

TABLE DES MATIÈRES

Préface à la deuxième édition	V
Introduction	1

Chapitre I - Soigner l'hôpital?

Des grands projets aux petits gestes	7
Le patient en fin de chaîne	10
Approche des 5 R	12
Responsabilité de terrain et rigueur	15
Organisation et institution	18

Chapitre II - Clés de la qualité

Notions de base	24
Satisfaction du client interne	26
Zéro défaut accepté	28
Qualité et réduction de la variabilité	29
Erreurs produites par le système lui-même	32
Normalisation statistique ou réglementaire?	33
Protocole : un support de travail	37
Démarche qualité et démarche d'accréditation	39

Chapitre III - Logique de l'efficacité

Spécialisation : la clé de l'efficacité locale	46
De la spécialisation des rôles à la spécialisation des tâches	48
Prix de la spécialisation	51
Polyvalence et flexibilité : pour une plus grande efficacité	54
S'agiter n'est pas nécessairement travailler	56
Efficacité des processus	58

Chapitre IV - Implication et responsabilisation

Création de « mini-cliniques »	66
Culture féodale et culture d'équipe	69
Management directif ou participatif	72
Motivation dans le travail	74
Vers une plus grande exigence	76
Apprentissage de la responsabilité :	
une approche en cinq phases	80
Les cinq stades de l'organisation	83

Chapitre V - Observation

Auto-audit	88
Trier et éliminer l'inutile	90
Liens client-fournisseur	92
Tour de circuit	96
Tour de piste	98
Cas pratique : CHS de Poitiers	100

Chapitre VI - Organisation

Environnement matériel	109
Rangement et nettoyage	111
Système de rangement : le supermarché	114
Système du CARP	116
Liste des actions	117
Protection du temps	120
Tableau des corvées	121
Les « 5 "pourquoi?" »	124

Chapitre VII - Coordination

Coordination et « procédure »	130
Suivi des actions	133
Tour de table	134
De « pousser » à « tirer »	137
Prix du temps	138
Calendrier des réunions	140
Procédures et protocoles	142

Manuel qualité	145
Points critiques	147
Cas pratique : CH de Dieppe	149

Chapitre VIII - Standardisation

Mesure et standardisation	156
Standard et systématisation	158
Des mesures pour une meilleure compréhension	160
Management par les extrêmes	165
Audits	167
Compréhension de la polyvalence	170
Matrice des compétences	172
Cas pratique : CH de Dieppe	174

Chapitre IX - Amélioration

Amélioration et innovation	180
Groupe de travail	181
PDCA	183
Cas pratique : CHU de Fort-de-France	193

Chapitre X - Secrets du management de la qualité et de l'efficacité

Secret de l'efficacité	204
Secret de la qualité	206
Secret du management	208
Conclusion	213