

HUG



Hôpitaux Universitaires de Genève

# Les incidents possibles sur un emballage

## Dis Pourquoi??

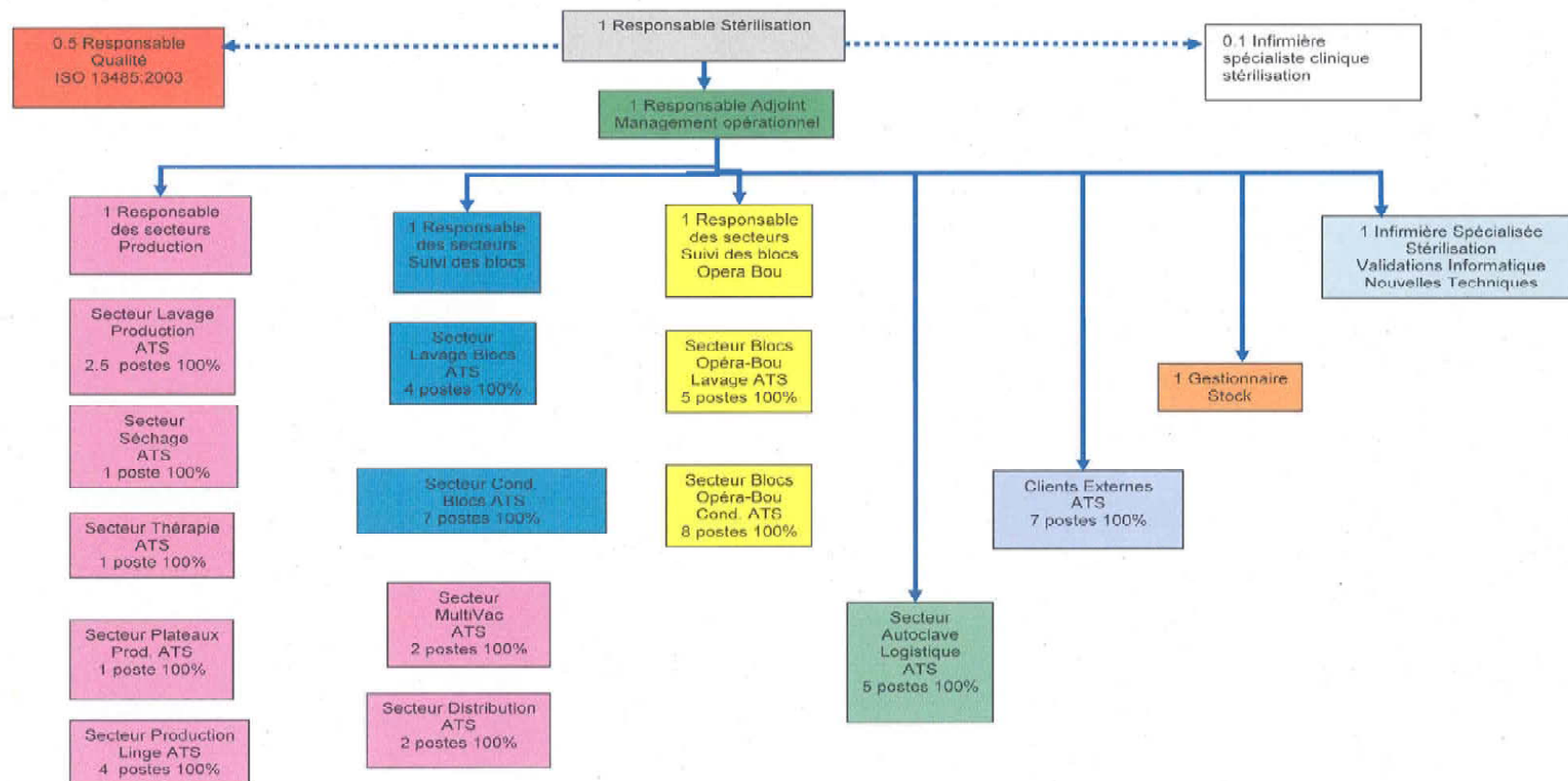
# Organigramme

## ORGANIGRAMME DE LA STERILISATION CENTRALE

Rédigé : Véronique Gachet/05.01.10

Véifié : C. Bréhier / 05.01.10

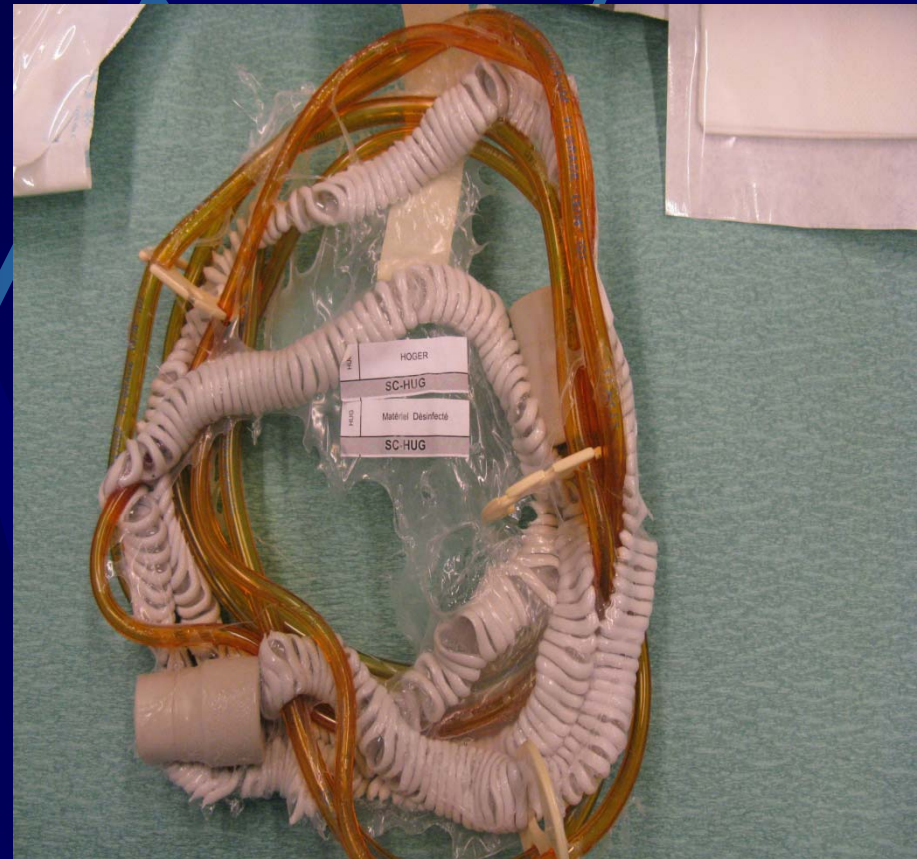
Approuvé : H. Ney / 05.01.10



# Repères...

**Alfred de Musset**  
**Pour réussir dans le monde, retenez ces trois maximes:**

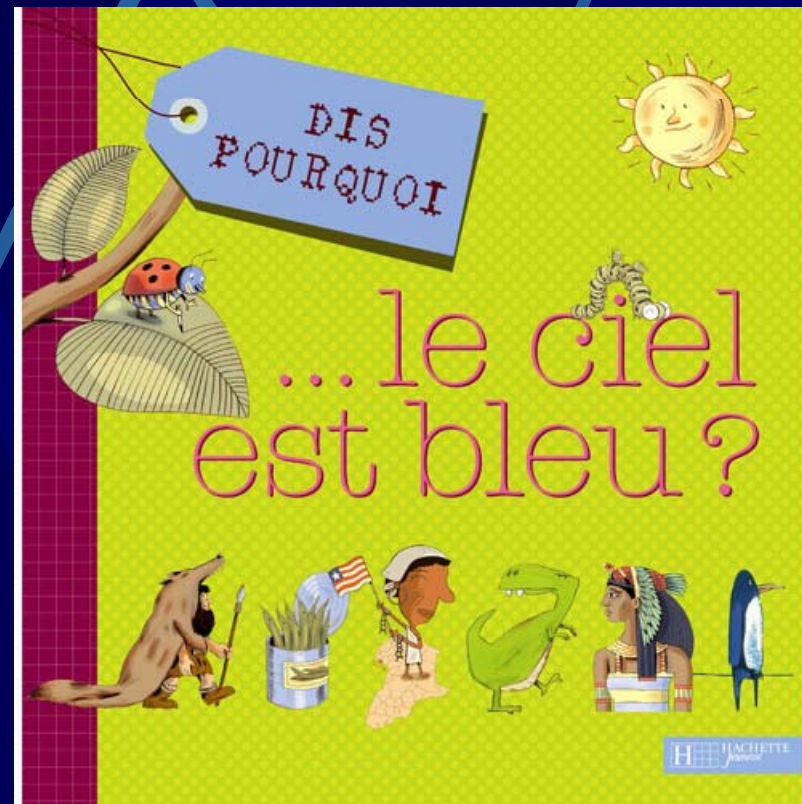
- **voir, c'est savoir;**
- **vouloir, c'est pouvoir;**
- **oser, c'est avoir.**



