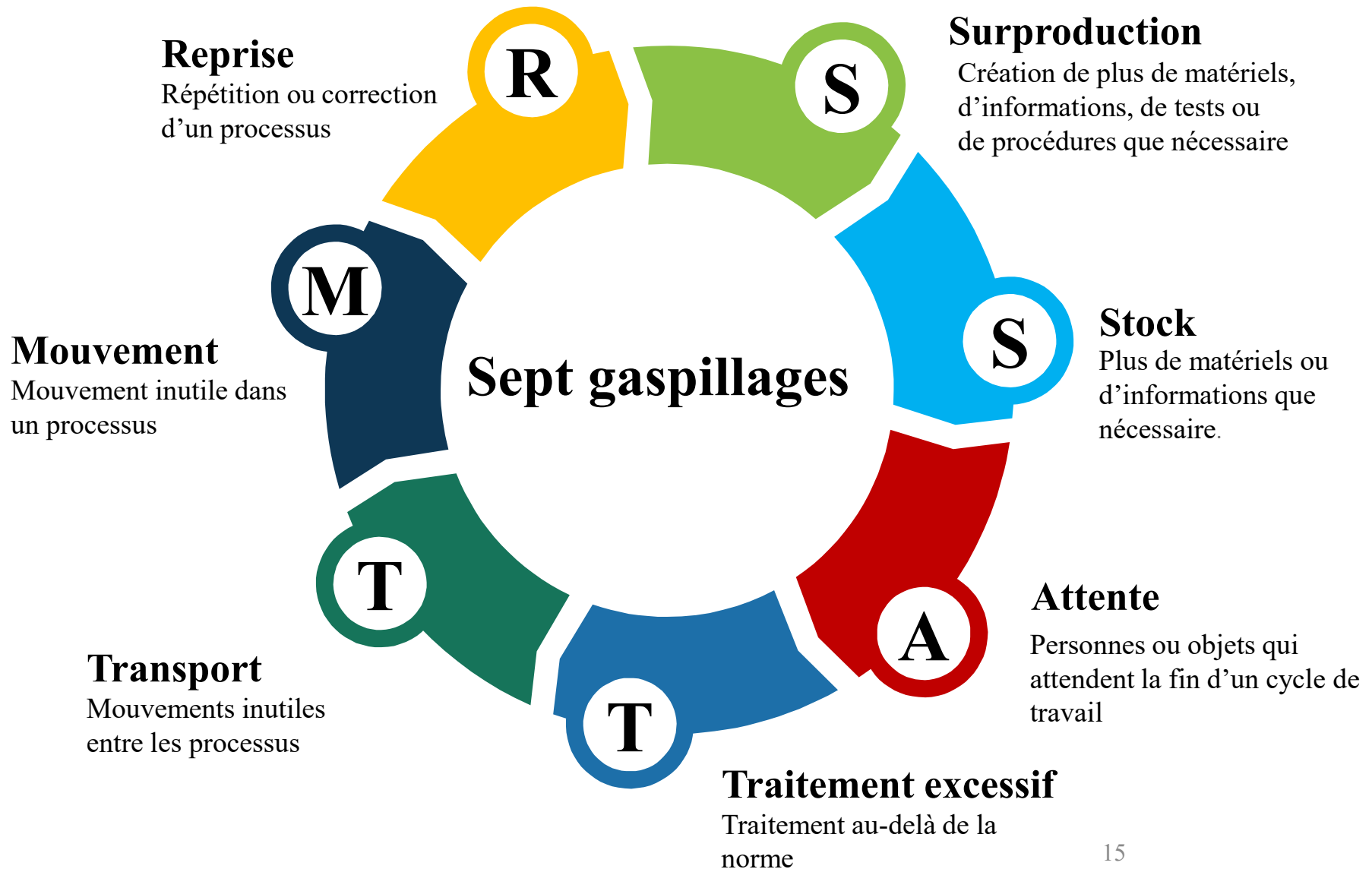


“MURA”: **Inégalité**

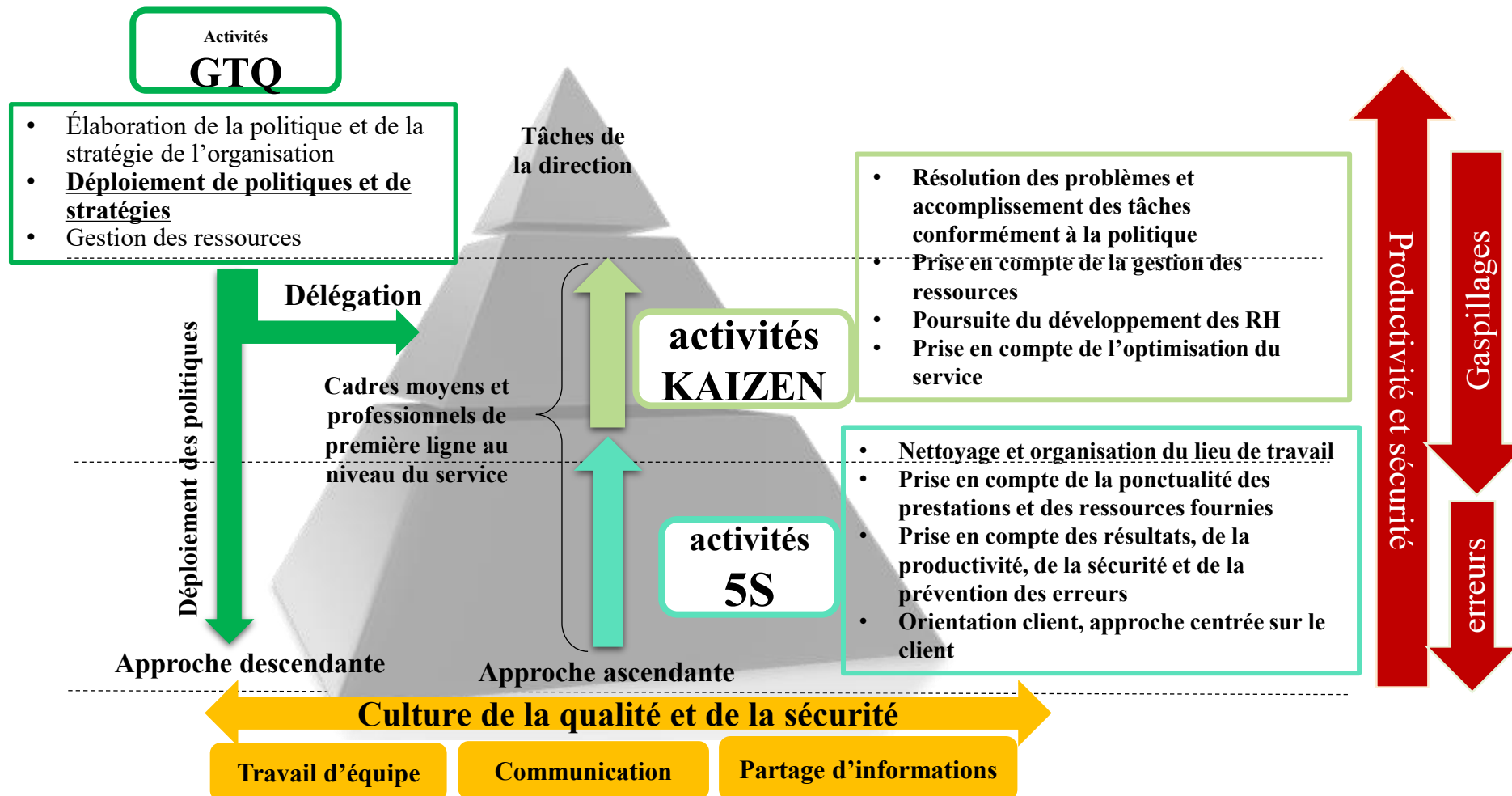


“MUDA”: **Gaspillage**

Les 7 gaspillages : Il existe sept catégories de gaspillage regroupées sous le terme « Muda »



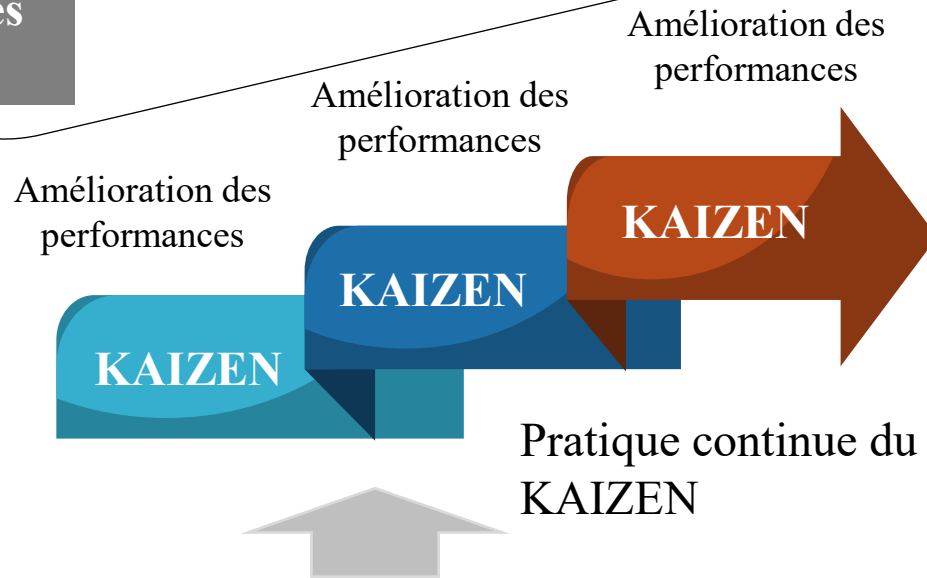
Grâce à l'approche 5S-KAIZEN-TQM, des changements holistiques peuvent être apportés à chaque niveau de la structure hiérarchique des services de santé



Le cadre de l'approche 5S-KAIZEN-TQM

La Direction soutient toutes les activités
= GTQ

Activités 5S



- Meilleure qualité de service
- Préparation
 - Standardisation
 - Ponctualité
 - Exhaustivité
 - Communication
 - Sécurité



Participation active
Pratique quotidienne des activités 5S

L'approche 5S

Qu'est-ce que l'approche 5S ?

- Il s'agit d'une philosophie et d'une méthode de gestion du cadre et du flux de travail visant à améliorer l'environnement de travail et à accroître l'efficacité en éliminant le gaspillage.
- La mise en œuvre de l'approche 5S est efficace pour l'amélioration de la qualité, la productivité, la sécurité et la prévention des erreurs, ce qui se traduit par une meilleure satisfaction des clients.

整理
Seiri

Séparation

整頓
Seiton

Systematisation

清掃
Seiso

Salubrité

清潔
Seiketu

Standardisation

躰
Sitsuke

Se discipliner

Qu'est-ce que l'approche 5S ?

Se Discipliner

Maintenir les norms S1 à S4 grâce à la discipline, à l'engagement et au renforcement des capacités

Se Discipliner

Séparer

Séparer

Il s'agit de supprimer les éléments qui ne sont pas nécessaires au flux de travail actuel.

Systematisation

Elle est basée sur la recherche d'un rangement efficace et efficient des articles nécessaires en fonction du flux de travail actuel.

Systématiser

The 5S approach



Standardisation

La standardisation vise à maintenir un environnement dans lequel les normes S1 à S3 sont mises en œuvre de la même manière dans l'ensemble de l'organisation.

Standardiser

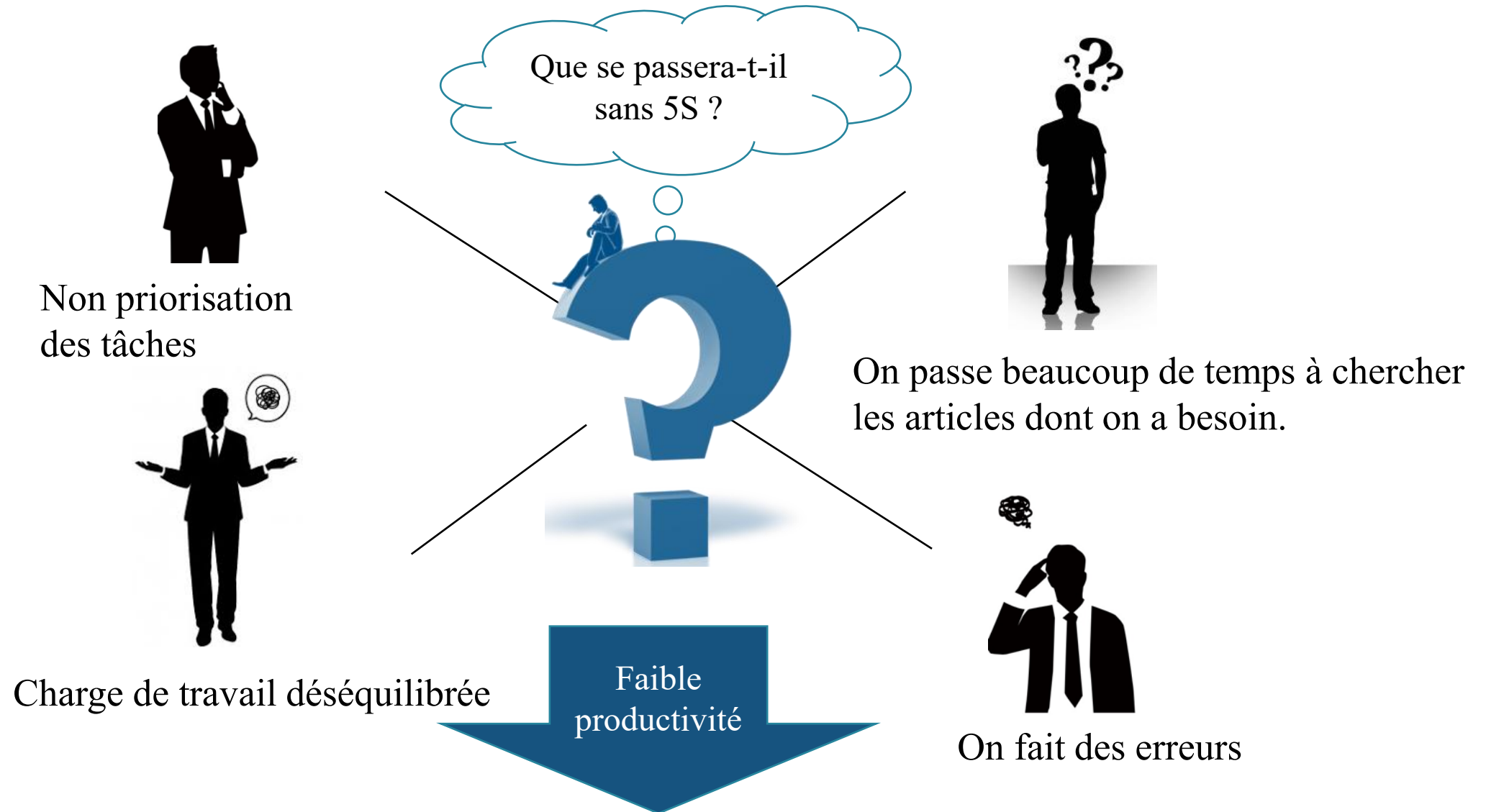
Salubrité

Salubrité

Elle consiste à nettoyer au quotidien le lieu de travail afin qu'il n'y ait pas de poussière sur les sols, les outils, les machines ou les équipements. Assurez-vous du bon état de fonctionnement des outils, des machines et des équipements.



S'il n'y a pas d'activités 5S sur votre lieu de travail...



L'approche KAIZEN

Qu'est-ce que le « KAIZEN » ?



KAI
"Changement"

ZEN
"Amélioration"

« KAIZEN » est un “**processus de résolution de problèmes**” qui facilite l’amélioration de la qualité, de la sécurité et l’optimisation des fonctions du service/de l’unité; ce qui conduit à l’optimisation organisationnelle.

Cela signifie « Changer pour le meilleur »

KAIZEN = Prendre des mesures pour réduire l'«écart»

Amélioration de la gestion organisationnelle,
renforcement de la résolution des problèmes
et amélioration de l'environnement de
travail grâce au KAIZEN.



Il est nécessaire de prendre des mesures
sur la base d'une « approche de résolution
de problèmes »



Situation idéale – Situation actuelle =
« Problème »

Situation idéale ou ensemble
convenu de règles et de normes



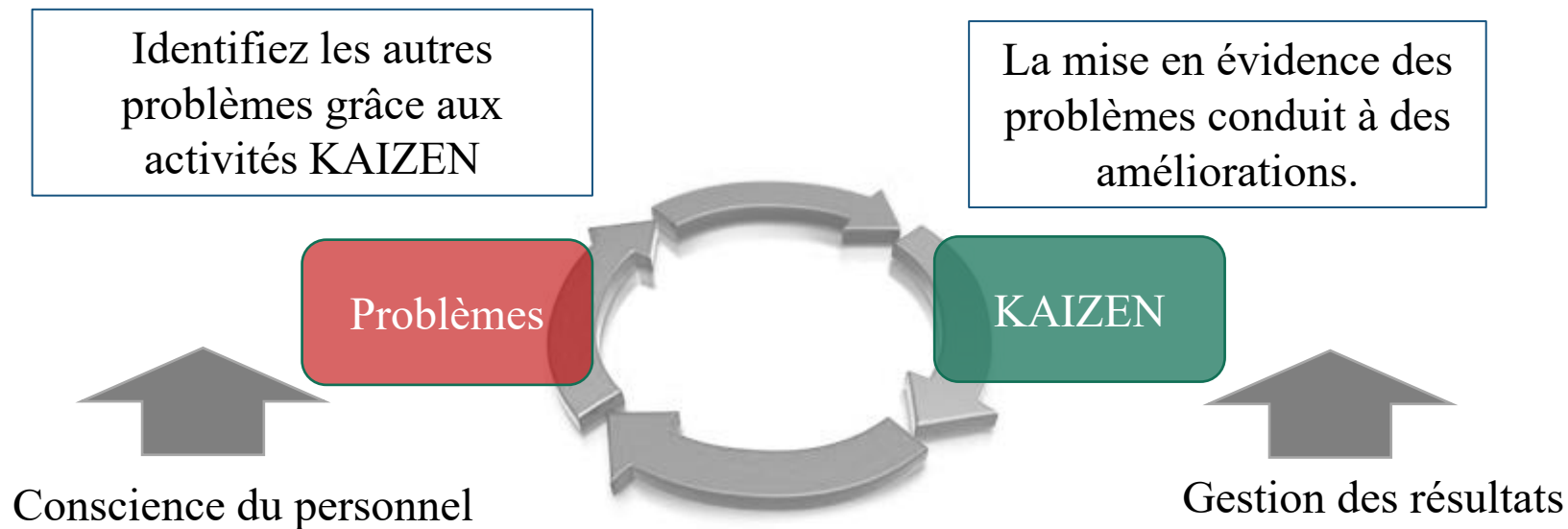
Écart

Situation actuelle



Les principes de base du KAIZEN

- Le fait d'être conscient des problèmes au sein de l'organisation, de reconnaître sa part de responsabilité, de prendre des initiatives et d'agir de manière autonome pour résoudre les problèmes permettra d'améliorer la gestion de l'organisation.



Les spécificités du KAIZEN

- Commencez par l'adoption de *l'état d'esprit* KAIZEN. Il s'agit d'une façon de penser qui vise à améliorer de manière continue les services proposés à nos clients, en améliorant la situation, même si ce n'est que par de petits pas.
- La cible du KAIZEN est **votre propre travail**, et non celui des autres.
- Les professionnels de première ligne trouvent des solutions et les mettent en œuvre eux-mêmes pour améliorer la situation.
- Le KAIZEN se concentre sur l'amélioration des **processus**, des **mécanismes** et des **systèmes** utilisés dans le flux de travail actuel.

Deux types de KAIZEN

Le KAIZEN rapide

- Il sert à résoudre les problèmes **non-compliqués**.
- Les « solutions » peuvent être mises en œuvre dans un court laps de temps (1 à 2 jours) et l'amélioration de l'environnement de travail et des services peut être constatée rapidement.
- Très peu d'investissement en ressources

Le KAIZEN avec scénario de CQ (contrôle qualité)

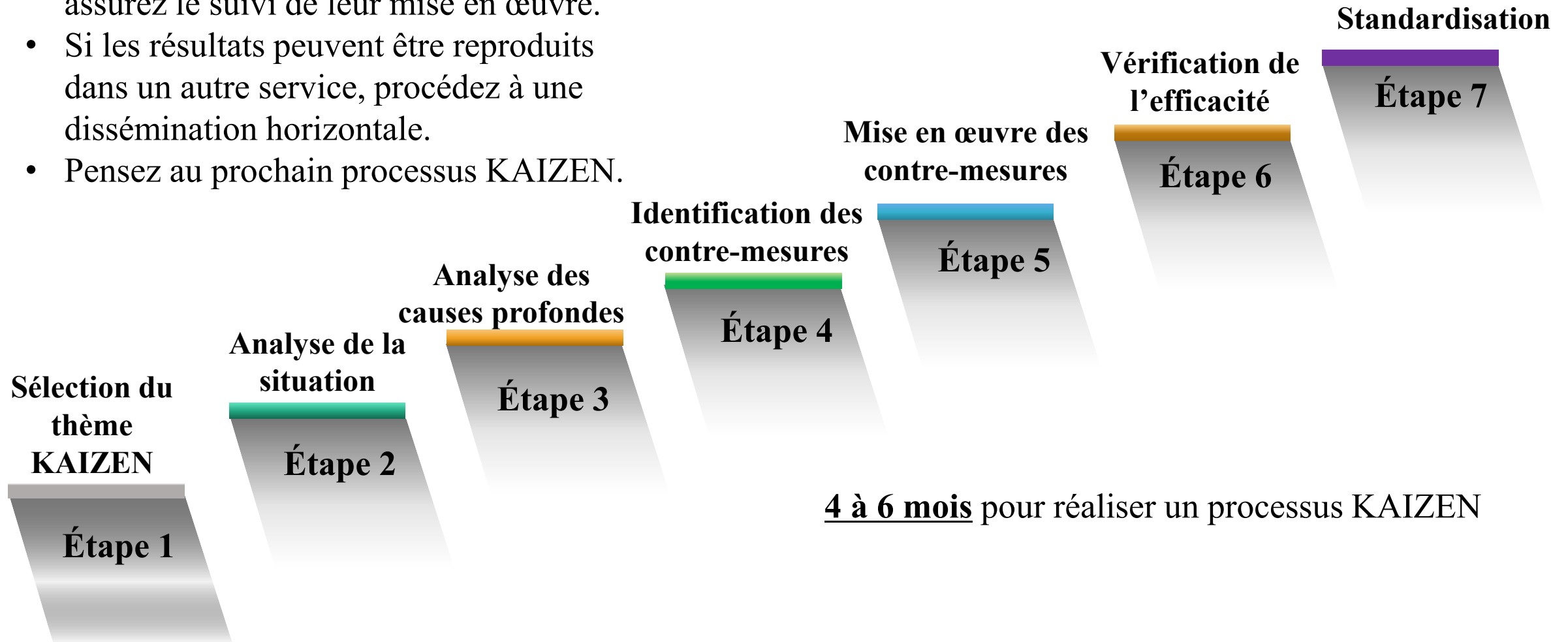
- Il sert à résoudre les problèmes **compliqués**.
- La mise en œuvre du processus KAIZEN nécessite l'utilisation de certains outils de contrôle qualité.
- Il est nécessaire de procéder à une analyse de la situation à l'aide de preuves (données et informations).
- L'ensemble du processus prend 4 à 6 mois.
- Des ressources sont nécessaires pour les activités.

Les avantages du KAIZEN rapide

- Le KAIZEN rapide offrent les avantages suivants :
 - Le renforcement de la confiance des travailleurs en accumulant de petites expériences réussies de manière continue ;
 - La culture d'un état d'esprit positif chez le personnel ;
 - Le renforcement de la réactivité des établissements de santé et de leurs services ;
 - Le renforcement de l'habitude du personnel à documenter les activités mises en œuvre.

Les étapes du processus KAIZEN avec scénario de CQ

- Poursuivez les pratiques standardisées et assurez le suivi de leur mise en œuvre.
- Si les résultats peuvent être reproduits dans un autre service, procédez à une dissémination horizontale.
- Pensez au prochain processus KAIZEN.



Les avantages du KAIZEN avec scénario de CQ

- La mise en œuvre du KAIZEN avec scénario de CQ (processus de résolution de problèmes) présente les avantages suivants:
 - Le renforcement du travail d'équipe au sein du service.
 - La résolution ou l'atténuation des problèmes, favorisant un travail plus fluide et plus efficace.
 - La communication d'informations précieuses et fondées sur des preuves pour la prise de décisions managériales.
 - La prévention de la récurrence des problèmes.
 - Le partage des processus KAIZEN mis en œuvre avec succès entre les différents services, au profit de l'ensemble de l'organisation.

Gestion Totale de la Qualité

Qu'est-ce que la GTQ ?

- La **gestion totale de la qualité (GTQ)** est un processus multidisciplinaire et participatif, mis en œuvre en permanence par toutes les catégories de personnel afin de garantir des services de haute qualité et l'optimisation de l'organisation.
- Il convient d'intégrer le processus GTQ (qui comprend les **5S** et le **KAIZEN**) dans le cadre de gestion institutionnel afin de garantir:
 - un haut niveau de productivité,
 - la rentabilité,
 - la qualité et la sécurité des services,
 - l'amélioration du moral du personnel,
 - le renforcement des normes éthiques et
 - l'efficacité de la prestation de services qui crée de la valeur pour les clients.

La définition de la GTQ

- La gestion totale de la qualité peut être considérée comme la première philosophie axée sur la qualité à faire son apparition dans le domaine des soins de santé.
- La GTQ repose sur cinq principes de base:
 - L'orientation client,
 - L'amélioration et l'apprentissage continu,
 - L'implication de tous les employés et le travail d'équipe,
 - L'engagement de la Direction, et
 - L'approche du processus pour relever les défis commerciaux de l'organisation.

3 concepts de base de la GTQ et 4 structures d'activités de la GTQ

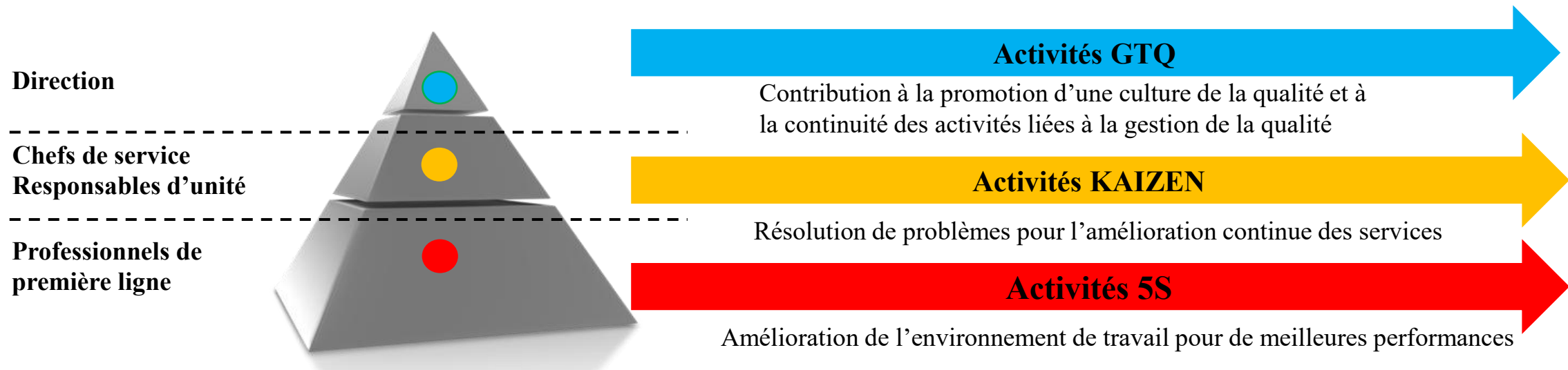
Chaque membre de l'organisation devrait:

- réfléchir et agir à son niveau,
- mettre en œuvre le principe de l'orientation client,
- acquérir des connaissances et des compétences de base en matière de contrôle qualité, et
- renforcer et améliorer la structure organisationnelle afin de s'adapter efficacement aux changements grâce à la mise en application pratique.



Le calendrier de mise en œuvre de l'approche 5S-KAIZEN-TQM

- L'idée selon laquelle l'approche 5S-KAIZEN-TQM doit être mise en œuvre étape par étape est erronée.
- Aujourd'hui, il convient de souligner, lorsque l'on donne des conseils sur le calendrier de mise en œuvre de l'approche 5S-KAIZEN-TQM, que malgré le fait que les activités 5S, KAIZEN et TQM soient indépendantes et aient chacune leurs propres objectifs, elles sont étroitement liées et doivent être mises en œuvre **simultanément** et de **manière continue**.



Citation de Taiichi Ohno sur l'amélioration continue de la qualité



Taiichi Ohno: 1912–1990
Ancien vice-président de TOYOTA Motors
Fondateur du système de production Toyota

- *Ne pas avoir de problème est le plus gros problème qui soit.*

Merci!

Une question, un commentaire, une précision dont vous avez besoin ?



Support de formation sur l'approche 5S-KAIZEN-TQM

Qu'est-ce que l'approche 5S ?

Agence japonaise de coopération internationale

Fujita Planning Co., Ltd.



Objectifs

Au terme de cette session, les participants seront en mesure de:

- Définir l'approche 5S.
- Expliquer en quoi l'approche 5S est nécessaire
- Expliquer chaque S (Séparer, Systématiser, Salubrité, Standardiser et Se discipliner).
- Expliquer les 3F et l'ergonomie.
- Expliquer comment introduire les activités 5S dans un établissement de santé.

Quelle est la signification des 5S ?

Japanais

- Seiri
- Seiton
- Seiso
- Seiketsu
- Sitsuke

Français

- Séparer
- Systématiser
- Salubrité
- Standardiser
- Se discipliner



L'approche 5S est un outil développé à l'origine dans le secteur manufacturier japonais pour organiser le lieu de travail. « 5S » est un acronyme japonais qui désigne cinq termes commençant par S.

Qu'est-ce que l'approche 5S ?

Définition par la Société Américaine pour la Qualité (ASQ)

- L'approche 5S est une méthodologie qui vise à créer un lieu de travail propre, bien rangé, sûr et bien organisé afin de réduire le gaspillage et d'optimiser la productivité.
- Elle est conçue pour favoriser la création d'un environnement de travail de qualité, tant sur le plan physique que mental.
- La philosophie 5S peut être appliquée à tout domaine de travail qui applique le contrôle visuel et la production allégée. Le respect des 5S sur le lieu de travail est fondamental pour les employés et constitue la base de la première impression des clients.

Pourquoi l'approche 5S est-elle nécessaire ?

- Au travail, divers problèmes liés à la surcharge (muri), aux inégalités (mura) et au gaspillage (muda) surviennent chaque jour.
 - Nous commettons tous de petites erreurs et nous les répétons.
 - Ces erreurs créent une confusion dans notre travail en causant des retards ou en nous obligeant à refaire le travail.
 - Parfois, la recherche de matériels, d'outils ou d'informations prend beaucoup de temps, ce qui affecte la productivité.
 - Lorsque nous faisons quelque chose pour la première fois, ou lorsque nous tentons quelque chose que nous avons déjà raté auparavant, nous pouvons nous sentir gênés ou anxieux, ce qui peut nuire à notre capacité à juger sereinement et à agir efficacement.



Si ces facteurs ne sont pas pris en compte, nous risquons à terme de rencontrer des difficultés et de nous retrouver face à un problème majeur.

Qu'est-ce que l'approche 5S ?

Se Discipliner

Maintenir les norms S1 à S4 grâce à la discipline, à l'engagement et au renforcement des capacités.

Se Discipliner

Séparer

Séparer

Il s'agit de supprimer les éléments qui ne sont pas nécessaires au flux de travail actuel.

Systematisation

Elle est basée sur la recherche d'un rangement efficace et efficient des articles nécessaires en fonction du flux de travail actuel.

Systématiser

The 5S approach



Standardisation

La standardisation vise à maintenir un environnement dans lequel les normes S1 à S3 sont mises en œuvre de la même manière dans l'ensemble de l'organisation.

Standardiser

Salubrité

Salubrité

Elle consiste à nettoyer au quotidien le lieu de travail afin qu'il n'y ait pas de poussière sur les sols, les outils, les machines ou les équipements. Assurez-vous du bon état de fonctionnement des outils, des machines et des équipements.

S1 : Séparer

1. Classez les équipements, le mobilier et les outils de votre lieu de travail dans l'une des 3 catégories suivantes.
 - a. Nécessaire
 - b. Inutile
 - c. Peut-être inutile
2. Définissez les critères d'«élimination»
3. Éliminez les articles inutiles du lieu de travail. Mettez en place un « entrepôt pour les articles inutiles » et débarrassez-vous de ces articles.
4. Cette étape contribue également à changer «l'attitude du au cas où ».

Critères de « tri » pour éliminer les articles inutiles

Articles	Règles d'élimination (exemples)	
Documents/Papiers	<ul style="list-style-type: none">• Un document qui n'a pas été utilisé au cours de l'an écoulé.	
Outils	<ul style="list-style-type: none">• Un outil cassé et inutilisable.	
Équipement	<ul style="list-style-type: none">• Un équipement hors service et irréparable.	S'il est réparable, envoyez-le à l'atelier pour le faire réparer.
Mobilier	<ul style="list-style-type: none">• Un mobilier hors d'usage et irréparable.	S'il est réparable, envoyez-le à l'atelier pour le faire réparer.
Pièces	<ul style="list-style-type: none">• Des pièces qui ne sont plus nécessaires à la réparation car l'article n'est plus utilisé.	Demandez à d'autres services/unités ou à d'autres hôpitaux, si nécessaire.
Produits	<ul style="list-style-type: none">• Les produits et médicaments périmés.	

