

## Atelier JICA sur les 5S-KAIZEN-TQM pour l'amélioration de la qualité dans le secteur de la santé

**26 janvier 2022**  
13h00 - 14h30 EAT  
10h00 - 11h30 GMT  
19h00 - 20h30 JST

1

## Programme

- 1 Contexte et objectif de l'atelier
- 2 Remarques d'ouverture
- 3 Concept de base et objectif du 5S-KAIZEN-TQM
- 4 Partage d'expérience de la mise en œuvre du 5S-KAIZEN-TQM au Sénégal pour l'amélioration de la qualité des services de santé
- 5 Commentaires sur la mise en œuvre du 5S-KAIZEN-TQM
- 6 Discussion avec questions et réponses
- 7 Synthèse
- 8 Remarques finales

2

## 1. Contexte et objectif de l'atelier

3

### 1. Contexte et objectif de l'atelier

Contexte:

- Universal Health Coverage (UHC)/Couverture sanitaire universelle (CSU) : tous les individus et toutes les communautés doivent avoir accès à des services essentiels de santé de qualité sans être confrontés à de difficultés financières – conformément aux engagements définis dans une des cibles des SDGs (ODD) de 2015.
- La qualité des services de santé doit aller de pair avec l'amélioration de l'accès aux services.

Objectif :

- Partager le concept de 5S-KAIZEN-TQM appliqué au secteur de la santé et les expériences de sa mise en œuvre pour améliorer la qualité.

4

## 2. Remarques d'ouverture

**Dr. Fatou Mbaye SYLLA FALL**  
Direction Général des Etablissements de  
Santé, Ministère de la Santé et de l'Action  
Sociale, Sénégal

5

## 3. Concept de base et objectif du 5S-KAIZEN-TQM

6



### 3. Concept de base et objectifs du 5S-KAIZEN-TQM

5S-KAIZEN-TQM comme bon outil d'assurance qualité dans un contexte de pandémie de type COVID-19

13

### En période de COVID-19 et d'autres maladies contagieuses

- La COVID-19 a été une menace pour les systèmes de santé, avec un lourd bilan humain.
- 5S-KAIZEN-TQM peut aider à contrôler et prévenir la contamination en optimisant les espaces avec des ressources limitées.
- 5S – garantir des installations propres et efficaces
- KAIZEN – improviser des équipements de protection individuelle (EPI) et autre matériel nécessaire
- TQM – optimiser l'organisation dans son ensemble

14

Amélioration de l'environnement de travail grâce aux 5S  
- Capacité à fournir un service efficace lorsque les patients sont nombreux



Avant

Pendant la formation

Après

Photos fournies par le Projet d'Appui au Renforcement du Système de Santé au Sénégal Phase 2

15



Formation à l'improvisation grâce au KAIZEN: Système pour se laver les mains

Photos fournies par le Projet d'amélioration des services de santé grâce à la gestion des infrastructures de santé (2) en Ouganda

16

Formation à l'improvisation grâce au KAIZEN: Zonage des mouvements des patients



Photos fournies par le Projet d'amélioration des services de santé grâce à la gestion des infrastructures de santé (2) en Ouganda

17

4. Partage d'expérience de la mise en œuvre du 5S-KAIZEN-TQM au Sénégal pour l'amélioration de la qualité des services de santé

18

## Intervenants

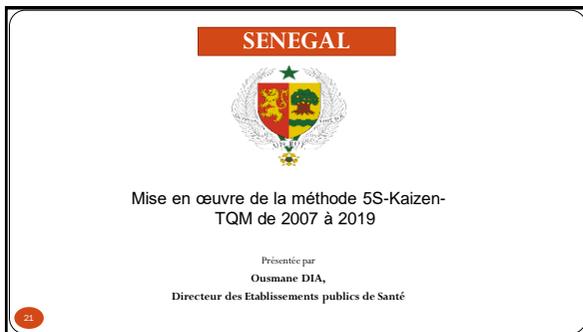
- M. Ousmane DIA  
Directeur des Établissements publics de Santé, Direction générale des Établissements de Santé, Ministère de la Santé et de l'Action Sociale
- Dr Mactar LO  
Directeur du Centre Hospitalier National Mathlaboul Fawzeini de Touba

