

## ANNEXES

---

# QUESTIONNAIRE BIONETTOYAGE

Les difficultés rencontrées par les uns et les autres dans l'organisation et la maîtrise de la fonction nettoyage ont amené le Directeur Général à demander la mise en place d'un groupe de travail ayant pour mission d'établir un diagnostic complet de l'activité bionettoyage.

Nous vous communiquons, ci-joint, un questionnaire concernant votre activité bionettoyage afin d'obtenir une vision d'ensemble de cette fonction sur la totalité des établissements de l'AP-HP

Les éléments actuellement en notre possession laissent apparaître une identification peu précise des informations géographiques et techniques de cette activité ; nous espérons pouvoir y remédier par la compilation et l'analyse des éléments que vous voudrez bien nous fournir.

Nous vous remercions par avance de bien vouloir répondre à ce questionnaire le plus précisément possible afin que l'image que nous retirerons de cette analyse soit la plus juste.

Le résultat de cette étude permettra à tous, de mieux appréhender le métier du bionettoyage au sein de l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris et de mettre en place au sein de la DPL des tableaux de bord permettant de suivre l'ensemble de cette activité et d'élaborer un guide pratique de la fonction bionettoyage.

Merci de répondre directement sur la base ci-dessous (**attention, il est impératif que lors de la réception de ce mail, vous transfériez « fichier enregistré sous... » l'ensemble du questionnaire et les annexes sur votre disque dur afin de pouvoir travailler dessus. Si vous enrichissez directement sur la base web vos réponses ne seront pas enregistrées**) afin de permettre un traitement de l'information plus rapide sans recopiage manuel et sans risque d'erreur.

Pour toutes informations complémentaires vos référents à la DPL sont :

Thierry Marcarel n° de tél. : 01 40 27 39 30

Pierre Choumoff n° de tél. : 01 40 27 33 95

La 1<sup>ère</sup> série de questions ... évalue l'organisation générale.

La 2<sup>ème</sup> série de questions ... porte sur la structure géographique et la répartition des prestations.

La 3<sup>ème</sup> série de questions ... concerne les évaluations et la formation.

La 4<sup>ème</sup> série de questions ... porte sur l'appréciation globale de la prestation bionettoyage

# Identification

Hôpital : .....

Adresse : .....

Ville : ..... Code postal .....

Nom du **Directeur adjoint en charge du bionettoyage**.....

Intitulé de la direction : .....

Coordonnées Tél ..... E-mail .....

Nom de la **personne ayant répondu au questionnaire** .....

Intitulé de la fonction : .....

Grade : .....

Coordonnées Tél ..... E-mail .....

## **Personne(s) responsable(s) du bionettoyage**

❶ Nom .....

Intitulé de la fonction : .....

Grade : .....

Coordonnées Tél ..... E-mail .....

❷ Nom .....

Intitulé de la fonction : .....

Grade : .....

Coordonnées Tél ..... E-mail .....

❸ Nom .....

Intitulé de la fonction : .....

Grade : .....

Coordonnées Tél ..... E-mail .....

## 1<sup>ère</sup> série de questions : Organisation générale

### ■ Quelle est l'organisation générale du nettoyage dans votre hôpital ?

- |   |                                      |                          |                            |
|---|--------------------------------------|--------------------------|----------------------------|
| 1 | Concédé                              | <input type="checkbox"/> | .....%..... m <sup>2</sup> |
| 2 | Equipe bionettoyage                  | <input type="checkbox"/> | .....% .....m <sup>2</sup> |
| 3 | Equipe hôtelière                     | <input type="checkbox"/> | .....% .....m <sup>2</sup> |
| 4 | Par les agents des services de soins | <input type="checkbox"/> | .....% .....m <sup>2</sup> |

### ■ Avez-vous un service central de nettoyage ?

oui

non

Si oui quelle est l'appellation de ce service ? .....

### ■ Avez-vous un service hôtelier intégré dans les services de soins ?

Si oui quelles sont les attributions journalières des agents ?

- |   |  |                          |                   |       |
|---|--|--------------------------|-------------------|-------|
| 1 | restauration                                   | <input type="checkbox"/> | temps passé ..... | %     |
| 2 | nettoyage                                      | <input type="checkbox"/> | temps passé ..... | %     |
| 3 | accueil hôtelier ( télévision, téléphone,....) | <input type="checkbox"/> | temps passé ..... | %     |
| 4 | gestion petite maintenance                     | <input type="checkbox"/> | temps passé ..... | %     |
| 5 | réception, approvisionnement du service        | <input type="checkbox"/> | temps passé ..... | %     |
| 6 | gestion du linge                               | <input type="checkbox"/> | temps passé ..... | %     |
| 7 | autre .....                                    |                          | temps passé ..... | %     |
|   |  |                          | total             | 100 % |

Quel est l'effectif global de l'équipe hôtelière ? .....