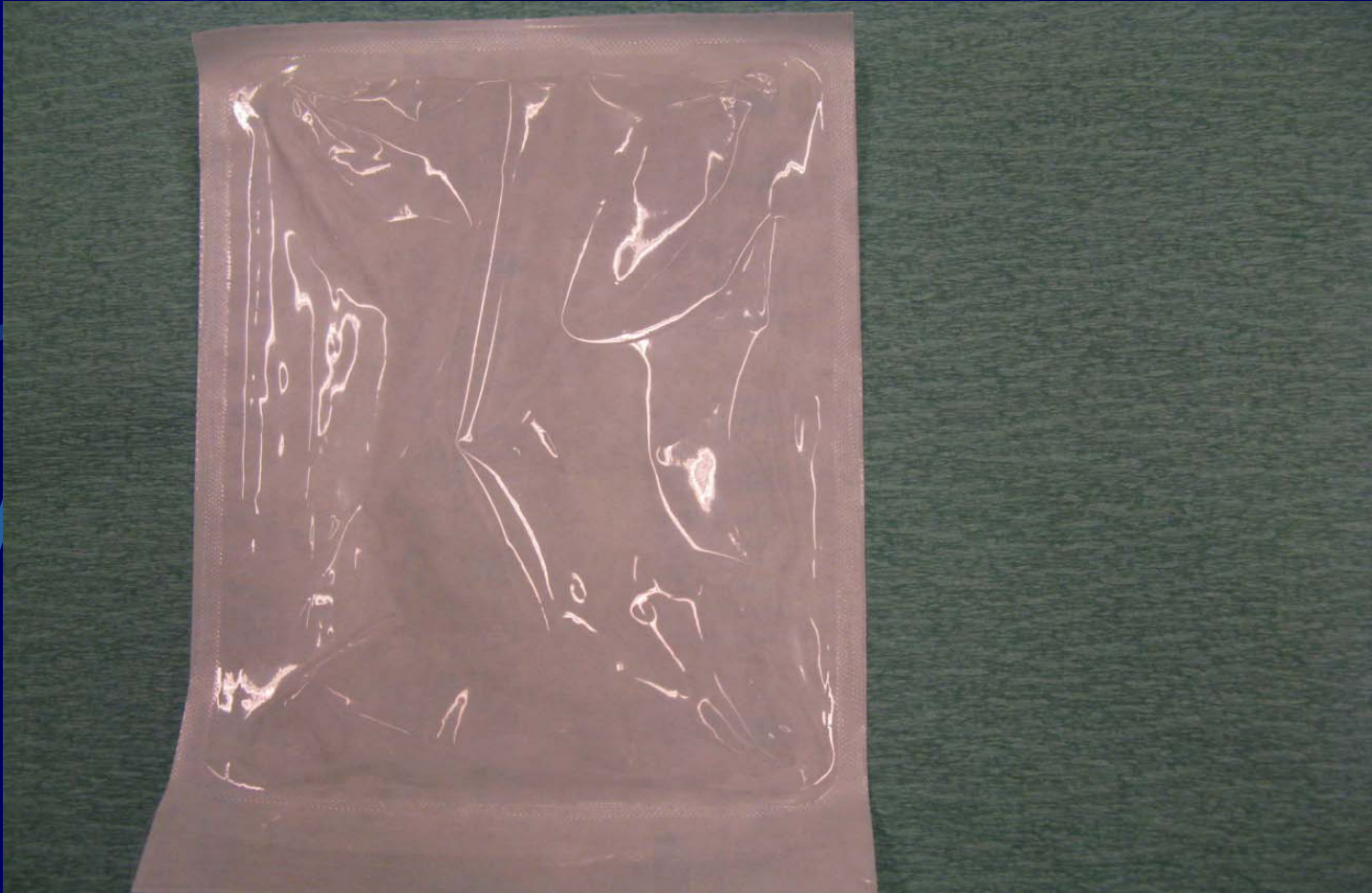
# Dis pourquoi...ne pas voir?

Ne pas Savoir

- Rigueur et application des procédures
- Qualité et vigilance
- Trop de contrôle tue le contrôle
- Préparation de la matière première







Rigueur et application des procédures



Rigueur et application des procédures



Rigueur et application des procédures



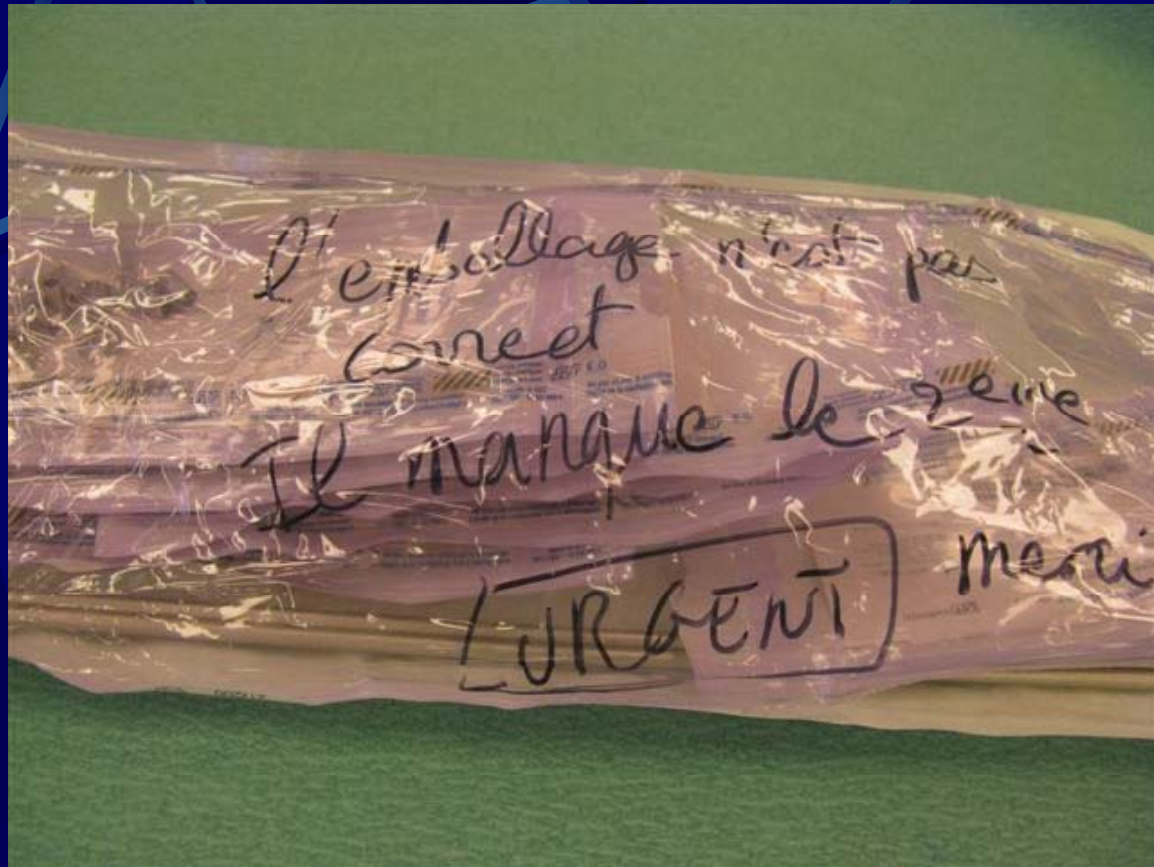


Rigueur et application des procédures









Rigueur et application des procédures



Rigueur et application des procédures

Auteur du constat	<div style="display: flex; justify-content: space-between; border-bottom: 1px solid black;"> <span><input checked="" type="checkbox"/> Bloc</span> <span> N° de contact : .....</span> </div> <p>Description : <i>Même problème que les Temps AVC. x10</i>  <i>La date d'Expiration a été mal Noté (26-10-05)</i>  <i>sur le ser de (26-10-06). (Temps opaque N:0 et N:3.)</i>  <i>Voir Annexe</i></p> <p style="text-align: right;">VISA <i>ef</i>  DATE 15-10-05.</p>
	<div style="display: flex; justify-content: space-between; border-bottom: 1px solid black;"> <span data-bbox="539 655 595 1067" rowspan="2" style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Collaborateur SC</span> <span data-bbox="595 655 1377 1067">Réponse et/ou correction immédiate :</span> </div> <p><i>Retire du stock les deux articles de suite.</i>  <i>et remplacer par les dernières Production.</i></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <input type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> </div> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;">      </div> </div>

**Rigueur et application des procédures**





Qualité et vigilance



Trop de contrôle tue le contrôle





Trop de contrôle tue le contrôle...