19

## M. Ousmane DIA

Directeur des Établissements publics de Santé, Direction générale des Établissements de Santé, Ministère de la Santé et de l'Action Sociale

20



21



22

La maîtrise des dépenses de santé : un enjeu majeur pour les pouvoirs publics.

la réforme hospitalière de 1998 pourrait être orientée autour de trois axes :

- L'accès aux soins
- Le renforcement de la capacité de gestion
- L'amélioration de la qualité des soins

23

Ainsi, dans sa mission de promouvoir la prééminence de la qualité dans la prise en charge des patients, la Direction des Etablissements de Santé (DES) pilota, dès **Septembre 2003**, un important programme appelé **C.H.A.N.G.E.R II (Conduire l'Hôpital Au Niveau Gagnant avec la Réforme)** pour accompagner les EPS dans la mise en œuvre d'une démarche Qualité à travers quatre chantiers prioritaires :

- ❖ **Accueil et Orientation ;**
- ❖ **Hygiène et Sécurité;**
- ❖ **Permanence des services ;**
- ❖ **Dossier du patient.**

24

Cependant des études menées sur la mise en œuvre de ce programme ont révélé des écarts non négligeables :

- ❖ Absence de politique qualité dans certains EPS ;
- ❖ faible implication des acteurs clés de l'EPS ;
- ❖ Imperfection dans l'élaboration des référentiels ;
- ❖ Insuffisances dans l'utilisation des outils qualité ;
- ❖ Persistance de la non qualité dans certains endroits.

25

L'évolution socioculturelle et surtout économique est également une source de développement de la qualité.  
En effet, l'information de plus en plus détaillée donnée au « client-patient » lui permet d'apprécier la qualité des soins et de l'accueil.

26

La non-qualité à l'hôpital est souvent quantifiée par deux principaux indicateurs :

- - les infections nosocomiales ou infections associées aux soins;
  - - les événements indésirables, sous l'angle du taux de mortalité, de l'allongement de l'hospitalisation, voire des ré-hospitalisations ou du développement de résistances aux traitements;
- L'absentéisme, les délais d'attente en salle d'opération peuvent servir ou être aussi utilisés comme indicateurs.

27

### Les 5S au Sénégal

En 2007, la coopération japonaise (JICA) a entrepris avec le Ministère un vaste programme de management des services de santé qui intègre, entre autres stratégies, le développement de la qualité des soins et services par l'introduction de la méthode des 5S dans les services de santé des régions de Tambacounda et de Kédougou.

28

La méthode des 5S épouse parfaitement la stratégie de mise en œuvre des chantiers qualité institutionnels cités plus haut.

Après quatre années de mise en œuvre effective au CHR de Tambacounda et des résultats probants enregistrés et au vu de l'espoir suscité, les autorités sanitaires décident de la généraliser aux autres établissements publics de santé du pays.

29

A cet effet, la DES a élaboré un Plan Stratégique National dont l'objectif prioritaire étant de disséminer et de consolider la démarche qualité par diverses méthodes principalement par la méthode 5S/KAIZEN/TQM,

- la 1ère génération d'EPS (2009 et 2012) au nombre de 12 EPS,
- la 2ème génération (2011-2013) qui compte les 13 autres EPS régionaux et hôpitaux privés
- la 3ème génération, les EPS de niveau I nouvellement érigés et au nombre de 10

30

Il s'agit ici d'améliorer la qualité de l'offre de services hospitaliers au Sénégal par la mise à l'échelle des 5S/KAIZEN/TQM avec des objectifs spécifiques tels que :

- ❖ **Vulgariser l'approche des « 5S » dans tous les autres hôpitaux du Sénégal d'ici fin 2012**
- ❖ **Assurer la promotion du concept intégré «Hygiène Qualité et Sécurité des soins» à travers l'approche 5S/KAIZEN/TQM**
- ❖ **Assurer la mise en œuvre d'activités KAIZEN -TQM dans les hôpitaux du Sénégal sur la période 2012 - 2014**

