

Optimisation du système d'assurance qualité au service de stérilisation du CHU de Montpellier

Suiol G., Grau D., Cantoni J., Faoro B., Hansel-Esteller S.



Introduction

Lors de la 2^{ème} **visite de certification (V2)** du service de stérilisation du CHU de Montpellier (2006), les experts ont émis des recommandations concernant certains points du système d'assurance qualité, notamment **l'évaluation**. Des **mesures correctives et préventives** ont alors été mises en place.

Matériel et méthodes

Evaluation de l'activité

Mise en place d'une **enquête de satisfaction** en 2007 auprès des services clients de la stérilisation (blocs opératoires et unités de soins) et **comparaison** des résultats à la précédente enquête de 1999.

Système documentaire

Audit du système documentaire et organisation de comités de lecture avec **révision des documents qualité** n'ayant pas été revus depuis plus de 3 ans.

Audits de pratiques

- Maîtrise des non-conformités relatives à la **traçabilité informatique**
- Circuit et traitement** des dispositifs médicaux réutilisables d'odontologie
- Respect des **règles d'hygiène**



Résultats

L'enquête de satisfaction menée auprès des services clients de la stérilisation indique une **amélioration de la qualité des prestations** du service par rapport à la précédente enquête :

- la prestation de livraison-rangement
- la qualité du matériel stérile
- les relations entre les services et la stérilisation

L'indice de satisfaction global est passé de **8,5/10 en 1999** à **8,9/10 en 2007**.

Indice de satisfaction

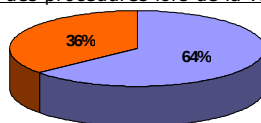
1999 8,5 / 10

2007 8,9 / 10

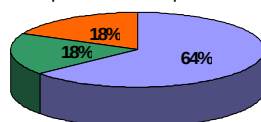
Visite de certification : **36%** des 71 procédures et modes opératoires du système documentaire étaient à réviser.

Depuis la visite : **50%** de ces documents qualité ont été révisés.

Etat des procédures lors de la visite



Etat des procédures après la visite



■ valides ■ révisées ■ périmées

Les audits de pratiques ont permis de mettre en place des **actions correctives** :

- un **double contrôle** sur l'étape ultime de saisie informatique
- une **dotation suffisante** en pièces rotatives (type turbine) permettant de stériliser le matériel entre chaque patient
- une **formation** complémentaire d'hygiène de base **au personnel** : lavage des mains, habillage...

Conclusion

La visite d'accréditation a été l'occasion de faire évoluer le système qualité en initiant une démarche d'évaluation : formation des auditeurs, apprentissage et valorisation d'audits, suivis de mesures correctives.

L'optimisation de la qualité est une **démarche permanente**, permettant une meilleure maîtrise des processus et offrant la **garantie d'une qualité de soins optimale pour le patient**.