

Résumé d'exposé

Collaborateurs: motivation, formation, gestion de la santé et des absences – un rapport d'expérience

par Joachim Dufner

Les services de stérilisation centrale ont, ces dernières années, dû faire face à des exigences toujours plus strictes, voire nouvelles. Qu'il s'agisse de l'introduction d'un système de documentation, de la mise sur pied d'un système de gestion de la qualité, de l'augmentation des temps d'exploitation (avec les modifications des horaires de travail que cela implique), de la complexité des dispositifs à retraiter, j'en passe et des meilleures... si elle ne dispose pas de collaborateurs motivés et bien formés, une stérilisation centrale ne peut tout simplement pas, à la longue, remplir correctement les tâches qui lui ont été confiées. Or des erreurs et des vices de qualité dans les prestations peuvent avoir des conséquences lourdes, très lourdes.

La motivation des collaborateurs est fonction de nombreux facteurs, comme la formation et le perfectionnement, le poste et l'environnement de travail, ou encore la collaboration au sein de l'équipe. Mon exposé aura pour but de vous fournir diverses idées et de vous présenter les facteurs qui vous permettront d'influencer la performance des collaborateurs dans votre service.

Organisation et intégration dans l'hôpital/l'entreprise

La stérilisation centrale devrait être clairement intégrée dans la structure de l'hôpital/de l'entreprise. Il est par ailleurs nécessaire d'élaborer un descriptif détaillé des tâches ainsi que de définir les points de contact avec les autres domaines.

Cela étant, l'organisation interne au service doit également être fixée: une description compréhensible des postes et des fonctions facilite la mise sur pied de l'organisation et constitue la base pour embaucher le personnel requis.

Il convient également de contrôler régulièrement les besoins en formation et perfectionnement, interne ou externe.

Place et environnement de travail

Des places de travail agréables et ergonomiques ainsi qu'un équipement en bon état de fonctionnement sont importants. Ces dernières années, bon nombre de stérilisations centrales ont été construites à neuf, transformées ou assainies. Ce faisant, les souhaits et exigences des collaborateurs n'ont malheureusement pas toujours été pris en considération.

Rémunération

Disons-le franchement: la satisfaction des collaborateurs dépend également de leur rémunération. Or comme le travail doit parfois être effectué le soir, voire les week-ends, il convient de réfléchir à des systèmes d'incitations judicieux pour ces horaires spéciaux.

Equipe/conduite

Une conduite compétente est capitale pour obtenir de bons résultats et pour accroître les performances des collaborateurs. Le travail de ceux-ci doit – et c'est un point capital – être reconnu à sa juste valeur. Il est

par ailleurs important que les membres de l'équipe collaborent entre eux. Des mesures visant à renforcer l'esprit d'équipe sont souvent très utiles pour renforcer la motivation des collaborateurs.

Gestion de la santé et des absences

Un facteur non négligeable contribuant au succès de l'unité ou de l'entreprise réside dans la gestion de la santé et des absences. En effet, un taux d'absentéisme élevé implique qu'un nombre restreint de collaborateurs doit venir à bout d'un volume constant de travail... soit un surcroît de travail, de stress, d'heures supplémentaires et d'insatisfaction pour tout le monde!

Dans l'optique d'une prévention active des maladies et des accidents, les collaborateurs doivent être sensibilisés à et motivés sur ces questions au moyen d'un système de gestion de la santé. Ainsi, les conditions de travail, l'ergonomie, le comportement personnel face au travail, à l'exercice physique, à l'alimentation, aux tâches en accord avec les capacités individuelles, etc. sont autant de facteurs qui comptent.

Parallèlement à la gestion de la santé, il est également important de vérifier régulièrement les absences et d'en analyser les causes. Lors d'absences durables et de situations complexes, il vaut la peine de procéder à ce que l'on appelle un «case management». Il s'agit d'une démarche au cours de laquelle les personnes concernées

bénéficient d'un soutien (assuré par le case manager) et qui permet de coordonner les mesures nécessaires. L'objectif consiste à réintégrer les personnes aussi rapidement que possible dans le travail ou à trouver des solutions individuelles mais viables pour tout le monde.

Résumé

Tous les points mentionnés ci-dessus sont, d'une manière ou d'une autre, interconnectés. Il convient donc de les analyser régulièrement pour voir s'il est possible de les optimiser et d'atteindre ainsi l'objectif consistant à effectuer les tâches déterminées de manière efficace. ■



Joachim Dufner

Joachim Dufner est responsable des activités SteriLog en Suisse, au sein du groupe B. Braun depuis six ans. Outre le service de stérilisation SteriLog à Lucerne, il existe actuellement divers autres projets ayant trait à la stérilisation centrale; mentionnons, entre autres, les analyses de processus, les optimisations de processus, la gestion de la qualité, la construction et la transformation de services de stérilisation, la gestion des instruments, la réorganisation des plateaux ou encore le logiciel de documentation Instacount.

L'an dernier a été marqué en particulier par la mise sur pied du nouveau service de stérilisation centrale dans le Vorarlberg; celui-ci est opérationnel depuis mars 2007 et dessert plusieurs hôpitaux. Pour de plus amples informations sur SteriLog, www.sterilog.ch.

CAS[®] INTERNATIONAL

Clean-Air-Service AG

Service und Instandhaltung

- Reinraumqualifizierung
- Filtersystem-Integritätstest
- Mikrobiologische Messungen
- Instandhaltung und Sanierung

Prozessqualifizierung

- Qualifizierung von Dampf- und Heissluftsterilisatoren,
- Überprüfung der Temperaturverteilung
- Wartungsarbeiten an Autoklaven

Visualisierung

- Strömungsprofile Video und Einzelbilder

Consulting und Schulung

- Beratung zu und von Qualitätssicherungsmaßnahmen
- Validationsvorschriften
- Erstellung von Arbeitsvorschriften (SOP's)
- Kundenseminare und Workshops

Vertrieb und Kalibrierung

- CLIMET Partikelzähler, Systeme und deren Kalibrierung



Führender

Ihr Partner für Reinraumtechnik

CAS Clean-Air-Service AG

Hauptsitz
Reinluftweg 1
CH – 9630 Wattwil
Tel. +41(0)71 987 01 01
Fax +41(0)71 987 01 11
<http://www.cas.ch>
E-Mail: info@cas.ch

CAS Clean-Air-Service AG

Niederlassung Österreich
Eduard-Bodem Gasse 3
A – 6020 Innsbruck
Tel. +43(0)512 390 500
Fax +43(0)512 390 501
E-Mail: office@cas-austria.at

CAS Clean-Air-Service AG

Verkaufsbüro Messtechnik
Kaiserstrasse 100
D – 52134 Herzogenrath
Tel. +49(0)2407 5656-0
Fax +49(0)2407 5656-11
E-Mail: thelen@cas.ch