

étude collabora

Etude interne sur les conditions de travail des collaborateurs en Stérilisation Centrale

Eliane Chassot, Stérilisation Centrale, CHUV Lausanne

La Stérilisation Centrale du CHUV fonctionne actuellement sur 3 sites divisés en 5 secteurs :

- Le site du BH04 où se trouvent les secteurs Lavage, Emballage et DISTER (stérilisation et distribution)
- Le site STERBOP situé dans l'enceinte du bloc opératoire central
- Le site HO situé dans le bloc opératoire de l'hôpital orthopédique

En tout cela représente 54 EPT soit quelques 60 personnes.

Une étude portant sur la pénibilité du travail en stérilisation a été effectuée dans le cadre de ma formation de Management Supérieur durant l'année 2009.

Outre cette pénibilité, un absentéisme important (>12 %) et des nombreuses personnes ayant une réduction de leurs capacités au travail implique une augmentation non négligeable de la charge de travail pour les personnes « encore bien portantes »... qui se fatiguent.

Le but de l'étude est donc :

- d'analyser les conditions de travail au travers du ressenti des collaborateurs afin d'avoir une vision précise des problèmes présents
- de réfléchir aux solutions possibles pour améliorer les conditions de travail des collaborateurs

Afin de connaître ce ressenti, un questionnaire est établi sur la base d'une enquête européenne sur les conditions de travail, questionnaire incluant 2 questions ouvertes :

- « Dans votre travail, quelle tâche ressentez-vous comme la plus pénible ? »
- « Quelles mesures souhaitez-vous voir mises en place pour améliorer vos conditions de travail ? »

Ce questionnaire est présenté au chef de service ainsi qu'au responsable des Ressources Humaines qui le valident. Puis il est présenté aux collaborateurs lors d'un colloque de secteur, en

énonçant l'importance pour moi de ce projet, la garantie de l'anonymat et ma disponibilité en cas de besoin.

Quarante-six questionnaires sont distribués et quarante-six questionnaires me sont rendus !

Les réponses sont enregistrées, analysées et classées en termes d'ergonomie, d'effectif, d'équipements et de management.

Une première analyse des résultats est effectuée avec le chef de service et le responsable des Ressources Humaines. Les points qui en ressortent sont les suivants :

- La pénibilité est présente dans tous les secteurs : 89 % des collaborateurs estiment leur travail physiquement exigeant.
- 67 % des collaborateurs pensent que leur travail entraîne des risques pour la santé, 74 % indiquent que leur travail implique des positions douloureuses ou fatigantes et 91 % qu'ils effectuent des mouvements répétitifs de la main ou du bras.
- 51 % des collaborateurs ont plus de 45 ans
- Le passage des informations dans les secteurs satisfait 74 % des collaborateurs
- Le passage des informations entre supérieurs et collaborateurs satisfait 85 % des collaborateurs
- L'ambiance de travail est satisfaisante pour 66 % des collaborateurs
- La formation permanente est jugée suffisante : 67 % des collaborateurs ont suivi une formation continue payée par l'employeur et 49 % ont bénéficié d'une formation en interne.

S'en suit une recherche de solutions :

1. ERGONOMIE

Un audit de l'ergonome de l'établissement est demandé, en lien avec la Santé et Sécurité au Travail. La démarche est présentée aux collaborateurs. L'audit se déroulera avec observation des postes de travail, entretiens avec les collaborateurs, et en collaboration avec la médecine du

personnel. Une synthèse des observations sera présentée et discutée avec les responsables du service et la direction du département. Puis une présentation des résultats sera faite à la direction générale de l'établissement. Enfin un bilan sera présenté aux collaborateurs lors d'un colloque de service.

Des mesures correctives sont ainsi proposées de même que la nomination d'un collaborateur référent qui sera formé.

2. EFFECTIF

- Aucune nouvelle prestation ne sera acceptée sans évaluation du besoin en effectif correspondant, aussi plusieurs projets de reprise du retraitement des DM de différents services de l'établissement sont bloqués malgré une nécessité évidente pour un retraitement selon les normes et la réglementation.
- Des auxiliaires seront engagés pour palier un manque aigu d'effectif, cela aide mais ne résout pas le problème car il s'agit de personnel non formé donc pas apte à assumer toutes les tâches exigées.
- Une politique de management des absences sera mise en place avec formation spécifique des cadres. Mise en place d'entretiens systématiques dès la 3^e absence sur 12 mois afin d'être plus « proche » des personnes malades de façon répétitive et si besoin de pouvoir prendre les mesures nécessaires en termes d'aménagement de la place de travail ou d'une reconversion professionnelle.
- La mise en place d'un pool interne basé sur des personnes polyvalentes sera envisagée mais ne sera possible que lorsque l'effectif le permettra car il n'est actuellement pas possible de déplacer une personne formée pour un secteur ou elle sera en formation.
- Les moyens de valoriser les « toujours présents » seront étudiés
- Une augmentation de l'effectif basée sur les résultats de l'audit est espérée.

