

La préparation manuelle des piluliers au cours de la Dispensation Individuelle Nominative (DIN): Une étape à risque d'erreurs. Oui mais pourquoi ?

Introduction

Dans notre PUI, l'activité de DIN est réalisée de façon manuelle par les préparateurs en pharmacie (PPH) pour 120 lits d'hospitalisation. La totalité des piluliers est contrôlée par un pharmacien. Une analyse des résultats de ces contrôles menée sur 7 mois a montré un taux d'erreur de 6%. L'objectif de notre travail a été de rechercher les facteurs contributifs de ces erreurs afin de sécuriser la préparation manuelle de la DIN.

Matériels et Méthode

1. Un audit d'observation des pratiques des PPH :
 - 2 semaines
 - 4 auditeurs
 - 6 PPH observés
2. Un audit de gestion des postes cueillettes :
 - 1 jour
 - 2 auditeurs
3. Une analyse de risques *a priori* selon la méthode des 5M

Résultats

Audit d'observation des pratiques

- ✓ 14 sessions de préparations de piluliers
- ✓ 949 piluliers observés
- ✓ Durée: 14,75 heures

Audit de gestion des postes cueillettes

- ✓ 3 postes cueillettes
- ✓ 2 pièces de DIN

Identification des éléments à risque d'entraîner des erreurs dans les piluliers selon la technique des 5 M

MAIN D'OEUVRE

- Préparation des piluliers différentes pour chaque PPH
- **Formation peu structurée**

METHODES

- **Dysfonctionnements du poste cueillette:**
 - 2,7% de cases non étiquetées
 - 5,3% de cases contenant plus d'une spécialité
 - **Hétérogénéité du rangement des traitements ponctuels**
- **Dysfonctionnements dans la préparation des piluliers:**
 - **Absence de check list à vérifier avant la préparation**
 - Préparation et contrôle des piluliers en simultané dans la même pièce

MILIEU

- Présence de 2 postes cueillettes dans la même pièce
- Luminosité insuffisante
- **Perturbations et interruptions de tâches**

MATERIELS

- Porte-étiquettes et séparateurs mal fixés dans le poste cueillette
- Absence de calendrier

MATIERES

- En moyenne par poste cueillette:
 - 185 spécialités présentes
 - 24 unités périmées
 - 4,1% de médicaments sans numéro de lot et date de péremption
- Similitude des sachets de médicaments reconditionnés
- **Stock insuffisant de médicaments**

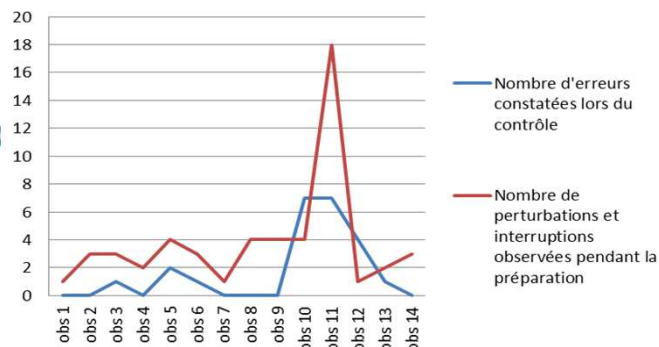
Perturbations et interruptions de tâches =

Le facteur contributif identifié comme MAJEUR dans la survenue d'erreur dans les piluliers

➤ **24 perturbations de tâches** : en moyenne 2/ session observée ([1-7])
9 discussions, 6 notifications ou appels de téléphone portable, 5 problèmes de matériels et 4 nuisances sonores.

➤ **29 interruptions de tâches** : en moyenne 3,7/session observée ([1 à 18])
16 par le personnel de la PUI, 6 par appels des services, 5 sorties de la pièce de DIN pour réassort et 2 problèmes de matériels .

Le nombre de perturbations et d'interruptions observées au cours des 14 sessions de préparations des piluliers auditées est corrélé au nombre d'erreurs constatées dans ces piluliers lors de leur contrôle.



Discussion et Conclusion

Les éléments identifiés vont permettre de réaliser un document de Bonnes Pratiques de la Préparation des piluliers et un outil de formation des PPH. Cet outil se présentera sous forme de séquences vidéo et intégrera l'ensemble des facteurs contributifs et des situations à risque détectées lors de notre étude.

S. Lam, S. Lukat, R. Sok, M. Pécal Dalle, C. Diviné



Service Pharmacie - Hôpital Albert Chenevier,
Hôpitaux Universitaires Henri Mondor,
AP-HP, Créteil (94)

HOPIPHARM Clermont-Ferrand - 18 au 20 Mai 2016