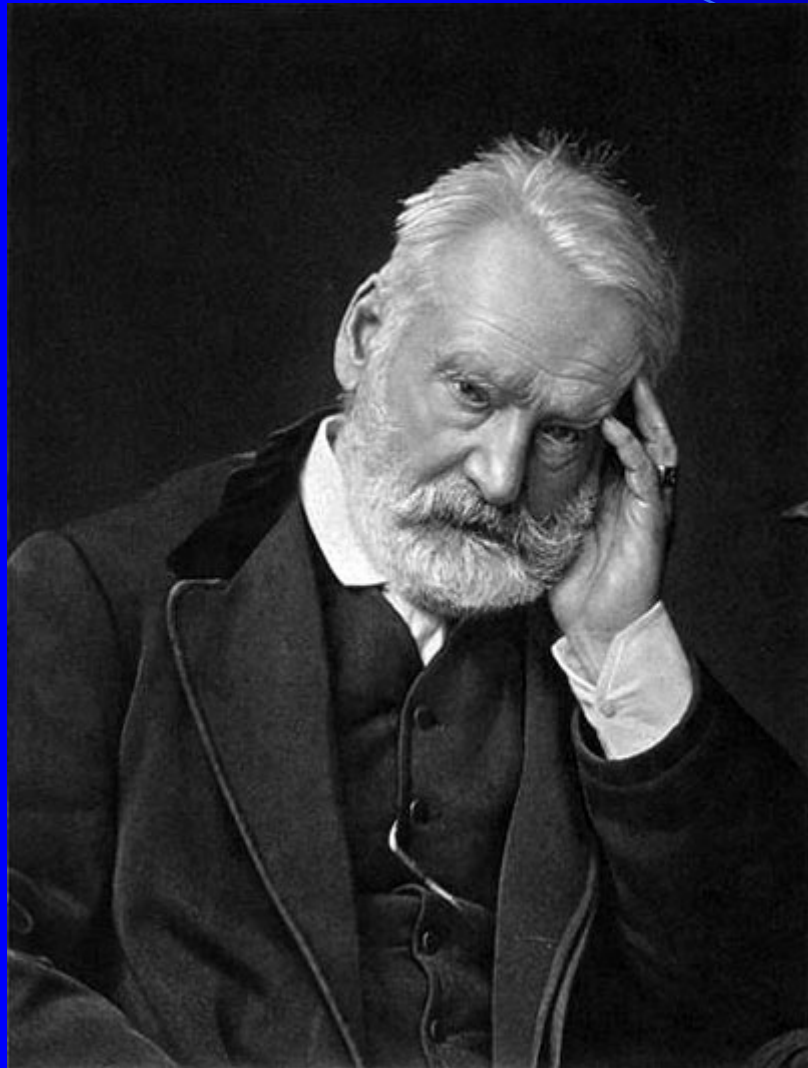


Le public nous connaît-il?

Enquête auprès du grand public à propos de notre
« cœur de métier »:

La stérilisation à l'Hôpital

H.Ney Responsable stérilisation
centrale HUG 3ème JNSS juin 2007



Victor Hugo
« *Dans connaître, il y a naître* »

