Stérilisation centrale : satisfaction de la clientèle

par Donata Esposito, infirmière en chef; Cristina De Capitani***, Dr Cristina Curioni****, Dr Elisa Pesenti***

Introduction

De nos jours, stériliser consiste à exécuter un processus de production de manière professionnelle, compétente et responsable: lorsque la Stérilisation centrale reçoit et accepte un mandat de stérilisation, elle conclut un contrat avec le client et se fixe pour but de garantir – par le biais d'un procédé efficient et efficace – la stérilité des dispositifs médicaux (DM).

Lors de la planification du travail au sein du Service, il est capital de tenir compte de l'opinion des clients, la prestation de stérilisation étant un processus transversal, c'est-à-dire concernant toutes les unités opératoires. Le client doit donc être placé au cœur de l'organisation, d'autant plus que les objectifs de la Stérilisation centrale se définissent par les exigences explicites et implicites du client.

La Stérilisation centrale de l'Ospedale Alessandro Manzoni à Lecco fournit ses services tant à des clients internes qu'à des établissements de santé externes contractants. Elle a pour tâche de stériliser les DM réutilisables envoyés par les clients, conformément aux instructions des fabricants et de telle sorte que les clients obtiennent un produit final garanti et satisfaisant à un niveau qualitatif donné, certifié par le processus de retraitement et les collaborateurs. Le Service travaille en application des normes de référence en matière de stérilisation de DM. Son système d'assurance-qualité a été certifié en 1999, en même temps que l'ensemble de l'établissement Ospedale di Lecco, et la Stérilisation centrale est certifiée depuis 2001 selon la norme EN ISO 9001:2000 (VISION 2000). Enfin, en 2007, l'Hôpital a rempli les conditions d'accréditation de la Joint Commission International (région Lombardie).

Des procédures standardisées offrent une meilleure traçabilité de l'ensemble du processus. De plus, la possibilité d'exploiter au maximum les installations du Service génère des avantages économiques non négligeables.

La nécessité de mieux contrôler le processus de production a débouché sur la mise en place d'une structure innovante, qui permet, depuis 2001, de nettoyer les instruments opératoires de manière centralisée et de maintenir le niveau élevé d'une prestation de service en constante évolution.

Buts

La présente étude avait pour but de récolter les avis des clients sur trois facteurs, considérés comme essentiels pour la satisfaction-clients.

- **Satisfaction générale des prestations fournies**, notamment en termes d'efficience et de disponibilité des collaborateurs et des informations concernant le **traitement correct des DM**. Dans cette partie, les sondés avaient la possibilité de mentionner d'éventuels autres problèmes et de formuler des suggestions d'amélioration.
- **Gestion des ordres urgents**. La demande d'une « service urgent » (stérilisation prioritaire de certains DM nécessités immédiatement) formulée par les services génère un gaspillage de temps et de ressources; dans certains cas, la Stérilisation centrale est en effet contrainte d'interrompre le processus de retraitement prévu et de faire marcher les autoclaves sans que ceux-ci ne soient pleinement chargés. Ce deuxième volet de l'enquête visait à définir la manière dont les différents services interprètent la notion d'« urgence », à déterminer les causes qui engendrent ces demandes de retraitement urgent et de voir comment les services évaluent la réaction de la Stérilisation dans ces cas. De plus, il s'agissait également d'identifier les services qui font le plus souvent appel à cette prestation express, d'en interpréter les raisons et de saisir les propositions d'amélioration soumises par les coordinateurs.
- **Gestion des stocks de DM**. Le maintien de la stérilité du matériel est influencé par les conditions dans lesquelles ce matériel est stocké, ainsi que par la fréquence et la manière dont il est manipulé. La date de conservation figurant sur le matériel stérilisé ne peut en effet être considérée comme valable que si celui-ci a été conservé correctement. Le questionnaire visait, d'une part, à déterminer la manière dont les stocks sont gérés et les raisons pour lesquelles le matériel stérilisé est manipulé (l'une des questions par exemple demandait s'il avait été utile de fixer un délai de conservation de six mois pour les sachets en papier et film plastique, ou s'il était souhaitable de porter ce délai

à un an); d'autre part, à identifier les principaux facteurs compromettant la stérilité des DM.

Ressources et méthodes

En 2007, la Stérilisation centrale, la Direction des soins et la Direction médicale de l'Ospedale Alessandro Manzoni ont – en collaboration avec des étudiants de la Faculté d'Ingénierie de gestion du Polytechnicum de Milan, site de Lecco – réalisé un sondage portant sur la satisfaction de la clientèle. Le questionnaire a été adressé à toutes les unités opératoires, afin d'obtenir une vue d'ensemble complète des prestations fournies et de pouvoir tenir compte des éventuels avis divergents, les entités sondées étant très diverses (p. ex. salles d'opération et cabinets).

La responsabilité de la gestion des stocks de DM incombant au coordinateur, il a également été décidé d'envoyer le questionnaire à tous les coordinateurs; ceux-ci entretiennent des contacts directs avec la Stérilisation centrale et peuvent par conséquent fournir les informations les plus complètes. Dans un premier temps, les étudiants du Polytechnicum ont procédé à des entretiens introductifs, afin de déterminer les caractéristiques générales du Service de stérilisation.

