CHU ANGERS CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE

Retour d'expérience : conseils pour la réalisation d'un audit

M.Boutet, A.Bodin, A.Robelet, A-V.Lebelle-Dehaut
Stérilisation, CHU d'Angers, 4 rue Larrey 49100 Angers

Introduction

Une activité de prédesinfection mécanisée centralisée a été mise en place fin 2016 pour dix salles d'opérations du CHU d'Angers. Le personnel étant sous la responsabilité du bloc opératoire.
Dans une dynamique de collaboration et d'amélioration de la qualité, la stérilisation s'est engagée à former, habiliter et auditer le personnel en charge de la prédésinfection, avec l'aide de l'interne en pharmacie.
Compte tenu du turn-over des internes , il a été nécessaire de rassembler les recommandations pour les aider à se positionner dans leur mission d'auditeur.

Matériel et méthode

A partir de la norme[1], de guides déjà existant et de l'expérience de l'interne ayant participé à la mise en place de cette nouvelle activité, plusieurs points clefs concernant le **comportement** et **l'attitude** à adopter pour réaliser les audits ont été étudiés.
Ils sont présentés selon l'application du cycle **PDCA (Planifier, Faire, Vérifier, Agir).**

AUDIT Résultats : Présentation des points clefs comportementaux

Prérequis : *Définition du programme d'audit, de la fréquence et de la durée d'audit, du responsable et du champ de l'audit*

[1]norme NF EN ISO 19011

Planifier

- **Rencontrer l'équipe** et s'intéresser à l'activité pour établir un premier contact, cibler les personnalités et appréhender l'environnement de travail versant audités.
- **Echanger avec le pharmacien référent** sur l'actualité de l'activité, les éventuelles difficultés du personnel versant responsable. Ceci en plus du recueil systématique de tous les documents qualité nécessaires pour l'audit.
- **Rédiger la grille d'audit :** cibler l'objectif de chaque question et la rédiger dans sa formulation orale afin de limiter les erreurs de formulation et être précis. Ne pas rédiger les réponses attendues qui risquent d'être lues aux/par les audités.
- **Préparer le scénario :** prévoir une chronologie de vérification des items du plus important au moins important et maitriser le temps pour éviter l'effet « inspection »

Faire

- **Respecter le déroulement du scénario** préparé. Ne pas improviser.
- **Pratiquer l'écoute active** en reformulant les explications. Le temps d'écriture est à limiter, en favorisant les abréviations, **pour se concentrer au maximum sur l'audité**.
- **Ne pas interpréter**, s'en tenir aux faits.

Item à vérifier selon l'instruction référente	Questions non recommandées	Questions recommandées
« Le bac de sel est correctement rempli »	**Comment remplissez-vous le bac de sel ?**	**Pouvez-vous me mimer le remplissage du bac de sel ?**
explications	L'audité fournit une réponse théorique ne permettant pas de visualiser le déroulement en pratique de l'action.	L'audité mime l'action devant l'auditeur et détaille les gestes qui incombent à cette action et ce qui s'en suit. Une appréciation complète de l'activité est ainsi faite.
« Les pièces à main sont mises dans un sachet ZIP avec la note d'info adéquate »	**En quoi consiste la prise en charge d'une pièce à main ?**	**Vous êtes en charge d'une pièce à main. Que faites-vous ?**
explications	L'audité explique la prise en charge, mais sans montrer s'il utilise les bons supports. La vérification est alors incomplète.	L'audité va naturellement se mettre dans la situation de la prise en charge de la pièce à main et va montrer les gestes à réaliser.

Vérifier

- **Rédiger le rapport d'audit en soignant la formulation des phrases.** Formuler les non-conformités dans le sens de pistes de progrès et valoriser l'audité sur les points conformes.
- **Restituer les résultats** aux audités et leurs responsables en présentant tout d'abord les points conformes, puis les pistes d'amélioration des non-conformités et remarques et conclure sur les points forts de l'activité.

Item à énoncer	Tournure non recommandée	Tournure recommandée
« Pas de rinçage des instruments et plateaux avant la mise en prédesinfection »	**Il ne faut pas rincer les plateaux avant la mise en prédesinfection**	**Pour votre sécurité, le contact avec le matériel souillé doit être évité au maximum. Le rinçage des plateaux présente un risque de projections qui peut être évité.**
explications	Cette phrase, tournée dans le sens de la réprimande, peut bloquer l'audité qui n'entend alors pas le conseil qui s'en suit.	Une explication claire de l'impact facilite la compréhension.
« Mélange de matériel dont l'identification du bloc de rattachement n'est pas systématique »	**Le matériel est mal identifié et cela cause des pertes.**	**Peut-être faudrait-il revoir le système d'identification des instruments qui ne semble pas optimal ? Qu'en pensez-vous ?**
explications	Cette tournure fait office de constat sous le ton de la réprimande. Celle-ci ne peut que difficilement amener une réflexion d'amélioration dans le calme.	Cette tournure incite à la discussion et permet d'envisager un axe d'amélioration entre les 2 parties.

Agir

- **Réaliser l'audit plusieurs fois pour perfectionner sa pratique** avec un objectif d'au moins deux audits par interne.

Discussion & conclusion

Confier cette activité aux internes présente l'avantage de diversifier les approches, d'avoir une grille toujours mise à jour, et leur permet de s'approprier la technique. Néanmoins, la formation sur l'activité, essentielle mais chronophage nous a incité à mettre par écrit les conseils clefs, attitudes et comportements à adopter. Ceci pour éviter que ces internes soient en difficulté, ce qui pourrait décrédibiliser la démarche d'audit.

L'affichage des points clefs comportementaux favorise la formation et le positionnement de chaque nouvel interne sur l'activité