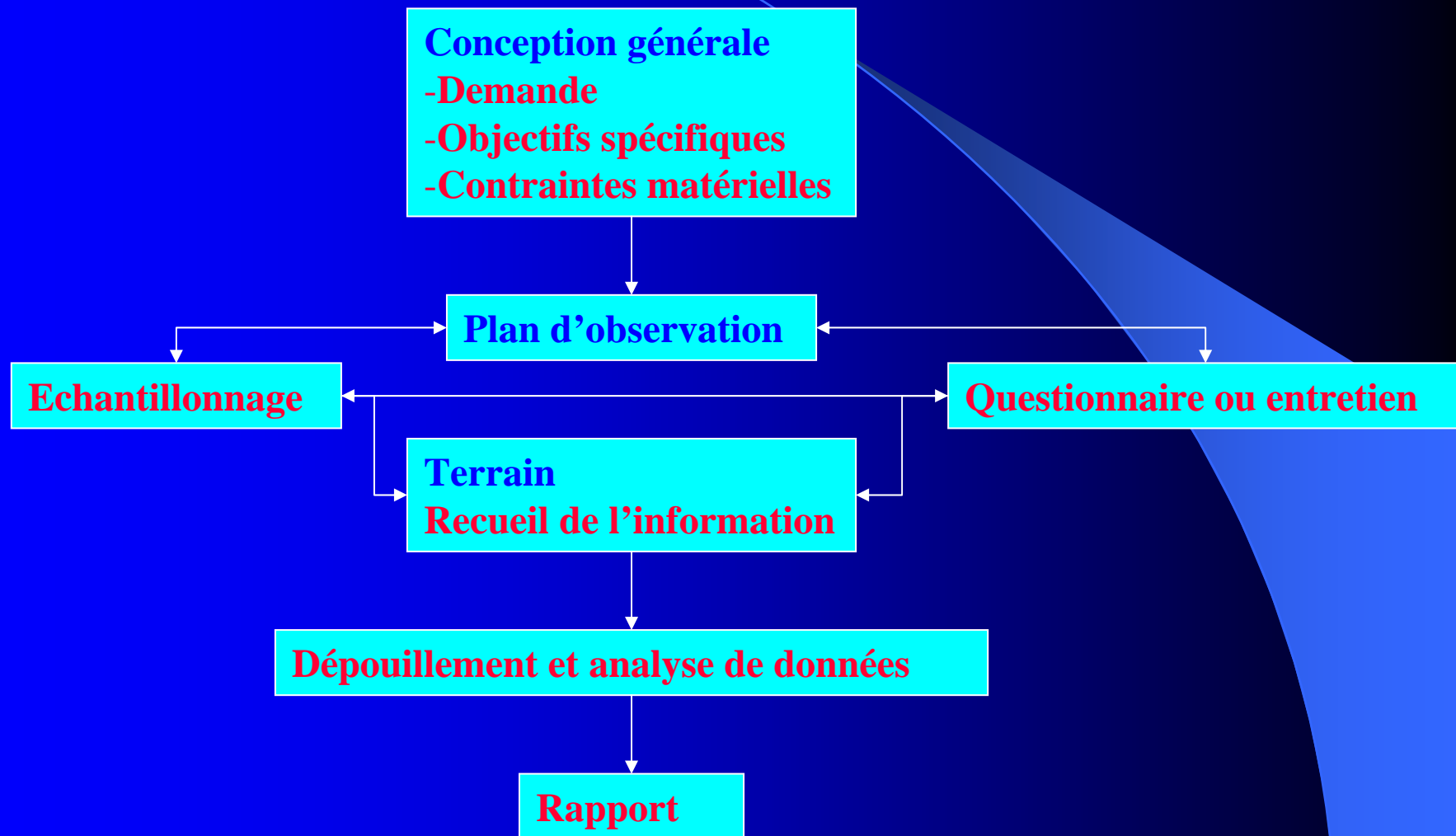
Bibliographie

- *Les techniques d'enquête* Nicole Berthier Editions Coursus
- *Lexique de gestion* Dalloz
- *Lexique des sciences sociales* Dalloz
- *Dictionnaire des Sciences Humaines* Gresle, Panoff, Perrin, Tripier Nathan
- *La communication, état des savoirs*, Editions Sciences Humaines
- *Communication entre partenaires de soins*, Gasparutto, Editions Lamarre
- *Revue Sciences Humaines*, Numéro 92, Mars 1999

Points abordés

- De la pertinence de l'outil: Les techniques d'enquête
- Un soulagement: La stérilisation est un métier à l'Hôpital
- Un triptyque: Hygiène, Sécurité, Métier
- Une représentation: La qualification du personnel des stérilisations
- Une évidence: Un métier « au cœur » de l'Hôpital
- Les perspectives: Le *need for achievement* ou le Besoin et l'Envie de réalisation dans notre métier

De la pertinence de l'outil



De la pertinence de l'outil

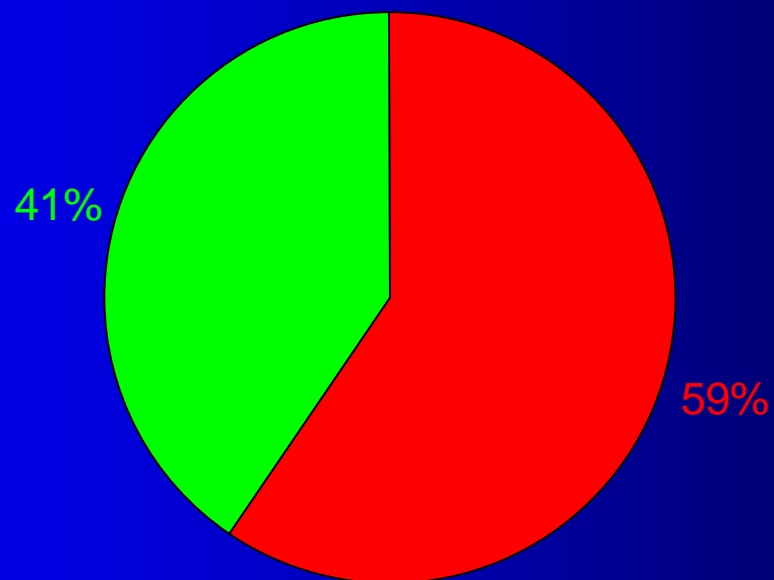
| Etude Qualitative | Etude Quantitative |
|--------------------------------------|--|
| Structuration minimum | Structuration maximum |
| Entretien ouvert sur un thème | Questionnaire standardisé |
| Pas de questions préparées | Questions préparées |
| Libre expression du répondant | Questions imposées au répondant |
| Nombre réduit d'enquêtés | Grand nombre d'enquêtés |