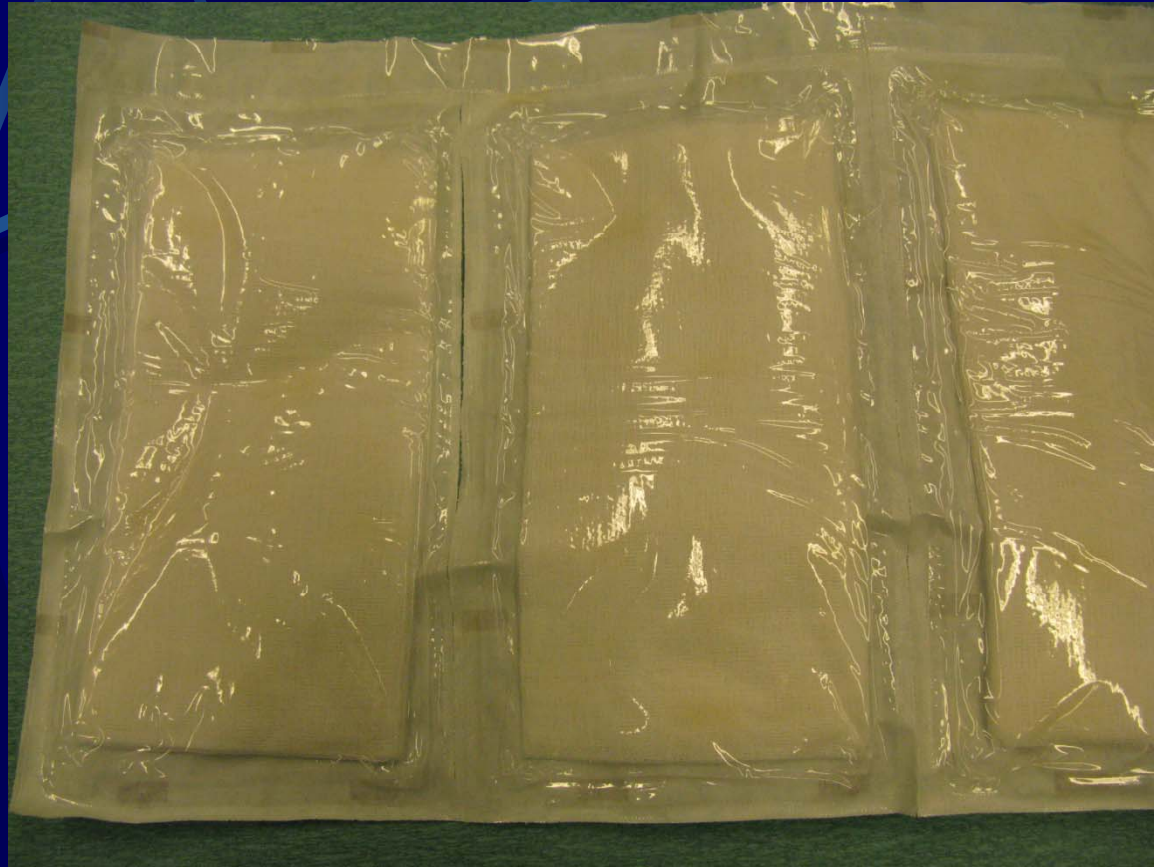
## Préparation de la matière première

# Dis pourquoi...ne pas vouloir?

Ne pas Pouvoir

- Vous n'avez qu'à faire ce que je fais, vous verrez ce que c'est...
- L'étiquetage....dis pourquoi faire...on peut voir à travers...



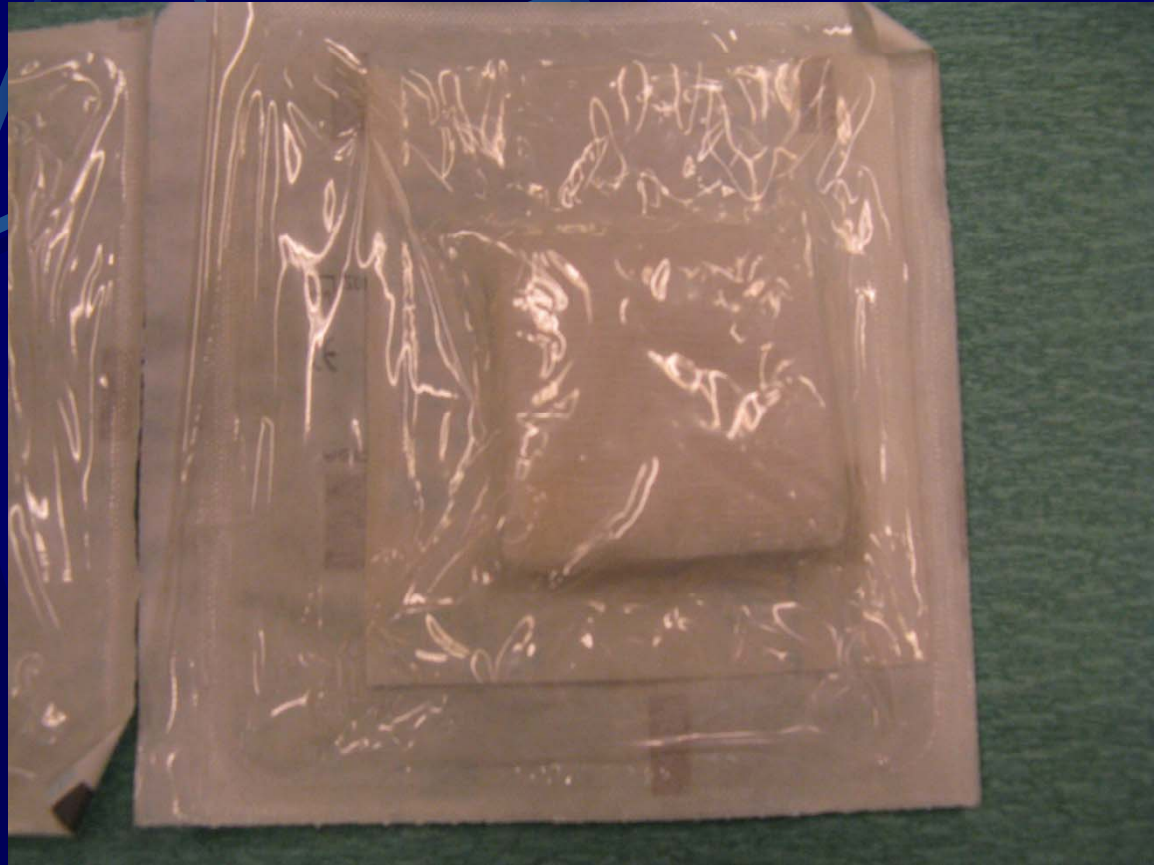


Vous n'avez qu'à faire ce que je fais,  
vous verrez ce que c'est...





**Vous n'avez qu'à faire ce que je fais,  
vous verrez ce que c'est...**

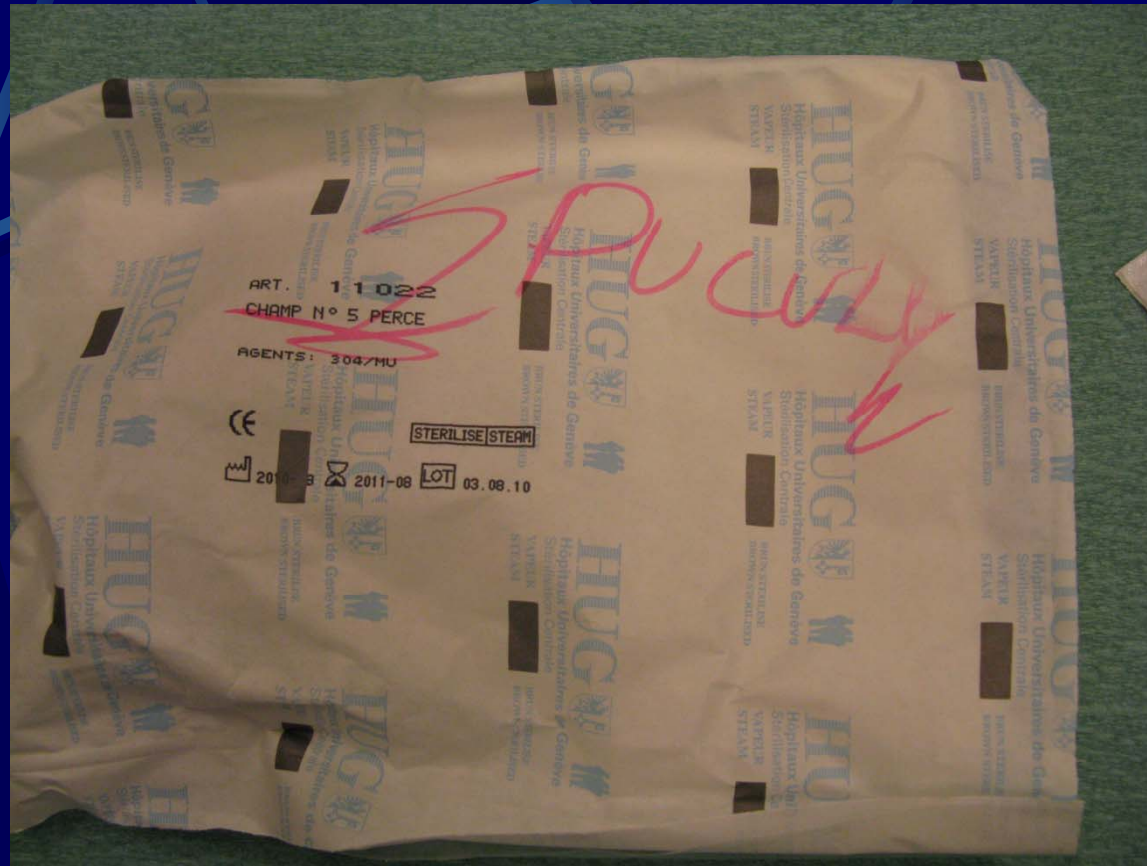


Vous n'avez qu'à faire ce que je fais,  
vous verrez ce que c'est...

