

**Date de la rencontre : octobre 2009**

**Etablissement : Centre hospitalier Jean-Martin Charcot**

**Statut : public**

**Département : 78**

**Contact pour cette expérience : Mme Hamama Bourabaa**, directeur des achats et des ressources matérielles,  
[h.bourabaa@ch-charcot78.fr](mailto:h.bourabaa@ch-charcot78.fr), 01 30 81 85 01

## THEME

### ORGANISATION

## TITRE DE L'EXPÉRIENCE

Dans le cadre du nouveau projet logistique (2009-2013), lancement de six expérimentations destinées à améliorer l'efficacité et la satisfaction clients.

## DIAGNOSTIC DE DÉPART

Dans le précédent projet, l'accent a été mis sur l'adaptation des services logistiques à la demande des services de soins avec l'aide d'un cadre de soins pouvant faire l'interface et traduire les demandes émanant des services de soins aux prestataires de services (logistique).

L'organisation a été adaptée en ce sens et a amené les soins au sein de la direction des services supports.

Cette organisation a permis de faciliter la transmission d'information mais pas le décloisonnement, et n'a pas non plus permis une satisfaction optimale (de l'attente) des services de soins.

Le nouveau projet a été conçu avec une approche différente, en choisissant d'intégrer les acteurs des services prestataires (logistique), sur le terrain auprès des services de soins avec une volonté non plus de complémentarité, mais d'accompagnement dans la prise en charge des patients.

Cette organisation s'accompagne d'une modernisation des organisations et s'anime par des groupes de travail et commissions pluridisciplinaires.

Ces lieux d'échange devront permettre un partage des cultures qui devra d'une part favoriser la compréhension d'univers professionnels éloignés par nature, et d'autre part permettre d'impulser une dynamique de groupe.

L'élément fédérateur étant l'amélioration de la prise en charge du patient, devant se mesurer et se traduire par la satisfaction clients.

## GRANDES ETAPES DE LA DÉMARCHE

- **Elaboration du projet logistique** : prévoit notamment l'animation de groupes de travail et de commissions pluridisciplinaires.
- **Les Comités logistiques** :  
Ces comités consistent à établir une relation clients/fournisseurs. L'ensemble des cadres des services logistiques, d'hôtellerie, achats et techniques rencontrera les services de soins. Le cadre supérieur de santé pourra inviter à ces comités l'ensemble des cadres de son secteur, afin qu'ils s'expriment sur les difficultés qu'ils rencontrent au quotidien.  
Dans ces comités seront abordés les points concernant la restauration, la lingerie, les approvisionnements, les prestations nettoyage, le traitement des nuisibles, les transports sanitaires, les achats et les travaux de maintenance. Cela permettra de cibler les difficultés que rencontrent les services de soins, et d'apporter des réponses et des propositions adaptées aux

besoins spécifiques à chaque service. En moyenne, les comités logistiques se réuniront 2 à 3 fois par an.

Ces comités permettront de sensibiliser les responsables logistiques sur le fonctionnement des services de soins et, pareillement, de sensibiliser les services de soins au fonctionnement des services logistiques.

Après chaque comité, un compte rendu de réunion sera transmis ce qui permettra de faire le point à la réunion suivante, sur l'avancement et les améliorations constatées ou non.

- **Bio-nettoyage :**

La prestation Bio-nettoyage est totalement externalisée. Néanmoins, cette délégation demande un suivi important du prestataire. C'est une référente Bio-nettoyage qui suivra et contrôlera toutes les prestations et services, en collaboration avec le comité de lutte des infections nosocomiales et l'équipe opérationnelle en hygiène.

Pour suivre ce marché au quotidien, la référente Bio-nettoyage travaille en lien avec les services de soins. Le contrôle intègre la qualité de la prestation, l'application du cahier des charges et le contrôle de la facturation.

La référente Bio-nettoyage mettra en place un document de contrôle mensuel permettant d'évaluer le ménage dans les services. Ce document sera à remplir par les cadres soignants afin de mesurer le taux de satisfaction. Ces fiches serviront de base de discussion lors des réunions hebdomadaires avec le prestataire, qui doit apporter des réponses et proposer des actions correctives.

Afin de préparer les prochains marchés, des fiches d'identité par service vont être rédigées, afin de renseigner les sociétés prestataires sur les organisations et les contraintes spécifiques à chaque service.

Le cahier des charges sera construit en fonction des besoins spécifiques repérés dans les cartes d'identités des sites, un plan de sectorisation des sites par zone sera élaboré. Les cadres des services de soins, administratifs, logistiques et techniques seront informés de la nature des prestations relatives à leurs sites.

Des grilles d'évaluation seront créées par le CH Charcot pour mener ses enquêtes de satisfaction.

La société prestataire communiquera ses procédures d'enquête de satisfaction.

Les personnels de la société prestataire seront invités à suivre des formations de sensibilisation en lien avec le contexte hospitalier. Il sera prévu pour le prochain marché un accompagnement psychologique des agents de la société prestataire dans les situations de crise sur un site.

L'ensemble des fournisseurs et prestataires seront conviés aux réunions institutionnelles et de travail chaque fois que nécessaire.

- **Commissions menus :**

Il existe des commissions des menus qui sont organisées et animées par le prestataire. C'est la diététicienne qui représente l'établissement.

