

BROCHURE *ARÁQ*

SANTÉ, SOCIAL & SERVICES

Tél. : 024 423 96 50
Email : info@ariaq.ch
Web : www.ariaq.ch

Les exigences ne cessent d'augmenter dans les domaines de la santé, du social et des services

De plus en plus d'administrateurs d'établissements publics et privés doivent s'engager dans des processus de réduction des coûts de fonctionnement tout en garantissant sécurité et qualité des services aux personnes, patients, bénéficiaires ou résidants. Cette pression s'explique par plusieurs facteurs :

- Augmentation des coûts des soins et des prises en charge
- Augmentation des primes d'assurance
- Exigences accrues des personnes et de la société en matière de qualité des soins
- Evolution démographique et de la durée de vie
- Demande croissante de nature administrative
- Pénurie de main d'œuvre et de compétences adéquates
- Exigences et contraintes légales et réglementaires

INTRODUCTION

En plus des aspects financiers, d'autres préoccupations surgissent :

- Aux Etats Unis, on estime entre 45'000 et 98'000 le nombre de décès par an suite à des erreurs médicales.
- Dans les pays occidentaux, pas moins de 1 patient hospitalisé sur 1000 décède des suites d'une erreur médicale.
- En Suisse, cela représente environ 1000 à 1200 cas par an soit deux fois plus que le sida, les accidents de la route et la grippe réunis.
- Les erreurs de médication dans les EMS sont à l'origine de plus de 8% des journées d'hospitalisation en Suisse.



Le Lean est aujourd'hui déployé dans tous les domaines d'activités et est, depuis environ 10 ans, très présent dans le secteur de la santé

Les objectifs sont donc sans équivoques et passent par :

- Une meilleure organisation des activités au quotidien
- Une meilleure gestion des flux
- Une meilleure communication
- Le développement d'une véritable dynamique d'amélioration

Grâce à ses succès, la méthodologie du Lean management a dynamisé les organisations et est devenue une référence mondiale en matière de satisfaction du client par l'efficacité opérationnelle.

Le programme de formation et d'accompagnement ARIAQ permet aux établissements de santé, social et services de :

- Placer les attentes du résidant, du patient ou du bénéficiaire au centre de la démarche de progrès (la voix du client)
- Simplifier et rationaliser les processus afin de les rendre plus efficaces et réduire les délais de traitement
- Eliminer les activités sans valeur ajoutée (gaspillages)
- Manager les performances de façon simple, visuelle et compréhensible par tous
- Impliquer le personnel et favoriser la visibilité des initiatives à valeur ajoutée
- Harmoniser et partager les bonnes pratiques et réduire les risques d'erreurs
- Renforcer la responsabilité du personnel et le rendre moteur de l'amélioration par une communication efficace
- Ancrer une qualité de prestations irréprochables en traitant les dysfonctionnements de manière systématique et méthodique

INTRODUCTION

Toute personne en quête d'amélioration de son processus trouvera, non pas une boîte à outils, mais une réelle démarche structurée par des méthodes de travail spécifiques au secteur d'activité.



Fort de son expertise dans les domaines de la santé, du social et des services (mise en place de projets d'amélioration des processus et de projets Lean), ARIAQ partage les meilleures pratiques avec l'ensemble des collaborateurs.

Agent qualité santé, social et services

11 jours

Objectifs :

- Maîtriser les connaissances nécessaires à la mise en place et au soutien d'un système de management de la qualité dans le domaine social et des soins
- Être capable de réaliser le suivi du système qualité afin de maintenir si nécessaire une certification
- Maîtriser l'approche processus des activités et améliorer les interfaces

Auditeur interne

4 jours

Objectifs :

- Connaître les exigences des normes qualité ISO 9001:2015 ou équivalent
- Connaître les exigences et les points faibles caractéristiques relatifs
- Aborder l'aspect psychologique et les techniques nécessaires pour mener à bien simplement un audit système, procédé, produit ou service

Lean dans les services : pratiques efficaces

3 jours

Objectifs :

Se former par la pratique à l'utilisation efficiente des ressources afin de :

- Soutenir une démarche Lean de progrès dans le domaine des services et des secteurs administratifs
- Comprendre et pratiquer les outils et méthodes Lean applicables aux domaines des services
- Savoir évaluer un processus durant son exécution puis l'analyser et l'améliorer afin d'atteindre le niveau d'efficacité souhaitée

Chef de projet Lean Services

9 jours dispensés en 5 modules distincts

Objectif :

- Être capable de fédérer tous les niveaux de l'organisation autour d'une vision commune de l'amélioration continue

Modules :

- Pilier 1 : Déployer la pensée Lean (1 jour)
- Pilier 2 : Mesurer et analyser la chaîne de valeur (3 jours)
- Pilier 3 : Innover et Améliorer le flux (2 jours)
- Pilier 4 : Standardiser les bonnes pratiques (2 jours)
- Pilier 5 : Transformer le projet en culture de progrès permanent (1 jour)

ANIMATRICE & ANIMATEURS



Mme Sônia Cardeal

Ingénieure en Génie Chimique, MSc en Procédés Industriels et Black Belt, Sônia a acquis, au cours de sa vie professionnelle, une large expérience en recherche et développement appliqué, assistance technique production, industrialisation de produits et procédés, amélioration continue, productivité et World Class Manufacturing.



