



Ente Ospedaliero Cantonale

# Stérilisation centrale au Tessin. Mise en place? Difficultés?

Antonio Di Iorio

Directeur Services centraux de Biasca, EOC

eoc

# Agenda

- Deux mots sur l'EOC
- Le plan de réalisation du projet Stérilisation centrale
- *L'audit effectué par l'Audit interne EOC  
(M. Cauzza)*
- Le nouveau plan de réalisation

# Deux mots sur l'EOC



L'EOC (*Ente ospedaliero cantonale*) a été constitué en 1983 pour réunir tous les hôpitaux d'intérêt public en une seule organisation

# Deux mots sur l'EOC



**Blanchisserie  
et  
Stérilisation  
(Services centraux Biasca)**

La Blanchisserie  
centrale a été  
créée en 1991,  
la Stérilisation en  
2008.

# Deux mots sur l'EOC

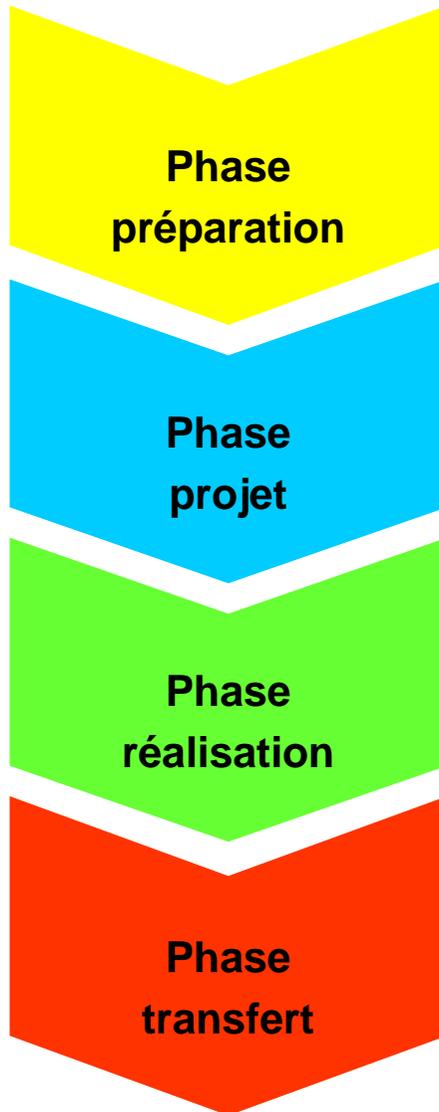
- 8 sites hospitaliers + 3 sites de services
- 3'600 employés
- 1'000 lits
- 35'000 patients hospitalisés par année
- 210'000 patients ambulatoires
- 450 millions de francs de budget annuel

L'EOC est une entreprise cantonale, ayant statut de personne morale indépendante de droit public.

# Deux mots sur l'EOC

- 7 hôpitaux et 1 clinique de réadaptation
- 5 blocs opératoires / 7 stérilisations  
avec:
  - 23 salles OP
  - 5 salles d'endoscopie
  - 11 salles d'accouchement
  - plusieurs services qui produisent:  
75'000 UST par année

# Le plan de réalisation



**Phase  
préparation**

Définition du projet  
Composition des groupes de travail  
Recherche des ressources pour projet

**Novembre 2006**

**Phase  
projet**

Définition processus opérationnels  
Dimensionnement Projet détaillé  
Budget détaillé

**Printemps 2007**

**Phase  
réalisation**

Choix et achat des équipements  
Bâtiment  
Choix et formation des collaborateurs

