

Préface .....	9
Avant-propos .....	11
<b>PARTIE I</b>	
<b>Le Lean en action .....</b>	<b>17</b>
<b>CHAPITRE 1 – Au commencement était la qualité .....</b>	<b>19</b>
A - Partout une même préoccupation .....	19
B - L'origine du terme Lean .....	21
C - Qu'est-ce que le Lean ? .....	23
D - Faire du Lean ou être Lean .....	26
E - Le Lean hôpital ou Lean healthcare dans le monde .....	27
F - Lean serait-il un mot tabou ? .....	30
<i>Ce qu'il faut retenir</i> .....	32
<b>CHAPITRE 2 – Des principes clairement définis .....</b>	<b>33</b>
A - Définir la <i>valeur</i> que le patient ou l'usager attend .....	34
B - Identifier la chaîne de valeur .....	42
C - Favoriser l'écoulement des flux .....	46
D - Tirer les flux en ne produisant des soins ou services que selon les besoins .....	52
E - Viser la perfection .....	53
<i>Ce qu'il faut retenir</i> .....	54
<b>CHAPITRE 3 – Le patient en tant que partie prenante .....</b>	<b>55</b>
A - Au commencement, il était « Celui qui souffre » .....	55
B - Des patients-enseignants .....	57
C - Un collaborateur qui participe à l'organisation des soins et des services .....	57
D - Démocratie sanitaire .....	57
<i>Ce qu'il faut retenir</i> .....	58
<b>Chapitre 4 – Qu'en est-il de la « méthode Lean Six Sigma » ? .....</b>	<b>59</b>
A - Chez Motorola .....	59
B - L'origine des belts .....	59
C - La méthode par elle-même .....	60
<i>Ce qu'il faut retenir</i> .....	62
<b>EN RÉSUMÉ .....</b>	<b>63</b>

<b>PARTIE II</b>	
<b>Principaux systèmes .....</b>	<b>65</b>
<b>CHAPITRE 1 – Le Genba ou Gemba .....</b>	<b>69</b>
<i>Ce qu'il faut retenir</i> .....	71
<b>CHAPITRE 2 – Le DMAIC .....</b>	<b>73</b>
Exemple de l'utilisation du DMAIC .....	77
<i>Ce qu'il faut retenir</i> .....	79
<b>CHAPITRE 3 – La Value Stream Mapping : un outil pour bien voir et mieux gérer .....</b>	<b>81</b>
Les 3 principales étapes .....	83
<i>Ce qu'il faut retenir</i> .....	84