3. ÉQUIPEMENT

Tous les équipements en place sont étudiés afin d'envisager les possibilités d'amélioration au niveau ergonomique :

- achat de chariot de transport pour les laveurs désinfecteurs avec hauteur ajustable, cela permet de saisir un plateau d'instrument à une hauteur ergonomique et non au dessus des épaules (photos 1 et 2)



Photo 1 Avant. **Photo 2** Après (table à hauteur réglable).

- création d'un passe cassette entre le secteur STERBOP et le secteur lavage du BH04 qui permet au matériel venant de STERBOP de parvenir directement en zone de lavage au



Photo 3 Avant. **Photo 4** Après (table à hauteur réglable)

BH04 et de supprimer ainsi les nombreux trajets entre les deux étages pour aller chercher des chariots.

- mise au budget de tables de conditionnement à hauteur réglable afin de permettre une position plus ergonomique des collaborateurs lors de la refection des plateaux opératoires (photos 3 et 4)
- modification du système de chargement des stérilisateurs. Des portes sont aménagées dans le nouveau système de chargement afin que les collaborateurs n'aient plus l'obligation d'enjamber les rouleaux de chargement pour parvenir près des portes du stérilisateur (photos 5 et 6)

4. MANAGEMENT ET ORGANISATION

Au niveau des ressources humaines, une réévaluation des salaires a lieu au niveau de l'Etat de Vaud et les collaborateurs arborent maintenant un badge vert « personnel médico-technique » et non plus jaune « aide » ce qui a eu un impact important en termes de reconnaissance de la spécificité du travail en Stérilisation.

Pour ce qui est de l'organisation, une recherche est en cours afin de remplacer les sets « basiques » effectués en stérilisation par des sets fournis par l'industrie qui seront gérés par le magasin central. Cela permet de libérer du temps pour que les collaborateurs puissent se concentrer sur le travail plus pointu qu'est la refection d'un plateau opératoire avec tous les contrôles qui se rapportent aux instruments chirurgicaux toujours plus complexes.

Une réflexion a également lieu au niveau des cadres concernant la communication avec nos

collaborateurs et les possibilités d'organiser des colloques participatifs plus fréquemment.

Une année plus tard, quel est le bilan ?

Certes des améliorations ont été obtenues en termes d'ergonomie notamment, des solutions envisagées sont en train de se mettre en place... Mais tout n'est pas résolu et le problème de la pénibilité et de l'absentéisme restent bien présents.

Cette étude nous aura permis d'avoir une perception fine d'un problème souvent négligé voire ignoré en stérilisation : la pénibilité. De plus une meilleure écoute et une meilleure communication avec les collaborateurs s'est instaurée.

L'amélioration des conditions de travail est un processus continu avec la recherche de solutions pour ce qui est déjà en place et également une réflexion sur l'ergonomie et l'organisation du travail lors de l'achat de tout nouvel équipement. I

[Annexe : questionnaire destiné aux collaborateurs](#)



Photo 5 Avant. **Photo 6** Après (porte permettant le passage vers le stérilisateur).

Questionnaire Si nous parlions « conditions de travail »

1 Durée du trajet quotidien pour se rendre du domicile au travail et pour en revenir :

- Moins de 20 minutes
- Entre 20 et 39 minutes
- Entre 40 et 60 minutes
- Plus de 60 minutes

