

# 5 S

**Une voie vers  
l'amélioration de la  
Qualité des Soins  
Dans les Hôpitaux**

## **Définition de la qualité selon l'OMS:**

« Délivrer à chaque patient l'assortiment d'actes diagnostiques et thérapeutiques qui lui assurera le meilleur résultat en termes de santé, conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour un même résultat, au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en termes de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins »



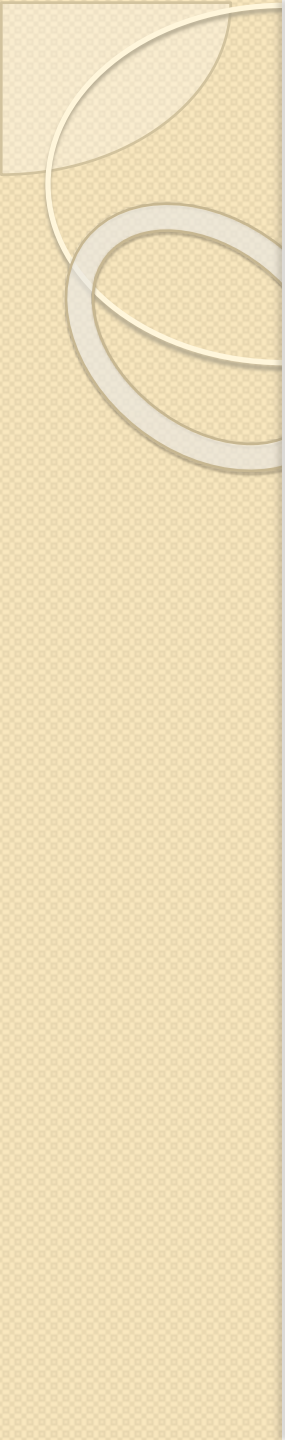
## QUALITE:

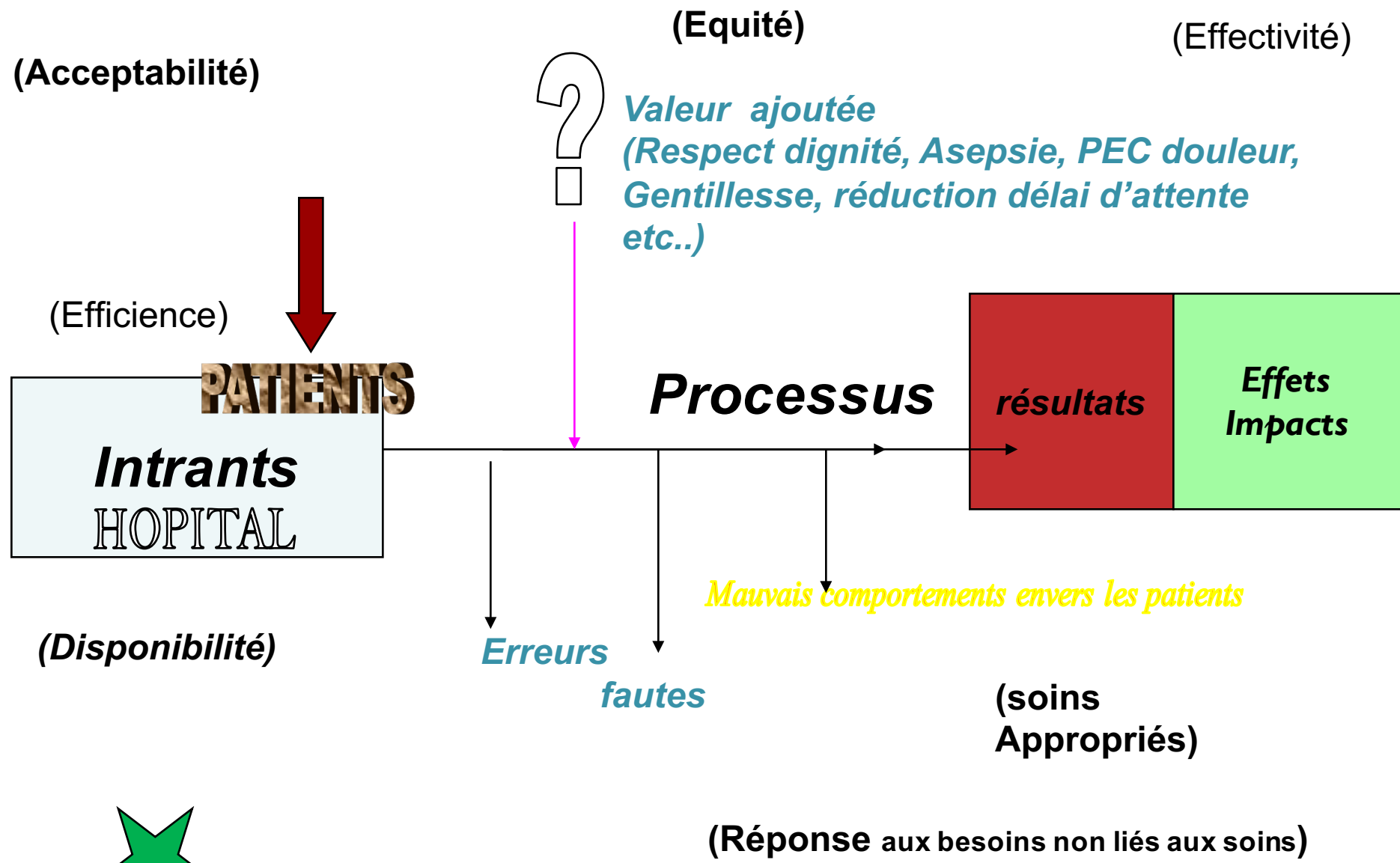
**APTITUDE D'UN ENSEMBLE DE  
CARACTERISTIQUES  
INTRINSEQUES A SATISFAIRE DES  
EXIGENCES (norme ISO 9000)**

# **CONSTATS**

**Les services offerts dans les structures, pour la plupart, ne tiennent pas compte des attentes des patients.**

**Plusieurs hôpitaux ignorent ces attentes des populations qui ont pour noms:**

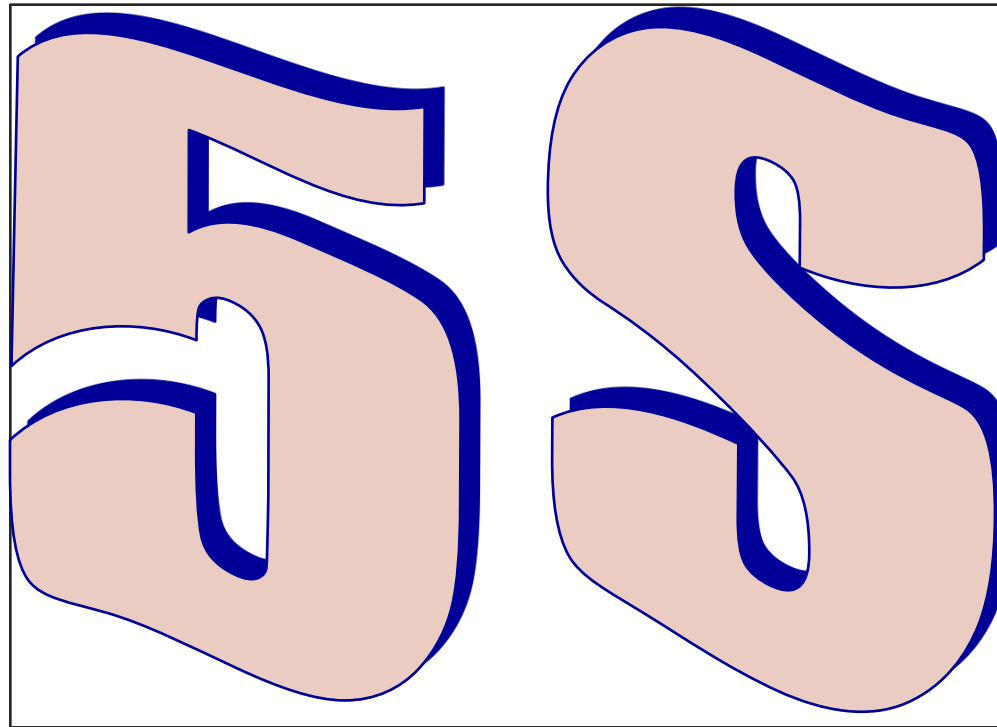
- 
- Besoins humains basiques (pyramide de Maslow)
  - Dignité
  - Respect
  - Prompte attention dans les soins
  - Confidentialité
  - Communication
  - Autonomie
  - Assistance
  - compréhension



# **PROBLEMES COMMUNS AUX HOPITAUX**

- **CHARGE DE TRAVAIL ACCRUE**
- **TAUX D'ABSENTEISME ELEVE**
- **ROTATION ELEVEE**
- **PERSONNEL DEMOTIVE**
- **ENVIRONNEMENT DESORGANISE/ ENCOMBRE**
- **FAUTES/ERREURS (erreur répétée devient une faute)**
- **ACCIDENTS**
- **PATIENTS MECONTENTS (RECLAMATIONS DES PATIENTS)**
- **STRESS ET DIFFICULTES**