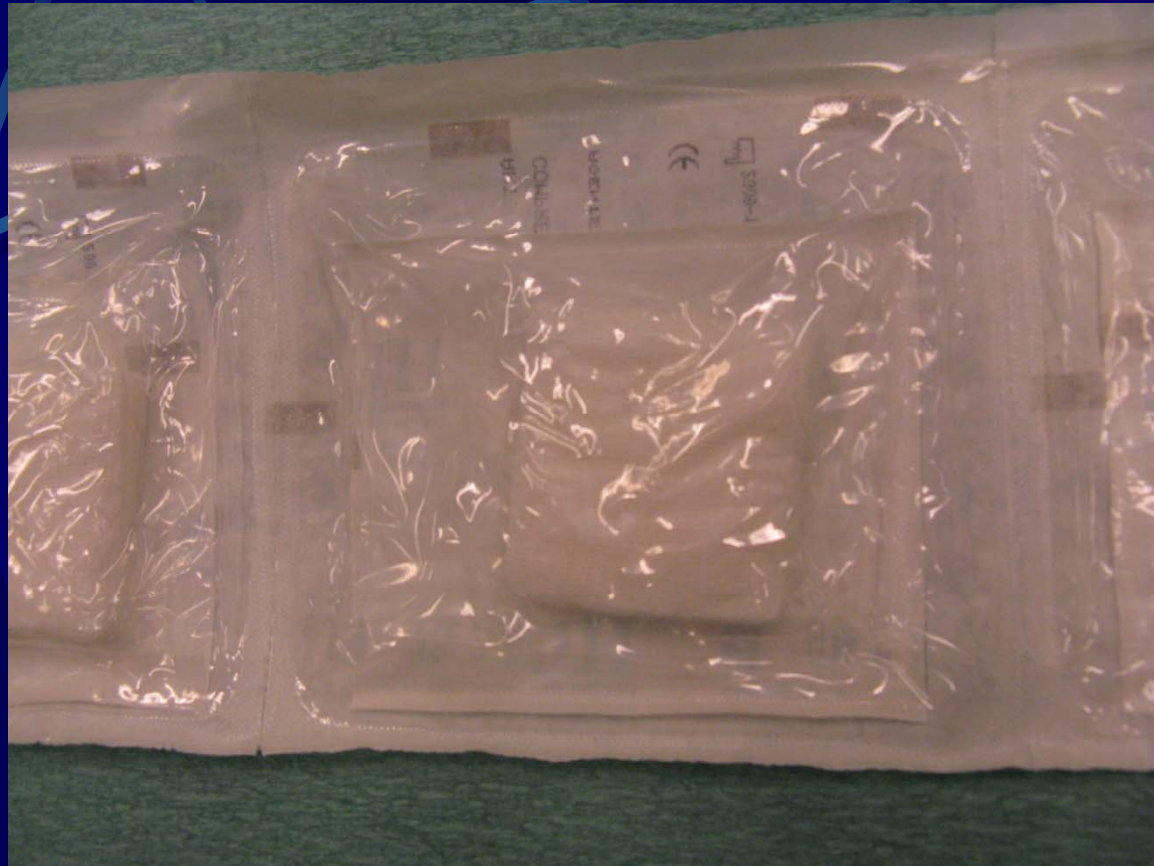


Vous n'avez qu'à faire ce que je fais,  
vous verrez ce que c'est...

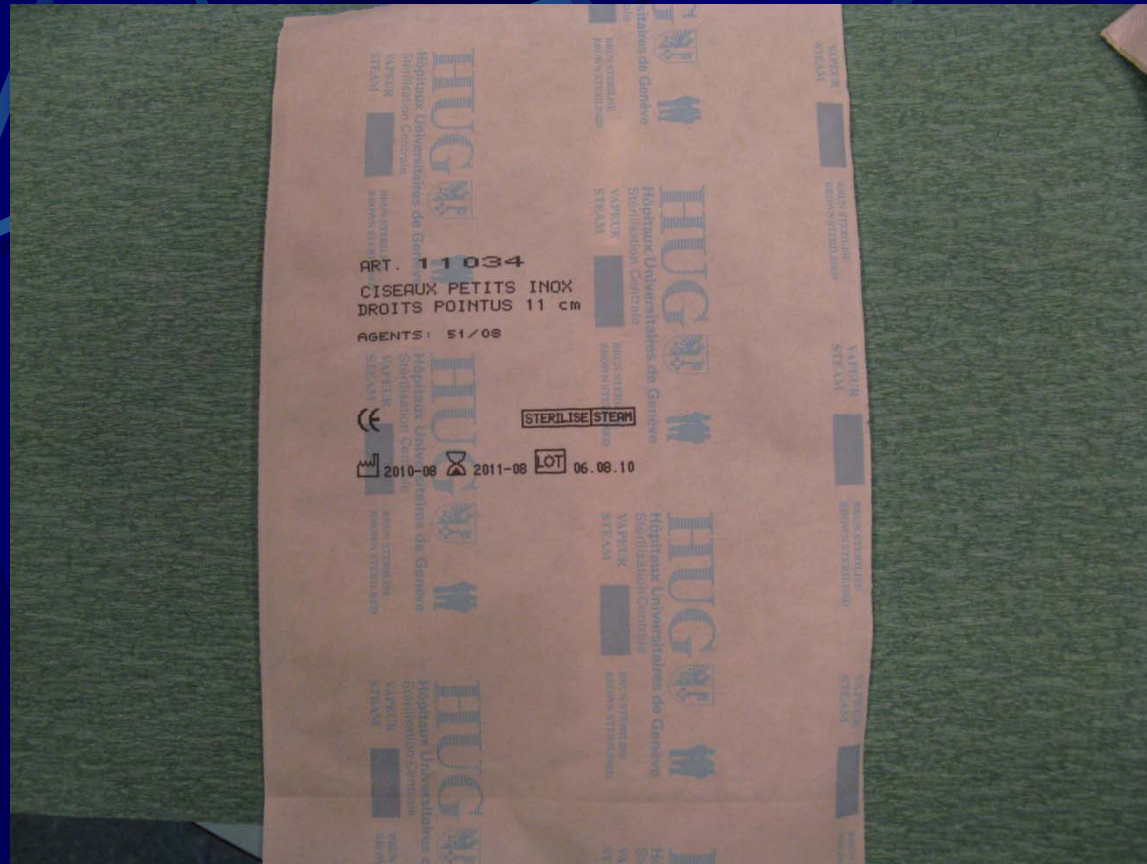




Vous n'avez qu'à faire ce que je fais,  
vous verrez ce que c'est...

