

AUDIT QUALITE

ETAPE DU CONDITIONNEMENT

19/11/2018

Alexandra Brunetti
Responsable qualité

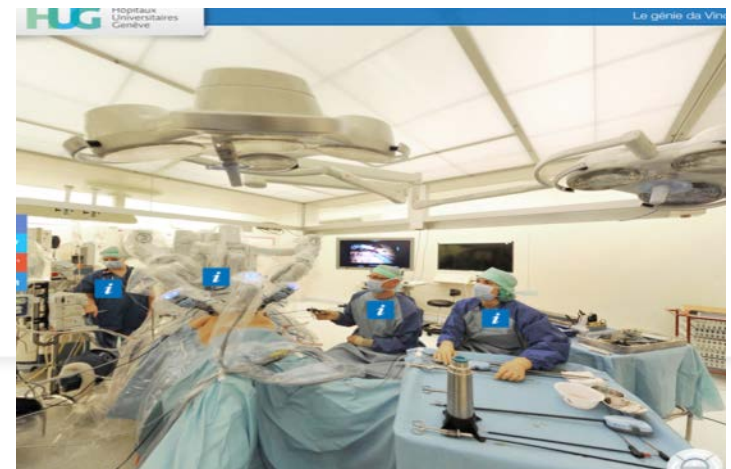


AUDIT

- ▶ Contexte général – Blocs opératoires
- ▶ Contexte général – SC
- ▶ Conditionnement Blocs opératoires
- ▶ Conditionnement SC
- ▶ Mesure – Surveillance des NC
- ▶ Analyse des causes
- ▶ Plan d'actions – Amélioration continue
- ▶ Discussions

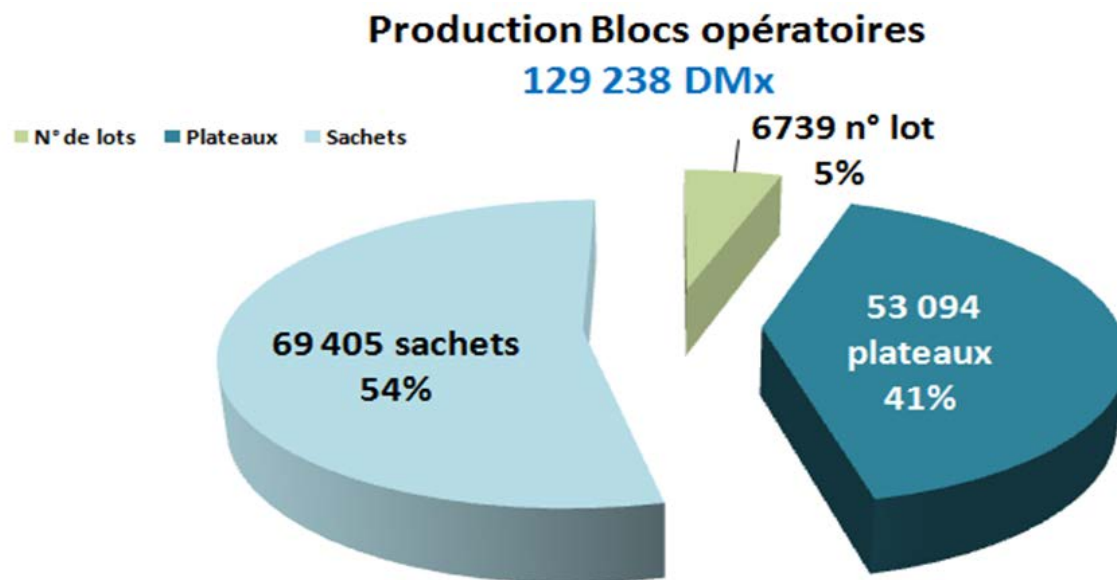
CONTEXTE GÉNÉRAL – BLOCS OPÉRATOIRES

- ▶ 1800 lits d'hospitalisation
- ▶ 6 blocs opératoires, 38 salles d'interventions chirurgicales
 - ▶ Bloc Opéra Julliard : 14 salles
 - ▶ Bocha : activité ambulatoire
 - ▶ Bloc orl
 - ▶ Pédiatrie, Gynécologie
 - ▶ Bloc Ophtalmologie
- ▶ 27 000 interventions chirurgicales



CONTEXTE GÉNÉRAL - SC

- ▶ Volume production / blocs opératoires par an :
- ▶ 130 000 DMx
- ▶ Dont 5% de n°lot : prêts



CONDITIONNEMENT – BLOCS OPÉRATOIRES

- ▶ D'un point de vue client : Stockage DMx, différents emballages



CONDITIONNEMENT – BLOCS OPÉRATOIRES

- ▶ D'un point de vue client : Identification des sets et plateaux opératoires



- ▶ Le plateau est complet, rien ne manque
- ▶ L'équipe chirurgicale est contente !