Tous les articles ayant fait l'objet d'élimination doivent être enregistrés et faire l'objet d'une liste d'inventaire des articles inutiles.

S1 : Séparer

Critères d'«élimination»



Classez tout le matériel médical, les outils, les dossiers, le mobilier, le matériel de bureau, etc. de votre lieu de travail dans l'une des **3 categories** mentionnées à droite.



Les articles qui sont nécessaires au processus de travail actuel

Les articles utilisés occasionnellement

Les articles qui ne sont pas nécessaires au processus de travail actuel

Passez à « S2 : systématiser »

- Rangez-les à l'endroit prévu à cet effet.
- Après l'entretien, utilisez-les au besoin.



Rangez-les correctement avant la prochaine utilisation.

Élaborez la liste des articles inutiles



Créez un « entrepôt d'articles inutiles » pour conserver les articles.

Procédez au tri ou transférez les articles inutiles vers d'autres services qui pourraient en avoir besoin.

Si réparables, envoyez-les à l'atelier

Élimination des articles inutiles



Tri improvisé d'articles inutiles



Création d'un magasin d'articles inutiles (recommandé)

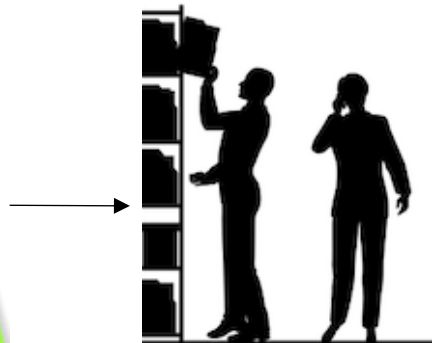
S2: Systématiser

- « La systématisation » consiste à trouver des moyens efficaces et efficients de ranger les articles nécessaires en fonction du flux de travail actuel.
- Appliquez la philosophie « Peut Voir, Peut Prendre, Peut Retourner » pour améliorer la productivité et éviter les erreurs.
- Pour appliquer cette philosophie, déterminez:
 - l'emplacement de chaque article nécessaire,
 - la manière de ranger les articles nécessaires, et
 - l'étiquetage permettant d'identifier les articles nécessaires.
- Cela vous permettra d'économiser du temps et de l'énergie consacrés à la recherche des articles.

S2 : Systématiser

Points clés pour les activités en lien avec S2

- Fixez des règles pour les activités S2
- Tenez compte du flux de travail et de l'efficacité pour organiser les articles sur le lieu de travail
- Utilisez des outils tels que l'étiquetage, le code couleur et le zonage, pour soutenir les activités 5S
- Appliquez la philosophie « Peut Voir, Peut Prendre, Peut Retourner » pour améliorer la productivité et utilisez le principe « 3F »

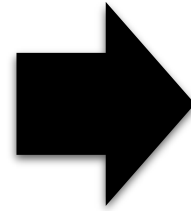


Commencez à organiser les articles

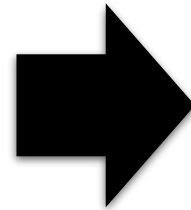


Recherchez un consensus entre collègues sur l'emplacement et l'organisation des articles nécessaires au processus de travail actuel.

Avant



Après la systématisation



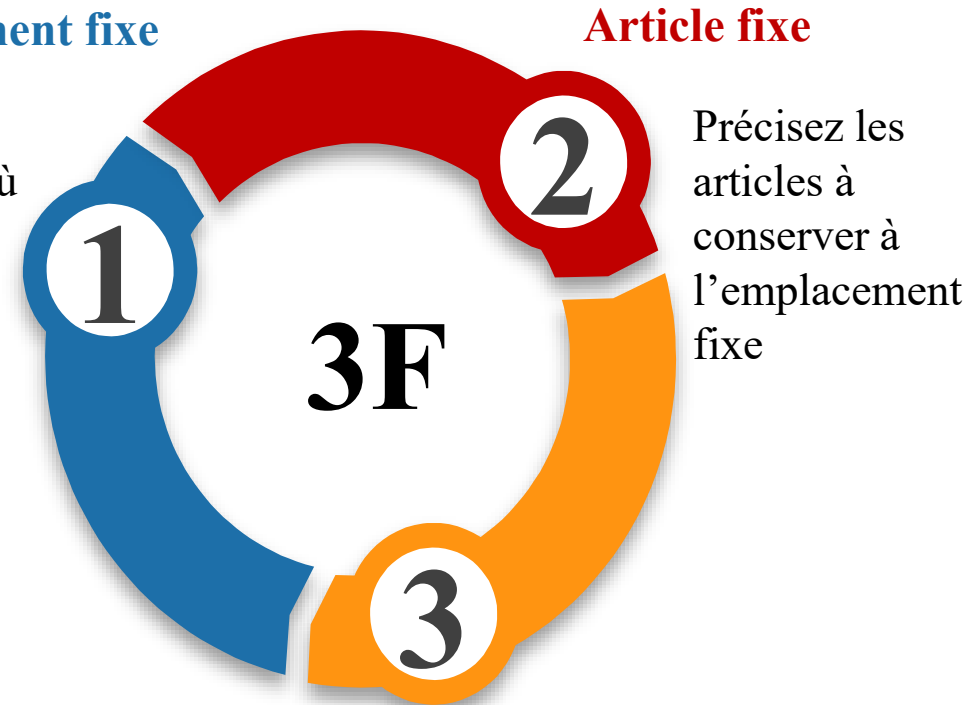
« 3F »

Concepts utiles pour S2: Activités en lien avec la systématisation

- Il est recommandé d'appliquer la philosophie « Peut Voir, Peut Prendre, Peut Retourner » combinée à une gestion adéquate des stocks de produits afin d'améliorer la productivité.
- Le principe « 3F » peut être mis en pratique à l'aide des outils 5S tels que l'étiquetage, le zonage, la numérotation et le code couleur.

Emplacement fixe

Précisez
l'endroit où
conserver



Article fixe

Précisez les
articles à
conserver à
l'emplacement
fixe

Nombre fixe

Précisez le nombre d'articles fixes à
conserver à l'emplacement fixe

Envisagez l'application de l'« ergonomie »

- Lors du processus d'amélioration de l'environnement de travail selon l'approche 5S, en particulier au stade S2, il est recommandé d'appliquer les principes ergonomiques afin de garantir la sécurité du personnel et des clients.
- L'ergonomie est une science appliquée qui consiste à concevoir et à agencer les outils, les équipements et l'espace de travail de manière à ce que les employés puissent les utiliser efficacement et en toute sécurité, tout en minimisant les contraintes physiques. Elle est également appelée biotechnologie, ingénierie humaine ou facteurs humains.
- Lorsque les outils 5S sont utilisés, l'ergonomie doit être prise en compte (réduction du stress physique) afin d'améliorer l'environnement de travail.



S3 : Salubrité

- Il s'agit de nettoyer au quotidien son lieu de travail afin qu'il n'y ait pas de poussière sur les sols, les machines ou les équipements.
- En procédant au nettoyage du lieu de travail, il est possible de vérifier les défauts des installations et des équipements.
- Cela créera un sentiment d'appartenance et renforcera la fierté des travailleurs.

S3 : Salubrité

Points clés pour les activités en lien avec S3

- Nettoyez votre lieu de travail tous les jours avant de rentrer chez vous
- Élaborez et respectez un calendrier régulier de nettoyage et d'entretien
- Rangez correctement les outils de nettoyage
- Triez correctement les déchets médicaux





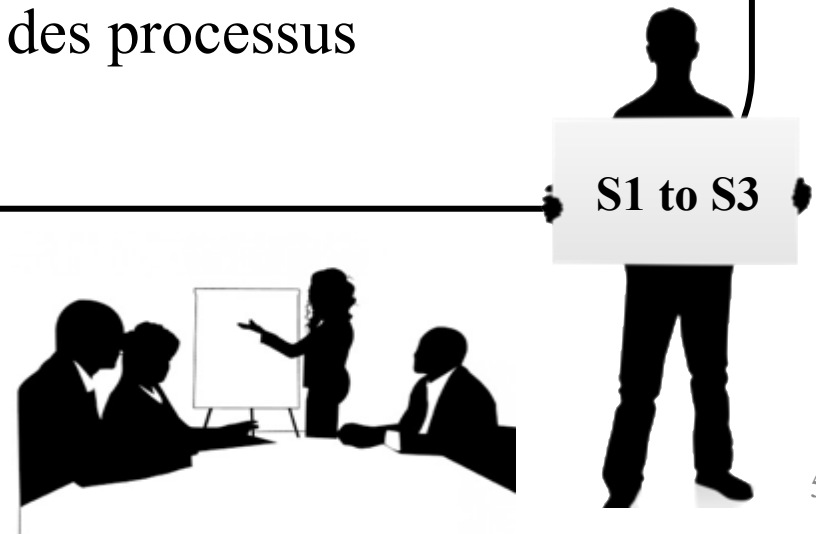
S4 : Standardiser

- L'objectif de la standardisation est de créer une situation qui permet de détecter visuellement les problèmes et les anomalies, de les identifier immédiatement et d'y remédier grâce à un jugement et à des mesures appropriés.
- Pour ce faire, il convient de:
 - Maintenir un environnement propice à la mise en œuvre cohérente des étapes S1 à S3 dans l'ensemble de l'organisation.
 - Améliorer continuellement les activités 3S.
 - Donner aux employés l'occasion de participer activement à l'élaboration de ces normes.

S4: Standardiser

Points clés pour les activités en lien avec S4

- Mettez en place des mécanismes pour standardiser la mise en œuvre des étapes S1 à S3 afin de garantir la continuité.
- La standardisation conduit à la stabilisation des activités, c'est-à-dire le « nivellement et le lissage de la production ».
- La standardisation est utile en ce sens qu'elle:
 - Facilite la mise en œuvre des activités S1 à S3
 - Assure la cohérence des résultats issus des processus
 - Assure la participation de tous.





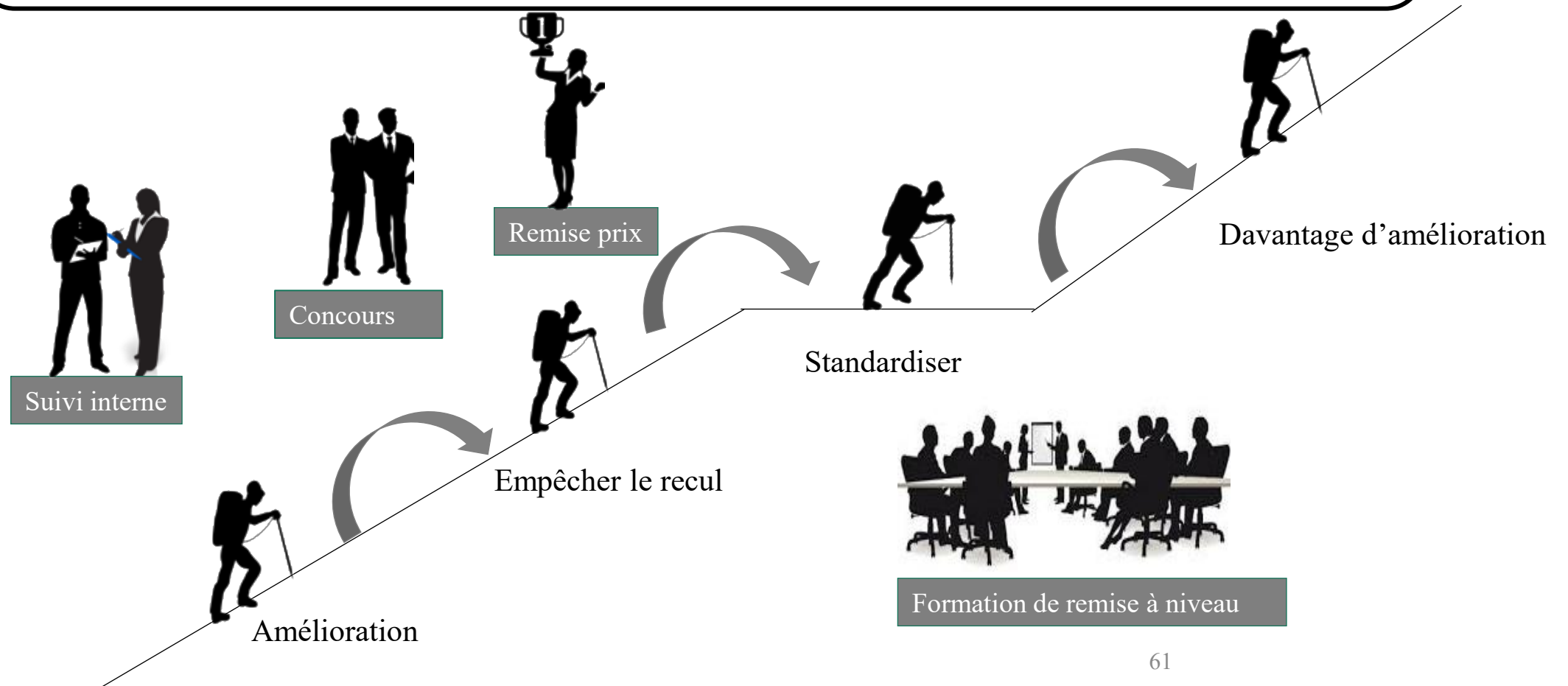
S5: Se discipliner

- Maintenez les étapes S1 à S4 grâce à la discipline, l'engagement et l'autonomisation des agents.
- Il est important de prendre l'habitude de pratiquer ces activités de manière régulière.
- Cette étape vise à instaurer un nouvel état d'esprit et à établir des normes sur le lieu de travail.

S5 : Se discipliner

Points clés pour les activités en lien avec S5

- Les gens s'ennuient s'il n'y a pas de changement. Ils finissent alors par cesser de pratiquer les activités 5S. Il est donc nécessaire de mettre en place des mécanismes qui permettent de maintenir l'enthousiasme et la motivation du personnel.





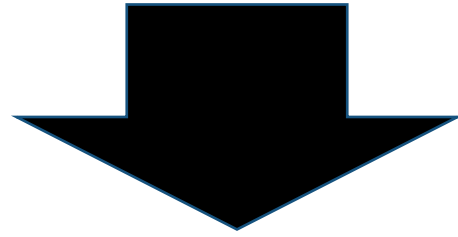
Les avantages de la mise en œuvre des 5S

- L'amélioration de la sécurité,
- La disponibilité maximale des équipements,
- La réduction du taux de défauts,
- La réduction des coûts,
- L'augmentation de la capacité de production et de la fiabilité,
- L'amélioration du moral des employés,
- Une meilleure exploitation des actifs,
- L'amélioration de l'image de l'entreprise auprès des clients, des fournisseurs, des employés et de la Direction.

Les facteurs clés pour une mise en œuvre efficace des 5S

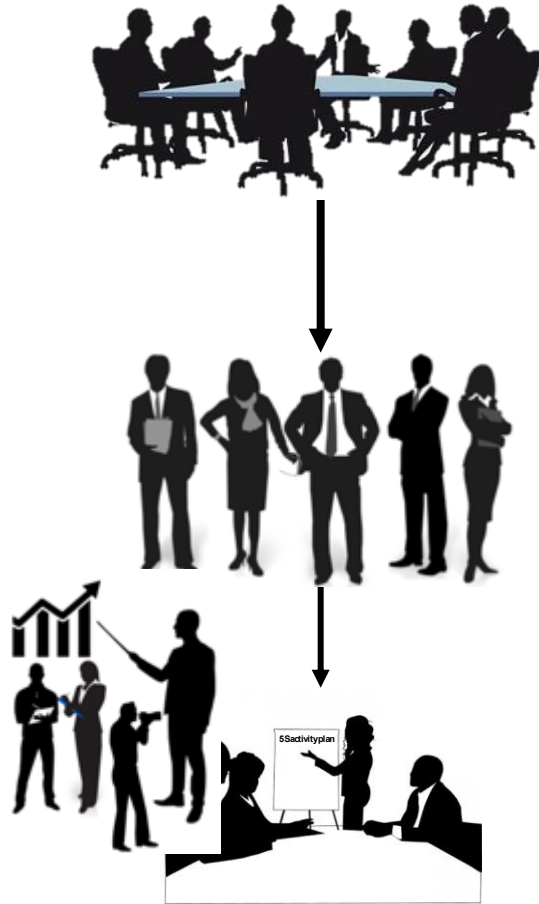
1. L'engagement et le soutien continus de la part de la Direction.
2. L'approche 5S commence par l'éducation et la formation.
3. En 5S, il n'y a pas d'observateurs, tout le monde participe.
4. Établissez des règles communes pour les activités 5S et partagez-les avec le personnel.
5. Répétez le cycle 5S afin d'atteindre un niveau supérieur.
6. Aménagez un endroit où stocker les articles inutiles avant leur élimination ou leur tri.

Maintenant, vous comprenez ce qu'est l'approche 5S.
La prochaine étape consiste à apprendre **comment introduire les 5S dans votre établissement de manière efficace.**



Utilisez les outils et techniques appropriés pour une mise en œuvre efficace des 5S.

Comment introduire l'approche 5S dans votre établissement de santé



- La Direction doit avoir une compréhension claire des avantages liés aux activités 5S.
- Elle doit annoncer officiellement le lancement des activités 5S et solliciter la participation de tous.
- La mise en œuvre des activités 5S doit être intégrée dans la politique organisationnelle et communiquée aux cadres moyens et aux professionnels de première ligne.
- Mettez en place une structure de mise en œuvre des activités 5S et un mécanisme de suivi et d'évaluation.

La Direction de l'hôpital
sélectionne les participants de
la formation des formateurs



Formation des formateurs (FdF)



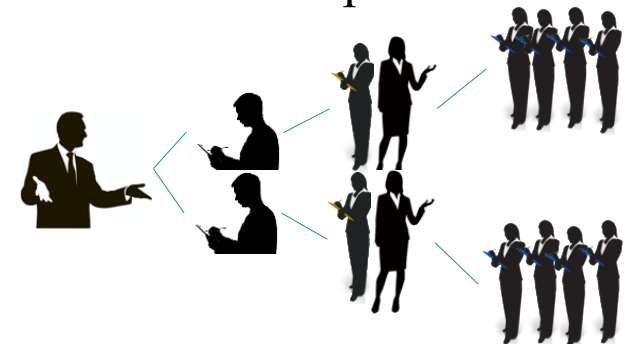
Les participants
sélectionnés prennent
part à la FdF



De retour à l'hôpital, des formations
internes sont organisées au profit des
membres des EAT, des responsables
des différentes unités et des chefs de
service.



Le principe de formation en
cascade est appliqué et
l'approche 5S-KAIZEN est
diffusée dans l'hôpital.





Calendrier de l'introduction et de la diffusion de l'approche 5S

DURÉE



3 mois



6 mois



2 ans



En continu

Phase préparatoire

- Dissémination
- Création de l'EAQ
- Analyse de la situation
- Sélection du/des service-s cible-s
- Formation en gestion

Phase d'introduction

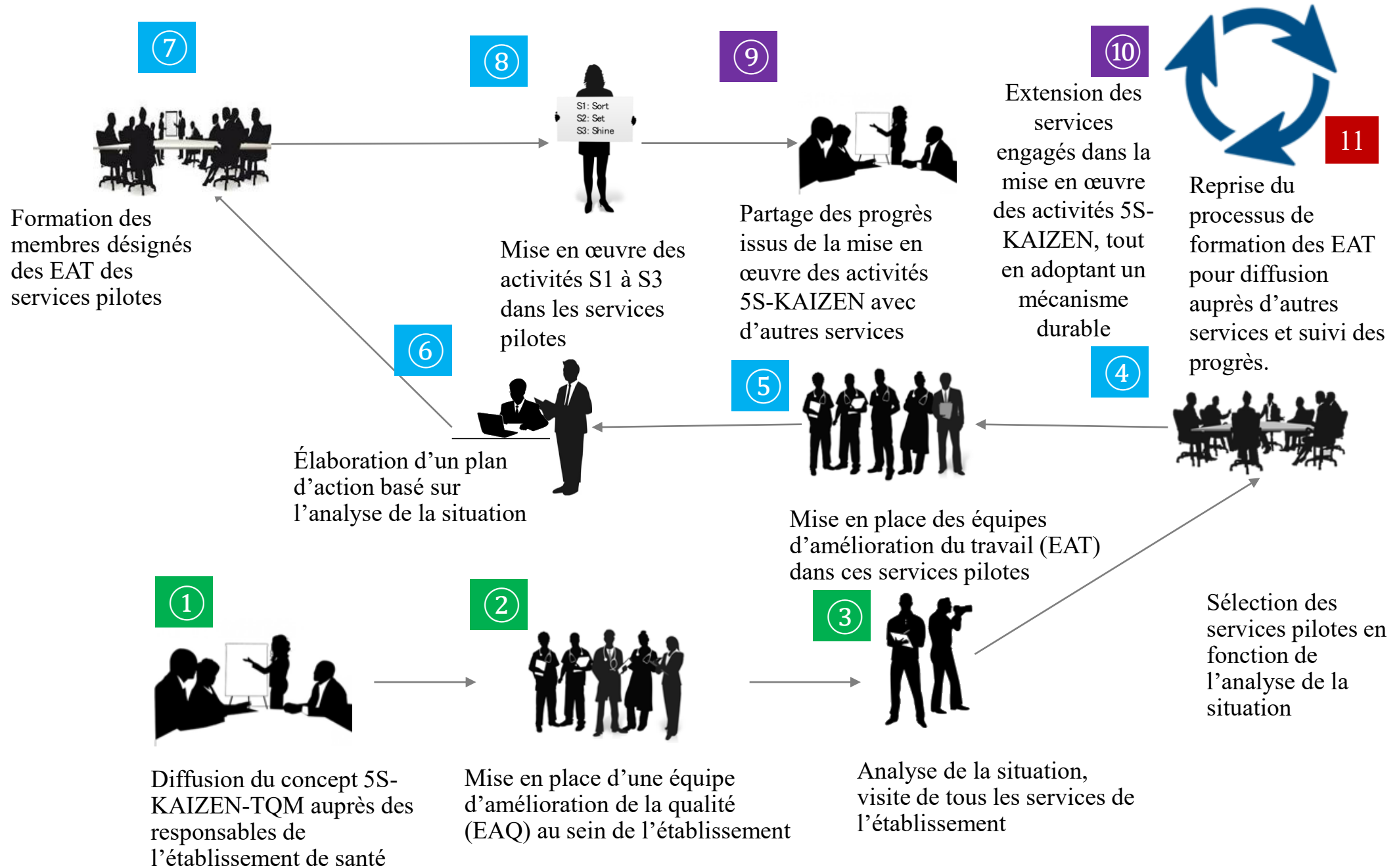
- Formation du personnel,
- Mise en place des EAT,
- Activités de séparation/tri (S1), de systématisation (S2) et de salubrité (S3)

Phase de mise en œuvre

- Vulgarisation des activités 5S-KAIZEN
- Formation du personnel à la méthode 5S et KAIZEN
- Suivi et évaluation réguliers
- Activités de standardisation

Phase de maintien

- Formation de remise à niveau
- Suivi et évaluation continus
- Prix et distinctions
- Plan de succession de l'EAQ



Merci!

Une question, un commentaire, une précision dont vous avez besoin ?



Support de formation sur l'approche 5S-KAIZEN-TQM

Les outils utiles à la mise en œuvre des activités 5S et au contrôle visuel

Agence japonaise de coopération internationale

Fujita Planning Co., Ltd.



Objectifs

Au terme de cette session, les participants seront en mesure de:

- Comprendre l'objectif de l'utilisation des outils 5S.
- Expliquer l'objectif des outils 5S courants.
- Expliquer comment utiliser les outils 5S courants.
- Expliquer la méthode de contrôle visuel.
- Utiliser les outils 5S courants et la méthode de contrôle visuel pour mettre en œuvre les activités 5S.

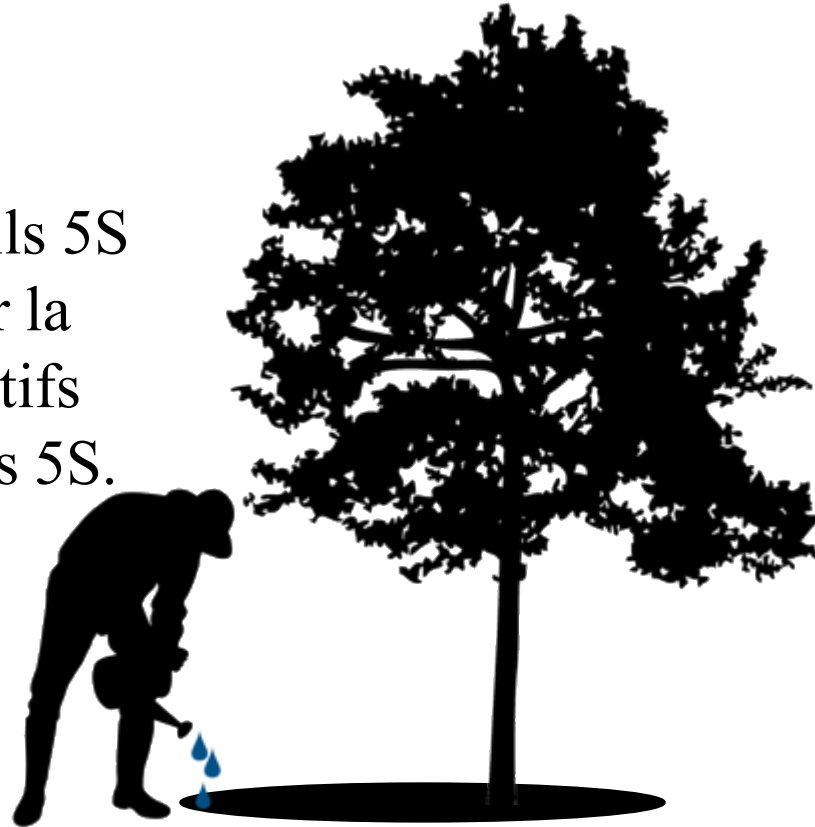
Quels sont les « outils » pour la mise en œuvre des activités 5S?

- Les outils suivants sont utiles pour la mise en œuvre des activités 5S visant à améliorer:
 - L'utilisation de l'espace,
 - La productivité/l'efficacité,
 - La sécurité et la communication,
 - La prévention des erreurs, et
 - La durabilité
- Lors de l'application de ces outils, il convient de définir des règles convenues et de s'assurer de leur bonne compréhension par l'ensemble du personnel de l'établissement.

Les activités 5S et les « outils 5S »

Les outils 5S

L'utilisation des outils 5S contribue à accélérer la réalisation des objectifs visés par les activités 5S.



Développement des activités 5S

Amélioration de la productivité, la sécurité, la prévention des erreurs et la réduction des déchets, entre autres.

Les outils courants utiles pour la mise en œuvre des activités 5S

- L'étiquette rouge
- L'alignement
- L'étiquetage
- Les bandes
- Le numérotage
- Le code alphabétique
- Les panneaux de sécurité
- Les enseignes
- Le zonage
- L'axe X-Y
- Les symboles
- Le code couleur
- Le coin 5S

Les outils 5S sont utilisés dans notre vie au quotidien



Les outils pour l'amélioration de la productivité/efficacité et la prévention des erreurs

L'étiquette rouge

- Elle est utile pour l'activité S1.
 - Elle permet d'accélérer la prise de décision dans le processus d'identification des articles inutiles.
 - L'élimination des éléments inutiles du flux de travail actuel permet d'améliorer la productivité.

[Mode d'emploi]

1. Créez l'étiquette rouge.
2. Remplissez l'étiquette en fournissant les informations nécessaires.
3. Placez l'étiquette sur l'article dont vous n'êtes pas en mesure de juger s'il est *nécessaire* ou *inutile*.
4. Laissez-le pendant un mois.
 - Si l'article est utilisé au cours du mois → **nécessaire** pour le processus de travail actuel
 - S'il n'est pas du tout utilisé → **inutile** pour le processus de travail actuel.

5S RED TAG | GoLeanSixSigma.com

Date: _____ Tagged By: _____

Item Description: _____

Department: _____

ITEM TYPE:

<input type="checkbox"/> Raw Materials	<input type="checkbox"/> Tools
<input type="checkbox"/> Finished Goods	<input type="checkbox"/> Instruments
<input type="checkbox"/> Work In Progress	<input type="checkbox"/> Equipment
<input type="checkbox"/> Machine Parts	<input type="checkbox"/> Other

Other: _____

REASON TAGGED:

<input type="checkbox"/> No Longer Used	<input type="checkbox"/> Unknown Owner
<input type="checkbox"/> Doesn't Work	<input type="checkbox"/> Other


Other: _____

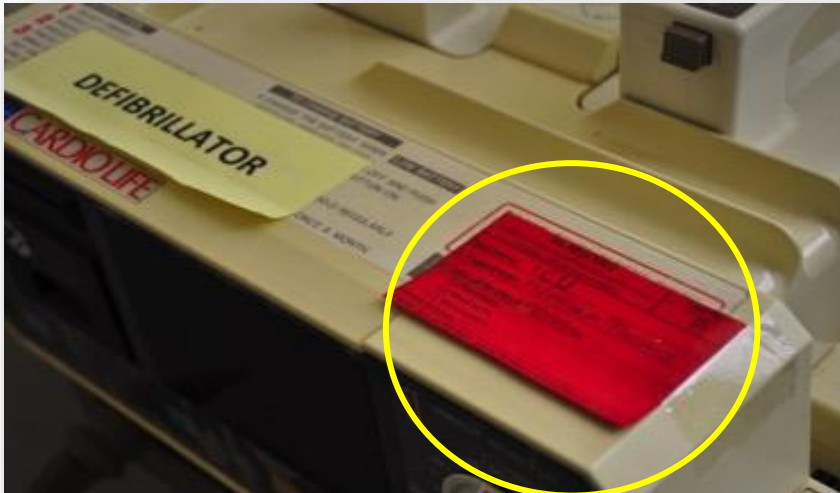
ACTION TO TAKE:

<input type="checkbox"/> Trash
<input type="checkbox"/> Hold
<input type="checkbox"/> Move to _____
<input type="checkbox"/> Contact _____
<input type="checkbox"/> Other: _____

Date: _____ Manager's Initials: _____

Tag Number: _____

 goLEANSIXSIGMA.com



L'alignement



- **L'alignement est utile pour l'activité S2.**
- Il sert à améliorer l'organisation des équipements, du mobilier, des articles, etc.
- Il permet de créer de l'espace et de fluidifier le flux de travail, améliorant ainsi la productivité.

[Mode d'emploi]

1. Tenez compte du flux de travail, de l'espace et de la disposition des articles.
2. Déterminez la position adéquate pour ranger les articles.
3. Utilisez des lignes ou du ruban adhésif pour indiquer clairement l'alignement et les zones délimitées.

L'étiquetage



L'étiquetage est utile pour l'activité S2.

- Il sert à identifier les articles et à déterminer le bon endroit où les ranger.
- Il permet de réduire le temps et l'énergie consacrés à la recherche des articles nécessaires, améliorant ainsi la productivité.

[Mode d'emploi]

1. Déterminez un emplacement approprié pour chaque article.
2. Disposez les articles en conséquence.
3. Créez et apposez des étiquettes visibles et lisibles.

La bande adhésive



Elle est utile pour l'activité S2.

- Elle permet d'améliorer la disposition des dossiers et autres articles.
- Elle permet également d'identifier les articles nécessaires et d'éviter de les remettre au mauvais endroit, améliorant ainsi la productivité et la prévention des erreurs.

[Mode d'emploi]

1. Organisez correctement les registres, les dossiers et les articles en fonction de votre flux de travail.
2. Tracez une ligne diagonale continue sur le dos des registres/dossiers/articles, à l'aide de marqueurs, de rubans, de ficelles, ou d'autres matériels appropriés en fonction de votre situation.



Le numérotage

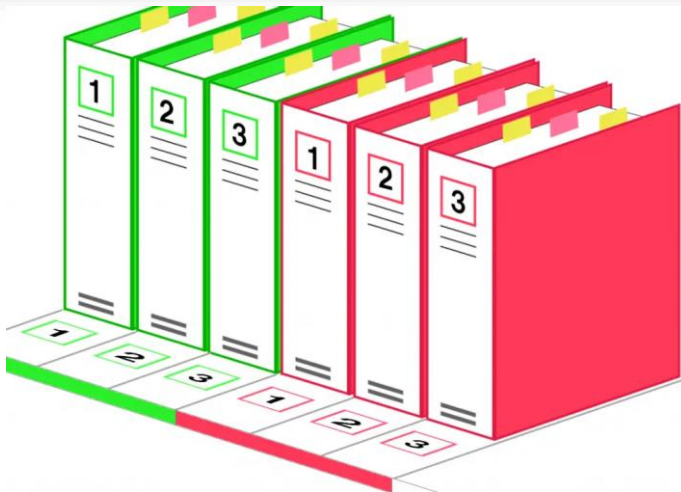


Il est utile pour l'activité S2.

- Il permet d'identifier les dossiers et les articles à l'aide de numéros.
- Il permet également d'améliorer la recherche de dossiers et d'articles en peu de temps, améliorant ainsi la productivité et la prévention des erreurs.

[Mode d'emploi]

1. Attribuez des numéros d'identification aux dossiers ou aux articles.
2. Classez les dossiers ou les articles dans l'ordre approprié en fonction des numéros attribués.



Le code alphabétique



Il est utile pour l'activité S2.

- Il permet d'identifier les dossiers et les articles par ordre alphabétique.
- Il permet également d'améliorer la recherche de dossiers et d'articles en peu de temps, améliorant ainsi la productivité et la prévention des erreurs.

