

Atelier Lean health care

Mercredi 26 juin 2024

Le but de l'atelier est de montrer l'utilisation de quelques outils utilisés dans la résolution de problèmes, afin de tendre vers une meilleure façon de travailler et donc optimiser les organisations pour le professionnel et pour le patient.

Tout au long de l'atelier, l'accent sera mis sur les étapes de résolution de gros problèmes : la caractérisation et la recherche des causes avant de se lancer vers l'énumération de solutions à tester.

1^{ère} étape : la caractérisation du problème, qui permet bien comprendre le contexte grâce à la série de questions « Quoi ? qui ? où ? Quand ? Comment ? Combien ? »

Deux exemples sont donnés avec :

- Une infirmière qui doit retourner à la salle de soins deux fois pendant sa tournée de 14 chambres ; grâce un outil nommé « diagramme spaghetti », on visualise clairement les trajets « gaspillés » par la professionnelle et on peut ainsi les caractériser
- Une infirmière qui reçoit beaucoup (trop) de coup de téléphone et dont elle ne devrait pas être destinataire parfois ; grâce à un outil nommé « batonnage », on visualise sur une durée choisie, le nombre exact d'appels, et la raison, on peut ainsi passer à la phase suivante de recherche des causes.

2^{ème} étape : la recherche des causes (de toutes les causes)

- Présentation de l'outil « 5 pourquoi »
- Présentation et mise en situation de l'outil « arête de poisson ou ishikawa » qui consiste à trouver le maximum de causes au problème décrit, puis de les classer par thème, afin ensuite de passer à la recherche de solutions pour chaque famille de cause.