CONDITIONNEMENT – BLOCS OPÉRATOIRES



- ▶ Le manque d'un DM est signalé ou l'instrument manquant est remplacé par une autre référence :
- ▶ le DM reste fonctionnel pour l'intervention chirurgicale

⇒ Situation acceptablemême si l'équipe chirurgicale se plaint, est mécontente !



CONDITIONNEMENT – BLOCS OPÉRATOIRES

- ▶ Le manque d'un DM n'est pas signalé !
- ▶ Son remplacement est possible, rapide par un autre dm sous sachet, et/ou un autre plateau similaire,
- ▶ Pour les 2 services, l'impact est économique :
 - ▶ => augmentation de la charge de travail,
 - ▶ => perte de temps à la recherche d'une solution
- ▶ Pour le patient => allongement de la durée opératoire

19/11/2018

8

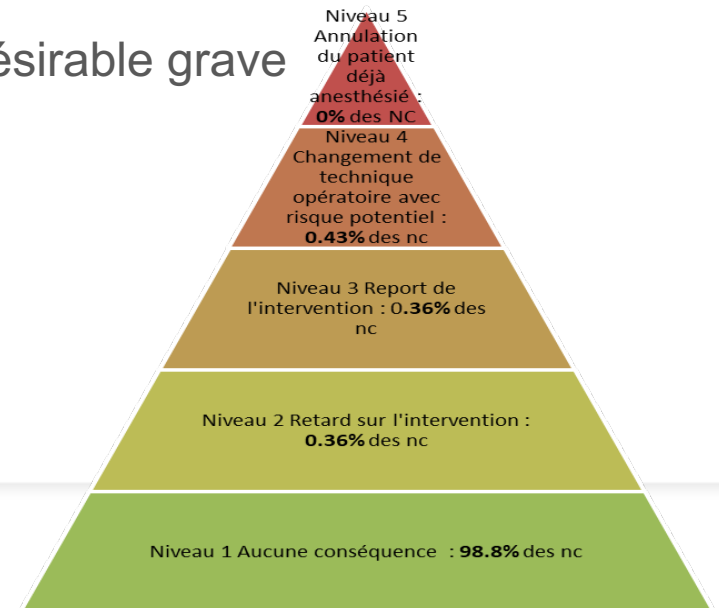
CONDITIONNEMENT – BLOCS OPÉRATOIRES

- ▶ Le manque d'un DM n'est pas signalé !
- ▶ Pas de remplacement possible avec DM similaire
- ▶ => changement de technique opératoire,
- ▶ => annulation ou report de l'intervention chirurgicale
- ▶ L'impact pour le patient est fort avec un risque pour sa sécurité



CONDITIONNEMENT – BLOCS OPÉRATOIRES

- ▶ Mise en place d'un indicateur commun avec les blocs opératoires :
=> **impact patient avec 5 niveaux**
- ▶ Près de 99% des NC n'ont pas d'impact
- ▶ 1% des NC ont un impact patient pour des problématiques liées à la réalisation des plateaux
- ▶ => **déclaration EIG** : événement indésirable grave
- ▶ À partir du niveau 4 - 5



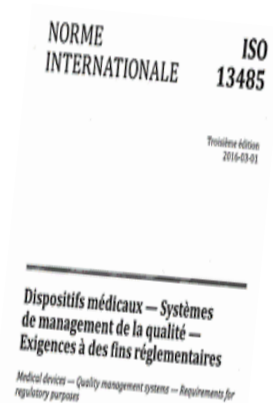
CONDITIONNEMENT – SC

- ▶ Matrice de compétences au secteur conditionnement :
- ▶ 58% d'ATS compétents au secteur conditionnement blocs
- ▶ Conditionnement par bloc opératoire, par spécialité au bloc Opéra Julliard
- ▶ Traçabilité par plateau / set opératoire
- ▶ Traçabilité individuelle à l'instrument (bloc gynécologie, ophtalmologie, chirurgie endaurale et transméatale)



