

Le contrôle (logistique) dans le processus de stérilisation hospitalière (1/3)

Bénédiction ou malédiction ?

par Georges Spring, chef de projet «SteriCare», PostLogistics

Dans le cadre du projet «SteriCare», la Division PostLogistics de la Poste suisse travaille depuis bientôt une année à l'élaboration d'une solution logistique intégrée¹, visant à assurer une stérilisation hospitalière optimale pour toutes les parties impliquées dans l'ensemble du processus.

Les trois articles qu'il est prévu de publier s'efforceront de sensibiliser à la question de la logistique dans les établissements hospitaliers, en prenant pour exemple le cas précis de la stérilisation hospitalière.

- 1^{re} partie: Introduction à la thématique.
 2^e partie: Analyse et conclusions, sur la base d'un exemple tiré de la pratique (publication: 07.12.07).
 3^e partie: Recommandations concrètes d'un logisticien à l'intention des responsables de services de stérilisation/de la direction d'établissements hospitaliers (printemps 2008).

Les nouvelles dispositions juridiques et les technologies utilisées dans le domaine de la stérilisation hospitalière représentent de gros défis, auxquels les établisse-

ments hospitaliers helvétiques et les responsables de services de stérilisation centrale doivent désormais faire face.

De plus, on assiste dans le domaine de la santé publique à une tendance au regroupement régional des hôpitaux et à la concentration de prestations médicales (et autres) dans certains hôpitaux.

A ces tendances s'ajoute un fait «aggravant», à savoir la traçabilité «complète» qui sera, dans un proche avenir, exigée de par la loi ou pour des raisons d'assurance. Ces conditions supplémentaires exigent à leur tour une intégration accrue des systèmes et des partenaires, ainsi qu'une plus grande sécurité et une meilleure qualité des processus.

Il existe, à l'échelle de la Suisse toute entière, un grand besoin d'assainir le secteur de la stérilisation; de plus, la pression sur les coûts dans le domaine de la santé publique ne cesse de s'exacerber. Ces deux constats placent de nombreux hôpitaux devant certaines questions fondamentales, telles que:

- Voulons-nous assainir notre service de stérilisation centrale?
- Voulons-nous construire un nouveau service de stérilisation **centralisé**, disposant de capacités plus importantes afin de pouvoir servir les hôpitaux rattachés?
- Voulons-nous externaliser l'ensemble du processus de stérilisation et le transférer à un prestataire tiers?

Le service de stérilisation centrale en tant que centre de services

Compte tenu des défis stratégiques (exposés plus haut) auxquels les établissements hospitaliers, pris individuellement, sont confrontés, on discute ouvertement de la possibilité de créer (éventuellement dans un hôpital existant ou dans un nouvel emplacement) un service de stérilisation **centralisé**, doté de plus grandes capacités, qui serait en mesure de proposer la stérilisation comme véritable service destiné aux membres du regroupement et éventuellement à des tiers (p. ex. cabinets médicaux, établissements de soins).

Parallèlement, suivant en cela une tendance très nette observée à l'étranger (notamment en Grande-Bretagne et en Allemagne), on assiste à une multiplication des centres de services spécialisés dans des prestations traditionnellement assurées par les hôpitaux eux-mêmes (p. ex. blanchisseries, services connexes). Ainsi, de toutes nouvelles perspectives s'offrent désormais à la direction des hôpitaux, notamment en termes d'exploitation et de concentration sur le cœur de métier, à savoir les compétences médicales.

Ces différentes évolutions qui se posent aux responsables des stérilisations centrales impliquent non seulement des obstacles juridiques à la stérilisation en faveur de tiers ou en dehors du propre établissement hospitalier (p. ex. certification selon la norme ISO 13485), mais aussi de nouveaux aspects relevant de

¹ Scénario permettant à toutes les parties concernées de tracer, en tout temps, leurs pièces (UST ou instruments) dans le processus (logistique) et, dans certaines circonstances, d'influer activement sur ce processus.

l'organisation, de la gestion et de la coopération ainsi que de la facturation des prestations effectuées dans les services de stérilisation. Et cela est indépendamment du fait qu'un hôpital exploite une stérilisation centrale en propre ou qu'il achète ces services auprès d'un autre prestataire (stérilisation externalisée).

La présence de plusieurs partenaires (p. ex. plusieurs hôpitaux, services à des tiers, etc.) dans la chaîne de stérilisation modifie, en partie radicalement, les exigences logistiques. Les critères qualitatifs requis – tant au niveau du respect des processus que de la mise en réseau des différentes interfaces (manuelles/manuelles ou manuelles/techniques, exemple: la documentation de charge) – sont comparables à ceux exigés dans la production industrielle; ils doivent parfois même satisfaire à des exigences de sécurité et de processus plus élevées encore.

Scénarios possibles

Le graphique 1 représente schématiquement les formes de collaboration qui pourraient se développer, dans un proche avenir, dans le domaine de la stérilisation hospitalière.

