

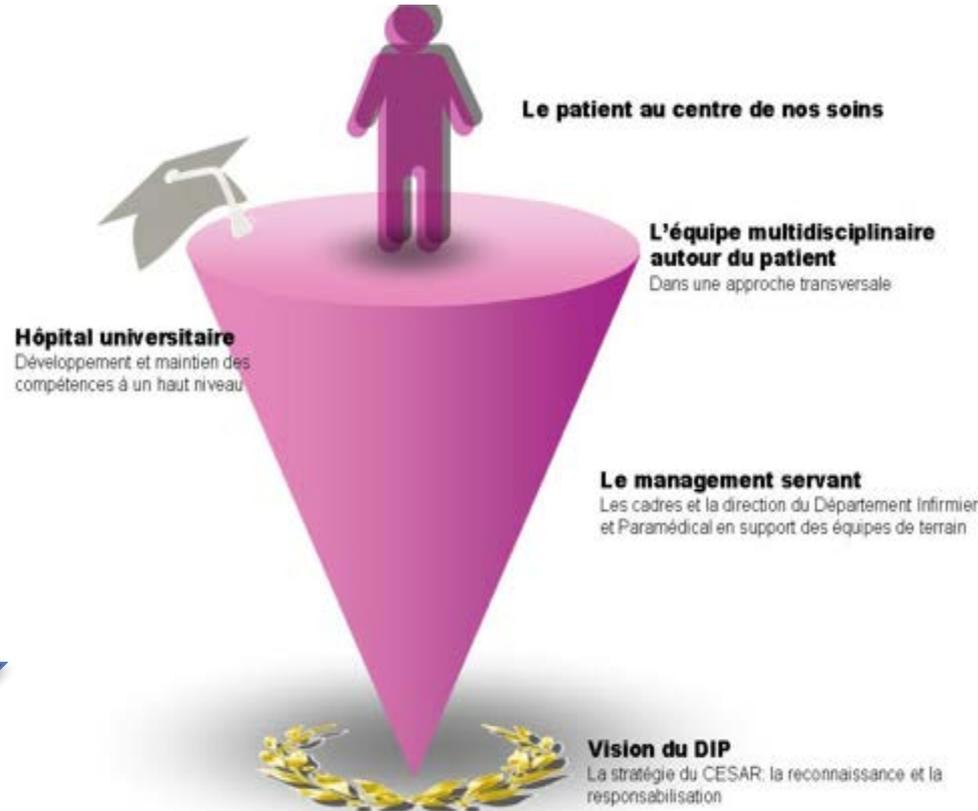


L'approche « Bottom-Up » en Stérilisation : le savoir de l'auxiliaire est une source d'information précieuse (Bruxelles, Belgique)

FEGATILLI Ermano, Manager de la Stérilisation Centrale
TSHIAMALA Franck, Auxiliaire de Stérilisation

Un management Bottom-Up

- Passer d'une culture hiérarchique et directive à une culture participative et en réseau;
- Le « terrain » a son mot à dire;
- Philosophie du département Nursing au CHU Brugmann
- Utilisé par de nombreuses grandes organisations (New-York Times, IBM, Yahoo, etc.).



Notre contexte de travail



BRIEN



5 salles d'opération

USI & Urgences
Unités de soins
Consultations

7,3 km



HORTA



9 salles d'opération

USI & Urgences
Unités de soins
Consultations

8,5 km



ASTRID

Unités de soins
Consultations

Hôpital des enfants (HUDERF)



4 salles d'opération

Unités de soins
USI & Urgences
Consultations

Centre de Traumatologie
et de réadaptation (CTR)



1 salle d'opération

Point de départ : Situation complexe

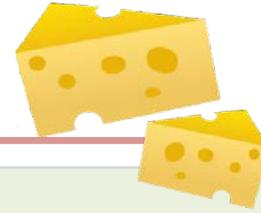
Equipe réputée difficile
Insatisfaction des clients

Equipe peu (pas) écoutée, mise à l'écart, faible incitatif à la qualité et à la performance (motivation diminuée), perte de connaissance, etc.





