



LE CHALLENGE DE LA FORMATION CONTINUE DU PERSONNEL



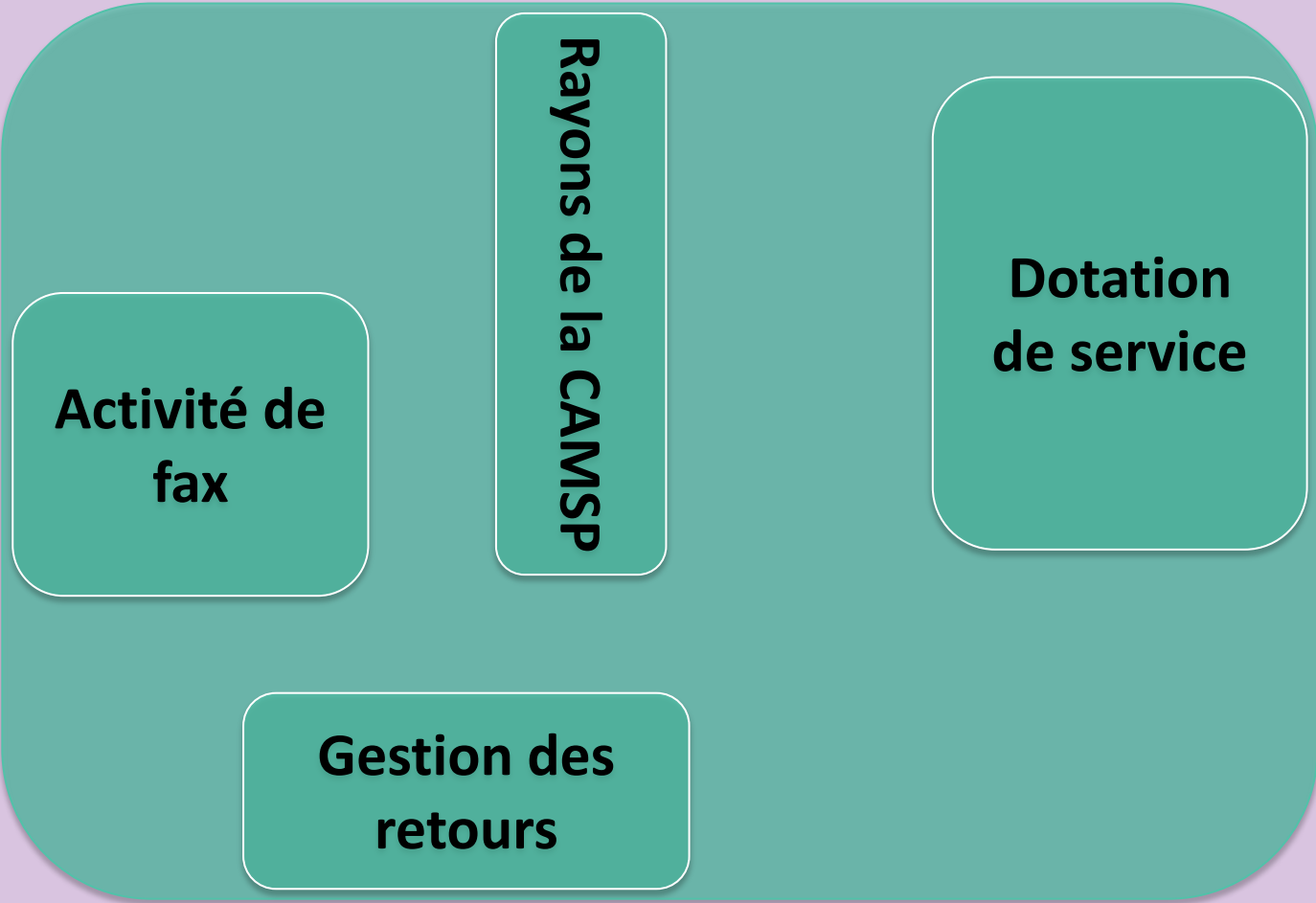
Hugerot H, Tapon A, Le Reste C, Le Du I, Balcon C, Cogulet V.
Pharmacie - CAMSP, CHRU de Brest – Hôpital de la Cavale Blanche, 29200 Brest
Contact : isabelle.ledu@chu-brest.fr

