

## ***Atelier de l' ALASS***

***Barcelone, Espagne – 27 septembre 2010***

### **Lean Management y Six Sigma en el sector sanitario**

Lieu: ESADE, Business School

L'atelier sur le Lean management y six sigma dans le secteur sanitaire a comptabilisé la participation de 15 personnes et de 5 présentations.

<b>Horaire</b>	<b>Contenu</b>
09:00 - 09:15	<b>Bienvenue, introduction et objectifs</b> Joan Barrubés. Guy Durant
09:15 - 10:00	<b>Retrouvons du temps pour le patient, notre métier, nous-mêmes... Changer notre mode de fonctionnement pour améliorer à la fois nos performances et la satisfaction du personnel</b> Professeur Patrick De Coster (directeur général/médical). Ariane Bouzette (directrice des opérations). Cliniques universitaires UCL de Mont-Godinne, Namur- Belgique
10:45 – 11:15	<i>Pause Café</i>
10:00 – 10:45	<b>Deux ans de travail avec Lean Healthcare. Experience et résultats du Consorci Sanitari Integral (CSI)</b> Santiago Nofuentes (Directeur général). Consorci Sanitari Integral.
11:15 – 12:00	<b>Présentation de la démarche Lean management aux Cliniques Universitaires Saint Luc</b> Elisabeth Raymakers. Cliniques Universitaires Saint Luc.
12:00 – 12:45	<b>Application des outils Lean et Six-Sigma dans le cadre d'un laboratoire central automatisé</b> Prof. Marianne Philippe. Cliniques Universitaires Saint Luc
12:45 – 13:30	<b>Un model d'analyse de flux de patients pour réduire la variabilité et améliorer le temps de réponse.</b> Joan Barrubés. Antares Consulting
13:30 – 15:00	<i>Repas</i>
15:00 – 15:45	<b>Débats en groupe et conclusions de l'atelier</b>

Le matériel de support concernant les présentations est à la disposition de tous les membres d'ALASS sur le site Web.

Durant les présentations et à la fin de la journée, il y a eu un débat intéressant sur la mise en place de projets de Lean management dans le secteur sanitaire. On pourrait résumer les questions évoquées ainsi que les débats qu'elles ont suscités ainsi:

1. Comment et où commencer un projet Lean Management ?

- Il y a un consensus sur la nécessité d'impulsion et de la conviction de la part de la direction.
- On suggère de visiter un hôpital qui ait déjà mise en œuvre des projets Lean depuis 2 ans, pour pouvoir visualiser les résultats.
- Il est important de commencer par un pilote, et préférentiellement dans un département de l'hôpital avec un moindre niveau de relation avec l'ensemble des processus de prise en charge (l'endoscopie est suggérée).
- Aussi, on suggère initier avec certaines unités de soins, afin de commencer à mobiliser et avec la technique d'elles 5S
- 

2. Quels sont les facteurs de succès ?

- Communiquer, communiquer et communiquer.
- Parier sur du long terme
- Convaincre les médecins
- La formation des professionnels
- Changement dans la culture organisationnelle
- 

3. Quel genre de structure d'un support est-il requis ?

- Un support externe pour la phase initiale : un diagnostic préalable, lancer 1-2 pilotes et formation interne.
- Équipe de 3-4 personnes et formation d'animateurs dans chaque aire de l'hôpital.

4. Si les résultats sont si évidents, pourquoi y a peu d'hôpitaux qui appliquent ce point de vue ?

- Dans l'environnement industriel, il est estimé que seulement 5-10 % des entreprises utilisent ce point de vue. Une plus grande connaissance et une diffusion accrue font défauts.
- Dans la santé, il y a eu un commencement d'application il ya seulement 5-7 ans.
- Une stabilité est requise dans l'équipe de direction pour lancer un projet de ce type, avec perspectives sur plus de 2 ans.