



5S

Démarche en cinq étapes qui vise à établir et à maintenir un environnement de travail propice à la qualité.

Un espace de travail visuellement aéré et ordonné diminue le stress et facilite l'exécution des tâches.

A3

Livrable d'un kaizen rempli par les participants qui présente la démarche complète du groupe en neuf thématiques et autant de feuilles format lettre.

Action correctrice

Action entreprise sur les causes d'un écart entre la situation observée et la situation désirée.

Activité à valeur ajoutée

Une activité est à valeur ajoutée lorsqu'elle contribue à réaliser la raison d'être de la visite du patient, ce pour quoi il s'est présenté à l'hôpital. Il peut s'agir d'un traitement direct du patient (le bon traitement) ou bien de réconfort (caring).

Activité à valeur de processus

Une activité a une valeur de processus lorsqu'elle est essentielle au fonctionnement adéquat de l'hôpital ou bien au respect des lois et des normes.

Activité à non-valeur ajoutée

Une activité est une non-valeur ajoutée lorsqu'elle ne participe ni à la réalisation de la raison d'être de la visite du patient, ni au fonctionnement adéquat de l'hôpital, ni au respect des lois ou des normes. Cette activité a perdu sa justification avec le temps, mais est encore effectuée par routine.

Audits croisés

Méthode structurée d'évaluation par les pairs qui permet d'effectuer le suivi de l'adoption de points clés du nouveau processus cible ou d'évaluer si les résultats attendus se concrétisent.

Amélioration continue de la qualité

Ensemble d'actions systématiques, intégrées, soutenues, coordonnées et évaluatives visant à identifier les défaillances, à les prévenir, à chercher des solutions et à bonifier constamment les soins et services.

Cartographie

Représentation graphique des flux de personnes, de matières et d'information qui participent aux étapes successives de la production d'un soin ou d'un service. La cartographie documente les interactions entre les différents acteurs d'un processus et permet une compréhension commune d'un processus.

Demande

Quantité de soins et de services préventifs, thérapeutiques et curatifs d'une population.

Étude temps et mouvement

Analyse fondée sur le relevé et le minutage par des observateurs des tâches effectuées par les travailleurs. L'observateur accompagne le travailleur de façon continue au cours de son quart de travail et remplit au fur et à mesure une grille.

Extrant

Biens, soins ou services (un document d'information, l'aménagement d'un local, un traitement, etc.) observables et mesurables. Ils sont le résultat du processus.

Flux

Mouvement d'un point de départ jusqu'à son point d'arrivée. On distingue habituellement plusieurs types de flux : les flux patient, les flux d'information, les flux de matériel, etc.

Flux tiré

Caractéristique d'un processus : en flux tiré, la dernière étape du processus indique à la précédente quand elle est prête à être entamée.

Flux poussé

Caractéristique d'un processus : en flux poussé, une étape du processus commence lorsque la précédente est terminée.

Indicateur

Élément de mesure utilisé pour apprécier les résultats obtenus, l'utilisation des ressources, l'état d'avancement des travaux ou le contexte externe.

Intrants

Ressources matérielles, humaines, informationnelles ou financières utilisées pour dispenser des soins ou des services aux patients.



Kaizen

Terme japonais qui signifie amélioration continue et désigne un mode d'amélioration dans lequel un groupe de douze personnes ou moins se réunit pendant plusieurs jours, préférablement consécutifs, pour élaborer et tester des solutions.

Kanban

Terme japonais qui signifie «fiche». À l'origine, selon cette méthode, une fiche est apposée sur un bac de pièces entre deux postes de travail et limite la production du poste en amont au besoin exact du poste en aval. Maintenant, les kanban peuvent aussi être n'importe quel signal : une lumière, un panier vide (comme dans le système d'approvisionnement par double-panier), un drapeau, un courriel, une fenêtre pop-up, etc.

Non-qualité

N'importe quel écart global constaté entre la qualité visée et la qualité effectivement obtenue.

Objectif

État souhaité et mesurable d'une situation après l'action. L'objectif indique l'ampleur des changements désirés. Idéalement, les objectifs sont spécifiques, mesurables, appropriés, réalistes et délimités dans le temps (SMART).

Observation instantanée

Évaluation à des moments aléatoires dans le temps, des éléments observables ou mesurables d'une activité ou d'un processus.

Poka-Yoke

Système anti-erreur qui empêche la tâche d'être mal effectuée ou bien facilite la détection précoce et systématique des erreurs.

Processus

Succession d'activités qui génère un produit, un soin ou un service.

Qualité

Ensemble de propriétés et caractéristiques d'un produit, d'un soin ou service, qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites.

SMED

Acronyme anglais pour *Single Minute Exchange of Die*, que l'on pourrait traduire par « changement rapide d'outil ». Il s'agit de réduire au minimum les temps entre deux activités, c'est-à-dire le temps que passe une équipe ou une personne entre deux activités ou deux patients.

Takt Time

Vitesse idéale à laquelle on doit produire pour donner des soins et services à l'ensemble de nos patients.

Travail cellulaire

Regroupement des tâches présentant des similitudes pour créer une séquence logique, faciliter la communication et la coordination et restreindre les déplacements.