La formation continue du personnel de la Pharmacie à Usage Intérieur (PUI) est essentielle à la qualité du circuit de l'ensemble des produits de santé. Puisque les agents de la PUI en charge de la distribution et du rangement dans les services manipulent aussi bien les médicaments que les Dispositifs Médicaux (DM), la Centrale d'Achat du Matériel Stérile et du Pansement (CAMSP) et la cellule Qualité du CHU ont souhaité transposer aux DM ce qui existe déjà depuis quelques années pour les médicaments. Ainsi une formation sous forme d'atelier a été proposée afin de sensibiliser les agents aux erreurs dans le cadre de leurs activités.

Activité de fax	
Ecarts ou risques potentiels	Conseils
<u>Mauvais produit</u> : inadéquation entre le DM présent et le DM mentionné sur le bon de demande → risque lié aux noms génériques des DM donnés par les infirmières.	Nécessité d'appel au service afin de préciser la demande et de récupérer, si possible, la référence produit ou à défaut le code produit PHARMA® (si DM stocké).

Rayons de la CAMSP	
Ecarts ou risques potentiels	Conseils
<u>Mélange</u> de produits périmés et non périmés : tubes gel + silicone 5ml (rouge + bague jaune).	Vérifier les dates de péremption lors du rangement dans les rayons. S'aider du système d'étiquettes MEDIMATH pour appliquer la règle du FEFO (cf mode opératoire).
<u>Mélange</u> de Nutrini® multifibres avec Nutrini® énergie.	S'assurer de la séparation physique claire de produits rangés côte à côte (adressages se suivant).
<u>Mélange</u> de G 10% avec G 5%.	S'assurer de la séparation physique claire de produits rangés côte à côte (adressages se suivant).
<u>Mélange</u> d'aiguilles crèmes et jaunes dans le même emplacement.	Vérifier la concordance entre le produit à ranger et les produits déjà présents dans l'emplacement.
<u>Mélange</u> de bandes crêpes 10 cm et 7 cm.	Vérifier la concordance entre le produit à ranger et les produits déjà présents dans l'emplacement.
<u>Mauvais rangement</u> : produit rangé à un mauvais endroit – scotch d'adressage correspondant à un autre emplacement.	Vérifier l'adressage du produit à ranger et l'emplacement au niveau duquel il est placé.

1. Identification des risques d'erreurs suite à la revue par plusieurs pharmaciens de fiches d'Evènements Indésirables (EI) et aménagement de l'espace de simulation en 4 zones pour reproduire l'environnement de travail de l'équipe avec mise en scène des écarts ou risques potentiels