Après avoir fixé les buts du sondage, un questionnaire pilote a été élaboré pour quatre coordinateurs (sélectionnés sur la base de leur expérience professionnelle, de leur esprit critique et de leur disponibilité). Ceux-ci étaient priés non seulement de répondre au questionnaire, mais aussi d'évaluer la clarté et la cohérence des questions, afin d'en vérifier la justesse et l'exhaustivité. Le formulaire final a ensuite été adapté en intégrant ces résultats (il a par exemple fallu modifier certaines questions, qui n'étaient pas claires ou pas complètes). Compte tenu du peu de temps dont disposaient les coordinateurs, il a été décidé de réaliser le sondage sous forme de questionnaire que chacun remplirait lui-même, plutôt que par entretien direct. Le formulaire se présentait comme un questionnaire à choix multiple et posait diverses questions ouvertes, notamment pour les éventuelles suggestions.

Résultats

Les résultats obtenus après dépouillement des questionnaires sont présentés ci-après.

Qualité de la prestation. A la question directe «quelles seraient les améliorations à apporter à la prestation de la Stérilisation centrale?», tous les services ont répondu qu'ils étaient, dans l'ensemble, satisfaits de la prestation fournie.

Environ la moitié (cf. *graphique 1*) pense qu'il n'y a pas d'aspects particuliers à améliorer. Le reste des sondés a le plus souvent mentionné l'introduction d'une prestation supplémentaire, à savoir le regroupement de toutes les étapes de stérilisation au sein du Service central, y compris la phase de nettoyage, qui (à l'exception des blocs opératoires) incombe actuellement aux services. Les unités souhaiteraient une meilleure gestion des ordres urgents le samedi, en particulier juste avant des jours fériés ou des grèves.

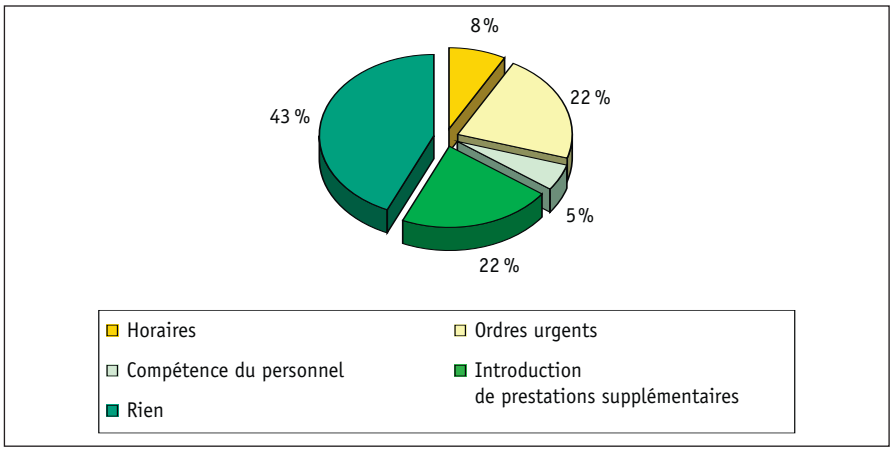
Traitement correct des DM. Les sondés distinguent deux types de documents de référence:

- les instructions opératoires propres à l'établissement, qui sont en général connues et souvent affichées dans le Service;
- les instructions du fabricant relatives au traitement de certains DM particuliers, qui ne sont pas toujours très claires.

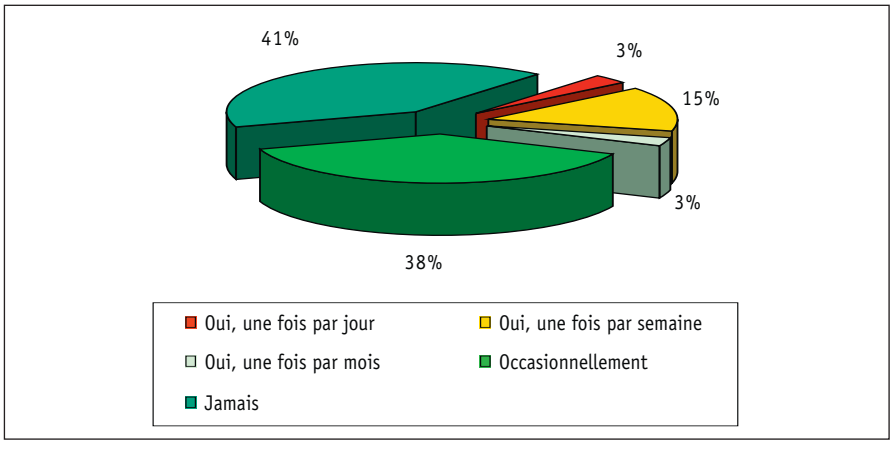
Les participants au sondage ont souligné la nécessité de compléter les instructions opératoires de la Stérilisation centrale par des photos et des légendes pour les DM critiques ou spécifiques, afin de rendre ces instructions plus compréhensibles pour toutes les personnes impliquées dans le processus.