**LA SOLUTION A TOUS CES PROBLEMES  
C'EST:**





# POURQUOI 5S ?

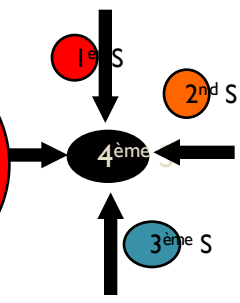
- **ATTEINDRE UN NIVEAU ELEVE DE QUALITE, DE SECURITE ET DE PRODUCTIVITE, DANS UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL PROPICE**
- **REDUIRE LE GASPILLAGE, LES ERREURS**
- **INSTAURER UNE DYNAMIQUE DE GROUPE**

# 5S: C'EST QUOI ?

- **SEIRI – SORT** **SEPARER** (Débarrasser/Trier)
- **SEITON – SET** **SYSTEMATISER** (Ordonner)
- **SEISO – SHINE** **SALUBRITE** (Nettoyer/Lustrer)
- **SEIKETSU – STANDARDIZE** **STANDARDISER**
- **SHITSUKE - SUSTAIN** **SE DISCIPLINER** (Pérenniser)

# 5S - KAIZEN/CQI/TQM

Japonais	Anglais	Français
Seiri 整理	Sort	Séparer (Débarasser)
Seiton 整頓	Set, Systematize	Systematiser (Ordonner)
Seiso 清掃	Shine	Scintiller (Assainir, Lustrer)
Seiketsu 清潔	Standardize	Standardiser (Suivre)
Shitsuke 躰	Sustain	Se Discipliner (Pérenniser)



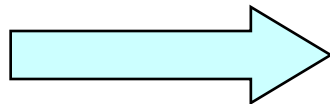
## SEPARER/Trier & Débarrasser

- Met l'accent sur l'**élimination** des articles superflus dans le lieu de travail, ceux qui ne sont ni nécessaires ni indispensables au processus courant de l'hôpital

# Séparer

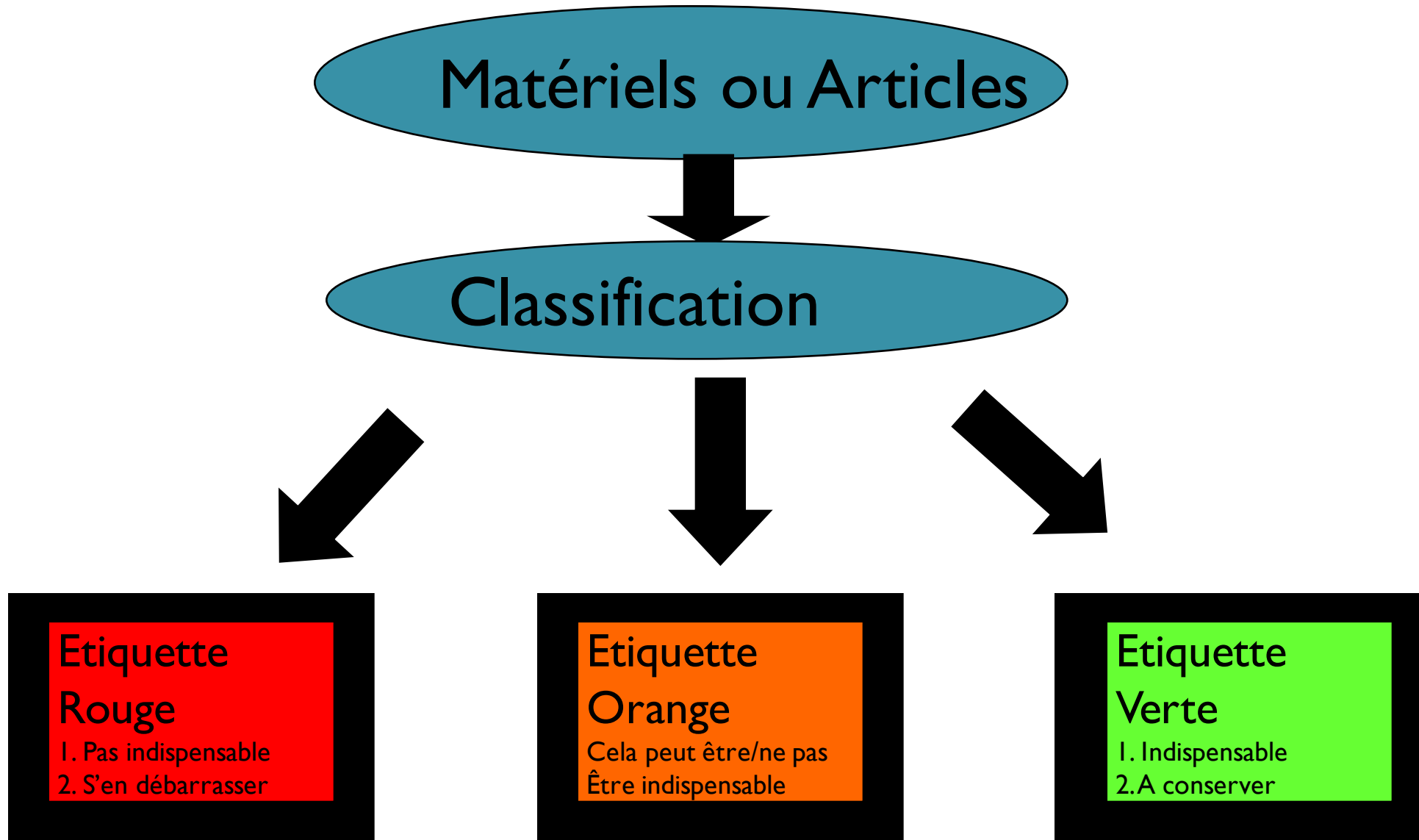


Avant

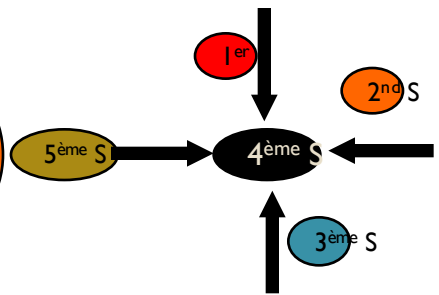


Après

# TRIER IMPLIQUE UNE CLASSIFICATION



## S -2 SEITON



## Systematiser/Ordre

- UNE PLACE POUR CHAQUE CHOSE, CHAQUE CHOSE A SA PLACE
- RANGER LES ARTICLES EN FONCTION DE LA FRÉQUENCE D'UTILISATION
  - ✓ utilisation courante, moyenne, rare

