

Les 8èmes Journées Internationales de la Qualité Hospitalière 27 et 28 novembre 2006 Email : mateda@atefo.fr - www.mateda.com Centre de congrès de la Villette – 30 av. Corentin Cariou – 75019 PARIS	
Présentateur : Hélène MOCKLY-POSTAL Adresse : Département Pharmaceutique Bd Fleming – 25030 BESANCON CEDEX Email : hmockly@chu-besancon.fr	
Thèmes : Chaque présentation devra faire partie d'un des 4 thèmes suivants : <input checked="" type="checkbox"/> Qualité <input type="checkbox"/> Gestion des risques <input type="checkbox"/> Evaluation des pratiques professionnelles <input type="checkbox"/> Confiance et satisfaction des patients <input type="checkbox"/> Autres	

Restructuration hospitalière - Planification de la démarche de centralisation des activités de stérilisation à l'aide des outils qualité de 3^{ème} génération

Mockly-Postal H., Berthou J., Jelsch C., Buisson T., Pidoux H.

Stérilisation centrale - Département Pharmaceutique, CHU Besançon – 25030 Besançon CEDEX

Contexte / Objectif

Le Centre Hospitalier Universitaire de Besançon est réparti sur deux sites géographiques. Le regroupement sur un seul site est prévu d'ici à 2010. Cette opération implique le transfert de services et de plateaux techniques, mais aussi des « antennes » de certains services dont la stérilisation.

L'objectif de ce travail est de déterminer, pour anticiper, la centralisation des activités de la stérilisation, les actions à mettre en œuvre et leur planification.

Méthodologie

La méthode Kawakita Jiro (KJ) appelé aussi diagramme des affinités est une méthode de management de la qualité. Mise au point dans les années 60, elle a pour objectif la structuration de données verbales. Dans un 1^{er} temps, l'application de la méthode KJ est réalisée en réponse à la question suivante : « Dans le contexte du transfert de l'hôpital St Jacques, comment optimiser les prestations de la stérilisation centrale ? ». Dans un 2^{ème} temps, sur la base de la synthèse du KJ validé par l'ensemble des participants, la réalisation d'un diagramme sagittal est entrepris pour planifier les étapes de mise en œuvre du projet.

Résultats :

A l'issue d'un KJ de 3 heures, 61 propositions d'actions ont été approuvées par le groupe de travail. Elles ont été réparties en 4 titres de premier niveau : fédérer autour du projet (travail pluridisciplinaire...), faire preuve d'adaptabilité (prestations logistique, gestion du personnel...), s'appuyer sur nos acquis (état des lieux, qualité de la prestation ...) et anticiper les changements (argumentaire financier, choix des orientations futures...).

Les propositions d'actions ont été déclinées en tâches opérationnelles et organisées selon le modèle du diagramme sagittal.

Discussion/Conclusion

Cette démarche conduite dans le respect de la méthodologie et des horaires alloués a convaincu les participants. L'intérêt des participants a été marqué par une vision d'ensemble de la problématique et l'obtention d'un consensus. La démarche suscite, dorénavant, des demandes pour répondre à d'autres problématiques. La mise en œuvre des propositions d'actions, nécessite un appui hiérarchique et l'investissement des chefs de projet.