[Mode d'emploi]

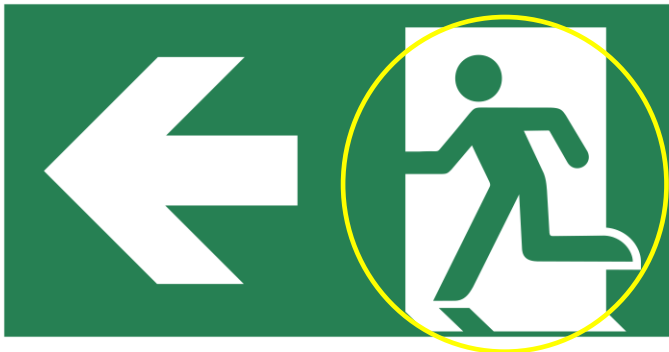
1. Attribuez des lettres permettant d'identifier les dossiers ou les articles.
2. Classez les dossiers ou les articles dans l'ordre approprié en fonction des lettres attribuées.

Les symboles/Pictogrammes



Ils sont utiles pour l'activité S2.

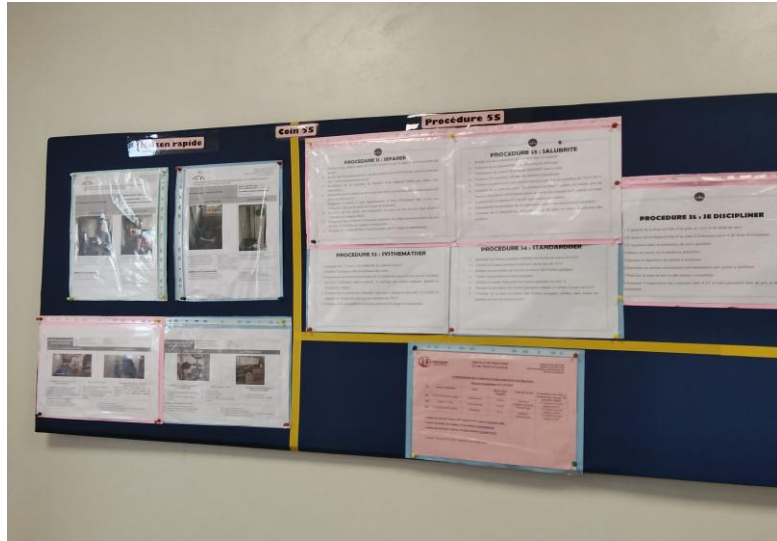
- Les symboles servent à la communication visuelle afin que tout le monde comprenne la signification d'un objet à l'aide de signes ou de symboles.
- Ils permettent d'améliorer la communication avec un minimum d'explications, favorisant ainsi l'amélioration de la productivité.



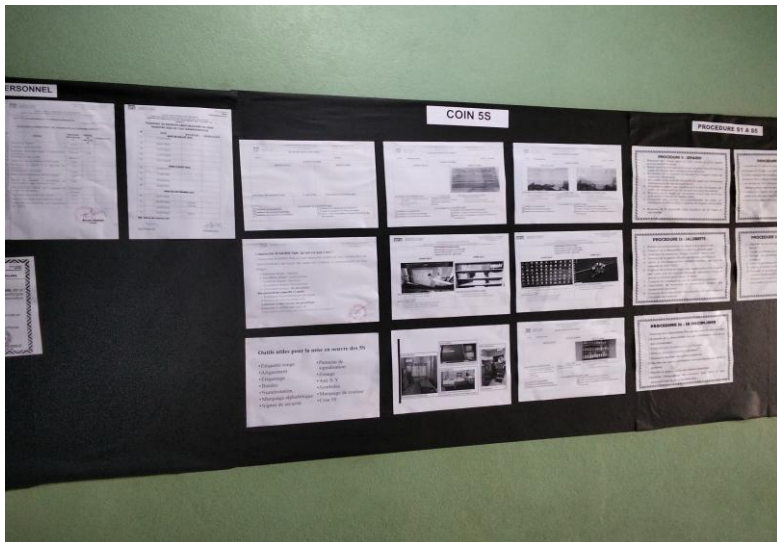
[Mode d'emploi]

1. Réalisez ou adoptez des signes ou symboles appropriés représentant différents objets ou significations, puis standardisez-les pour votre établissement.
2. Affichez les symboles à des endroits visibles

L'axe X-Y sur le tableau d'affichage



Lorsque les documents affichés portent sur divers sujets et répondent à plusieurs objectifs, utilisez du ruban adhésif pour classer les informations par catégorie.



Lorsque les documents affichés ont la même nature et le même objectif, vous pouvez simplement appliquer une disposition sur un axe X-Y.

Il est utile pour les activités S2 et S4.

- Il permet d'organiser et de classer les informations, les documents et les affiches.
- Cet outil permet de gérer les informations sur le tableau d'affichage.
- Il est utile pour classer les différents types d'informations par catégorie, améliorant ainsi la productivité.

[Mode d'emploi]

1. Identifiez le type d'information à afficher sur le tableau.
2. Utilisez du ruban adhésif pour créer des sections pour chaque catégorie d'information, en appliquant une disposition selon les axes X et Y si nécessaire.
3. Il est fortement recommandé de fournir des instructions claires pour le retrait des informations affichées.

L'axe Y (Vertical)

L'axe X (Horizontal)

Les enseignes



Elles sont utiles pour l'activité S2.

- Elles aident les visiteurs et le personnel à se rendre aux endroits souhaités.
- Elles permettent d'améliorer la communication avec un minimum d'explications, améliorant ainsi la productivité.
- **[Mode d'emploi]**
 1. Concevez des enseignes appropriées dans un langage clair et facilement compréhensible.
 2. Identifiez les emplacements appropriés pour installer les enseignes de manière à ce qu'elles soient visibles et sans ambiguïté.

Le code couleur pour classer les dossiers ou les produits



Il est utile pour l'activité S2.

- Il permet d'identifier clairement les dossiers ou les produits.
- Il permet également d'améliorer la productivité et d'éviter les erreurs.

[Mode d'emploi]

1. Déterminez les couleurs à utiliser et établissez des règles pour que tout le monde soit sur la même longueur d'onde.
2. Appliquez les couleurs pour classer les dossiers ou les produits.

Les outils pour l'amélioration de la sécurité

Les panneaux de sécurité

Ils sont utiles pour les activités S2 et S4.

- Ils permettent d'attirer l'attention du personnel et des visiteurs sur les conditions et les éléments dangereux ou à risque.
- Ils contribuent à l'amélioration de la sécurité du personnel, des patients et des visiteurs.



[Mode d'emploi]

1. Concevez ou utilisez des panneaux de sécurité existants adaptés à différentes situations et différents lieux.
2. Affichez les panneaux de sécurité à des endroits visibles et appropriés.
3. Surveillez l'efficacité des panneaux de sécurité.

Le zonage



Il est utile pour les activités S2 et S4.

- Il permet d'identifier les emplacements appropriés pour ranger ou stocker des articles et de délimiter clairement les zones.
- Il contribue à l'amélioration de la productivité et de la sécurité (PCI).

[Mode d'emploi]

Identifiez les emplacements appropriés pour stocker les articles en fonction du flux de travail et de l'espace disponible, et délimitez clairement ces zones.

Lorsque certains articles doivent être souvent déplacés de leur emplacement habituel, le zonage permet de regrouper ces articles similaires à proximité les uns des autres ou près du lieu où ils sont utilisés. Cela réduit le temps et les efforts consacrés à la recherche ou au transport des articles, améliorant ainsi l'efficacité et la sécurité.

Le code couleur pour les poubelles et les sacs poubelles ou le matériel de nettoyage



Il est utile pour l'activité S2.

- Il permet de trier les déchets médicaux ou de classer les outils de nettoyage par fonction.
- Il permet également d'améliorer la sécurité du personnel, des patients et des visiteurs.

[Mode d'emploi]

1. Choisissez les couleurs et leur signification en fonction de vos objectifs.
2. Identifiez le matériel approprié pour appliquer les couleurs ou procurez-vous d'articles prêts à l'emploi avec les couleurs que vous avez choisies.

Les outils pour la durabilité

Le coin 5S-KAIZEN



Il est utile pour les activités S4 et S5.

- Il permet d'afficher les progrès de la mise en œuvre des activités 5S-KAIZEN, les affiches et d'autres informations pertinentes afin de tenir le personnel informé.
- Il aide et permet de rappeler et de motiver le personnel à maintenir les activités 5S-KAIZEN sur le lieu de travail.

[Mode d'emploi]

1. Créez un coin 5S-KAIZEN sur le tableau d'affichage.
2. Choisissez les informations pertinentes à afficher au coin 5S KAIZEN.
3. Affichez les informations au coin en utilisant l'axe X-Y.
4. Mettez régulièrement à jour les informations affichées sur le tableau.



Les informations recommandées pour l’affichage au coin 5S-KAIZEN

Types d’information	Détails
Informations pour renforcer la sensibilisation au 5S-KAIZEN	<ul style="list-style-type: none"> • Affiches, slogans, messages de promotion 5S-KAIZEN, services/unités engagés dans la mise en œuvre de l’approche 5S-KAIZEN, etc.
Rapport d’avancement illustré	<ul style="list-style-type: none"> • Photos de la situation avant et après les activités 5S-KAIZEN qui peuvent montrer l’évolution du 5S-KAIZEN.
Informations sur le S&E	<ul style="list-style-type: none"> • Annonce du suivi-évaluation interne. • Calendrier du suivi-évaluation interne par l’EAQ et l’auto-suivi par les EAT. • Résultats du suivi-évaluation.
Informations sur la standardisation	<ul style="list-style-type: none"> • Instructions sur les éléments standardisés, les règles, la discipline, etc. ; annonce sur la norme de hôpital en matière de mise en œuvre de l’approche 5S-KAIZEN.
Informations sur les séances de formation	<ul style="list-style-type: none"> • Calendrier des séances de formation/accompagnement/mentorat etc. • Objectifs et résultats des séances de formation/accompagnement/mentorat planifiées.
Informations sur le plan d’action	<ul style="list-style-type: none"> • Plan(s) d’action EAQ ou EAT pour l’amélioration de la qualité, notamment les activités 5S-KAIZEN.
Informations sur les réunions	<ul style="list-style-type: none"> • Calendrier des réunions EAQ ou EAT. • Ordres du jour et procès-verbaux des réunions EAQ ou EAT.
<p><i>Toute autre information relative à l’amélioration/l’assurance qualité, notamment l’approche 5S-KAIZEN-TQM.</i></p>	

La combinaison des outils



Outils utilisés	L'étiquetage, le zonage
Améliorations	<ul style="list-style-type: none">• L'indication claire de l'emplacement de chaque médicament.• Permet d'éviter les confusions entre les médicaments.

La combinaison des outils



Outils utilisés	L'étiquetage, la numérotation, l'alignement
Améliorations	<ul style="list-style-type: none">• L'organisation des registres et des dossiers est plus facile à réaliser.• Le personnel peut facilement suivre le principe « Peut voir, Peut prendre, Peut retourner ».

La combinaison des outils



Outils utilisés	Le symbole, le zonage
Améliorations	<ul style="list-style-type: none">• Le personnel peut accéder rapidement à chaque machine depuis son emplacement fixe et prédéfini.• Tous les membres du personnel savent clairement où chaque machine doit être rangée.

La combinaison des outils



Outils utilisés	L'étiquetage, le zonage, le code couleur
Améliorations	<ul style="list-style-type: none">• le personnel peut rapidement et clairement reconnaître le système de tri des déchets.• Tous les membres du personnel connaissent l'emplacement désigné pour chaque type de poubelle.

Les outils 5S sont utilisés dans notre travail au quotidien



Sources:

https://www.medilgobiohealth.com/2022/02/cannula.html#google_vignette

<https://www.wegomedical.com/what-do-color-coded-blood-collection-tubes-mean/>

https://www.arkray.co.in/english/products/immunodiagnostic_products/blood_grouping_and_typing_antisera/blood_grouping_typing_antisera.html

La nécessité de comprendre la signification des activités 5S

- Beaucoup de personnes pensent à tort que le simple fait d'appliquer les outils 5S *constitue* une « activité 5S ».
- Si vous constatez qu'une unité de travail stagne depuis longtemps entre les stades S1 et S3, cela signifie probablement que les membres de l'EAT ne comprennent pas suffisamment la signification réelle des « activités 5S ».
- Il est important de bien comprendre que les **outils 5S ne sont que des moyens**. Ils doivent être utilisés pour atteindre le **véritable objectif des activités 5S**, qui est de:
 - Réduire les gaspillages (7 gaspillages)
 - Améliorer la productivité, la sécurité et la prévention des erreurs.

La méthode de contrôle visuel

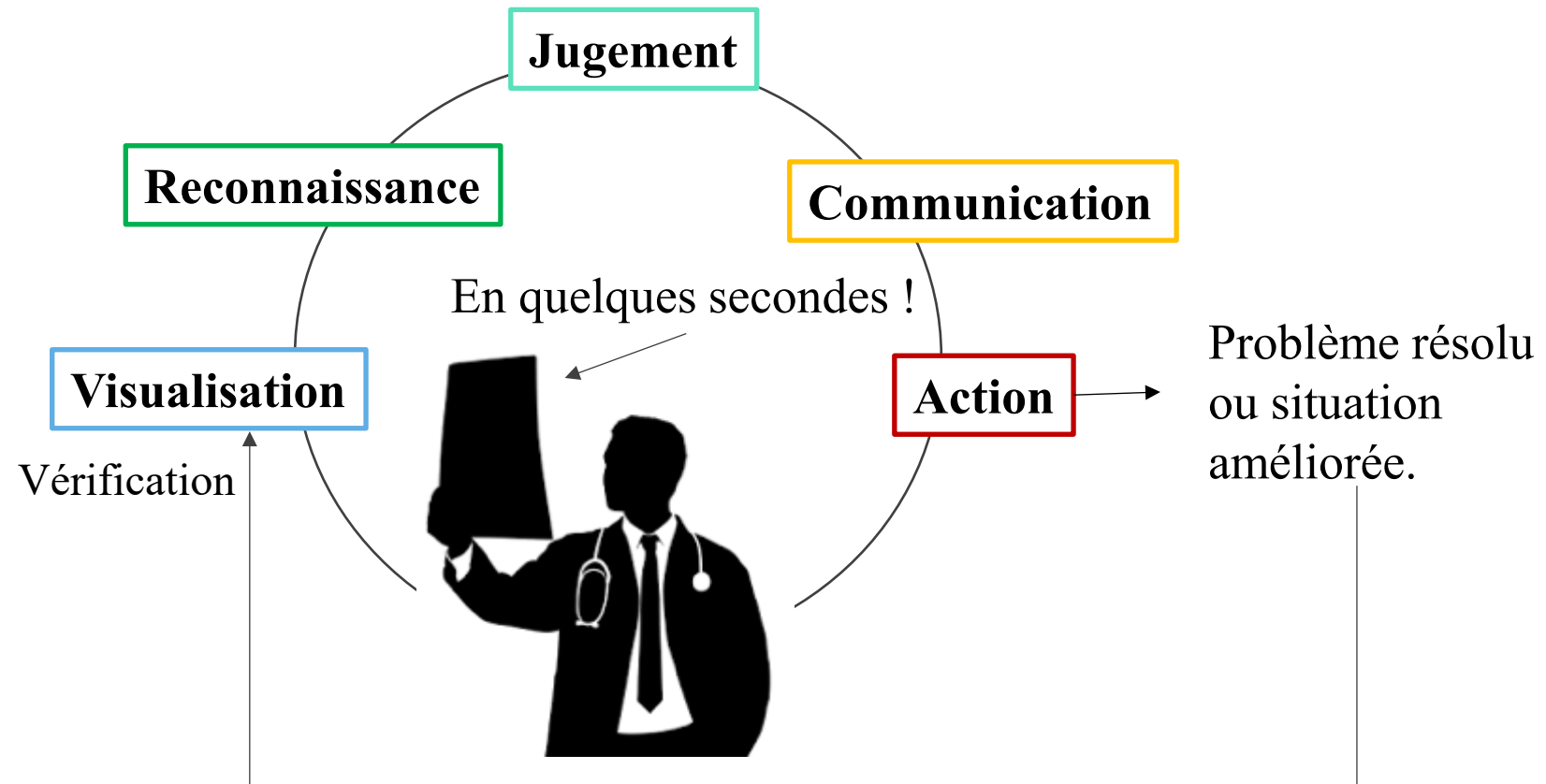
Qu'est-ce que le contrôle visuel ?

- L'objectif du contrôle visuel est d'accroître l'efficacité et l'efficience du travail, et de créer un environnement exempt d'erreurs qui favorise le respect des normes.
- Le contrôle visuel est conçu pour afficher l'état de fonctionnement ou l'avancement d'une activité dans un format facile à voir, ainsi que pour fournir des instructions et transmettre des informations importantes.
- Le contrôle visuel est étroitement lié à notre vie quotidienne, et bon nombre d'outils utilisés dans le cadre des 5S sont des formes de contrôle visuel.

Le mécanisme de la méthode de contrôle visuel

Il s'agit d'une méthode qui vous permet :

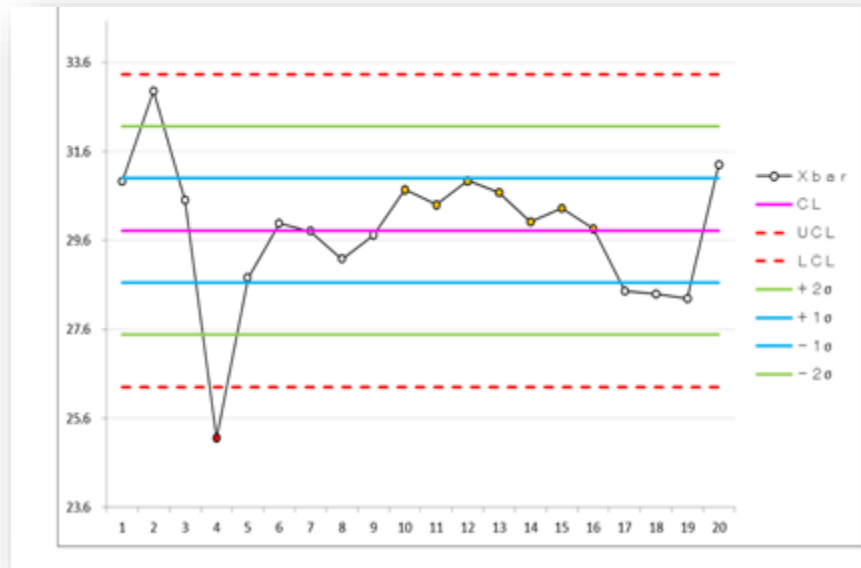
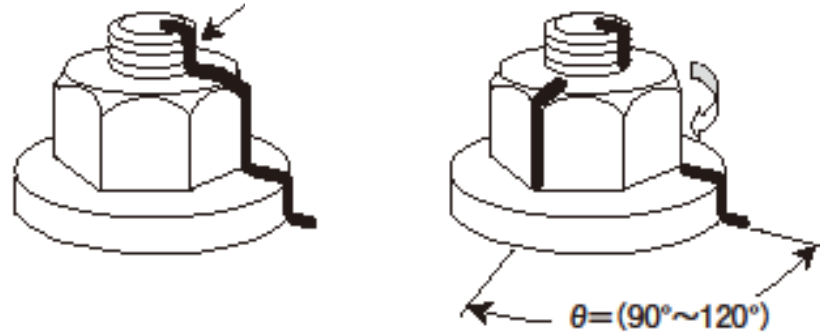
- D'identifier immédiatement l'état ou le statut de quelque chose simplement en la regardant
- De prendre les mesures nécessaires pour l'amélioration de la situation



Que faut-il visualiser ?

- **Visualisez les anomalies**
afin que le personnel puisse réagir rapidement et empêcher la survenue des problèmes.
- **Visualisez les connaissances tacites**
afin qu'elles puissent être partagées et transmises à d'autres personnes.
- **Visualisez la politique organisationnelle**
afin de créer une organisation capable de partager la sagesse individuelle et d'agir en synergie.
- **Visualisez objectivement la croissance de l'établissement**
afin d'évaluer l'efficacité des mesures mises en œuvre.
- **Visualisez l'état actuel du travail**
pour confirmer et ajuster les initiatives si nécessaire, afin d'atteindre l'objectif.
- **Visualisez le gaspillage**
afin que le personnel puisse clairement reconnaître ce qui apporte une valeur ajoutée aux clients et comprendre comment son travail contribue à cette valeur.

Exemple de « Visualisation des anomalies »



Source photos:

https://colin.fukuda.co.jp/products/pf002/details-feature.html?product_id=66

https://with.sonysonpo.co.jp/wisdom/drive/detail_229353.html

<http://www.bolten.co.jp/products/product/101-detail>

Exemple de « Visualisation des connaissances tacites »

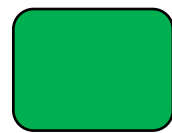
Transformation des connaissances tacites en données et informations



Exemple de « Visualisation de l'état actuel » pour améliorer la PCI



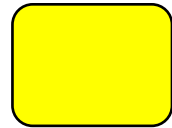
Le code couleur facilite la compréhension des différentes catégories de tri des déchets et des autres pratiques de la PCI.



ou



pour les déchets généraux

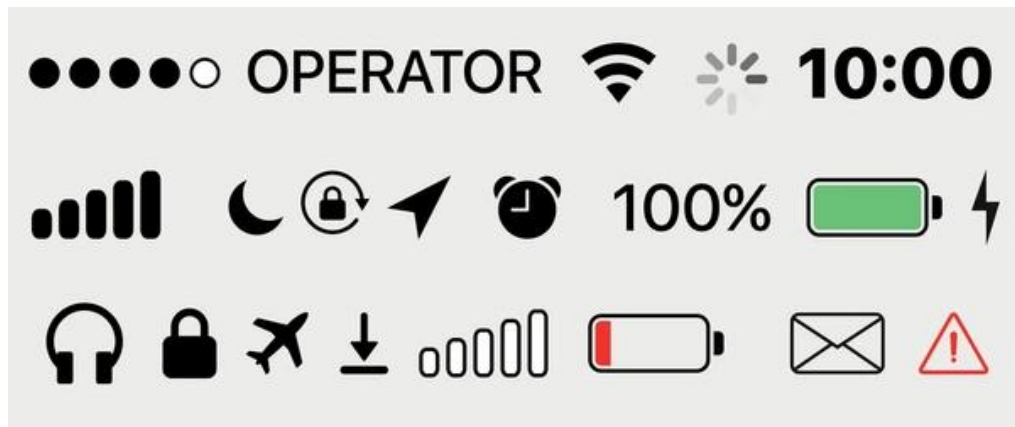
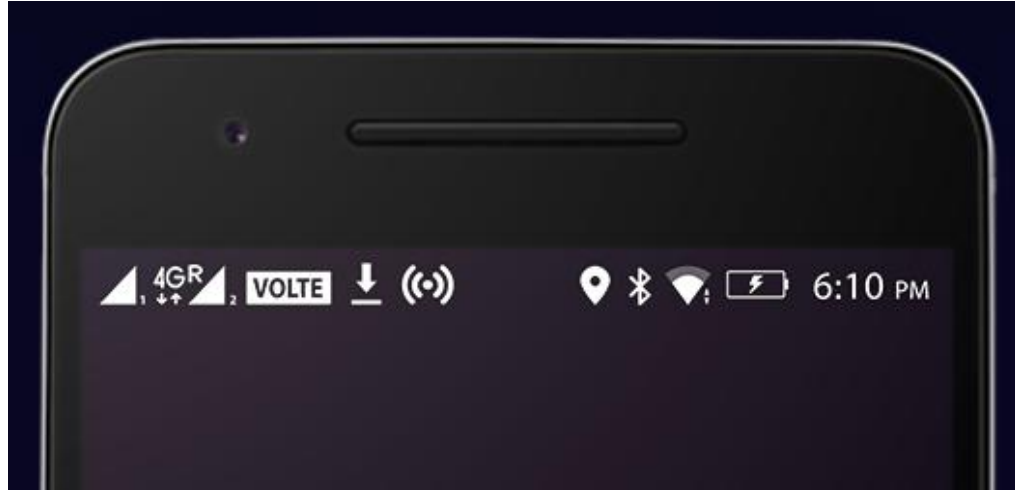


pour les déchets infectés



pour les déchets hautement infectés

Exemple de « Visualisation de l'état actuel »



Mobile phone status icons

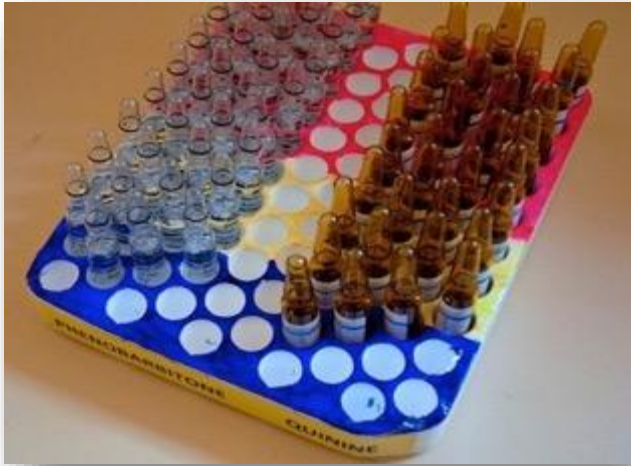


Exemple de contrôle visuel pour la régulation du trafic au moyen de symboles et de panneaux de sécurité

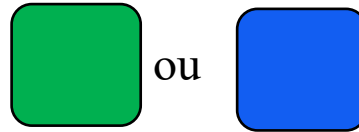


- La communication devient facile grâce à des signes et des symboles clairs. Dans cet exemple, les signes permettent de contrôler les déplacements des personnes sans avoir besoin de donner d'instructions verbales ou d'autorisations.

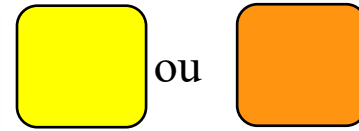
Exemple de « Visualisation de l'état actuel » pour améliorer la « gestion des stocks »



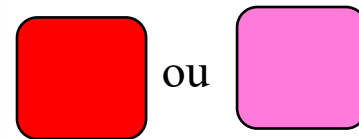
- Le code couleur facilite la compréhension des niveaux de stock de produits.



Stock suffisant



Avertissement!
réduction du stock

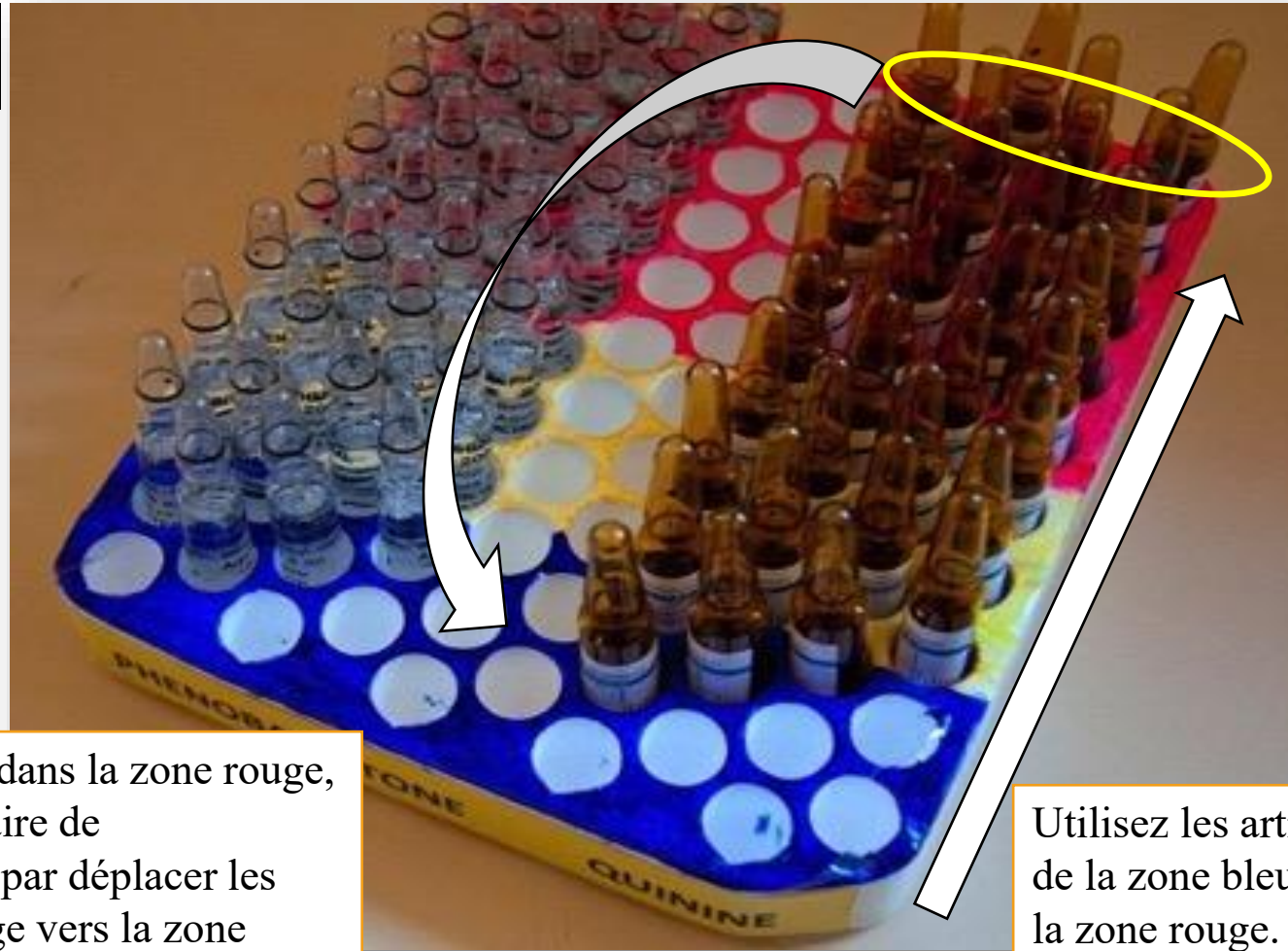


Besoin d'approvisionnement
immédiatement



Si vous utilisez un code couleur pour la gestion des stocks, vous devez appliquer le concept FIFO (premier entré, premier sorti)

Exemple



Le niveau des stocks est passé dans la zone rouge, ce qui indique qu'il est nécessaire de réapprovisionner. Commencez par déplacer les articles restants de la zone rouge vers la zone bleue. Ensuite, réapprovisionnez les articles comme indiqué sur l'image.

Utilisez les articles de la zone bleue vers la zone rouge.

Si vous utilisez un code couleur pour la gestion des stocks, vous devez appliquer le concept FIFO (premier entré, premier sorti)

Exemple

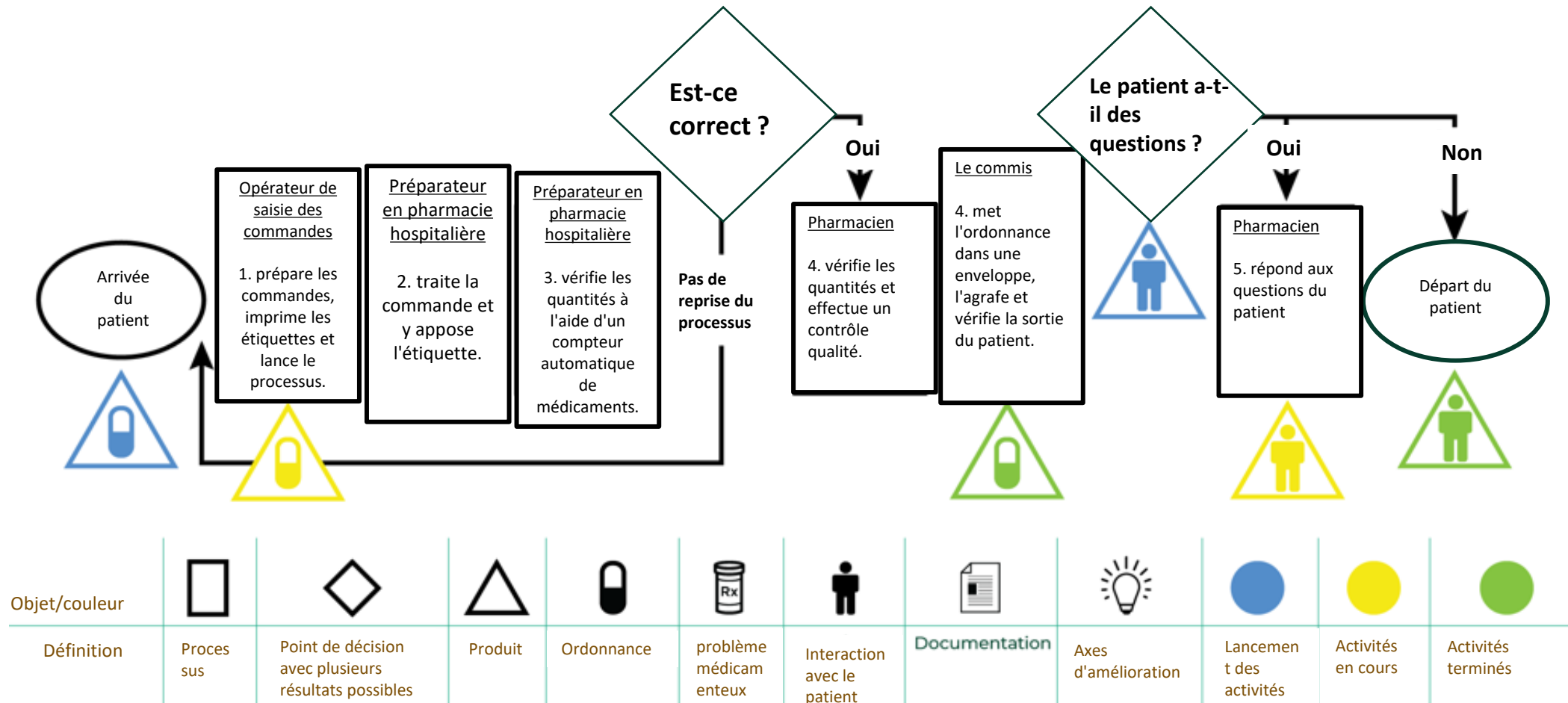
Utilisez les articles de l'étagère verte vers l'étagère rouge.



