

# LA LOGISTIQUE & LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LE DOMAINE DES SOINS

## «DES UNITÉS DE STÉRILISATION DES CENTRES HOSPITALIERS UNIVERSITAIRES AU MAROC »

### Résumé

A travers une étude théorique des principaux courants du management logistique, la qualité de service et leur transition dans le monde hospitalier, deux concepts nouveaux, la logistique hospitalière et la qualité de soins rayonnent comme outils efficaces de création de valeur ajoutée et des leviers de croissance qui contribueront à engendrer des effets positifs pour la santé publique dans une optique globale. Par conséquent, le milieu des services hospitaliers traverse de multiples changements et pour un pays comme le Maroc à l'avantage comparatif lié principalement à la réduction des infections nosocomiales et au taux de mortalité et de morbidité, la logistique hospitalière dans les services de stérilisation devient un élément essentiel de développement de la qualité de ce secteur.

L'objet de notre projet est d'étayer la problématique des dysfonctionnements du processus de stérilisation au niveau des centres hospitaliers universitaires du Maroc, en vue d'une intervention pour contribuer à l'amélioration de l'existant. La méthodologie adoptée comporte une phase exploratoire, qui consiste en une étude descriptive du processus de la stérilisation au niveau internationale (revue de la littérature) et au niveau des CHU, puis une phase d'analyse et d'élaboration des propositions d'actions d'amélioration.

Plusieurs contraintes ont fait que le processus de stérilisation au niveau des CHU soit défaillant. L'amélioration de ce processus passe inévitablement par la levée de ces contraintes. D'où l'intérêt de notre intervention qui ne va certes pas résoudre la problématique dans sa globalité mais, qui va contribuer à l'amélioration de la chaîne de stérilisation et par voie de conséquence contribuer à une meilleure qualité de soins.

**Mots clés : chaîne de stérilisation, logistique hospitalière, dispositifs médicaux, processus et procédés de stérilisation, flux de patients et flux physiques.**