

C. Bousquet, P. Plichon, I. Monrosty, V. Jacques Terracol, M. Le Verger
Service Transversal de Stérilisation, Hôpital Bretonneau, CHRU de Tours

Introduction

Le service transversal de stérilisation du CHRU de Tours regroupait 3 unités de stérilisation réparties sur 3 sites du CHRU. En 2005, une première enquête de satisfaction a été réalisée auprès des unités de soins (US) et blocs opératoires (BO) (2 questionnaires différents) ; clients de la stérilisation. Les résultats ont permis de faire un état des lieux des relations de la stérilisation avec leurs clients au sujet de trois thèmes principaux : le transport, les relations clients-fournisseurs et le processus de stérilisation.

Objectifs

- 1^{er} temps : mettre en avant tous les points critiques, suite à la 1^{ère} enquête, afin d'élaborer un plan d'action pour améliorer les prestations du service
- 2^{ème} temps : réaliser une nouvelle enquête pour vérifier l'efficacité des mesures correctives mises en place

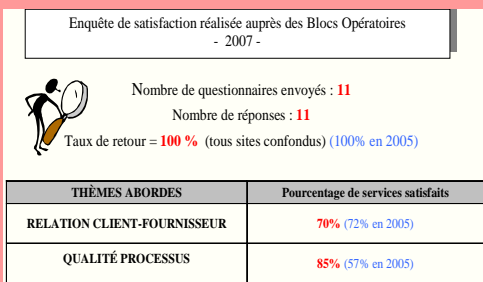
Matériels et Méthodes

- 1^{er} temps : rédaction d'un plan d'action (en fonction des points critiques) + prise en compte des remarques individuelles de chaque service ou bloc pour régler les problèmes ponctuels
- 2^{ème} temps : réalisation d'une 2^{ème} enquête de satisfaction et analyse des résultats

Résultats

Améliorations apportées depuis la 1^{ère} enquête de satisfaction (2005) :

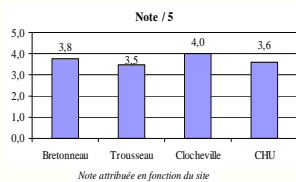
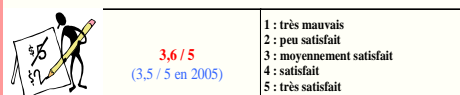
- **Enregistrements des appels téléphoniques** dans chaque secteur depuis 2006 avec validation par les responsables des unités de stérilisation et suivi mensuel
- Mise à disposition de **documents avec photos** des plateaux et instruments de chaque service
- Mise à jour des dotations annuelle
- Mode opératoire sur la conduite à tenir pour la réalisation d'une **stérilisation en urgence** ; diffusé en avril 2007
- Création de **poste de préparateurs référents-blocs** sur Trousseau depuis 2006, mis en place pour les blocs de Bretonneau et Clocheville en novembre 2007
- Mise à jour de la «**fiche de liaison Blocs Opératoires / Stérilisation**»
- **Sécurisation des conditionnements** :
 - dédoublement des boîtes trop lourdes
 - mise en container des boîtes à criticité élevée
 - révision du mode opératoire sur la technique du pli enveloppe



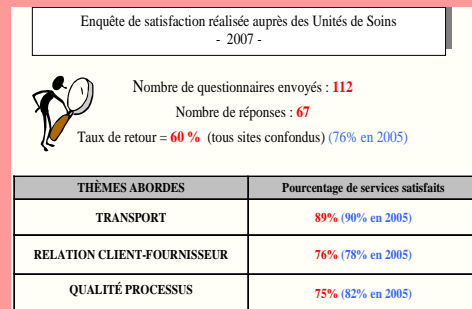
% de satisfaction par rapport à la prestation globale offerte par le service de stérilisation :

91% (10 réponses) **de satisfaits** (64% en 2005)
9% (1 réponse) **de non satisfaits** (27% en 2005)

Note attribuée par les blocs opératoires au service de stérilisation :



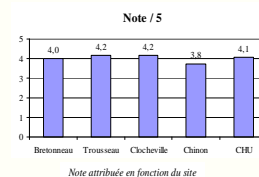
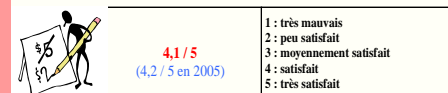
Le service transversal de stérilisation vous remercie vivement pour votre participation à cette enquête de satisfaction.



% de satisfaction par rapport à la prestation globale offerte par le service de stérilisation :

98% (65 réponses) **de satisfaits** (95% en 2005)
1% (1 réponse) **de non satisfaits**
1% (1 réponse) **sans opinion** (5% en 2005)

Note attribuée par les unités de soins au service de stérilisation :



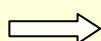
Le service transversal de stérilisation vous remercie vivement pour votre participation à cette enquête de satisfaction.

Amélioration à apporter suite à la 2^{ème} enquête de satisfaction (2007) :

- **Réorganisation des secteurs recomposition/conditionnement** (novembre 2007 sur Bretonneau ; été 2008 sur Trousseau)
- **Intégration de supports de présentation adaptés** = système de calage
- **Liste de distribution « demande d'articles stériles » adaptée** à chaque service en fonction de sa dotation prévue dans l'informatisation du processus de stérilisation

Conclusion

Les résultats de la 2^{ème} enquête de satisfaction (mars 2007) ont démontré que la mise en place d'un plan d'action suite à la 1^{ère} enquête s'est révélée très utile, surtout pour les blocs et a ainsi augmenté la satisfaction des clients. Pour les services de soins, la qualité de prestations est restée stable. Toutefois il reste des points à améliorer, d'où la réalisation d'un nouveau plan d'action.



L'amélioration des prestations d'un fournisseur tel que le service de stérilisation demande d'être constamment à l'écoute de ses clients.