Le niveau des stocks est descendu jusqu'à l'étagère rouge, indiquant qu'il est nécessaire de réapprovisionner. Commencez par déplacer tous les articles restants de l'étagère rouge vers l'étagère verte. Ensuite, réapprovisionnez en fonction des quantités requises par étagère.

Exemple de « visualisation du gaspillage » (reconnaître la valeur et le gaspillage en utilisant la cartographie de la chaîne de valeur)

Délivrance d'une ordonnance pour un patient en attente



Conseils pratiques pour l'introduction du contrôle visuel

- Fournir les informations nécessaires aux personnes qui en ont besoin (Fourniture des informations nécessaires au moment opportun)
- Lors de l'introduction de la méthode de contrôle visuel, les points suivants doivent être pris en compte :
 - Les informations réellement nécessaires sont-elles visualisées ?
 - La méthode de visualisation est-elle bien conçue du point de vue de l'utilisateur ?
 - Les informations sont-elles visualisées de manière à permettre aux utilisateurs de prendre clairement conscience des problèmes ?



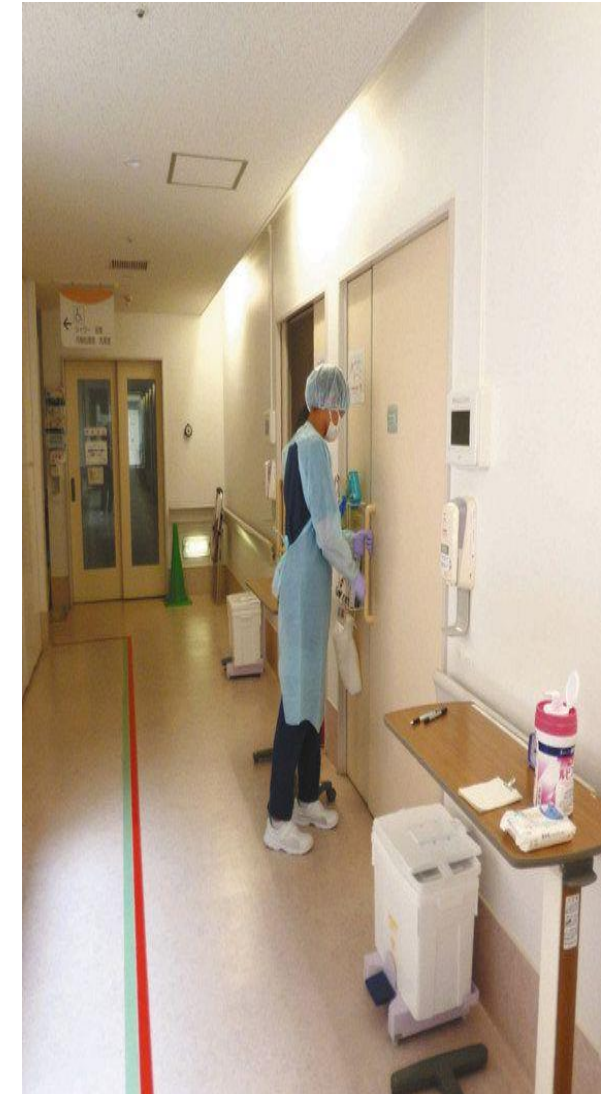
Les avantages de l'utilisation du contrôle visuel sur votre lieu de travail

- Le contrôle visuel permet de rendre le problème visible à tous → Des mesures correctives peuvent être prises immédiatement.
- Il permet d'afficher l'état de fonctionnement ou d'avancement dans un format facile à consulter.
- Il permet également de gagner du temps en cherchant un article ou des emplacements.
- Il facilite la gestion efficace des articles, des matériels et du stock → réduction de la fréquence des inventaires.
- Il permet d'assurer une compréhension mutuelle des règles et réglementations.

Les outils 5S et le contrôle visuel sont appliqués à la PCI

Les outils 5S sont « visibles ».

- Le contrôle visuel est l'un des outils les plus efficaces pour les activités de la PCI. Les approches « facile à voir », « facile à comprendre » et « facile à suivre » améliorent l'efficacité et la sécurité du travail chez les professionnels de santé.
- L'application des **outils et activités 5S** est très utile pour renforcer le contrôle visuel dans le domaine de la PCI.



Comment l'approche 5S renforce la PCI

	Contribution PCI	Exemple
Séparer (S1)	Retrait des articles inutiles, contaminés ou périmés	Retrait des désinfectants périmés
Systematiser (S2)	Prévention de la contamination croisée	Poubelles à code couleur, paravents médicaux
Salubrité (S3)	Assure la propreté et la détection précoce	Listes de contrôle pour le nettoyage quotidien
Standardiser (S4)	Harmonisation des procédures PCI	Affiches sur le processus de travail, EPI
Se discipliner (S5)	Assure la conformité	Audits réguliers, affichage des procédures opérationnelles standard

Merci!

Une question, un commentaire, une précision dont vous avez besoin ?



Support de formation sur l'approche 5S-KAIZEN-TQM

La durabilité des activités 5S

«Ce qu'il faut faire aux stades S4 et S5 »

Agence japonaise de coopération internationale

Fujita Planning Co., Ltd.



Objectifs

Au terme de cette session, les participants seront en mesure de:

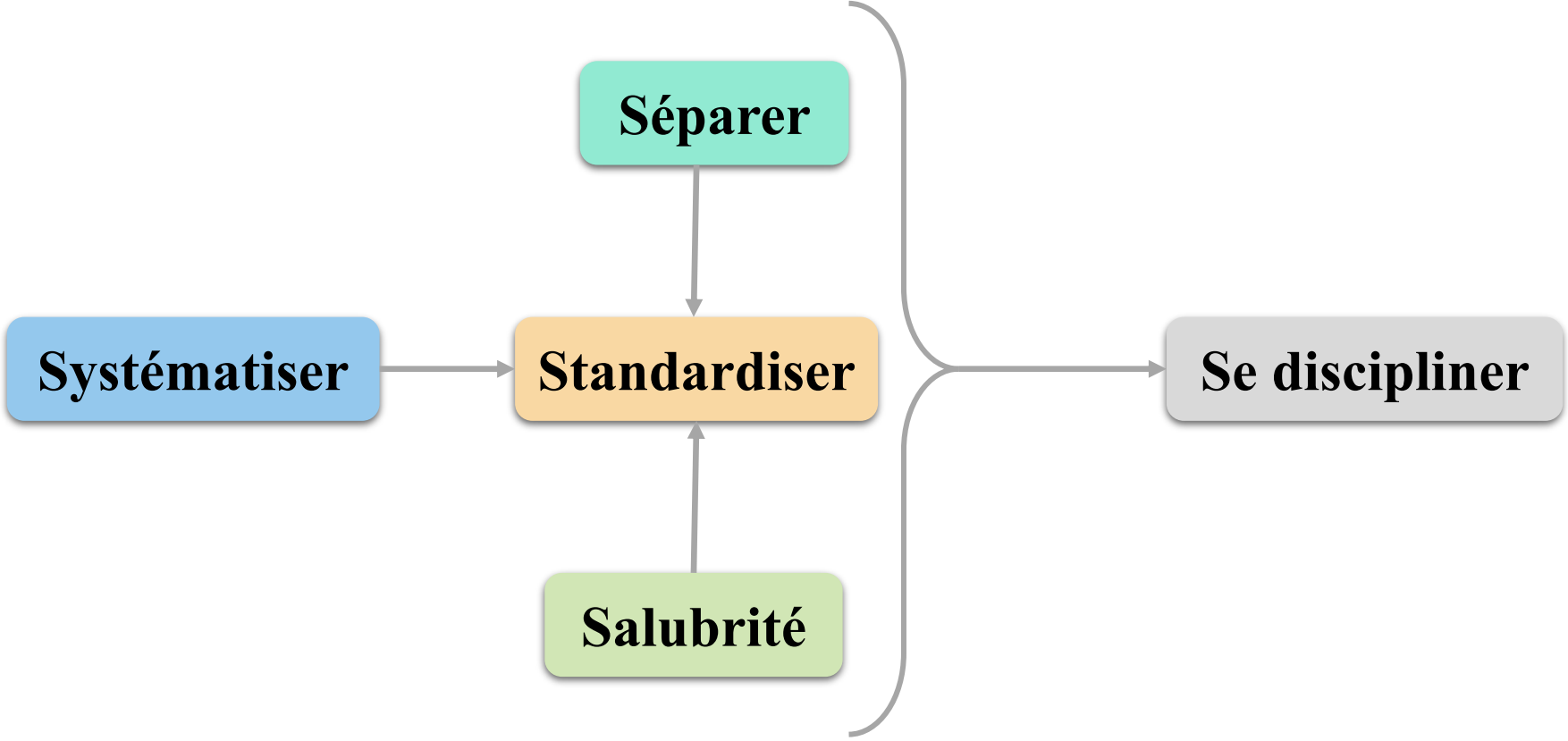
- Expliquer ce qui devrait être standardisé aux stades S1, S2 et S3.
- Expliquer ce qui devrait être maintenu pour mettre en pratique les activités 5S de manière durable.

Constat!

De nombreux professionnels de santé qui mettent en œuvre l'approche 5S rencontrent des difficultés pour assurer la mise en œuvre des activités S4 et S5. Par conséquent, les activités 5S ne parviennent souvent pas à s'inscrire dans la durée.



Le cadre conceptuel de l'approche 5S



Les problèmes les plus courants lors de la mise en œuvre de S4 et S5

- Le problème le plus courant est la non-mise en œuvre durable des normes établies au stade S4 lorsque les responsables de la mise en œuvre n'en perçoivent pas les avantages évidents.
- La discipline nécessaire pour maintenir le S4 à jour a tendance à s'estomper progressivement au fil du temps, ce qui entraîne un «recul».
- Une autre raison pour laquelle les activités 5S deviennent souvent un phénomène temporaire est que l'approche 5S est considérée comme un projet ou une activité isolés, plutôt que comme un concept pleinement intégré dans la gestion quotidienne du travail.

S4 : Standardisation

- Une fois les 3 premiers piliers mis en œuvre, l'étape suivante consiste à standardiser les bonnes pratiques dans l'environnement de travail.
- La standardisation, méthode de maintien des trois premiers piliers (S1~S3), crée une approche cohérente dans le processus de réalisation des tâches et des procédures.
- Les trois étapes de ce processus sont les suivantes :
 - 1) l'attribution des tâches « S1- Séparer », « S2- Systématiser » et « S3- Salubrité » dans le cadre des responsabilités professionnelles du personnel,
 - 2) l'intégration des activités 5S aux tâches régulières, et
 - 3) la vérification et suivi du maintien des activités 5S.

Que faut-il « standardiser » pour S1 ?

- Les points suivants doivent être standardisés à l'échelle de l'hôpital:
 - Les règles et critères de tri/séparation,
 - Les règles de réparation, de remplacement et de recyclage,
 - Les méthodes de stockage des articles inutiles,
 - La création et la gestion de la zone de stockage des articles inutiles.

Critères d'«élimination»

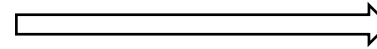


Classez tout le matériel médical, les outils, les dossiers, le mobilier, le matériel bureautique, etc. de votre lieu de travail dans l'une des **3 catégories** mentionnées à droite.



Les articles qui sont nécessaires pour le processus de travail actuel

Passez à « S2 : systématiser »



Rangez-les au sein de votre unité. Après maintenance, utilisez-les lorsque nécessaire

Les articles utilisés occasionnellement

Inventaire des articles inutiles

Règles de réparation, de remplacement et de recyclage



Créez un « entrepôt destiné aux articles inutiles » pour stocker les articles.

Les articles qui ne sont pas nécessaires pour le processus de travail actuel

Si réparable, envoyez-les à l'atelier

Les critères d'« élimination »

Articles	Règles d'élimination (exemples)	
Documents/Papiers	<ul style="list-style-type: none">• Un document qui n'a pas été utilisé au cours de l'an écoulé.	
Outils	<ul style="list-style-type: none">• Un outil cassé et inutilisable.	
Équipement	<ul style="list-style-type: none">• Un équipement hors service et irréparable.	S'il est réparable, envoyez-le à l'atelier pour le faire réparer.
Mobilier	<ul style="list-style-type: none">• Un mobilier hors d'usage et irréparable.	S'il est réparable, envoyez-le à l'atelier pour le faire réparer.
Pièces	<ul style="list-style-type: none">• Des pièces qui ne sont plus nécessaires à la réparation car l'article n'est plus utilisé.	Demandez à d'autres services/unités ou à d'autres hôpitaux, si nécessaire.
Produits	<ul style="list-style-type: none">• Les produits et médicaments périmés.	

Tous les articles ayant fait l'objet d'élimination doivent être enregistrés et faire l'objet d'une liste d'inventaire des articles inutiles.

Que faut-il « standardiser » pour S2 ?

- Le flux de travail diffère d'un service à l'autre. Par conséquent, la disposition du matériel nécessaire ne peut pas être standardisée à l'échelle de l'hôpital.
- **Les points suivants peuvent être standardisés à l'échelle de l'hôpital.**
 - La gestion des stocks d'articles
 - L'utilisation des outils 5S (Ex: taille et police des étiquettes, pictogrammes/symboles, code couleur des poubelles)
- **Les points suivants doivent être standardisés au niveau du service/de l'unité.**
 - Le rangement du matériel nécessaire et l'ensemble de règles convenues (ex. Le principe 3F : article fixe, emplacement fixe et quantité fixe)
 - Le contrôle/suivi des activités quotidiennes 5S
 - La liste de contrôle pour la passation de service (relais) entre les équipes

La passation de service (relais) et la liste de contrôle



Source: <https://rcni.com/nursing-standard/features/how-to-make-handovers-more-effective-141126>

Le rangement des articles nécessaires et l'ensemble de règles convenues



Les articles qui doivent se trouver sur chaque étagère, et les quantités qui doivent s'y trouver.

Que faut-il « standardiser » pour S3 ?

Les points suivants doivent être standardisés à l'échelle de l'hôpital ;

- La gestion des déchets
 - Le code couleur pour les poubelles et les sacs poubelles
 - Le code couleur de la zone de déversement des déchets
- La méthode de stockage du matériel de nettoyage
- Le code couleur des outils de nettoyage et de leur emplacement de rangement
- Le calendrier et la liste de contrôle du nettoyage



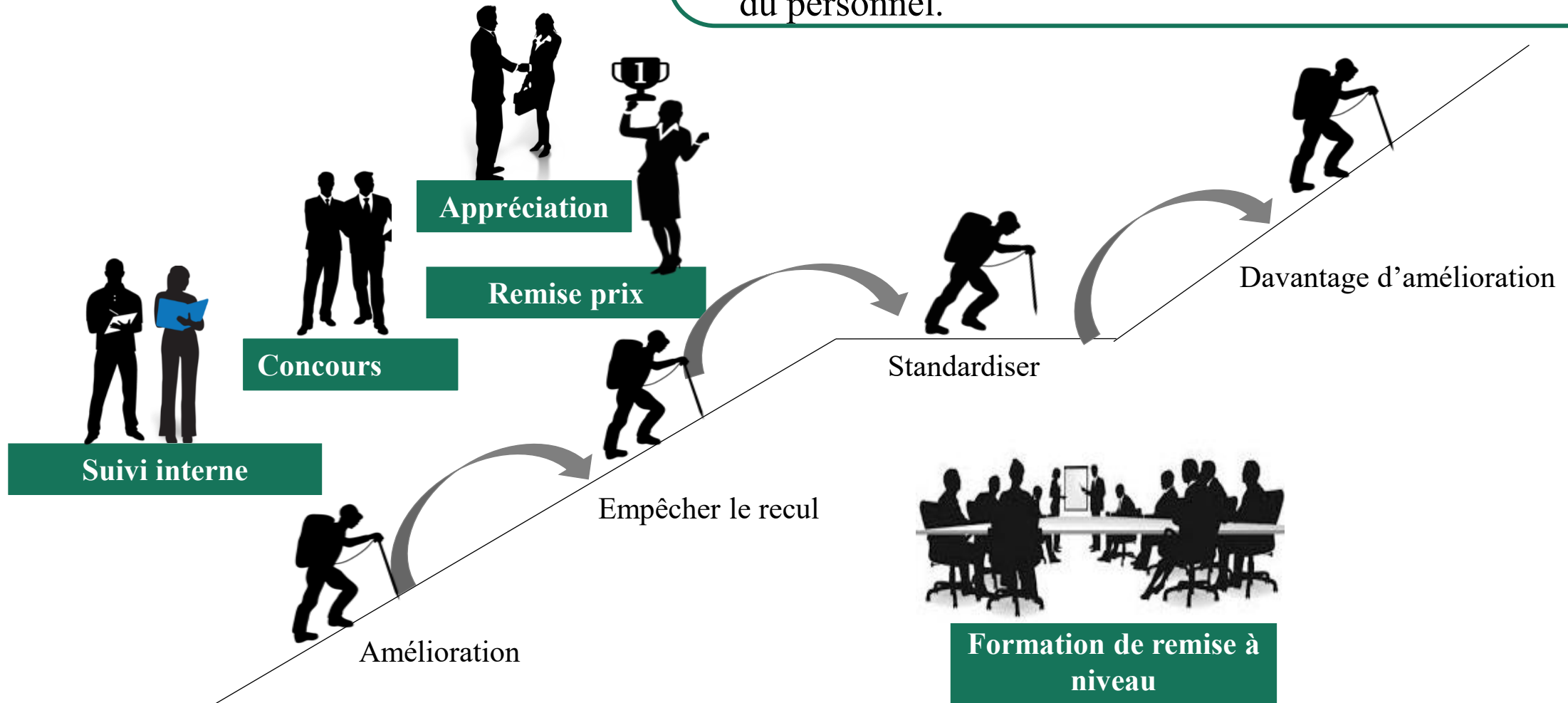
S5 : Se discipliner

- Le S5 (se discipliner) consiste à prendre l'habitude de maintenir correctement les procédures. C'est souvent le "S" le plus difficile à mettre en œuvre et à atteindre.
- Il est difficile de changer des comportements bien ancrés, et la tendance est souvent de revenir au statu quo ou aux « anciennes méthodes ».
- Le S5 (se discipliner) vise à définir un nouveau statu quo et une nouvelle norme en matière d'organisation du travail. Sans ce pilier, les acquis des autres piliers ne dureront pas longtemps.

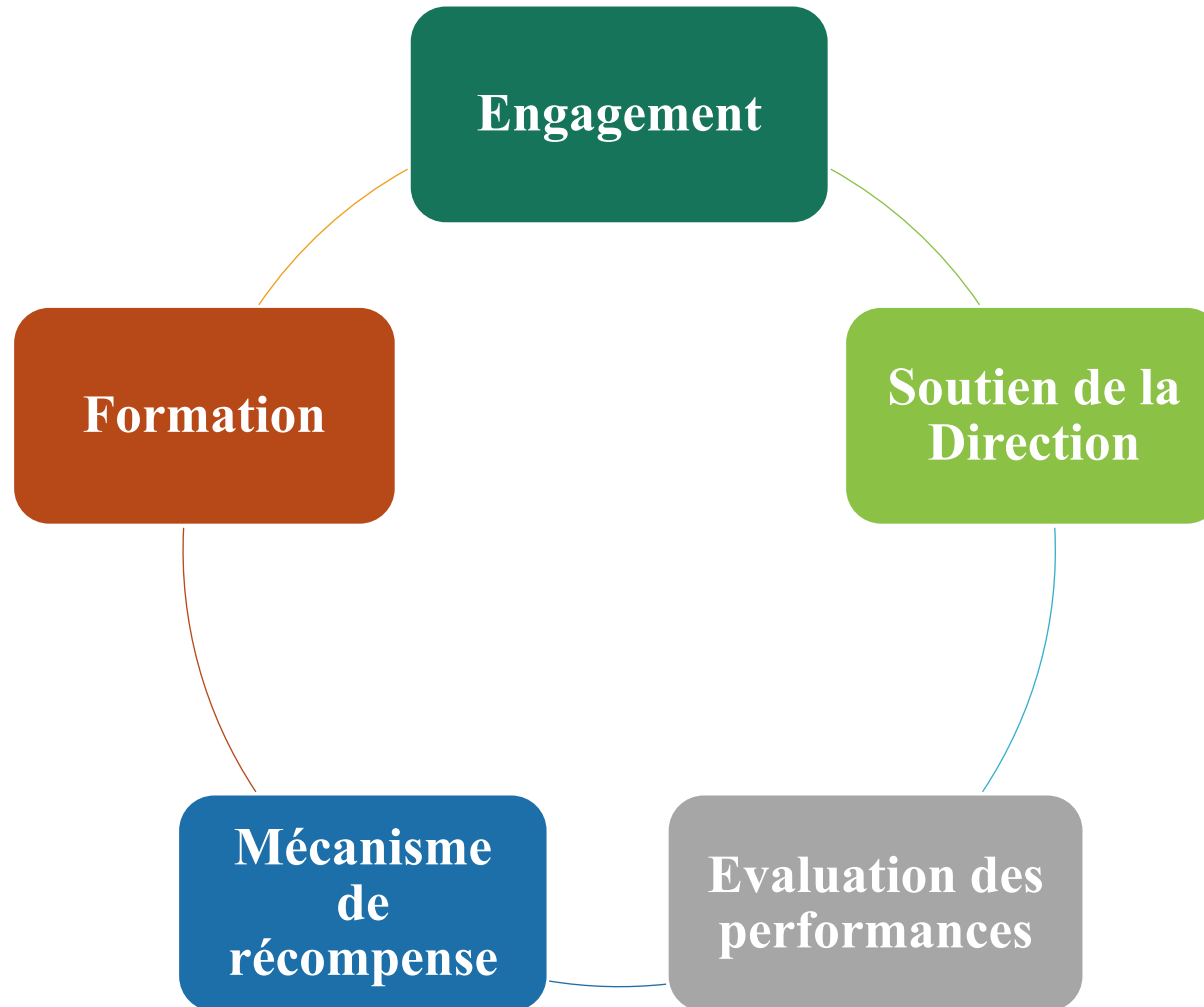
Exemples d'activités pour S5 (Se discipliner)

Points clés pour les activités en lien avec S5

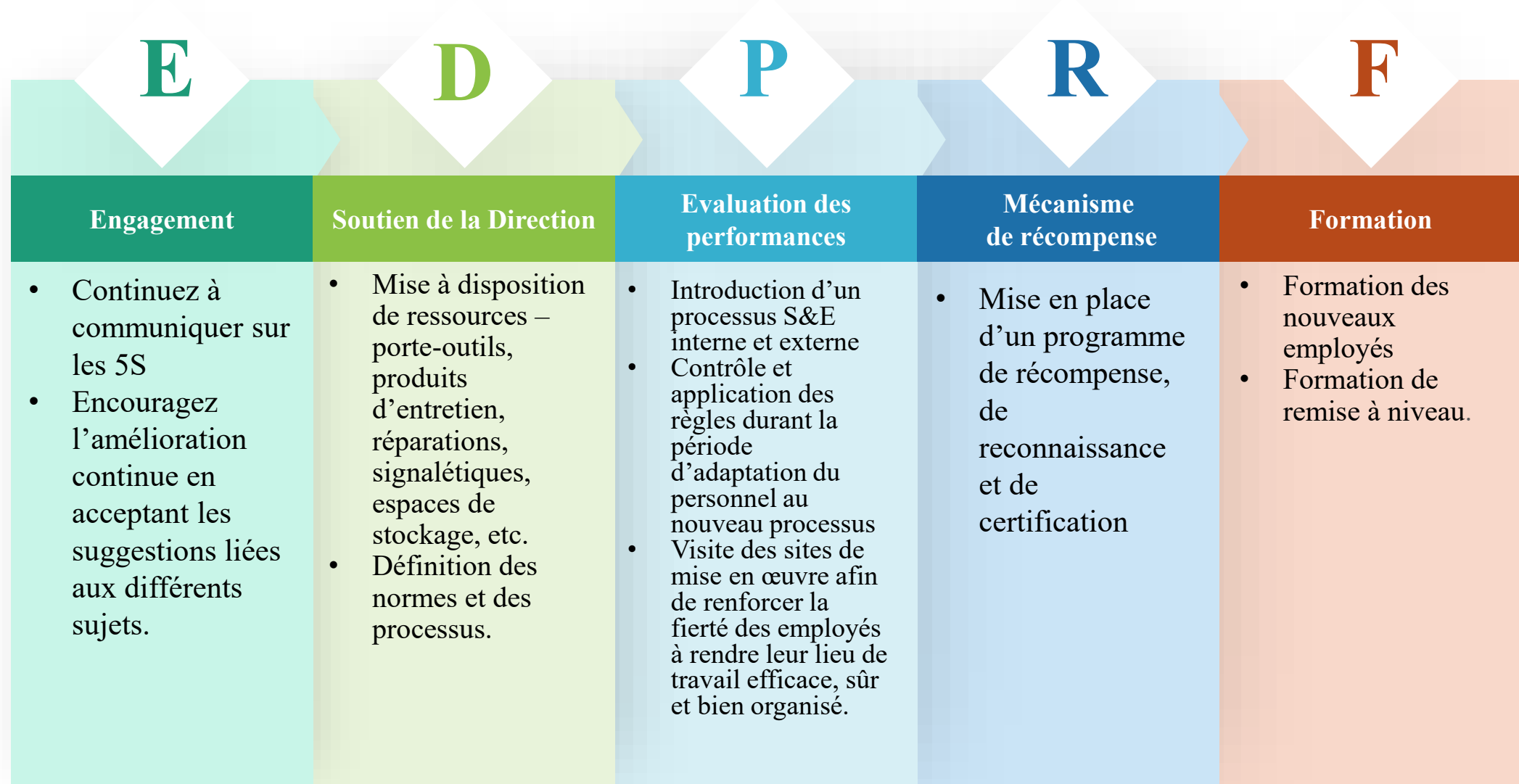
- Les gens s'ennuient s'il n'y a pas de changement. Ils finissent alors par cesser de pratiquer les activités 5S. Il est donc nécessaire de mettre en place des mécanismes qui permettent de maintenir l'enthousiasme et la motivation du personnel.



Les cinq éléments clés pour les activités S5 (Se discipliner)



Les cinq éléments clés pour les activités S5 (Se discipliner)



Les outils utiles pour 5S (se discipliner)

Outils utiles	But
Le coin 5S-KAIZEN	Pour visualiser les communications sur les activités 5S
Les tableaux de messages et de témoignages	Pour partager les bonnes pratiques des activités 5S
Les tableaux de résultats et les diagrammes en toile d'araignée	Pour visualiser l'avancement des activités 5S
Slogan	Pour rappeler et clarifier les buts et objectifs des activités 5S
Les bannières et affiches	Pour rappeler au personnel de pratiquer les activités 5S

Les avantages de S4 et S5

- Étant donné que les employés perdent moins de temps à rechercher un matériel, ils sont moins stressés et le niveau de leur satisfaction augmente.
- Dans la mesure où les problèmes sont identifiés à un stade précoce, les responsables passent moins de temps à gérer les urgences et peuvent consacrer davantage de temps à l'amélioration structurelle des processus et au développement des membres de leur équipe.
- Enfin, lorsqu'elle est mise en œuvre de manière efficace, l'approche 5S se traduit par des améliorations mesurables en termes de qualité et de fiabilité des prestations, des avantages dont les clients peuvent également bénéficier.
- Cela montre à quel point un outil aussi simple que les 5S peut avoir un impact significatif sur votre établissement de santé.

Merci!

Une question, un commentaire, une précision dont vous avez besoin ?



Support de formation sur l'approche 5S-KAIZEN-TQM

Méthode de réalisation de la séance pratique des 5S

Agence japonaise de coopération internationale

Fujita Planning Co., Ltd.



La préparation de la séance pratique

1. Identifiez le cadre de la formation 5S

Les cadres suivants sont souvent utilisés pour la séance pratique:

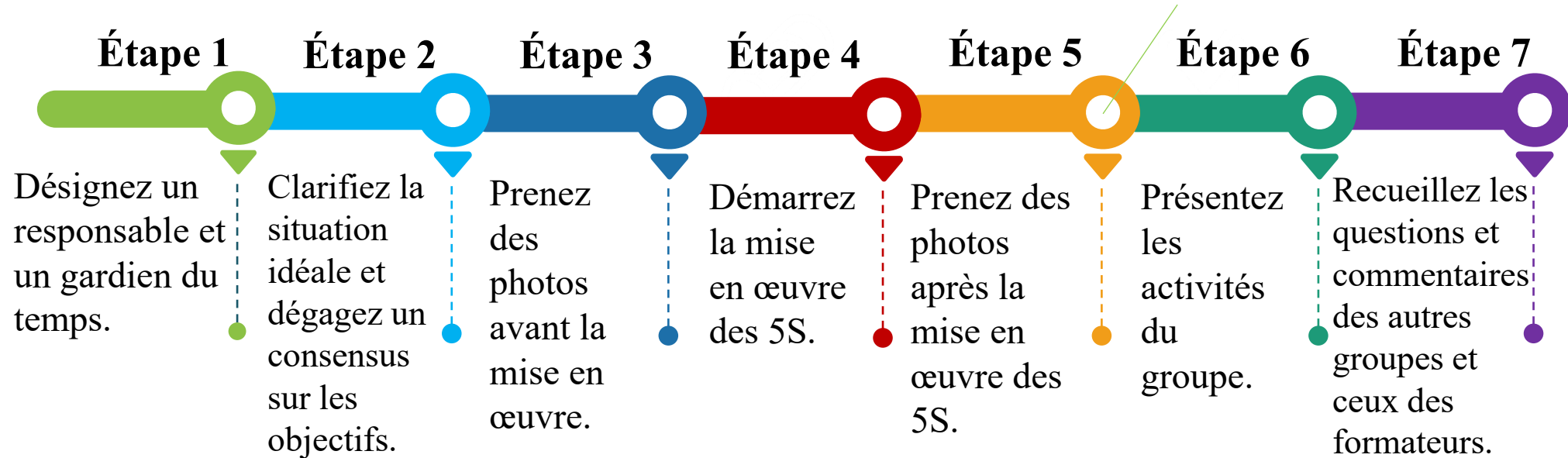
- Le chariot de soins
- Le point de prélèvement d'échantillons en laboratoire/la zone de phlébotomie
- Le chariot d'urgence
- Le dépôt/magasin
- Le bureau
- Le magasin de stockage des produits d'entretien
- Le nombre de cadres de formation dont vous avez besoin dépend du nombre de groupes qui participeront à la formation.

La préparation de la séance pratique

2. Préparez le matériel nécessaire à la séance pratique

- Le matériel à préparer varie en fonction du cadre de la formation 5S (par exemple, des seringues, des tubes de prélèvement, des boîtes de médicaments vides, des flacons, des gants, etc.)
- Préparez les bureaux, les étagères, les chariots et tout autre matériel nécessaire à la séance pratique.

Résumé des étapes de la séance pratique



5 minutes	60 minutes	60 minutes
-----------	------------	------------

Les étapes de la séance pratique 5S (1)

- **Étape 1: Désignez un « responsable » et un « gardien du temps »**
 - Le rôle du *responsable* est de diriger la séance pratique de manière harmonieuse et d'assurer l'efficacité des discussions lors de la séance.
 - Le *gardien du temps* gère le temps et prend note de toutes les activités 5S réalisées ainsi que les leçons clés tirées de la séance pratique.
- **Étape 2: Prenez des photos avant la mise en œuvre des 5S**
 - Prenez des photos de la zone qui vous a été attribuée, sous plusieurs angles.
 - Évitez de prendre des photos trop proches des objets ciblés.
 - N'oubliez pas que le but des photos est de montrer clairement la situation avant la mise en œuvre des 5S.
- **Étape 3: Discutez de l'organisation idéale de « votre lieu de travail »**
 - Discutez avec les membres du groupe de l'organisation idéale de la zone attribuée (« votre lieu de travail »).
 - Recherchez un consensus entre tous les membres avant de passer à la pratique.

Les étapes de la séance pratique 5S (2)

Étape 4: Démarrez les activités 5S

- Démarrez les activités 5S en fonction de la zone attribuée, en appliquant les connaissances et les techniques acquises lors des formations.

Étape 5: Prenez des photos après la mise en œuvre des 5S

- Prenez des photos après la mise en œuvre des 5S afin de montrer les améliorations apportées.

Étape 6: Faites une présentation orale

- Présentez les résultats de votre mise en œuvre des 5S.
- Mettez l'accent sur les avantages tirés de la mise en œuvre des 5S par rapport à la situation antérieure.
- Écoutez attentivement les présentations des autres groupes.
- Évitez de vous rejeter la faute les uns sur les autres.
- Donnez des conseils techniques constructifs et pratiques pour une amélioration continue.
- Engagez-vous dans des discussions positives et tournées vers la recherche de solutions.

Étape 7 : Recueillez les commentaires

- Recueillez les questions et les commentaires des autres groupes et formateurs afin d'identifier les axes d'amélioration.