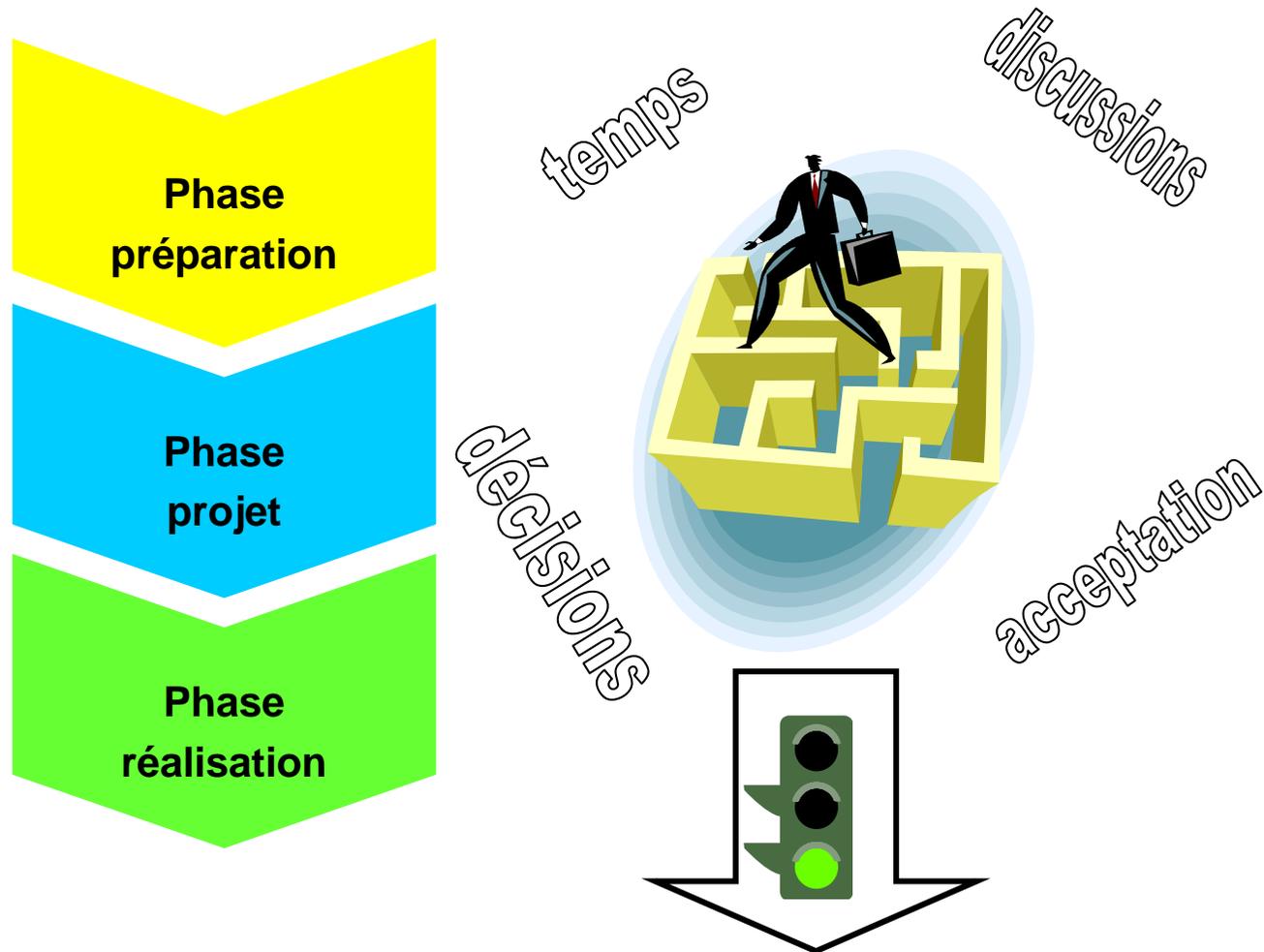
**Septembre 2008**

**Phase  
transfert**

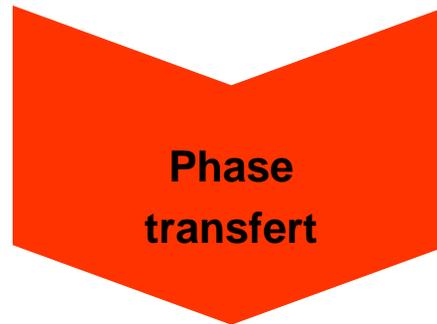
Transfert successif des hôpitaux  
Certification

