

# Certification ISO 13485 : 2003 de la stérilisation centrale des Hôpitaux Universitaires de Genève

« Gouverner un empire comme si vous cuisiniez un petit poisson »  
*Lao Tseu*

par Hervé Ney, responsable de la stérilisation centrale, Hôpitaux Universitaires de Genève



Il est d'usage de décrire toute organisation comme la conjonction des trois facteurs suivants: des missions, des activités et des ressources.

La Qualité est souvent symbolisée par le triplicte: quantité, délai, utilité sociale (le coût étant une résultante des trois autres). La démarche de certification n'est-elle pas le croisement de ces différents aspects ?

Lors des rencontres avec les différents collègues, il est d'usage d'accompagner toutes les informations échangées de chiffres: nombre de collaborateurs, de paquets fabriqués, de plateaux opératoires reconstitués par jour, d'autoclaves, de laveur-désinfecteurs, de m<sup>3</sup> stérilisés par exemple. Nous savons donc mesurer !!

Il est fréquent et... rassurant... de pouvoir «s'étalonner» par rapport aux nombreux référentiels normatifs techniques auxquels nous sommes soumis. Nous savons donc nous évaluer par rapport à des référentiels !!

Il est légitime, enfin, d'envisager la question de la Qualité: processus de «marche en avant», régularité et répétitivité des étapes, formations initiales et continues, organisation descriptive du fonctionnement du service, relations «clients-fournisseur» sont autant d'éléments

facilitant la démarche. Et pourtant, force est de constater que le précieux sésame en poche permet uniquement de démarrer l'aventure... car c'est dans l'amélioration continue de la prestation qu'il convient de croire, et non dans la délivrance du certificat !!

Je souhaite dans un premier temps de rendre hommage à mes prédécesseurs, ces «pionniers» en matière d'assurance qualité et de professionnalisation d'un secteur, dont la culture était fortement éloignée de l'approche qualité. Dix années de travail, pour permettre de piloter un projet dans des conditions plus proches de l'approche qualité industrielle, que de l'expérimentation: qu'ils en soient chacune et chacun remerciés (Alain, Marisa, Flash et Brigitte).

Il convient ensuite de mesurer le chemin parcouru par l'équipe d'assistants techniques en stérilisation, dont le challenge était à la fois simple et complexe: passer d'une structure de production de sets de soins de 22 collaborateurs, dans une organisation Taylorienne, avec des tâches répétitives, à une équipe de 50 collaborateurs en janvier prochain, dans une organisation de services, à forte spécialisation, en adaptant et maintenant un système qualité opérationnel, véritable outil de management de l'organisation.

Il s'agit ensuite de mesurer l'impact d'une telle restructuration pour les différents collaborateurs en terme d'épanouissement personnel: s'il est réconfortant et opportun de constater que la validation de la formation H+ niveau 1 en stérilisation est positivement sanctionnée d'une classe de salaire supplémentaire, il n'en demeure pas moins que les contraintes organisationnelles sont fortes:

piquets de nuit, amplitude de travail de 06h00 à 23h00 à ce jour, préparation à une très prochaine activité 24h/24h, pour prendre en charge à terme, l'activité de 39 salles d'opération représentant 350 plateaux opératoires et 700 sachets par jour, uniquement pour la production et le service aux clients spéciaux que sont les blocs opératoires. L'impact sur le Plan de Formation est immédiat: priorités aux formations «de cœur de métier» pour les assistants techniques en stérilisation, et sensibilisation à la Qualité pour comprendre le sens de ces démarches. La politique de recrutement est axée sur la