Présentation des travaux de groupe

- Une fois la séance pratique terminée, tous les groupes présenteront leur travaux.
- Chaque groupe doit désigner un rapporteur qui fera la présentation.
- Ensuite, chaque groupe présentera ses travaux pratiques aux participants.
- Après chaque présentation, le formateur invitera les autres membres du même groupe à renchérir les explications.
- Le formateur demandera ensuite aux participants des autres groupes s'ils ont des questions, des commentaires ou des précisions à apporter.

Respectez le travail de chaque groupe pendant la séance de présentation. Ne critiquez pas, mais proposez plutôt des suggestions constructives pour améliorer le travail.

Lorsque vous posez des questions ou formulez des suggestions, commencez par des mots positifs. Cette technique est très importante lors du suivi et de l'évaluation des activités 5S.



Commentaires du point de vue du formateur (1)

- Après la présentation de chaque groupe et la séance de questions-réponses avec les participants, les formateurs doivent formuler des commentaires visant à améliorer les activités 5S.
- Lorsque les formateurs formulent des commentaires, ils doivent tenir compte des points suivants :
 - L'un des principaux objectifs de l'activité 5S est de créer un **environnement** de travail « **convivial** » sur le lieu de travail. Par conséquent, il est important de vérifier si des efforts ont été consacrés à la création d'un tel environnement.
 - Étant donné que les séances de formation des formateurs se déroulent souvent dans une salle de formation, la première étape consiste à **comprendre** le cadre choisi par chaque groupe.

Commentaires du point de vue du formateur (2)

Le formateur observera les exercices pratiques de chaque groupe et évaluera leurs performances en fonction des critères suivants:

- Existe-t-il une distinction claire entre les articles nécessaires et ceux inutiles ?
- Les articles nécessaires sont-ils facilement accessibles à tous, en cas de besoin ?
- Les ressources existantes sont-elles utilisées efficacement ?
- L'efficacité et la prévention des erreurs ont-elles été prises en compte ?



Commentaires du point de vue du formateur (3)

- Les outils 5S sont-ils utilisés de manière efficace et efficiente ?
 - **Étiquettes** : sont-elles facilement visibles et compréhensibles ? (par exemple, la taille des étiquettes, la taille de la police, le positionnement et la cohérence entre les étiquettes et les articles)
 - **Code couleur** : est-il pertinent ? (par exemple, la signification de chaque couleur utilisée est-elle claire, le personnel comprend-il de manière cohérente la signification des couleurs ?)
 - **Zonage** : est-il efficace ? (par exemple, indique-t-il clairement l'emplacement des articles et définit-il les zones de travail ?)
 - **Symboles et panneaux** : sont-ils pertinents ? (par exemple, transmettent-ils des messages en un coup d'œil, guident-ils les personnes sans instructions verbales ?)
- L'ergonomie et le principe 3F (article fixe, emplacement fixe et quantité fixe) sont-ils appliqués efficacement pour améliorer la productivité ?
- Des mesures sont-elles en place pour maintenir la propreté du lieu de travail ?
- Existe-t-il un mécanisme permettant de détecter les anomalies pendant les activités 5S ?
- Existe-t-il un système permettant de maintenir et de gérer les 3S ? (par exemple, le calendrier de nettoyage, la liste de contrôle du passage de relais, etc.)

Merci!

Une question, un commentaire, une précision dont vous avez besoin ?



Support de formation sur l'approche 5S-KAIZEN-TQM

Qu'est-ce que le KAIZEN dans le secteur de la santé ?

«Généralités sur l'approche KAIZEN»

Agence japonaise de coopération internationale

Fujita Planning Co., Ltd.



Qu'est-ce que le « KAIZEN » ?

The image shows the Japanese characters for Kaizen (改善) written in a bold, black calligraphic style. The characters are arranged vertically, with '改' (Kai) on top and '善' (Zen) on the bottom. A large, thin, black bracket is positioned below the characters, spanning from the left side of the '改' character to the right side of the '善' character.

KAI = Changement

ZEN = meilleur

Cela signifie « Changer pour le meilleur »

- Il s'agit, de manière générale, d'un concept d'amélioration continue. « Kai » signifie « changement » et « Zen » signifie « pour le meilleur ».
- Cette philosophie permet d'assurer une qualité maximale, l'élimination du gaspillage et l'amélioration de l'efficacité, tant en termes d'équipement que de procédures de travail.

L'histoire du KAIZEN



Fin des années 1890 : amélioration de la productivité sur la chaîne de production de Ford.

L'étude sur le temps et les mouvements réalisée par Tylor et Gilbreth au début des années 1900 a influencé Ford.

La méthode Ford a contribué au développement du système de production de masse.

Sakichi Toyoda et Kiichiro Toyoda ont appris et se sont inspirés de Ford, tout en y ajoutant des idées originales telles que le JAT, le Jidouka, etc.

Le système de production Toyota est développé entre 1945-1978. Description officielle de TPS publiée en 1992.

Le secteur manufacturier a commencé à appliquer la méthode Kaizen à la fin des années 1980.

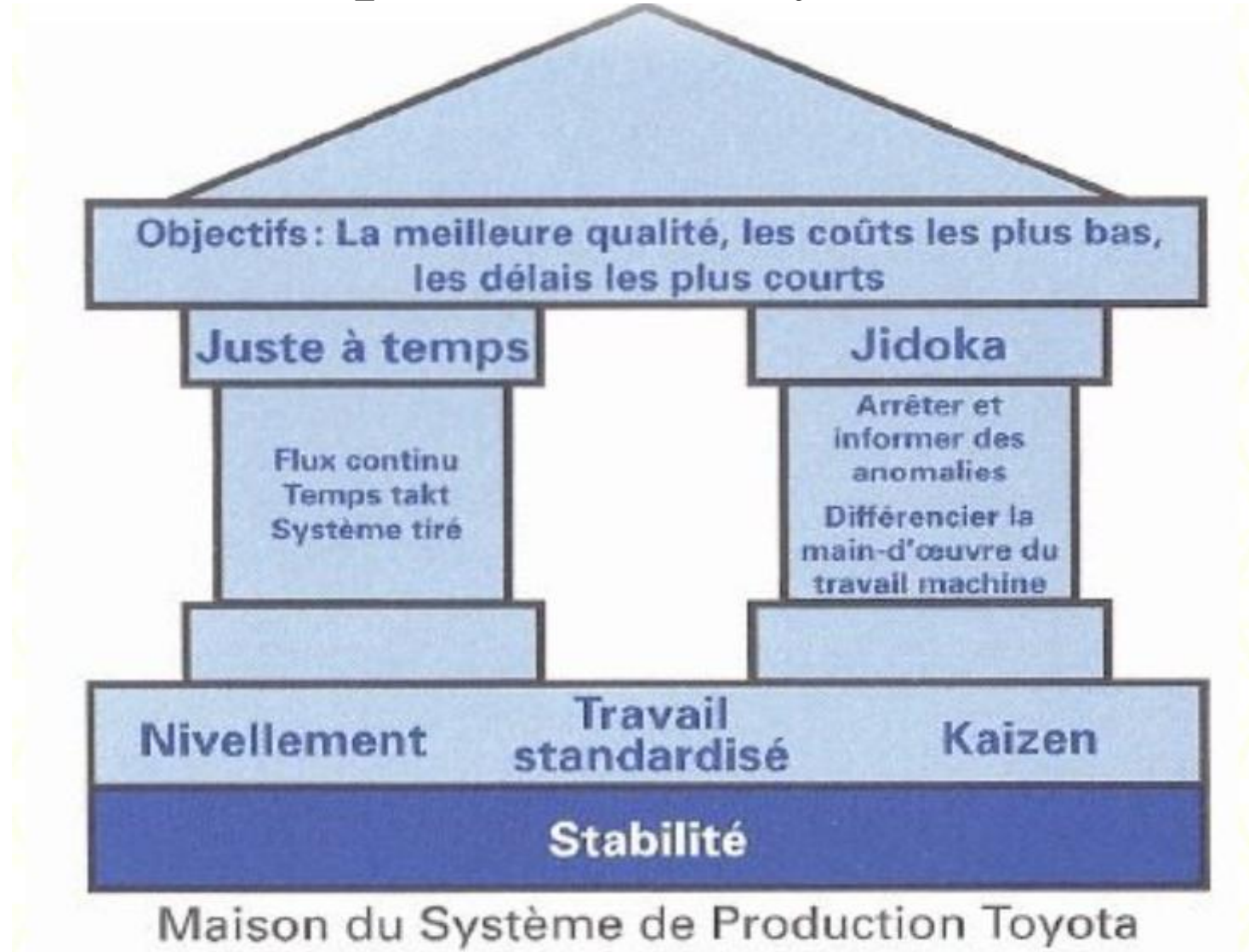
Les industries de services ont commencé à appliquer le KAIZEN au début des années 2000.

Aujourd'hui, la méthode KAIZEN est largement appliquée dans le secteur de la santé.

https://en.wikipedia.org/wiki/Toyota_Production_System

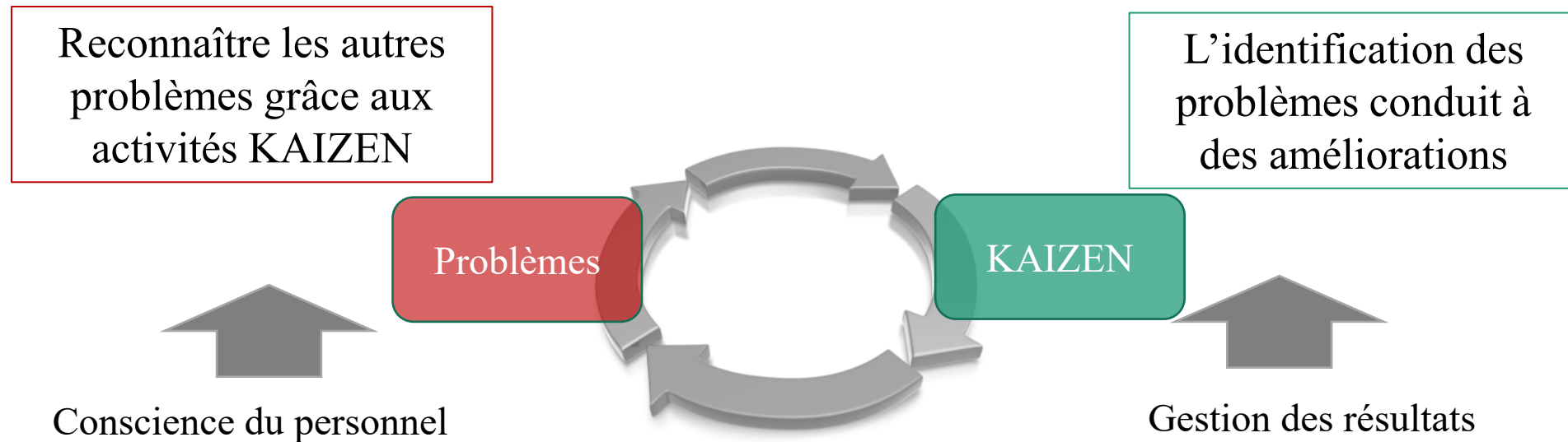
<http://leanmanufacturingtools.org/49/history-of-lean-manufacturing/>

La méthode KAIZEN est le fondement du système de production Toyota



Les principes de base du KAIZEN

- Le fait de prendre conscience de l'existence des problèmes de l'établissement, de reconnaître que vous en partagez la responsabilité et de prendre l'initiative de les résoudre, permettra d'améliorer la gestion de l'établissement.



Pourquoi le « KAIZEN » est-il nécessaire ?

- KAIZEN désigne le fait d'examiner l'objectif et les processus du travail, d'identifier les problèmes et d'améliorer la productivité en apportant des solutions.
- De nombreux secteurs étant confrontés à une pénurie de main-d'œuvre, il sera difficile de faire face à l'avenir sans améliorer la productivité de chaque employé et rationaliser les opérations. De plus, la gestion peut être renforcée en examinant et en améliorant de manière continue les activités quotidiennes et les processus du travail.
- Les pratiques de soins évoluent constamment, et la qualité des services de santé ne s'améliorera que si les établissements de santé s'adaptent à ces changements de manière efficace.

KAIZEN par opposition à KAIKAKU

Différence entre amélioration et innovation



KAIZEN **(amélioration** **continue)**

KAIZEN est une démarche évolutive, axée sur l'amélioration progressive.

Une « amélioration » repose sur une perception positive des capacités du système actuel et vise à le rendre plus efficient et efficace. À l'inverse, l'« innovation » consiste à remettre en question le fonctionnement du système actuel et à essayer de le renouveler ou le remplacer.



KAIKAKU **(Innovation)**

KAIKAKU désigne une amélioration rapide et spectaculaire, une amélioration radicale de toute activité.

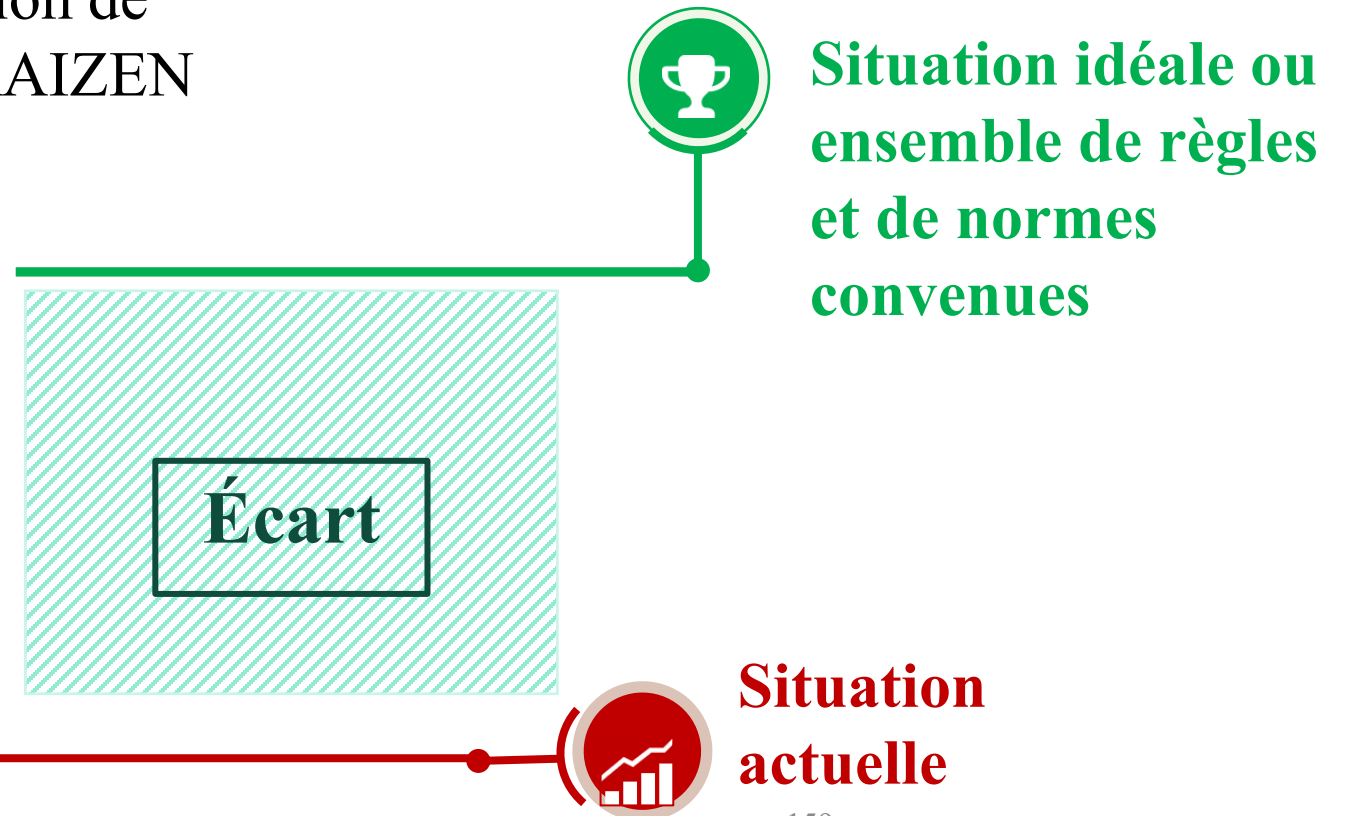
KAIZEN :

Prendre des mesures pour réduire l'écart à combler en vue d'une amélioration

Amélioration de la gestion de l'établissement, résolution des problèmes et amélioration de l'environnement de travail grâce au KAIZEN

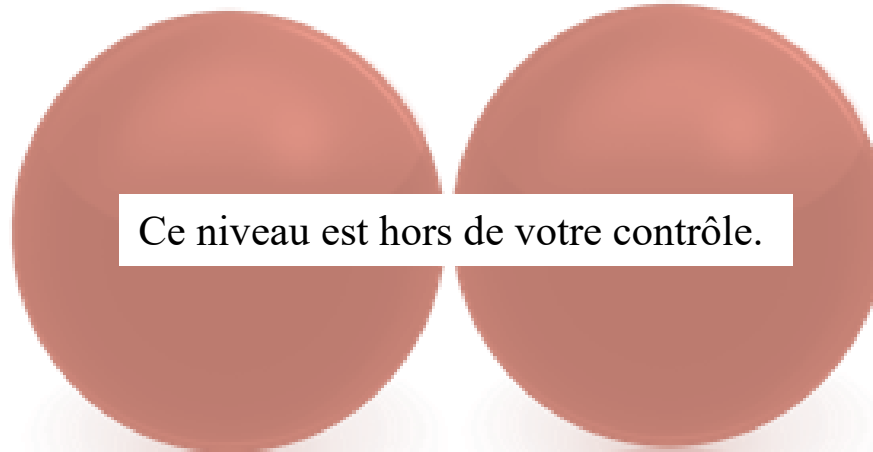
Il est nécessaire de prendre des mesures pour résoudre les problèmes (réduire l'écart).

L'écart entre la situation idéale et la situation actuelle = «**Problème**»



Les « Niveaux » du problème

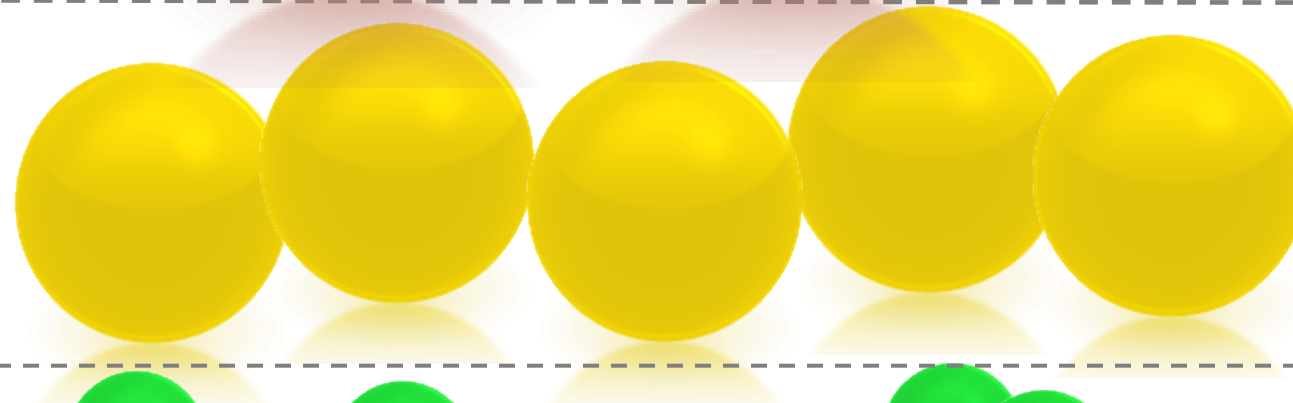
10 % des problèmes sont des problèmes majeurs.



Ce niveau est hors de votre contrôle.

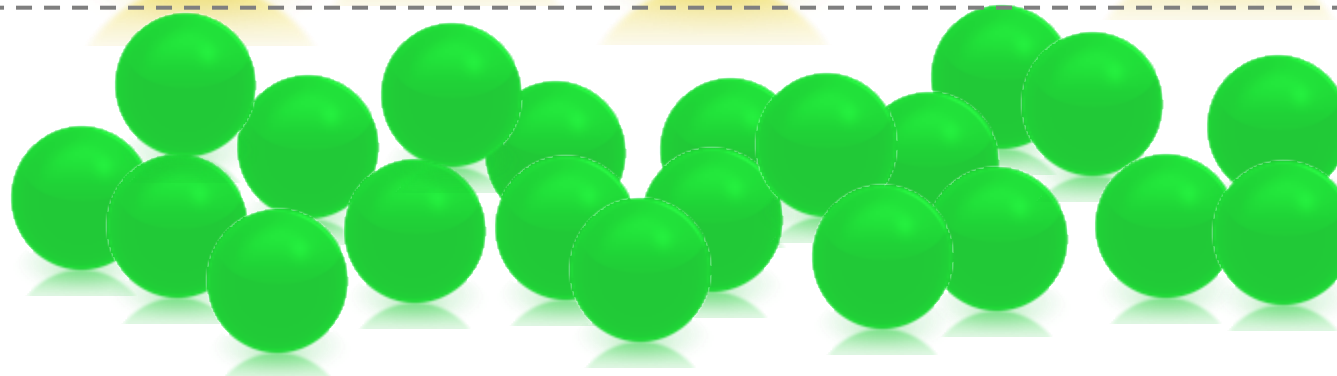
Les problèmes qui relèvent du niveau national

30 % des problèmes sont des problèmes de taille moyenne.



Les problèmes au niveau de l'établissement

60 % des problèmes sont des problèmes mineurs.



La composition du problème

Problème majeur

Le « Problème majeur » est composé de plusieurs « facteurs contributifs », ce qui signifie qu'il est complexe.

**Plusieurs facteurs
contributifs**



La construction d'une grande maison est compliquée.

Problème mineur

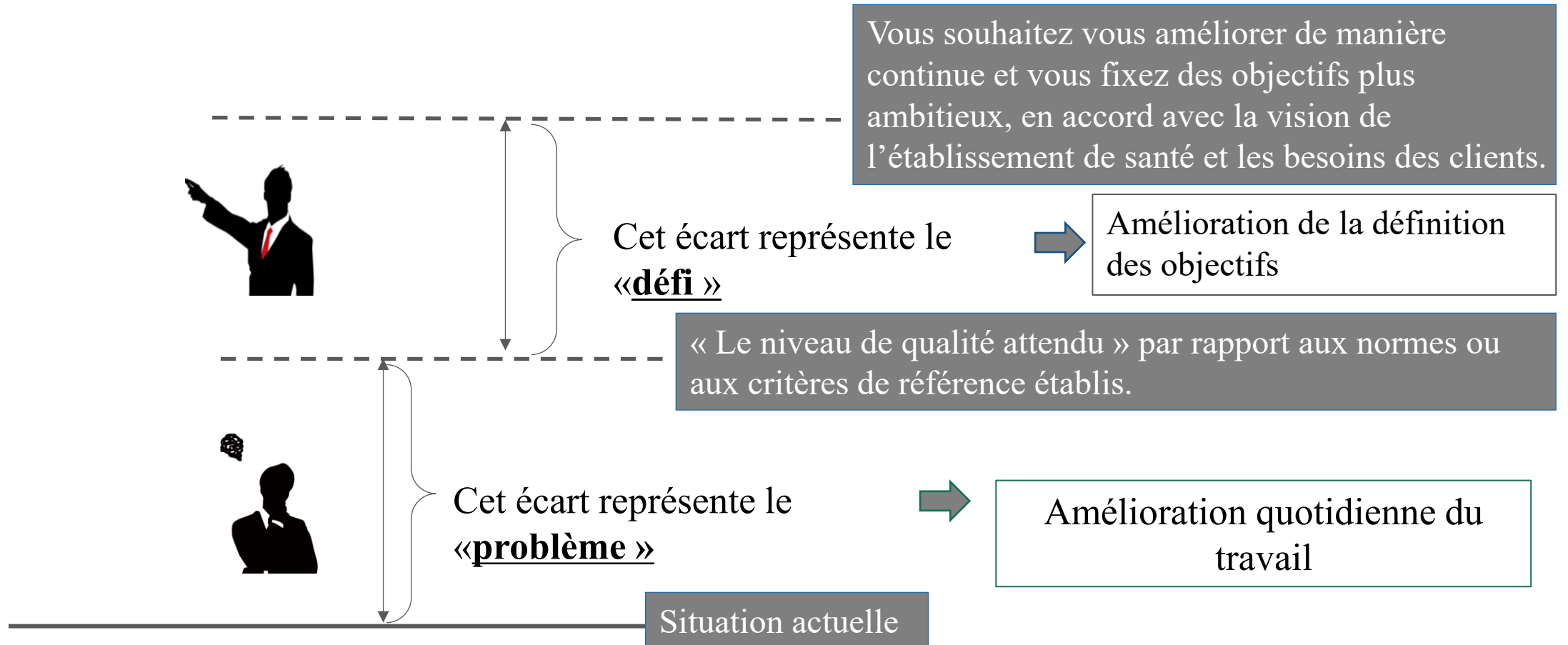
Le « Problème mineur » est composé de quelques « facteurs contributifs », ce qui signifie qu'il n'est pas compliqué.

**Quelques facteurs
contributifs**



Une petite maison est simple et facile à construire.

La différence entre « problèmes » et « défis »



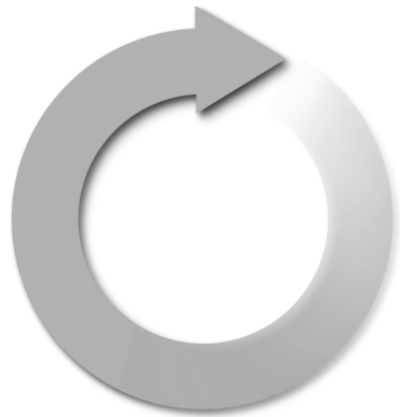
Où utiliser la méthode KAIZEN?

À la base, KAIZEN consiste à prendre conscience des problèmes (« remarquer le problème »), à s'approprier la situation en reconnaissant que « j'ai aussi ma part de responsabilité » et à prendre des mesures pour résoudre ces problèmes.

Par conséquent, la méthode « KAIZEN » peut être appliquée :

- À un établissement de santé,
- Au niveau du service ou de l'unité
- L'objectif du KAIZEN est votre travail.

Changement de la gestion qualité, d'un « Cycle de contrôle qualité fermé » à une « Spirale de qualité ouverte »



Utilisation de normes ou de listes de contrôle pour évaluer les performances et déterminer le niveau de qualité en fonction des scores obtenus.

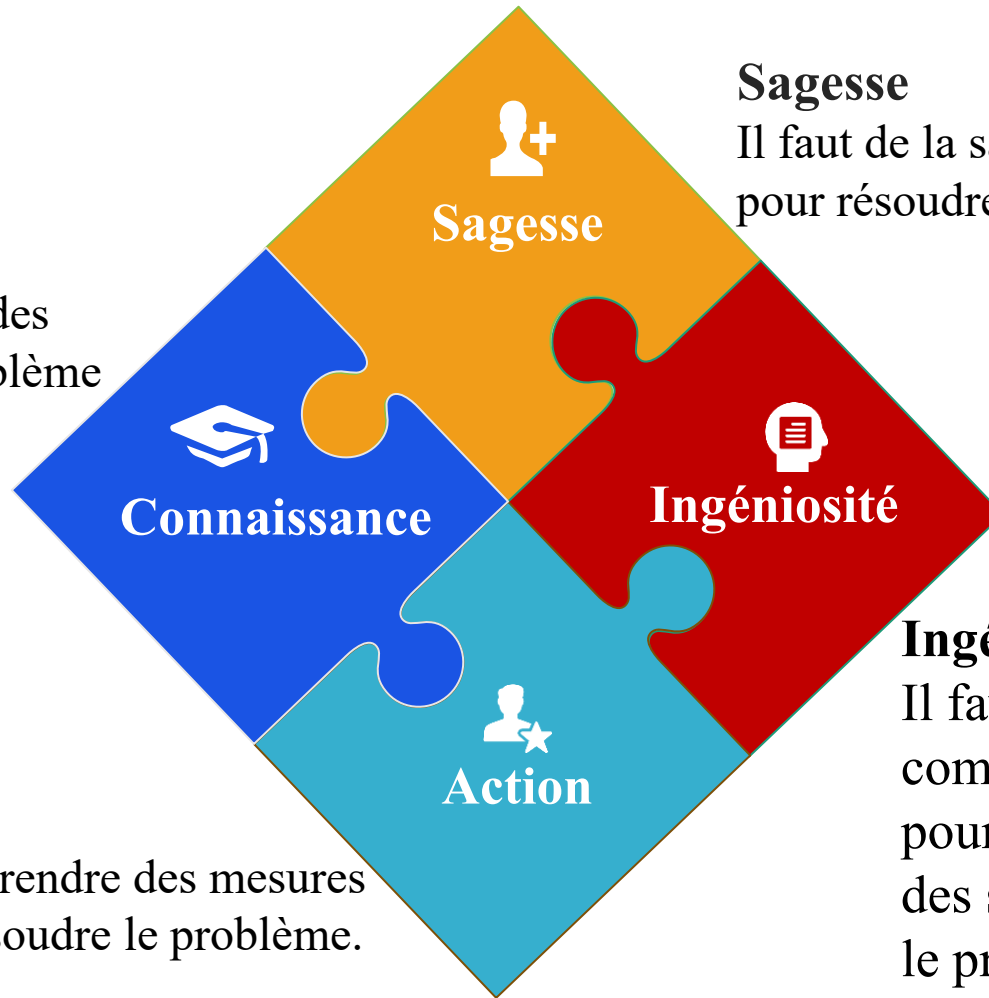


Analyse des résultats de l'évaluation et amélioration continue de la situation en utilisant votre sagesse et vos connaissances.

Ce dont vous avez besoin pour mettre en pratique les activités KAIZEN

Connaissance

Il est nécessaire d'avoir des connaissances sur le problème à résoudre.



Sagesse

Il faut de la sagesse/des idées pour résoudre le problème.

Action

Il faut prendre des mesures pour résoudre le problème.

Ingéniosité

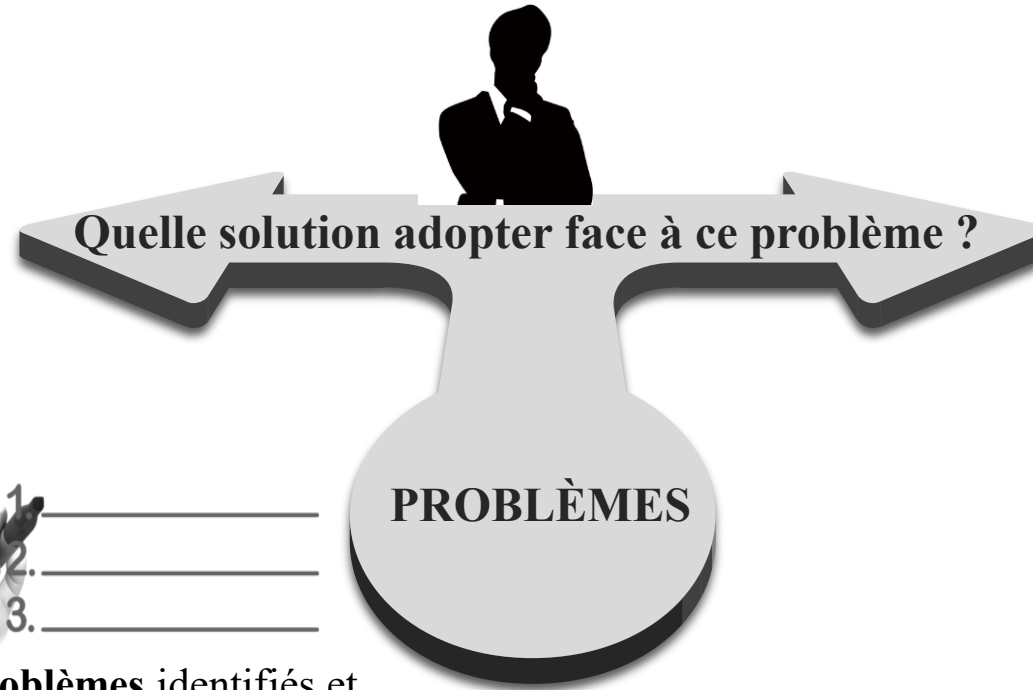
Il faut faire preuve de compétence ou d'intelligence pour concevoir ou combiner des solutions afin de résoudre le problème.

Deux façons d'utiliser le KAIZEN

KAIZEN rapide

- Pour résoudre les problèmes simples
- La solution doit être simple, rapide et facile à mettre en œuvre avec peu de ressources

Enumérez les **problèmes** identifiés et classez-les en deux catégories :
1) KAIZEN rapide et 2) KAIZEN avec scénario de CQ.



Réfléchissez et discutez des « problèmes » pouvant servir de thème KAIZEN dans le service/l'unité.

Processus KAIZEN avec scénario de CQ

- Pour résoudre les problèmes complexes
- Les causes profondes doivent être analysées en profondeur et les contre-mesures soigneusement pensées et mises en œuvre pour résoudre le problème.
- Empêchez la récurrence du problème

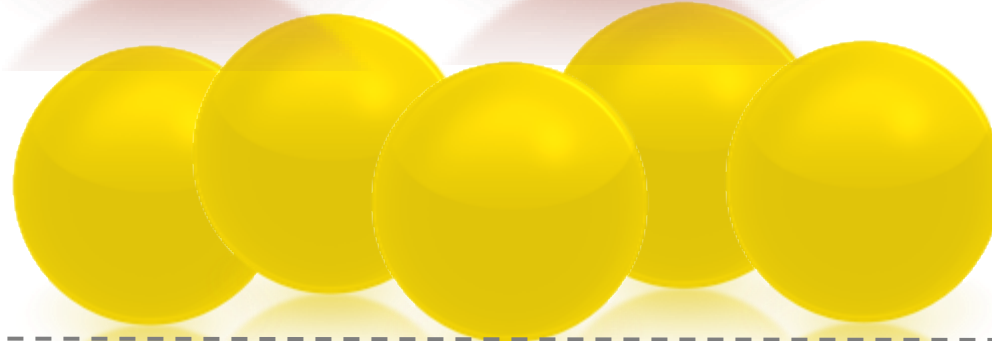
Les types de KAIZEN utilisés pour résoudre les problèmes relevant de différents niveaux

10 % des problèmes sont des problèmes majeurs.