Analyse



FORCES

- **Equipe :**
 - ✓ Débrouillarde
 - ✓ Connaissances variées
 - ✓ Bien staffée
 - ✓ De bonne volonté

FAIBLESSES

- **Spécialisation historique**
- **Procédures trop variées**
- **Mauvaise réputation**
 - ✓ Equipe difficile à gérer
 - ✓ Absentéisme élevé
- **Insatisfaction des clients**

OPPORTUNITÉS

- **Investissement massif de la direction dans le service :**
 - ✓ Infrastructure
 - ✓ Équipement
 - ✓ Formation,
 - ✓ Etc.
- **Manager – reconnaissance du besoin de gestion des organisations**

MENACES

- **Sécurité du patient**
- **Hygiène hospitalière**
- **Révolte des clients**
- **Colère du personnel**
- **La perte du savoir faire**

Stratégie & Objectifs

FINANCIER

Assurer la maîtrise financière



APPRENTISSAGE & DÉVELOPPEMENT

Participation, implication et reconnaissance du personnel



PROCESSUS

↗ Qualité
↗ Performance



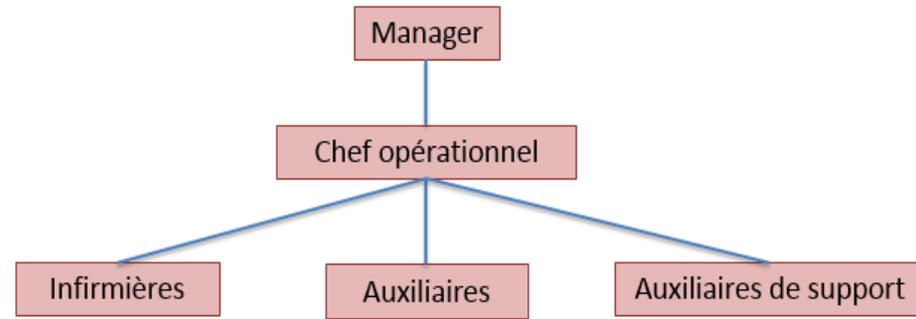
CLIENT

↗ Qualité
Place centrale aux clients et au patient



Réorganisation du service

- Réorganiser la gestion
- Former l'équipe en continu
- Valoriser l'équipe –
Rénovation de l'infrastructure & investissement dans l'équipement
- Valoriser les talents –
Auxiliaires de support



Bottom-Up	Top-Down
Sollicitation des idées de l'équipe	Equipe « simple » exécutant
Discussion sur les processus	Processus imposés
Flexibilité du management	Rigidité du management
Auxiliaire acteur actif du changement	Auxiliaire acteur passif du changement

