

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 norme¹, 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).

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

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 »

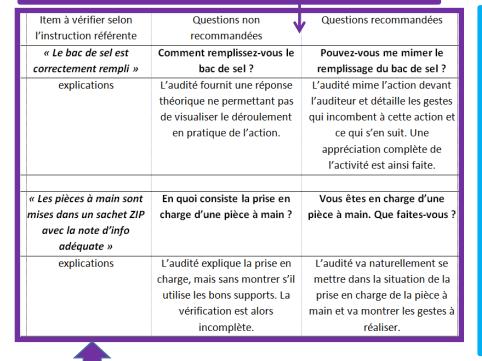
Faire

- 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.



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 nonconformités et remarques et conclure sur les points forts de l'activité.



Agir

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

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

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