Ce niveau est hors de votre contrôle.

Ce niveau de problèmes est difficile à résoudre avec l'approche KAIZEN, car il nécessite des changements systémiques.

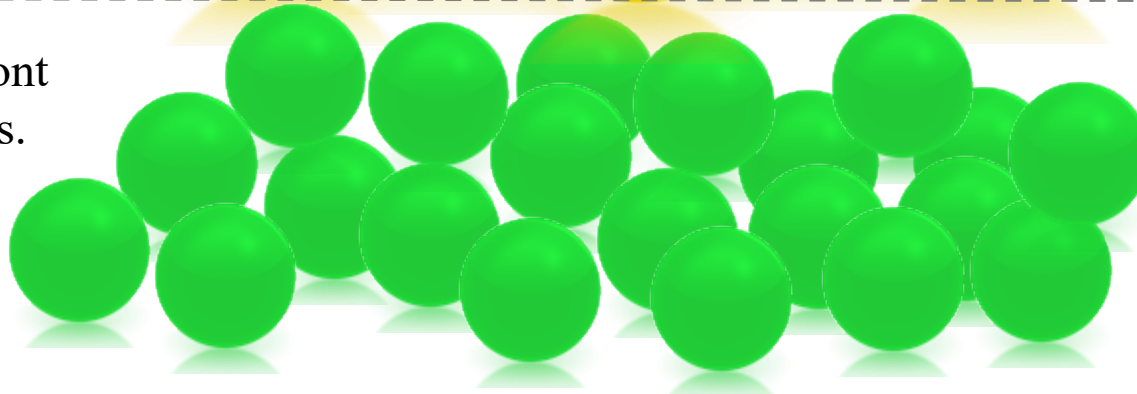
30 % des problèmes sont des problèmes de taille moyenne.



le **KAIZEN** avec scénario de CQ est adapté à la résolution de ce niveau de problèmes.



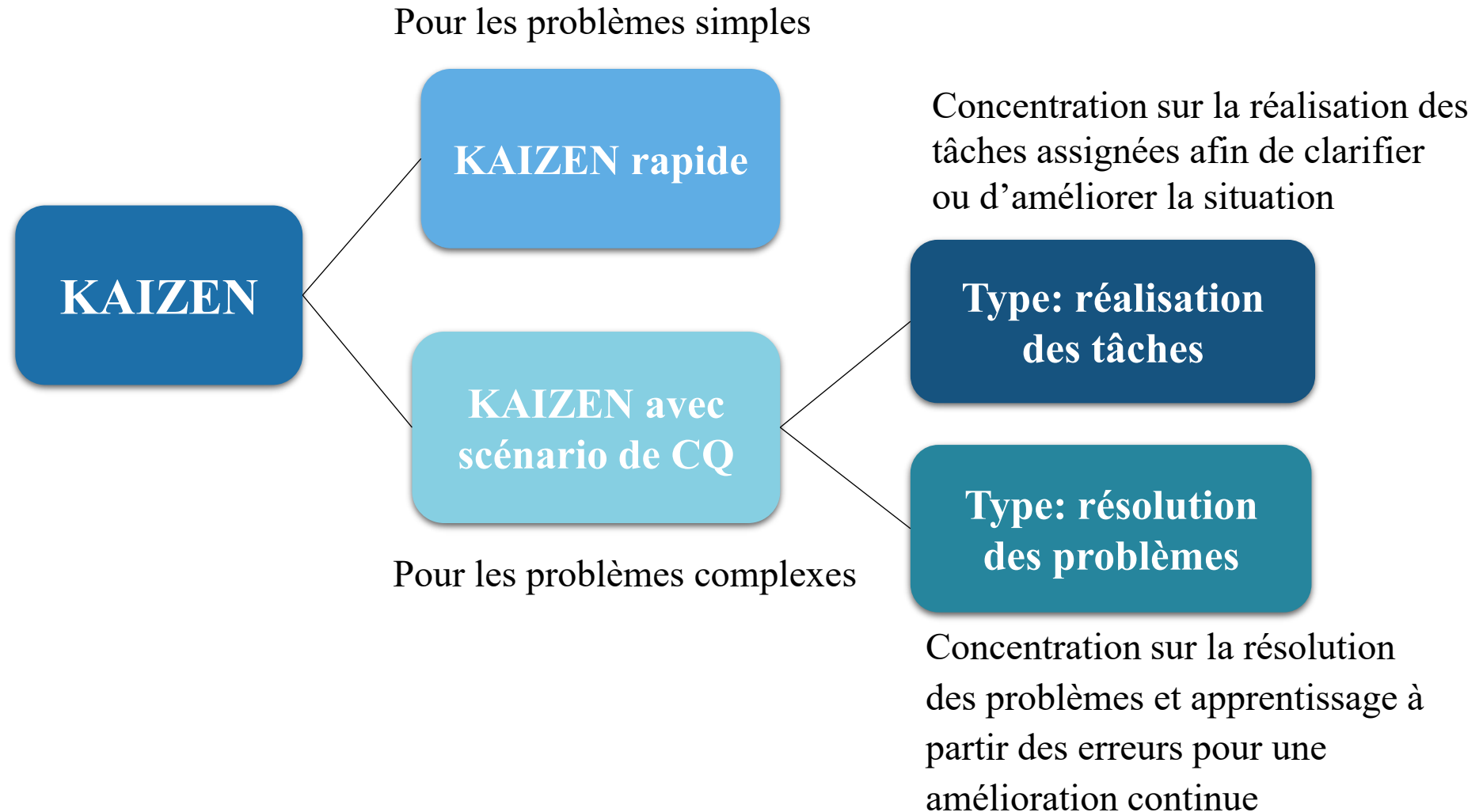
60 % des problèmes sont des problèmes mineurs.



Le **KAIZEN** rapide est adapté à la résolution de ce niveau de problèmes.



Les types d'activités KAIZEN



La méthode « KAIZEN » pour l'amélioration continue de la qualité

*Il n'y a pas de progrès possible
sans remise en cause de la
situation actuelle.*



Taiichi Ohno: 1912–1990
Ancien vice-président de TOYOTA Motors
Fondateur du système de production Toyota



Merci!

Une question, un commentaire, une précision dont vous avez besoin ?



Support de formation sur l'approche 5S-KAIZEN-TQM

KAIZEN rapide

Agence japonaise de coopération internationale

Fujita Planning Co., Ltd.



Objectifs

Au terme de cette session, les participants seront en mesure de:

- Comprendre en quoi consiste le KAIZEN rapide.
- Expliquer comment mettre en œuvre le KAIZEN rapide.
- Élaborer un rapport sur le KAIZEN rapide.

Quelle est la réponse correcte ?

Beaucoup de termes sont utilisés pour désigner le « KAIZEN rapide »



Il existe deux types d'approche KAIZEN

Le KAIZEN avec scénario de CQ

Il s'agit d'une approche qui permet de résoudre les problèmes complexes (la survenue du problème est liée à de nombreux facteurs).



KAIZEN rapide

Il s'agit d'une approche qui permet de résoudre les problèmes simples (la survenue du problème est liée à un ou deux facteurs).

Qu'est-ce que le KAIZEN rapide ?

- Le KAIZEN rapide part du principe que l'individu qui effectue une tâche est le meilleur expert en la matière.
- Il encourage chacun à apporter de petites améliorations qui sont à sa portée. Au fil du temps, ces milliers de petites améliorations ont des impacts majeurs (« chaque petit geste compte »).
- Les améliorations à petite échelle sont plus faciles et plus rapides à mettre en œuvre. Les risques sont faibles et leur impact est généralement limité. Cependant, l'effet cumulé est souvent plus important que celui d'une seule amélioration majeure.

Les caractéristiques du KAIZEN rapide

- Le KAIZEN rapide cible un problème lié à un domaine ou une activité spécifique et nous permet d'examiner les solutions possibles.
- Il permet de suivre les solutions testées et de déterminer logiquement la ou les meilleures options.
- Il convient aux problèmes simples.
La solution doit être simple, rapide et facile à mettre en œuvre, avec peu de ressources.
- Il favorise la continuité de petites idées d'amélioration.

Quand faire recours au KAIZEN rapide ?

Lorsqu'un problème urgent nécessite une solution rapide	Des problèmes urgents peuvent se manifester par une hausse du nombre de produits défectueux fabriqués, une forte augmentation des plaintes provenant des clients ou un échec aux contrôles de qualité.
Lorsque vous souhaitez atteindre des objectifs précis	Un événement KAIZEN peut donner un élan considérable à la réalisation de ces objectifs en documentant vos processus actuels et en les comparant aux processus améliorés.
Lorsque vos améliorations quotidiennes sont inefficaces	En impliquant votre équipe dans des événements KAIZEN quotidiens et en lui inculquant la mentalité de la « culture KAIZEN », vous l'incitez à s'impliquer dans le processus en lui demandant d'apporter des changements positifs à ses routines quotidiennes.
Lorsque vous travaillez avec d'autres équipes	Un événement KAIZEN offre à deux services un cadre structuré leur permettant de se concerter et de déterminer comment collaborer pour atteindre un objectif commun.
Lorsque vous n'en avez pas fait depuis un certain temps	Le KAIZEN repose sur l'amélioration continue. Il est donc important de le mettre en œuvre régulièrement afin de maintenir à niveau les compétences en matière de résolution de problèmes et de collaboration, grâce à un perfectionnement continu des processus.

Comment sélectionner le thème du KAIZEN rapide?

Étape 1 KAIZEN
avec scénario de
CQ



Problèmes à résoudre à l'aide du KAIZEN avec scénario de CQ

Problèmes à résoudre à l'aide du KAIZEN rapide

Mettez en œuvre les KAIZEN rapides listés



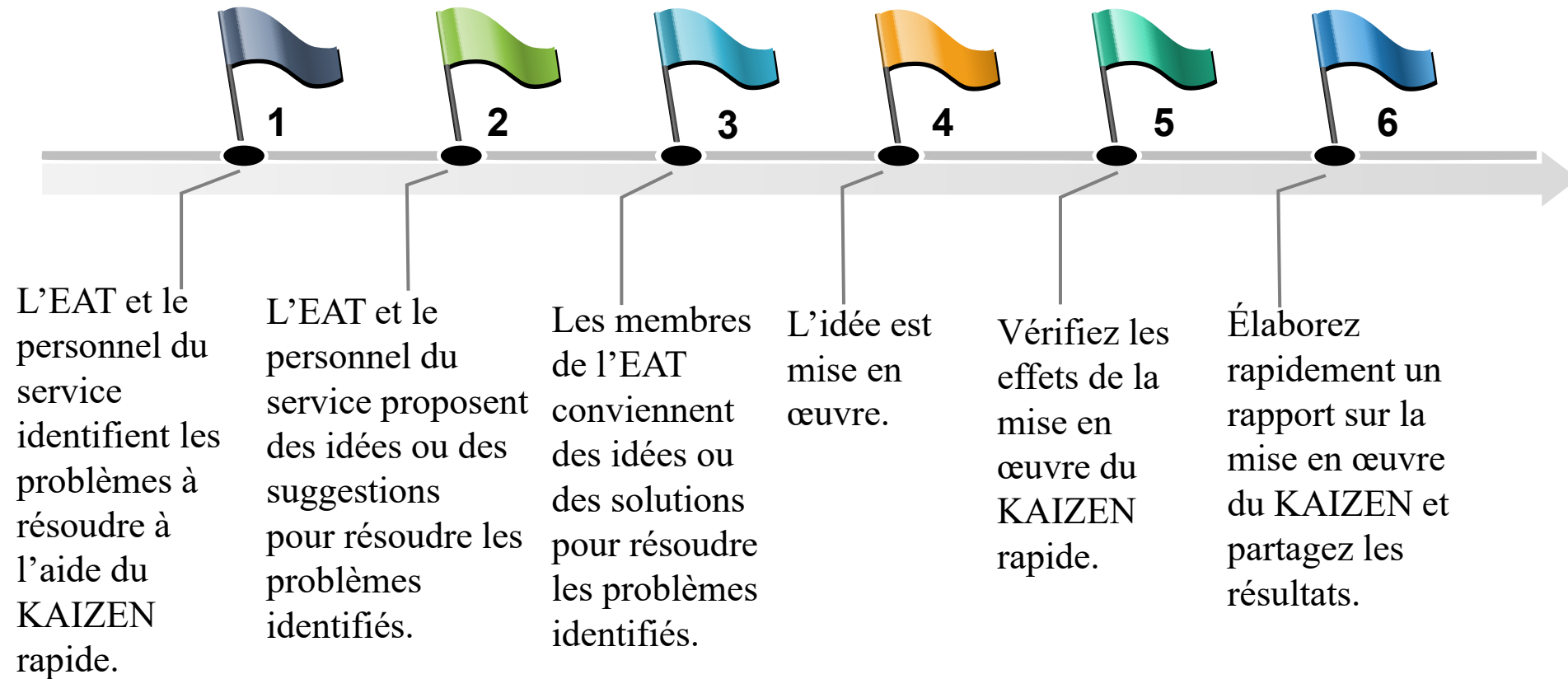
Au niveau du service, l'EAT se réunit pour réfléchir et discuter des thèmes KAIZEN possibles.

Dressez la liste des thèmes KAIZEN possibles et classez-les en 2 catégories.



Le processus de mise en œuvre du KAIZEN rapide

Voici la chronologie pour un KAIZEN rapide et facile



Exemple de KAIZEN rapide



Exemple de KAIZEN rapide en Tanzanie

Un hôpital public en Tanzanie était confronté à un problème de gestion des déchets médicaux. Il y avait souvent une pénurie de sacs poubelles et leur coût d'acquisition était élevé.

Un KAIZEN avec scénario de CQ a été réalisé et des sacs poubelles ont été produits localement dans l'usine, permettant ainsi de réduire les coûts d'approvisionnement.

La méthode d'autoproduction de sacs poubelles a été introduite dans d'autres hôpitaux publics.

Pendant la pandémie de COVID-19, la pénurie d'EPI était l'un des principaux problèmes. Les hôpitaux disposant d'un système d'autoproduction de sacs poubelles ont utilisé leur ingéniosité pour fabriquer des EPI à partir des mêmes matériaux que ceux utilisés pour la fabrication des sacs poubelles au sein de l'hôpital.



Kaizen rapide réalisé intelligemment

Le **KAIZEN** rapide et les activités **5S**

On nous demande souvent « quelle est la différence entre les 5S et le **KAIZEN** rapide ? »

- Il n'y a **aucune démarcation claire** entre les activités 5S et le **KAIZEN** rapide.
- En effet, le « **KAIZEN** rapide » est souvent **pratiqué à travers des activités 5S sans que l'on s'en rende compte.**

La documentation des cas KAIZEN rapide

- Les rapports de mise en œuvre de KAIZEN rapide sont promptement élaborés par les responsables de la mise en œuvre une fois l'activité terminée, puis communiqués et partagés avec l'EAQ via les EAT.
- Ces rapports doivent être rédigés dans un format adapté à la documentation concise des interventions et de leur impact.

Documentation KAIZEN rapide

Service/Section/Unité : _____
Date de mise en œuvre : _____
Qui a mis en œuvre ce KAIZEN rapide : _____

Avant KAIZEN rapide

Après KAIZEN rapide

Photos avant KAIZEN

Photos après KAIZEN

Description de la situation avant mise en œuvre :

Qu'avez-vous fait?

Description de la situation après mise en œuvre:

Avantages de ce KAIZEN rapide :

- Amélioration des mouvements/transports
- Réduction de la charge de travail du personnel
- Amélioration de la sécurité des travailleurs
- Amélioration de la productivité
- Amélioration de la sécurité des patients
- Autres : Amélioration du contrôle des infections et de la satisfaction du personnel

Documentation KAIZEN rapide

Service/Section/Unité: Service de médecine interne

Date de mise en œuvre : 23/03/2024

Qui a mis en œuvre ce KAIZEN rapide : l'équipe d'amélioration du travail

Avant KAIZEN rapide



Après KAIZEN rapide



Description de la situation avant mise en œuvre :

- Les médicaments des patients sont désordonnés dans le tiroir.
- Le personnel a perdu son temps à chercher les médicaments.
- De plus, Il y avait toujours un risque d'erreur médicamenteuse pouvant nuire à nos patients dans le cadre de nos prestations de services de santé.

Qu'avez-vous fait?

- Utilisation de boîtes vides pour séparer les médicaments par lit dans le tiroir.
- Inscription du numéro de lit sur chaque boîte et rangement des médicaments par patient.

Description de la situation après mise en œuvre:

- Nous avons amélioré l'efficacité de notre travail avec des boîtes recyclées et des étiquettes sur le numéro du lit ainsi que la sécurité des patients pour prévenir tout problème lié aux erreurs médicamenteuses.
- Grâce à cette méthode 5S, notre personnel a pris conscience de l'importance de la sécurité des patients et du recyclage des articles. Peu de ressources ont été utilisées.

Avantages de ce KAIZEN rapide :

- Amélioration des mouvements/transports
- Réduction de la charge de travail du personnel
- Amélioration de la sécurité des travailleurs
- Amélioration de la productivité
- Amélioration de la sécurité des patients
- Autres : Amélioration du contrôle des infections et de la satisfaction du personnel

Merci!

Une question, un commentaire, une précision dont vous avez besoin ?



Support de formation sur l'approche 5S-KAIZEN-TQM

Qu'est-ce que la Gestion Totale de la Qualité dans le secteur de la santé?

Agence japonaise de coopération internationale

Fujita Planning Co., Ltd.



La définition de la Gestion Totale de la Qualité

- Le succès durable d'une organisation repose sur la fourniture de produits et de services qui répondent aux besoins des clients et de la société, tout en garantissant la satisfaction de ses employés.
- Il s'agit d'activités qui favorisent une gestion organisationnelle efficace et efficiente, c'est-à-dire des activités qui permettent de s'adapter aux changements de l'environnement commercial en maintenant, en améliorant et en innovant des processus et des systèmes, avec la participation de tous les services et de tous les membres du personnel.

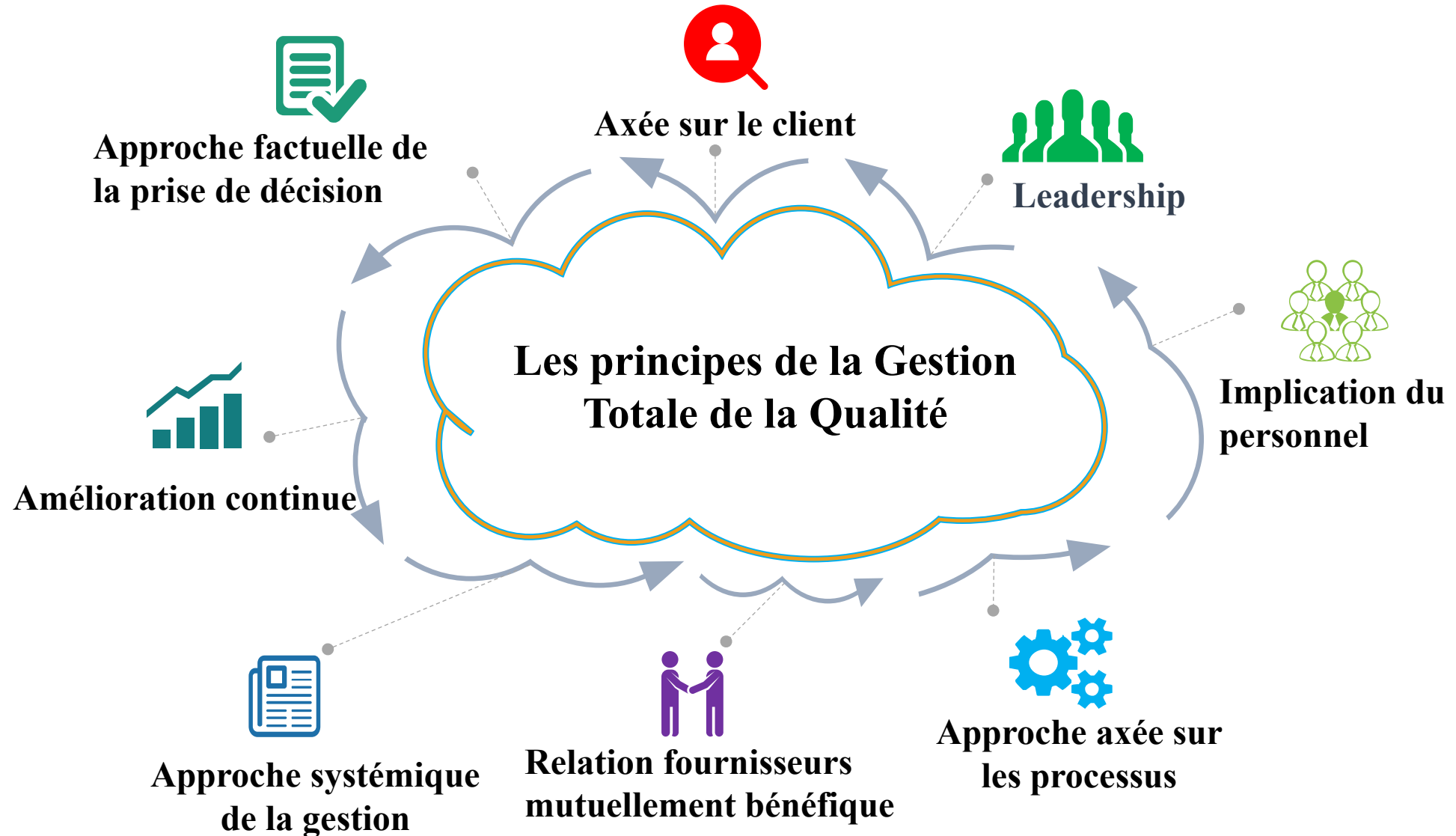


La description de la Gestion Totale de la Qualité






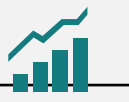


- La gestion totale de la qualité (GTQ) permet une amélioration globale de la qualité à l'échelle de l'organisation en ciblant ses composantes clés, qu'il s'agisse des « personnes (individus) », des « emplois (processus de travail) » ou des « mécanismes (structures et systèmes organisationnels) ».
- La GTQ se caractérise par une approche scientifique et organisationnelle, et une perspective axée sur les processus.



Les principes de la Gestion Totale de la Qualité



Les principes de la Gestion Totale de la Qualité

	Organisation axée sur le client	Les organisations dépendent de leurs clients et doivent donc comprendre leurs besoins actuels et futurs, répondre à leurs exigences et tout mettre en œuvre pour dépasser leurs attentes.
	Leadership	Les dirigeants instaurent l'unité en matière d'objectifs et d'orientation. Ils doivent créer et maintenir un environnement interne dans lequel les collaborateurs peuvent s'investir pleinement dans la réalisation des objectifs de l'organisation.
	Implication du personnel	Les individus, à tous les niveaux, sont l'essence même d'une organisation et leur pleine implication permet de mettre leurs compétences au service de celle-ci.
	Approche axée sur les processus	On obtient plus efficacement le résultat souhaité lorsque les activités et les ressources afférentes sont gérées comme un processus.
	Approche systémique de la gestion	L'identification, la compréhension et la gestion d'un système de processus interdépendants contribuent à l'efficacité et à l'efficience de l'organisation dans la réalisation de ses objectifs.
	Amélioration continue	L'amélioration continue des performances globales de l'organisation devrait constituer un objectif permanent pour celle-ci.
	Approche factuelle de la prise de décision	Les décisions efficaces reposent sur l'analyse des données et des informations.
	Relation fournisseurs mutuellement bénéfique	Une organisation et ses fournisseurs sont interdépendants, et une relation mutuellement bénéfique renforce la capacité des deux à créer de la valeur.

Comment mettre en œuvre les activités GTQ

- Il n'existe pas de formule spécifique pour la mise en œuvre de la Gestion Totale de la Qualité qui convienne à toutes les organisations ou à tous les secteurs d'activité. Toutefois, les points suivants peuvent vous aider à mieux comprendre et à mettre en œuvre la GTQ.



L'élaboration de la politique et de la stratégie de l'organisation et leur mise en œuvre.



L'identification de la culture, des valeurs fondamentales et des systèmes existants de l'organisation et l'utilisation de ces informations pour créer un système global qui servira de plan directeur.



La mise en place d'un mécanisme permettant d'identifier les besoins et les attentes des clients, et la détermination des moyens à mettre en œuvre pour répondre aux attentes de ceux-ci.



La création d'une équipe (composée des membres de la Direction et d'employés) chargée de mettre en œuvre les activités GTQ et d'intégrer ces activités dans le processus quotidien de gestion du travail.



La collecte permanente des commentaires formulés par les employés et les clients afin d'évaluer les progrès réalisés et d'identifier les axes d'amélioration.

Les rôles de la Direction en matière de GTQ

Formation

Elle est fournie aux employés afin de leur permettre d'optimiser leurs capacités

Confiance

Elle est maintenue à tous les niveaux de l'organisation, tant à l'interne qu'à l'externe.

Leadership

Il doit être efficace, positif et constructif

Travail d'équipe

La mise à profit des talents de chacun dans un même groupe peut apporter de nombreux avantages.



Communication

Veillez à ce que tous les canaux de communication restent ouverts et accessibles.

Éthique de base

Le code de déontologie et les procédures professionnelles font partie intégrante de l'organisation et sont mis en œuvre.

Reconnaissance

Les employés et les clients sont valorisés pour leurs contributions.

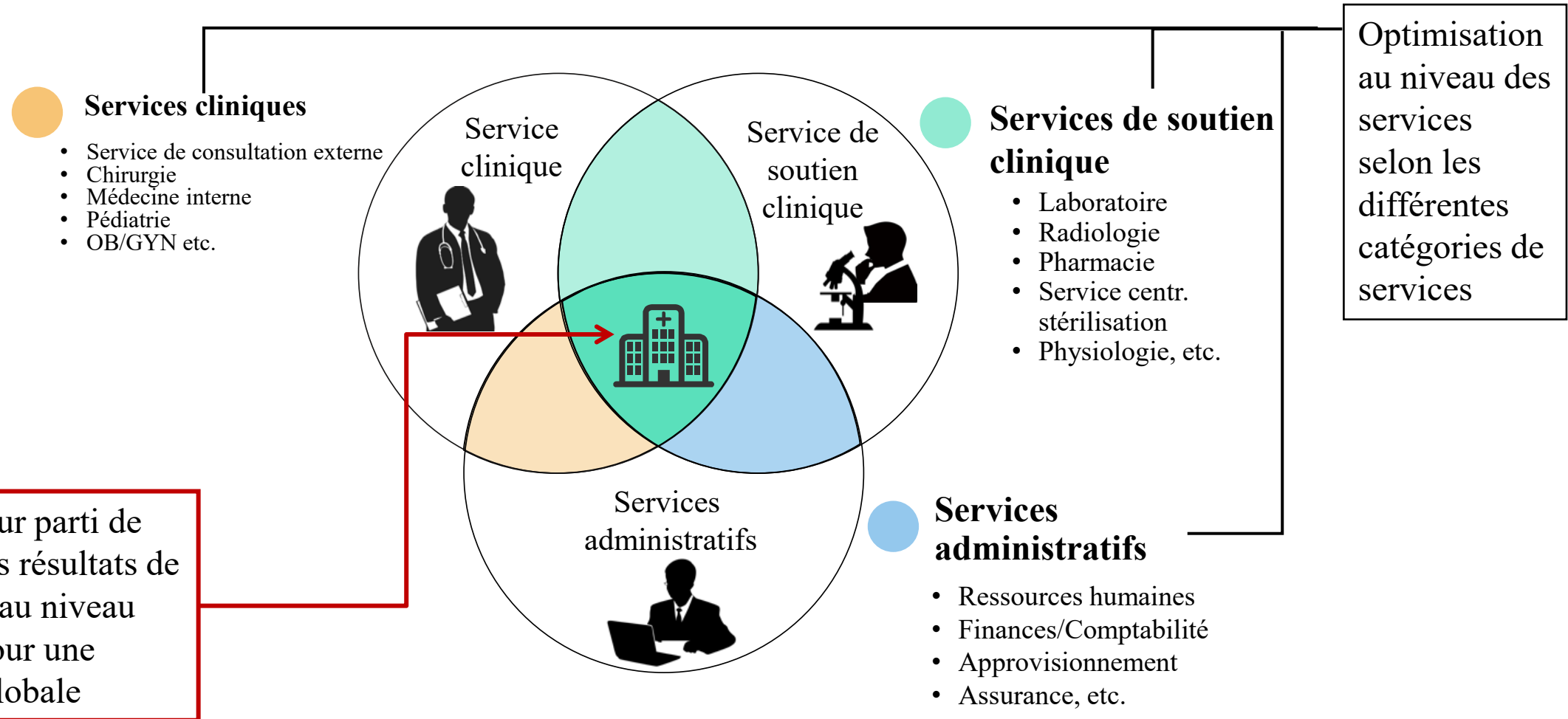
Intégrité

Toutes les activités commerciales sont honnêtes et fondées sur des principes moraux solides.

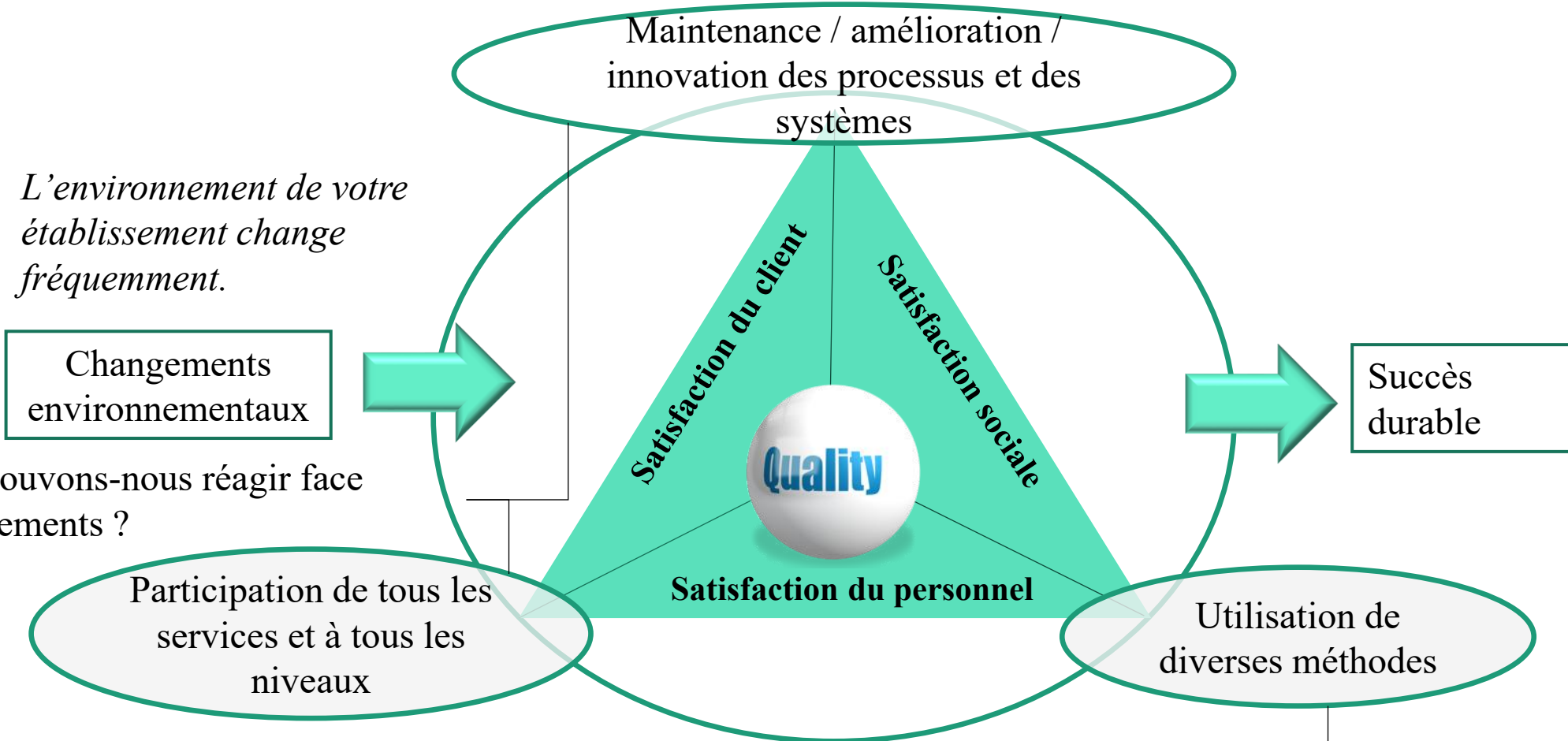
Optimisation au niveau des services et optimisation globale pour la GTQ

- Comparé à d'autres secteurs, le système hospitalier est composé de différents services et unités, chacun exigeant un haut niveau de professionnalisme. Par conséquent, la gestion d'un système hospitalier est intrinsèquement difficile. **L'optimisation des services** est donc mise en avant afin de renforcer la productivité et la rentabilité des services et de répondre aux besoins et aux attentes des clients au niveau des services.
- D'autre part, **l'optimisation globale** est importante du point de vue de la gestion opérationnelle des hôpitaux. En outre, afin de fournir des services de santé adaptés aux patients, chaque service doit fonctionner correctement et le flux de travail entre les services doit être fluide.
- Il est donc important de mettre en place un mécanisme permettant de suivre la situation opérationnelle de l'hôpital tout en tenant compte de l'équilibre entre l'optimisation des services et l'optimisation globale.