2 Nombre de fois par mois où vous travaillez de nuit pour au moins 2 heures (20h. et 5h.):

- Zéro
- 1 à 5 fois
- 6 à 10 fois
- 11 à 20 fois

3 Nombre de fois par mois où vous travaillez en soirée pour au moins 2 heures (18 h à 23 h):

- Zéro
- 1 à 5 fois
- 6 à 10 fois
- 11 à 20 fois

4 Nombre de fois par mois où vous travaillez le dimanche :

- Zéro
- 1 fois
- 2 fois
- 3 fois
- 4 ou 5 fois

- 5 Nombre de fois par mois où vous travaillez le samedi :**
- Zéro
- 1 fois
- 2 fois
- 3 fois
- 4 ou 5 fois
- 6 Nombre de fois par mois où vous travaillez plus de 10 heures dans la journée :**
- Zéro
- 1 à 5 fois
- 6 à 10 fois
- 11 à 20 fois
- Plus de 20 fois
- 7 Souhaiteriez vous modifier votre taux d'activité ?**
- Oui pour travailler à 100 %
- Oui pour travailler moins que 100 %
- Non ce taux d'activité vous convient
- Pour vous le taux d'activité idéal est de%**
- 8 L'application suivante s'applique à votre travail: VRAI FAUX**
- En général votre horaire de travail s'accorde bien / très bien avec vos engagements sociaux et familiaux en dehors de votre travail
- Vous avez été contacté par votre service en dehors de vos heures de travail normales au cours des 12 derniers mois
- Nombre de fois où vous avez été contacté au cours des 12 derniers mois
- 9 Dans quelle mesure votre travail principal implique-t-il les éléments suivants (au moins ¼ d'heure par jour):**
- Des positions douloureuses ou fatigantes
- Porter ou déplacer des charges lourdes (plus de 10kg)
- Rester debout ou marcher pendant au moins les $\frac{3}{4}$ du temps
- Des mouvements répétitifs de la main ou du bras
- Etre en contact direct avec des personnes qui ne sont pas employées à votre lieu de travail (clients, patients...)
- Travailler avec des ordinateurs
- Utiliser Internet
- Porter un équipement personnel de protection
- 10 Comment jugez vous votre niveau d'information sur les risques pour la santé et la sécurité liés à l'exécution de votre travail ?**
- Pas informé
- Peu informé
- Bien informé
- Très bien informé
- 11 L'affirmation suivante s'applique à votre travail :**
- Vous devez souvent / très souvent interrompre une tâche que vous êtes en train de faire pour une autre non prévue.
- 12 Pour votre travail ces interruptions sont...**
- Perturbantes
- Sans conséquence
- Positives
- 13 Votre travail implique**
- Le respect de normes de qualité précises
- Une évaluation par vous-même de la qualité de votre travail personnel
- De résoudre vous-même des problèmes imprévus
- Des tâches monotones
- Des tâches complexes
- D'apprendre des choses
- 14 L'application suivante s'applique souvent ou presque toujours à votre travail :**
- Vous pouvez recevoir l'aide de vos collègues si vous le demandez
- Vous pouvez obtenir de l'aide de votre supérieur / chef si vous le demandez
- Vous pouvez obtenir une aide extérieure si vous le demandez
- Vous avez une influence sur le choix de vos collègues
- Vous pouvez faire une pause quand vous le souhaitez
- Vous avez assez de temps pour terminer votre travail
- Vous êtes libre de décider quand prendre des vacances ou des jours de congé
- Au travail vous avez la possibilité de faire ce que vous faites le mieux
- Votre travail vous donne le sentiment du travail bien fait
- Vous avez la possibilité de mettre vos propres idées en pratique dans votre travail
- Vous avez le sentiment de faire un travail utile
- Vous trouvez votre travail intellectuellement exigeant
- Vous trouvez votre travail émotionnellement exigeant
- Vous trouvez votre travail physiquement exigeant
- 15 Sur votre lieu de travail ...**
- Vous avez une bonne communication avec vos supérieurs
- Vous trouvez votre travail physiquement exigeant
- Vos supérieurs sont disponibles lorsque que vous souhaitez leur parler
- Vous trouvez votre travail physiquement exigeant
- Vous pouvez participer aux décisions qui concernent l'organisation de votre travail
- 16 Vous jugez le passage des informations dans votre secteur**
- satisfaisant
- plutôt satisfaisant
- plutôt insatisfaisant
- insatisfaisant
- 17 Vous jugez le passage des informations entre vos supérieurs et vous**
- satisfaisant
- plutôt satisfaisant
- plutôt insatisfaisant
- insatisfaisant

18 L'affirmation suivante s'applique à votre travail: VRAI FAUX

- L'ambiance de travail est agréable
- Il y a parfois des tensions dans le groupe où vous travaillez
- Il y a trop souvent des conflits dans le groupe où vous travaillez

19 L'affirmation suivante s'applique à votre niveau de compétences:

- Vous avez besoin d'une formation complémentaire pour vous
- permettre de faire face à vos obligations
- Vos obligations correspondent assez bien à vos compétences actuelles
- Vous avez les compétences nécessaires pour faire face à des obligations plus exigeantes

20 Au cours des 12 derniers mois, vous avez suivi une formation dans le but d'améliorer vos connaissances:

- Formation payée ou assurée par votre employeur
- Formation payée / assurée par vous-même
- Formation sur le terrain (assurée par collègues ou supérieurs)
- Autre

21 Au cours des 12 derniers mois, nombre de jours de formation payés par l'employeur:

- zéro
- 1 à 4 jours
- 5 à 9 jours
- 10 à 19 jours
- 20 à 49 jours
- 50 jours et plus