31

#### ACTIONS PRIORITAIRES

- Formation des formateurs pour tous les EPS du pays;
- Plan de formation élaboré par chaque EPS et formation en interne de tous les personnels de ces EPS (36 EPS formés);
- Élaboration du guide d'utilisation de l'outil 5S – KAIZEN – TQM,
- Suivi évaluation et appui technique aux CHR de Tamba, structure pilote et de Thiès, structure de référence;
- Mise en place du Comité National 5S/KAIZEN/TQM par arrêté du MSAS

32

#### Méthodologie adoptée (1)

- Supervisions trimestrielles, semestrielles et annuelles sous les formes suivantes:
- Evaluation état d'avancement des activités 5S (tous les trimestres);
- Supervision formative pour une mise à niveau ponctuelle des personnels (tous les semestres);
- Evaluation annuelle (compétition et oscars)

33

33

#### Méthodologie adoptée (2)

A la suite d'une première évaluation menée entre Décembre 2012 et Mars 2013, la DES avait décidé d'enrôler au moins 07 EPS pour démarrer le KAIZEN;

Un croisement des deux évaluations ( celle menée tout dernièrement entre Novembre 2013 et Mars 2013 avec celle programmée pour le mois de Novembre 2013 à Mars 2014) a été faite afin de choisir définitivement les 07 EPS devant mettre en place le KAIZEN.

34

34

## RESULTATS DEFINITIFS 2014

#### ANALYSE DE RESULTATS

- 21 % des EPS ont dépassé la barre des 60 points
- 27 % sont à plus de 50 points
- 33 % sont en deçà de la moyenne
- 19 % ne sont pas encore à niveau

35

36

- **OSCAR D'EXCELLENCE**
- CENTRE HOSPITALIER REGIONAL DE TAMBACOUNDA
- **OSCAR D'HONNEUR**
- CENTRE HOSPITALIER NATIONAL DE GRAND YOFF (HOGGY)
- **OSCAR DU MERITE**
- CENTRE HOSPITALIER NATIONAL DE PIKINE

37

- **OSCAR D'ENCOURAGEMENT**
- CENTRE HOSPITALIER REGIONAL AMADOU SAKHIR NDIEGUENE DE THIES
- CENTRE HOSPITALIER REGIONAL DE NDIOM
- HOPITAL SAINT JEAN DE DIEU
- CENTRE HOSPITALIER REGIONAL AMADOU SAKHIR MBAYE DE LOUGA

38

**BILAN  
TECHNIQUE & FINANCIER  
DES ACTIVITES 5S 2011 - 2012**

39

### Activités techniques

- ❖ Organisation de formation à tous les niveaux (central, région, district, poste de santé)
- ❖ Formation de 36 EPS Hospitaliers, Non Hospitaliers et Privés
- ❖ Formation de plus de 25 centres de santé (JICA, CTB, Lux Dev, Abt/USAID, Banque Mondiale, Fonds Mondial...)

40

**Budget Formation : 41 904 685 Francs CFA**

**Formation des formateurs**

- 25 EPS formés (02/structure)

**Formation interne des EPS**

- 2011 – 2013 : 25 EPS formés (03 services clé/structure) pour un total de 2183 agents
- 2014 : 10 autres EPS formés

**Achat de matériel**

- 6400 Classeurs
- 6400 Cartons de rangement
- 19 968 autocollants
- 1500 tee-shirts

41

**Renforcement de capacités**

- Formation au Japon de deux agents (1 niveau central et 1 EPS)
- Mission au Mali de supervision des activités 5S - KAIZEN – TQM (Hôpital Nianankoro FOMBA de Ségou)
- Missions d'évaluation menées de concert avec les experts japonais aux CHR de Tamba et de Thiès

**Financement des plans d'actions des EPS**

- de Tamba (2007)
- de Thiès (2012)
- de Linguère (2012)