# Systematiser

Photo prise en **Aôut 2007**



**Février 2008**



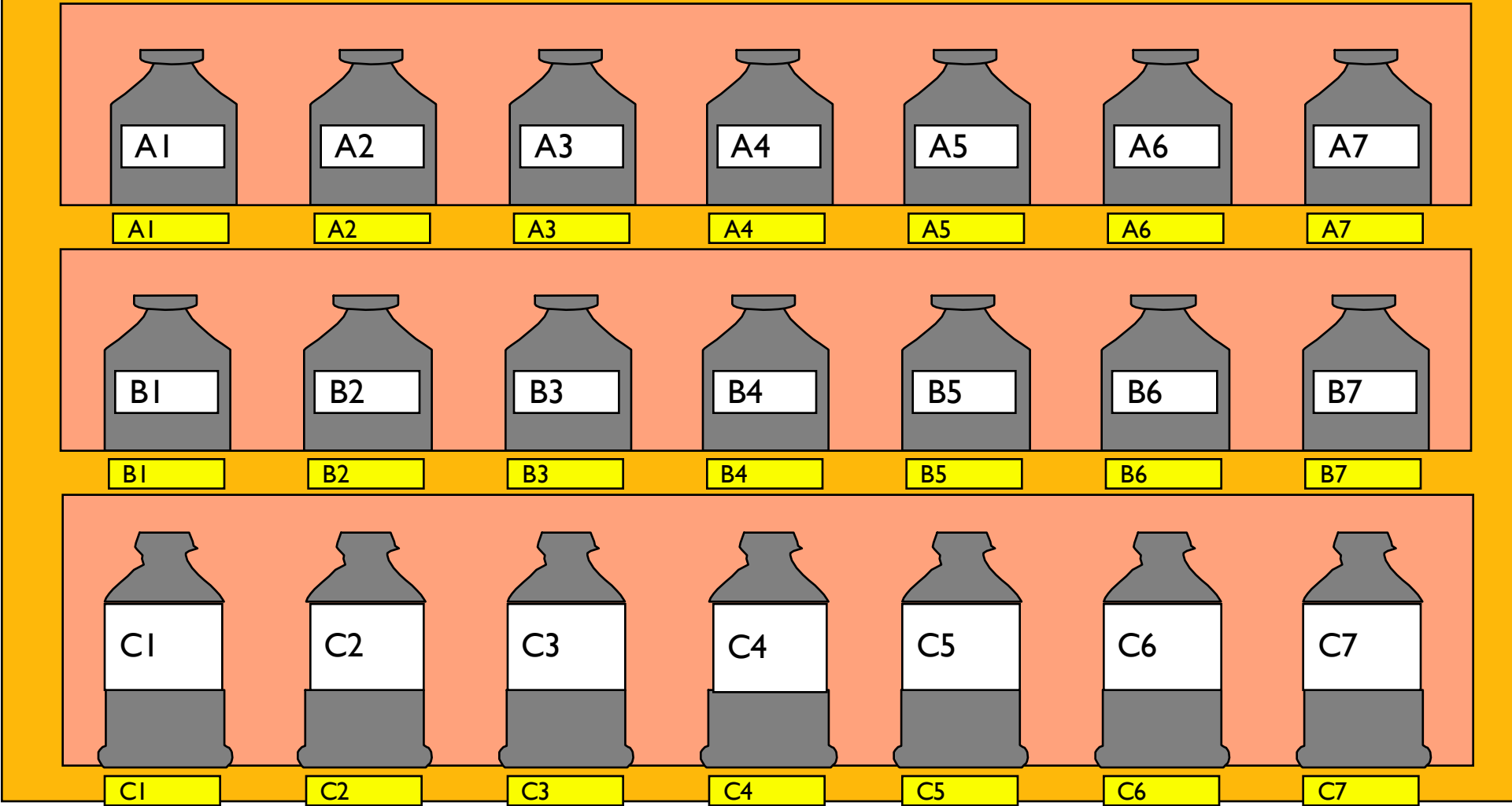
**Aôut 2008**





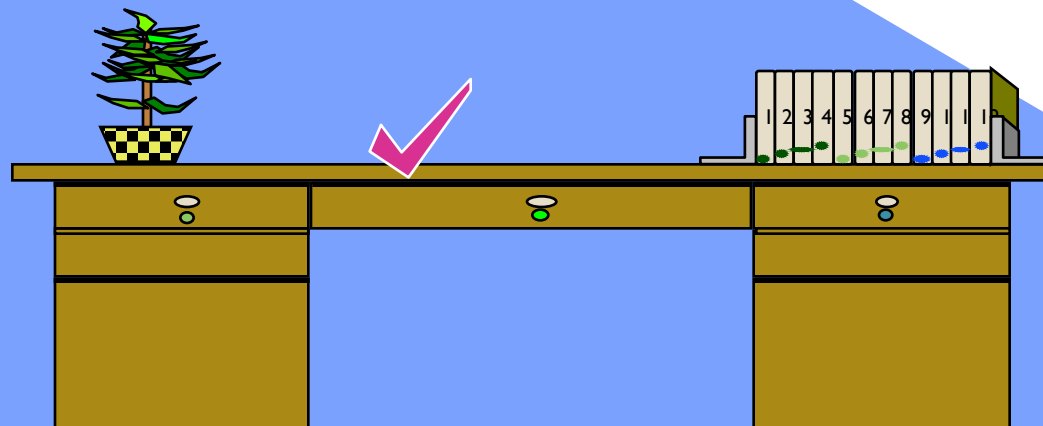
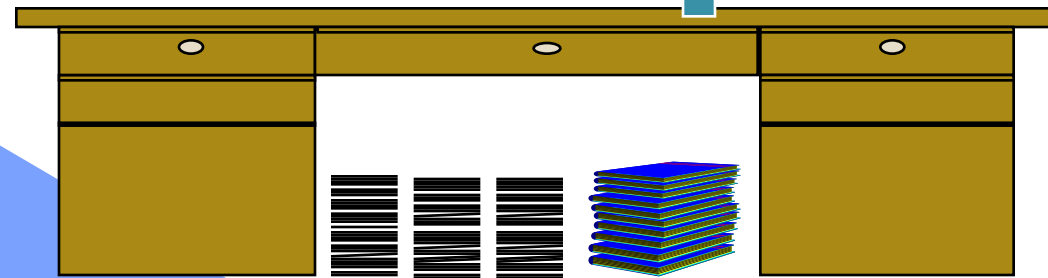
Les places retenues  
Les noms assortis

