



Optimisation de la prestation des services facilitaires pour un support aux soins maximal

Annelies Van Gaver – directeur facilitaire de l'AZ Sint-Maarten Mechelen

En 2007, la création d'un plan de soins stratégique (ZSP), a rassemblé trois campus hospitaliers – Rooienberg à Duffel, Leopoldstraat et Zwartzustersvest à Malines – dans une nouvelle construction en périphérie de Malines. Le développement a été confié à VK STUDIO Architects, Planners & Designers. Le nouvel établissement AZ Sint-Maarten sera officiellement mis en service le 15 octobre. D'une superficie de 114.000 m², il possède une capacité de 654 lits, 96 places d'hospitalisation de jour et une activité de consultations fortement déployée (polyclinique).

Un projet de cette envergure a de nombreux aspects qui méritent tous notre attention rédactionnelle. Mais en tant que revue pour le Facility Management, nous nous focaliserons sur le volet FELOZA (Facilitaire En Logistieke Ondersteuning van Ziekenhuis Afdelingen).

Annelies Van Gaver, directeur facilitaire de l'AZ Sint-Maarten Mechelen: « Bien avant la conception du nouveau bâtiment, nous avons organisé un exercice logistique approfondi pour optimiser les flux logistiques et la prestation des services facilitaires. L'objectif était d'arriver à un fonctionnement intégré avec des processus efficaces et uniformes, une répartition claire des tâches pour un support maximal aux services infirmiers qui peuvent alors pleinement se consacrer aux patients. »

Un département facilitaire de 250 collaborateurs

250 personnes (175 ETP's) travaillent au département facilitaire de l'AZ Sint-Maarten. Il s'agit typiquement des soft facilities et des services inhérents à la pharmacie : nettoyage, magasin, achats, pharmacie, stérilisation, distribution des repas, suivi des exploitations commerciales, transport de marchandises, linge, restauration, salles de réunion, diverses installations, ...

Suite à l'ampleur du projet, il a été fait appel à un partenaire externe, en l'occurrence OCC (Omni Care Consult). Pour cet exercice logistique à l'échelle de l'hôpital, toutes les parties impliquées et tous les processus logistiques et facilitaires ont été passés à la loupe.

Annelies Van Gaver: « Nous avons analysé ce qui était satisfaisant et ce qui ne l'était

pas, quelle devrait être la situation de travail idéale et ce qui pouvait être réalisé de la manière la plus réaliste qui soit. Comme objectif fonctionnel, nous avons établi que le personnel facilitaire et logistique devait effectuer les tâches en toute discrétion afin de ne pas perturber les services infirmiers lors de la prestation des soins. »

Circulation et communication fluidisées

Malgré la taille du nouvel établissement AZ Sint-Maarten, la circulation structurée et pratique y est évidente, tant pour les patients que pour les 1.700 collaborateurs. A l'entrée principale, il y a ainsi une connexion vers la polyclinique directement à gauche. Le laboratoire est accessible par la droite. Sur le côté droit de l'axe qui coupe le bâtiment en deux dans sa profondeur, tout est prévu pour les malades chroniques, c'est-à-dire les patients

« Tout est conçu pour maximiser l'efficacité du support et maintenir le rendement des blocs opératoires le plus élevé possible. »

à longue durée de séjour. Côté gauche, tout est agencé pour les soins d'urgence. La disposition des plans d'étages est standardisée avec à chaque fois une rue médicale et une rue de soins. Chaque aile de l'hôpital a une couleur spécifique qui est répétée via les lignes LED lumineuses. Au niveau -1, une rue logistique longue de 200 m s'étend d'est en ouest à travers le bâtiment et regroupe le support logistique et facilitaire. Le magasin, la pharmacie, la stérilisation et le catering sont annexés. Tant globalement que par



01



02

spécialité, il est tenu compte du flux logistique au maximum. L'administration du service facilitaire y est également hébergée, pour toutes les activités.

Les quais de déchargement des camions se situent également au niveau -1 afin d'être en contact direct avec les services logistiques et facilitaires. Les rampes d'accès sont chauffées pour éviter le risque de verglas. Des accords conclus avec des partenaires de confiance assurent les livraisons nocturnes via un sas sécurisé.

De la rue logistique partent quatre canaux de circulation verticaux (ascenseurs) vers les services infirmiers. Une zone de déchargement est prévue à chaque ascenseur pour favoriser la consolidation maximale des flux de marchandises et éviter les transports à vide. Les trains de chariots répondent en souplesse aux flux logistiques.