42

## REALISATIONS

- Élaboration du Guide National 5S des EPS
- Elaboration des modules de formation KAIZEN
- Remise de distinctions aux meilleurs EPS dans la mise en œuvre des 5S depuis 2011
- Choix définitif de 07 EPS pour démarrer de la phase KAIZEN et formation des 3 premiers

43

## Extension de la méthode

- 5S et Renforcement des Soins de Santé Maternelle et Néonatale (RSSMN) avec l'accouchement à style libre;
- 5S et Gestion des risques et catastrophes en milieu hospitalier;
- 5S et Maintenance des infrastructures et équipements hospitaliers

44

## PERSPECTIVES 2022

- Formation des EPS restants au Kaizen
- Formation des formateurs sur le Kaizen
- Elaboration d'un manuel national Kaizen

45

« Dans le domaine des pathologies, la manière de penser du « malade » est la maladie première qu'il convient de guérir ».

**Serge FITZ** (Les capacités fantastiques de la conscience)

46

21/02/2022

Arrigato Gozäimassa

47

**Dr Mactar LO**  
 Directeur du Centre Hospitalier National Matlaboul Fawzeïni de Touba

48



49

### CONTEXTE (1/3)

Le CHNMF de Touba est la principale structure sanitaire de référence de la région de Diourbel

L'analyse situationnelle a permis de constater des contreperformances :

- ▶ au niveau de l'environnement physique : hygiène des locaux défectueux
- ▶ au niveau de la qualité des services offerts
  - accessibilité géographique et financière aux soins parfois difficiles
  - délais d'attente de prise en charge parfois long
  - qualité des soins pour les usagers à améliorer

50

### CONTEXTE (2/3)

Les conséquences engendrées par les contreperformances se résument par :

- Une insatisfaction des usagers
- Une insatisfaction des prestataires
- Une tension sociale intermittente
- Une tension de trésorerie par la rareté des ressources
- Un dysfonctionnement de certains services clés : laboratoire, imagerie médicale, panne de certains dispositifs médicaux
- Une concurrence des formations sanitaires privées environnantes

51

### CONTEXTE (3/3)

Le fossé entre la situation souhaitée et la situation observée est encore grand

- ▶ Constat d'expériences réussies de bonnes pratiques mises en œuvres dans d'autres structures sanitaires
- ▶ Léthargie après la 1<sup>ère</sup> formation 5 S en 2011

52

### POSITION DE L'APPROCHE 5 S DANS LA POLITIQUE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SOINS (1/1)

- ▶ Position centrale apportant une forte contribution à l'amélioration de la qualité des soins
- ▶ A cause de son caractère : économique, universel, pratique, participatif et progressif
- ▶ Dynamique d'amélioration continue depuis 3 ans
- ▶ Approche 5 S occupe une place de choix car permet d'éviter :
  - Gaspillage matériels
  - Perte de temps
  - Frustration et stress du personnel
  - Insatisfaction clients
  - Délai d'attente long
  - Taux de mortalité élevé
  - Perte de productivité
  - Défaut de communication

53

### LES ACTIVITÉS D'EXPANSION DES METHODES 5 S ET LES RÉALISATIONS (1/6)

#### EXPANSION DES METHODES 5S

- ▶ Reprise des formations 5 S
- ▶ Orientation de tous les chefs de service
- ▶ Orientation de tous les chefs de division et surveillants de service
- ▶ Création des équipes d'amélioration de la qualité : Comité 5S
- ▶ Création des équipes d'amélioration du travail: Sous comité 5S
- ▶ Communication interne et externe
- ▶ Supervision de la mise en œuvre de la stratégie 5S au niveau des services

54

**LES ACTIVITES D'EXPANSION DES METHODES 5 S ET LES REALISATIONS (2/6)**

REALISATIONS :

- Sur les 5S
- Amélioration de l'environnement du travail
- Environnement physique
  - Façade hôpital
  - Reprise carrelage
  - Pavage des sols, peinture des murs
  - Aménagement espaces verts