De la pertinence de l'outil

- Un taux de 61.5% de réponses
*(200 questionnaires distribués au grand public:
123 questionnaires en retour)*
- Participation de l'équipe de la stérilisation centrale des HUG, et de la Famille
- Enquêtes de voisinage, familiales, à la sortie d'un super-marché, dans les écoles
- Libellé des questions très simplifié

De la pertinence de l'outil

Une parité femme-homme relative

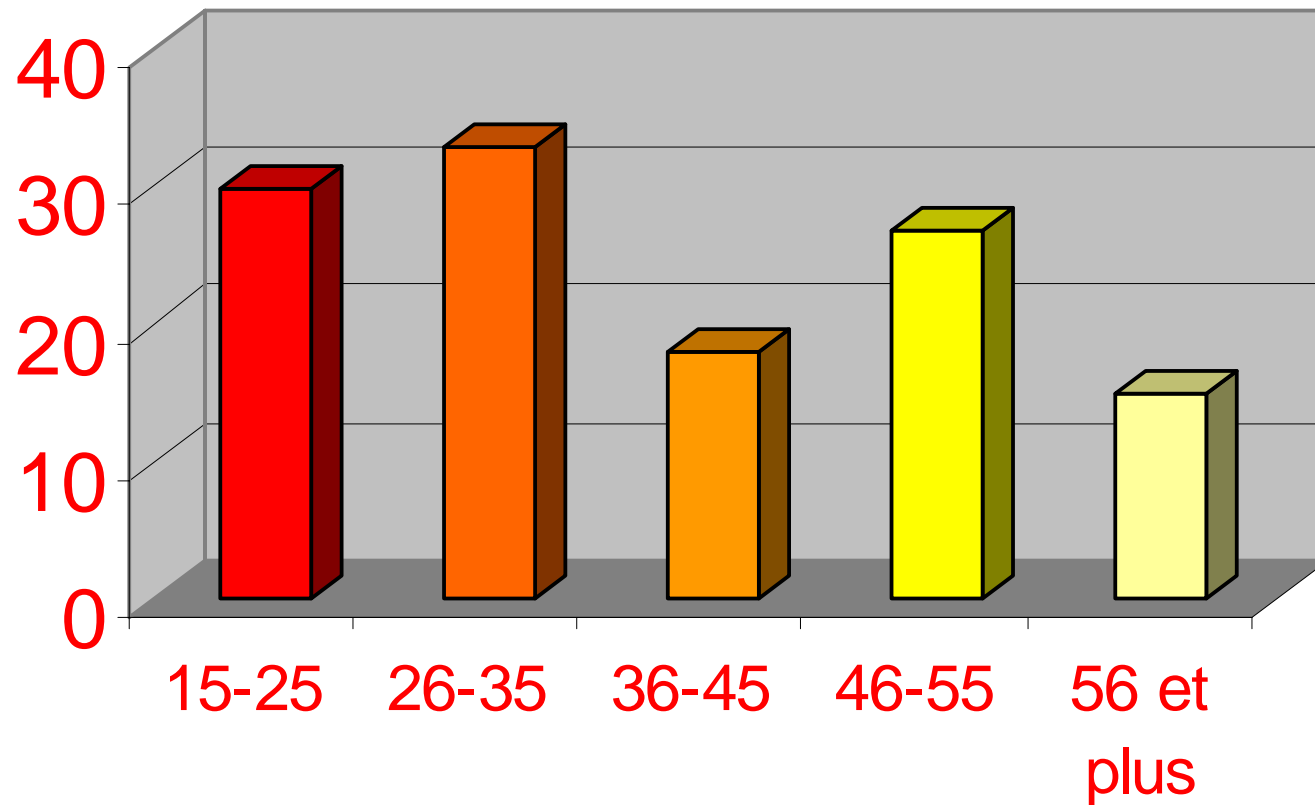


■ Femmes ■ Hommes

centrale INCG Seine JN33 juillet 2007

De la pertinence de l'outil

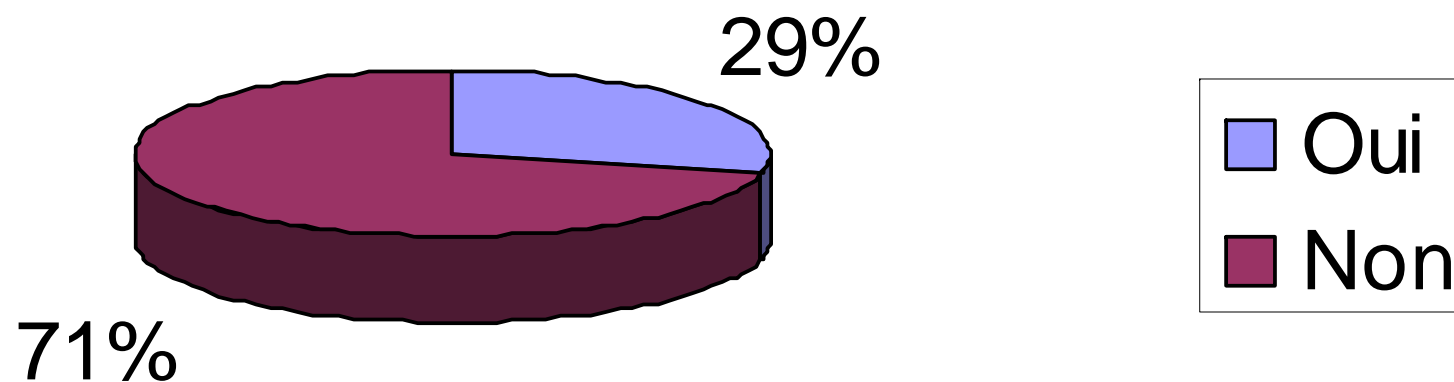
Des tranches d'âge proportionnelles



De la pertinence de l'outil

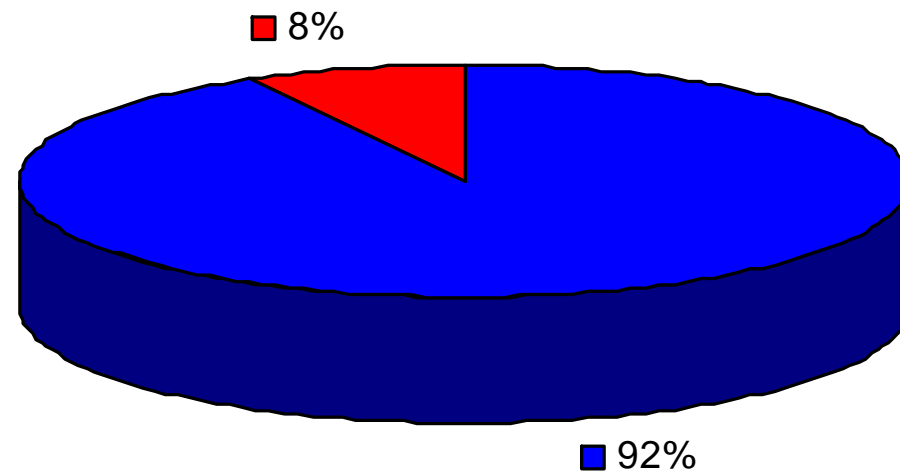
Une représentation « hospitalière » cohérente

Un parent en milieu hospitalier?



