

METTRE EN PLACE DES MESURES EFFICACES AFIN D'ÉVITER LA RÉCURRENCE D'ERREUR EN PHARMACIE

Dans le précédent numéro (Bulletin no 11, mars 2012) de ce bulletin¹, nous avons annoncé la création d'un groupe de travail conjoint OPQ et FARPOPQ. Il était prévu que de façon régulière le groupe de travail publierait des informations découlant de ses travaux. Le présent bulletin traitera des mesures de prévention et de leur efficacité.



L'importance de prévenir la récurrence des erreurs réelles ou potentielles

Le pharmacien a la responsabilité de prendre toutes les précautions raisonnables afin de prévenir la récurrence d'une erreur pour son patient et pour les autres patients susceptibles de courir un risque similaire. De plus, le pharmacien doit donner un signal clair au personnel technique quant à la nécessité de prévenir les erreurs potentielles autant que les erreurs réelles. Une erreur potentielle qui survient aujourd'hui et qui a été détectée à temps aura peut-être demain un impact désastreux dans des circonstances différentes.

Dans le bulletin précédent, il avait été question des objectifs de la divulgation d'une erreur². L'une des principales attentes des patients était qu'ils souhaitent être informés de ce qui sera fait à l'avenir pour que l'erreur ne se reproduise pas. Nonobstant une erreur, en choisissant des mesures de prévention appropriées, le pharmacien peut rassurer ses patients et garantir une prestation de soins et de services plus sécuritaire.

Comment pouvons-nous prévenir les erreurs ?

Afin de prévenir une récurrence, il faut éviter que des circonstances identiques à celles qui ont engendré l'erreur ne se reproduisent.

1 Connaître les circonstances qu'il faut éviter

Pour connaître les circonstances exactes d'une erreur, le pharmacien doit procéder à une analyse de ce qui s'est passé. Dans le cadre de l'analyse, il est utile d'expliquer aux membres de l'équipe de travail la nature de l'erreur survenue, de solliciter leurs commentaires sur les causes et les facteurs contributifs puis de les inviter à faire des suggestions pour éviter la répétition de l'erreur tout en encourageant les idées novatrices. Ce sont ces suggestions qui serviront à faire une première ébauche des mesures préventives.

2 Éliminer le risque

Parmi les suggestions faites, le pharmacien et son équipe devront déterminer lesquelles permettront d'éliminer complètement le risque de récurrence de l'erreur. L'élimination est la manière la plus efficace de prévenir un risque, puisqu'il n'est

plus présent³. C'est la meilleure méthode de prévention des risques qui devrait être utilisée chaque fois que c'est possible.

Exemple :

Deux pots d'apparence semblable ont conduit à la sélection par l'ATP d'un médicament qui n'était pas destiné au patient. Une façon d'éliminer ce risque est de remplacer l'un des deux médicaments qui se ressemblent par l'équivalent d'une compagnie différente ou simplement de modifier l'emplacement d'un des deux médicaments. Le risque de sélection, par inadvertance, d'un pot semblable est ainsi éliminé.

3 Maîtriser le risque par des mesures d'ingénierie

Certaines des suggestions émises ne permettront pas d'éliminer le risque complètement, leur objectif étant plutôt de maîtriser le risque. On réfère ici aux suggestions visant à modifier la conception des aires de travail, des équipements, des produits, des logiciels ou des procédés. Les mesures d'ingénierie sont très fiables pour éviter la récurrence pourvu qu'elles soient conçues adéquatement et maintenues en place. Une surveillance, exercée avant et après la modification, permet de s'assurer que celle-ci entraîne véritablement la réduction du risque escomptée.

4 Maîtriser le risque par des mesures administratives

Toutes suggestions qui modifient l'exécution du travail, les politiques et procédures, ainsi que la formation, sont considérées comme des mesures administratives. Ces mesures de prévention comportent de nombreuses limites, car le risque n'est pas éliminé ou contrôlé de façon fiable en raison de la difficulté de mettre ces mesures en œuvre pour tous et de les maintenir en place en toute circonstance. Une mesure de prévention comme l'ajout de certaines vérifications dans la procédure de remplissage sera moins efficace que la modification de la conception de l'appareil rendant obligatoire certaines étapes de vérification lors du remplissage. Dans ce dernier cas, il est plus facile de s'assurer que tous les membres de l'équipe auront suivi les nouvelles procédures puisque l'appareil les contraint à le faire.

Choisir des mesures préventives efficaces qui garantiront la prestation sécuritaire des soins et des services pharmaceutiques

Il n'est pas toujours facile de choisir quelles mesures de prévention seront mises en place parmi les mesures suggérées. Il est souvent nécessaire d'évaluer les risques de récurrence ou de nouvelles erreurs avec les mesures proposées afin d'établir un ordre de priorité et de faire un choix. Une mesure proposée pourrait engendrer des erreurs encore plus graves, plus fréquentes ou moins facilement détectables que celles que l'on veut éviter. Outre l'analyse du risque, le pharmacien et son équipe doivent tenir compte dans leur choix, des mesures les plus efficaces et qui semblent les plus réalistes ou réalisables du point de vue des ressources à consentir.