CONDITIONNEMENT – SC

- ▶ **Objectifs SC :**
- ▶ Livrer un DM stérile, tracé, fonctionnel, propre, conforme au listing opératoire ...dans les meilleurs délais en respectant les exigences réglementaires et légales
- ▶ Répondre aux attentes des blocs opératoires en toute confiance selon le contrat établi
- ▶ Surveiller et mesurer la satisfaction des clients



MESURE – SURVEILLANCE DES NC CONDITIONNEMENT

- ▶ 4 Sources d'informations en 2017 :
- ▶ Déclaration d'incident via le logiciel institutionnel GIDI

The screenshot shows the 'Nouvelle Déclaration' (New Declaration) form in the GIDI system. The interface includes a header with the HUG logo and navigation links like 'Connexion' and 'Ecrivez-nous'. The main content area contains several sections for data entry:

- Declarant:** Fields for 'Nom, Prénom', 'Fonction', and 'Téléphone'. Radio buttons for 'Désirez vous faire une déclaration anonyme?' and 'Avez-vous été impliqué dans l'événement?'.
- Groupes Incident:** Dropdown menus for 'Département' and 'Groupe incident'.
- Dates:** Fields for 'Date Incident', 'Heure Incident', and 'Date Déclaration'.
- Lieu de l'incident:** Fields for 'Unité / Services' and 'Précisions sur le lieu'.
- Evénement:** A large text area for describing the incident.
- Matériel impliqué:** Radio buttons for 'Cet incident implique un matériel?'.
- Transport impliqué:** Radio buttons for 'Cet incident implique un transport?'.
- Violence impliquée:** Radio buttons for 'Cet incident implique de la violence?'.
- Pièces Jointes:** A section for uploading documents, currently showing '[Aucune Pièce Jointe]'.
- Suggestions, solutions & propositions:** A text area for providing recommendations.
- Autres Rapports établis:** Radio buttons for 'Autres rapports établis?'.
- Notification Options:** Checkboxes for 'Avertir la matério-vigilance', 'Avertir la pharmaco-vigilance', and 'Avertir l'hémo-vigilance'.
- Footer:** A note about mandatory fields (highlighted in yellow) and an 'Envoyer' button.

MESURE – SURVEILLANCE DES NC CONDITIONNEMENT

- ▶ Fiche rose : amélioration continue de la qualité : signalement des non-conformités NC

The image shows a pink form titled 'Amélioration continue de la qualité' (Continuous Quality Improvement) from HUG. The form is divided into several sections: 'Description de l'évènement' (Description of the event), 'Propositions, solutions' (Proposals, solutions), and 'Actions curatives, correctives, préventives' (Curative, corrective, preventive actions). It includes fields for 'Date', 'Lieu' (Location), 'Cause' (Cause), and 'Impact'. The form is currently blank, with only the header and some labels visible.

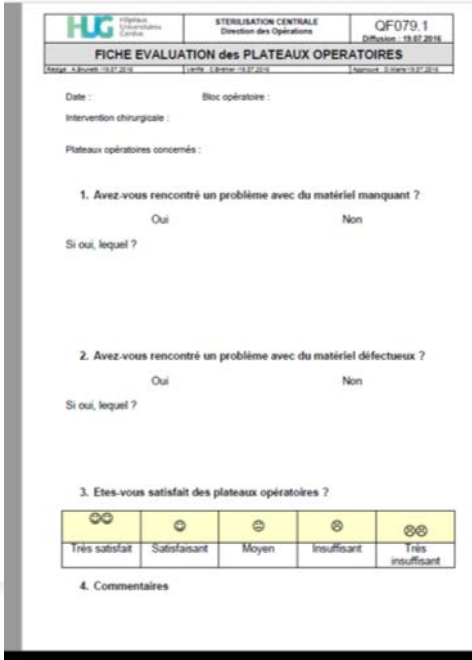
Description de l'évènement par le déclarant : factuel, sans jugement

Propositions, solutions

Actions curatives, correctives, préventives

MESURE – SURVEILLANCE DES NC CONDITIONNEMENT

- ▶ Fiche évaluation des plateaux opératoires :
- ▶ Fiche utilisée en salle d'opération pour le signalement de NC, de problèmes de fonctionnalité et pour l'évaluation de la satisfaction de l'équipe chirurgicale