La stérilisation est un métier à l'Hôpital

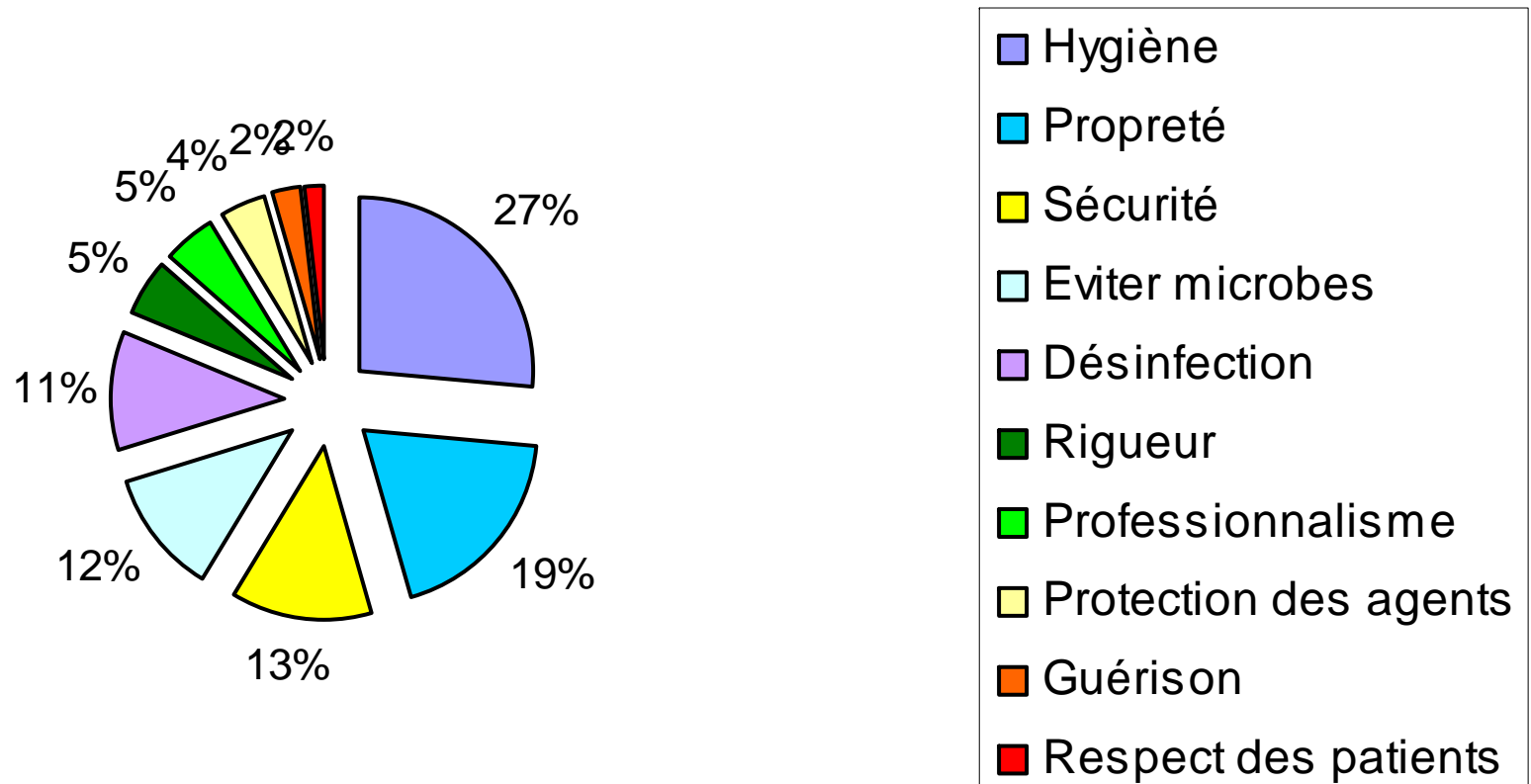
Entendu parler de stérilisation des instruments à l'Hôpital?



