

Réunion de l'ADLF, Bordeaux 27-28 juin 2019

**Comment organiser et optimiser sa gestion des
non-conformités: mise en place des
CREX (Comité de Retour d'Expérience)**

Exemple d'analyse d'une non -
conformité concernant le transport

A Jourand
Bordeaux-Marmande

Comment organiser et optimiser sa gestion des dysfonctionnements



Pourquoi traiter ses dysfonctionnements

o Est – on « obligé » de traiter les

dysfonctionnements ?

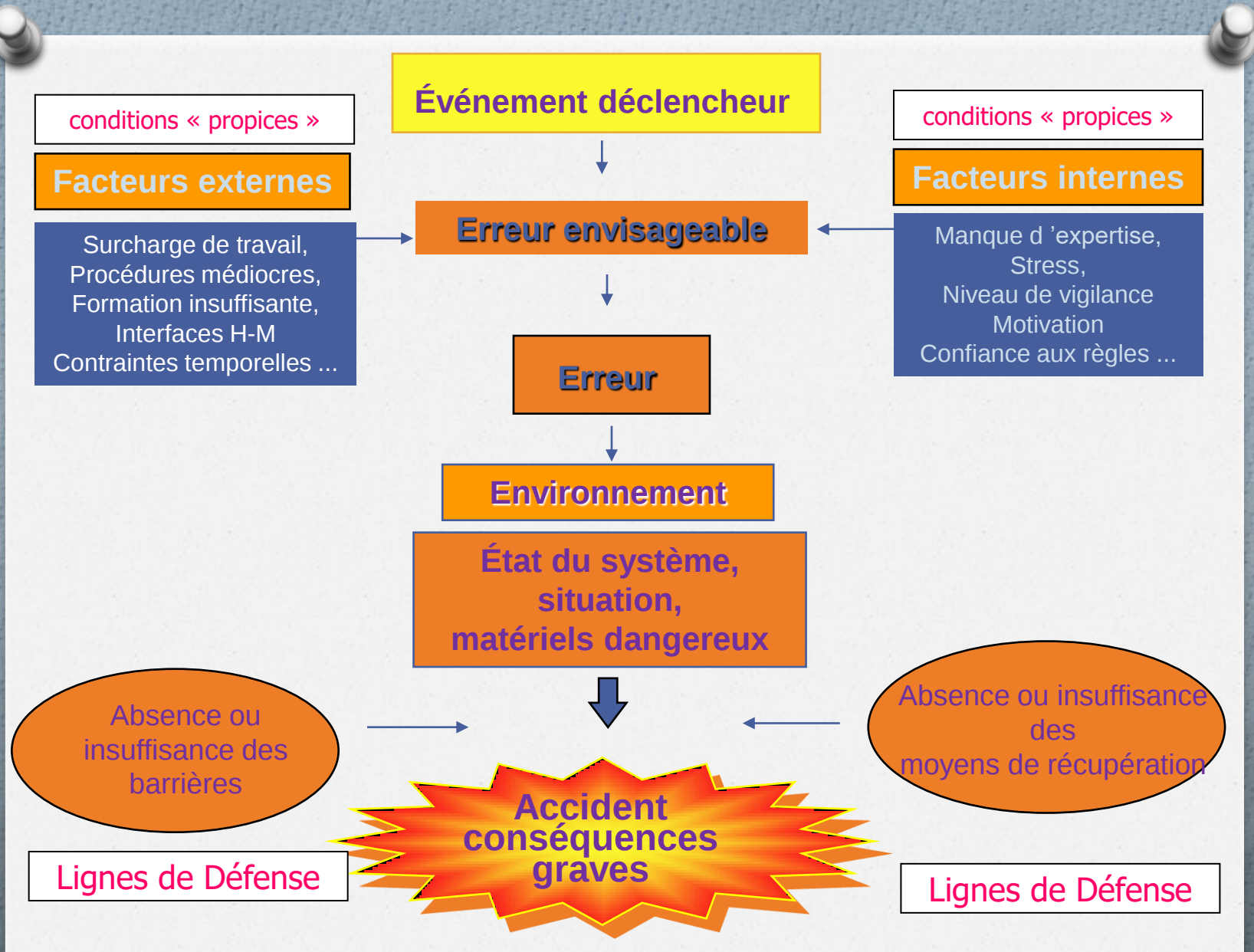
o **C'est dans notre nature**

Pourquoi traiter ses dysfonctionnements

- o Parce que l'erreur est humaine
- o Parce que c'est une démarche pédagogique que nous réalisons tous (...même de manière inconsciente)



- o Parce qu'une organisation qui ne connaît pas d'erreurs est une organisation condamnée à l'involution
- o Parce que les dysfonctionnements peuvent conduire à l'accident