Le quartier opératoire, qui dispose de quatorze blocs opératoires, est équipé d'un ascenseur 'sale' pour évacuer le matériel souillé à nettoyer et d'un ascenseur 'propre' pour le réapprovisionnement. Le matériel de l'ascenseur 'sale' est trié puis envoyé à l'autoclave avant de ressortir de l'autre côté où l'ascenseur 'propre' le ramène au bloc opératoire. Le quartier opératoire utilise des tablettes équipées d'un raccourci pour appeler l'équipe de nettoyage. « Tout vise à maximiser le support et à maintenir le rendement des blocs opératoires le plus élevé possible », souligne Annelies Van Gaver.

Des processus de support optimisés

Au sein du projet FELOZA, la prestation des services facilitaires est aussi optimisée à partir du service de support.

Le fonctionnement global du nettoyage et la prestation des collaborateurs logistiques et des soins ont été optimisés et

« Comme on a mis sur l'automatisation, la robotisation et le tube pneumatique étaient une option logique pour raccourcir le délai de livraison d'un médicament individuel. »

étendus à diverses tâches pour décharger le personnel soignant. L'équipe de nettoyage de sortie nettoie les chambres et les prépare à une nouvelle admission. Les collaborateurs logistiques et de soins apportent une aide aux services infirmiers lors de la distribution des repas et des tâches domestiques. Ils possèdent un petit appareil digital qui donne une vue continue de l'activité et des tâches à réaliser, qu'ils annotent une fois qu'elles sont réalisées.

Les zones de stockage des consommables aux services sont optimisées et complétées avec un collaborateur de magasin. Les équipements et les appareils supplémentaires demandés par le service infirmier à la centrale de prêt sont amenés au service. Le service hôtelier prépare les chariots de linge pour le service infirmier et les soins du matin.

La pharmacie complète les stocks de médicaments dans les armoires semi-automatiques.

Le transport des patients est basé sur le système logiciel i-transport pour organiser et fluidifier le transport.

Distribution optimisée des médicaments et du matériel

« La pharmacie incombe au Facility Management, un choix inspiré par le lien avec le support logistique », détaille Annelies

Van Gaver. « Comme on a mis sur l'automatisation, la robotisation et le tube pneumatique étaient une option logique pour raccourcir le délai de livraison d'un médicament individuel. »

Les boîtes de médicaments entrantes sont stockées dans le robot. Les médicaments sont ensuite conditionnés en doses unitaires et pourvus d'un code à barres pour garantir un suivi précis à travers le processus global. Les doses unitaires sont rangées dans un grand robot de pharmacie. Le robot prélève les médicaments utiles pour les divers services via la méthodologie vide/plein puis la pharmacie complète les armoires de stock semi-automatiques au service via la fonctionnalité pick-to-light. Un lien direct est prévu avec la prescription électronique afin de tenir compte des dernières modifications dans le schéma de médication des patients.

« Vingt pourcents des médicaments requis par patient sont spécifiques », nous apprend Annelies Van Gaver. « Dès lors, les médicaments sont préparés au nom du patient et envoyés par le tube pneumatique au service. Nous avons choisi un tube pneumatique avec un système 1-sur-1 entre certains services, comme entre la pharmacie et les départements de soins, et non un système circulaire à travers l'hôpital comme c'est souvent le cas parce que ce choix est plus rapide, plus efficace et plus sûr », souligne Annelies Van Gaver. « Les préparations de chimiothérapie qui partent de la salle blanche spécifiquement aménagée et validée sont directement transférées au service demandé. Idem pour un médicament spécifique qui est directement envoyé au service du patient. »

Le magasin est divisé en une zone stérile et non stérile. La zone stérile est équipée d'un système de surveillance de la tempé-

rature (environ 25°C).

La pharmacie est conjointement responsable de la zone stérile et veille à son respect.