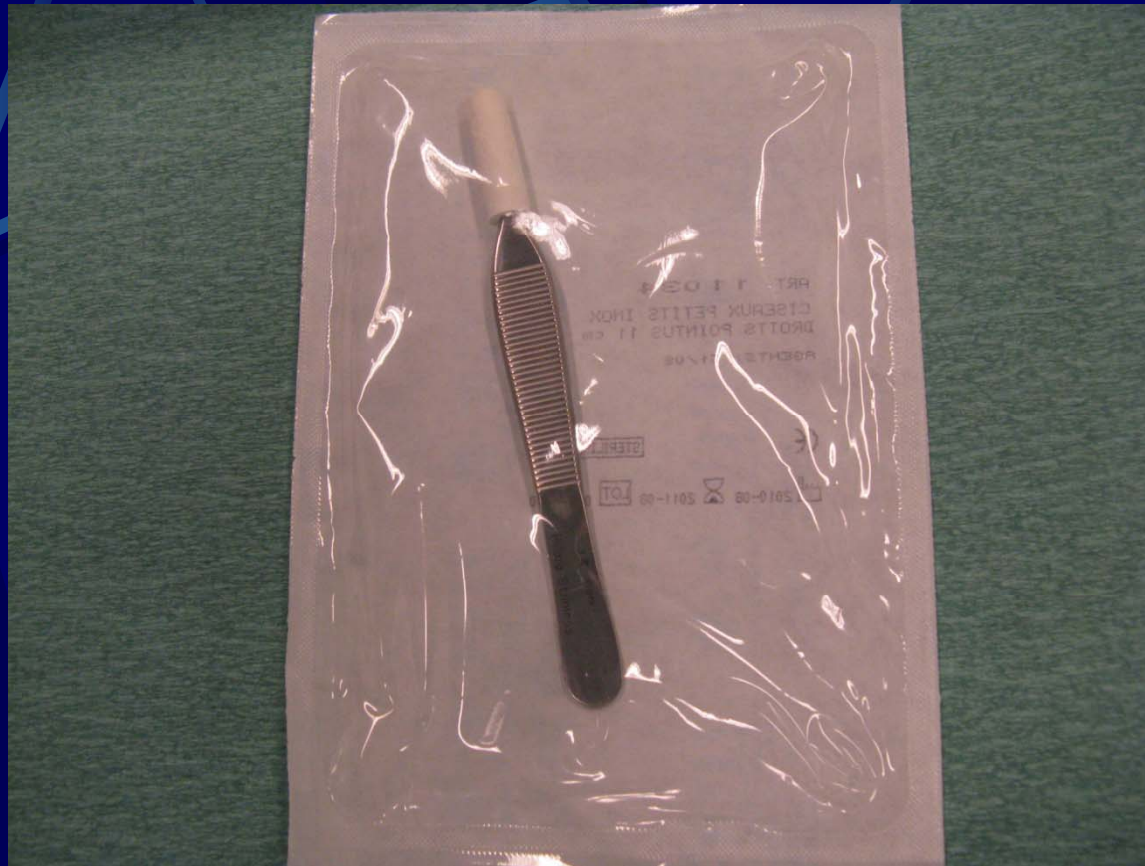


Vous n'avez qu'à faire ce que je fais,  
vous verrez ce que c'est...

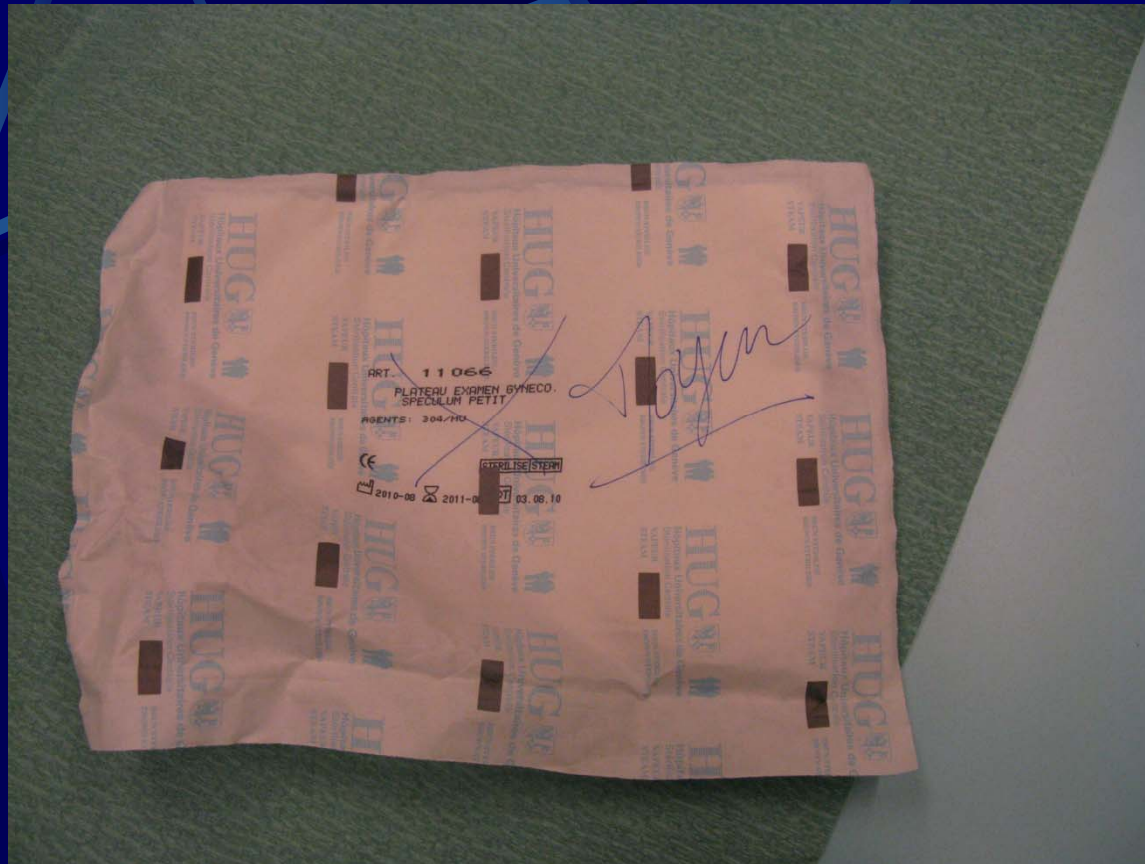


L'étiquetage...dis pourquoi faire...on peut voir à travers...





L'étiquetage...dis pourquoi faire...on peut voir à travers...



L'étiquetage...dis pourquoi faire...on peut voir à travers...

# Dis pourquoi...ne pas oser?

Ne pas Avoir

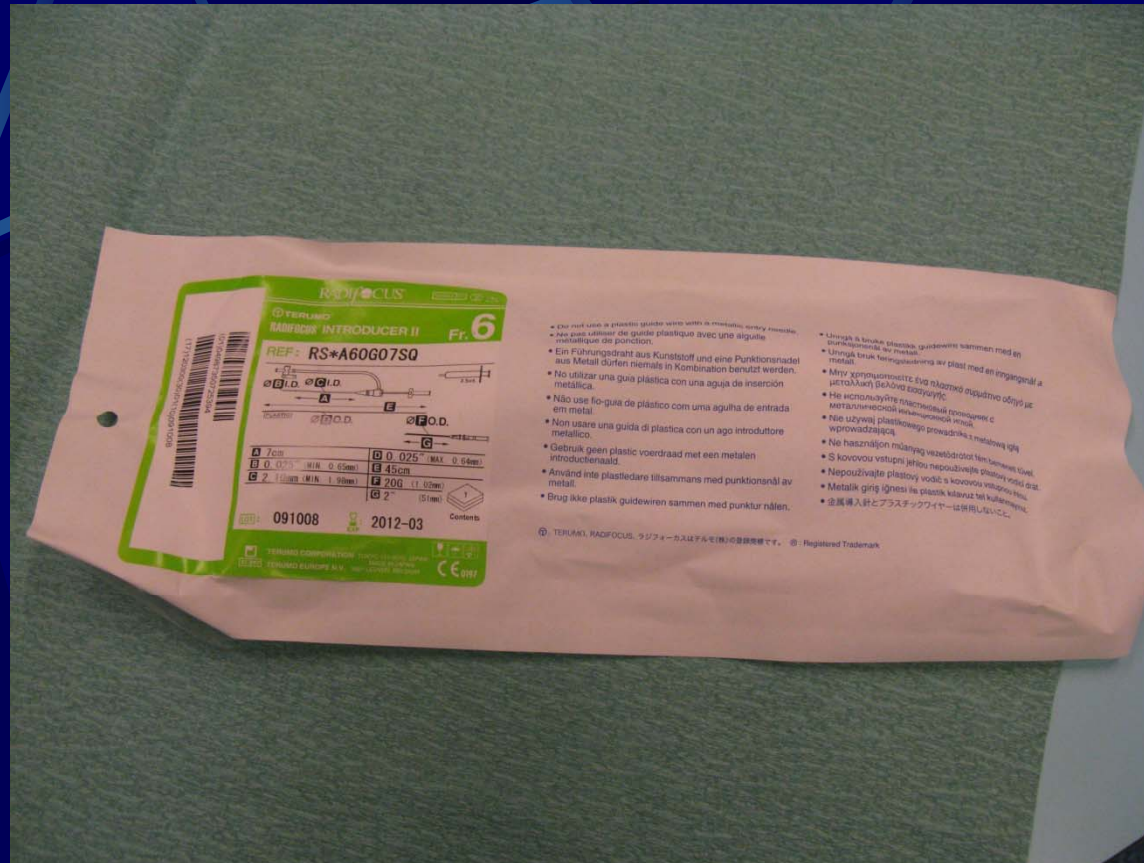
- Le client  
« connaisseur »
- Ça arrive même aux autres...
- Libre interprétation de chacun







Le client « connaisseur »