55

**LES ACTIVITES D'EXPANSION DES METHODES 5 S ET LES REALISATIONS (3/6)**

REALISATIONS :

- Sur les 5S
- Réorganisation du service de chirurgie
  - Bureau des chirurgiens
  - Salle d'archive
  - Secrétariat
  - Bureau du major
  - Salles d'hospitalisation
- Réorganisation service de médecine
- Réorganisation du service des urgences
  - Construction salle opératoire pour les urgences obstétricales

56

**LES ACTIVITES D'EXPANSION DES METHODES 5 S ET LES REALISATIONS (4/6)**

REALISATIONS :

- Sur le KAIZEN
  - Amélioration des services
  - Réduction du délai d'attente
  - Amélioration de la satisfaction des clients (enquête de satisfaction: restauration, propreté et qualité des soins)
  - Réduction du taux de mortalité
  - Amélioration de la disponibilité des intrants
  - Relèvement du plateau technique

57

**LES ACTIVITES D'EXPANSION DES METHODES 5 S ET LES REALISATIONS (5/6)**

REALISATIONS :

- Sur le KAIZEN
  - Diversification et extension de l'offre de soins (Neurologie, neuro chirurgie, chirurgie pédiatrique, gastro entérologie, orthopédie, cardiologie, ORL, pédiatrie, maternité)
  - Apaisement du climat social
  - Amélioration de l'équilibre financier (Ratio masse salariale sur recettes est passé de 98% à 78% en 3 ans)

58

**LES ACTIVITES D'EXPANSION DES METHODES 5 S ET LES REALISATIONS (6/6)**

REALISATIONS :

- Sur le KAIZEN
  - Amélioration de la gouvernance (communication interne et externe)
  - Amélioration de la promptitude de production des documents financiers et comptables
  - Réduction des ruptures de paramètres au laboratoire
  - Conditions de séjour améliorées
  - Augmentation du montant des rémunérations du personnel
  - Amélioration de la sécurité des locaux et des soins

59

**LECONS APPRISES (1/2)**

- ▶ Hôpital peut être considéré comme une entreprise
- ▶ La méthode 5S KAIZEN constitue une méthode efficace de résolution de problèmes
- ▶ Les coûts de mise en œuvre sont faibles
- ▶ Sa mise en œuvre ne nécessite pas l'intervention des pouvoirs publics
- ▶ Les résultats sont efficaces et concrets dans les performances de gestion
- ▶ Chaque système est parfaitement conçu pour obtenir les résultats qu'il obtient (Dr Paul Batalden I,O,M)
- ▶ Entre le système de santé que nous avons et celui que nous pourrions avoir existe une fracture, non un abysse. Les problèmes viennent d'un mauvais système, pas de mauvaise personne

60

**VOIX A SUIVRE POUR LES HOPITAUX**

- ▶ Implémenter la méthode 5s Kaizen au niveau de tous les hôpitaux
- ▶ Appropriation de la méthode par les dirigeants hospitaliers et le reste du personnel
- ▶ Partage de bonnes pratiques entre hôpitaux
- ▶ Veiller sur la nature et le déroulement du process pour obtenir les résultats escomptés

61

**SALLE ARCHIVAGE CHIRURGIE**

AVANTAPRES

62

**Bureau Chirurgien**

AVANTAPRES

63

**Bureau de consultation**

AVANTAPRES

64

**Service de Maintenance**

AvantAprès

65

**Service de Maintenance**

AvantAprès

66



67



68



69



70



71



72



73



74



75

**Leçons tirées des expériences passées**

Leadership	Objectif	Modèle	Travail d'Équipe
Entrettenir les aptitudes au leadership à tous les niveaux pour favoriser l'amélioration de la qualité (QI) et pour apporter un soutien au personnel	Comprendre que l'objectif ultime est l'amélioration continue de la qualité des services de santé	Se concentrer sur un hôpital-modèle ou sur un service-modèle pour en faire une vitrine des bonnes pratiques	Tout le monde doit être impliqué et il convient de renforcer sans cesse le travail d'équipe