■ oui ■ non

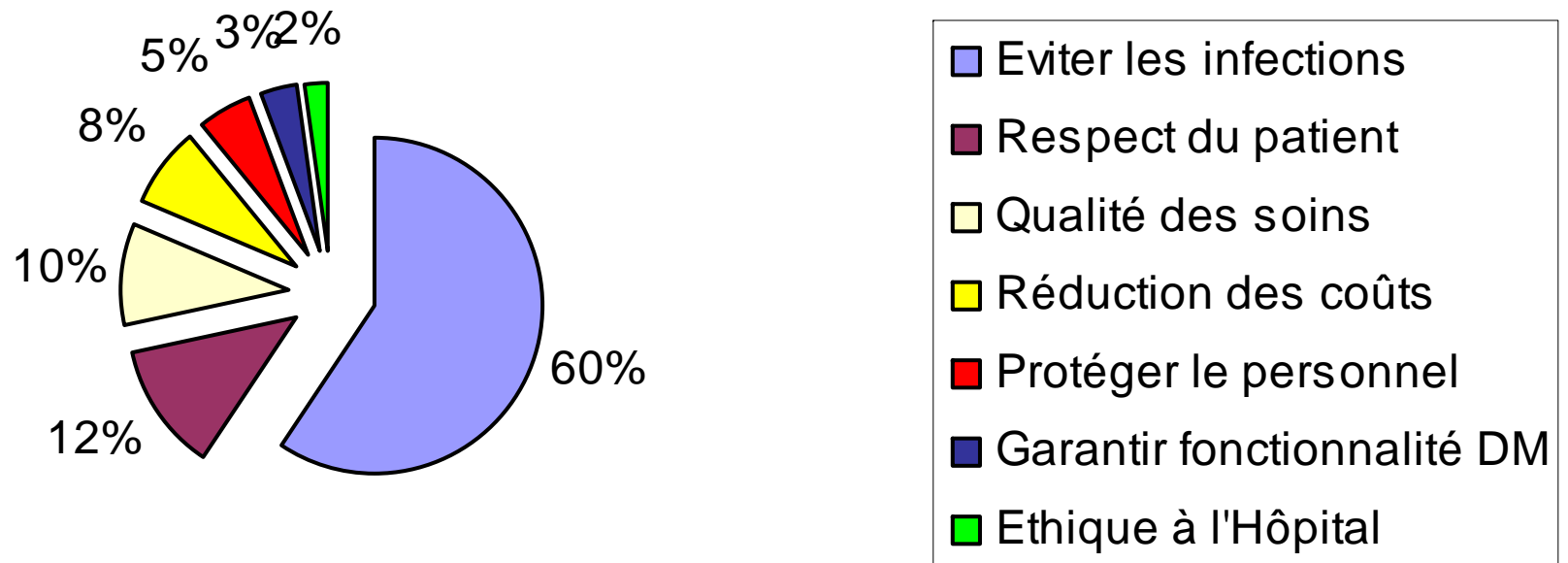
La stérilisation est un métier à l'Hôpital

Mots-clés associés au coeur de métier



La stérilisation est un métier à l'Hôpital

A quoi cela sert-il?



Un triptyque: Hygiène, Sécurité, Métier

- Notion d'**Hygiène**: 69%
- Notion de **Sécurité**: 17%
- Rapport au **Métier**: 10%
- Rapport à l'**identité du patient**: 4%

Une interprétation des ces différents items?

Un triptyque: Hygiène, Sécurité, Métier

Hygiène

- Propreté
- Désinfection
- Tuer les microbes
- Tuer les virus
- Référence au SIDA
- Pas de contamination
- Pas d'infection après un passage à l'Hôpital
- Antibactérien

Sécurité

- Besoin qui, satisfait, provoque un sentiment particulier de **quiétude**
- L'affirmation du besoin grandissant de sécurité des populations doit être mis en perspective avec la **résistance au changement**, qui fait ressentir comme risque toute modification éventuelle d'une manière de faire.

Un triptyque: Hygiène, Sécurité, Métier

Métier

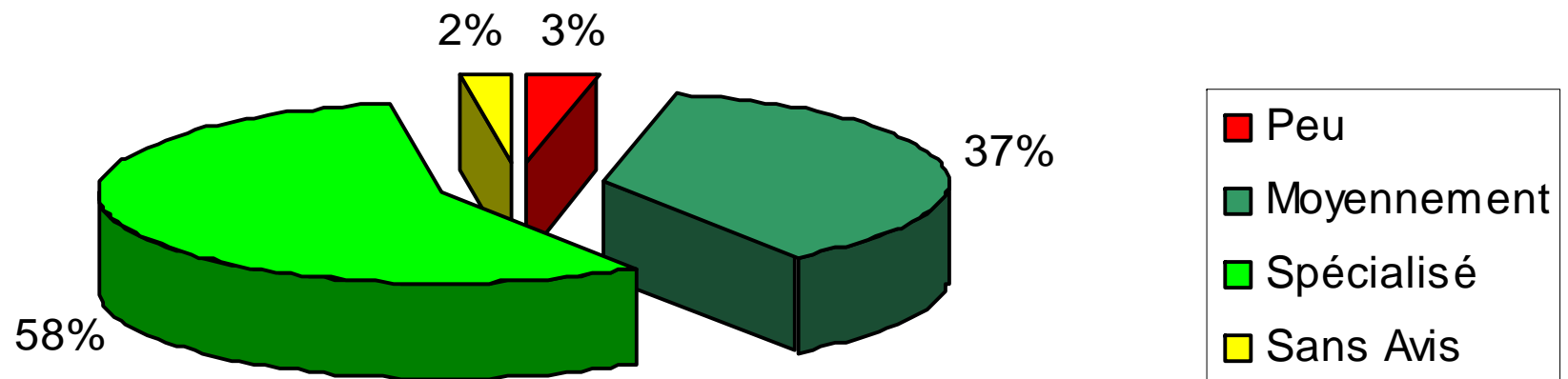
- **Savoir-faire** global d'une entreprise permettant de satisfaire une demande avec une offre adaptée.
- On distingue le **métier** entendu comme l'ensemble des compétences requises pour exercer efficacement une activité, et le **métier réel** correspondant aux compétences possédées.