# SYSTEMATISER



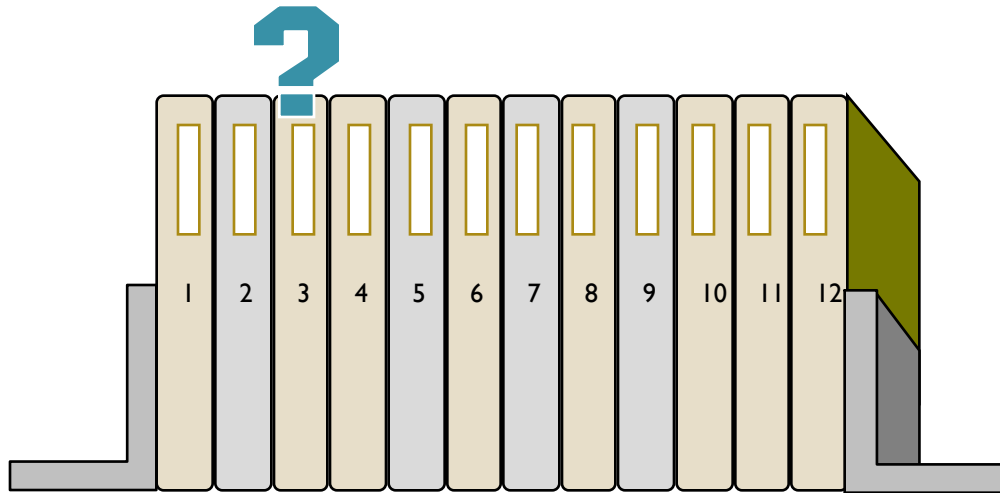


# SYSTEMATISER

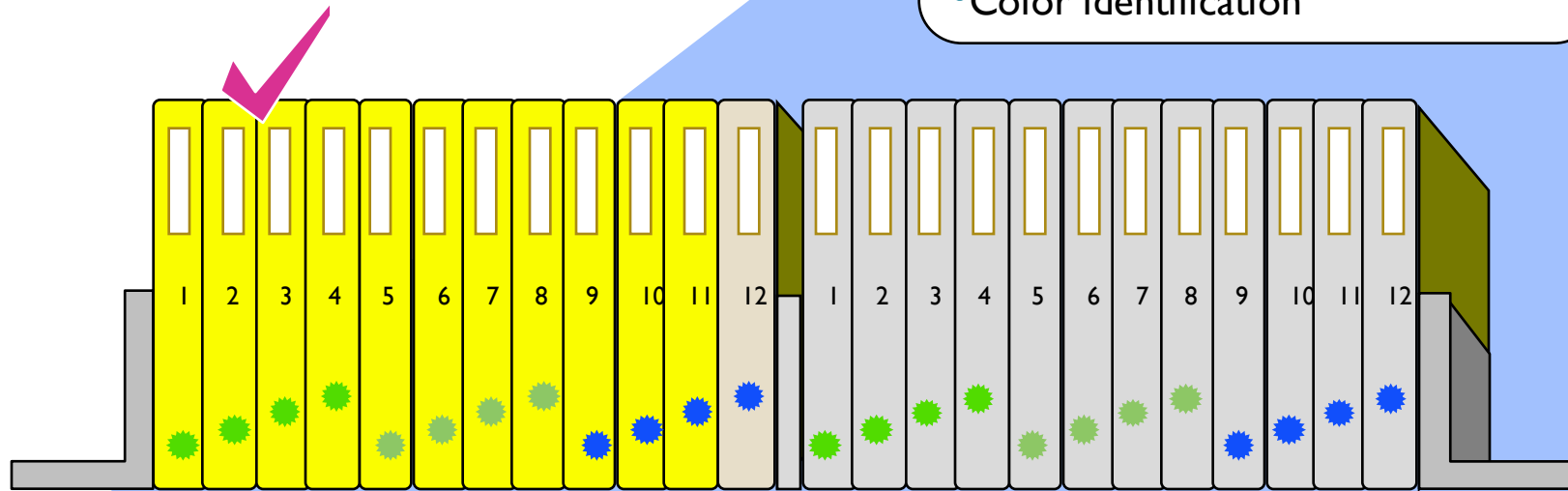


- Seiri wastes
- No horizontal piling
- Nothing on floor

# SYSTEMATISER

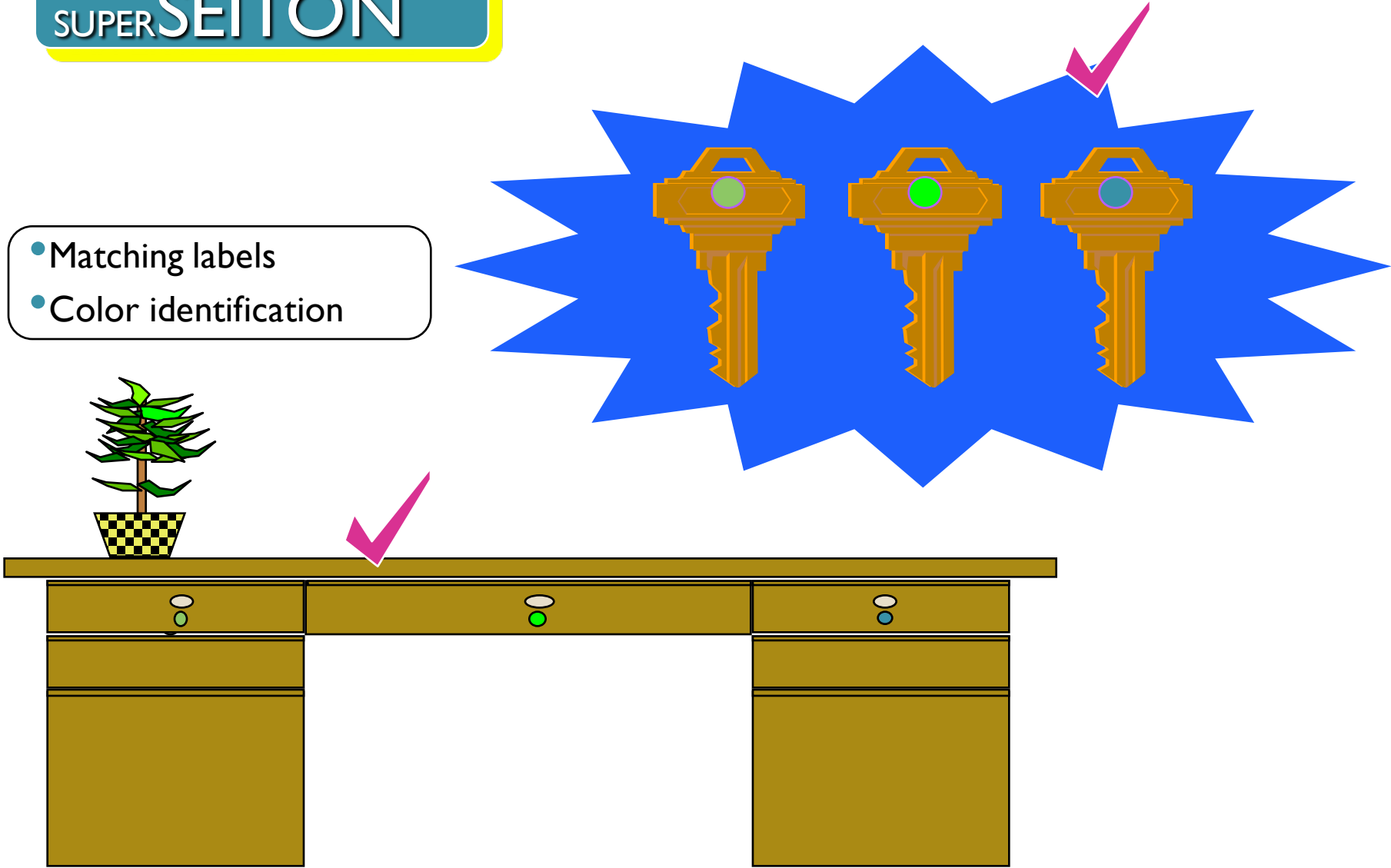


- Retrieval within 30 seconds
- Labeling reserved seats
- Color identification



# SUPER SEITON

- Matching labels
- Color identification



# SYSTEMATISER

- Matching labels
- Open/Close separation



## FERME

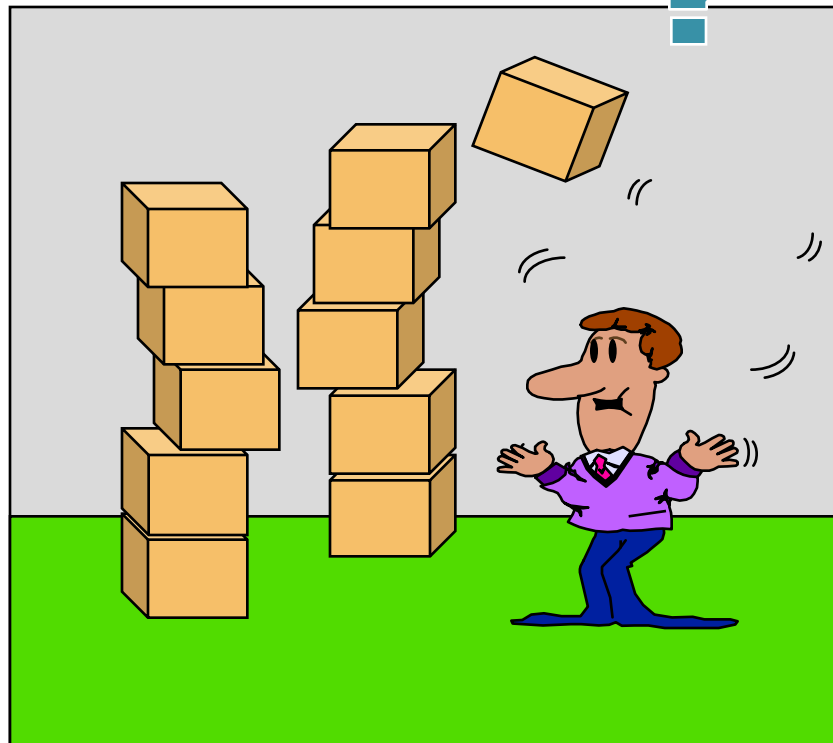
1 *	2 2	3 *	4 *	5 5
6 6	7 *	8 8	9 *	10 *
11 11	12 12	13 *	14 *	15 15
16 *	17 *	18 18	19 *	20 20

## OUVERT

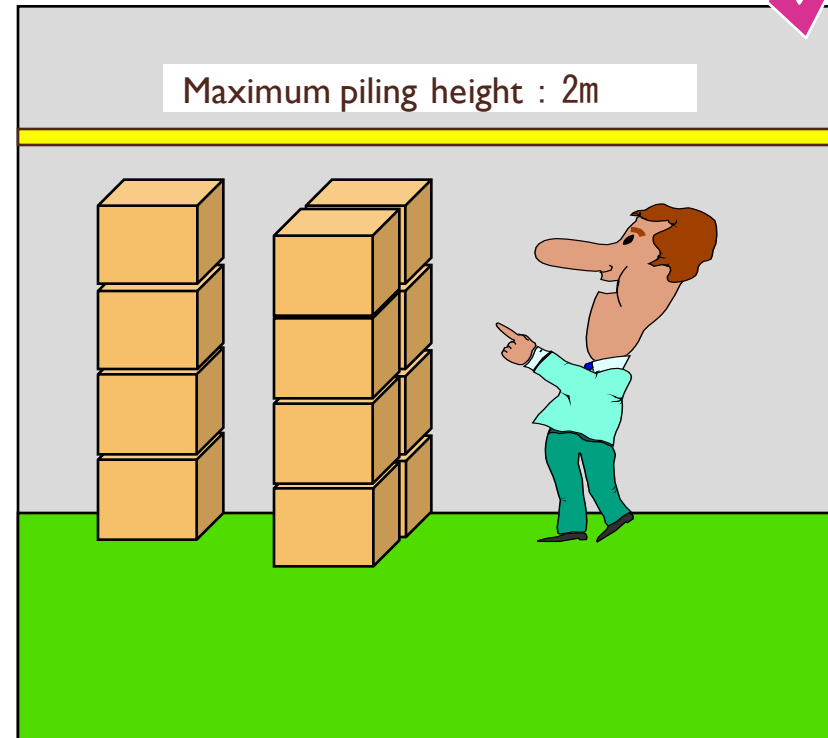
1 1	2 *	3 3	4 4	5 *
6 *	7 7	8 *	9 9	10 10
11 *	12 *	13 13	14 14	15 *
16 16	17 17	18 *	19 19	20 *