The image shows a form titled 'FICHE EVALUATION des PLATEAUX OPERATOIRES' from the HUG (Hospitals Universitaires Genève). The form is for the 'STERILISATION CENTRALE' department, version 'QF079.1', dated '08/08/2018'. It includes fields for 'Date', 'Bloc opératoire', 'Intervention chirurgicale', and 'Plateaux opératoires concernés'. There are three main evaluation questions: 1. 'Avez-vous rencontré un problème avec du matériel manquant?' with 'Oui' and 'Non' options and a follow-up 'Si oui, lequel?'. 2. 'Avez-vous rencontré un problème avec du matériel défectueux?' with 'Oui' and 'Non' options and a follow-up 'Si oui, lequel?'. 3. 'Etes-vous satisfait des plateaux opératoires?' with a Likert scale from 'Très satisfait' (two smiley faces) to 'Très insatisfait' (two sad face icons). The scale categories are: Très satisfait, Satisfaisant, Moyen, Insuffisant, and Très insatisfait. A final section for '4. Commentaires' is also present.

HUG		STERILISATION CENTRALE	QF079.1	
Hôpitaux Universitaires Genève		Direction des Opérations	Date: 08/08/2018	
FICHE EVALUATION des PLATEAUX OPERATOIRES				
Date :		Bloc opératoire :		
Intervention chirurgicale :				
Plateaux opératoires concernés :				
1. Avez-vous rencontré un problème avec du matériel manquant ?				
Oui		Non		
Si oui, lequel ?				
2. Avez-vous rencontré un problème avec du matériel défectueux ?				
Oui		Non		
Si oui, lequel ?				
3. Etes-vous satisfait des plateaux opératoires ?				
😊😊	😊	😐	😞	😞😞
Très satisfait	Satisfaisant	Moyen	Insuffisant	Très insatisfait
4. Commentaires				

MESURE – SURVEILLANCE DES NC CONDITIONNEMENT

- ▶ Contrôle des fiches retour matériel :
- ▶ Checking des commentaires notés par l'iddo

Etiquettes plateaux
opérateires

U **6+m** STERILISATION CENTRALE Direction des Opérations S-FI-STER-0003 diffusion : 23/09/2015

Retour matériel

Étiquettes stérilisé / Désignation du set

Étiquettes stérilisé / Désignation du set	Pré-débarfection		Commentaires	Visa agent
	Début	Fin		
20.01.2016 - 24.11.2016 Fabo-24.11.2016 Per- 24.11.2016 OFFICIA 10000A, Cond 100 Wang OFF 30 (1000-00-10000-00)				
20.01.2016 - 21.11.2017 Fabo-21.11.2016 Per- 21.11.2017 OFFICIA 10000A, Cond 100 Wang OFFICIA 10000A				
Plateau chirurgicale 2	10430	10445	ovangeur ..., non fonctionnel, à réparer...	25