■ **Tableau de répartition des qualifications et des emplois**

Grades	Qualification								Total des Emplois
	Personnel ouvrier				Personnel soignant				
	OP	OE	AT-ATC	ACT	AH	AS	Inf	C. inf	
Equipe Bionettoyage									
Equipe hôtelière									
Concédé	Personnel d'exécution			Encadrement de proximité		Encadrement			
<b>TOTAL des emplois =</b>									
<b>Nombre d'emplois intérimaires ou CDD en ETP =</b>									

■ **La fourniture (achat) de papier toilette, savon et essuie-mains est-il à la charge ?**

① de l'hôpital

② du prestataire

■ **Le réapprovisionnement des distributeurs de papier toilette, savon et essuie-mains sont à la charge :**

oui      non

① du prestataire de services :      

② du service de bionettoyage :      

③ de l'équipe hôtelière :      

■ **Pour le nettoyage réalisé en interne, le lavage des chiffonnettes, bandeaux, franges ou lavettes utilisés pour le lavage des sols, est il :**

① réalisé par vos soins

② confié à un prestataire extérieur  → budget annuel :

③ confié au SCB  → budget annuel :

■ En cas de grève :

En équipe interne bionettoyage : agent des services

- ① Nombre de jours de grève en 1999
- en 2000
- en 2001

En équipe externe bionettoyage concédé :

- ① Nombre de jours de grève en 1999
- en 2000
- en 2001

---

## 2<sup>ème</sup> série de questions : Structure géographique et répartition de la prestation

■ Utilisez-vous une répartition par zone ?

(a)  pour les surfaces concédés

(b)  pour les équipes soins

(b) Si non : quel est votre organisation ? .....

(a) Si oui : utilisez-vous les modes de répartition (zones) préconisés par ACHA ? (voir explication de la répartition des zones en tableau n° 6

oui non

(c) Si non quel est votre mode de répartition dans chaque zone ?

- zone 0 : .....

- zone 1 : .....

- zone 2 :

- zone 3 : .....

- zone 4 : .....

- zone 5 : .....

■ Quelle est la surface totale des vitrages de votre site (pour les deux faces) ?

= ..... m<sup>2</sup>

**TABLEAU N° 5 JOINT EN ANNEXE SUR EXCEL.**

■ Quelle est la surface totale nettoyée hors vitrage sur votre site ?

= .....m<sup>2</sup>

**TABLEAU N° 1 + 2 + 3 + 4 JOINTS EN ANNEXE SUR EXCEL.**

Pour le tableau n° 3 (surfaces nettoyées par les services de soins) prendre en priorité les services spécifiques (blocs, réa, chambres à flux, brûlés, stérilisation...) et intégrer les surfaces prises en charge par les soignants dans l'environnement du malade.

■ Avez vous un dossier formalisé de répartition des charges de travail entre les différents intervenants (prestataire, service bionettoyage, service hôtelier et service de soins) ?

pour les prestations externalisées

pour les services soins

■ Si vous avez plusieurs intervenants, comment sont-ils répartis ?

Tableau de répartition des intervenants dans l'hôpital pour le nettoyage					
	concedé	Equipe Bionettoyage	Equipe hôtelière	Service salubrité	Soignant AS-AH
Zone 0					
Zone 1					
Zone 2					
Zone 3					
Zone 4					
Zone 5					

• Mettre une croix (X+ ou X ou X-) dans les cases correspondantes

• Ne rien mettre dans la case non concernée

## 3<sup>ème</sup> série de questions : Evaluation des prestations et formation des personnels

### Evaluation des prestations

■ Des indicateurs de mesure de la satisfaction sont-ils disponibles dans votre hôpital ? (résultats d'enquête, synthèse des d'anomalies....)

oui

non

Si oui, nous joindre votre dernière synthèse.

■ Analysez-vous et tenez vous compte des questionnaires de sortie ?

oui

non

■ Avez vous une procédure d'évaluation pour chaque intervenant dans le nettoyage ?

① pour le prestataire de services :

② pour le service de bionettoyage :

③ pour l'équipe hôtelière :

④ pour le nettoyage réalisé par les services de soins :

■ Cette procédure d'évaluation est-elle identique pour chaque intervenant ?

oui

non

■ Cette évaluation est-elle faite par la même personne ?

oui

non

■ En cas de non-application par le prestataire des règles du contrat utilisez-vous les fiches de non-conformité mis à disposition par ACHA ?

oui

non



■ L'hygiéniste participe t-elle à la gestion de la prestation ?

oui

non

■ L'unité fonctionnelle d'hygiène issue du CLIN participe t-elle à :

- l'organisation de la prestation :

- au suivi :

oui  non

oui  non

■ Qui assure l'encadrement de vos équipes de nettoyage ? :

fonction : .....

grade : .....

Pouvez-vous nous joindre un organigramme de la fonction nettoyage au sein de votre hôpital ?