**Octobre 2008 - mars 2009**

# Le plan de réalisation



# Le plan de réalisation



# Le plan de réalisation

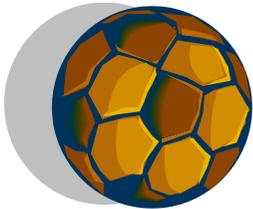
**Phase  
transfert**



# Le plan de réalisation



# Le plan de réalisation





Ente Ospedaliero Cantonale

# Audit du projet Stérilisation

Dino Cauzza

Responsable Audit interne EOC

lic. oec. Hautes Etudes économiques St-Gall,  
expert-comptable dipl.

eoc

# Sommaire

- Audit interne EOC
- Audit du projet Stérilisation centrale EOC
- Enseignements

# Audit interne EOC - Organisation

Conseil d'administration

Audit interne

*Responsable*

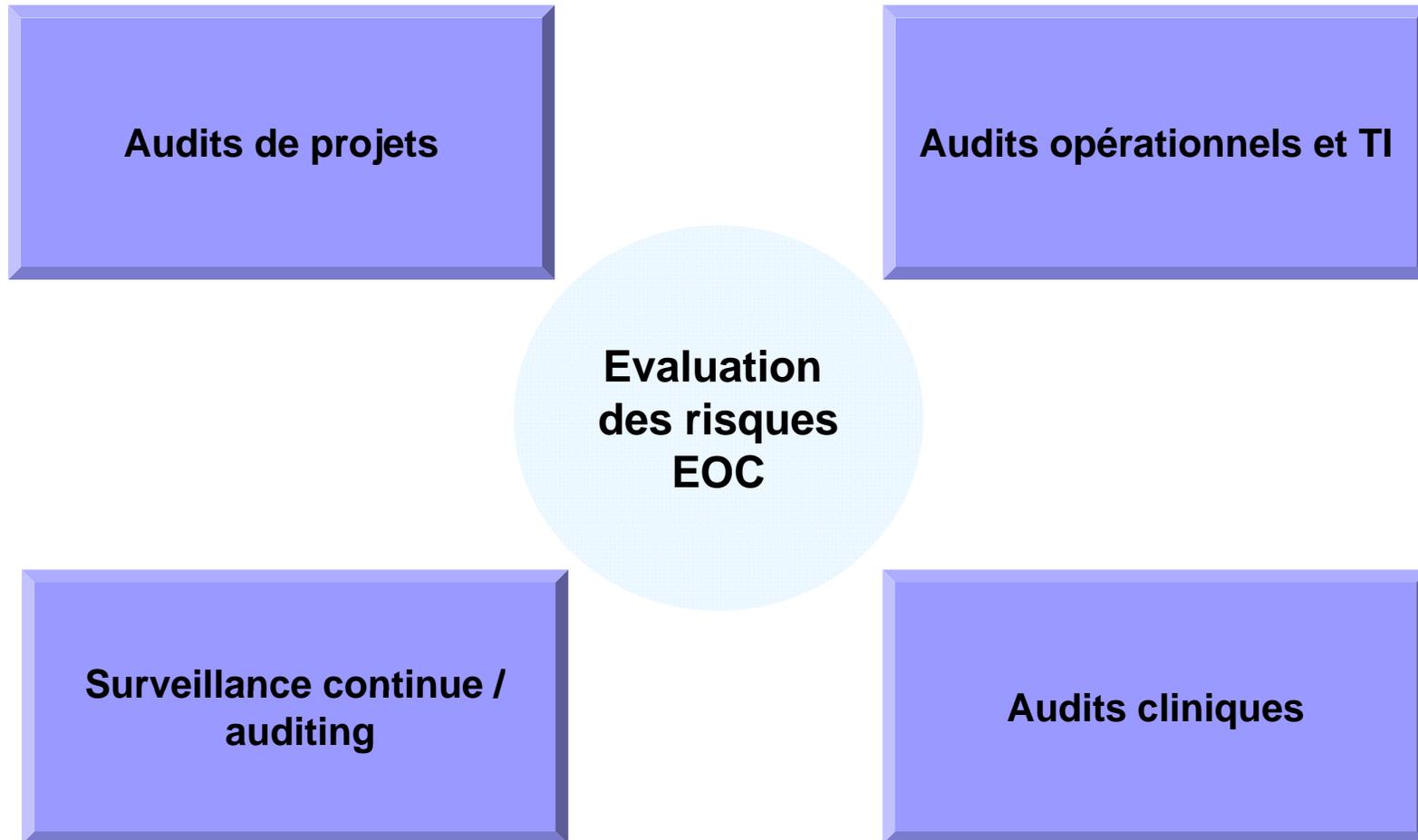
Dino Cauzza

*Auditeurs*

Daniele Beltraminelli

Nicola Mathis

# Audit interne EOC



# Définition de l'audit interne

L'audit interne est:

- une activité indépendante et objective
- qui donne à une organisation une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations, lui apporte ses conseils pour les améliorer,
- et contribue à créer de la valeur ajoutée.

Il aide cette organisation à atteindre ses objectifs en évaluant, par une approche systématique et méthodique, ses processus de management des risques, de contrôle, et de gouvernement d'entreprise, et en faisant des propositions pour renforcer leur efficacité.

# Tâches de l'audit interne

Les unités et les processus doivent être organisés / structurés de manière à permettre de:

- mettre en œuvre la stratégie d'entreprise
- identifier et gérer les risques
- engager les ressources d'entreprise de manière efficiente
- se fonder sur des données et informations fiables
- respecter les dispositions légales et les règlements internes
- favoriser les améliorations continues
- encourager le travail interdisciplinaire et collaboratif

# Thèmes d'audit: quelques exemples

- Gestion de fonds de tiers
- Prise en charge / sortie des patients, gestion des lits
- Maintenance des installations techniques médicales
- Services hôteliers
