



# ENQUÊTE DE SATISFACTION APRÈS OUVERTURE D'UN NOUVEAU SITE DE STÉRILISATION

PO52



Timothé Lamandé, Julie Scholler\*, Sylvie Baur, Romain Deschamps, Céline Burgun, Bénédicte Gourieux  
Service de Pharmacie-Stérilisation, Hôpitaux Universitaires de Strasbourg

\*Julie.SCHOLLER@chru-strasbourg.fr

**Contexte** Ouverture d'un nouveau plateau technique (Hautepierre 2) et d'une nouvelle stérilisation (janvier 2019)  
Réorganisation du périmètre d'activité des blocs opératoires et du secteur stérilisation (2 sites)  
Démarche qualité et certification ISO 9001 : écoute clients / satisfaction clients / amélioration continue

**Objectif** Evaluation de la satisfaction des blocs opératoires à 6 mois

## Matériel & Méthode

- ✓ Questionnaire sur format Excel avec visuel immédiat
- ✓ Diffusion informatique aux cadres de santé des blocs opératoires pour réponse collégiale de chaque spécialité
- ✓ Recueil sur 2 mois, 2 relances

## Questions à barème

Notation de 1 à 4 - Justification si ≤ 2

27  
Questions

### 3 aspects

**Prestation**  
**Communication**  
**Organisation**

**9 thématiques**  
DMR stérilisés  
Conditionnement  
Logistique  
Logiciel Sterigest®  
Supports de traçabilité  
Relations avec le secteur  
Prestation en urgence  
Gestion des prêts fournisseurs  
Nouveaux DMR/mises à jour

## Questions ouvertes, adaptées à chaque site

Évaluation de l'impact de la réorganisation

5  
Questions

Expression libre

+

DMR : Dispositifs médicaux réutilisables

## Résultats

Trame de l'enquête, et moyennes du site de Hautepierre 2

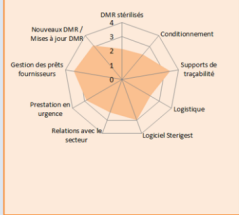
### Enquête de satisfaction clients stérilisation 2019

UF : HTP2 Site de stérilisation de Hautepierre 2

Merci de mettre une note pour les points suivants : de 4 correspondant à une affirmation avec laquelle vous êtes « totalement d'accord » à 1 « pas d'accord »

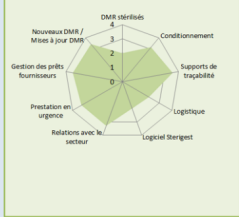
	Prestation
DMR stérilisés	Les compositions et initiales stérilisés sont en adéquation avec vos pratiques (dénomination, recomposition, agencement, ...) 2,14
Conditionnement	Les emballages définis sont adaptés aux DMR stérilisés (conteneurs, sachets/gaines ou piége). 2,29
Supports de traçabilité	Les supports de traçabilité sont adaptés à vos pratiques. 3,43
Logistique	La logistique via les AGV ou tournées de transport est satisfaisante. 2,29
Logiciel Sterigest	Les fonctionnalités du logiciel Sterigest répondent à vos besoins (consultations des listings, des photos, des catalogues, ...). 3,00
Relations avec le secteur	Les demandes / informations / réclamations (organisationnelles, techniques, ...) que vous formulez sont prises en compte. 2,43
Prestation en urgence	Les demandes de prise en charge en urgence et les modalités de remise à disposition sont respectées. 2,86
Gestion des prêts fournisseurs	La prise en charge du matériel en prêt est adaptée au besoin (recomposition, conditionnement, délai, ...). 3,43
Nouveaux DMR / Mises à jour DMR	La prise en charge des nouvelles compositions ou modifications de compositions est satisfaisante. 3,14

Pour les points pour lesquels vous n'êtes pas ou peu d'accord, merci de bien vouloir préciser votre ressenti :

