

# Stérilisation : la communication au service d'une meilleure connaissance des services clients

KA. Dinh-Van, C. Lemée, N. Tisserand, D. Ardillon

Avec l'implication de l'équipe de stérilisation : A. Isnard, S. Lambert, M. Lassoë, J. Prépont, C. Rano, L. Vertueux

Service Pharmacie, Centre Médico-chirurgical de Kourou [dinhvanka@cmck.org](mailto:dinhvanka@cmck.org)

## INTRODUCTION - OBJECTIFS

Prestataires auprès de l'ensemble des services des établissements, les unités de stérilisation demeurent néanmoins relativement méconnues des professionnels de santé. L'activité de stérilisation, est pourtant, au même titre que les autres secteurs de la pharmacie hospitalière, un secteur d'activité transversal. Afin d'apprécier la connaissance de notre activité par les autres services, une enquête a été menée sous la forme d'un quizz. L'objectif de cette démarche était non seulement de mieux connaître les services clients, mais également de favoriser l'échange entre les services et d'amener le personnel à s'intéresser aux pratiques relatives à la stérilisation.

Un questionnaire a été élaboré sous la forme d'un quizz. Conçu sous une forme ludique et humoristique, cet outil d'évaluation a été présenté comme « Le divertissement de l'été ». Constitué de 10 questions relatives aux différentes étapes de la stérilisation, aux pratiques ainsi qu'aux tenues vestimentaires, ce quizz a été diffusé par les membres de l'équipe de stérilisation au cours d'une journée dédiée à l'opération auprès de l'ensemble des services de l'établissement, y compris les services administratifs et la direction, et à toutes les catégories professionnelles.

## METHODE

### 10 critères :

- Prédésinfection
- Accès au service
- Horaires d'ouverture
- Etapes de stérilisation
- Lavage
- Rôle du pharmacien
- Stérilisation / autoclaves
- Délai de traitement
- Tenue lavage
- Tenue conditionnement



### 1) Diffusion par :

- 5 agents de stérilisation
- 1 cadre IBODE
- 1 pharmacien

### 2) Public : tous services

- Soins (5)
- Médico-techniques (3)
- Administratifs

### 3) Analyse:

125 bulletins récupérés

### 4) Communication

Article dans le journal interne : réponses au quizz et résultats globaux

## RESULTATS

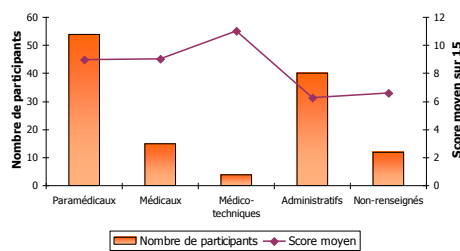
### Répartition des participants selon la catégorie professionnelle



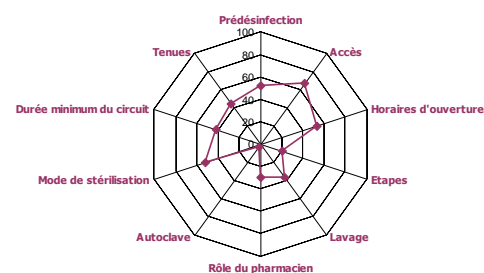
■ Paramédicaux ■ Médicaux ■ Médico-techniques ■ Administratifs ■ Non-renseignés

Score moyen : 7,9 / 15

### Nombre de répondants et score moyen par catégorie professionnelle



### Pourcentage de bonnes réponses à l'ensemble des items de chaque question



Si près de 70% des répondants se sont déjà rendus en stérilisation, et si les horaires d'ouverture sont connus par plus de la moitié d'entre eux, le cœur de l'activité du service reste méconnu. Ainsi, près de 30% ignorent que l'étape de prédésinfection est du ressort de leur service et 80% ne connaissent pas la chronologie des étapes de traitement du matériel (pour la moitié d'entre eux le conditionnement intervient après l'étape de stérilisation). Concernant l'autoclave, plus de 80% des personnes interrogées savent qu'il s'agit d'un appareil sous pression. Enfin, concernant le rôle du pharmacien, plus de 90% des réponses comportent au moins une des 2 propositions exactes.

## DISCUSSION - CONCLUSION

Cette démarche, proposée sur un mode ludique, a été très positive, à la fois en interne au sein de l'équipe, mais également à l'échelle de l'établissement. En interne, puisque l'implication des agents dans l'opération ainsi que l'article « La stérilisation, un service à l'honneur », publié dans le journal interne ont permis une valorisation de leurs compétences et de leur spécialité auprès des autres professionnels. Cette action peut ainsi être considérée comme un levier de management dans la cohésion de l'équipe. A l'échelle de l'établissement, ce travail a permis de favoriser les liens entre la stérilisation et les autres services en permettant une meilleure connaissance mutuelle. Enfin, l'analyse des résultats a permis d'identifier certaines problématiques et de mener des réflexions, afin d'améliorer les pratiques. Les actions d'amélioration ont porté notamment sur l'évaluation des pratiques professionnelles relatives à la prédésinfection et sur la mise en place d'un stage systématique au sein de la PUI, incluant une journée en stérilisation, pour tous les élèves IDE et AS présents dans l'établissement.