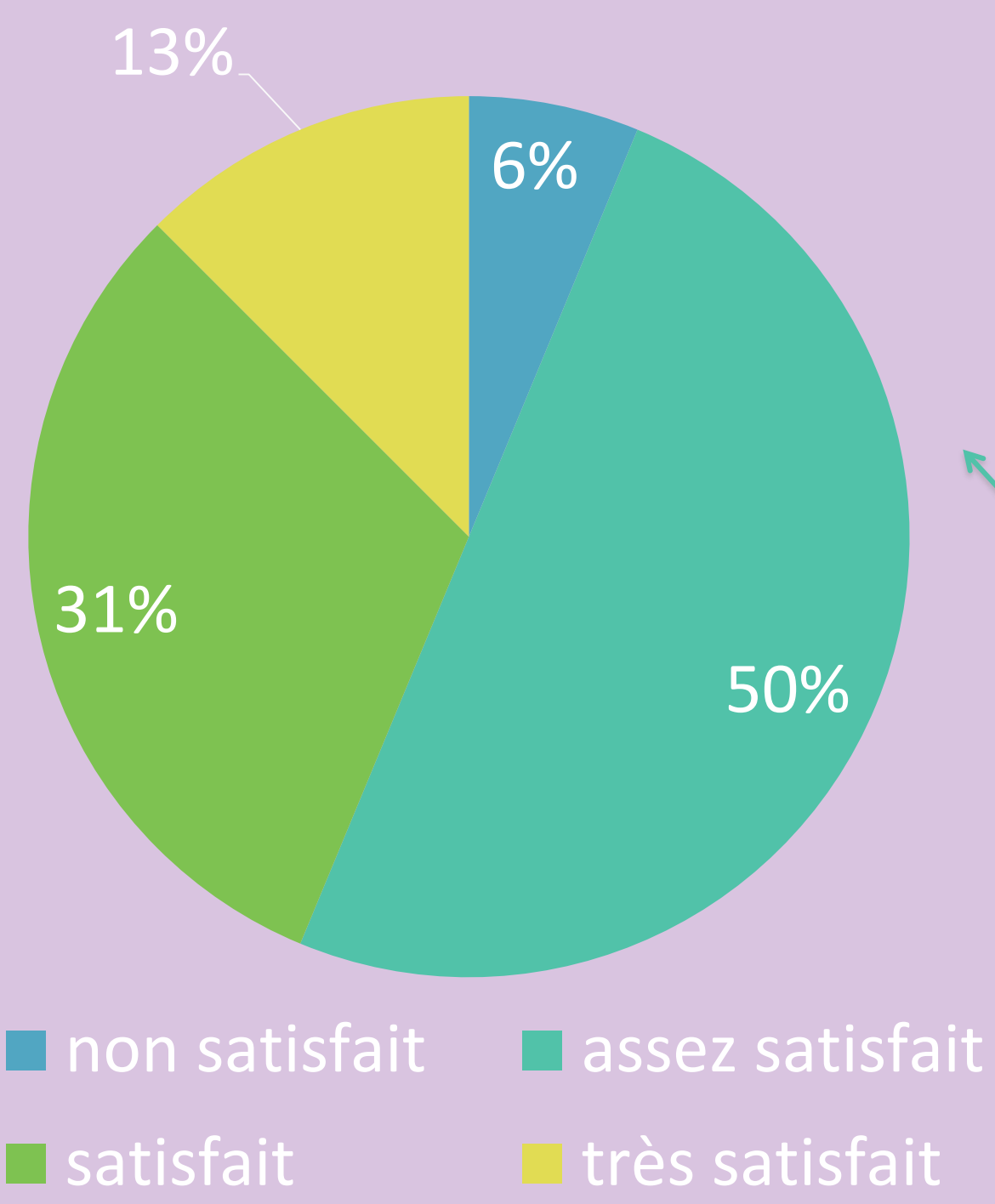


Dotation de service : exemples DM et médicaments	
Dotation de service	
Ecarts ou risques potentiels	Conseils
<u>Mauvais produit</u> : champs non troués à la place de champs troués. <u>Mauvaises conditions de transport / stockage</u> : bidons de détergent-désinfectant mis à l'envers <u>Produits manquants</u> : poches d'alimentation entérale 1.2L.	- Lors de la préparation, vérifier le libellé du DM ainsi que sa date de péremption. - Lire attentivement les informations figurant sur les cartons des DM. - Informer le service de ce manque et imprimer le bon de livraison mentionnant l'état du produit : « en commande ».
<u>Mauvais produit</u> : compresses NT non stériles à la place de compresses NT stériles. <u>Quantité</u> demandée doublée par rapport à la dotation. <u>Oubli de rangement</u> du produit frigo.	- Lors de la préparation, vérifier le libellé du DM ainsi que sa date de péremption. - Modifier informatiquement le bon de livraison (imputation des DM). - Prioriser les actions en commençant par ranger le produit frigo.

