



Enquête de satisfaction d'une Unité Centrale de Stérilisation: évaluation des prestations pour la mise en place d'un guichet unique

Numéro PO 53

CHAALEL L¹, LE ROCH G.¹, GARDES E.¹
¹ Unité centrale de stérilisation, CHU Toulouse

INTRODUCTION

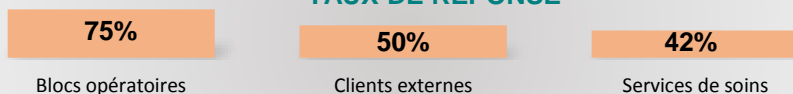
- L'UCS du CHU de Toulouse assure, depuis 2010, la stérilisation des DMR des clients internes et de deux clients externes
- Changement d'organisation en 9 ans, mise en place d'une démarche qualité en collaboration avec l'ingénieur qualité du pôle pharmacie et souhait du CHU de mettre en place un guichet unique pour faciliter le quotidien des professionnels
- Objectif:** Evaluer la satisfaction de nos clients afin d'adapter notre prestation à leur besoin

MATERIEL ET METHODE

- Questionnaire envoyé via Google Form® et par mail en janvier 2019
- Items répartis en deux parties:
 - Satisfaction globale des clients
 - Connaissances générales du fonctionnement et des interlocuteurs de la stérilisation
- 24 Clients internes:
 - ✓ 12 cadres de blocs opératoires
 - ✓ 12 cadres de services de soins
- 2 Clients externes

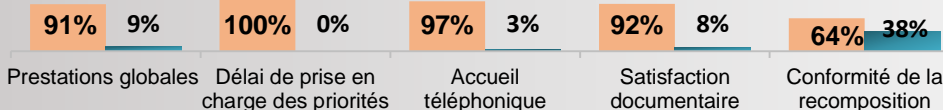
RESULTATS

TAUX DE REPONSE



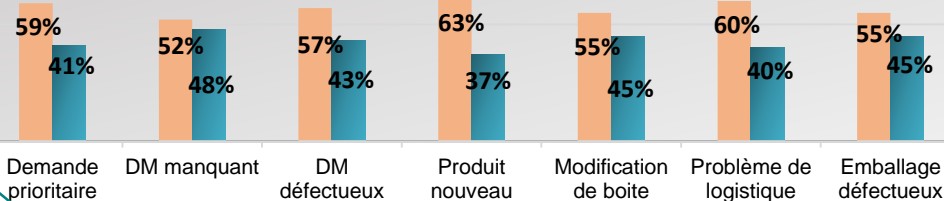
SATISFACTION GLOBALE

■ Très satisfait/satisfait ■ Peu satisfait





CONNAISSANCE DES INTERLOCUTEURS

■ Bon interlocuteur ■ Mauvais interlocuteur



DISCUSSION - CONCLUSION

- Clients 
- Connaissances générales du fonctionnement et des interlocuteurs de l'UCS 

Mise à jour d'informations claires sur les interlocuteurs par thématique lors de la mise en place du guichet unique C4U (CHU FOR YOU) orientant les professionnels directement vers le bon interlocuteur.

- Informations du C4U communiquées via intranet
- L'évaluation des mesures correctives sera réalisée un an plus tard pour un suivi de la satisfaction et réévaluation de la maîtrise des connaissances générales