Avant d'avoir un accident

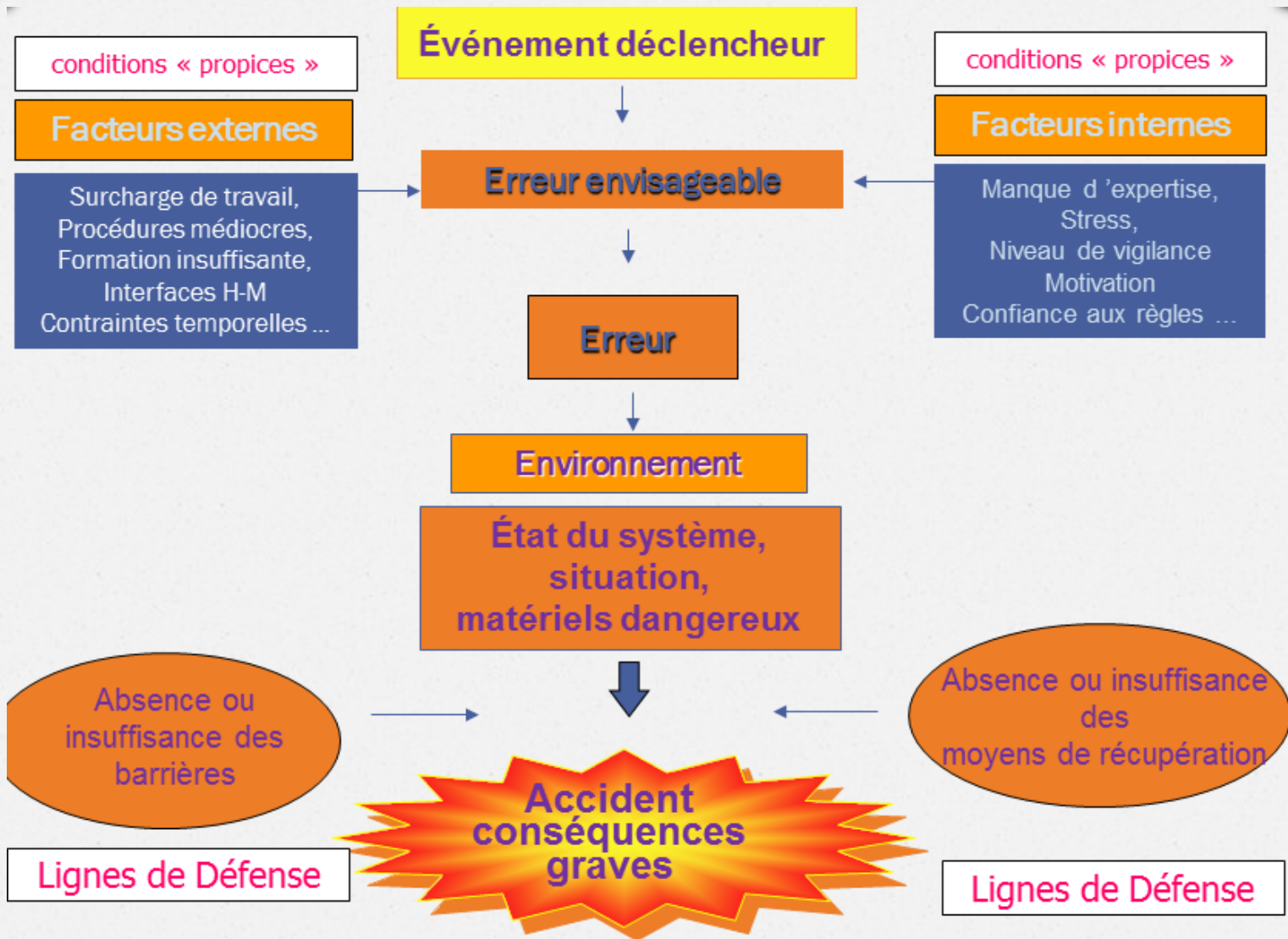
o Il vaut mieux