L'optimisation au niveau des services selon les différentes catégories de services au sein du système hospitalier

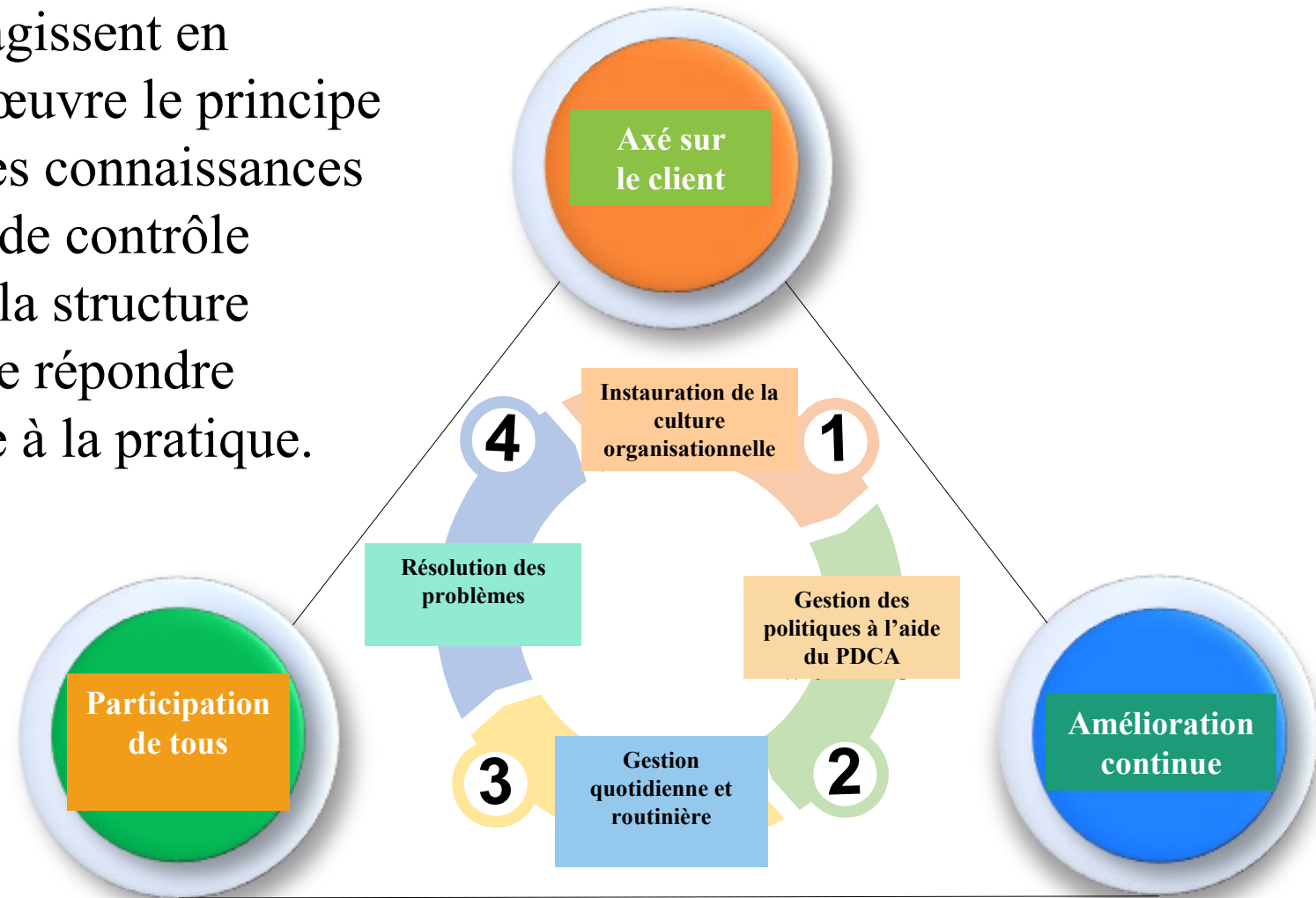


Concept de base de la GTQ



Trois concepts de base de la GTQ et 4 activités GTQ

Tous les membres réfléchissent et agissent en fonction de leurs rôles, mettent en œuvre le principe de l'orientation client, acquièrent les connaissances et compétences de base en matière de contrôle qualité, et renforcent et améliorent la structure organisationnelle afin qu'elle puisse répondre efficacement aux fluctuations grâce à la pratique.



**Activité
GTQ**

Activités descendantes

- Élaboration des politiques et stratégies de l'hôpital
- **Déploiement des politiques et stratégies**
- Gestion des ressources

Direction

Chef de service/
Responsable d'unité

Personnel de santé de
première ligne

Délégation et confiance

Supervision et confiance

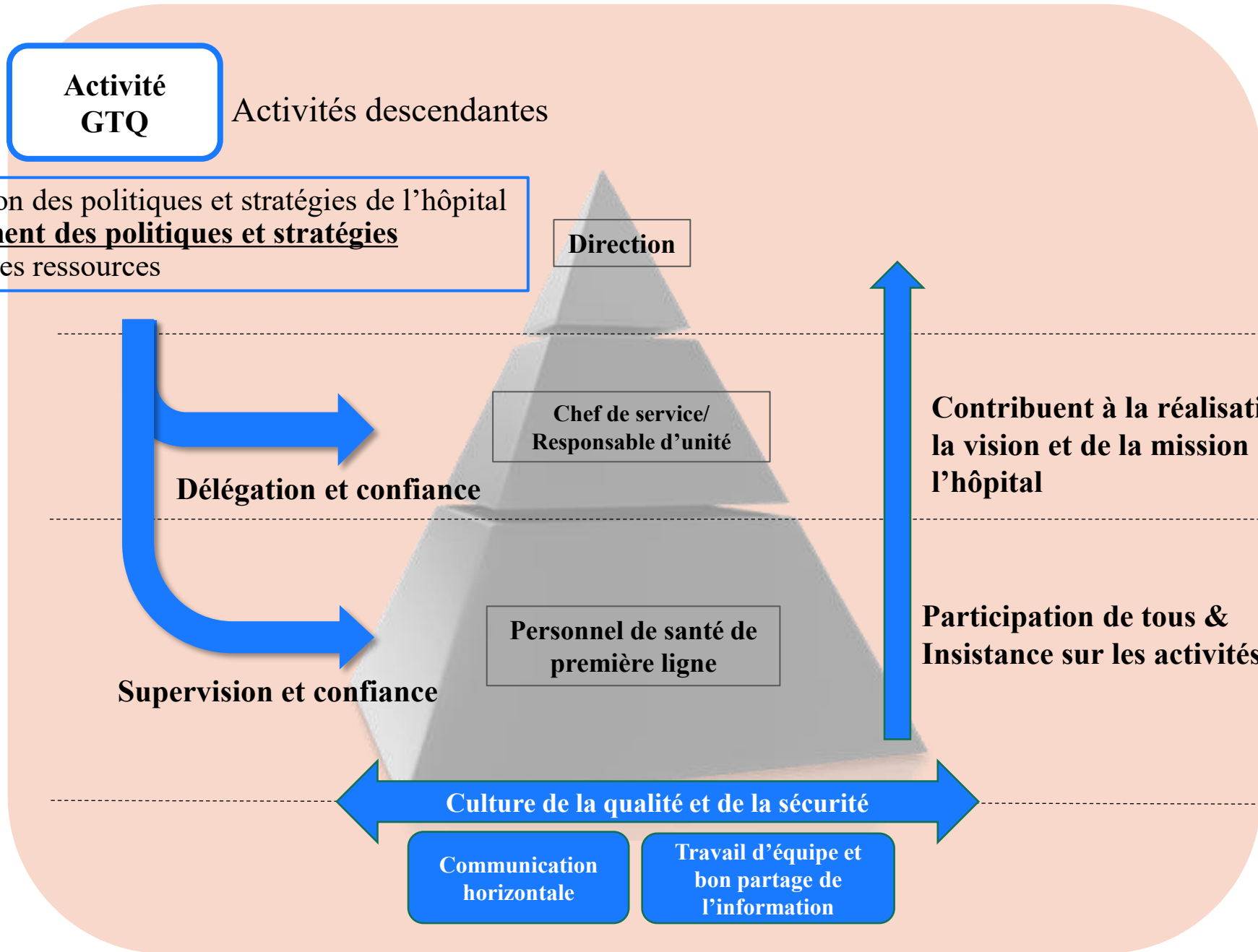
Contribuent à la réalisation de
la vision et de la mission de
l'hôpital

Participation de tous &
Insistance sur les activités sur site

Culture de la qualité et de la sécurité

Communication
horizontale

Travail d'équipe et
bon partage de
l'information



Merci!

Une question, un commentaire, une précision dont vous avez besoin ?



Support de formation sur l'approche 5S-KAIZEN-TQM

Formation à la Prévention des Risques (FPR)

**Agence japonaise de coopération internationale
Fujita Planning Co., Ltd.**



« **L'erreur est humaine** »

Les êtres humains font naturellement des erreurs !

L'erreur est humaine brise le silence qui entoure les erreurs médicales et leurs conséquences, mais sans pointer du doigt les professionnels de santé bienveillants qui commettent des erreurs involontaires.

Cette citation démontre que le problème ne vient pas de la mauvaise foi des professionnels de santé, mais du fait que des personnes bienveillantes travaillent dans des systèmes défaillants qui doivent être renforcés.

La sécurité des patients est un problème mondial majeur



- Dans les pays développés, un patient sur dix subit des préjudices lors de sa prise en charge.
- Le préjudice peut être causé par diverses erreurs ou événements indésirables.



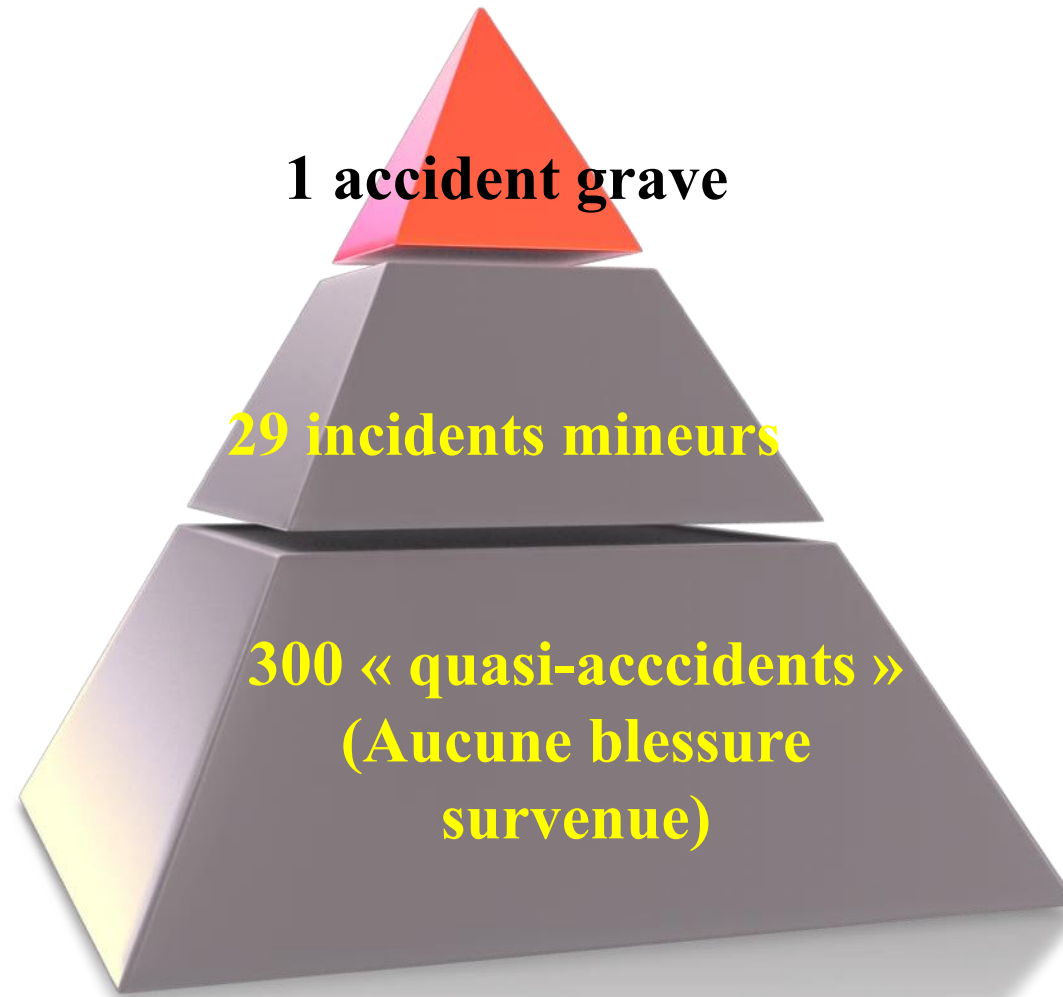
- Dans les pays en développement, la probabilité que les patients subissent des préjudices dans les hôpitaux est plus élevée que dans les pays développés.
- Le risque d'infections associées aux soins dans certains pays en développement est jusqu'à 20 fois plus élevé que dans les pays développés.



La prévalence des infections nosocomiales dans les pays en développement est de 15,5 pour 100 patients.

B Allegranzi et al., la charge des infections nosocomiales endémiques dans les pays en développement : revue systématique et méta-analyse, Lancet 2011 ; 377 : 228-41, DOI : 10.1016/S0140-6736(10)61458-4

La pyramide d'Heinrich



Derrière chaque accident grave se cachent 29 incidents mineurs.
Derrière 29 incidents mineurs, on compte 300 quasi-accidents.

Les erreurs médicales

- Les méthodes traditionnelles d'amélioration de la sécurité sont les suivantes :
 - Tirer leçons des erreurs et des retours d'expérience liés aux incidents
 - Élaborer et suivre les procédures opérationnelles standard
 - Appliquer des avertissements et des sanctions strictes aux professionnels de santé

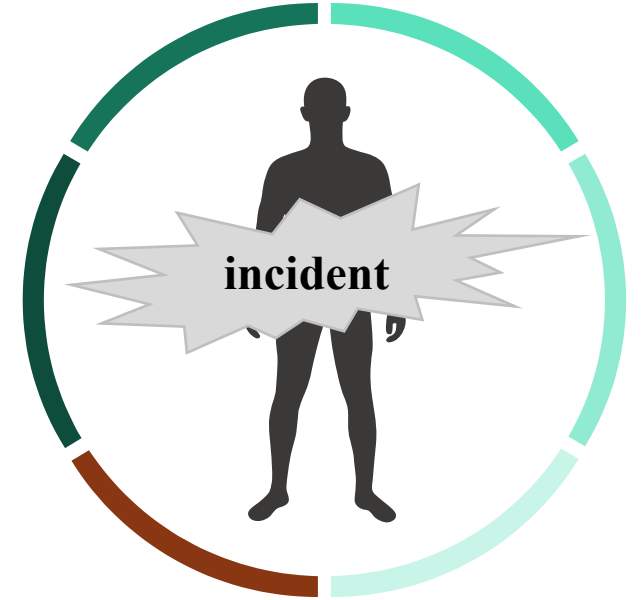


Même en prenant les mesures susmentionnées, il est impossible d'éviter les erreurs médicales.
Pourquoi et qu'est-ce qui manque ?



Pourquoi les erreurs médicales se produisent-elles ?

- Une erreur peut être soit une « **cause** », soit un « **effet** ».
- Cependant, il existe des « **facteurs** » à l'origine de l'erreur ;
 - L'état physique, le comportement, l'environnement, l'équipement, le médicament, le son/bruit, le traitement, les instructions, le lieu, le système, la communication...
- **Les facteurs sont variés et interagissent entre eux !**



Nous devons anticiper les risques potentiels afin d'éviter les erreurs/accidents médicaux !



La formation à la prévention des risques nous aidera à réduire les erreurs médicales !

Qu'est-ce que la Formation à la Prévention des Risques (FPR) ?

- Il s'agit d'une méthode qui permet de sensibiliser davantage à la sécurité sur le lieu de travail, grâce à des discussions et au partage d'informations sur les dangers et les risques.
- Elle a été conçue et introduite à ses débuts dans le secteur industriel afin de prévenir les accidents professionnels au Japon dans les années 1970.
- Elle est aujourd'hui largement utilisée dans différents secteurs, tels que l'industrie manufacturière, les chantiers de construction, les auto-écoles, les écoles primaires, etc., sans oublier **bien sûr les services de santé.**

Les trois principes de la FPR



**Le principe de
réduction des
risques et crises**

dont le but est de réduire
les risques et les
accidents professionnels.

**Le principe de
conservation et
de prévention**

dont le but est de créer un
environnement de travail
où les accidents sont
moins susceptibles de se
produire en prenant des
mesures de sécurité.

**Le principe de la
participation de
tous**

dont le but est la
sécurité des activités
pour tous.

L'objectif de la FPR

- L'acquisition de la capacité de détection des erreurs et accidents potentiels qui ne se sont pas encore produits et la prise de mesures pour les prévenir.
- La formation visant à renforcer la prise de conscience des dangers et risques auxquels les patients et le personnel des établissements de santé sont exposés.



- Des mesures préventives peuvent être prises
- Il est possible de réagir rapidement lorsque l'incident se produit.

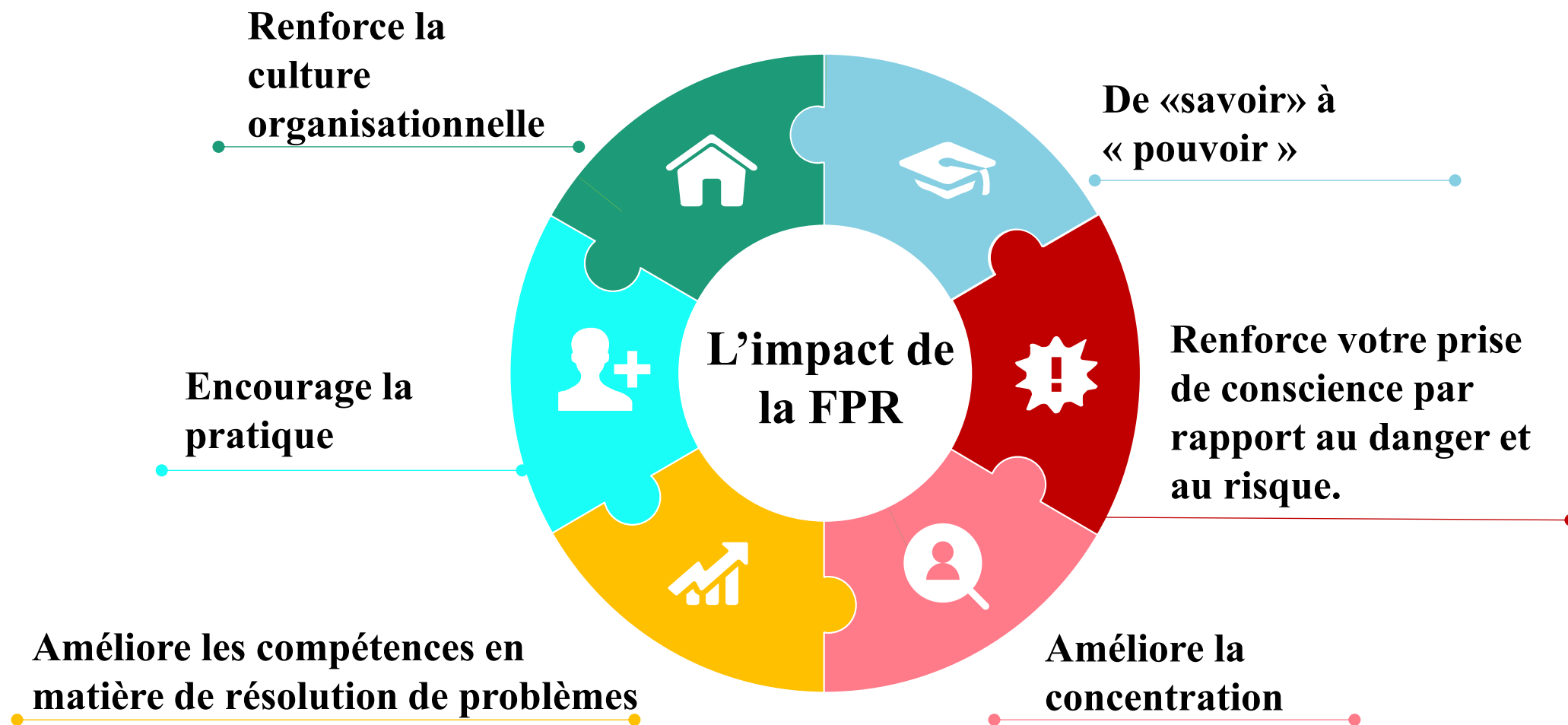


Les avantages de la FPR dans le secteur de la santé

- Elle permet de renforcer notre prise de conscience des risques potentiels avant qu'ils ne surviennent, tant chez les clients externes qu'internes.
 - Elle permet d'améliorer la sécurité des services de santé.
 - Elle contribue à améliorer la santé et la sécurité au travail.
- Elle permet de renforcer les compétences en matière de résolution de problèmes chez tous les corps de métiers du personnel hospitalier, y compris les étudiants.
- Elle permet de nous habituer à « Prendre immédiatement des mesures pour prévenir les risques ».
- Elle permet de promouvoir et renforcer le travail d'équipe.



L'impact de la FPR



Les différents types de FPR

La FPR peut être classée en quatre catégories.

Catégories	Impact	Méthode
La FPR pour vérifier l'état physique du personnel	Renforce 1) l'attention et 2) la cohésion d'équipe	<ul style="list-style-type: none">• Demandez l'état physique de vos collègues en début de prise de service.• Prévenez les accidents médicaux causés par une mauvaise condition physique.• Faites preuve de compassion envers les membres de l'équipe : « Pouvez-vous travailler en toute sécurité compte tenu de votre état physique d'aujourd'hui ? »
La FPR pour l'amélioration de la communication	Renforce 1) l'attention, 2) la prise de conscience, 3) le jugement et 4) la cohésion d'équipe	Rédigez une note de service en utilisant la méthode 5W1H à partir des instructions reçues des cadres supérieurs, puis vérifiez si cette note est correcte.
La FPR pour la résolution de problèmes	Renforce 1) l'attention, 2) la prise de conscience, 3) le jugement et 4) la cohésion d'équipe	méthode en 4 étape
La FPR pour tirer des enseignements des quasi-accidents/rapports d'incident	Renforce 1) l'attention, 2) la prise de conscience, 3) le jugement et 4) la cohésion d'équipe	méthode en 4 étape

« Lorsque vous conduisez et que vous êtes confronté à cette situation, à quoi devez-vous faire attention ? »



Commençons à découvrir la FPR !

Comment mener une formation à la prévision des risques axée sur la méthode des 4 étapes ?

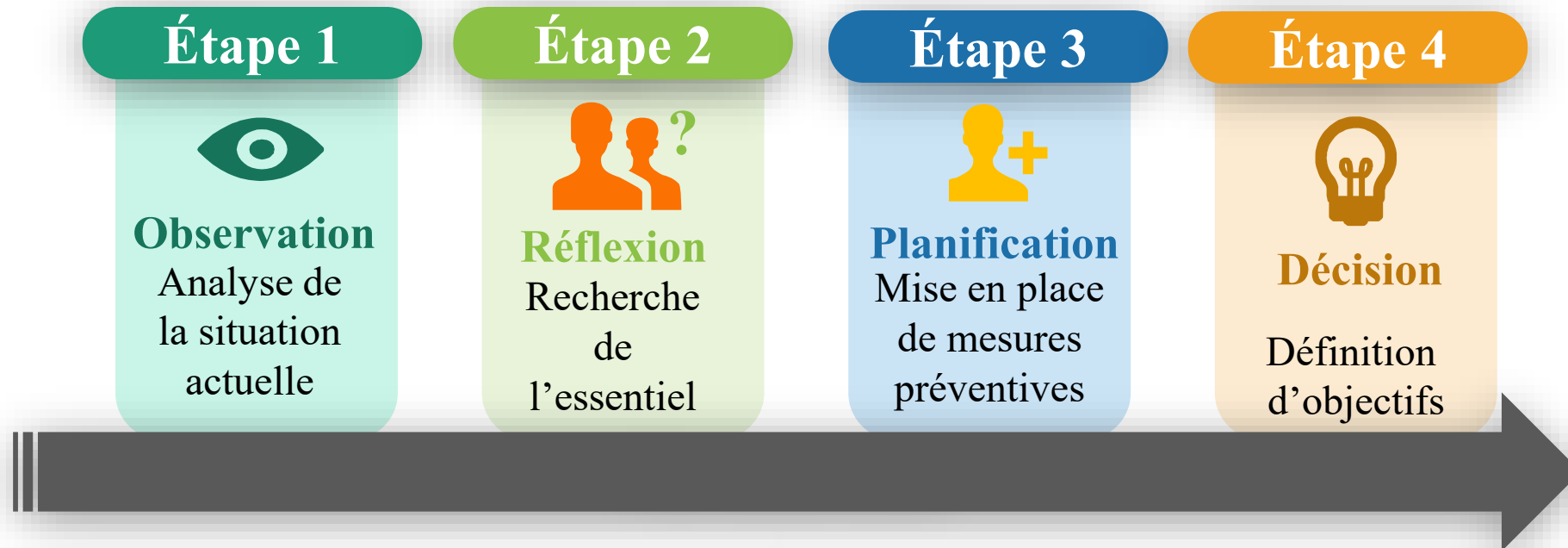


Source des photos

<http://www.mh.nagasaki-u.ac.jp/kaihatu/photo/medical/h21/0826/images/04.jpg>

<http://www.sawarabi.or.jp/wp/wp-content/uploads/2015/05/1.jpg>

La FPR axée sur la méthode de résolution de problèmes en 4 étapes



Identifiez les risques potentiels liés à situation.

Identifiez les risques majeurs, évaluez-les et passez à leur sélection.

Procédez à l'élaboration des mesures préventives et discutez des contre-mesures possibles pour prévenir les risques majeurs.

Sélectionnez les contre-mesures les plus importantes comme cible, et identifiez-les au sein de l'équipe.



Comment mener un travail de groupe?



Constituez un groupe de 5 à 6 personnes.



Sélectionnez un porte-parole, un secrétaire et un gardien du temps.



Partagez le cas du porte-parole



Appliquez la méthode en 4 étapes.

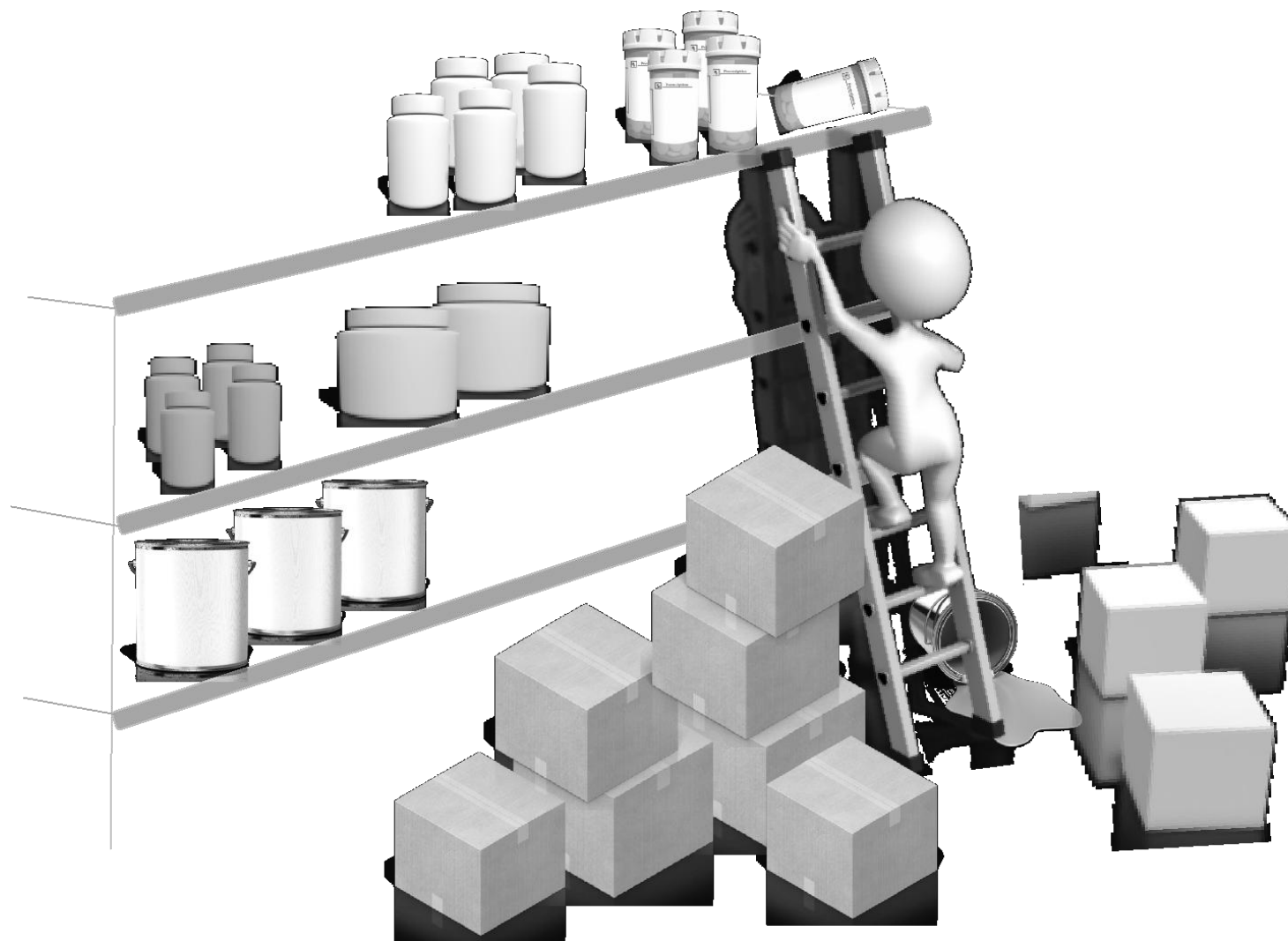


Présentez, pointez du doigt et répétez à voix haute.

Vous devez préparer:

1. Une illustration ou une image pouvant servir de support à la discussion de cas selon la méthode en 4 étapes
2. Une fiche FPR

Exemple d'illustration de situation / images



Fiche FPR

Date: / /

Porte-parole:

Membres :

No.	Facteurs de risque <i>Puisque----- (Facteurs de risque),</i>	Accidents/incidents <i>-----(accident) s'est produit</i>
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
Risques majeurs	Mesures préventives	

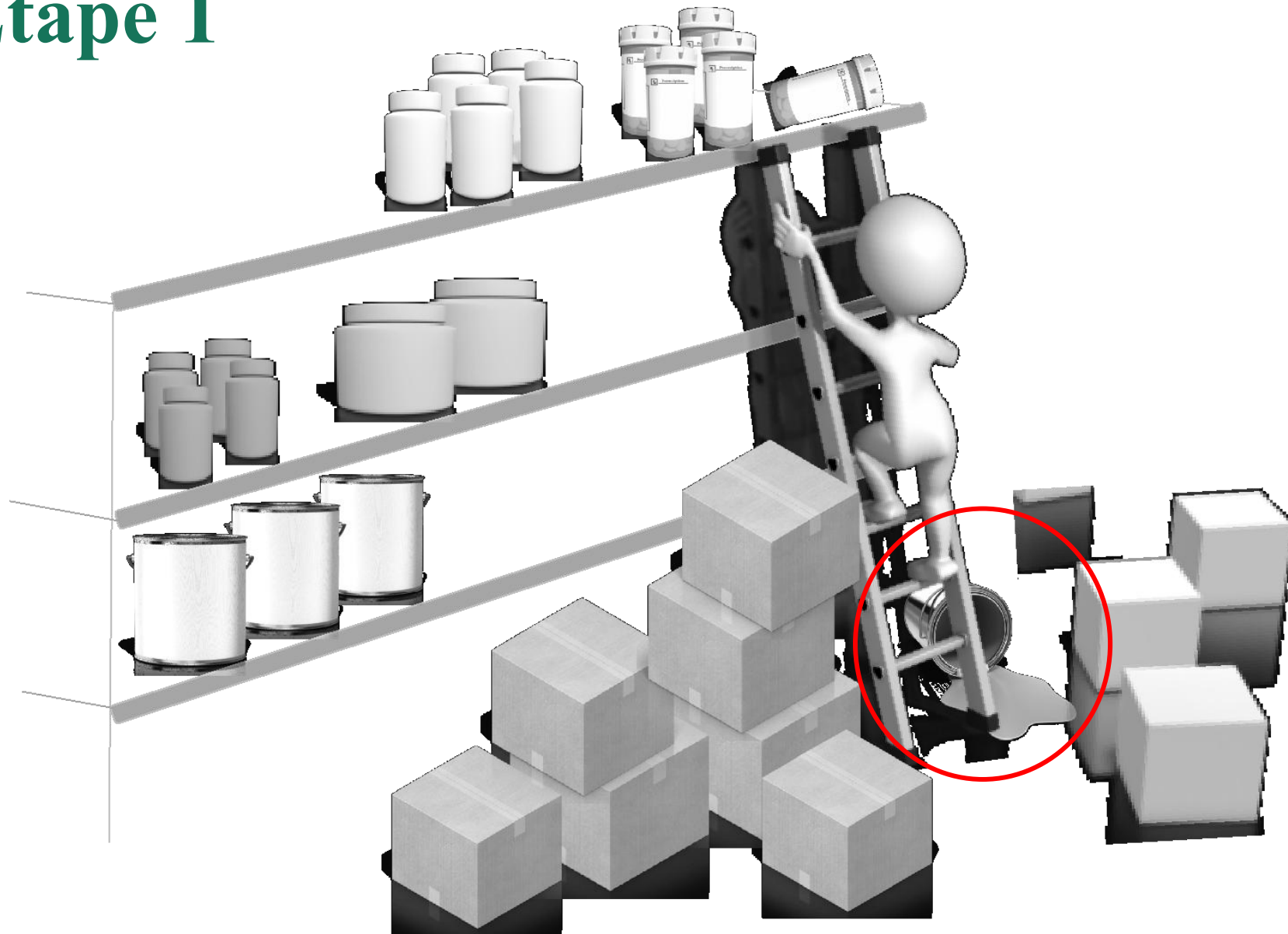


Étape 1 :




Identification des risques potentiels liés à la situation

1. Observez l'image ou l'illustration et expliquez la situation.
2. Interrogez les membres du groupe sur les risques potentiels liés à la situation.
3. Énumérez les « facteurs de risque » susceptibles de provoquer un « accident », et les incidents pouvant être causés par ces « facteurs de risque ».
4. Décrivez-les comme des relations de « cause à effet ».
5. Essayez d'être précis et concret afin que les membres puissent facilement imaginer la situation.