76

**Leçons tirées des expériences passées**

Rendre visible	Données	Accumuler des connaissances	Réfléchir
Donner une forme visible aux résultats obtenus par les activités 5S-KAIZEN-TQM pour partager avec d'autres les leçons apprises et pour une meilleure reconnaissance du travail effectué	Tirer parti de données provenant d'études montrant l'impact de l'approche 5S-KAIZEN-TQM pour convaincre les sceptiques peu prêts à coopérer	Impliquer les collaborateurs qui ne sont pas destinés à être mutés pour que les compétences et les connaissances restent dans l'établissement	Inciter les collaborateurs à réfléchir par eux-mêmes en leur offrant diverses occasions de le faire.

77

**Leçons tirées des expériences passées**

Être réaliste	Temps	Impliquer	Rester positif
Se fixer des objectifs réalistes au moment de concevoir le plan d'action pour les activités 5S-KAIZEN. Garder en tête que commencer par des petits pas pour évoluer de façon continue est essentiel.	Être conscient qu'il faut du temps pour que les activités d'amélioration de la qualité (QI) fassent effet et que la culture QI s'ancre durablement. Savoir être patient.	Impliquer les gens de la communauté dans les activités QI pour obtenir leurs retours et leurs commentaires à propos de la qualité.	Garder un état d'esprit positif tout au long de la mise en œuvre des activités QI.

78

## 5. Commentaires d'autres pays

79

## Commentaires d'autres pays

- M. Ranaivosoloher, Chef de Service du Management Qualité et des projets d'établissements hospitaliers (SMQPEH), Direction Générale de la Fourniture de soins, Ministère de la Santé Publique, [Madagascar](#)
  - M. Tshitamba, Chef de service de Biologie Médicale, Clinique Ngaliema, [République Démocratique du Congo](#)
  - Dr. Dem, Sous-Directrice, Sous-direction de l'organisation des soins hospitaliers et de promotion de la qualité, Direction de la Médecine Hospitalière et de Proximité (DMHP), Le Ministère de la Santé, de l'Hygiène Publique et de la Couverture Maladie Universelle, [Côte d'Ivoire](#)
1. **Mise en œuvre actuelle de 5S-KAIZEN-TQM dans votre pays et étapes suivantes**
  2. **Qu'avez-vous appris de l'expérience du Sénégal et comment allez-vous l'utiliser?**

80

### Dr Péguy RANAIVOSOLOHERY

Chef de Service du Management Qualité et des projets d'établissements hospitaliers (SMQPEH), Direction Générale de la Fourniture de soins, Ministère de la Santé Publique, Madagascar

81



## La mise en œuvre du 5S KAIZEN à Madagascar

Présenté par Dr Péguy RANAIVOSOLOHERY  
 Chef de Service Management Qualité et Projets d'Etablissement Hospitaliers  
 Direction Générale de Fournitures des Soins  
 Décembre 2021