Bottom-Up

Top-Down



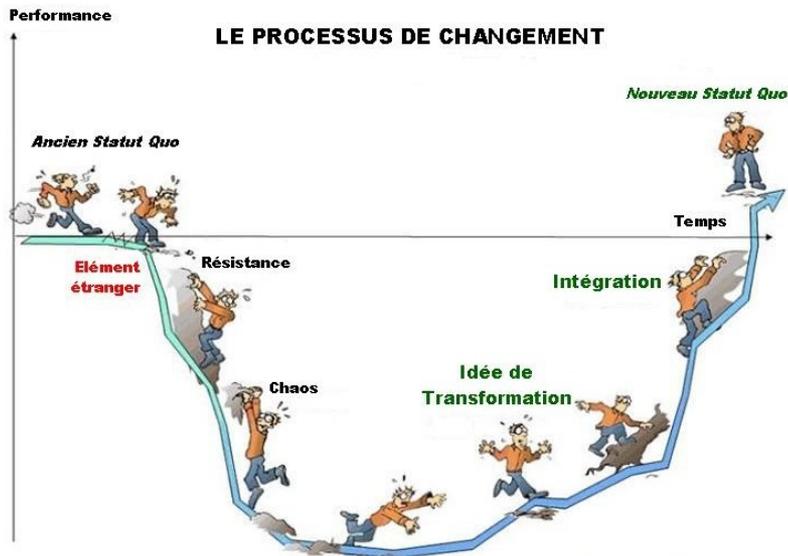
Plus grande motivation → Productivité

Sentiment de contrôle général

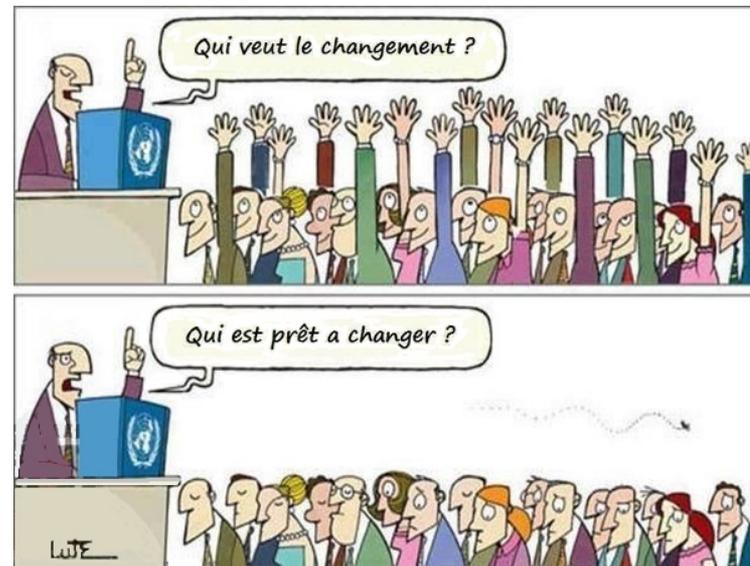
Collaborations favorisées – discussions en équipe

Perte de motivation – sentiment d'être limité

Gestion du changement

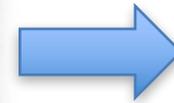


<http://www.fogag.com/pdata/t/3379.jpg>



<http://cepheusgroup.com/gerer-le-changement-ou-changer-de-gestion-du-changement/>