Étape 1



Étape 1 : Exemple

	Facteurs de risque <i>Puisque----- (Facteurs de risque),</i>	Accidents <i>-----(accident) s'est produit</i>
 Pas un bon exemple	<i>Puisque l'échelle est <u>instable</u>,</i> <div data-bbox="591 496 1284 644" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"><i>À quel point est-elle instable ? Décrivez la situation avec précision.</i></div>	<i>il <u>peut être</u> dangereux.</i> <div data-bbox="1477 496 2163 644" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"><i>Évitez d'utiliser des expressions hypothétiques.</i></div>
 Pas un bon exemple	<i>Puisque l'échelle n'est <u>pas</u> stabilisée,</i> <div data-bbox="657 782 1317 953" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"><i>Évitez d'utiliser des phrases négatives.</i></div>	<i><u>un employé a perdu l'équilibre.</u></i> <div data-bbox="1419 811 2074 906" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"><i>Décrivez-le comme un « accident ».</i></div>
 Bon exemple	<i>Puisque l'échelle est debout et que de l'eau a été renversée sur le sol, elle glisse, et</i>	<i>un employé a perdu l'équilibre et s'est blessé en tombant de l'échelle.</i>

Étape 1 : exemple

Fiche FPR

Date: 13/06/2020

Porte-parole: *John (MD)*

Membres: *Mpinde, Kombo, Jovani, Mapunda*

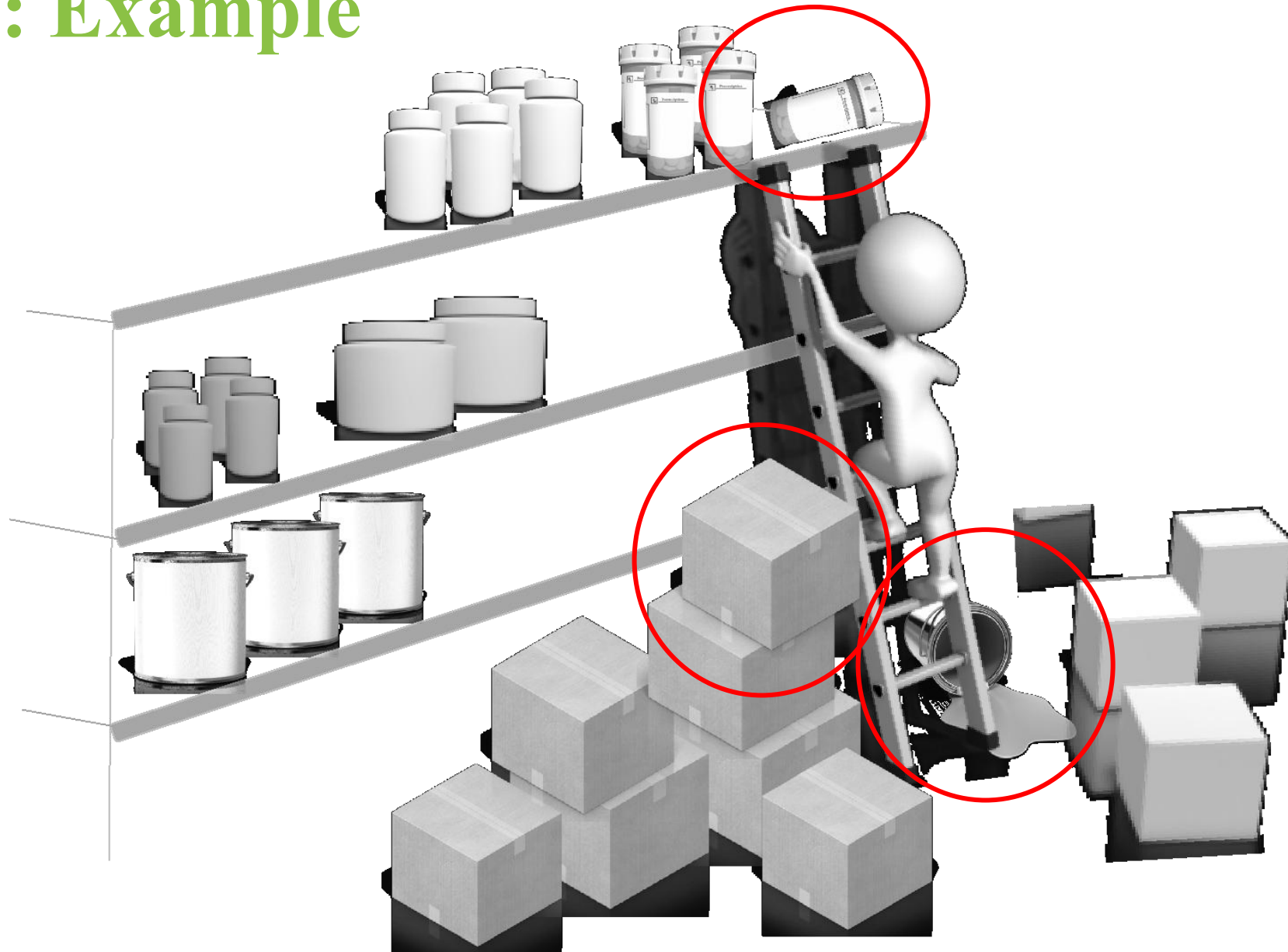
No.	Facteurs de risque	Accidents/incidents
1	<i>Puisque l'échelle repose sur l'eau renversée et qu'elle glisse,</i>	<i>un employé a perdu l'équilibre et s'est blessé en tombant de l'échelle.</i>
2	<i>Puisque beaucoup de bouteilles sont stockées sur l'étagère,</i>	<i>les bouteilles sont tombées et l'ont heurté à la tête.</i>
3	<i>Puisque des boîtes sont empilées à côté de l'échelle et qu'elles sont sur le point de tomber et de heurter l'échelle,</i>	<i>un employé a perdu l'équilibre et s'est blessé en tombant de l'échelle.</i>
4	<i>Puisqu'il est descendu de l'échelle sans regarder derrière lui,</i>	<i>il a trébuché sur le seau et est tombé.</i>
5		
Risques majeurs	Mesures préventives	



Étape 2 : Identification du risque majeur

1. Marquez les risques majeurs d'un « ○ » en fonction de leur probabilité et de leur gravité.
2. Marquez les risques extrêmement majeurs par « ⊙ » d'un commun accord».
3. Tenez également compte du contexte (Pourquoi la situation était-elle ainsi ? Pourquoi se comporte-t-il/elle de cette façon ?)

Étape 2: Exemple



Étape 2: Exemple

Fiche FPR

Date: 13/06/2020

Membres: *Mpinde, Kombo, Jovani, Mapunda*

Porte-parole: *John (MD)*

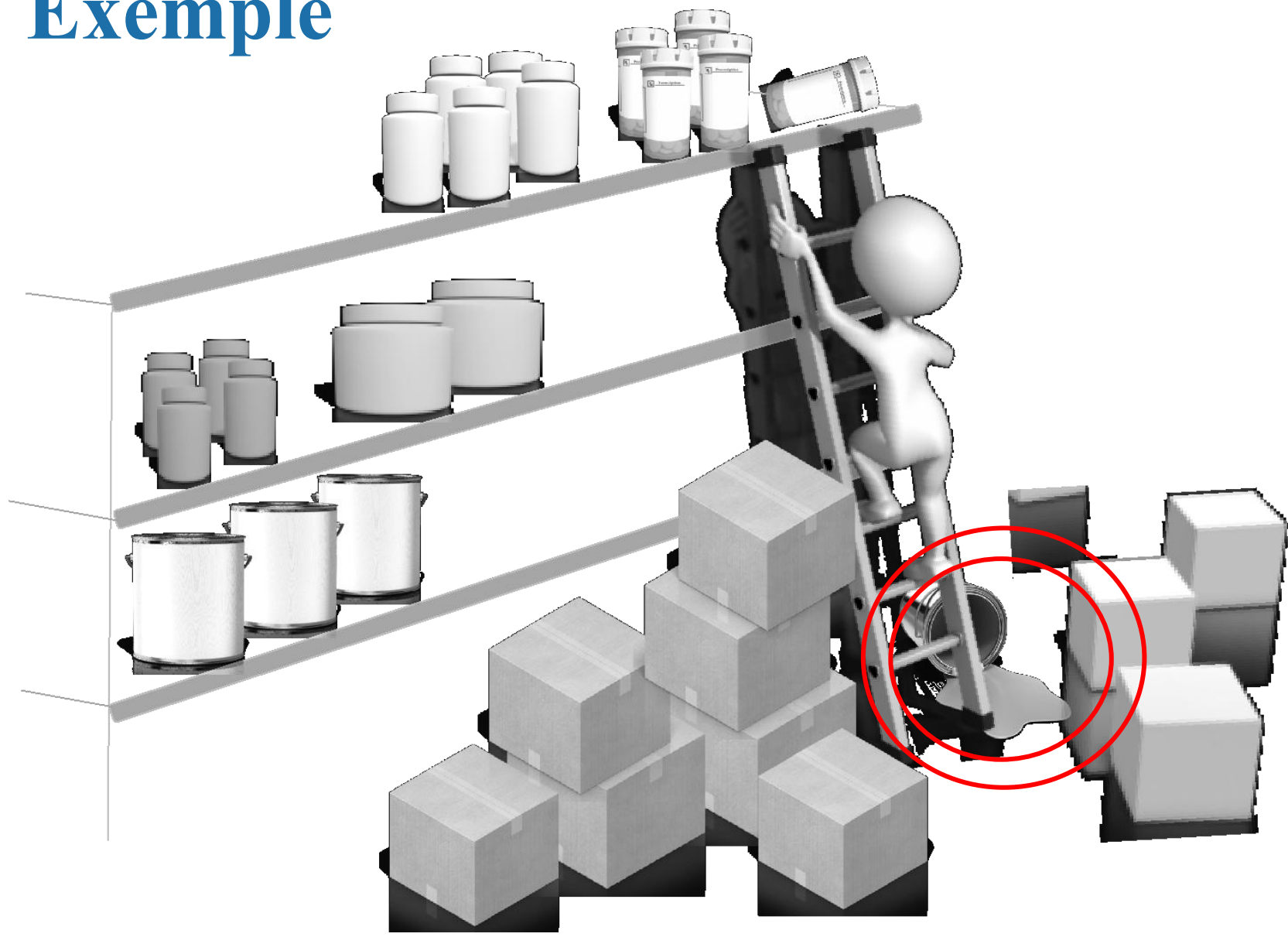
No.	Facteurs de risque	Accidents/incidents
1	<i>Puisque l'échelle repose sur l'eau renversée et qu'elle glisse,</i>	<i>un employé a perdu l'équilibre et s'est blessé en tombant de l'échelle.</i>
2	<i>Puisque beaucoup de bouteilles sont stockées sur l'étagère,</i>	<i>les bouteilles sont tombées et l'ont heurté à la tête.</i>
3	<i>Puisque des boîtes sont empilées à côté de l'échelle et qu'elles sont sur le point de tomber et de heurter l'échelle,</i>	<i>un employé a perdu l'équilibre et s'est blessé en tombant de l'échelle.</i>
4	<i>Puisqu'il est descendu de l'échelle sans regarder derrière lui,</i>	<i>il a trébuché sur le seau et est tombé.</i>
5		
Risques majeurs	Mesures préventives	



Étape 3: Élaboration de mesures préventives

1. Discutez des mesures préventives possibles pour éviter les accidents identifiés à l'étape 2.
2. Les mesures préventives doivent être spécifiques et réalisables.
3. Décrivez-les en utilisant des formules positives, n'utilisez pas de formules négatives.

Étape 3: Exemple



Étape 3: Exemple

Fiche FPR

Date: 13/ 6 /2020

Porte-parole: John (MD)

Membres: *Mpinde, Kombo, Jovani, Mapunda*

No.	Facteurs de risque	Accidents/incidents
1	<i>Puisque l'échelle repose sur l'eau renversée et qu'elle glisse,</i>	<i>un employé a perdu l'équilibre et s'est blessée en tombant de l'échelle.</i>
2	<i>Puique beaucoup de bouteilles sont stockées sur l'étagère,</i>	<i>les bouteilles sont tombées et l'ont heurté à la tête.</i>
3	<i>Puisque des boîtes sont empilées à côté de l'échelle et qu'elles sont sur le point de tomber et de heurter l'échelle,</i>	<i>un employé a perdu l'équilibre et s'est blessé en tombant de l'échelle.</i>
4	<i>Puisqu'il est descendu de l'échelle sans regarder derrière lui,</i>	<i>il a trébuché sur le seau et est tombé.</i>
Risques majeurs	Mesures préventives	
1	<ul style="list-style-type: none"><i>Disposez tous les articles correctement et prévoyez un espace pour travailler en toute sécurité.</i><i>Gardez les boîtes en ordre.</i><i>N'empilez pas les boîtes sur l'étagère au haut.</i><i>Définissez le niveau le plus élevé d'empilement des boîtes et disposez les boîtes en dessous de ce niveau.</i> <p>Évitez d'utiliser des formules négatives.</p>	



Étape 4: Définition d'objectifs

1. Sélectionnez les mesures préventives les plus importantes et les plus réalisables d'un commun accord (accord de tous les membres).
2. Sélectionnez l'une des mesures comme cible de l'équipe pour prévenir les accidents/incidents.
3. Montrez du doigt les mesures sélectionnées et répétez à voix haute.

Étape 3: Exemple

Fiche FPR

Date: 13/6/2020

Porte-parole: John (MD)

Membres: Mpinde, Kombo, Jovani,
Mapunda

No.	Facteurs de risque	Accidents/incidents
1	<i>Puisque l'échelle repose sur l'eau renversée et qu'elle glisse,</i>	<i>un employé a perdu l'équilibre et s'est blessée en tombant de l'échelle.</i>
2	<i>Puique beaucoup de bouteilles sont stockées sur l'étagère,</i>	<i>les bouteilles sont tombées et l'ont heurté à la tête.</i>
3	<i>Puisque des boîtes sont empilées à côté de l'échelle et qu'elles sont sur le point de tomber et de heurter l'échelle,</i>	<i>un employé a perdu l'équilibre et s'est blessé en tombant de l'échelle.</i>
4	<i>Puisqu'il est descendu de l'échelle sans regarder derrière lui,</i>	<i>il a trébuché sur le seau et est tombé.</i>
Risques majeurs	Mesures préventives	
1	<ul style="list-style-type: none">• <i>Disposez tous les articles correctement et prévoyez un espace pour travailler en toute sécurité.</i>• <i>Gardez les boîtes en ordre</i>• <i>Définissez le niveau le plus élevé d'empilement des boîtes et disposez les boîtes en dessous de ce niveau.</i>	

Étape 4: Définition d'objectifs (suite)

- Montrez du doigt les mesures sélectionnées et répétez à voix haute:



<http://www.mh.nagasaki-u.ac.jp/kaihatu/photo/medical/h21/0826/images/04.jpg>

Les effets de « montrez du doigt » et de « répétez »

Le risque d'erreur peut être réduit de **1/6**.

- Aucune action : 100
- “Répétition” uniquement: 42
- “Montrez du doigt” uniquement: 32
- “Montrez du doigt” et “répétez”: 16



①

Capture de l'attention

②

Effet de la confirmation multiple

③

Éveil du cerveau

④

Prévention des réactions chez les patients hospitalisés

① Examinez ce qu'il faut vérifier (« cible »)



② Montrez du doigt la « cible »



**Examinez la « cible »
et vérifiez son état.**

③ Passez votre main droite derrière votre oreille



**Réfléchissez et
assurez-vous que la
« cible » est
réellement en bon état.**

④ Abaissez-vous et dites « Yoshi ! » (montrez du doigt et répétez)



**Confirmer la
condition de la «cible»**

Montrez du doigt et répétez



Source photo

http://www.toyoura-saiseikai.jp/section/files/1250744616_2.jpg

<http://blog-imgs-32.fc2.com/h/c/e/hceme/20090816094604f3a.jpg>

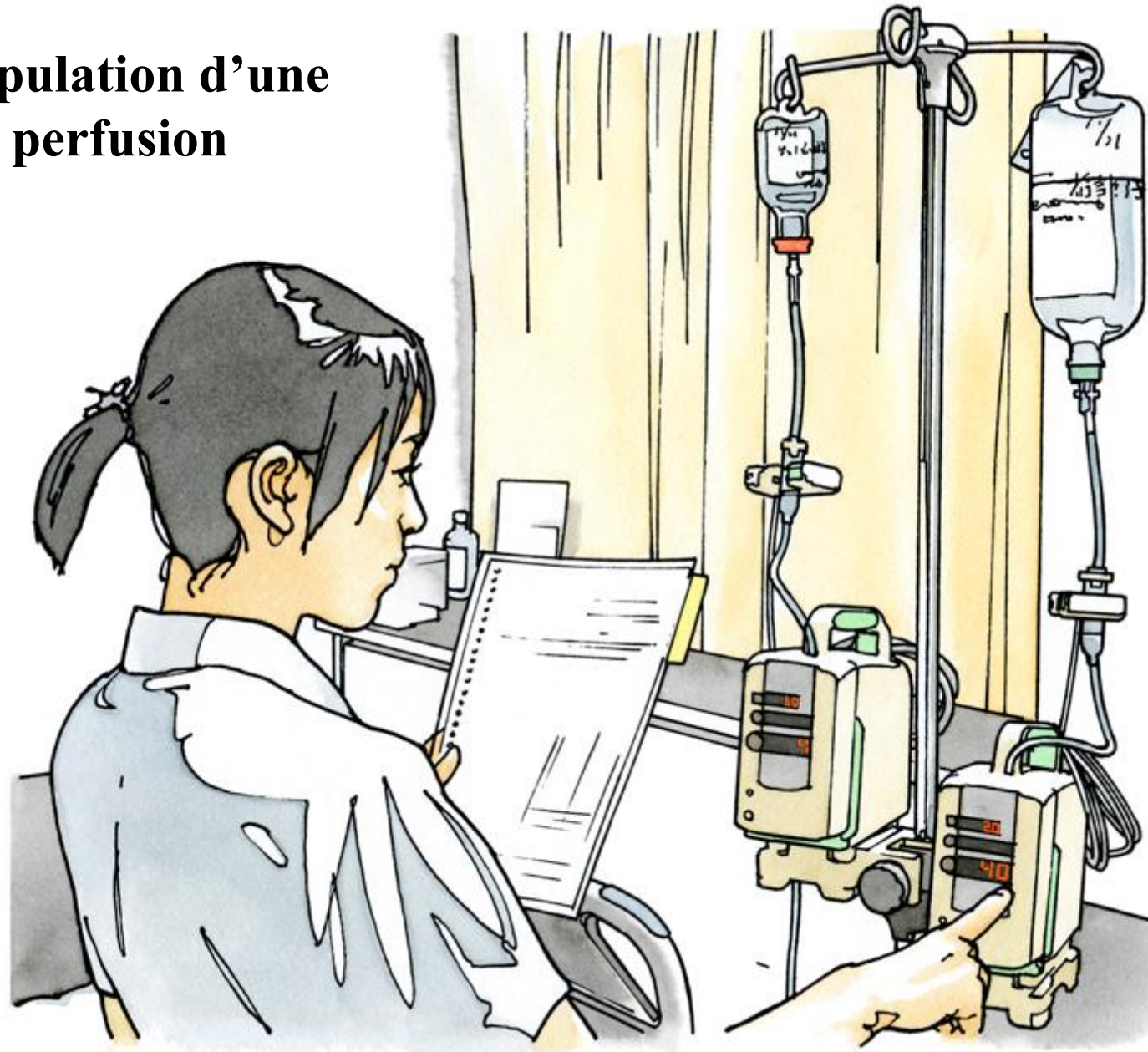
Comment appliquer la FPR à vos tâches pour améliorer la sécurité

- 1) Saisissez les différentes occasions pour présenter la FPR.
 - Il existe de nombreux sujets autour de vous dans votre vie professionnelle au quotidien.
 - Il est important de pratiquer cet exercice régulièrement (par exemple, 5 à 10 minutes suffisent pendant le briefing matinal).
 - 2) Lorsqu'un « quasi-accident » se produit, vous pouvez appliquer la « méthode des 4 étapes » pour rédiger le rapport d'accident.
- **Le dialogue** est important
- Pour réduire les accidents
 - Pour améliorer la qualité et la sécurité

Exemples d'illustration de la FPR et d'images

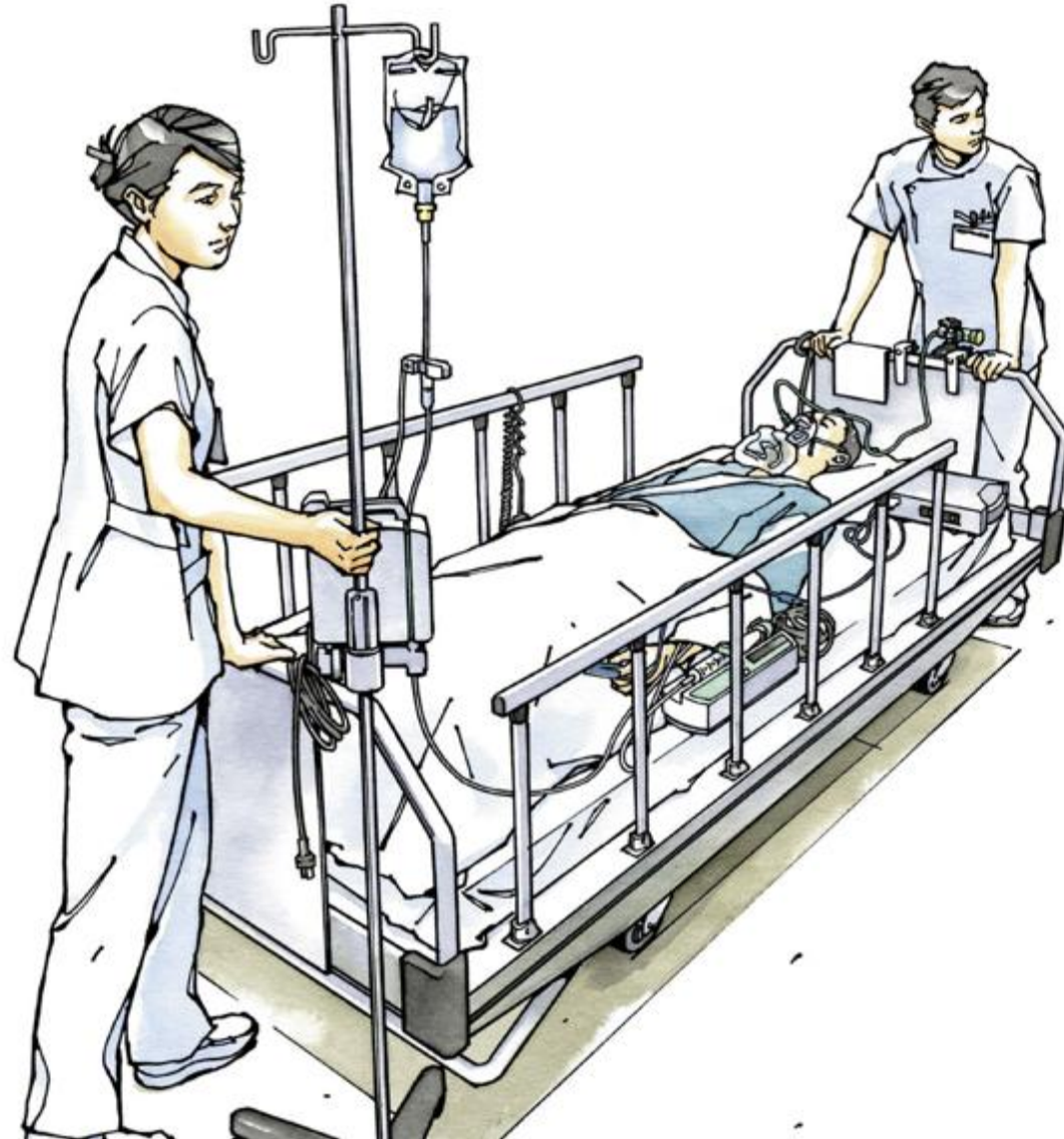


La manipulation d'une pompe à perfusion



Source: <https://gakken-mesh.jp/info/static/kyt> illustration : Touji Shimamura

Le transfert du patient hors de l'unité de soins intensifs



Source: <https://gakken-mesh.jp/info/static/kyt> illustration : Touji Shimamura



「医療安全」掲載
Illustration : 島村陶治

Source: <https://gakken-mesh.jp/info/static/kyt>

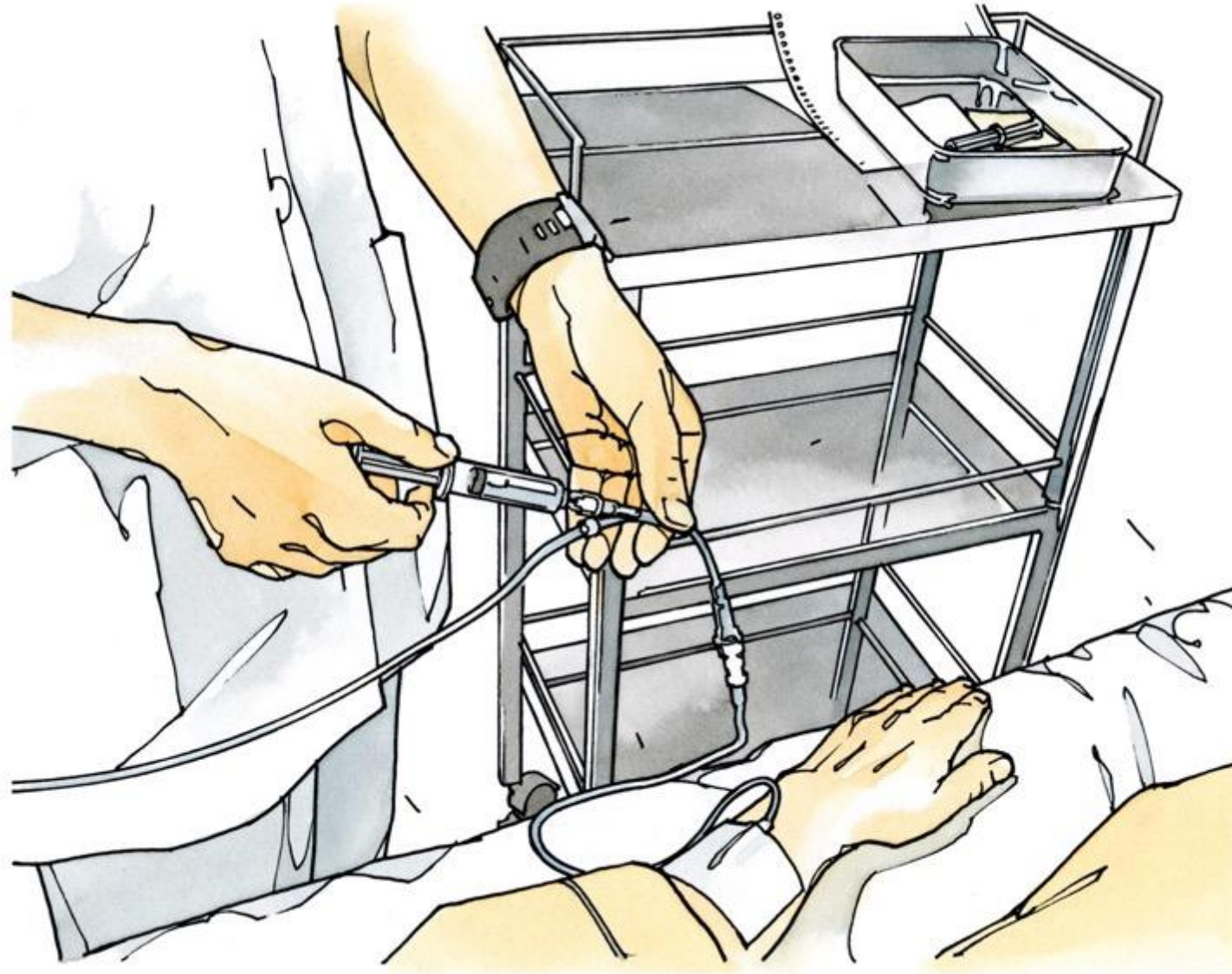
illustration : Touji Shimamura

「医療安全」掲載
illustration : 島村陶治



Source: <https://gakken-mesh.jp/info/static/kyt>

illustration : Touji Shimamura

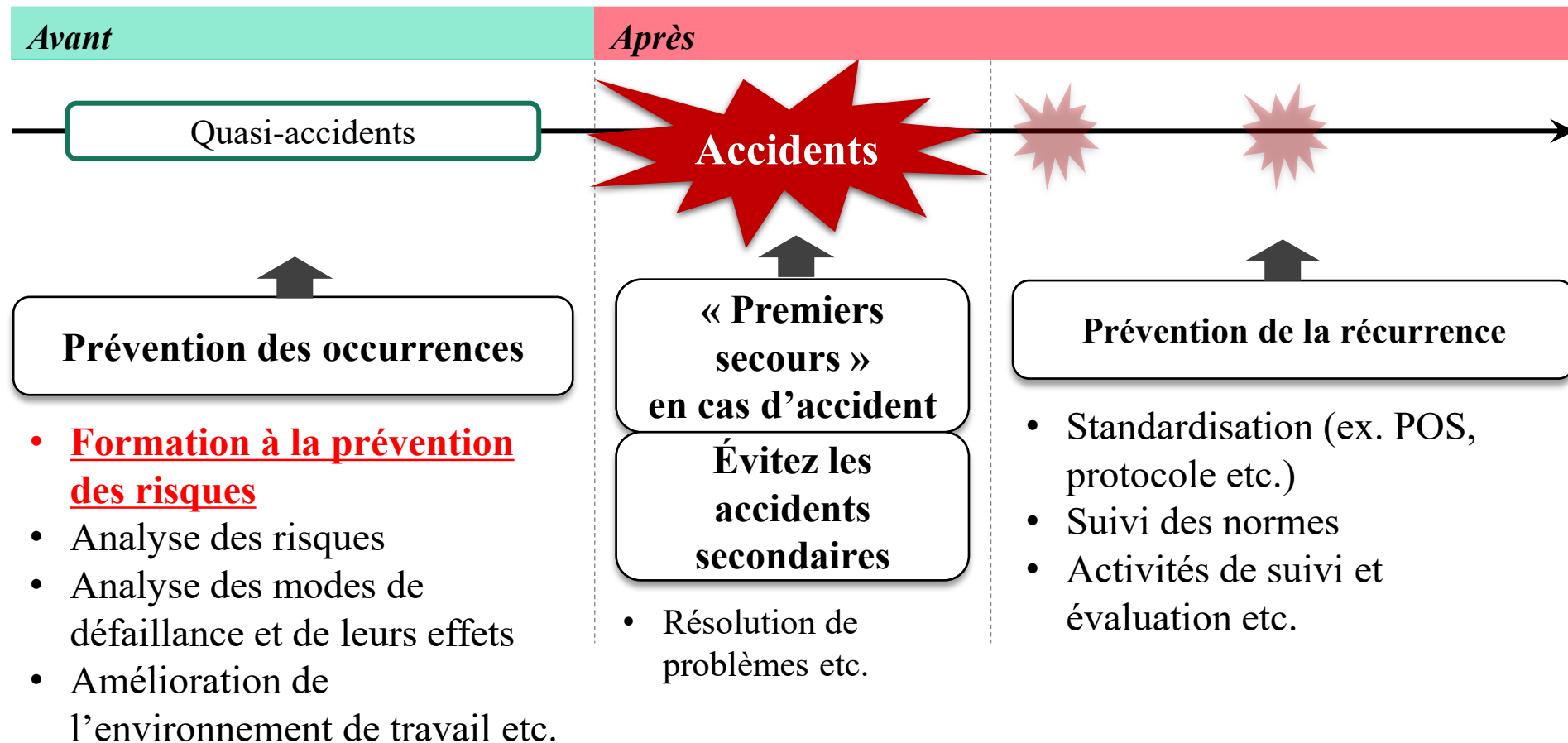


Source: <https://gakken-mesh.jp/info/static/kyt>

illustration : Touji Shimamura

Conclusion

Les mesures nécessaires pour garantir la sécurité (avant et après l'incident)



Merci!

Une question, un commentaire, une précision dont vous avez besoin ?