82

## Plan

### Introduction

#### 1. Le développement de l'approche 5S-KAIZEN-TQM

Mise en œuvre des 5S,

#### 2. Phase de pérennisation de l'approche 5S

Problèmes rencontrés et solutions

Perspectives

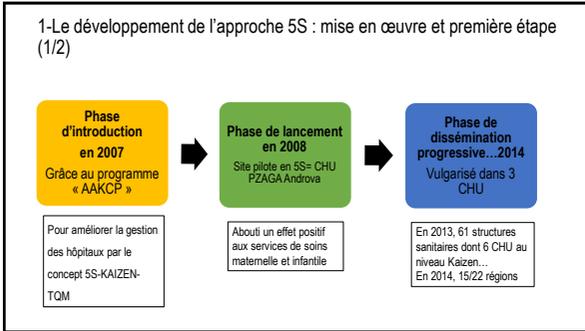
Conclusion

83

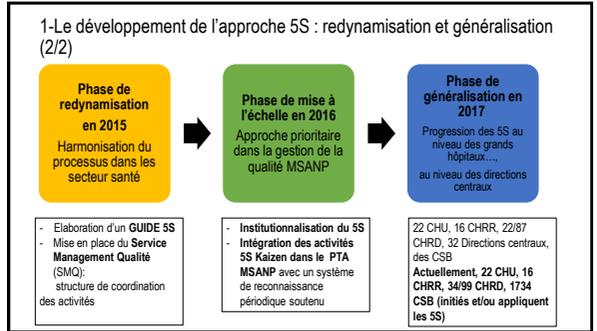
## Introduction

- L'amélioration de la qualité des services et soins de santé est une priorité pour le Ministère de la Santé Publique en vue de l'atteinte de la Couverture de Santé Universelle, d'ici 2030.
- L'une de ses stratégies est l'application de l'approche qualité « 5S-Kaizen-TQM » dans les hôpitaux et formations sanitaires à tous les niveaux.(PDSS 2020-2024)
- Approche = holistique, peu coûteuse, adaptable au contexte des pays en voie de développement
- Instauration de la Qualité = un défis majeur pour Madagascar

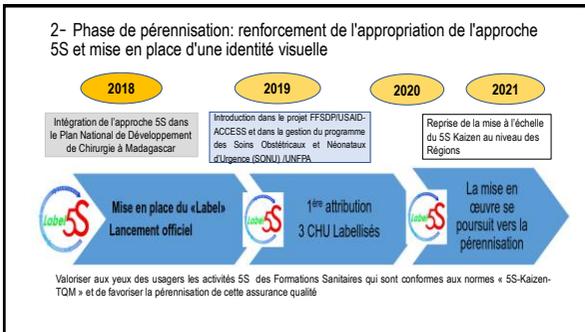
84



85



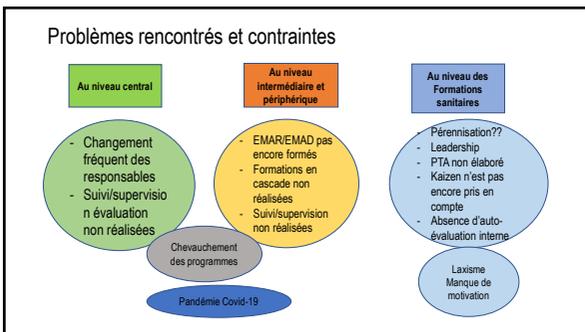
86



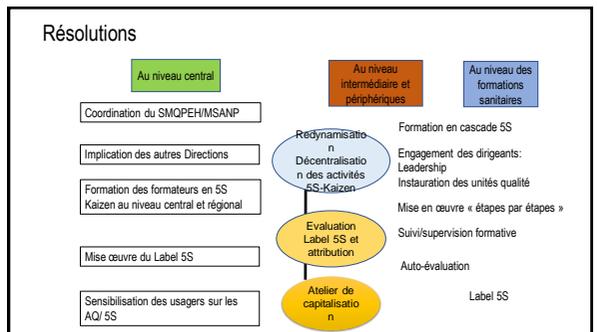
87



88



89



90

### Résultats, défis et perspectives

- La culture qualité s'installe et l'appropriation de l'approche 5S par le personnel de santé est palpable
- Augmentation du nombre de CHU, CHRR, CHRD, CSB appliquant les 5S
- Formation en KAIZEN
- Augmentation du nombre de formations sanitaires candidats au LABEL 5S
- Mise à jour et multiplication du document de formation et du guide 5S

91

### Perspectives

- Elaboration d'une Politique Nationale de la Qualité
- Formation sur l'approche Kaizen
- Poursuivre la mise à l'échelle de l'approche 5S au niveau des autres régions

92

### Conclusion

- Un leadership fort est très important
- Motivation à la participation du personnel aux activités d'amélioration de la qualité,
- Une transformation spectaculaire et encourageante des milieux de soins devenus plus propres et plus ordonnés.
- L'application de l'approche dans les grands hôpitaux est remarquable par l'utilisation de leur propre financement, la mobilisation de ressources externes dénotant d'une bonne appropriation.