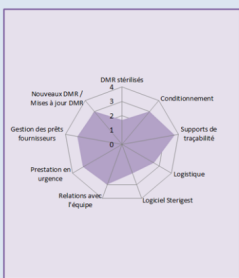


	Communication
DMR stérilisés	Les informations notifiées sur les DMR stérilisés (manquants, prêts, à réparer, ...) sont satisfaisantes. 2,00
Conditionnement	Les informations notifiées sur les DMR stérilisés sont facilement lisibles/accessibles. 3,14
Supports de traçabilité	Les supports de traçabilité sont compréhensibles et simple d'utilisation. 3,57
Logistique	Les informations concernant les retards de livraison vous sont communiquées (lors incident de production, ...). 2,14
Logiciel Sterigest	La formation et le support transmis vous ont permis de comprendre/vous approprier le logiciel Sterigest. 2,00
Relations avec le secteur	La communication avec les équipes et l'encadrement du secteur est professionnelle. 3,29
Prestation en urgence	La procédure de demande de retraitement de DMR en urgence est connue. 3,29
Gestion des prêts fournisseurs	Les informations notifiées sur les DMR stérilisés en prêts sont pertinentes. 3,50
Nouveaux DMR / Mises à jour DMR	Le support de demande de création/modification de compositions est adapté. 3,43

Pour les points pour lesquels vous n'êtes pas ou peu d'accord, merci de bien vouloir préciser votre ressenti :



	Organisation
DMR stérilisés	L'organisation actuelle de gestion des plateaux opératoires incomplets est satisfaisante. 1,71
Conditionnement	Le choix du conditionnement des DMR est réalisé en collaboration entre les 2 secteurs. 3,00
Supports de traçabilité	Les supports de traçabilité sont disponibles rapidement sur demande. 3,71
Logistique	Les délais de remise à disposition de 6-8h contractualisés sont respectés. 2,57
Logiciel Sterigest	Le logiciel Sterigest vous sert au quotidien. 2,14
Relations avec l'équipe	Les outils de communication à votre disposition sont adaptés (supports papier, note, N° de téléphone, page intranet, ...). 3,00
Prestation en urgence	La procédure de demande urgente est satisfaisante (uniquement sur appel téléphonique sur le poste des gestionnaires de flux). 3,14
Gestion des prêts fournisseurs	L'organisation actuelle de gestion des prêts est satisfaisante. 3,17
Nouveaux DMR / Mises à jour DMR	L'organisation actuelle de gestion des nouveaux DMR / Mises à jour de compositions est satisfaisante. 3,00



## Synthèse des réponses des deux sites

- ✓ Taux de retour (13 retours/16 attendus) : 81%
- ✓ Taux de réponse (questions ouvertes) : 77%
- ✓ Taux de réponse (questions à barème) : 93%
- ✓ Taux de justification apportées si ≤ 2 : 64%

Moyenne générale : 3,01

Nouveaux DMR et mises à jour  
Point Fort

Gestion des prêts fournisseurs  
Point Fort

Prestation en urgence  
Point Fort

Points d'amélioration

Relations avec le secteur  
Point Fort

Logiciel Sterigest®  
Point Fort

Retours sur les EI

EI : évènements indésirables

## Discussion

Bilan global à 6 mois : **POSITIF !**

- ✓ Points forts pour 4 thématiques
- ✓ Amélioration de la gestion des prêts fournisseur et des nouveaux DMR depuis la précédente enquête

### Actions d'amélioration :

- ✓ Poursuite de l'accompagnement des équipes, et de la conduite du changement (1, 4)
- ✓ Reprise du projet de centralisation du stock d'instruments en stérilisation (2)
- ✓ Développement du concept de sachets gigogne, et rappel des bonnes pratiques de conditionnement (3)
- ✓ Identification logistique des produits urgents (5)
- ✓ Sessions de formation au logiciel (6)
- ✓ Relance et pérennisation des rencontres avec les référents bloc et communication des EI (7)
- ✓ Mise à jour du contrat de prestation (4, 5, 7)

## Conclusion

La qualité de la prestation de stérilisation est maintenue à l'issue des restructurations. Ce travail a permis de souligner l'efficacité des actions menées depuis la précédente enquête, et met en lumière les objectifs prioritaires : travailler sur la sécurisation de l'étape de recomposition, favoriser le dialogue par le développement des référents de spécialité, et organiser la mise en place d'un stock d'instruments chirurgicaux de remplacement en stérilisation.