Identité du patient

- Principe d'identité: une chose est ce qu'elle est
- Notion qui comporte le **besoin de se situer par rapport aux autres**, et de percevoir son autonomie par rapport à eux
- Sentiment d'**unité**, d'**autonomie** que peut ressentir un individu ou un groupe et qui s'avère pour lui **générateur de sens**.

La qualification du personnel des stérilisations

Qualification du personnel de stérilisation?



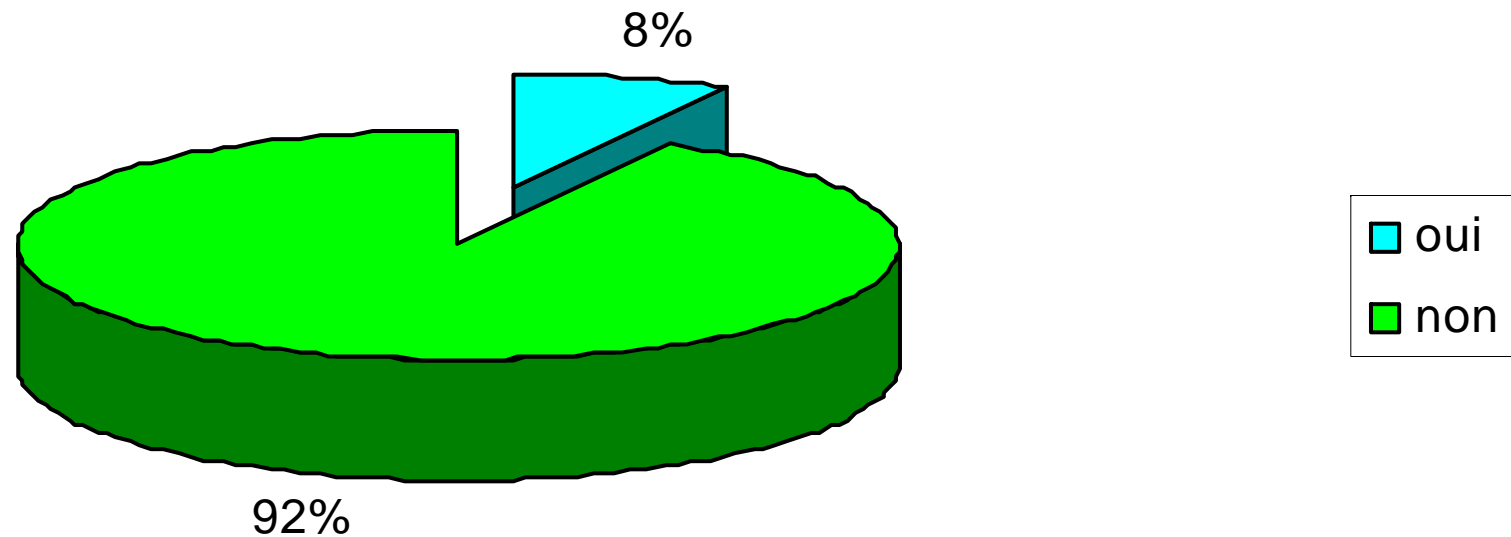
La qualification du personnel des stérilisations

Just for fun!!!

- *J'espère!!!!*
- *Espérons-le !!!!*
- *Utile d'être qualifié si on comprend ce qu'on fait*
- *Oh oui, il ne faut pas faire n'importe quoi*
- *C'est très important de connaître la technique pour tuer le SIDA*

Un métier « au cœur » de l'Hôpital

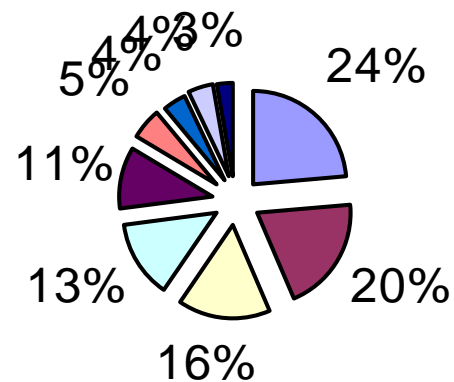
Hôpital SANS stérilisation?



Un métier « au cœur » de l'Hôpital

Les raisons du NON

Pourquoi "faire" à l'Hôpital?