22 Vous avez été victime de discrimination au cours des 12 derniers mois: VRAI FAUX

- Discrimination liée à des origines ethniques
- Discrimination liée à la religion
- Discrimination liée à une incapacité
- Discrimination liée à l'orientation sexuelle

23 Au cours des 12 derniers mois:

- Vous avez été consulté à propos de changements intervenus dans l'organisation de votre travail ou dans les conditions d'exécution de celui-ci
- Vous avez eu un entretien d'évaluation avec votre supérieur
- Vous avez discuté de problèmes liés au travail avec votre chef / supérieur
- Vous avez discuté de problèmes liés au travail avec un représentant des employés

24 L'affirmation suivante s'applique à votre travail:

- Vous pensez que votre santé / votre sécurité est menacée par votre travail
- Vous pensez que votre travail affecte votre santé

25 Si vrai, comment votre travail affecte-il votre santé:

- Problèmes d'audition
- Problèmes de vue

- Problèmes de peau
- Maux de dos
- Maux de tête
- Douleurs d'estomac
- Douleurs musculaires dans les épaules et le cou, dans les membres supérieurs, dans les membres inférieurs
- Difficultés respiratoires
- Maladie de cœur
- Blessures
- Stress
- Fatigue générale
- Problème d'insomnie
- Allergies
- Anxiété
- Irritabilité

26 Vous avez été absent de votre travail au moins une fois au cours des 12 derniers mois pour la raison suivante:

- Congé de maternité
- Congé pour suivre une formation
- Congé pour motifs familiaux
- Problème de santé
- Autre raison

27 Nombre total de jours d'absence durant les 12 derniers mois:

- Zéro
- 1 à 5 jours
- 6 à 15 jours
- 16 à 30 jours
- 31 à 60 jours
- Plus de 60 jours

28 Parmi ces jours d'absence pour raison de santé, nombre de jours d'absence dus à des problèmes de santé causés par l'activité professionnelle:

- Zéro
- 1 à 5 jours
- 6 à 15 jours
- 16 à 30 jours
- 31 à 60 jours
- Plus de 60 jours

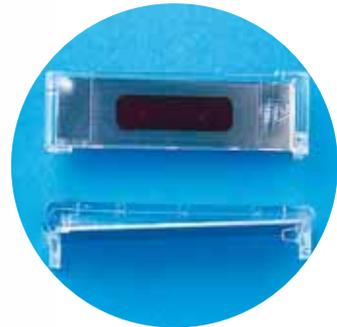
29 L'application suivante s'applique à votre travail: VRAI FAUX

- Vous pensez que vous travaillerez au même poste dans 10 ans.
- Vous pensez que vous serez dans le même service dans 10 ans
- Vous pensez que vous pourrez faire le même travail qu'actuellement lorsque vous aurez 60 ans
- De façon générale, vous êtes satisfait / très satisfait de vos conditions de travail

30 Vous êtes d'accord / tout à fait d'accord avec l'affirmation suivante:

- Vous espérez pouvoir changer de travail dans les prochaines années
- Vous êtes bien payé pour le travail que vous faites

Salzmann
MEDICO



On reconnaît la compétence



Votre travail vous offre de bonnes perspectives d'évolution de carrière
 Vous vous sentez « comme à la maison » dans votre entreprise
 Au travail, vous avez des opportunités d'apprendre et d'évoluer
 Vous avez de très bons amis au travail

VRAI FAUX

31 Dans votre travail quelle tâche ressentez vous comme la plus pénible ?

32 Quelles mesures souhaitez vous voir mises en place pour améliorer vos conditions de travail ?

- 1.
- 2.
- 3.

33 Sexe

Homme
 Femme

34 Age

Entre 15 et 24 ans
 Entre 25 et 34 ans
 Entre 35 et 44 ans
 Entre 45 et 54 ans
 Entre 55 et 65 ans

35 Nationalité

Suisse
 Etrangère

36 Niveau de formation

Ecole obligatoire
 Formation professionnelle CFC
 Formation supérieure

37 Taux d'occupation

Temps complet
 Temps partiel

38 Secteur d'activité

STERBOP
 LAVAGE
 EMBALLAGE
 DISTER
 HO




Emballages de stérilisation

- sachets et gaines pour l'emballage manuel
- systèmes de contrôle de stérilisation
- papiers médicaux spéciaux
- films complexes pour machines à emballer à sachets plats ou thermoformés
- machines y appropriées





Geissmann Papier AG, Güterstrasse 5, 5605 Dottikon, Tel: +41 (0)56 616 77 77, Fax: +41 (0)56 616 77 78, info@geissmannpapier.ch, www.geissmannpapier.ch