

Introduction

Le **Comité de retour d'expérience (CREX)** est une démarche a posteriori consistant à apprendre de l'expérience passée en s'appuyant sur une **culture positive de l'erreur** (charte de non punition). Le CREX Pharmacie à usage intérieur (PUI) a pour objectif la **sécurisation du circuit du médicament et du dispositif médical stérile (DMS)**. Ce dernier a été mis en place récemment au sein de notre PUI. L'événement choisi lors du 1^{er} CREX fut **l'incapacité de délivrer le DMS nécessaire à la réalisation d'un soin gynécologique (méchage des glandes de Bartholin)**.

Méthode

Comité : **équipe pluridisciplinaire** composée de pharmaciens (dont le responsable CREX), internes en pharmacie, cadre de santé, préparatrices, représentant infirmier +/- personnel soignant impliqué dans l'effet indésirable (EI) choisi lors du CREX précédent

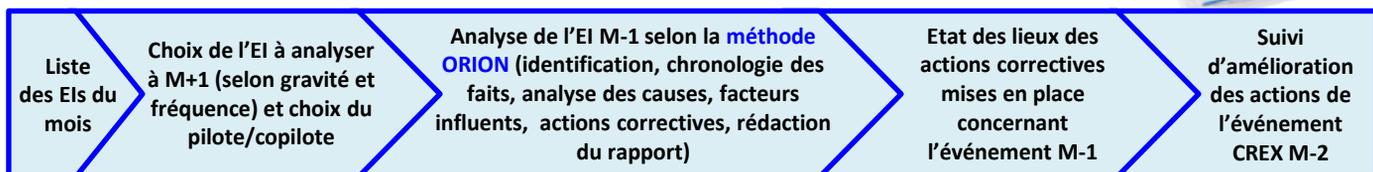
Séance d'1h30 maximum 1 fois/mois. Organisation d'un CREX exceptionnel en cas d'EI grave.

Les EIs sont :

- collectés par les internes à partir de déclarations mails ou orales, des fiches de déclaration internes à la PUI et des déclarations faites à partir de l'intranet auprès de la cellule des EIs.

- classés par type d'erreurs : réception, stockage, prescription, validation pharmaceutique, dispensation, livraison, administration et retour à la PUI

Déroulement d'un CREX



Résultats : analyse de l'événement

L'équipe pharmaceutique membre du CREX s'est rendue dans le service post-urgence psychiatrique où l'EI s'est déroulé

Chronologie des faits

Vendredi : Admission d'une patiente ayant subi une marsupialisation de la glande de Bartholin suite à un épisode de bartholinite aigu. **Prescription sur Crossway de pansement le 12/12/2014 à 16h27 par le médecin généraliste de l'hôpital avec en note « méchage glande de Bartholin gauche »** (soin déjà réalisé à domicile par une IDE libérale).

Samedi : Demande d'un kit de méchage ou d'un stylet (hors livret) par une IDE afin d'effectuer le soin. **Incapacité de délivrer ce matériel** car impossibilité de commander au grossiste répartiteur et de se dépanner au CHU (plateforme logistique des DMS fermée le week-end). Suggestion de faire venir l'IDE libérale en charge de la patiente ou de l'accompagner au CHU.

Dimanche : Réalisation du méchage urgent à l'aide d'un cathéter

Lundi : Dépannage à la plateforme logistique du CHU, livraison de sondes cannelées à la place de stylets (conditionnement identique), échange impossible après 16h (heure de fermeture)

Mardi : Livraison des stylets dans le service à midi.

Analyse des causes et facteurs influents

PUI

DMS non transmis dans le logiciel de validation pharmaceutique (Crossway) et de dispensation (M-Pharma) donc pas de demande à la PUI lors de la prescription.

Prescription médicale

- Pas de connaissance des limites du logiciel de prescription Crossway
- Retranscription des soins extérieurs par les médecins sans prendre en compte la disponibilité du matériel à la PUI.

Service post-urgence psychiatrique

- Livret des DMS pas assez connu
 - Manque de communication médecin-IDE et dans l'équipe
 - Manque de personnel d'où impossibilité d'accompagner la patiente au CHU pour faire réaliser le soin
- Tension dans le service (patients agités et violents)

Facteurs contributifs

- Grossiste répartiteur : kits non disponibles
- Stérilisation centrale du CHU : dépannage impossible car stylets désormais passés à usage unique
- Plateforme logistique fermée le week-end
- Déplacement de l'IDE libérale impossible

Discussion et Conclusion : actions correctives

- Promouvoir le livret des DMS.
- Rappeler au service que les prescriptions de pansements n'apparaissent pas en validation et doivent être commandés via Copilote Web
- Réunir les médecins somaticiens pour leur expliquer qu'ils doivent s'inquiéter avec l'équipe soignante de la disponibilité du matériel à la PUI lors de la prescription de soins exceptionnels en psychiatrie.
- La mise en place de CREX répond à la gestion des EIs liés au circuit du médicament et du DM conformément à l'arrêté du 06/04/2011. Cette démarche s'inscrit dans une assurance qualité, devant être continue et pérenne, un bilan annuel étant nécessaire par la suite, en particulier pour faire un état des lieux des actions correctives.