

Préface	9
Avant-propos	11
PARTIE I	
Le Lean en action	17
CHAPITRE 1 – Au commencement était la qualité	19
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
CHAPITRE 2 – Des principes clairement définis	33
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
CHAPITRE 3 – Le patient en tant que partie prenante	55
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
Chapitre 4 – Qu'en est-il de la « méthode Lean Six Sigma » ?	59
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
EN RÉSUMÉ	63

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