Merci d'évaluer la qualité des prestations réalisées dans votre hôpital à l'aide des grilles jointes

#### **TABLEAU N° 6 JOINT EN ANNEXE SUR EXCEL**

##### Formation des personnels

■ Avez vous mis en place des formations pour les personnels chargés du nettoyage ?

oui

non

Si oui, remplir lorsqu'il y a lieu, les tableaux ci-après en indiquant le nombre de jours global par type d'action

<b>Pour l'équipe Bionettoyage</b>	<b>Préparation au concours</b>	<b>Perfectionnement</b>	<b>Formation locale informelle</b>
Hygiène			
Organisation du travail			
Technique du bionettoyage			
Management			
<b>Total du nombre de jours</b>			

<b>Pour l'équipe Hôtelière</b>	<b>Préparation au concours</b>	<b>Perfectionnement</b>	<b>Formation locale informelle</b>
Hygiène			
Organisation du travail			
Technique du bionettoyage			
Management			
<b>Total du nombre de jours</b>			

<b>Pour les équipes soignantes chargées de nettoyage</b>	<b>Préparation au concours</b>	<b>Perfectionnement</b>	<b>Formation locale informelle</b>
Hygiène			
Organisation du travail			
Technique du bionettoyage			
Management			
<b>Total du nombre de jours</b>			

<b>Pour les agents du prestataire de services</b>	<b>Préparation au concours</b>	<b>Perfectionnement</b>	<b>Formation locale informelle</b>
Hygiène			
Organisation du travail			
Technique du bionettoyage			
Management			
<b>Total du nombre de jours</b>			

(année 2000)

## **4<sup>ème</sup> série de questions : Appréciation globale de la prestation bionettoyage**

■ Est-vous satisfait de votre prestation bionettoyage?

oui

non

**Expliquer :**

- ① Quels sont les points forts de votre organisation ?
- ② Quels sont les points faibles de votre organisation ?
- ③ Pour vous, quelle serait l'organisation idéale ?

Nous vous remercions de votre participation à l'enrichissement de ce questionnaire et nous nous engageons à vous communiquer les résultats de l'analyse de l'ensemble des réponses, afin de vous permettre d'avoir un aperçu général de l'activité nettoyage au sein de l'AP-HP.

Par ailleurs, nous prendrons contact avec vous, d'ici quelques jours, afin de fixer un rendez-vous qui nous permettra de faire, ensemble, un point rapide sur les informations que vous aurez fournies.

## ANNEXE 2

### Niveau de qualification des équipes internes (n'inclut pas l'équipe soignante)

#### Personnel technique et ouvrier

Qualification	Equipe Hôtelière		Nettoyage Bionettoyage		Total général	
	Nbre d'agent ETP(*)		Nbre d'agent ETP		Nbre d'agent ETP	
OP	18	7,5%	69	12 %	87	9 %
OE	15	6,2%	20	3,5 %	35	5 %
AT / ATC	1	0,3%	5	0,8 %	6	1,5 %
ACT	5	2,3%	7	1,2 %	12	2 %
<b>Sous-Total</b>	<b>39</b>	<b>16,4%</b>	<b>101</b>	<b>17,8 %</b>	<b>140</b>	<b>17,5 %</b>

#### Agents Hospitaliers (en référence à l'appellation statutaire, il s'agit d'agents non qualifiés)

AH	174	73,5 %	421	74 %	595	73 %
----	-----	--------	-----	------	-----	------

#### Personnel soignant

AS	22	9,5 %	35	6,2 %	57	8 %
Cadre Infirmier	2	0,6 %	11	2 %	13	1,5 %
<b>Sous-total</b>	<b>24</b>	<b>10,1 %</b>	<b>46</b>	<b>8,2 %</b>	<b>70</b>	<b>9,5 %</b>

<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>100 %</b>	<b>568</b>	<b>100 %</b>	<b>805</b>	<b>100 %</b>
<b>Répartition</b>	<b>29 %</b>		<b>71 %</b>		<b>100 %</b>	

(\*) Mesure du partage du temps de travail dans la fonction hôtelière consacré au nettoyage : 36%, à la restauration : 45%, à l'accueil : 4%, à la gestion du linge du service : 4,2%, à la gestion des approvisionnements : 3,3%, à la petite maintenance : 2,8%, aux autres tâches : 4,7%.

### Tableau récapitulatif du nombre global d'agents ETP sur la fonction nettoyage-bionettoyage par niveau de responsabilité et par type de prise en charge

	Nettoyage - Bionettoyage		Hôtelier		Service de soins (Estimation)	Concédé		Total
	Nbre	%	Nbre	%		Nbre	%	
<b>Opérationnel</b>	490	86%	196	82,7%	375	1308	93,6%	2 369
<b>Encadrement de proximité</b>	60	10,5%	36	15%	Analyse de la répartition des tâches non réalisables	66	4,7%	162
<b>+ encadrement</b>	18	3%	5	2,1%		23	1,6%	46
<b>STotal</b>	78	13,5%	41	17,1%		89	6,3%	208
<b>Taux d'encadrement (proximité et cadre)</b>	1 pour 7		1 pour 5			1 pour 15		1 pour 12
<b>TOTAL</b>	568 - 100%		237 - 100%		375 (Estimation)	1397 - 100%		<b>2577</b>



