

L. Bosc, E. Penet, S. Tredez, N. Cerbelaud, M. Famin
Pharmacie à Usage Intérieur – Centre hospitalier de Guéret (23)

INTRODUCTION

Le 02/12/2015, une **erreur de délivrance** s'est produite à la pharmacie à usage intérieur (PUI). Elle portait sur deux spécialités de **noms de fantaisie proches** mais de dénomination commune internationale (DCI) non similaires. Cette erreur a été **interceptée par l'infirmière** au moment de l'administration et a été **analysée dans le cadre du CREX médicament**.

OBJECTIFS

Analyser la chronologie des faits de manière méthodologique afin :
 → d'**identifier les non conformités (NC)**
 → d'**identifier les facteurs à l'origine** de ces NC
 → de **mettre en place des barrières** efficaces pour que cette EM ne se reproduise pas

MATERIEL & METHODE

Conformément à la **charte de fonctionnement du CREX médicament**, l'analyse rétrospective des faits a été réalisée par **deux pilotes, indépendants de l'erreur**, selon la **méthode Orion®**.

La description objective de la chronologie a été réalisée en rencontrant les différents acteurs de l'évènement.

L'analyse a été renseignée dans un tableau faisant figurer :

- la **date** et l'**heure** de l'évènement
- les **actions** effectuées
- la présence ou non d'**écart**
- les **facteurs contributifs** des écarts
- les **facteurs influents** des écarts
- les **actions correctives** proposées
- l'**acteur** de l'action corrective proposée

DATE HEURE	FAITS	ECARTS	FACTEURS CONTRIBUTIFS	FACTEURS INFLUENTS	ACTIONS CORRECTIVES	METIER ou ENTITE
02/12/2015 à 15h59	Ordonnance mise en attente. Message rédigé sur Oclris par pharmacien 1 pour informer que Xatral LP 10mg et Ganfort sont hors livret: proposition de remplacer Xatral LP 10mg par Mescor 0.4mg et Ganfort par Xalacom	OK				
02/12/2015	PPH1 et PPH2 affectés au pôle chronologique. PPH3 affecté au guichet. PPH4 affecté à la préparation des chimiothérapies	OK				
02/12/2015 vers 16h00	Le courstier 1 apporte la prescription des services d'EHFAD, d'USLD, de SSR générale en format papier au guichet de la pharmacie	OK				
02/12/2015, vers 16h00	Le courstier 2 dépose les prescriptions papier au guichet en piles distinctes, suivent le service concerné (EHFAD, USLD, SSR gériatrie) → 20 lignes de médicaments	OK				
02/12/2015, vers 16h00	Délivrance des ordonnances des services de pédiatrie par PPH3 et de SSR polyvalent par PPH1 → 11 lignes de médicaments	NC		PPH1 non affecté au guichet → Non respect du planning établi quant à la répétition des activités des préparateurs	Respect des plannings des PPH	Cadre de santé
02/12/2015, entre 16h et 17h	Les 4 préparateurs présents délivrent les ordonnances des services d'EHFAD, d'USLD et de SSR générale que le courstier vient rapporter	NC		Non respect du planning établi quant à la répétition des activités des préparateurs	Respect des plannings des PPH	Cadre de santé

Extrait du tableau d'analyse

Médicaments concernés :

- XARELTO 10 mg[®] cp (rivaroxaban)
- XATRAL LP 10 mg[®] cp (alfuzosine)

L'analyse a ensuite été présentée en CREX par les deux pilotes.