Commentaires iddo

MESURE – SURVEILLANCE DES NC CONDITIONNEMENT

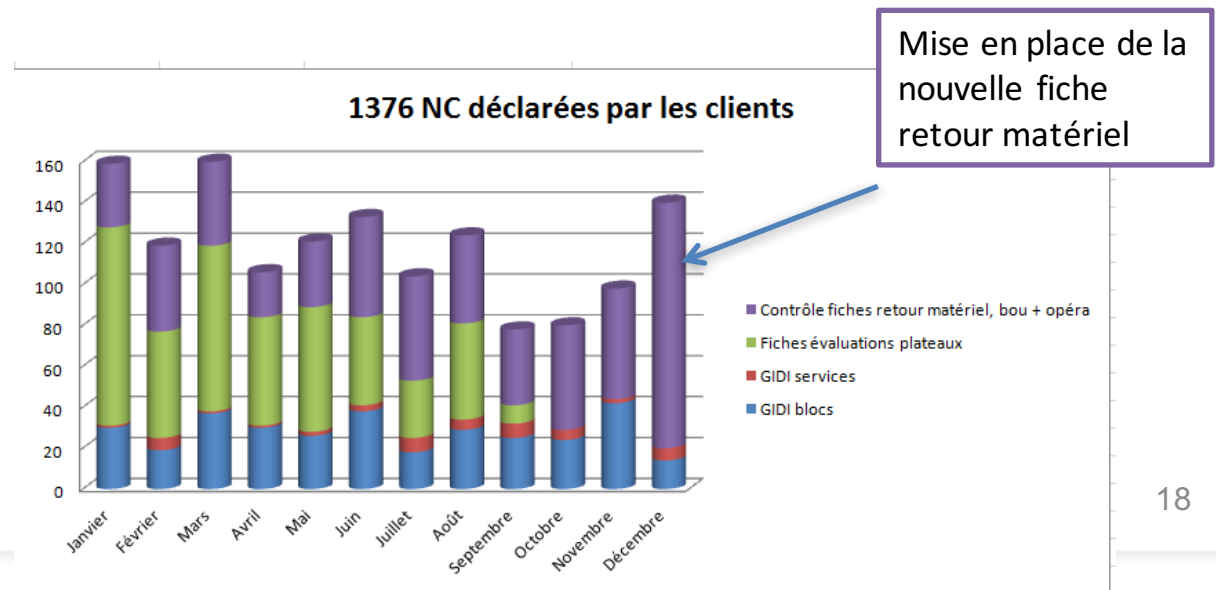
- ▶ 1376 retours blocs (stable / 2016) sur 130 000 Dmx produits
- ▶ 24% NC déclarées via Gidi (fiche amélioration continue qualité incluse)
- ▶ 34% via la fiche d'évaluation plateaux, tous blocs, principalement les blocs périphériques
- ▶ 42% via la fiche retour matériel pour les blocs opéra et bou (blocs principaux)

19/11/2018

17

MESURE – SURVEILLANCE DES NC CONDITIONNEMENT

- ▶ Logiciel GIDI faiblement utilisé
- ▶ 2 sources de recueil principales pour les blocs : les fiches évaluation plateaux + contrôle fiches retour matériel



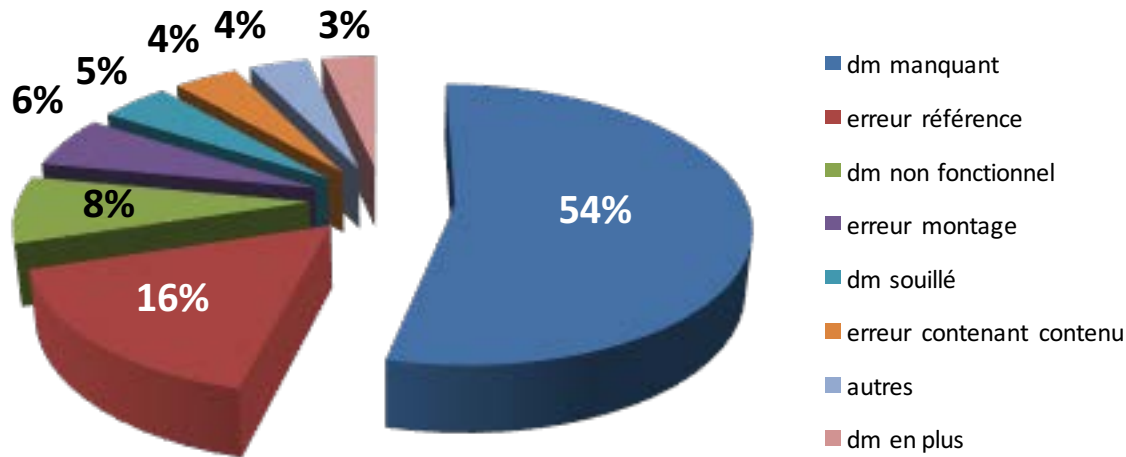
19/11/2018

18

MESURE – SURVEILLANCE DES NC CONDITIONNEMENT

- ▶ Processus conditionner : 65% des NC /1 400 000 Dmx produits
- ▶ 80% des NC blocs sont des erreurs de reconstitutions plateaux