- Processus RH
- Centrale d'achats et processus d'achats
- Service informatique selon Cobit
- Médecine intensive
- Services des urgences
- Hôpital de jour / chirurgie
- Département Chirurgie

# Audit du projet Stérilisation centrale EOC

## Objectifs:

- Vérifier l'efficacité et l'efficacité des processus
- Analyser la phase de transfert (central-d central)

## Approche:

- Analyser les processus du site pilote de Bellinzona
- Vérifier l'état de préparation des autres sites
- Déterminer les domaines problématiques (constats)
- Définir des mesures correctrices (recommandations)

## La situation, en bref

- Depuis deux mois, le site pilote de Bellinzona se retrouve avec une stérilisation partiellement centralisée à Biasca; une partie des plateaux est encore stérilisée localement.
- Climat conflictuel entre les bloc opératoires de Bellinzona et la Stérilisation centralisée.
- Commandes supplémentaires de plateaux plus importantes que prévu.
- Plateaux commandés pas encore tous disponibles.
- Changement de la conception de l'audit:  
audit interne = médiation.

# Audit: Constats I

- Problèmes linguistiques entre BOP et Stérilisation centrale
- Plateaux BOP: l'offre ne couvre pas les besoins (contenu et nombre)
- Listes de contenu des plateaux: pas conviviales
- Besoins en plateaux des services: pas répertoriés
- Site pilote: stérilisation locale, mais centralisée pour certains plateaux
- Problèmes de livraison (délais) sur les commandes supplémentaires

# Audit: Constats II

- Sensibilisation insuffisante de certains clients
  - Ils considèrent le risque de transport comme très élevé
  - Estimations très divergentes des sites quant à la place nécessaire dans les BOP
- Certains clients ne connaissent pas les processus de modification des plateaux / de commandes supplémentaires
- 3 transports par jour, inégalement chargés
- Le personnel de la Stérilisation centrale ne connaît pas suffisamment les réalités BOP