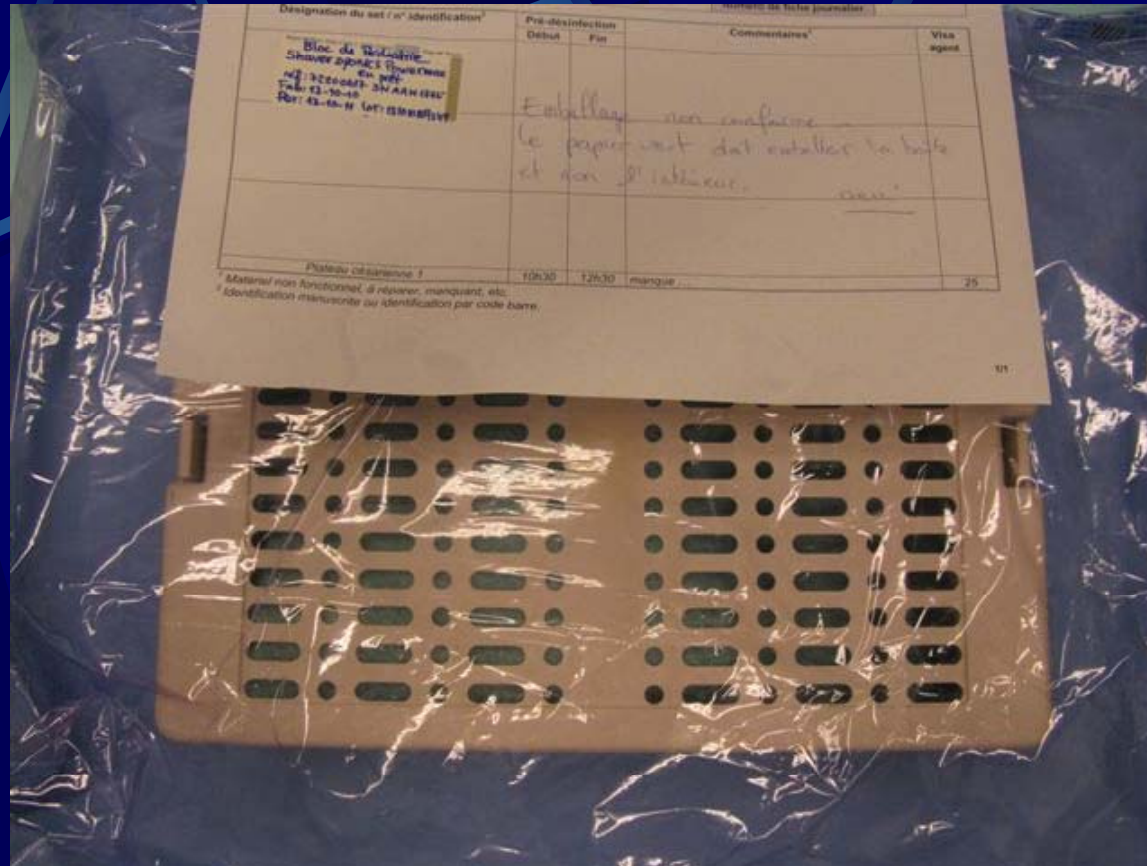


Le client « connaisseur »

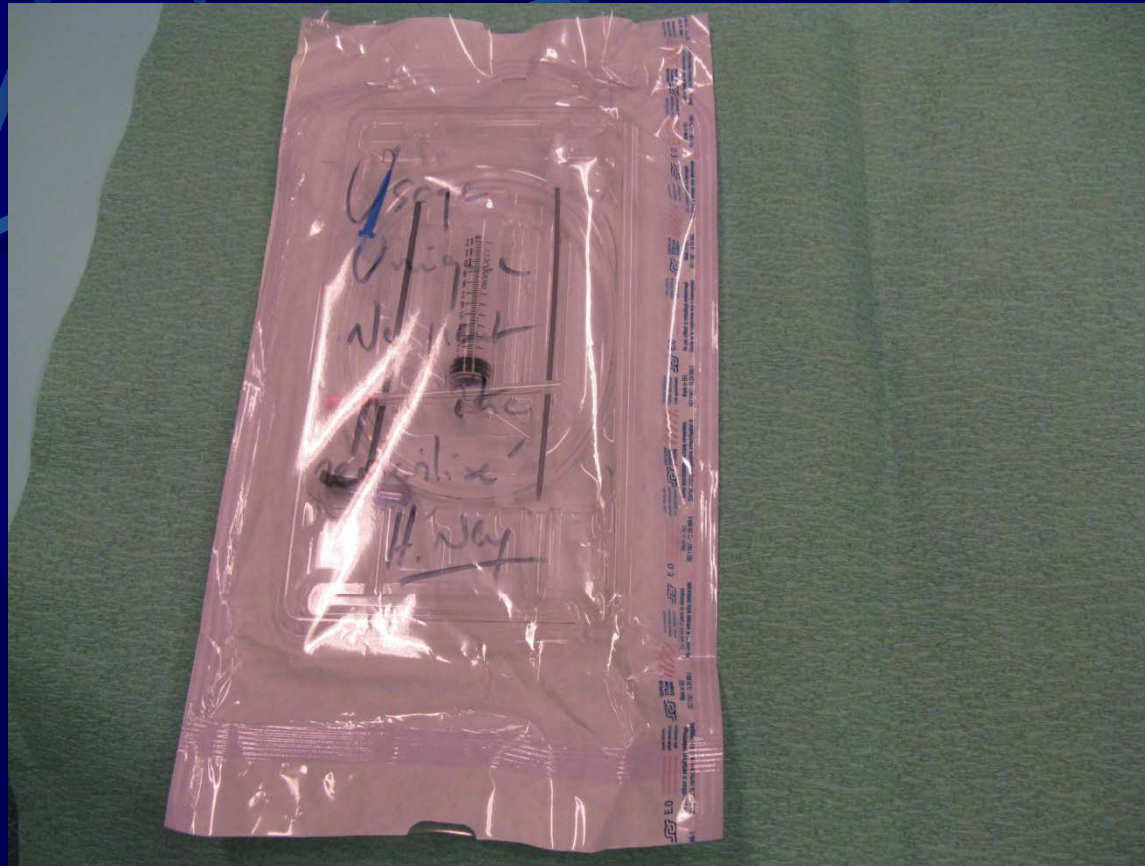


Le client « connaisseur »

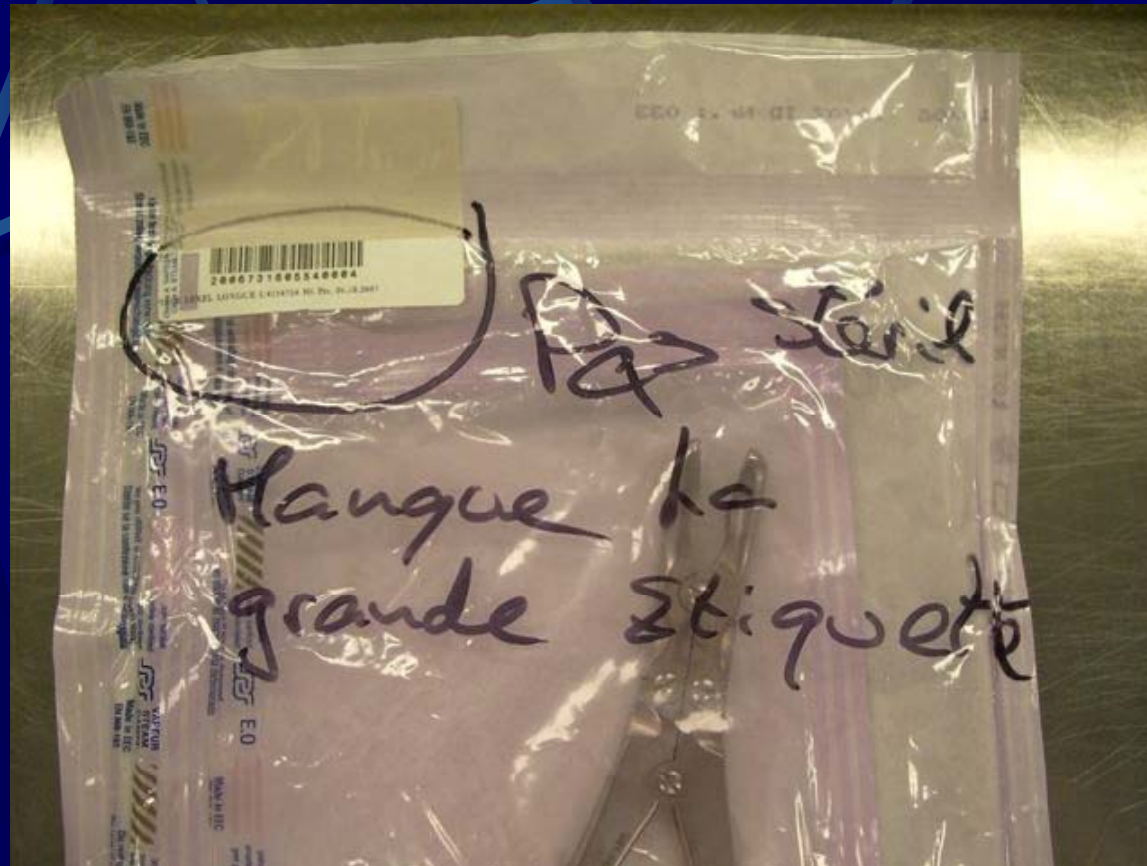




Le client « connaisseur »

