



## Analyse des résultats d'une enquête de satisfaction sur les prestations du département de stérilisation

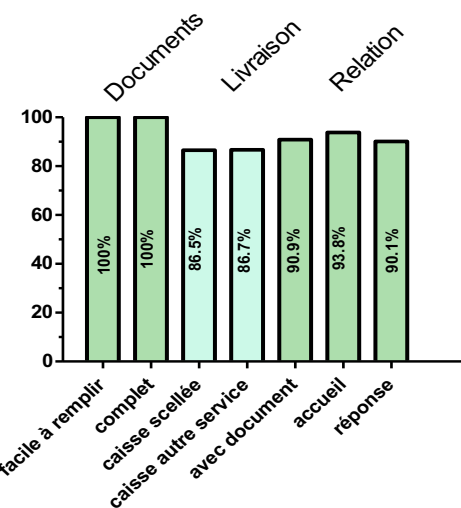
E.Rentea. MP.Ponrouch J.Cantoni

Unité de Stérilisation -CHU Montpellier

**Introduction – Objectifs :** Dans une démarche d'assurance qualité, l'unité de stérilisation a diffusé un questionnaire de satisfaction, avec pour ambition l'amélioration et l'ajustement de ses prestations aux besoins des services.

**Matériels et Méthodes :** Un questionnaire réparti en cinq thématiques : documents, livraison, matériel stérile, relations, communication, a été diffusé aux cadres de santé des 123 services (unités de soins et blocs), utilisateurs de matériel stérile. La diffusion de l'enquête s'est faite sur la période de février - mars 2022 avec trois relances, toutes les deux semaines.

### Résultats - Discussion : Taux de réponses 82/123 = 66,7%



La qualité des documents de liaison satisfait 100% des services. L'accueil est salué dans 93,8% des cas. On note 95,3% des cadres qui estiment que la stérilisation répond de façon efficace à l'augmentation brutale de l'activité et 97,8% aux demandes spécifiques.

Concernant la livraison, on note 13,5% des caisses reçues non scellées. Ainsi, un rappel sur les bonnes pratiques est nécessaire.

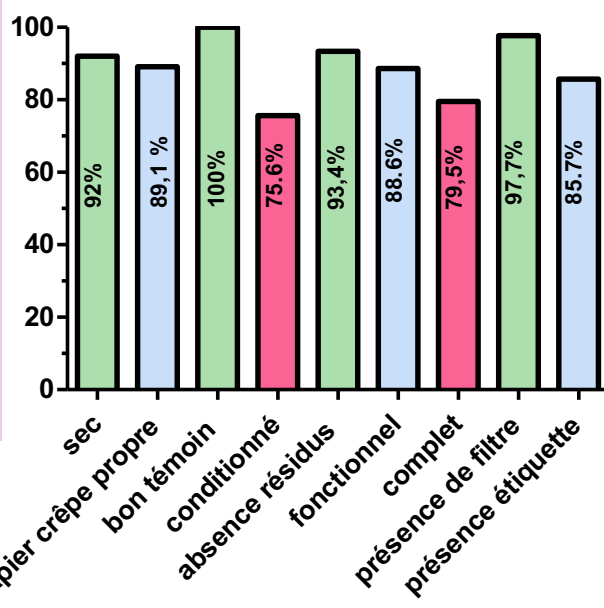
A la suite de nombreuses demandes, un ajustement des horaires de livraison sera effectué. Des réunions sur l'organisation des livraisons sont prévues en juin pour une mise en place des modifications courant septembre.

A propos du matériel stérile la satisfaction sur ses prestations dépasse les 80% sauf pour l'état du conditionnement et la composition. En effet 20,5% des services estiment la reconstitution non-conforme en raison d'erreurs ou d'absences non signalées d'instruments. Ce chiffre est à mettre en perspective avec le taux d'erreur de reconstitution réel du service sur l'année 2021 qui est de 0,075%.

De même, l'état de conditionnement ne répond pas aux attentes dans 24,4% des cas.

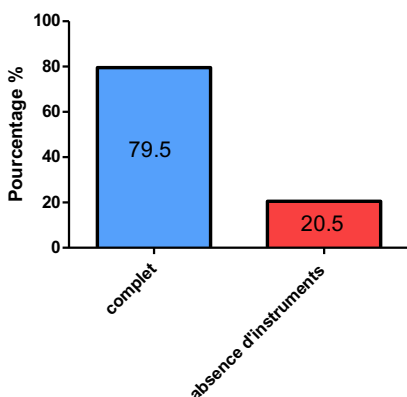
A cet effet, un travail est actuellement conduit pour la mise à jour et la réactualisation des conditionnements dans le service.

### Matériel stérile

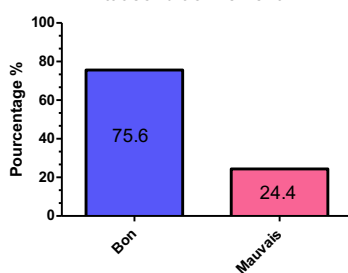


Le volet communication fait émerger le souhait d'une rencontre avec visite de l'unité de stérilisation afin de favoriser les connaissances (attentes, besoins et contraintes de chaque secteur).

#### Composition



#### Etat conditionnement



**Conclusion :** L'enquête a permis d'évaluer la satisfaction de l'ensemble des prestations de l'unité de la stérilisation. Elle a mis en évidence la nécessité d'adapter l'organisation de ses livraisons afin de répondre aux besoins évolutifs des services. De même, les efforts sur la reconstitution et l'état du conditionnement doivent être maintenus. Ces résultats seront intégrés dans la réflexion sur le futur projet de restructuration.