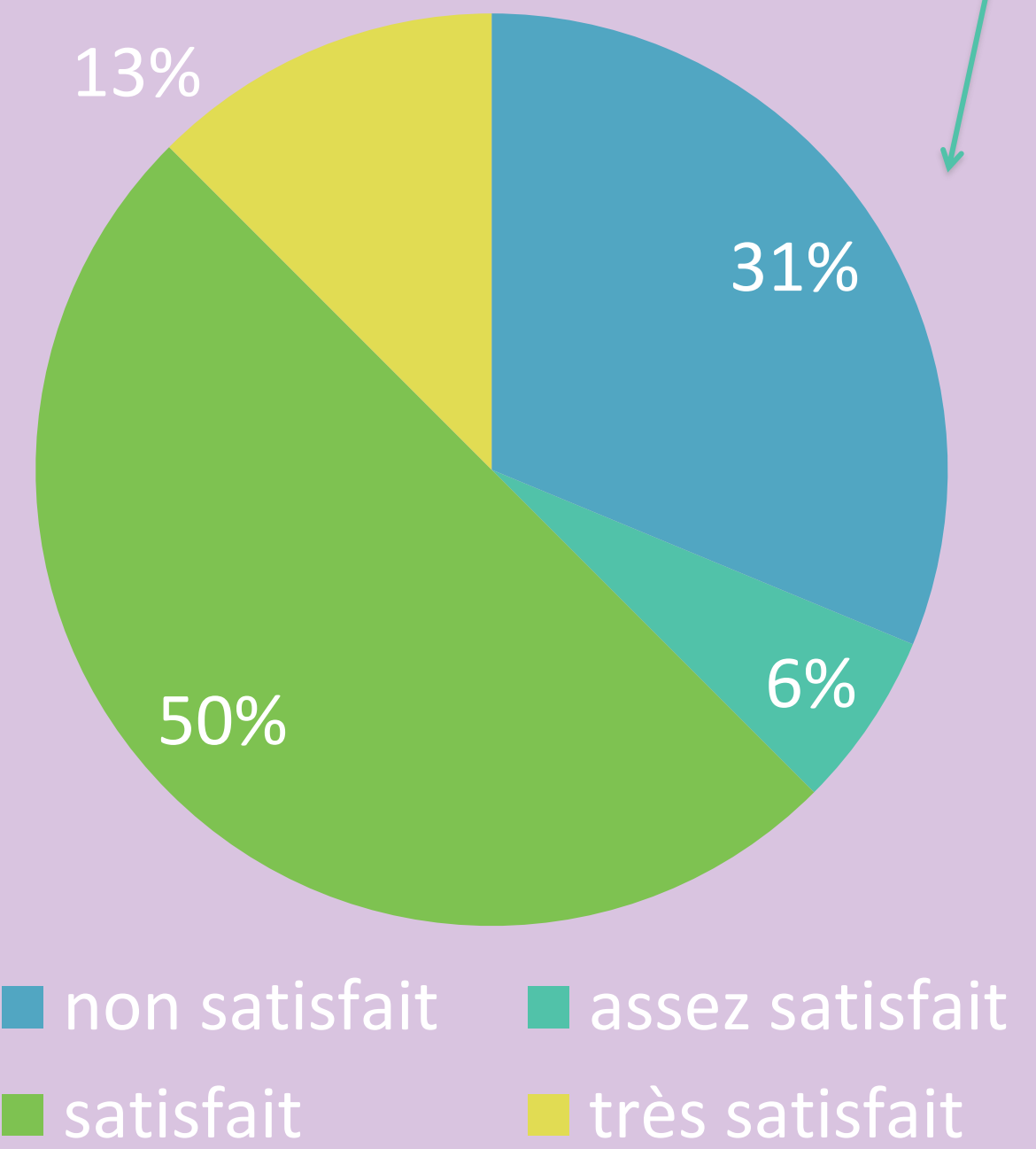
Gestion des retours	
Ecarts ou risques potentiels	Conseils
<u>Mauvaise conservation du DM</u> : mandrin d'intubation plié. <u>Mauvaise conservation du DM</u> : date de péremption de la seringue surlignée. <u>Produit périmé</u> : retour de KT roses sécurisés périmés. <u>Manque d'information</u> : absence de numéro d'UF <u>Produit non référencé</u> à la CAMSP.	- Chaque retour doit comporter un numéro d'UF ou un nom de service. Les produits ne doivent ni être endommagés, ni périmés. Si tel est le cas, ils doivent être détruits par le service. - Ne pas reprendre le DM.