Typologie des erreurs de reconstitution plateaux



MESURE – SURVEILLANCE DES NC CONDITIONNEMENT

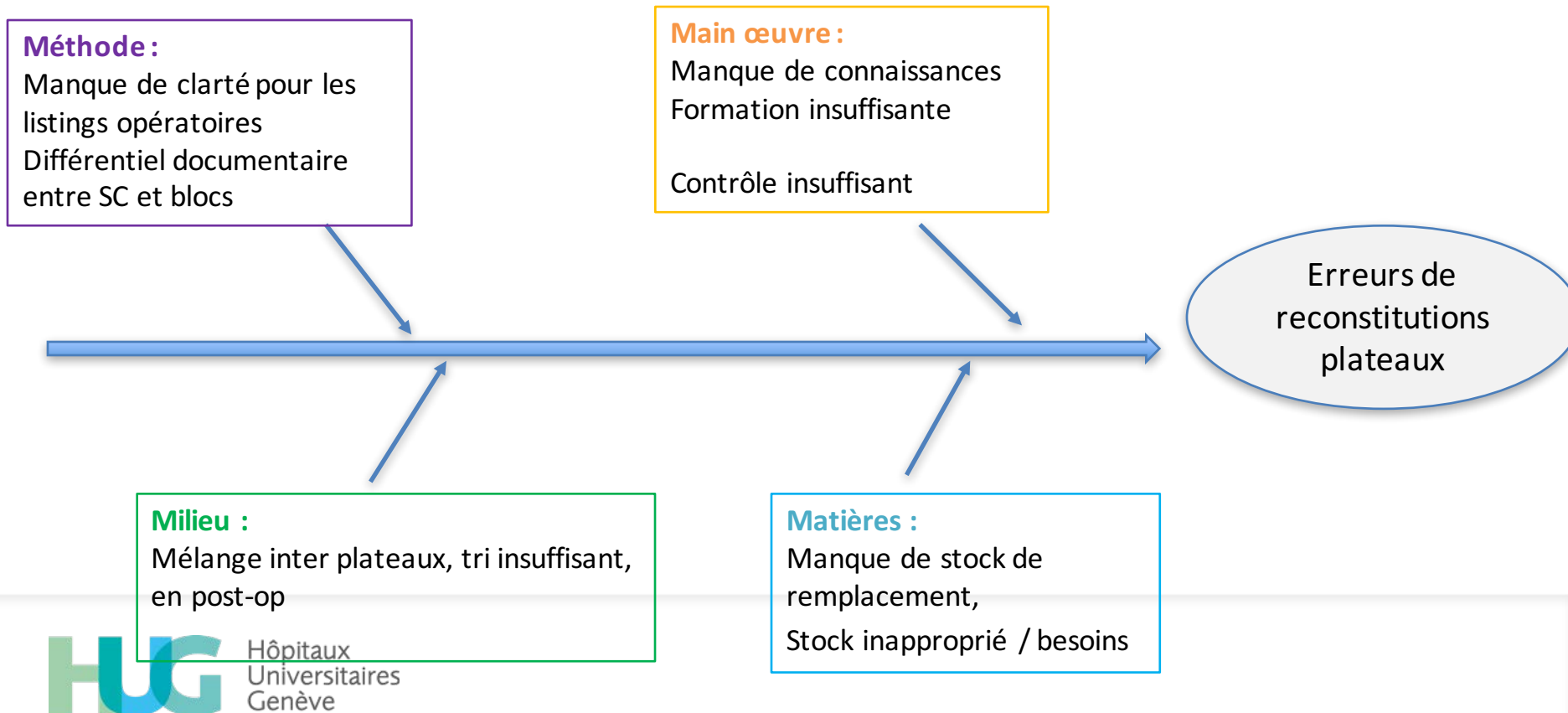
- ▶ Taux de NC pour les blocs opératoires : 1.06%
- ▶ 1376 NC pour une production de 130 000 Dmx blocs opératoires
- ▶ Stable / 2016

Sources NC	2016	2017
Total blocs via gidi	385	332
Mail irus blocs	81	0
NC via fiches évaluation plateaux	715	471
Contrôle interne fiches retour matériel	281	573
Production plateaux-sachets blocs, n°lot inclus	130 690	129 238
Taux de NC / volume production	1.10%	1.06%

- ▶  Multitudes de sources d'informations

ANALYSE DES CAUSES

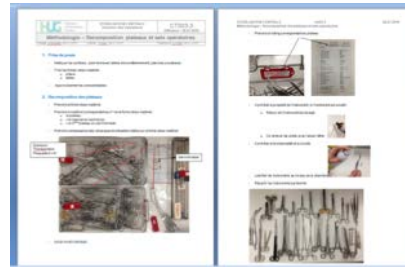
- ▶ Diagramme causes à effet : 7M, exclusion pour M management, M moyens financiers, M Machine
- ▶ 4 M relevés / Erreurs reconstitution des plateaux : dm manquant, en +, erreur de référence...