D'une manière générale, la réaction du Service central est toutefois qualifiée de satisfaisante et le soutien apporté répond, dans la plupart des cas, aux demandes des services.

Ordres urgents. Comme l'indique le *graphique 2*, la plupart des services n'ont pas



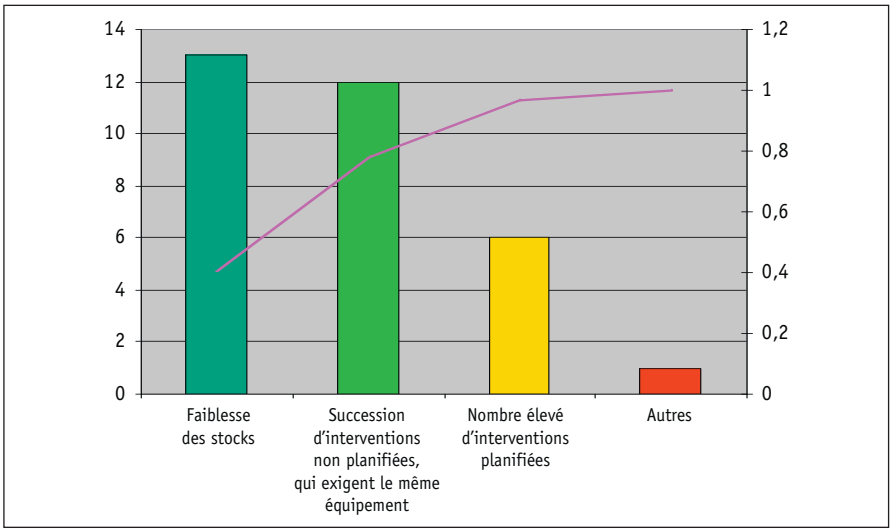
Graphique 1 *Améliorations potentielles.*



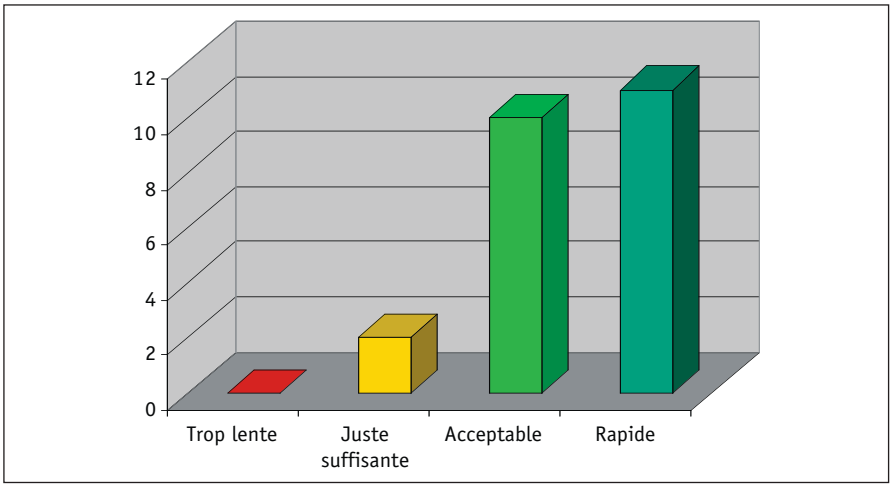
Graphique 2 *Avez-vous déjà passé un ordre urgent à la Stérilisation centrale?*

recours à des prestations express. Quelques unités – notamment les urgences, l'obstétrique, la dermatologie et les salles d'opération – requièrent des prestations urgentes au moins une fois par semaine.
On peut donc partir du principe que la problématique concerne ces services avant tout.
L'enquête montre que 84% des ordres urgents concernent un nombre limité de DM.
Comme l'illustre le diagramme de Pareto (*graphique 3*), les causes principales résident dans la succession d'interventions non planifiées (pour lesquelles les DM doivent de nouveau être disponibles en un bref laps de temps), ainsi que dans la faiblesse des stocks de certains instruments, qui empêche d'effectuer un nombre élevé d'interventions du même type.
Presque tous les services considèrent le délai de réaction de la Stérilisation centrale à des demandes urgentes au minimum comme acceptable (*graphique 4*).