- Var. 1) On stérilise «uniquement» pour son propre établissement (correspond, dans la plupart des cas, à la situation actuelle).
- Var. 2) Service de stérilisation centrale qui stérilise pour les hôpitaux rattachés; chaque hôpital continue de travailler avec son propre fonds d'instruments (UST).
- Var. 3) Comme la variante 2, mais les hôpitaux rattachés utilisent un fonds d'instruments commun, propriété du regroupement hospitalier.
- Var. 4) Comme la variante 3, mais d'autres hôpitaux, externes au regroupement, peuvent faire stériliser leurs propres instruments par le service central.
- Var. 5) Construction d'un nouveau service de stérilisation centrale, sous forme d'un centre de services, dont toutes les parties intéressées par les services de stérilisation (et évt. autres) peuvent devenir clientes.

L'orientation stratégique des hôpitaux/regroupements hospitaliers influera de manière substantielle sur la future forme

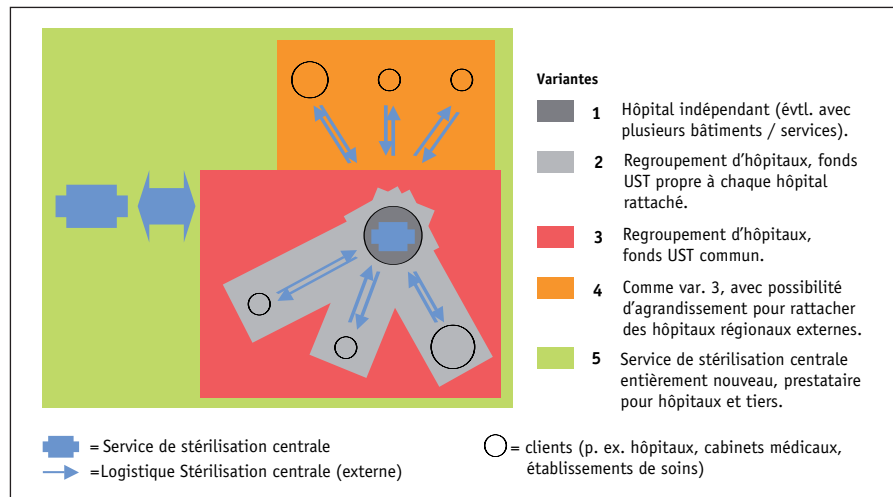
des rapports de prestation, de processus et de logistique. La variante 2 a déjà été mise en œuvre – ou est prévue dans les deux années à venir – dans 2 ou 3 régions de Suisse.

Le contrôle intégré des processus (logistiques) favorise la traçabilité

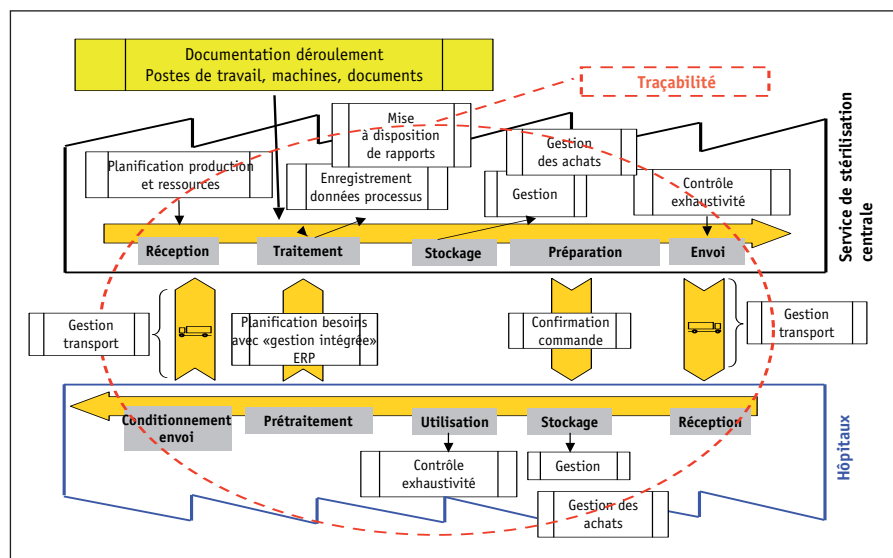
Une solution logistique intégrée présente l'avantage d'améliorer sensiblement le déroulement du processus, grâce au rattachement et à la mise en réseau des partenaires intervenant dans les flux de biens et d'informations. Les processus de prestation de services gagnent ainsi en efficacité et en efficacité, en particulier lorsqu'ils impliquent plusieurs partenaires.

On observera dès lors tant une amélioration de la qualité du processus qu'une réduction des ressources et du temps engagés. De plus, il sera possible de proposer de nouveaux services informatiques et logistiques (exemple: regroupement des transports internes). Des avantages tels que la réduction des stocks, la réduction des investissements, l'amélioration du niveau de service seront alors vécus au quotidien.