2. Déroulement de l'atelier :
- 2 sessions de formation d'1 heure
 - 45' de réflexion individuelle sur les 4 sous ateliers
 - 15' d'échange avec l'ensemble du groupe
- Les écarts repérés tout au long de l'atelier ont suscité de nombreuses interrogations et discussions au sein de chaque groupe rendant les échanges lors du débriefing très constructifs.
3. Distribution de la fiche récapitulative des erreurs à l'issue de cette phase de débriefing
4. Evaluation de la formation au travers d'un questionnaire de satisfaction :

Qualité de l'environnement :



Choix de l'horaire :



Nom :

Enquête suite à l'atelier « Circuit des erreurs spécial CAMSP »				
Suite à l'organisation de l'atelier « Circuit des erreurs spécial CAMSP », nous avons souhaité élaborer une enquête pour mesurer le ressenti général et l'impact de la formation proposée afin d'en envisager une reconduite.				
	Très satisfaisant	Satisfaisant	Assez Satisfaisant	Non Satisfaisant
Etes-vous satisfait du contenu de la formation ? (pertinence des exemples)				
Etes-vous satisfait de la forme de la formation (ateliers) ?				
L'installation : l'environnement était-il propice à la formation ?				
L'horaire ?				
La durée ?				
Qu'avez-vous pensé du déroulement de l'atelier ?				
Avez-vous le sentiment d'avoir appris quelque chose et/ou les ateliers ont-ils complété vos connaissances ?	oui	non		
Les exemples présentés vous semblent-ils transposables dans votre pratique professionnelle ?	oui	non		
Qu'avez-vous préféré ? Quel exemple a le plus retenu votre attention ?				
La durée de l'atelier a-t-elle impacté votre activité journalière ?	oui			
Souhaiteriez-vous que l'atelier soit reconduit ?	oui			
Si oui, à quelle fréquence ?	Semestrielle	Annuelle	Autre (préciser)	
Y-a-t-il d'autres exemples/types d'erreurs que vous souhaiteriez aborder ?				
Globalement, qu'avez-vous pensé de l'atelier « Circuit des erreurs spécial CAMSP » ?				

17 personnes formées et 16 questionnaires analysés

100 % de satisfaction

	Non satisfaisant	Assez satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
Forme : atelier	-	31 %	44 %	25 %
Durée de l'atelier	6 %	-	75 %	19 %
Déroulement de l'atelier	6 %	12 %	63 %	19 %

Si l'ensemble de l'équipe salut la pertinence des exemples choisis (erreurs de rangement en zone de stockage et lors de la gestion des retours particulièrement appréciées), la qualité de l'installation de l'atelier, notamment celle sur le rangement dans les services de soins, est à améliorer, en mettant par exemple à disposition une armoire de stockage des DM et médicaments. De même, si l'atelier a permis de renforcer la cohésion de l'équipe et puisqu'une reconduction annuelle est souhaitée, les groupes devront à l'avenir être réduits pour faciliter la réflexion individuelle. Enfin, d'autres exemples de simulation pourront être mis en lumière notamment par l'intermédiaire des EI déclarés et présentés dans le cadre du Comité de Retour d'Expérience (CREX) DM.