Le guide canadien de l'analyse des causes souches à l'usage des francophones du Canada et adapté pour le Québec⁴ présente un éventail de mesures préventives dont l'efficacité varie de très haute à faible.

Voici quelques mesures considérées les plus efficaces :

- ▶ modifications physiques plutôt que procédurales;
- ▶ modifications permanentes plutôt que temporaires;
- ▶ emploi de fonctions forcées;
- ▶ simplification des processus et retrait des étapes inutiles;
- ▶ standardisation des équipements, des processus et des plans de soins.

D'autres mesures sont considérées moyennement efficaces :

- ▶ augmentation des ressources ou diminution de la charge de travail;
- ▶ rehaussement ou modification de logiciels;
- ▶ élimination ou réduction des distractions;
- ▶ rappels ou listes de vérification (check-list).

Finalement, certaines mesures ont été identifiées comme faiblement efficaces. Ces mesures, essentielles à la mise en œuvre des changements, ne peuvent garantir à elles seules, de façon durable qu'une récurrence soit évitée ou moins probable et requièrent alors un suivi plus rigoureux:

- ▶ double vérification;
- ▶ alertes, affiches et étiquettes;
- ▶ nouvelle politique, procédure ou mémo;
- ▶ formation.

Mettre en œuvre le changement et l'évaluer

Pour garantir le succès des changements convoités, une personne doit être désignée par le pharmacien afin de gérer l'implantation des mesures de prévention proposées. De plus, des délais spécifiques pour la mise en place de ces mesures devraient être établis et un suivi de la réalisation du plan d'action doit être effectué. Comme mentionné précédemment, il faut rappeler l'importance de surveiller le risque et de vérifier l'efficacité des mesures de prévention une fois implantées afin de s'assurer que la possibilité de récurrence est réellement réduite ou éliminée sans apparition de nouveaux risques.

Des réponses aux questions suivantes vous permettront d'évaluer si les changements apportés atteignent les objectifs de prestation sécuritaire⁵ :

Les mesures préventives ont-elles résolu le problème ?

Le risque initial est-il éliminé ou maîtrisé de façon fiable ?

De nouveaux risques ont-ils été créés ?

Si oui, les nouveaux risques sont-ils bien éliminés ou maîtrisés de façon fiable ?

Une réévaluation est-elle prévue ? Si oui, quand et par qui ?

Tous les membres de l'équipe sont-ils bien informés des nouvelles mesures ?

Les programmes d'orientation et de formation ont-ils été modifiés afin d'intégrer les changements ?

Les autres processus ou interfaces informatiques ont-ils été revus en lien avec les mesures instaurées ?

Que peut-on faire de plus ?

Conclusion

Il faut se rappeler que certaines mesures préventives pourraient être plus efficaces que d'autres pour prévenir les récurrences d'une erreur. De plus, l'implication des membres de l'équipe de travail est déterminante dans vos démarches d'identification des meilleures mesures à mettre en place. En effet, le soutien de l'équipe est indispensable dans la mise en œuvre des mesures de prévention et de l'évaluation de leur efficacité. Cette mise en œuvre permet d'assurer à vos patients des soins et des services plus sécuritaires. Enfin, informer votre patient, victime d'une erreur, des nouvelles mesures adoptées pour remédier à la situation dans l'avenir peut contribuer à le reconforter.

¹ Le FARPOPQ et l'Ordre s'impliquent pour mieux prévenir les erreurs et leurs effets. Bulletin FARPOPQ no 11, mars 2012.

² La divulgation d'une erreur, un geste difficile mais réparateur qui s'inscrit dans une démarche de respect et de transparence. Bulletin FARPOPQ no 11, mars 2012.

³ Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. http://www.cchst.ca/oshanswers/hsprograms/hazard_control.html

⁴ Institut canadien pour la sécurité des patients, Institut canadien pour l'utilisation sécuritaire des médicaments du Canada et Santé Saskatchewan. Guide canadien de l'analyse des causes souches à l'usage des francophones du Canada et adapté pour le Québec. Disponible à l'adresse suivante : <http://www.patientsafetyinstitute.ca/French/toolsresources/rca/Documents/RCA%20-%20Framework%20FR.pdf>

⁵ Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. http://www.cchst.ca/oshanswers/hsprograms/hazard_control.html adapté de l'« Occupational Health and Safety Committee Manual », Saskatchewan Labour

MAINTENANT EN LIGNE

Guide – Gérer les incidents et accidents
www.farpopq.com | www.opq.org