



Informer sur les contrôles qualité de compositions : un exemple de communication et son évaluation

Anne-Laure Leroy; Mireille Ferlita; Elise Rochais
Unité de Stérilisation Centrale (USC) – CHU Nantes



Introduction

Selon le chapitre « Maîtrise de la non-conformité » des BBPH (Bonnes Pratiques de Pharmacie Hospitalière), mise en place nécessaire d'un **système préventif et correctif** de la survenue de **non-conformités** (NC) :

- Les doubles contrôles qualité (DCQ) représentent une **démarche qualité**, initiée à la suite d'échanges avec les blocs, utilisée comme **indicateur qualité** et prévue dans le contrat de service.
- Depuis 2018, des DCQ de boîtes sont mis en place lors de l'étape de réception et de reconstitution (2^e contrôle par un agent de maîtrise ou IBO) pour permettre d'**objectiver** et **déterminer** l'origine de NC

Objectifs

- Mettre en place un **mode de communication** adapté des résultats des DCQ, destiné à l'ensemble de l'équipe de stérilisation (USC)
- **Evaluer** son impact

Méthode

Elaboration d'un outil

- Depuis décembre 2020, mise en place d'un mode de communication: **affichage mensuel** intitulé « **Quoi de neuf sur les doubles contrôles à l'USC ?** »

Communication

- Affichage à **2 emplacements stratégiques** (visibles de l'ensemble du personnel de stérilisation)
- **Rappel** sur l'**existence** du bulletin mensuel aux réunions de service

Evaluation

- Elaboration d'un **questionnaire** de satisfaction évaluant la forme, le contenu et l'impact de ce mode de communication après 5 mois d'affichage

Résultats

- Nombre de posters réalisés et affichés : **5 (de Décembre 2020 à Avril 2021)**
- **64% de répondants** (21 agents sur 33)

Discussion

Points forts

- ✓ **76%** des agents ont compris l'intérêt de la démarche des DCQ
- ✓ **81%** apprécient cette restitution mensuelle
- ✓ Cette enquête révèle l'**ancrage progressif** de la démarche au sein du service, depuis 3 ans

Remarques et points à améliorer

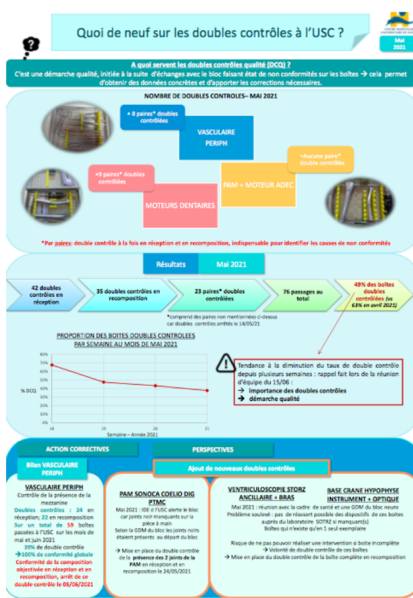
- ✗ **33%** ne lisent pas le bulletin, comment les motiver ?
- ✗ **12 personnes** n'ont pas répondu : la question se pose quant à la connaissance de l'existence de ce bulletin
- ✗ Témoignages recueillis comme «les DCQ nous font ralentir la production», «il serait temps d'être pris au sérieux une bonne fois pour toute».
- ✗ Seulement **la moitié** des agents ont répondu (effectif USC : 48 agents) → nécessité de réitérer cette enquête pour être plus objectif. La fréquence reste à déterminer (peut-être tous les ans).

Conclusion

Après 5 mois d'affichage des bulletins, cette formule de communication semble adaptée et tend à **renforcer la compréhension des DCQ** et des actions menées. Cela nous oblige à élaborer une **présentation synthétique** des données pour une restitution à l'équipe de stérilisation. C'est un outil:

- **Pertinent** lors de nos échanges avec les blocs
- **Synthétique, utile dans la décision et la gestion des NC** lors des Comités Qualité

➔ Il reste nécessaire de trouver des astuces afin de faire connaître ce bulletin et d'impliquer davantage les agents, comme **afficher plus clairement** leur impact positif qui permet la résolution des NC.



« Quoi de neuf sur les doubles contrôles à l'USC ? Mai 2021 »

DCQ Absence ou présence de plateau supérieur dans une boîte VASCULAIRE PERIPH