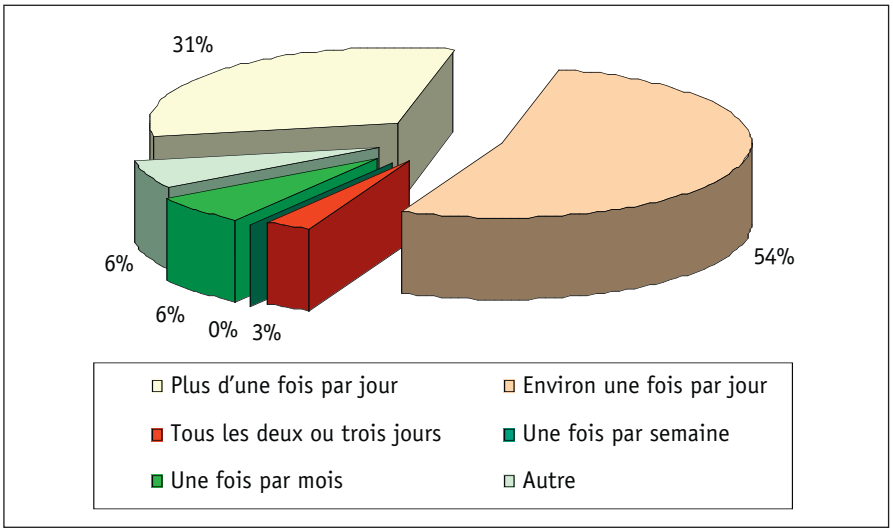
Gestion des stocks. Ce volet du questionnaire relatif à la satisfaction de la clientèle avait pour but d'identifier les principaux facteurs compromettant la stérilité des DM, et de vérifier s'il y avait lieu de prolonger la durée de conservation.
L'un des facteurs susceptibles de nuire sensiblement à la durée de conservation des sachets réside dans la manipulation; or le *graphique 5* montre clairement que la fréquence de ces manipulations est très élevée. Il ressort du questionnaire que les causes premières des manipulations sont les interventions de routine (env. 34%) et les contrôles de la date de conservation (env. 31%), effectués en moyenne une fois par mois. Il existe en outre des situations particulières, dans lesquelles les DM sont manipulés plus fréquemment: au service médical d'urgence (SSUEm 118) par exemple, où les contrôles de la présence du matériel dans la caisse impliquent de manipuler souvent les sachets.
En mars 2006, la Stérilisation centrale a porté la durée de stérilité des sachets en papier et film plastique de deux à six mois. Comme l'indique le *graphique 6*, la majorité des services estiment que cette prolongation est utile. Seules quelques unités y sont indifférentes, parce qu'elles utilisent un nombre de DM tel que ceux-ci sont «consommés» avant d'arriver à échéance.



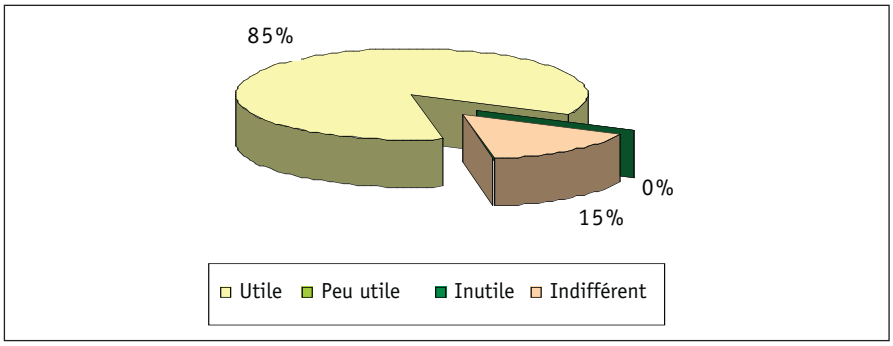
Graphique 3 *Quelles sont les principales raisons d'ordres urgents?*



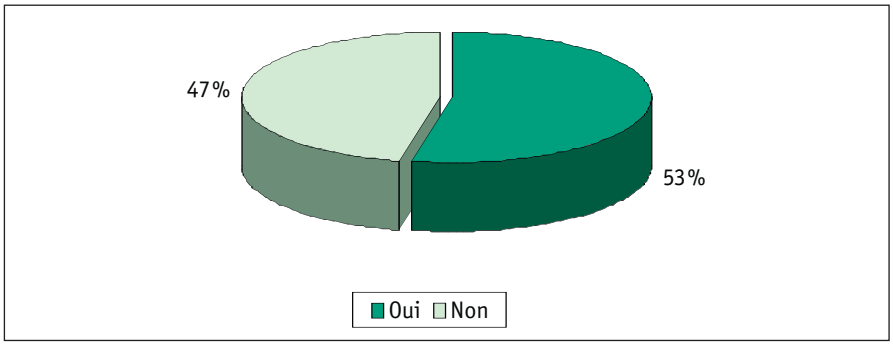
Graphique 4 *En cas d'urgence, la réaction de la Stérilisation centrale à votre démarche est:*