# SYSTEMATISER

- Hauteur maximale indiquée
- Rangement en angle droit



- Avant 5S – insécurité
- Absence de limitation de la hauteur

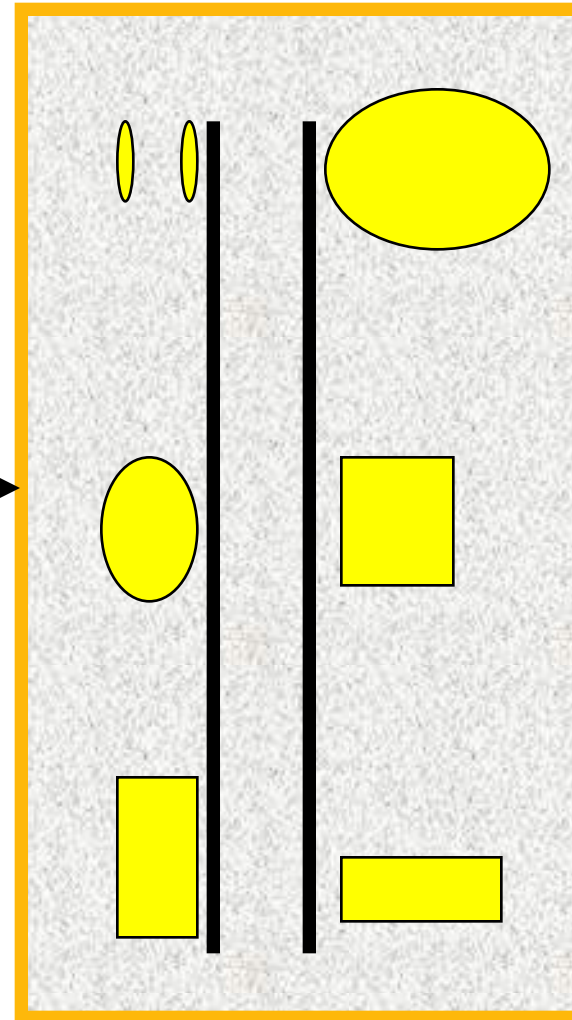
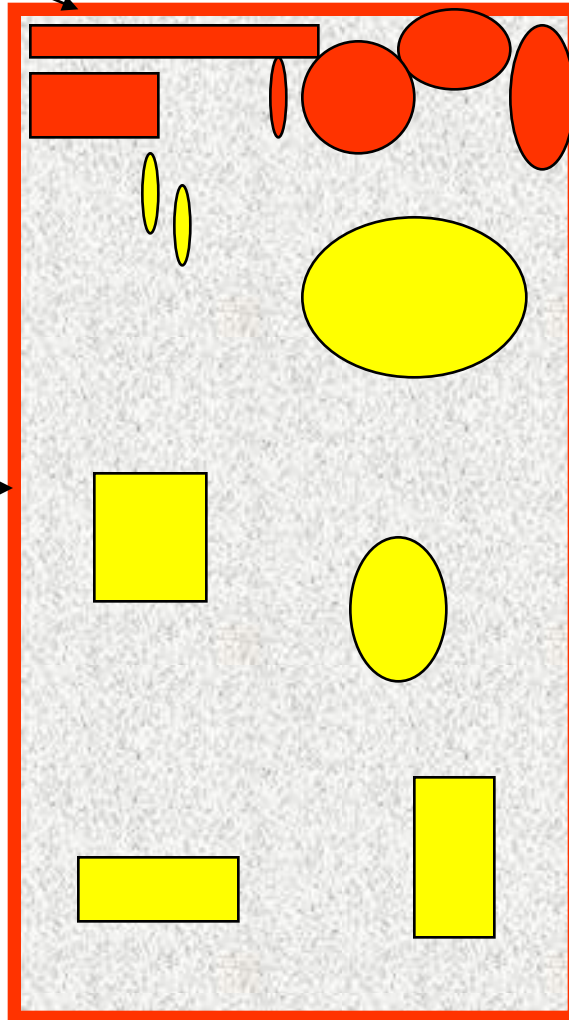
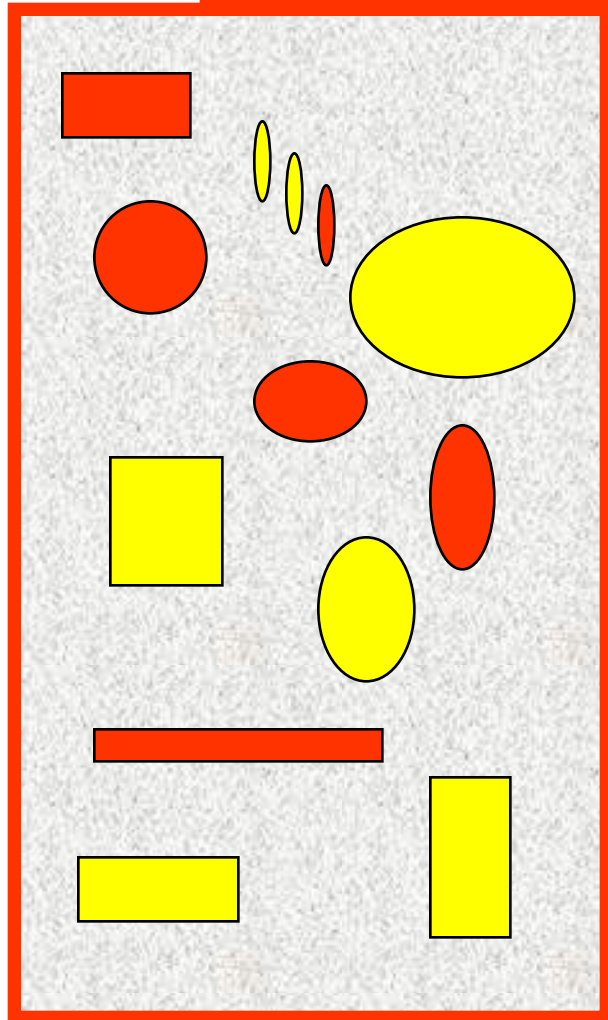
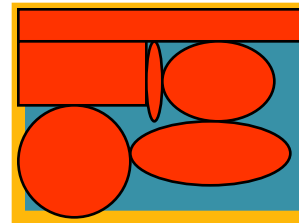




Sort:

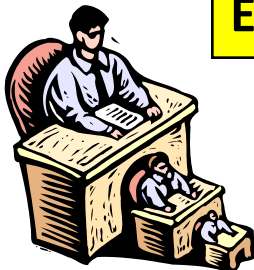
↓ éliminer

Set: ranger





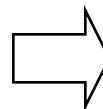
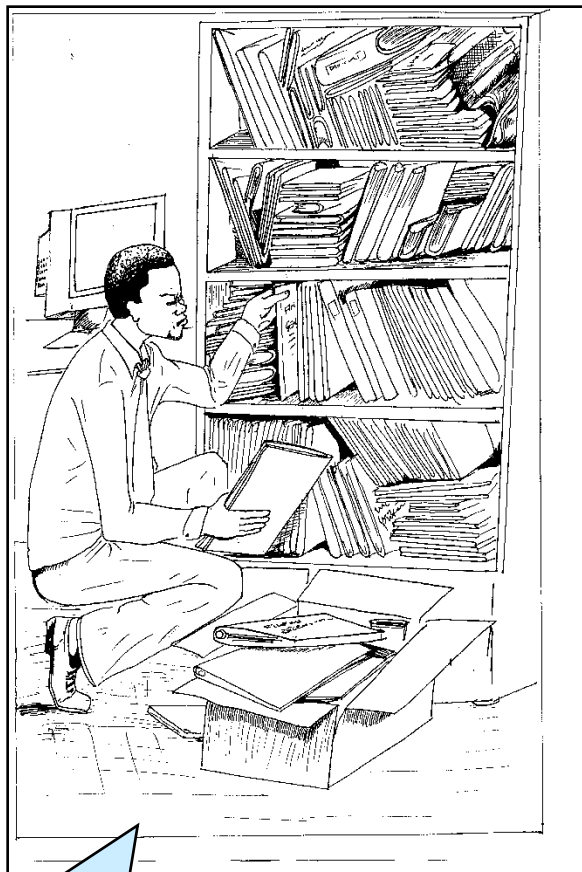
# Environnement Physique



Sort



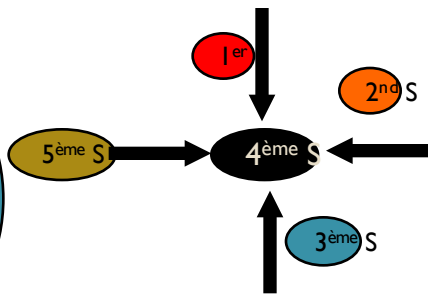
Set



Niveau de Base  
des 5S

Amélioration de l'environnement de travail par 5 S

## S -3 SEISO



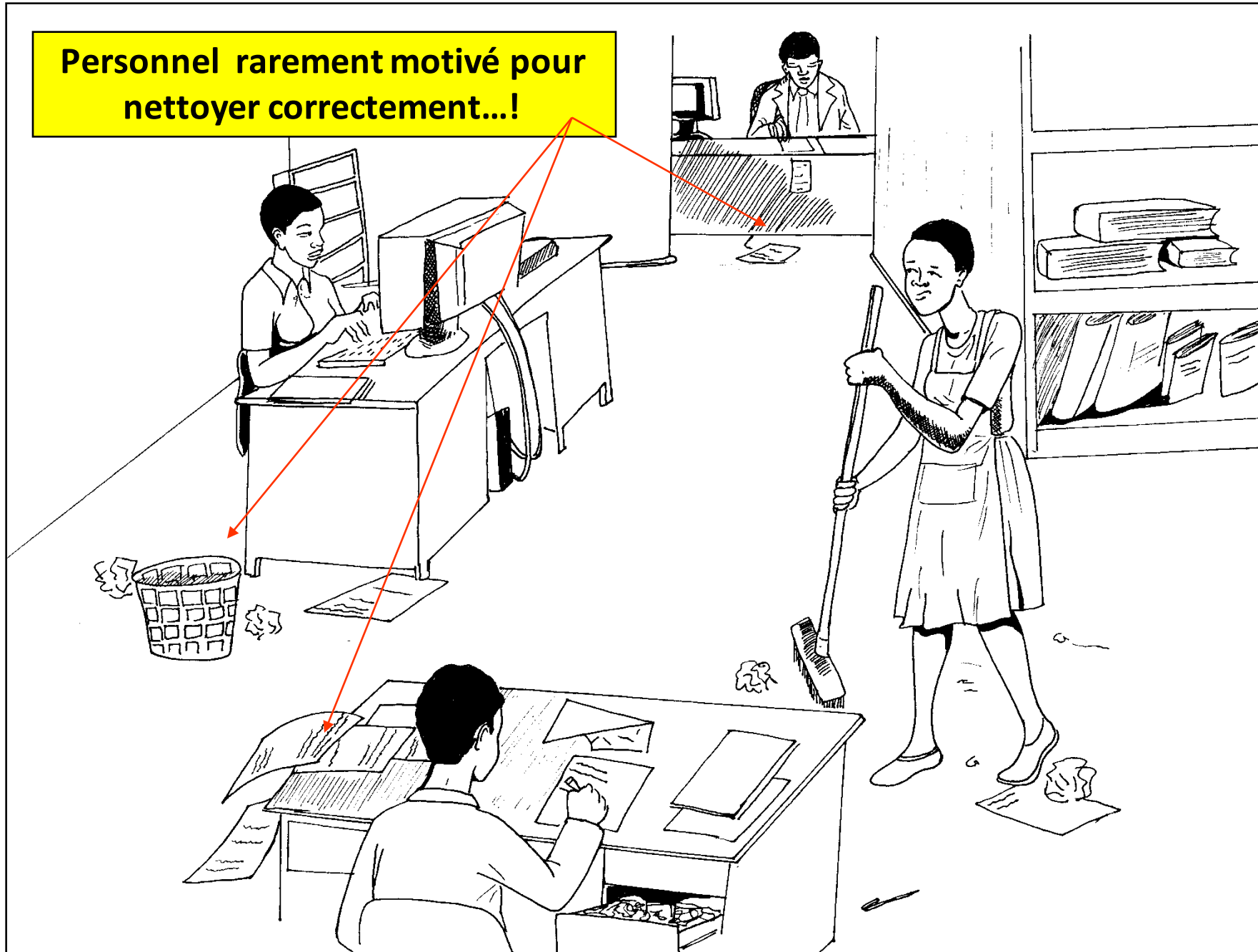
# SALUBRITE

- **Seiso consiste à bien nettoyer son lieu de travail, de sorte qu'il n'y ait pas de poussière sur le sol, les machines ou équipements; y compris la morgue**
- **Classer les zones en fonction du risque infectieux**
- **Définir des procédures de nettoyage en fonction du risque (bionettoyage)**