travailler en amont

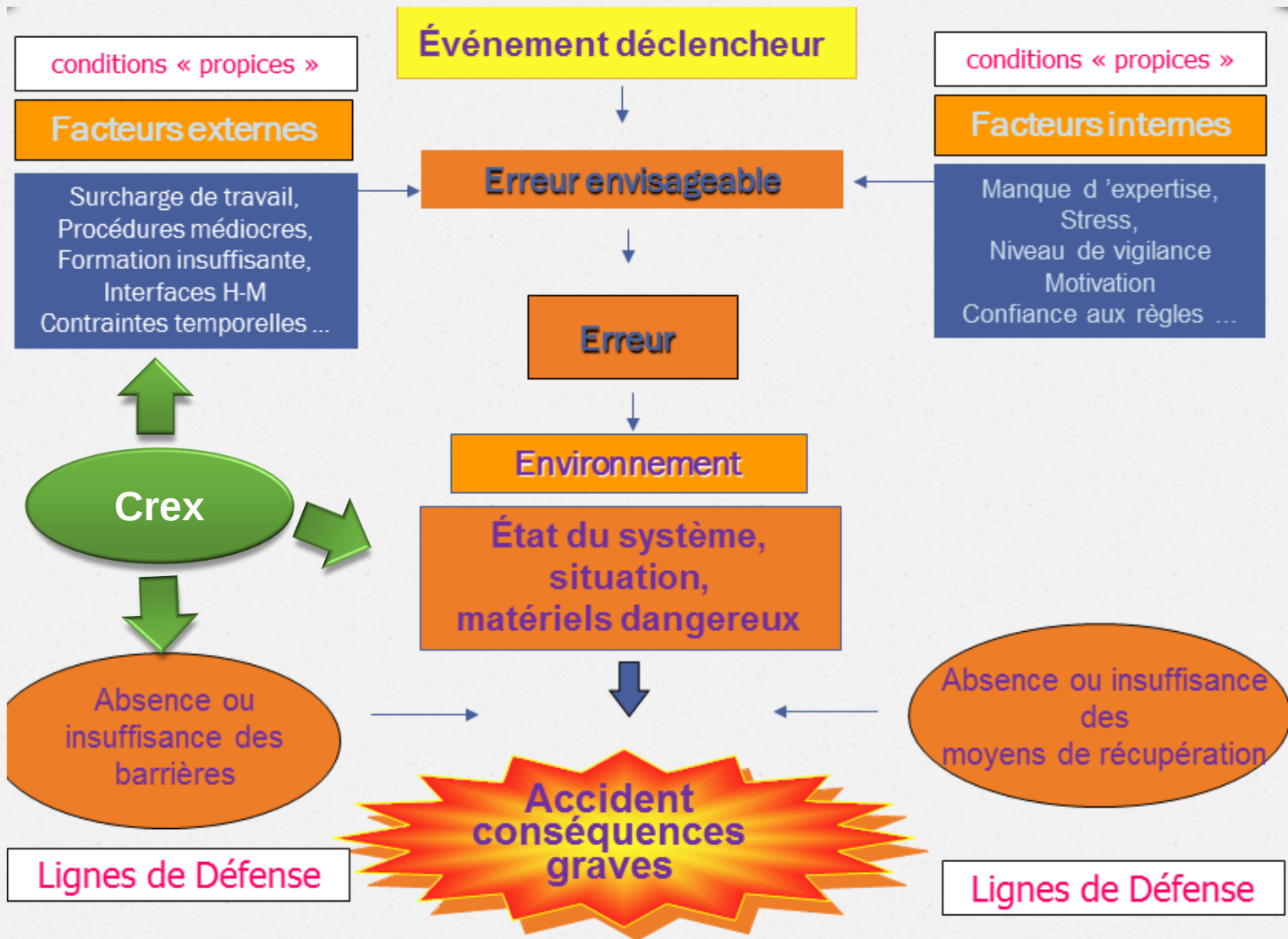
o → Faisons des CREX !