Parallèlement à cela, la pharmacie est responsable du service de stérilisation. Un nouvel Arrêté Royal l'a ainsi établi et les dispositions sont intégrées dans le projet de la nouvelle construction. « Un nouveau mode de fonctionnement a été mis au point pour la stérilisation », continue Annelies Van Gaver. « Un traçage informatisé de tous les jeux d'instruments est prévu. Les jeux d'instruments utilisés sont vérifiés au quartier opératoire pour voir s'ils sont complets avant d'être envoyés à la stérilisation. L'activité de nettoyage et de stérilisation des endoscopes est centralisée au quartier opératoire et à la division de stérilisation. En vue d'un environne-

ment de travail ergonomique pour les travailleurs, des chariots de chargement universels sont utilisés avec des tables de travail hautes/basses. Par ailleurs, un système automatique est prévu pour charger et vider les machines à laver. Un gigantesque 'carwash' est installé pour nettoyer les équipements volumineux comme les chariots, les récipients, les bacs, ... »

Un boulevard des soins

A l'arrière de l'entrée principale se trouve le 'boulevard des soins' qui propose divers services aux patients, aux visiteurs et au personnel. En tant que responsable du département facilitaire, Annelies Van Gaver assure aussi le suivi des partenaires externes.

L'offre est notamment constituée d'une boutique exploitée par Sodexo, d'une bou-

01. Aperçu du site hospitalier AZ Sint-Maarten.

02. Pour les collaborateurs du niveau -1, un agréable restaurant d'entreprise est aménagé avec un espace extérieur couvert. Le choix s'est porté sur un mobilier varié, avec des tables hautes et basses.

03. L'architecture du bâtiment favorise la pénétration de la lumière naturelle.

04. Les casiers ressemblent à des abris de plage. Ils sont légèrement inclinés pour éviter que la poussière et la saleté ne s'accumulent. Des grilles de ventilation sont prévues dans le bas et au-dessus pour neutraliser les odeurs. »

05. L'armoire à médicaments semi-automatique aux services infirmiers.

06. Le bloc opératoire.

tique de soins/pharmacie avec un vaste assortiment, exploité par Zorg en Farma, un salon de coiffure de Sanké spécialisé dans les perruques pour les patients suivant une chimiothérapie, un espace



03



04



05



06



07



08

« Bien avant la conception du nouveau bâtiment, nous avons organisé un exercice logistique approfondi pour optimiser les flux logistiques et la prestation des services facilitaires. »

bring-me-box pour la livraison de colis, une sandwicherie et un restaurant pour les visiteurs exploités par Lunch Garden. Une nouveauté est l'application 'Hospikado' de Sodexo qui permet aux patients de commander divers produits et de les faire livrer en chambre, comme le journal.

De l'attention pour l'environnement de travail

L'architecture du bâtiment favorise la pénétration de la lumière du jour. Pour les collaborateurs du niveau -1, un agréable restaurant d'entreprise est aménagé avec

un espace extérieur couvert. Le choix s'est porté sur un mobilier varié, avec des tables hautes et basses. « Le paiement est électronique avec des chèques repas ou Bancontact », indique Annelies Van Gaver. « Les prix pratiqués encouragent les bonnes habitudes alimentaires. »

Le collaborateur qui se déplace en vélo dispose d'un local pour sécher ses vêtements. Pour les vestiaires, nous avons imaginé un propre système de casiers. Annelies Van Gaver: « Ils ressemblent à des abris de plage et sont légèrement inclinés pour éviter que la poussière et la saleté

ne s'accumulent. Des grilles de ventilation sont prévues dans le bas et au-dessus pour neutraliser les odeurs. »

Accueil des premiers patients le 15 octobre

L'AZ Sint-Maarten accueillera ses premiers patients le 15 octobre 2018. Toute l'équipe s'active à une mise en service réussie du nouvel hôpital. La prestation des services facilitaires est à ce point optimisée que le personnel infirmier peut se focaliser pleinement sur les soins des patients.

Par Eduard Coddé

Photos Debby Van der Perre (collaboratrice au département facilitaire de l'AZ Sint-Maarten)



09

07. Les zones de stockage des consommables aux services sont optimisées et complétées avec un collaborateur de magasin.

08. La pharmacie est responsable de la division stérilisation. Un traçage informatisé de tous les jeux d'instruments est prévu.

09. Les collaborateurs logistiques et de soins possèdent un petit appareil qui donne un aperçu continu de l'activité et des tâches à effectuer qu'ils annotent une fois qu'elles sont réalisées.

Accréditation NIAZ

Deux ans avant la mise en service, l'accréditation NIAZ s'est déroulée et achevée avec succès. « Nous avons utilisé les résultats de l'audit pour apporter les dernières améliorations avant que l'hôpital ne soit opérationnel », déclare Annelies Van Gaver. « Durant la phase de construction et d'aménagement, nous avons anticipé en permanence par rapport à la nouvelle législation qui entrera prochainement en vigueur. »