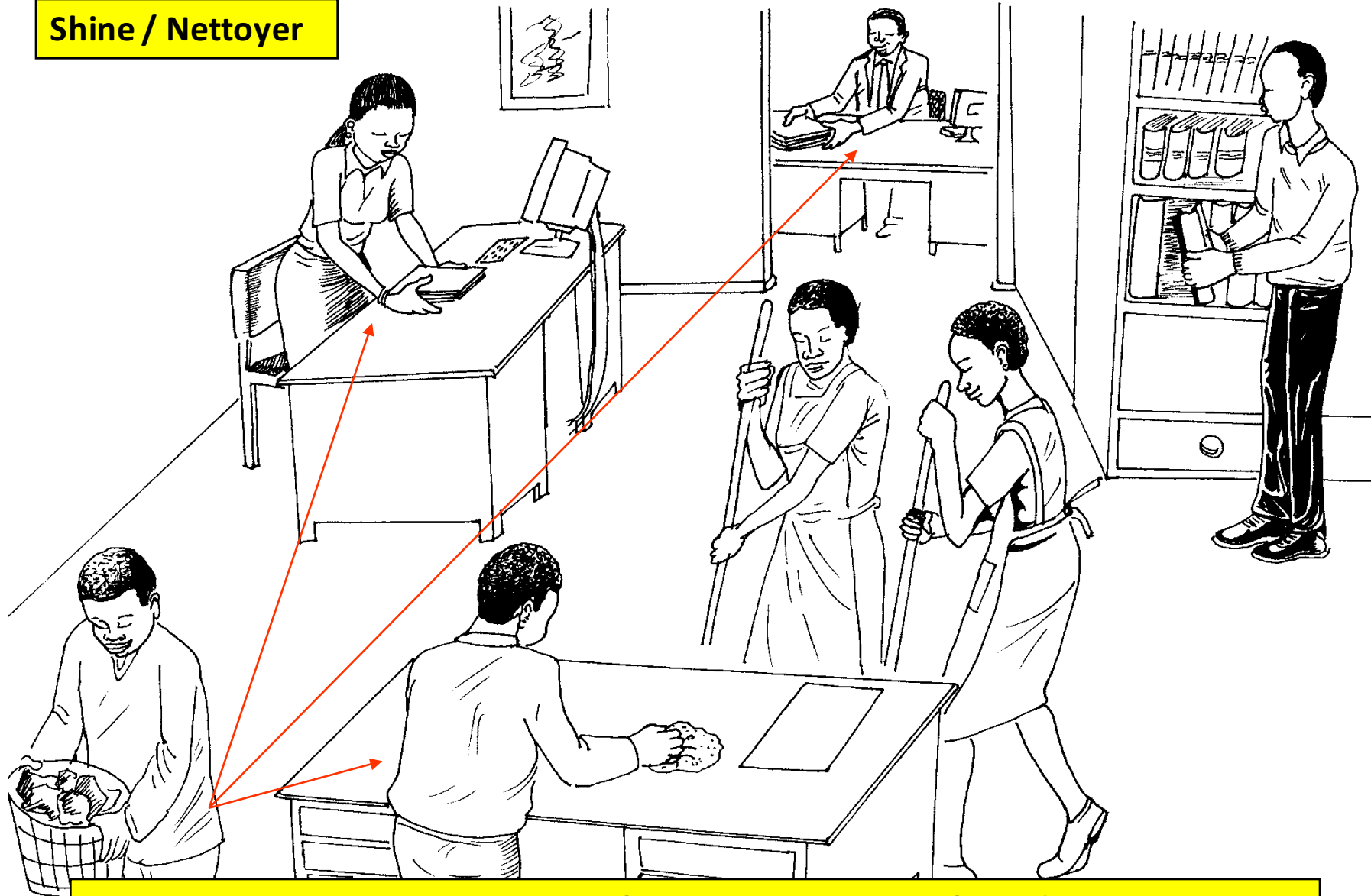
# Scintiller (Nettoyer)



**Personnel rarement motivé pour nettoyer correctement...!**

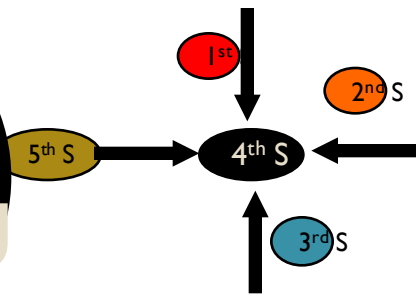


**Shine / Nettoyer**



**Votre territoire ne peut être bien arrangé qu'avec votre seule participation...!**

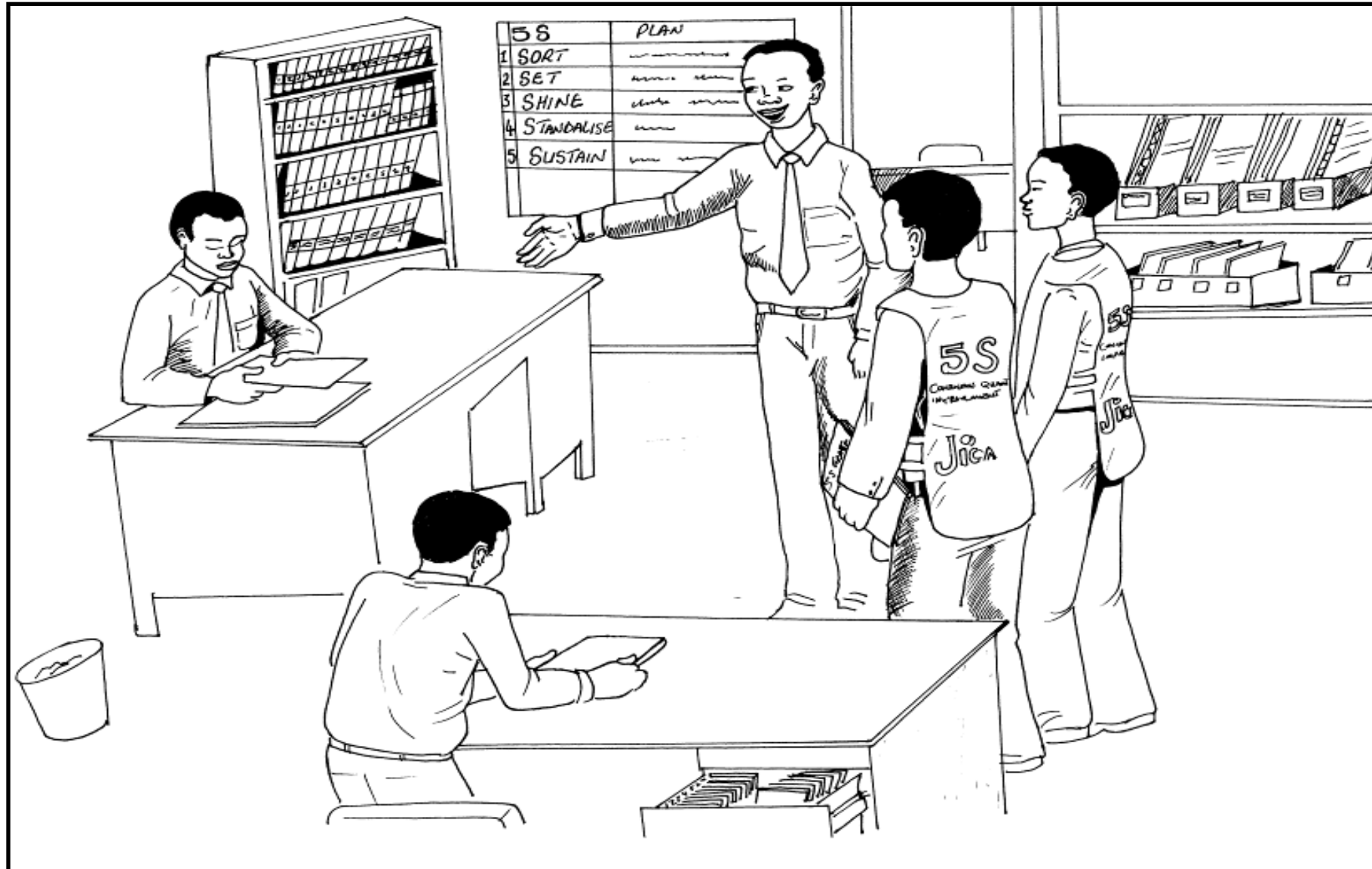
**S -4**  
**SEIKETSU**



**STANDARDISER**

- **Maintenir les trois premiers S**
- **Étendre la pratique des 3S à tous les services de l'hôpital**
- **Étendre les 5S à toutes les structures sanitaires du pays.**