Le graphique 2 illustre (de manière simplifiée) le circuit fermé entre un service de stérilisation centrale et un client (hôpital).



Graphique 1 UST = unité de stérilisation/lot d'instruments opératoires.



Graphique 2

Les points charnières du graphique, c'est-à-dire les différentes étapes du processus (p. ex. stockage, préparation, envoi), reflètent bien la multiplicité des interfaces intervenant dans ce processus et des connexions à d'autres systèmes (p. ex. mise à disposition de rapports, gestion des achats), nécessaires pour permettre le fonctionnement du circuit tout entier. L'intégration de l'ensemble du processus de stérilisation centrale dans d'autres systèmes informatiques et logistiques complémentaires requièrent par ailleurs une analyse poussée et une démarche par étapes.

Les stérilisations centrales, qui approvisionnent des clients internes (blocs opératoires, services, etc.) et externes (comme d'autres hôpitaux rattachés, cabinets médicaux), constituent le « cœur » – et en partie aussi le goulet d'étranglement – de ce processus. On peut par conséquent affirmer que le travail et l'organisation d'un tel service ont un impact considérable sur le processus dans sa globalité. Si les différents partenaires impliqués dans ce circuit n'ont pas voix au chapitre, ne peuvent pas exprimer leurs besoins et ne sont pas intégrés en conséquence, l'organisation logistique en sera d'autant plus complexe, la qualité de service en pâtira et les prestations seront fournies à un coût trop élevé.

Existe-t-il un contrôle de processus (logistique) prêt à l'emploi ?

Désireuse de mieux comprendre les besoins et exigences de ses clients et d'être en

mesure de répondre aux éventuelles questions des partenaires, l'équipe de projet PostLogistics s'est donc tout naturellement penchée sur les prestations logistiques assurées par un service de stérilisation centrale.

Indicateurs possibles des prestations logistiques:

- Nombre d'articles stockés dans l'ensemble du processus (y compris tous les stocks, comme OPS)
- Nombre de conteneurs nettoyés
- Nombre de conteneurs stérilisés
- Temps de retraitement par plateau
- Nombre d'unités ayant circulé
- Nombre d'envois express aux clients (p. ex. hôpitaux)
- Nombre de transports erronés
- ...

Les recherches bibliographiques et les entretiens menés avec des partenaires compétents dans le cadre du projet «SteriCare» confirment qu'il n'existe à ce jour aucune littérature ou aucun document consacrés spécifiquement à la question du contrôle des processus logistiques dans les stérilisations centrales. Le cadre normatif ne stipule en principe aucune valeur de référence. Seules sont décrites les exigences de documentation requise au titre de mesure d'assurance-qualité.

Comment un responsable de stérilisation centrale va-t-il dès lors mettre sur pied un

système de contrôle et de gestion des processus qui soit raisonnable et praticable ?

Dans l'optique de creuser cette question et de mieux comprendre le fonctionnement et les interfaces d'une stérilisation centrale, PostLogistics a, en collaboration avec la Haute école spécialisée du Nord-Ouest de la Suisse, apporté son soutien à un travail de diplôme consacré au «Contrôle des processus dans les services de stérilisation centrale».

Le diplômé et des collaborateurs de PostLogistics ont eu la possibilité d'effectuer – avec des partenaires de la pratique (exploitants de stérilisations centrales) – une analyse poussée de la situation actuelle. L'équipe du projet «SteriCare» se propose de vous présenter les résultats et conclusions de ce travail dans son prochain article. ■

Pour de plus amples informations ou pour recevoir la fiche d'information sur le projet «SteriCare»

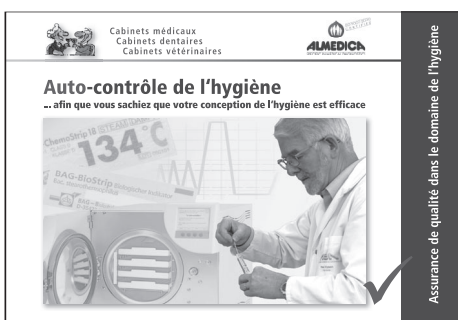
La Poste suisse
PostLogistics
Marketing et vente
Monsieur Georges Spring
Chef de projet «SteriCare»
Viktoriastrasse 21

Téléphone: 031/338 84 65

E-Mail:

georges.spring@postlogistics.ch

Auto-contrôle de l'hygiène



- ✓ Contrôle de qualité certifié pour tous les domaines de l'hygiène en hôpital et en cabinet médical
- ✓ Analyse de la qualité d'hygiène et de stérilisation aux points de contrôles critiques selon le concept HACCP
- ✓ Avantages maximaux à coûts minimaux


ALMEDICA
SPECIFIC IN MEDICAL DIAGNOSTICS

Almedica AG
Guglera 1, 1735 Giffers
Tél. +41 (0)26 672 90 90
Fax +41 (0)26 672 90 99
office@almedica.ch
www.almedica.ch



...parce que vous voulez savoir si votre concept de l'hygiène est efficace!