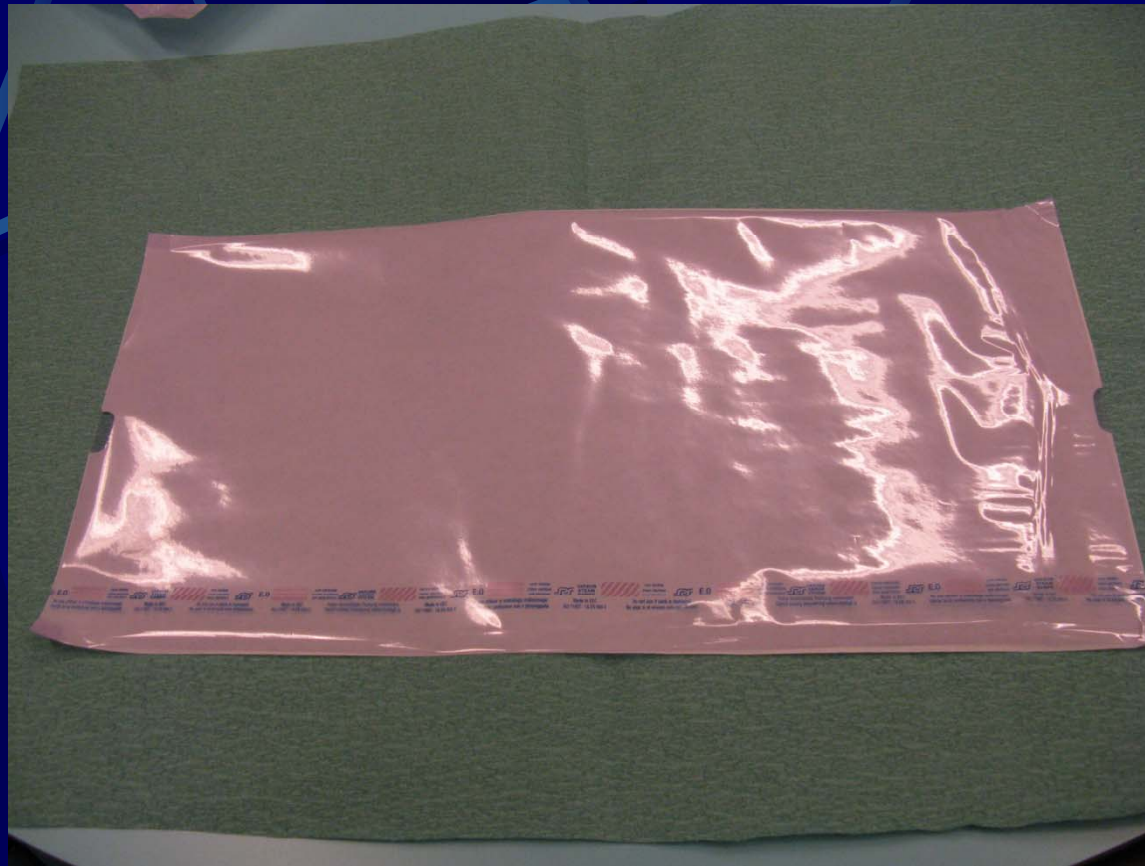


Le client « connaisseur »

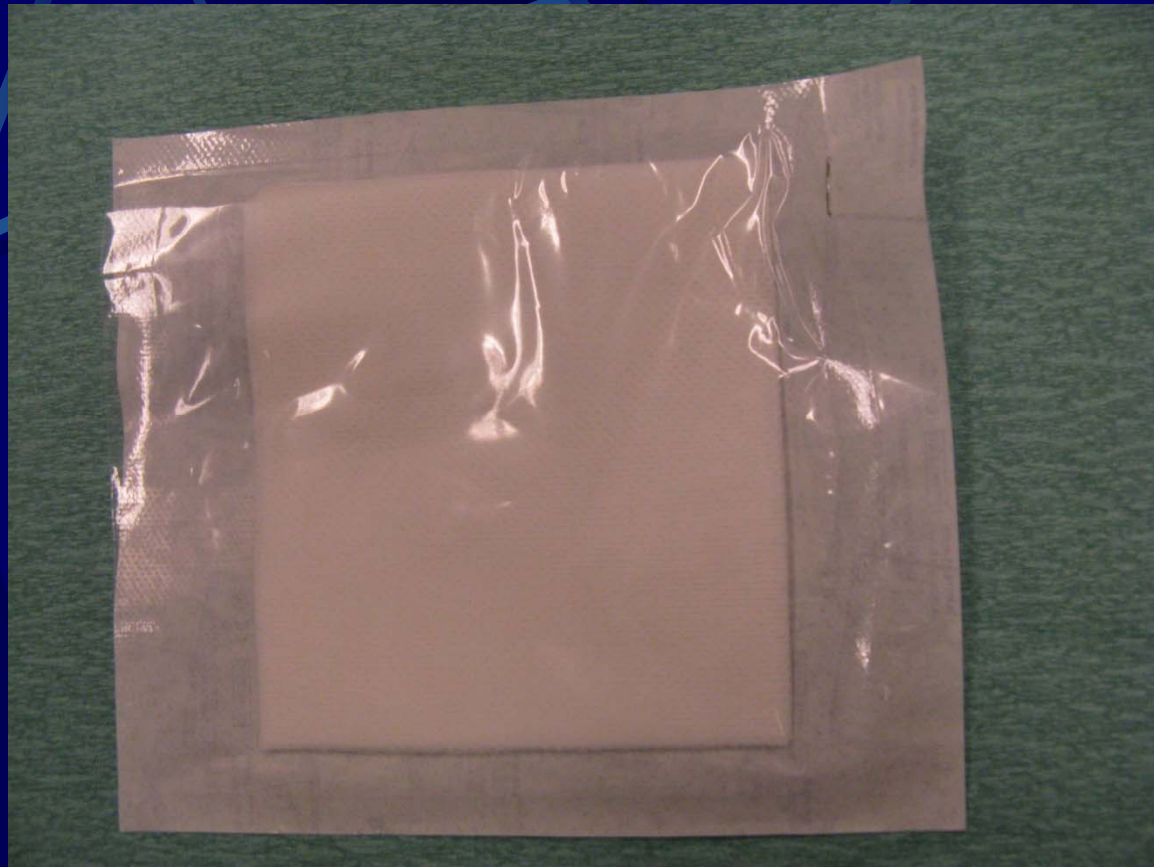


Le client « connaisseur »





Ça arrive mêmes aux autres...



Ça arrive mêmes aux autres...

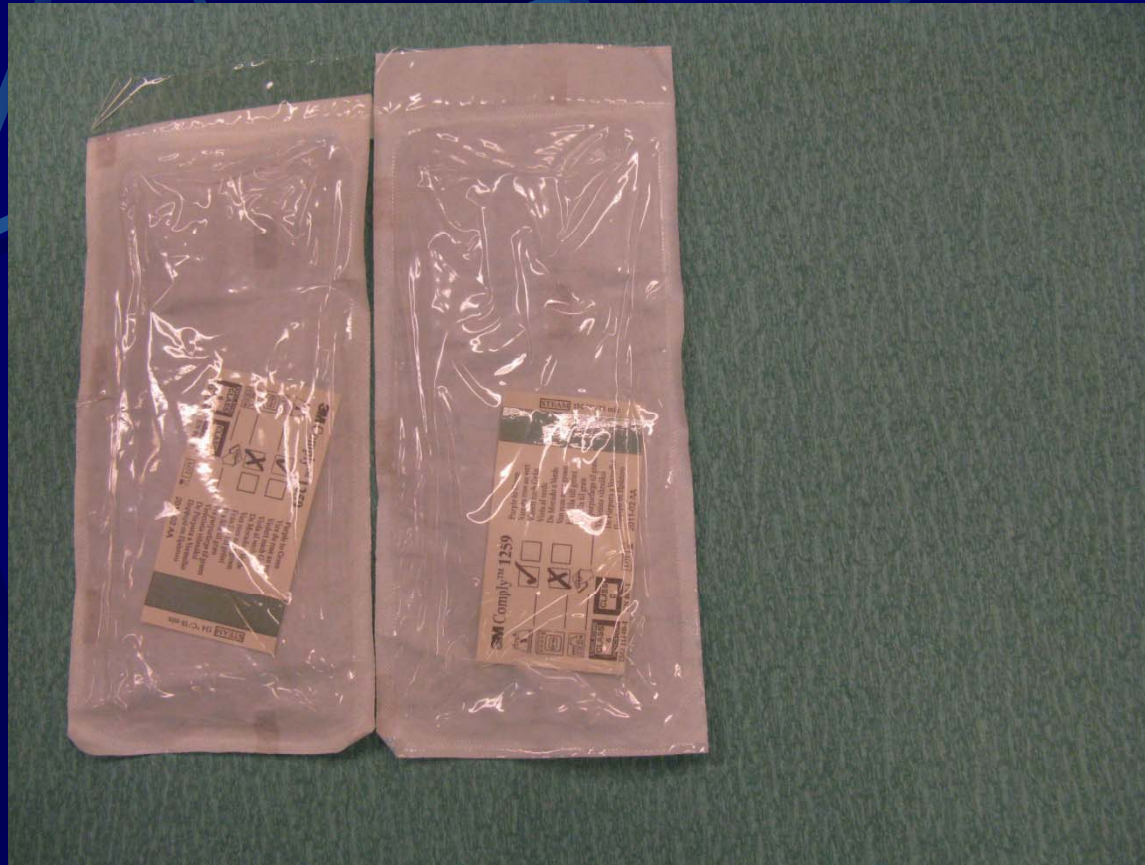


Ça arrive mêmes aux autres...