# Standardiser



# CODAGE DES COULEURS

ARTICLES EN  
PLASTIQUES

LAVAGE ET/OU  
AUTOCLAVE

ARTICLES ET  
LINGE INFECTES

DECONTAMINER  
/BUANDERIE

LINGE SALE

BUANDERIE

NON STERILE

AUTOCLAVE

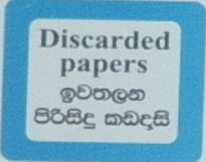
STERILE



Dump / Incinerator



Composting



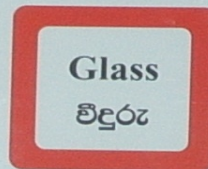
Recycle

Incinerator



Recycle

Incinerator



Re-use / Recycle



Recycle

අපද්‍රව්‍ය වෙන්කරමු  
මුදල් උපයමු  
පරිසරය සුරකිමු

# HOSPITAL WASTE DISPOSAL



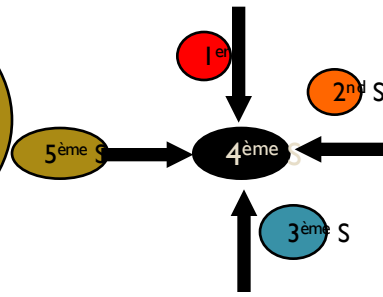
**OXYGEN FULL**

**OXYGEN EMPTY**



S -5

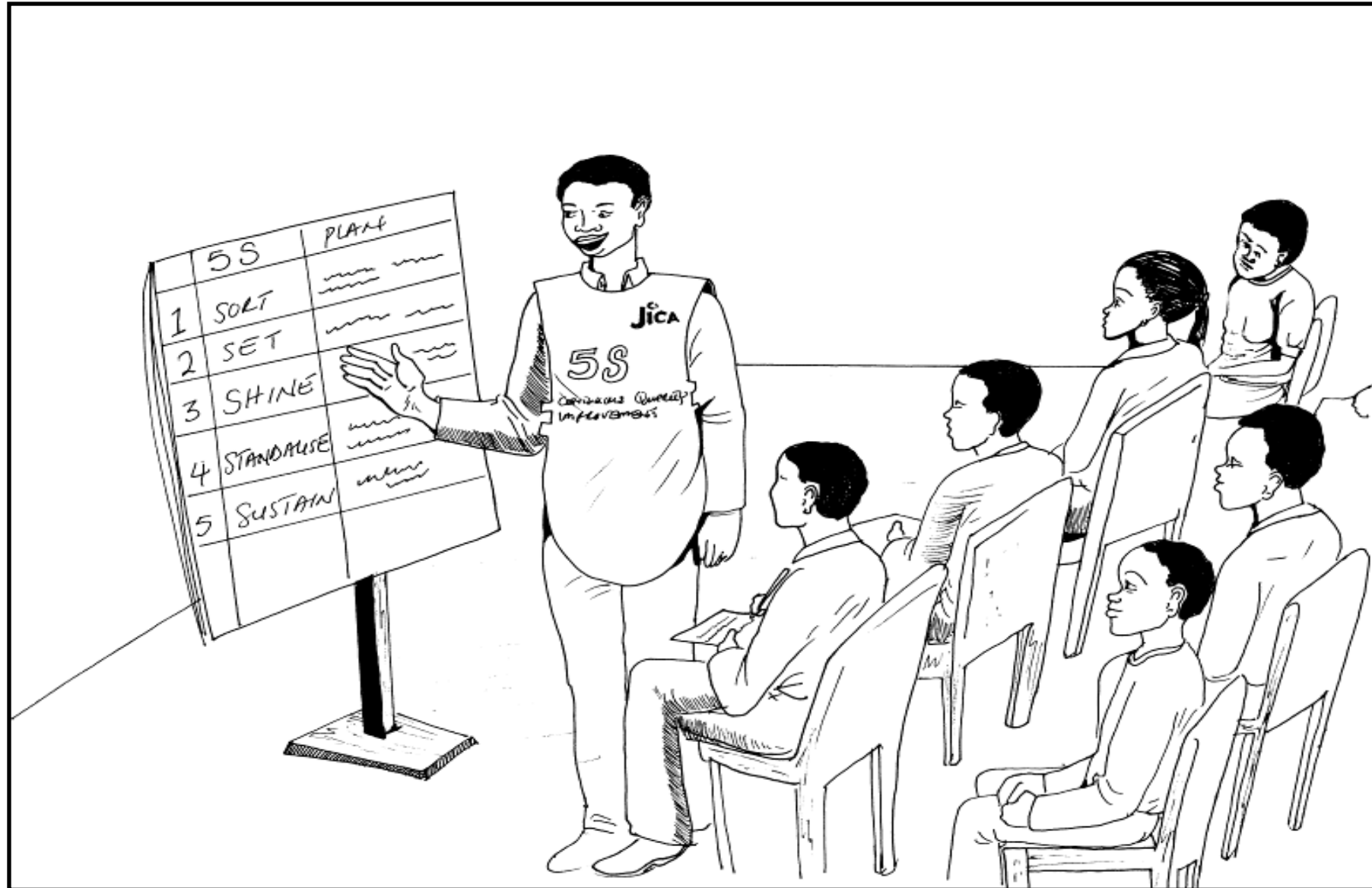
SHITSUKE



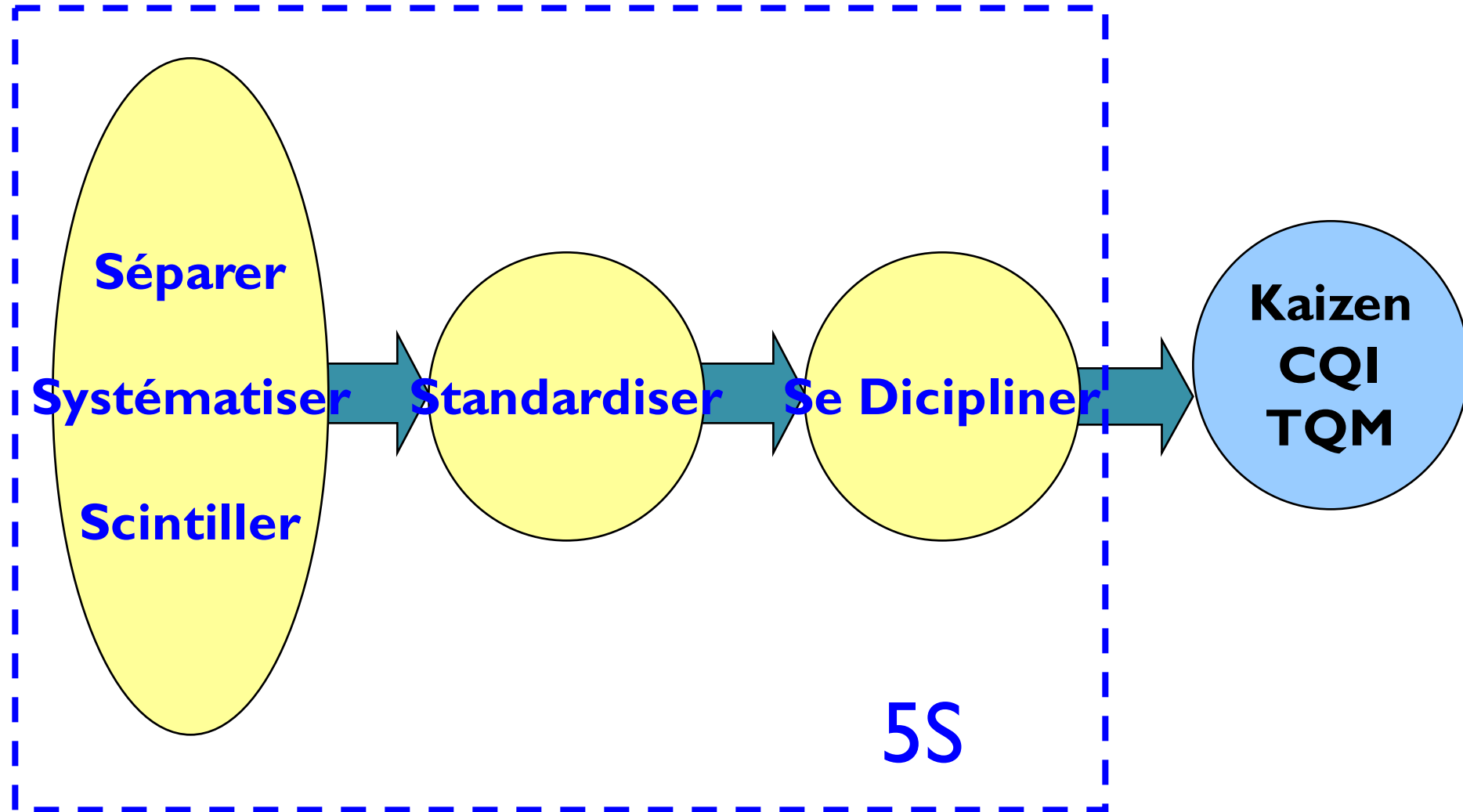
## **SE DISCIPLINER & Autodiscipline (PERENNISER)**

- **Shitsuke consiste à développer chez le personnel l'acquisition de bonnes habitudes de travail et le respect scrupuleux des règles qui régissent le lieu de travail.**