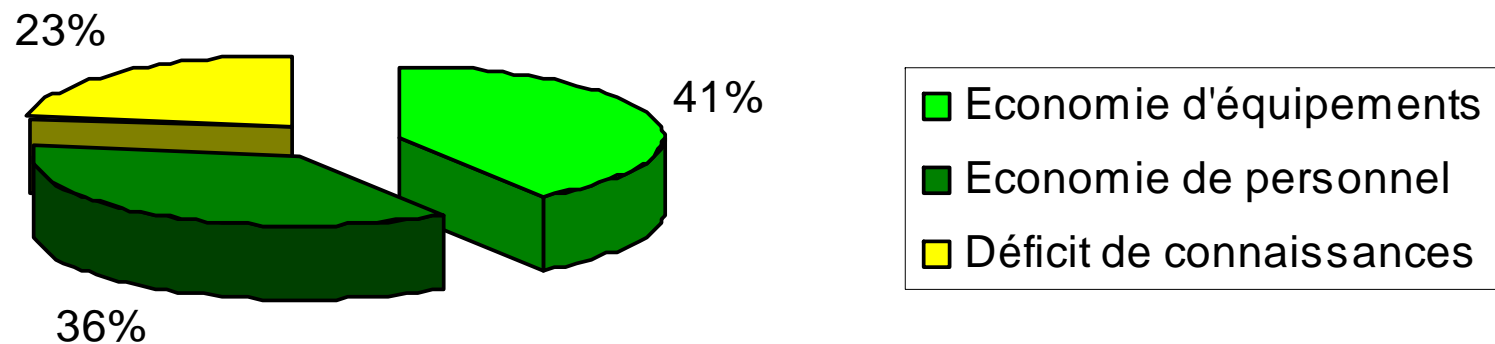


- Eviter les infections
- C'est la qualité à l'Hôpital
- C'est moins cher à l'Hôpital
- Proximité de la prestation
- Rapidité de la prestation
- Facilite organisation des blocs
- Professionnels à l'Hôpital
- Vision négative de "faire ailleurs"
- Sans avis

Un métier « au cœur » de l'Hôpital

Les raisons du OUI

Pourquoi "faire-faire"



Un métier « au cœur » de l'Hôpital

Profil du « faire-faire »

- 6 femmes 4 hommes
- 5 (26-35 ans) / 4 (46-55ans) / 1 (15-25 ans)
- 7 sur 10 ont un parent qui travaille en milieu hospitalier

Le need for achievement

- Besoin et envie de réalisation dans notre métier
- Pourquoi se former?
- Quels sont les ressorts de la motivation?
- Comment communiquer « hors les murs de l'Hôpital »?
- **Se faire « connaître » et « reconnaître »**

Le need for achievement

Pourquoi se former?

- **Motifs cognitifs:** acquérir des connaissances
- **Motifs socio-affectifs:** contacts sociaux
- **Motifs hédoniques:** ambiance, confort des lieux de formation
- **Motifs économiques:** promotions
- **Motifs prescrits:** injonction ou pression
- **Motifs dérivatifs:** éviter activités vécues comme désagréables
- **Motifs opératoires professionnels:** technique
- **Motifs identitaires:** reconnaissance pour soi, image sociale

Le need for achievement

Quels sont les ressorts de la motivation?

- Kurt LEWIN: *toute performance correspond au produit de la motivation par les aptitudes, ce qui signifie que si la motivation est nulle, le résultat est égal à zéro*
- Motivation toujours liée à un nombre limité d'activités
- La motivation n'est pas un état permanent, statique, une caractéristique individuelle sans rapports avec l'environnement
- On peut classer et définir les besoins à satisfaire, mais la satisfaction d'un besoin n'ouvre pas forcément la porte au suivant
- La réussite professionnelle ne tarit pas l'ambition

Le need for achievement

Comment communiquer « hors les murs » de l'Hôpital?

Communiquer n'est pas seulement transmettre de l'information. Il y a plusieurs enjeux:

- *Enjeu informatif*: informer et non divertir ou séduire
- *Enjeu de positionnement pour définir une identité par rapport à Autrui*: Jeu de position, relation qui délimite le champ et la façon de s'exprimer
- *Enjeu de mobilisation visant à influencer autrui*: chercher à convaincre, volonté d'argumenter
- *Enjeu normatif centré sur la régulation des relations elle-mêmes*: communication hautement ritualisée avec règles précises d'ajustements permanents

Merci de votre attention



**Dites,
Monsieur le Président,
A quand la stérilisation
au muppet show????!!**

Toute ressemblance avec des personnages existants ou ayant existé serait le fruit de votre....quotidien....isn't it????