PLAN D' ACTIONS AMÉLIORATION CONTINUE

Main œuvre / formation, connaissances, contrôle insuffisant :

- ▶ **Standardisation des pratiques :**
- ▶ Rédaction d'un guide méthodologique de reconstitution des plateaux opératoires



- ▶ Elaboration d'une grille d'évaluation des compétences
- ▶ **Assurer le suivi qualitatif de la production par l'IDDO formatrice :**
- ▶ Suivi formation des ATS, atelier pratique
- ▶ Contrôle des plateaux opératoires par picking

PLAN D' ACTIONS

AMÉLIORATION CONTINUE

- ▶ **Logiciel stérigest®**
- ▶ **Formation** des ATS au logiciel Sterigest, traçabilité individuelle à l'instrument
- ▶ **Mise à jour des plateaux à traçabilité individuelle** (DMx remplacement), de la base de données sterigest®
- ▶ **Développement des fonctionnalités et accès du logiciel stérigest®**

19/11/2018

23

PLAN D' ACTIONS

AMÉLIORATION CONTINUE

- ▶ **Méthode / listings opératoires :**
- ▶ **Implémentation d'un disque partagé** entre la stérilisation centrale et les blocs opératoires : plateforme documentaire identique
- ▶ **Mise à jour des listings** opératoires continue
- ▶ **Enrichissement de la plateforme documentaire** avec les tableaux de suivi des réparations des Dmx défectueux, de la base documentaire

19/11/2018

24

PLAN D' ACTIONS

AMÉLIORATION CONTINUE

- ▶ **Matières : stock des Dmx**
- ▶ **Rendre efficient les réserves d'instruments**
 - ▶ Tri des Dmx stockés
 - ▶ Inventaire des besoins,
 - ▶ Uniformisation des références avec création d'un catalogue de Dmx de remplacement
- ▶ **Implémentation d'une gestion de stock** d'instruments de remplacement informatisée
- ▶ **Restructuration du processus de prise en charge des réparations**



PLAN D' ACTIONS AMÉLIORATION CONTINUE

- ▶ Milieu : Clients-blocs
- ▶ Audit des pratiques de tri et de démontage des Dmx en sortie de salle d'opération à l'étape de pré désinfection au bloc Opéra Julliard
- ▶ Diffusion des résultats et des bonnes pratiques au bloc Opéra Julliard

PLAN D' ACTIONS AMÉLIORATION CONTINUE

- ▶ **Management de la qualité : Multitude des sources d'informations**
- ▶ Uniformisation du système déclaratif pour l'ensemble des blocs opératoires :
 - ▶ Déclaration via le logiciel Gidi si un impact patient est avéré, selon la pyramide de criticité

PLAN D' ACTIONS AMÉLIORATION CONTINUE

- ▶ Déclaration via la nouvelle fiche retour matériel :

Identité du bloc, salle, cas

Etiquettes plateaux, limité à 3 / poids des caisses à transporter

Code rouge : plateaux à retraiter dans les 4h

Déclaration des NC
Suivi des réparations

Cadre réservé pour la transmission des informations sur les Dmx pour les ATS
Importance capitale / bloc + patient - SC