# Se discipliner



# 5S et Kaizen/CQI/TQM



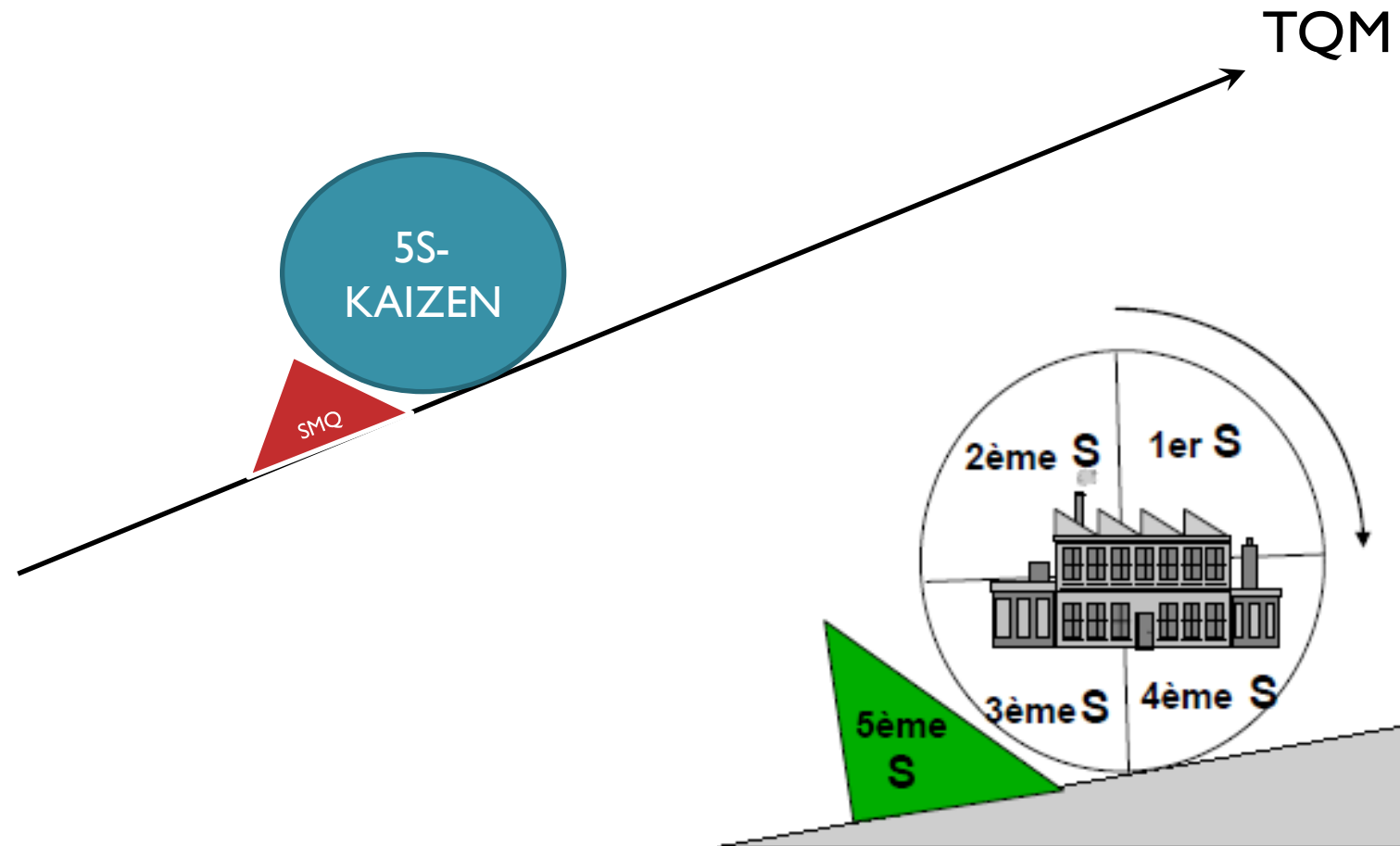
# Effet 5S sur infection nosocomiale

## Castle Street Hospital (Gyneco-Obst)

- Colombo, Sri Lanka
- 450 lits, 800 employés, Hôpital Public
- 24 heures de services médicaux gratuits
- 8000 accouchements / an

Année	Taux d'infection néonatale	Total Naissances vivante	Taux d'infection post-césarienne (LSCS)	Nbr. total de césariennes
2000	6,3%	7.466	1,8%	2.085
2001	5,3%	8.097	1,5%	2.177
2002	2,7%	8.362	0,9%	2.451

# AMELIORATION CONTINUE PAR LES EQUIPES



## Quatre Facteurs clés pour assurer la réussite des 5S

1

Engagement et appui soutenu de la direction

2

Les 5S commencent par la formation

Avec les 5S pas d'observateur,  
chacun participe

3

Répéter le cycle 5S en vue  
d'atteindre un meilleur standard

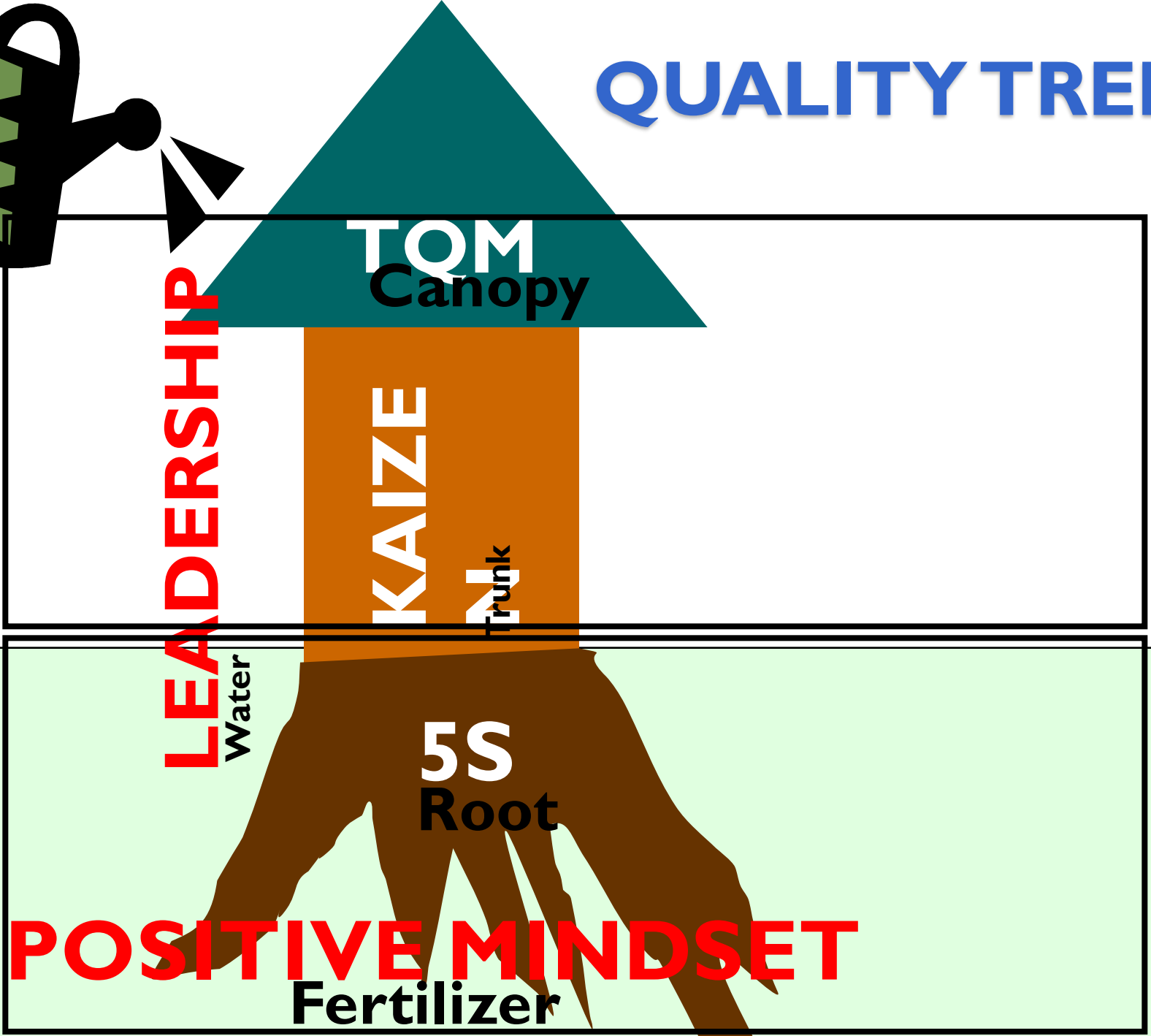
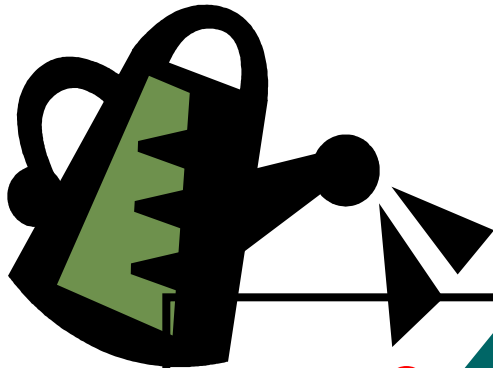
4

Veiller à l'application des 5 S et éviter toute déviation





# QUALITY TREE



**TQM**  
Canopy

**LEADERSHIP**  
Water

**KAIZE**  
Trunk

**5S**  
Root

**POSITIVE MINDSET**  
Fertilizer

*LE CHEMIN LE PLUS LONG COMMENCE  
PAR UN PREMIER PAS*



*MERCI DE VOTRE AIMABLE ATTENTION*