93

Merci de votre aimable attention

94

**M. Matthieu TSHITAMBA**  
 Chef de service de Biologie Médicale,  
 Clinique Ngaliema, République Démocratique du Congo

95

### Expérience de Mise en œuvre de 5S-KAIZEN-TQM en RDC

<b>IMPACTS SUR LE TREPIED HOSPITALIER</b> <b>-La clientèle</b> •Fréquentation hospitalière en augmentation continue •Nombreuses consultations médicales •Satisfaction de la clientèle •Taux d'occupation en évolution: de 30 % (2002) > 80% <b>-Les prestataires</b> •Personnel médical •Prime en augmentation <b>-L'hôpital</b> •Environnement interne ( Gemba) et externe amélioré •Recettes en augmentation •Équipement renouvelé •Organisation de la première formation internationale sur la démarche qualité 5S-KAIZEN-TQM (du 27-02 au 04-03-2017, Salle KAIZEN, avec la participation de 3 pays Africains) Engagement dans l'amélioration continue des soins et services Candidat à l'accréditation et à la certification	2) Mise à échelle (66 HGR) de l'approche et évaluation de l'étape 5S <b>À partir de 2012</b> • Production module et Matériels Module de 5S-KAIZEN-TQM, T-shirt 5S et Dépliant 5S • Mise en place de <b>l'école du KAIZEN</b> • Formation • Comités Directeurs de HGR publics • Directeurs des programmes spécialisés du MSP • Médecins Inspecteurs • Anciens stagiaires de la JICA • Membres de l'Ordre des Infirmiers du Congo • Préfets et Provoiseurs des ITM et IEM
<b>3) Difficultés et Perspective</b> • Difficultés ✓ Faible Leadership, Faible appropriation, Faible implémentation ✓ Mobilité du personnel formé ✓ Manque de pérennisation par le gouvernement • Perspective ✓ Redynamiser les activités par le suivi et évaluation avec l'accompagnement du gouvernement central et de la JICA	

96



97



98



99

**Dr. Anne Marie DEM**  
 Sous-Directrice, Sous-direction de l'organisation des soins hospitaliers et de promotion de la qualité, Direction de la Médecine Hospitalière et de Proximité (DMHP), Le Ministère de la Santé, de l'Hygiène Publique et de la Couverture Maladie Universelle, Côte d'Ivoire

100



101

- 102**
- Activités réalisées**
- Elaboration et Finalisation du projet de budget du projet accueil et humanisation des soins par l'approche 5S KAIZEN sur 11 hôpitaux (**Projet à financer par JICA avec un financement additionnel obtenu avec le Fonds mondial**)
  - Finalisation des modules de formation sur l'approche 5S-Kaizen-TQM Du 07 au 13 FEVRIER 2021 à Mantchan Hôtel de Bassam
  - Introduction des 5S au niveau de l'outil national de mesure de la qualité des établissements sanitaire de Côte d'Ivoire (58 hôpitaux évalués et accompagné avec cette grille)

102

103

## perspectives

- Formation des formateurs au niveau national sur l'approche 5S-Kaizen-TQM
- Formation des comités qualité dans les 11 hôpitaux cibles au niveau national sur l'approche 5S-Kaizen-TQM
- Adaptation des grilles d'évaluation 5S-Kaizen-TQM
- Mise en œuvre effective projet accueil et humanisation des soins par l'approche 5S KAIZEN sur 11 hôpitaux par la formation des comités qualités dans les établissements sélectionnés

103

104

## CONCLUSION

- SOUHAIT: Mise a disposition effective du budget projet accueil et humanisation des soins par l'approche 5S KAIZEN sur 11 hôpitaux puisque la DMHP a déjà obtenu un financement additionnel avec l'UCP Fonds Mondial

104

105

**Merci pour votre aimable attention**

105

**6. Discussion avec questions et réponses**

106

**7. Synthèse**

107

Enquête (demande de commentaires)

<https://forms.office.com/r/G37i8HEEDZ>

Date limite : 4 février 2022

108

**8. Remarques finales**