Graphique 5 *Fréquence de manipulation des sachets stériles.*



Graphique 6 *Prolongation de la durée de conservation des sachets stériles.*



Graphique 7 *Prolonger la durée de stérilité des sachets à un an?*

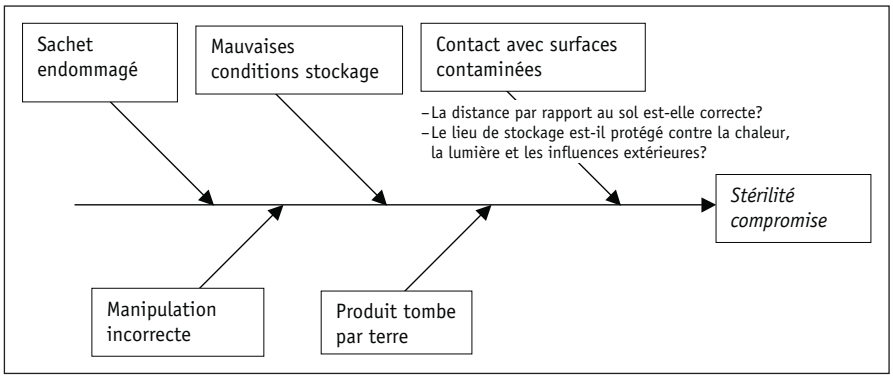


Fig. 1 *Diagramme de cause à effet.*

Une bonne moitié des sondés estime que l'augmentation de la durée de conservation des sachets stériles à un an est utile (*graphique 7*).

D'autres unités, par contre, avancent que cela ne répond pas à leurs besoins et estiment qu'une durée de conservation trop longue rend la gestion des stocks plus difficile.

Enfin, les coordinateurs on été priés d'indiquer les thèmes qui pourraient être approfondis dans le cadre de la formation interne. Parmi les sujets les plus fréquemment cités, mentionnons:

- le processus de stérilisation des DM;
- le système de stockage dans le service;
- les modalités de réutilisation des produits recyclables (concerne certains DM en particulier).

Discussion

L'introduction d'une prestation supplémentaire – en l'occurrence, le regroupement de toutes les étapes de stérilisation, y compris la phase de nettoyage, actuellement effectuée par chacun des services (hormis les blocs opératoires) – permettrait aux unités de gagner du temps, et garantirait une standardisation plus élevée ainsi qu'un meilleur contrôle du processus de stérilisation.

Le traitement correct des DM commence dans les services, en vérifiant que chaque produit est accompagné d'une fiche de données techniques et/ou d'une illustration, et en envoyant les copies à la Stérilisation centrale pour assurer un traitement correct des DM restérilisables. La Stérilisation centrale archive de son côté également les fiches de données et les illustrations.

A la demande des services de traiter plus rapidement les ordres urgents, la Stérilisation centrale a réagi en prolongeant ses horaires: du lundi au vendredi, de 6h30 à 21h00, les samedis de 7h00 à 13h00. Un service de piquet est prévu les samedis et les jours fériés pour les urgences des salles d'opération et les services chirurgicaux d'urgence, ainsi que pour les soins intensifs et pour les urgences en général, lorsque le nombre d'instruments disponibles est insuffisant.

La durée de conservation des sachets peut être sérieusement compromise par la manipulation de ceux-ci. Dès lors, il convient de respecter certaines règles, afin de ne pas altérer la stérilité des DM:

- mains sèches et propres;
- manipulations réduites au strict nécessaire;
- manipuler délicatement les sachets;
- ne pas comprimer les sachets entre eux.

Comme l'indique le diagramme de cause à effet ci-contre (fig. 1), outre une manipulation incorrecte, d'autres facteurs influent grandement sur la stérilité des DM; à ce titre, les sachets endommagés et les mauvaises conditions de stockage ont été mentionnés comme principaux facteurs critiques. Il est impératif que les services stockent les DM de manière appropriée, dans un lieu sec et propre, suffisamment éloigné du sol et du plafond.

La prolongation de la durée maximale de stérilité comporte deux avantages: premièrement, elle offre un gain de temps aux collaborateurs, qui doivent contrôler moins souvent la date d'échéance et, par ricochet, moins manipuler les DM; deuxièmement, elle permet de réduire la consommation de sachets.

Compte tenu de ces résultats positifs, la Stérilisation centrale étudie actuellement la possibilité d'augmenter à un an la durée de conservation des sachets stériles.

Sont favorables à cette prolongation les services utilisant des DM ayant des propriétés particulières: ces DM sont en effet

chers, rarement utilisés et leur retraitement n'est que partiellement possible. Dès lors, une augmentation de la durée contribuerait à réaliser des économies non négligeables, notamment parce qu'elle permettrait de réduire le nombre de produits stériles ayant dépassé l'échéance.

Conclusions

Le questionnaire a montré que les unités sont, dans l'ensemble, satisfaites des prestations de la Stérilisation centrale, et que l'amabilité et la disponibilité des collaborateurs sont très appréciées. Toutefois, certains domaines susceptibles d'être améliorés ont été mis en évidence.

Les résultats du sondage ont été envoyés aux unités sous forme de document présentant une analyse des réponses illustrée par des graphiques, une synthèse des réponses apportées aux questions ouvertes ainsi que les conclusions.

L'enquête a conforté la Stérilisation centrale dans son approche: d'une part, en confirmant la justesse de ses plans face aux attentes des clients et, d'autre part, en lui permettant de détecter des possibilités d'amélioration.

Les points ci-dessous exposent les mesures qui ont été prises par la Stérilisation centrale et qui s'inscrivent dans le droit fil des attentes que les clients ont mentionnées dans le questionnaire.