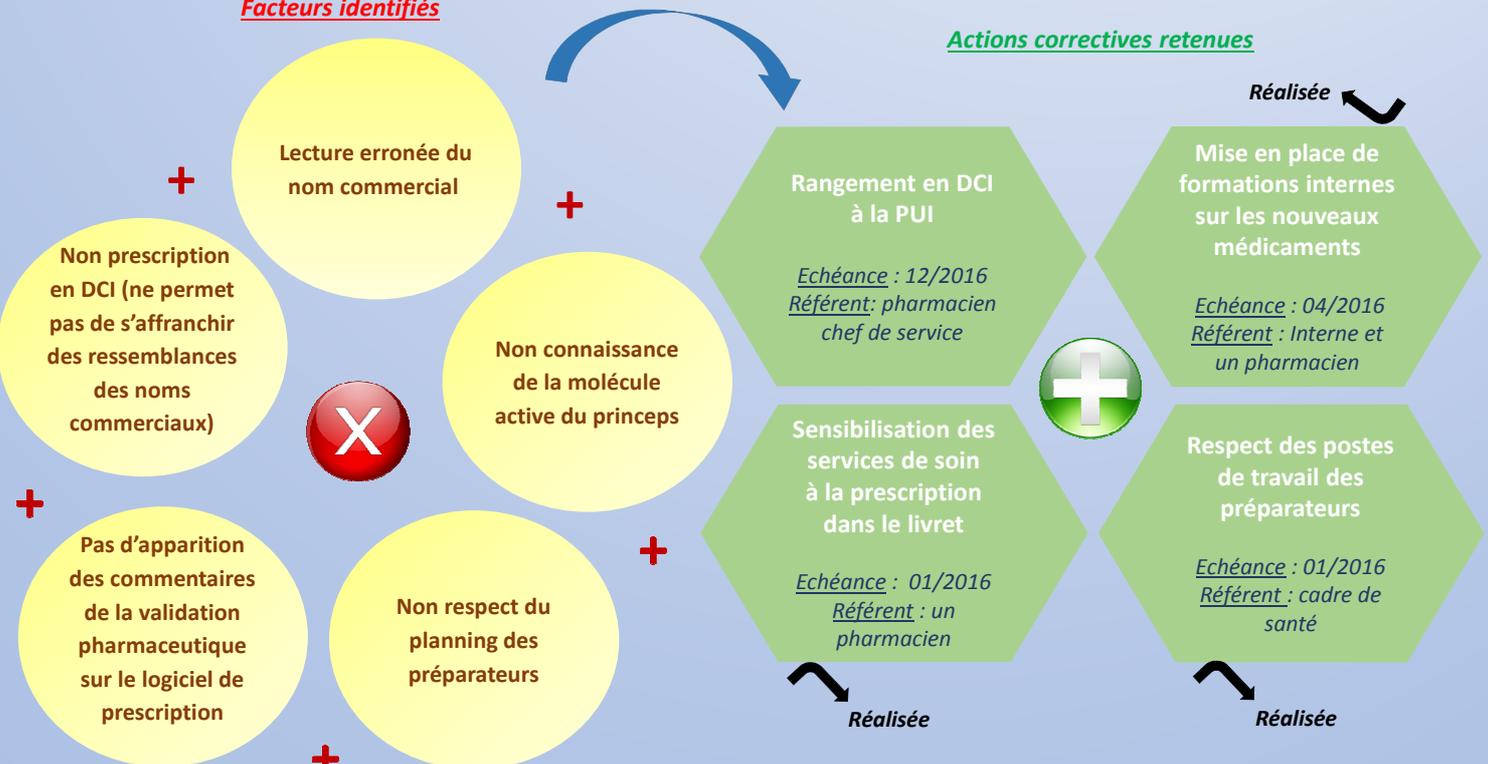
RESULTATS

- **4 acteurs impliqués** dans l'évènement
- sur les 25 étapes répertoriées → **6 NC constatées**
- parmi les facteurs influents et contributifs menant à ces NC → **5 identifiés**

- **8 actions correctives** ont été proposées par les pilotes de l'analyse
- **4 ont été retenues collégialement**
 → mise en place d'un échancier et nomination d'un référent pour chacune d'entre elles

Facteurs identifiés

Actions correctives retenues



CONCLUSION

La **charte de non punition** en place au sein de l'établissement optimise le fonctionnement du CREX. Elle facilite les déclarations en permettant une **approche positive de l'erreur**. Le CREX a permis l'évaluation, dans un but d'**amélioration**, de la pratique de délivrance via les actions correctives proposées par les analystes et retenues **collectivement**.