

# Le PPH : catalyseur de la culture des évènements indésirables

O. REITIN<sup>1</sup>, C. RONDEL<sup>1</sup>, C. GROUGI<sup>2</sup>, K. CLOTILDE<sup>3</sup>, E. CHAUVET<sup>4</sup>, N. BRASSIER<sup>5</sup>, F. HUET<sup>6</sup>  
 (<sup>1</sup>Préparatrice Pharmacie Hospitalière, <sup>2</sup>FF Cadre de santé, <sup>3</sup>Cadre de santé, <sup>4</sup>FF Cadre supérieur, <sup>5</sup>Pharmacien PH, <sup>6</sup>Chef de service et Chef de pôle)  
 AGEPS, Service Approvisionnement Distribution, 13 rue Lavoisier, 92023 Nanterre Cedex

## Introduction

Le développement de la démarche qualité tient une place essentielle en milieu hospitalier. Afin d'inscrire l'Agence Générale des Equipements et Produits de Santé (AGEPS) dans une démarche d'amélioration continue, l'Unité Fonctionnelle Assurance Qualité (UFAQ) de notre PUI a intégré à ses activités les éléments de l'arrêté du 6 avril 2011 relatif au management de la qualité. Parmi les axes de travail et nos priorités, le suivi et l'analyse des évènements indésirables (EI) sont primordiaux. Imprévus, ces EI peuvent avoir des conséquences potentiellement graves. Leur signalement est donc un acte professionnel et responsable qui a pour but la mise en place de mesures correctives et préventives. Ces actions se font dans une logique non pas de délation mais d'autoévaluation et d'amélioration continue de la qualité.

## Objectif

Notre objectif est de montrer le rôle important à jouer des Préparateurs en Pharmacie Hospitalière (PPH) dans ces actions :



## Méthode de travail

Une cellule qualité composée de trois PPH, chacune référente d'un secteur défini, a été mise en place au sein de l'UFAQ. Le personnel déclare les EI dans une base de données ISIS (Information Sur un Incident au SAD). Cette base, simple d'utilisation, permet également de suivre les déclarations de l'ensemble des secteurs du service, de faire un suivi pour chaque unité de la PUI des EI déclarés et de réaliser des statistiques visant à prioriser les actions à entreprendre.

### ISIS : déclaration des évènements indésirables

Possibilité d'envoyer par mail aux responsables des unités (pharmaciens & cadres) et à la PPH référente du secteur

6 catégories permettent le classement des EI selon leur origine

Possibilité de joindre des photos ou documents

Description exhaustive de l'évènement dans sa globalité afin de rendre l'analyse plus pertinente

Choix multiple pour définir la catégorie

Données facilitant l'analyse des cas

EI concernant la PUI analysés par les PPH

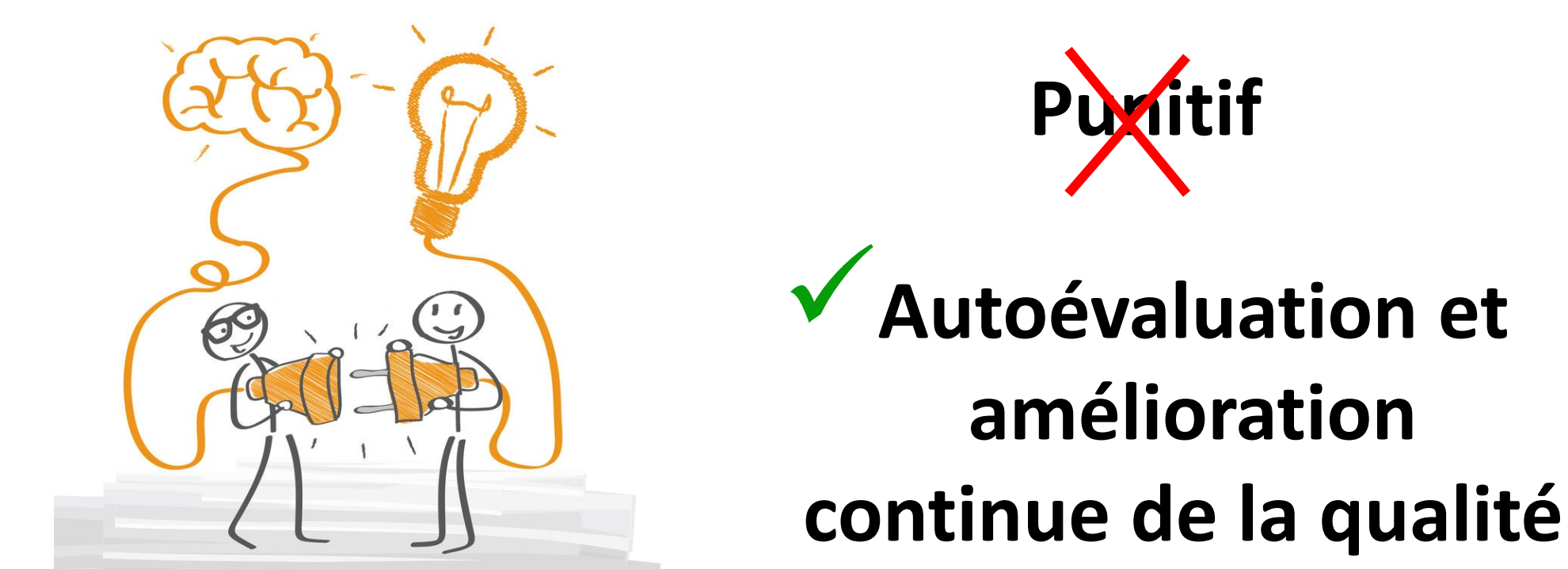
Permet des recherches ciblées sur des EI déjà déclarés et statistiques

## Résultats

- 1- Les PPH ont formé le personnel de leur secteur sur les EI et sur leur déclaration dans ISIS.
- 2- Elles invitent les équipes aux déclarations à partir de chartes qualité qu'elles ont conçues et d'une charte spécifique d'incitation aux déclarations de l'établissement et de l'analyse des EI.
- 3- Elles proposent des bilans réguliers dans leur secteur avec l'aide des indicateurs de suivi.
- 4- Les PPH participent avec certaines personnes volontaires de leurs secteurs aux Comités de Retour d'Expérience (CREX) et mettent en place les mesures correctives identifiées.

## Discussion

La démarche de « PPH référentes » est appréciée par l'ensemble des équipes. Elle permet une cohésion de travail et un partage d'expérience grâce aux groupes pluridisciplinaires. La déclaration des EI est toujours riche d'enseignement et son absence est une perte d'opportunité pour l'amélioration des prestations. Le retour d'information au personnel sur les mesures mises en place suite aux signalements est un élément majeur de ce processus afin de les encourager à déclarer.



## Conclusion

Il est important pour les PPH de présenter au personnel hospitalier l'impact positif de la prise de décision fondée sur des données, elles-mêmes constituées grâce aux déclarations. C'est un rôle valorisant et motivant qui montre une autre facette du métier de PPH. Cette démarche de proximité dans l'amélioration continue de la qualité confère une stabilité d'équipe, une création de valeur et une implication de tous.