Extension de la prestation de nettoyage, la Stérilisation centrale s'occupant désormais systématiquement du nettoyage de tous les instruments provenant de la salle d'accouchement.

Contrôle périodique de l'efficacité des instruments que les services livrent déjà nettoyés à la Stérilisation centrale et fixation de priorités pour leur remplacement en fonction de leur usure. Il est intéressant de noter qu'un stock plus élevé d'un DM donné implique une utilisation moins fréquente et, partant, une usure moindre de ces instruments.

Ordres urgents. Fixation des priorités pour accroître la disponibilité des instruments en fonction des ordres de stérilisation urgents. Des études de marché ont permis de trouver certains types d'instruments chirurgicaux destinés au service des urgences, à un excellent rapport qualité-prix.

Dispositifs médicaux. Renforcement de la collaboration avec les unités opératoires, afin d'assurer l'efficacité et l'actualité de l'archivage des fiches de données techniques/illustrations des DM restérilisables dans la Stérilisation centrale. Des archives photographiques des DM restérilisables sont en train d'être constituées, qui permettront d'identifier plus facilement et de traiter correctement ces produits.

Les contacts entre la Stérilisation centrale et les fabricants ont également été renforcés, afin d'obtenir les explications nécessaires pour clarifier les illustrations/instructions d'utilisation accompagnant les DM. Chaque fois que cela était utile ou nécessaire, les informations ont également été transmises aux services travaillant avec ces DM. Dans certains cas, ces indications ont été complétées par des photos, pour en assurer une bonne utilisation.

Gestion des stocks. Une documentation périodique est requise pour prouver que les conditions de stockage des sachets chez les clients permettent de maintenir le délai de conservation fixé à six mois; des études ont donc été menées, avec analyses spécifiques d'échantillons et de justificatifs techniques/scientifiques à l'appui. Les coordinateurs de plusieurs unités ont été priés de participer à une expérience de stockage d'échantillons aux conditions prévalant dans l'établissement. Il s'agissait de documenter les résultats sur la base d'événements réels (comme l'exige la norme de référence), ainsi que d'identifier d'éventuels

Almedica SA, CH-1735 Giffers

BAG Stérilisation

GAMME COMPLETE DE PRODUITS :

- **BAG HeliPac®** pour la stérilisation à la vapeur 134°/18min avec contrôle de sécurité pour corps creux et marchandises poreuses
- **Tosi® LumCheck** pour le contrôle de l'efficacité de nettoyage des automates de lavage et de désinfection
- **BAG indicateurs chimiques :** *ChemoStrip* 121°, 134°, 134°/18min, *Integraph*, *GasCheck EO* (oxid d'éthylène), *Cross-Check F* (formaldéhyde), *Cross-Check P* (plasma), *RePac* 121°, 134°, 134°/18min, *Dry Checks*
- **BAG indicateurs biologiques :** *BAG BioStrip*, *BAG DEWA Test* etc.
- **BAG Bowie-Dick-Tests :** application unique / multiple

Plus d'informations : 026 672 90 90 www.almedica.ch

ALMEDICA
SPECIFIC IN MEDICAL DIAGNOSTICS
Almedica AG
Guglera 1, 1735 Giffers
Tél. +41 (0)26 672 90 90
Fax +41 (0)26 672 90 99
office@almedica.ch, www.almedica.ch

facteurs critiques et de prendre les mesures correctives nécessaires.

Formation interne. En septembre 2006, l'Hôpital a introduit des cours de base ECM (formation continue médicale) destinés au personnel soignant, obstétrique et auxiliaire. Ces cours traitent les différentes étapes du retraitement des DM (désinfection, nettoyage, emballage, stérilisation, transport, stockage dans le service et utilisation correcte sur le patient), étapes qui concernent à la fois les collaborateurs de la Stérilisation centrale et le personnel des services. Il est prévu que cette formation – réservée à ce jour aux collaborateurs de la Stérilisation et de l'endourologie – soit également proposée au personnel des salles d'opération et aux obstétriciennes, puis graduellement ouverte à d'autres services.

Le travail des étudiants du Polytechnicum a favorisé la coopération entre la Stérilisation centrale et les unités utilisant les dispositifs médicaux. Les projets visant à améliorer la qualité des prestations sont élaborés en tenant – autant que possible – compte des avis et des suggestions des coordinateurs, afin de proposer un service qui corresponde toujours plus à l'objectif premier de la stérilisation, à savoir la prévention des infections.