Afin de préparer ces commissions chez le prestataire, la DARM va organiser en amont des commissions internes. Ce qui permettra à la diététicienne de pouvoir intervenir de façon plus précise sur les demandes du CH Charcot. Ces commissions de menus sont animées par la Diététicienne.

- **Les clubs utilisateurs :**

Les clubs utilisateurs seront les lieux de rencontre des utilisateurs et acheteurs afin de définir les besoins en fourniture ou prestation avec exactitude.

Ces rencontres seront ponctuelles, avant chaque début ou renouvellement de marchés.

Les personnes qui participeront à ces clubs, seront pour la DARM des personnes ressources et pourront être sollicitées tout au long du marché afin de mesurer la satisfaction qui servira pour les prochains marchés.

Chaque club utilisateur sera animé par le cadre responsable du suivi du marché qui est rattaché à sa filière.

#### - **COMET Commission des Equipements et Travaux**

Afin de gérer l'ensemble des besoins en équipements et travaux d'entretien des services, la direction des achats et des ressources matérielles propose de mettre en place une COMET (Commission des Equipements et Travaux).

Cette commission permettra de prioriser les besoins annuels en équipements et en travaux formulés par les services. La COMET statuera selon la pertinence des demandes et l'enveloppe budgétaire attribuée.

Cette commission sera présidée par un médecin et composée des professionnels suivants :

- o de trois médecins (dont le président),
- o des cadres supérieurs des différents secteurs,
- o du responsable service des achats,
- o la secrétaire de la cellule des marchés.
- o du responsable des services techniques,
- o du représentant des secrétaires médicales,
- o du directeur chargé des améliorations des conditions de travail.

Cette commission se réunira trois fois par an :

- o au début de l'année pour l'étude et l'avis sur les demandes,
- o en cours d'année pour faire l'état d'avancement du plan,
- o en fin d'année, pour le bilan.

La COMET informera chaque service des décisions.

Cette commission sera l'occasion d'harmoniser le choix des matériels, des mobiliers et équipements médicaux à l'échelle de l'établissement. Ce qui favorisera la massification des achats et permettra d'obtenir des meilleurs tarifs et d'être en conformité avec le code des marchés publics.

De plus afin d'améliorer la prise en charge des personnes handicapées, dans le cadre de la COMET les services de la DARM vont travailler en collaboration avec les services de soins pour créer un pool de matériels pour les personnes handicapées (fauteuils roulants, chaise douche, etc.). Il faudra organiser, avec l'accord de l'ensemble des services d'hospitalisation, la mise en commun de ce type de matériel.

La liste de ces matériels sera mise en ligne sur intranet afin que les services puissent visualiser les produits disponibles.

De plus, l'expertise des services techniques permettra de prendre en compte les contraintes techniques des bâtiments et de leur installation. L'homogénéisation des matériels permettra une meilleure prise en charge de la maintenance en termes d'approvisionnement en pièces détachées.

De plus, grâce au plan de maintenance préventive, les Services Techniques pourront anticiper et planifier le renouvellement du matériel.

## OUTILS UTILISÉS

- Commissions menus en interne : fiches de collecte des observations des services
- Compte rendu de réunion
- Enquête de satisfaction
- Fiche d'événement indésirable

## MOBILISATION ET COMMUNICATION AUTOUR DU PROJET

- **Bio-nettoyage** : Réunions, contacts sur place service par service

- **Commissions menus** : d'abord au GAN, puis en projet : lettre de la direction, compte rendus des commissions sur Intranet, communication aux représentants des usagers (seront invités périodiquement)
- **Les Comités logistiques** : Communication CODIR, CODIR élargi, cadre supérieur, CME, puis courrier d'information et réunions
- **Les clubs utilisateurs** : Communication CODIR, CODIR élargi, cadre supérieur, CME, puis courrier d'information et réunions
- **COMET Commission des Equipements et Travaux** : Communication CODIR, CODIR élargi, cadre supérieur, CME, puis courrier d'information et réunions.

## RÉSULTATS OBTENUS ET DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

### Résultats :

- un état des lieux, des organisations et dysfonctionnement de part et d'autres,
- une meilleure connaissance des services,
- des efforts de compréhensions de part et d'autres,
- meilleures prises en compte des besoins.

### Difficultés :

- organisation des réunions et gestion des agendas,
- rédaction des comptes rendus,
- consommateur de temps (nécessaire),
- parfois relation plus tendue (temporaire) lors de négociation avec les prestataires extérieurs (Bio nettoyage). Et services de soins lors de litige qui mettent en cause l'organisation, des difficultés de communication et d'expression des besoins des services de soins, ainsi que l'écart entre le ressenti et la réalité.

## ENSEIGNEMENTS TIRÉS AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS FACTEURS CLÉS DE LA RÉUSSITE

### Enseignements tirés :

Le partage des cultures autour de l'amélioration de la prise en charge des patients est fédérateur. Une grande implication des équipes et l'envie de s'investir. Cela donne du sens au quotidien pour les équipes logistiques. Pour les services de soins une véritable prise en compte de leur besoin et une écoute.

### Avantages et inconvénients :

Motivation des équipes, efficience dans l'organisation, réactivité accrue et parfois gain financier.

### Facteurs clés de réussite :

Organisation, méthode, sens de l'animation et de la communication, leadership, pugnacité, détermination.