



## AUGMENTATION DU NOMBRE DE RECLAMATIONS CLIENTS : MISE EN PLACE D'UN OUTIL PEDAGOGIQUE POUR L'ETAPE DE RECOMPOSITION

A. Gobert<sup>1</sup>, L. Combe<sup>1</sup>, C.M. Hu<sup>1</sup>, L. Maka<sup>1</sup>, C. Moreau<sup>1</sup>  
Centre Hospitalier De Lens - Lens (France)  
lcombe@ch-lens.fr

### Introduction

- Plus de 1700 compositions de plateaux de bloc différentes.
- Augmentation de 117%** du nombre de réclamations clients sur l'étape de recombposition entre 2017 et 2018.

#### Ouverture d'une action corrective :

revue des règles de vérification de l'instrumentation, respect du contrat, consignes de tri

**Objectif : Diminuer le nombre de réclamations clients**

### Matériels et méthodes

- Mise à jour de notre procédure** « De la vérification à la recombposition des dispositifs »
- Traduction de la procédure sous forme de livret pédagogique** : photos + explications pratiques
- Organisations de deux sessions de lectures de procédure avec l'équipe** + évaluation des connaissances avant/après.

### Résultats :

#### Pièces hémostatiques / Dents alvéolaires

- Contrôle d'usure des dents de la crémaillère, maintien de la fermeture qui doit être facile.
- Verrouillage au 1<sup>er</sup> cran
- Parallélisme des mors
- Intégrité des extrémités : les dents ou griffes doivent s'engager avec précision et facilement. Vérification de l'intégrité des stries.
- Pour les portes aiguille : Vérification intégrée des mors de tungstène



#### Miches

- Contrôle d'usure des tranchants des miches
- Non vrillées, non émousées, non pilées, non cassées



- Toute miche cassée, émousée, pliée, vrillée, ou à tranchant abîmé est à remplacer immédiatement. En les risques sont : lésures osseuses, trait de refend sur l'os (fissure), création de trous plus gros et ovales non conformes avec le diamètre de la vis à poser (montage instable), bris de miche dans l'os...



#### Tarautés

- Contrôle du pas de vis qui doit être parfait pour faciliter l'introduction de la vis (le taraud prépare le lit de la vis, il correspond parfaitement à celle-ci).



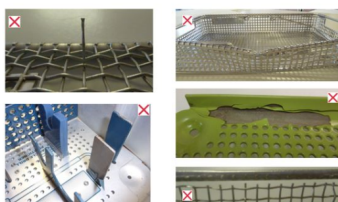
34

### Formalisation du livret sur la recombposition

#### VERIFICATION DES CONTENANTS

Concerne les plateaux, les paniers filetés, containers.

- Vérifier qu'il soit adapté à son contenu
- Vérifier qu'il soit propre, intègre, protecteur pour son contenu et pour l'emballage



#### POSITIONNEMENT DANS LE PANIER

Les règles standards :

- DMR **lourd au fond**
- Mettre les extrémités utiles des DMR en vis-à-vis vers le centre du panier : cela permet de respecter le « no touch » chirurgical et donc de maintenir l'asepsie
- L'extrémité des instruments courbes doit être dirigée vers le haut pour éviter les perforations par effraction des extrémités des pinces traversant les mailles du panier



#### RECOMPOSITION D'UN GRAND PLATEAU DE BLOC



1 Regroupement des instruments par famille ou par temps opératoire sur table d'instrumentation : les parties utiles se regardent



2 DM à crémaillère sur épingles



3 Rangement des DM par famille dans le panier : les parties utiles se regardent.



4 Positionnement des épingles



5 Positionnement des cupules retournées car panier grillagé

Extraits de notre livret pédagogique

### Lecture des procédures avec l'équipe

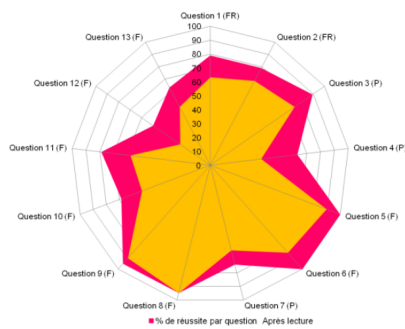
79% des agents de stérilisation ont participé à la lecture de procédure.

+ Questionnaire avant/après lecture : 13 questions thématiques

Positionnement des DM dans un panier  
Avant / Après lecture  
+ 28% de bonnes réponses

Fonctionnalité des DM  
Avant / Après lecture  
+ 18% de bonnes réponses

Utilisation d'une fiche de recombposition  
Avant / Après lecture  
+ 19% de bonnes réponses



FR : Fiche de recombposition / F : Fonctionnalité des DM / P : Positionnement des DM

➤ Augmentation du pourcentage de réussite globale de 22%

### Discussion - Conclusion

- Le livret pédagogique réalisé sur la recombposition sert désormais de **support de formation pour tout nouvel arrivant en stérilisation**.
- Les sessions de lecture de procédures avec évaluation se sont développées sur d'autres thématiques et permettent de faire évoluer notre système documentaire.
- Diminution des réclamations clients de 25%**