A propos des auteurs
* Interlocutrice scientifique de la Stérilisation centrale, H. Manzoni Lecco
** Responsable médical de la Direction médicale, H. Manzoni Lecco
*** MIP Polytechnicum Milan
**** Qualité et contrôle stratégique, Az. Ospedaliera H., Lecco

Les questions ou communications peuvent être adressées à Donata Esposito, d.esposito@ospedale.lecco.it

BIBLIOGRAPHIE:

- Brambilla E, Crimella E, Giudicatti E, Molteni Claudia, Sacchi A. GESTIONE DELLA QUALITÁ PROJECT WORK CENTRALE DI STERILIZZAZIONE «**customer satisfaction**» anno 2007. Politecnico di Milano, Polo di Lecco, Ing.Gestionale.
- Norme EN ISO 9001:2000.
- Norme EN ISO 9004:2000. Sistemi di gestione per la qualità. Linee guida per il miglioramento delle prestazioni. ■

CAS® INTERNATIONAL

Clean-Air-Service AG

Service und Instandhaltung
- Reinraumqualifizierung
- Filtersystem-Integritätstest
- Mikrobiologische Messungen
- Instandhaltung und Sanierung

Prozessqualifizierung
- Qualifizierung von Dampf- und Heissluftsterilisatoren,
- Ueberprüfung der Temperaturverteilung
- Wartungsarbeiten an Autoklaven

Visualisierung
- Strömungsprofile Video und Einzelbilder

Consulting und Schulung
- Beratung zu und von Qualitätssicherungsmassnahmen
- Validationsvorschriften
- Erstellung von Arbeitsvorschriften (SOP's)
- Kundenseminare und Workshops

Vertrieb und Kalibrierung
- **CLIMET** Partikelzähler, Systeme und deren Kalibrierung

Ihr führender Partner für Reinraumtechnik

CAS Clean-Air-Service AG
Hauptsitz
Reinluftweg 1
CH – 9630 Wattwil
Tel. +41(0)71 987 01 01
Fax +41(0)71 987 01 11
http://www.cas.ch
E-Mail: info@cas.ch

CAS Clean-Air-Service AG
Niederlassung Österreich
Eduard-Bodem Gasse 3
A – 6020 Innsbruck
Tel. +43(0)512 390 500
Fax +43(0)512 390 501
E-Mail: office@cas-austria.at

CAS Clean-Air-Service AG
Verkaufsbüro Messtechnik
Kaiserstrasse 100
D – 52134 Herzogenrath
Tel. +49(0)2407 5656-0
Fax +49(0)2407 5656-11
E-Mail: thelen@cas.ch

Site de Lecco – Cours diplômant d'Ingénierie de gestion

Sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'Ospedale Manzoni di Lecco

Travail de projet

Mesdames, Messieurs,
Désireuses d'améliorer les prestations du Service de stérilisation centrale de l'établissement, la Direction médicale de l'Hôpital et sa Stérilisation centrale, en collaboration avec une équipe d'étudiants de la filière assurance-qualité du Polytechnicum de Milan, site de Lecco, vous prient de bien vouloir répondre aux questions suivantes.

Le questionnaire s'articule autour de trois thèmes:
- *Qualité des prestations*
- *Ordres urgents*
- *Gestion des stocks*

Nous vous remercions de votre coopération!

Etablissement:

QUALITÉ DES PRESTATIONS

1. Etes-vous satisfait(e) des prestations fournies par la Stérilisation centrale?
☐ Pas du tout
☐ Peu
☐ Assez
☐ Très

Quelles seraient les améliorations à apporter?
☐ Horaires
☐ Gestion des ordres urgents
☐ Compétence du personnel
☐ Introduction de prestations supplémentaires
Laquelle/lesquelles?

☐ Autre:

2. La disponibilité des collaborateurs/-trices de la Stérilisation centrale répond-elle à vos attentes?
☐ Pas du tout
☐ Peu
☐ Assez
☐ Beaucoup

Vous êtes-vous jamais adressé(e) aux collaborateurs/-trices de la Stérilisation centrale pour obtenir des indications techniques sur le traitement des DM (p. ex. nombre maximum de cycles de stérilisation des DM, modalités de stockage des kits stériles, etc.)?
☐ Jamais
☐ Rarement
☐ Souvent

Comment évaluez-vous le soutien technique?
☐ Satisfaisant
☐ Partiellement satisfaisant
☐ Insuffisant
☐ Totalement insuffisant

3. Vos ordres sont-ils traités rapidement par la Stérilisation centrale?
☐ Toujours
☐ Souvent
☐ Parfois
☐ Rarement
☐ Jamais

Si votre réponse est rarement ou jamais: quelles sont les raisons invoquées?

Quels sont vos demandes les plus fréquentes?

4. La désinfection et le nettoyage sont-ils effectués dans votre service?
☐ Désinfection OUI
☐ Désinfection NON
☐ Nettoyage OUI
☐ Nettoyage NON

5. Votre service dispose-t-il des instructions internes nécessaires pour assurer le nettoyage correct des dispositifs médicaux?
☐ Pour tous les dispositifs médicaux
☐ Pour certains dispositifs médicaux seulement
☐ Pour aucun dispositif médical

Ces instructions sont-elles claires?
☐ Toujours
☐ Souvent
☐ Parfois
☐ Rarement
☐ Jamais

Comment les améliorer?

6. Estimez-vous disposer de suffisamment d'informations sur le traitement des produits à stériliser?
- ☐ Pas du tout
- ☐ Pas vraiment
- ☐ Plutôt
- ☐ Tout à fait

Quels thèmes souhaiteriez-vous approfondir à l'occasion d'une formation interne?