PLAN D' ACTIONS

AMÉLIORATION CONTINUE

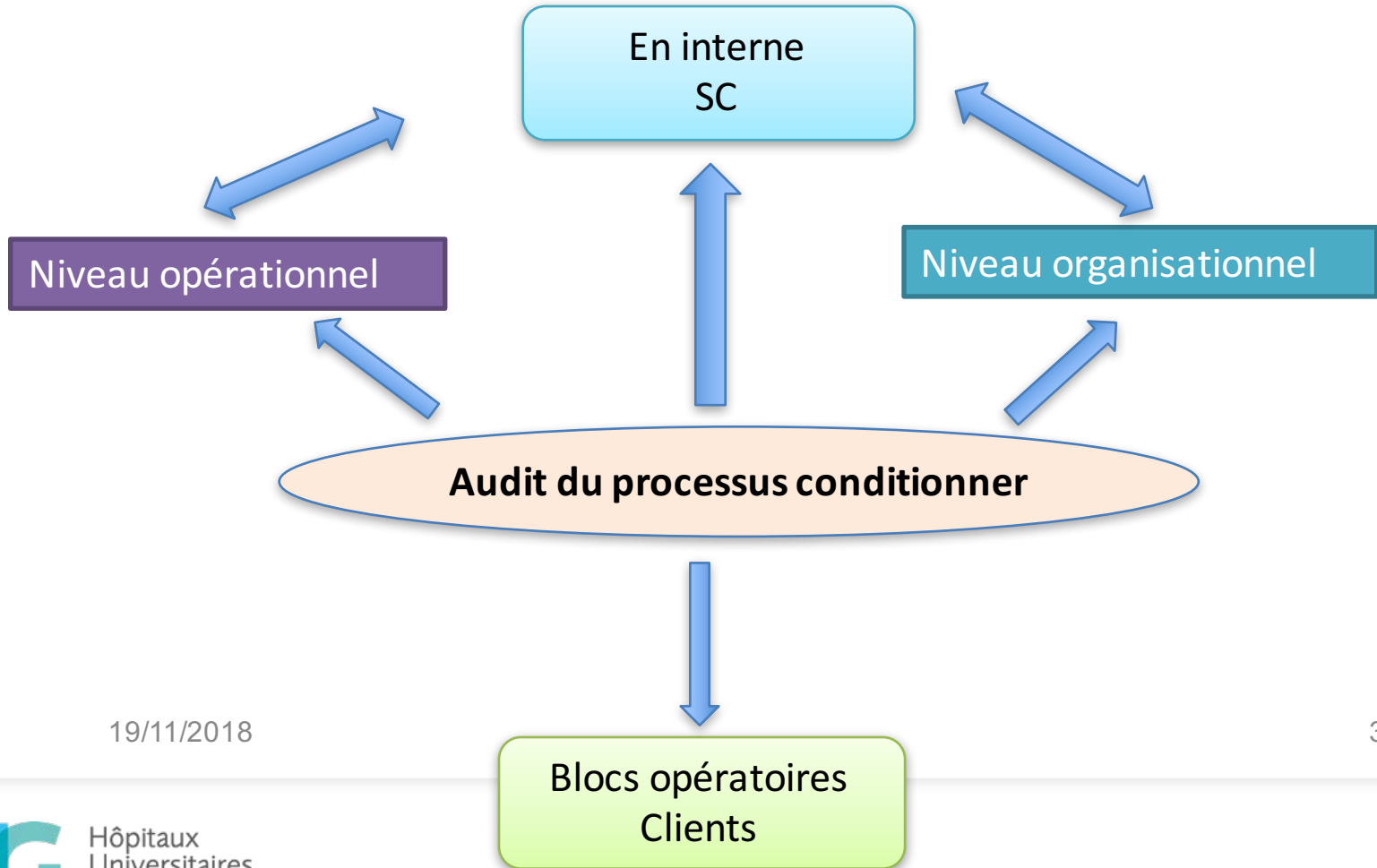
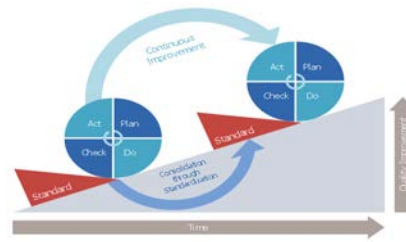
- ▶ Permet un relevé exhaustif des défauts détectés sur les plateaux pour rectification et analyse statistique :
 - ▶ En collaboration avec une commise administrative pour le tri des fiches
 - ▶ En collaboration quotidienne avec l'iddo formatrice
- ▶ Lien opérationnel renforcé avec les blocs opératoires
- ▶ Traitement quotidien des NC
- ▶ Axe de formation priorisé selon les problématiques rencontrées
- ▶ Suivi tracé des actions correctives

PLAN D' ACTIONS

AMÉLIORATION CONTINUE

- ▶ Demander des plateaux en priorité, dans les 4 heures avec un repérage visuel pour une meilleure prise en charge dès le lavage
- ▶ Evaluer le niveau de satisfaction des blocs

BILAN



19/11/2018

31

MERCI DE VOTRE ATTENTION !

DISCUSSIONS
