



PO 48. Communication affichée en stérilisation inspirée du Lean Management

S. Vincent, V. Blond, C. Berge-Bouchara, C. Airiau
Centre Hospitalier de Cholet



OBJECTIF

Le service de stérilisation s'inscrit dans une démarche globale d'optimisation inspirée du Lean management (double dotation, management visuel,...)^{1,2}. Des outils de **Management visuel** inspiré du Lean management et du **KPI (Key performance indicator) sont utilisés** afin d'améliorer l'affichage technique du service de stérilisation. Une démarche visant leur **amélioration continue** est entreprise.



MATERIEL ET METHODE

a) Construction d'un questionnaire de satisfaction concernant :

- la fréquence de consultation de l'affichage (régulière, occasionnelle ou nulle),
- la clarté des informations présentées (totale, partielle ou nulle),
- l'intérêt des 12 indicateurs suivis,

b) Enquête de satisfaction anonyme concernant l'affichage technique de la stérilisation

1/ Période initiale – 1^{er} tour :

- Soumission aux 14 membres de l'équipe,
- Récolte et analyse des réponses, pondération en scores de 0 à 2,
- Classement des indicateurs selon leur intérêt,

2/ Modification de l'affichage,

3/ Réévaluation - 2^{ème} tour :

- Nouvelle enquête en conditions identiques,
- Comparaison statistique des scores selon un test Student unilatéral d'échantillons indépendants,



RESULTATS

1/ Période initiale – 1^{er} tour : 05/04/2019 – 12/04/2019

- 11 questionnaires récoltés,
- Score moyen de fréquence : 0,36/2
- Score moyen de clarté : 1,25/2

2/ Modification de l'affichage avec :

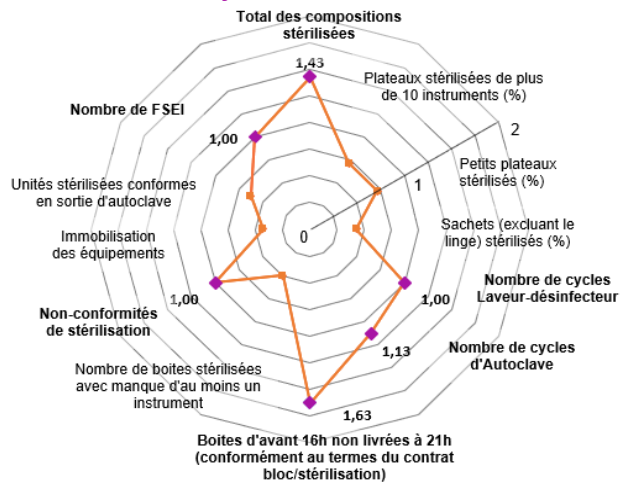
- Sélection des 6 indicateurs d'activité et de qualité (**KPI**) avec les meilleurs scores d'intérêt,
- Regroupement des données en bimestriel,
- Utilisation d'icônes amovibles (**smileys colorés, flèches**) sur un tableau aimanté,

3/ Seconde période - 2^{ème} tour : 25/04/2019 – 02/05/2019

- 7 questionnaires récoltés,
- Score moyen de fréquence : 1,29/2
- Score moyen de clarté : 1,71/2



Scores moyens d'intérêt des indicateurs



◆ Indicateurs sélectionnés à l'issue de la première période

DISCUSSION

L'affichage est rendu **plus clair** ($p < 0,05$) et **attractif** ($p < 0,001$) par :

- La **réduction des informations**,
- La mise en place d'outils de **management visuel**,

Limites de cette étude :

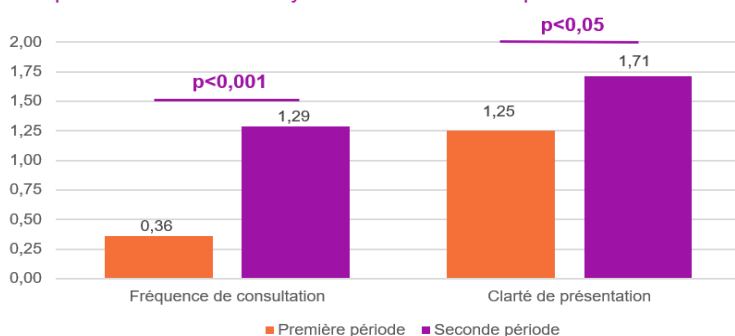
- Comparaison d'échantillons petits et déséquilibrés,
- Fréquence de consultation biaisée par l'étude
- L'indépendance réelle des échantillons est improbable: différence d'effectifs et anonymité empêchant la constitution de séries appariées,

CONCLUSION

Les outils de **Management Visuel** co-construits et adaptés aux professionnels permet d'améliorer l'affichage en respectant le principe d'implication des acteurs en Lean management.

Des temps d'échange réguliers avec l'équipe prenant en compte les indicateurs affichés poursuivraient la démarche d'amélioration continue de la qualité en stérilisation.

Comparaison des scores moyens de clarté et de fréquence de consultation



Affichage technique de stérilisation après modification

	01+02/18	01+02/19	03+04/19	05+06/19	07+08/19
INDICATEURS D'ACTIVITE					
NB COMPO STÉRILISÉES	1374	1731	1821	1699	
NB CYCLE LD	984	973	977	966	
NB CYCLE AC	465	452	460	465	
INDICATEURS DE QUALITÉ					
BOÎTES AVANT 16H NON STÉRILISÉES A 21h	0,02	0,12	0,02	0,21	
FSEI	3	5	9	0	