M. David Méneur

Diplômé d'un 3ème cycle en chimie et d'un master en optimisation de processus, David a débuté en tant que consultant-formateur auprès de nombreux industriels (chimie, pharmacie, nucléaire, papeterie) dans la maîtrise des procédés. Il a rejoint le groupe Rhodia prenant en charge le service d'optimisation et modélisation de procédés, participant au déploiement mondial du Six Sigma avec des enjeux industriels et transactionnels ; membre de la commission statistique à l'AFNOR. Il est en charge des formations ARIAQ dans le domaine de l'amélioration continue.

ANIMATRICE & ANIMATEURS



M. Cédric Gremaud

Ingénieur en électrotechnique et diplômé EMBA en gestion d'entreprise, Cédric a plus de 20 ans d'expérience professionnelle dans les domaines de la robotique, l'automation, la gestion de projet d'entreprise et les systèmes de management de la qualité. Il est en charge des formations ARIAQ dans le domaine de la mise en œuvre, le suivi et l'amélioration de Systèmes de Management Intégrés (certifiés ou non) et des techniques d'audit. Il propose aussi ses services comme conseiller auprès de groupes industriels et dans les domaines de la santé, des soins ou de l'administration.



M. Jérôme Laederach

Psychologue de formation, il a exercé ce métier dans le domaine de la clinique, de la prévention et de la recherche. Son engagement en politique publique lui font connaître le fonctionnement des institutions sociales et de santé publiques et privées. Directeur général de la Fondation Ensemble depuis 2003 et chargé d'enseignement à la FPSE de Genève, il remplit plusieurs mandats dans le secteur social.

Exemple de projets liés à la démarche Lean

- Meilleure prise en charge aux urgences et diminution des temps d'attente pour le patient
- Amélioration de l'efficacité de programmation et de préparation d'un bloc opératoire ou d'une chambre
- Elimination des activités sans valeur-ajoutée et réduction de la charge de travail
- Réduction des travaux inutiles et sans valeur-ajoutée pour les bénéficiaires dans les ateliers protégés pour handicapés

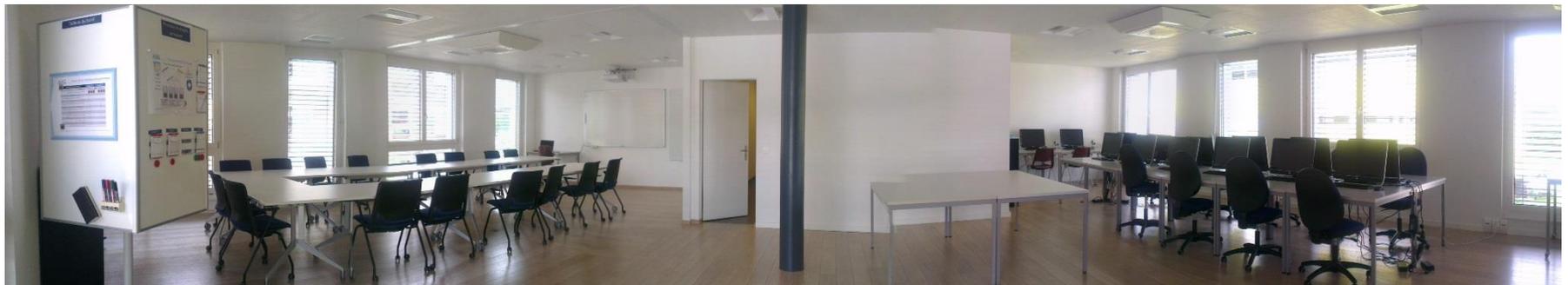
Salles de formation

L'institut ARIAQ dispose de salles de formation adaptées à une pédagogie moderne. Selon les compétences à développer, des ordinateurs, du matériel métrologique et différents outils pédagogiques sont à disposition.

ARIAQ soutient activement la théorie par la pratique via des exercices développés par les animateurs constamment en contact avec les organisations de services, les associations et les administrations publiques.



INFRASTRUCTURE



NOUS TROUVER – NOUS PARLER

Heures d'ouverture du secrétariat

08h00 à 12h00 – 13h30 à 17h30, vendredi : 17h00



Adresse

Y-PARC – Swiss Technopole
Rue Galilée 5
1400 Yverdon-les-Bains (VD)

Téléphone

024 423 96 50



Adresse

1^{er} étage
Chemin du Pont-du-Centenaire 110
1228 Plan-les-Ouates

Téléphone

022 794 29 52