ORDRES URGENTS

1. Avez-vous déjà dû passer un ordre urgent à la Stérilisation centrale?
- ☐ Oui, une fois par jour
- ☐ Oui, une fois par semaine
- ☐ Oui, une fois par mois
- ☐ Occasionnellement
- ☐ Jamais

2. Comment définissez-vous la notion d'urgence?
- ☐ Nécessité ne pouvant pas être reportée
- ☐ Besoin du même dispositif médical pour des interventions successives déjà planifiées
- ☐ Exigence de sécurité: stock à disposition
- ☐ Autre:

3. Quelles sont les principales causes de ces ordres urgents? (Plusieurs réponses possibles)
- ☐ Faiblesse des stocks
- ☐ Nombre élevé d'interventions successives du même type prévues dans le **programme opératoire**
- ☐ Succession d'interventions **non planifiées** nécessitant les mêmes dispositifs médicaux
- ☐ Autre:

4. Les ordres urgents passés par votre service sont liés à:
- ☐ Un type restreint de dispositif médical
- ☐ Tous les dispositifs médicaux, indépendamment de leur type

5. En cas d'ordre urgent, la réaction de la Stérilisation centrale à votre demande est:
- ☐ Rapide
- ☐ Acceptable
- ☐ Juste suffisante
- ☐ Trop lente

Veuillez indiquer le temps maximum:
- ☐ Moins de 3 heures
- ☐ 3-4 heures
- ☐ 4-5 heures
- ☐ 5-10 heures
- ☐ Plus de 10 heures

GESTION DES STOCKS

1. A quelle fréquence les sachets stériles sont-ils manipulés (= tout contact collaborateur-sachet)?
- ☐ Plus d'une fois par jour
- ☐ Env. une fois par jour
- ☐ Tous les 2 à 3 jours
- ☐ Une fois par semaine
- ☐ Une fois par mois
- ☐ Autre:

2. Pour quelles raisons les sachets sont-ils manipulés? (Plusieurs réponses possibles)
- ☐ Recherche **urgente** d'un instrument précis
- ☐ Recherche de dispositifs médicaux pour des **interventions de routine**
- ☐ Contrôle de la date d'échéance
- ☐ Inventaire
- ☐ **Système de stockage** inadapté
- ☐ Autre:

3. A quelle fréquence est-il nécessaire de contrôler les produits qui sont arrivés à échéance?
(Veuillez indiquer le nombre de fois par semaine ou par mois.)

4. Selon vous, quels sont les facteurs principaux qui compromettent la stérilité des dispositifs médicaux?
- ☐ Sachet endommagé
- ☐ Produit tombe par terre
- ☐ Mauvaises conditions de stockage
- ☐ Contact avec des surfaces non stériles
- ☐ Autre:

Almedica SA, CH-1735 Giffers

Contrôles de Stérilisation

Assurance de qualité dans votre cabinet médical

Nos collaborateurs qualifiés contrôlent 2 à 4 fois par an le processus de stérilisation ainsi que d'hygiène des surfaces, de l'eau et de l'air dans votre cabinet médical. Notre société est certifiée ISO 9001:2000 pour ces contrôles.

Pour plus d'informations :
www.almedica.ch
Tel. 026 672 90 90

ALMEDICA
SPECIFIC IN MEDICAL DIAGNOSTICS

Almedica AG
Guglera 1, 1735 Giffers
Tél. +41 (0)26 672 90 90
Fax +41 (0)26 672 90 99
office@almedica.ch, www.almedica.ch

5. Selon vous, la prolongation de deux à six mois de la date d'échéance des sachets stériles était :

☐ Utile
☐ Peu utile
☐ Inutile
☐ Indifférent

Observations :

6. Prolongeriez-vous la durée de stérilité des dispositifs médicaux à un an ?

☐ Oui
☐ Non

Pourquoi ?

Suggestions ou commentaires visant à améliorer les prestations :

Certaines que vos réponses contribueront à proposer des prestations répondant toujours mieux aux exigences des clients, nous vous remercions de votre participation !

Cordialement,
Service de stérilisation centrale
Direction médicale
Direction SITRA ■

Sichere Instrumentenaufbereitung

Reduktion der Prionproteine um mehr als 99,99 %*

OXIVARIO® OXIVARIO PLUS

Mit OxivarioPlus® stellt Miele die noch intensivere Variante des bewährten Oxivario-Verfahrens für die sichere Aufbereitung von Reinigungs- und Desinfektionsgeräten bereit, dessen Wirksamkeit nach den Kriterien des Robert-Koch-Institutes bestätigt werden können. Es ist ein weiterer Meilenstein – wie 1994. Damals setzte Miele neue Massstäbe mit dem innovativen Verfahren VarioTD, welches heute das Standardprogramm für die professionelle Instrumentenaufbereitung ist.

*In-vitro-Untersuchungen, Publikation in Vorbereitung

Miele Professional
Limmatstrasse 4, 8957 Spreitenbach
Tel. 056 417 27 51, Fax 056 417 24 69
www.miele-professional.ch

Miele PROFESSIONAL