La méthodologie en pratique



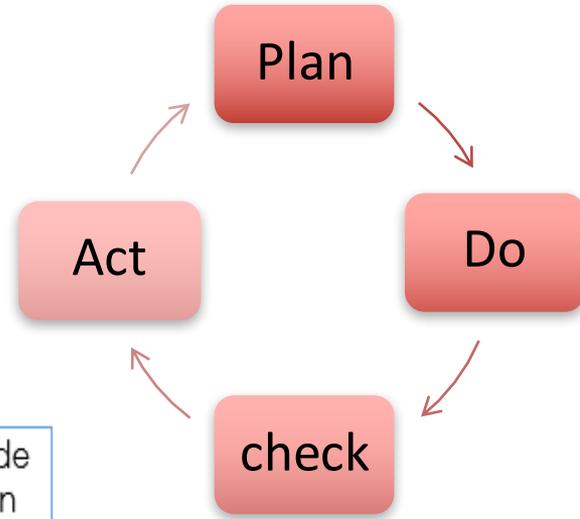
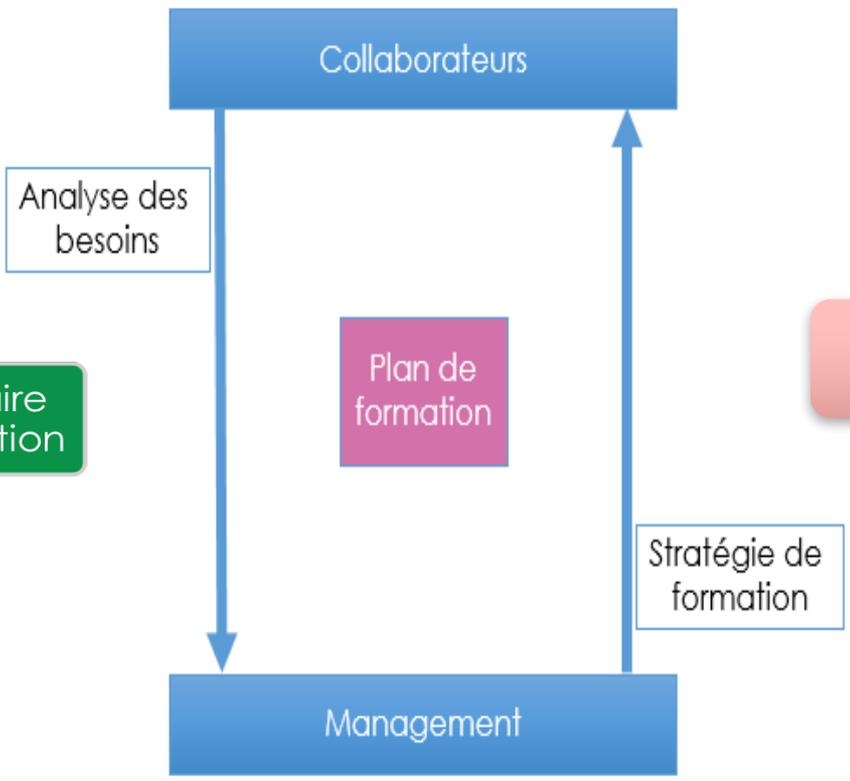
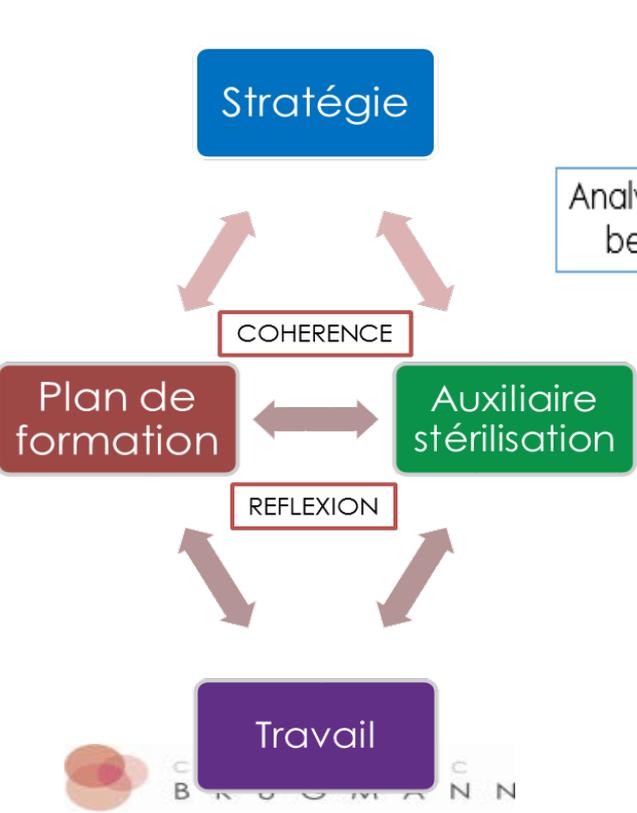
**Favoriser
l'utilisation des
capacités et des
talents**

1. Offrir ses connaissances opérationnelles

- Réforme de la mission du polyvalent
- Clarification de la procédure de transporteur
- Révision de la liste des priorités
- Harmonisation des tables chirg. et des tables poly-hospi selon la méthodo 5S

2. Gérer un projet de service

- Identification unique des bases
- [Enquête auprès des clients](#)
- Implémentation et paramétrage traçabilité
- Optimisation de la procédure achat
- Inventorisation des stocks



Gestion d'équipe

- Vision, missions et valeurs du service
 - Soutien
 - Solidarité
 - Bonne ambiance
 - Savoir être
 - Compétences
 - Performance
 - Engagement
 - Motivation



Conclusion

- Une même équipe avec de nouvelles ambitions
- La qualité des prestations passe par la formation, la responsabilisation et la motivation du personnel