Ça arrive mêmes aux autres...



Libre interprétation de chacun

Auteur du constat	<p>Description : <u>Compl. rendu pour N° NEY</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concernant l'emballage plateau VENTURE avec un emballage externe plastique → aucun trou remarqué.</li> <li>- A signaler que les plateaux emballés sous sachet sont lourds lorsque nous les soulevons pour contrôler un éventuel trou</li> </ul> <p>Neu [REDACTED] VISA [REDACTED] DATE 30 SEP. 2010</p>
Collaborateur SC	<p>Réponse et/ou correction immédiate :</p> <p>→ Identification conditionnement</p> <p>→ Ah! le contenu et sa réputation "securitaire" ....</p> <p>[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]</p> <p>H. Ney 1/10/2010</p>

Les inclassables...





Les inclassables...



Les inclassables...



Les inclassables...



# Dis pourquoi...tu ne parais pas trop fâché??

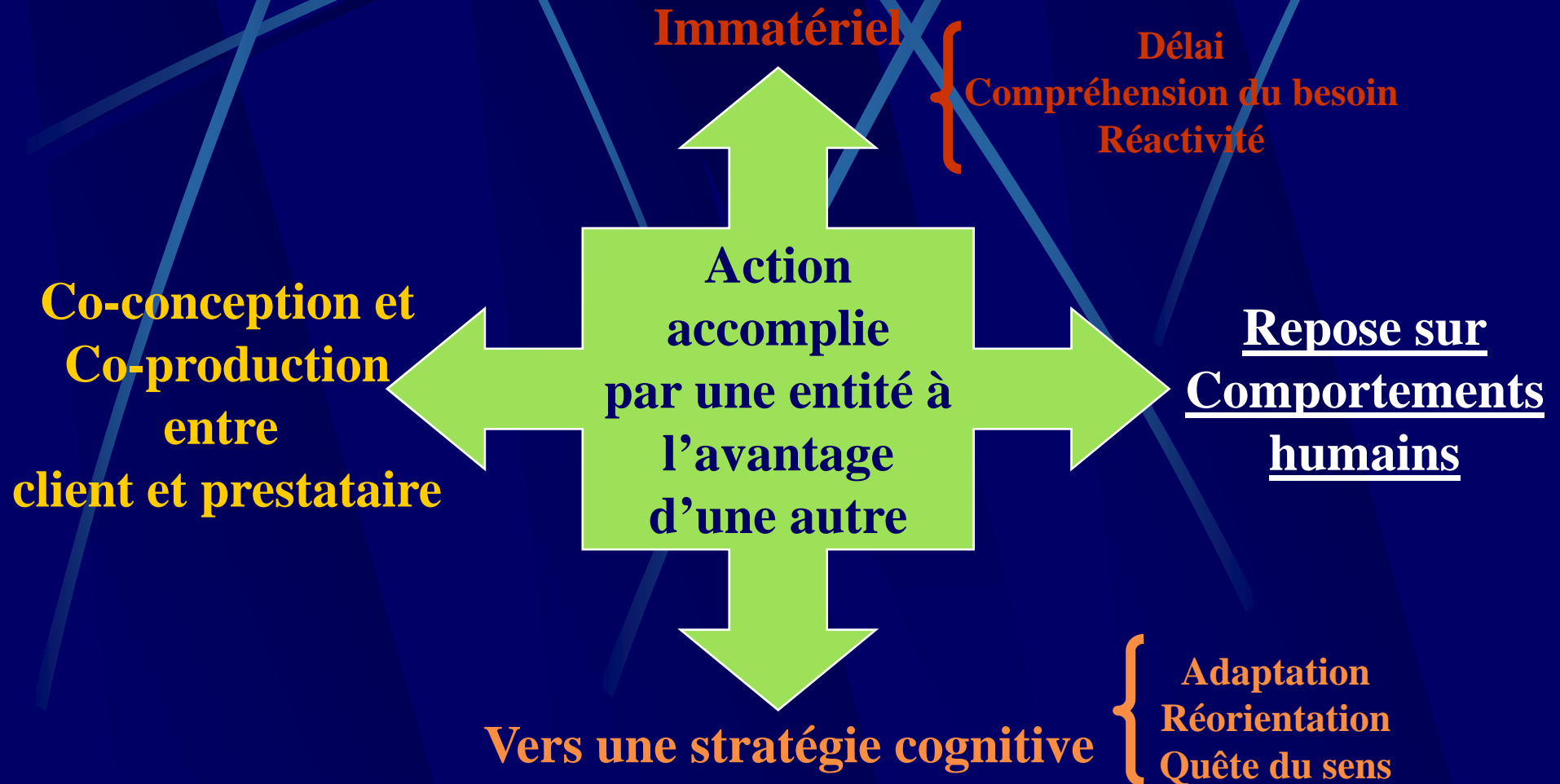
- Rapport en fonction du volume produit
- Plusieurs collaborateurs concernés
- Polyvalence requise
- Malgré tout, ATS 1 donne la théorie...
- Ai-je bien expliqué?
- Est-ce bien compris?
- Ai-je satisfait à mon obligation de moyens?
- Suis-je convaincu de la pertinence de mes procédures?

Dis pourquoi... ne pas essayer de présenter le conditionnement *autrement*??

- Garant de son savoir et de son savoir-faire
- Donne confiance au client
- Améliore le savoir-être
- Est vecteur d'informations
- Evolue
- S'adapte
- Protège

**La notion de service rendu**

# La notion de service





# L'innovation dans le service

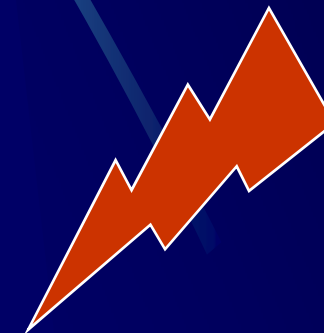
« poussées » par  
le prestataire



« tirées » par  
le client



**Vrai  
déclencheur**



**Modification des habitudes**  
**Ecoute ++ intégrant les contraintes du client**  
**Nécessité de maintenir une veille technologique**

# La coopération

Participer  
avec d'autres à  
une œuvre  
commune

De la  
Qualification  
à la **Compétence**  
Vers la culture de  
la **remise en cause**

Réciprocité  
des  
**services**

# Les interactions

Effet d'une **variable**  
dépend de la **valeur**  
prise par une **autre**



Résultat d'un **jugement**  
porté sur un service  
Fondement qui sous-tend l'action



**Professionnalisation**  
**Corporatisme**  
**Identité - Culture**



Processus **interpersonnels**  
entraînant **actions** et **réactions**  
chez sujets en **contacts**  
entre les membres d'un groupe



# Dis pourquoi certains changements ne nous arrangent pas...??

## 4.2.2 Couvertres et dispositifs de fermeture des couvertres

EN 868-8 : 1995 Page 5

4.2.2.1 L'accès à l'intérieur du conteneur doit comporter un couvercle. Des couvertres démontables doivent être conçus et construits de manière à ce que :

- pour le produit de même modèle des mêmes fabricants, tout couvercle s'adapte à toute base de la même dimension ; ou
- chaque couvercle et chaque base porteront un numéro unique correspondant, l'avertissement suivant étant indiqué de manière claire et durable sur les deux éléments «Utiliser uniquement avec le numéro de base/de couvercle correspondant» ou une phrase équivalente. L'avertissement doit être lisible pendant la durée de vie des deux éléments.

4.2.2.2 Le couvercle doit être fixé sur la base par des dispositifs de verrouillage pendant l'utilisation.

## 4.2.2 Couvertres et dispositifs de verrouillage de couvercle

pr EN 868-8 : 2007

4.2.2.1 L'intérieur du conteneur doit être accessible par l'intermédiaire d'un couvercle.

4.2.2.2 Le couvercle doit être fixé à la base durant l'utilisation par des dispositifs de verrouillage.

chweiz. Normen-

## 4.2.2 Couvertres et dispositifs de verrouillage de couvercle

EN 868-8 : 2009

4.2.2.1 L'intérieur du conteneur doit être accessible par l'intermédiaire d'un couvercle.

4.2.2.2 Le couvercle doit être fixé à la base durant l'utilisation par des dispositifs de verrouillage. La fermeture doit satisfaire aux exigences spécifiées dans l'EN ISO 11607-1:2006, 5.1.10 c).