# Audit: Recommandations

- Intégrer immédiatement et activement OP dans la résolution des problèmes
- Revoir la planification du projet (risques > coûts liés au retard du projet)
- Améliorer et faire avaliser les listes de contenu des plateaux
- Définir les processus de modification des plateaux / d'achats
- Améliorer la communication avec les clients
- Définir des contrats de niveau de service avec les clients

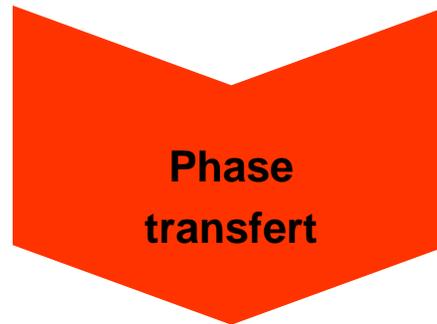
# Enseignements

- Les clients peinent à s'imaginer ce qui les attend (gestion du changement).
- Intégrer oui, mais activement!
- L'intégration active améliore l'acceptation et la tolérance en cas de problèmes.
- Les sites pilotes sont utiles, mais doivent être traités comme cas spéciaux (groupe de travail Pilote).
- C'est souvent au niveau des détails que ça « pêche »!
- Prévoir suffisamment de temps et de ressources afin de pouvoir éliminer les éventuels problèmes.

# Le nouveau plan de réalisation

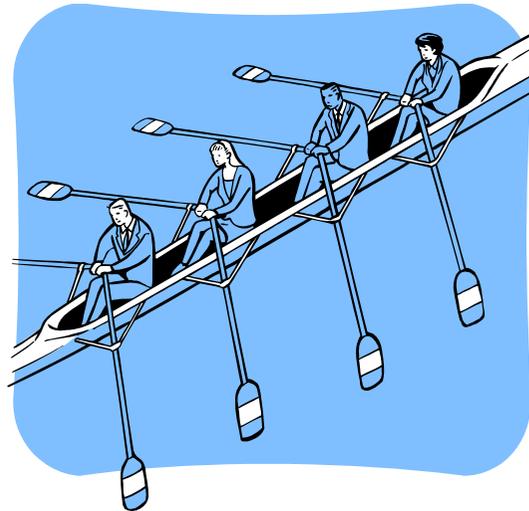
Hôpital	Activités	Répondable	mar.09	apr.09	mag.09	giu.09	lug.09	ago.09	set.09	ott.09	nov.09	dic.09
ORBV	Correction des check list en iSteriC	SCB										
	Consolidation des services	SCB	-----	-----	-----							
	Composition des nouveau plateaux	SCB										
	Période de consolidations des activités	SCB/ORBV			-----	-----						
ODL	Correction des check list en iSteriC	SCB										
	Consolidation des services	SCB				-----	-----	-----				
	Composition des nouveau plateaux	SCB										
	Transfer des activités à SCB	SCB/ODL					◆					
OBV	Période de consolidations des activités	SCB/ODL					-----	-----				
	Achat des nouveaux instruments	SCB / EOSCA										
	Consolidation des services	SCB						-----	-----	-----		
	Composition des nouveau plateaux	SCB										
ORL	Correction des check list en iSteriC	SCB										
	Transfer des activités à SCB	SCB/OBV								◆		
	Période de consolidations des activités	SCB/OBV								-----	-----	
	Achat des nouveaux instruments	SCB / EOSCA										
SCB	Consolidation des services	SCB									-----	-----
	Composition des nouveau plateaux	SCB										
	Correction des check list en iSteriC	SCB										
	Transfer des activités à SCB	SCB/ORL										◆
SCB	Période de consolidations des activités	SCB/ORL										-----
	fase 2 Software iSteriC	SCB										
	Test alternative di trasporto	SCB										
	Lavori per certificazione	SCB										
SCB	Certificazione ISO	SCB / EOQUAL										

# Le plan de réalisation



# Le plan de réalisation

**Phase  
transfert**





MERCI