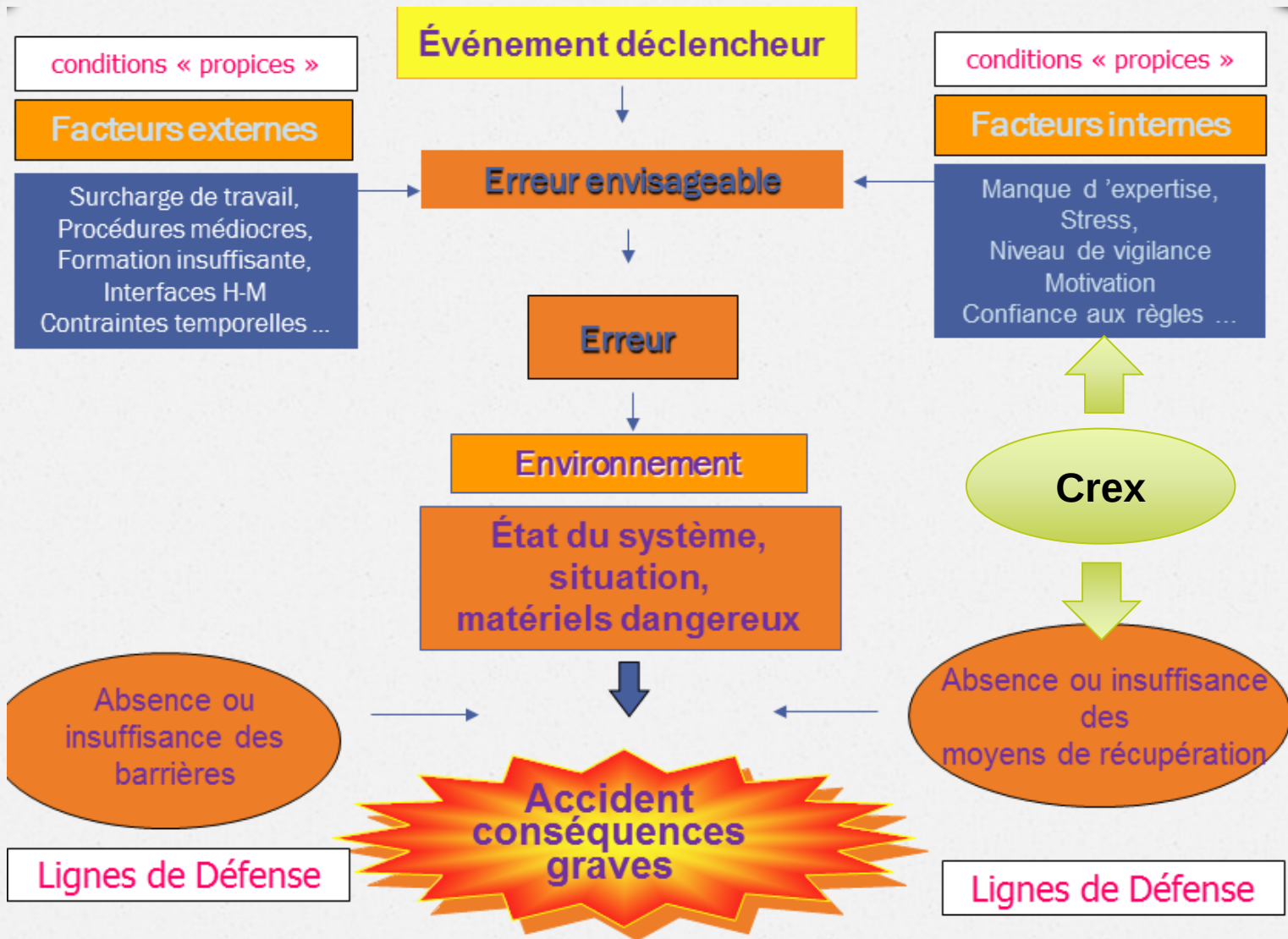


De quoi dépend la fiabilité d'un système

- o De la fiabilité du matériel
- o De l'organisation du travail
- o Du travail des hommes







« Comité de retours d'expérience »

o CREX méthode développée par l'aviation

→ Travailler sur les dysfonctionnements pour prévenir un accident



o Quels sont les ingrédients d'un CREX ?



Un groupe de
travail



50 minutes tous les
2 mois



1 système de collecte des
dysfonctionnements



Un groupe de travail



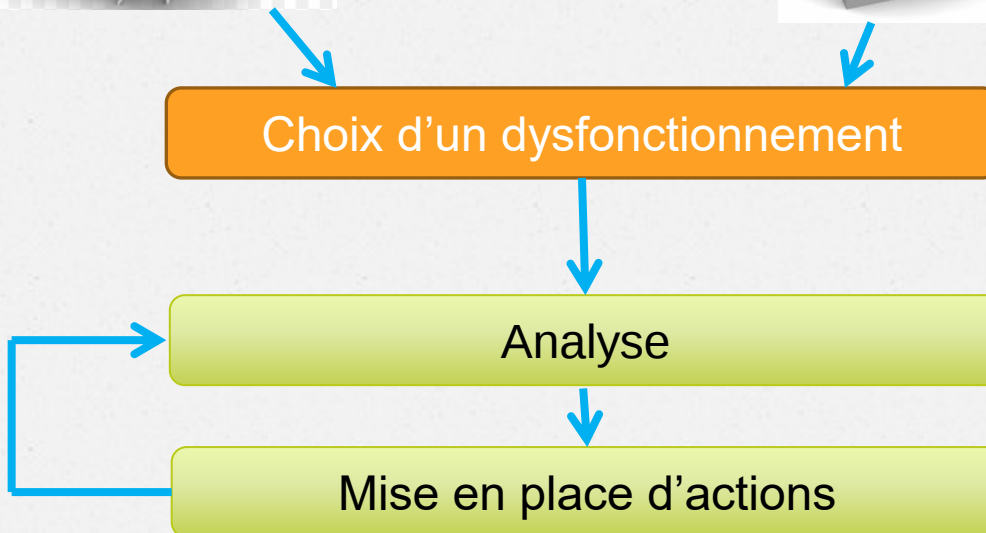
1 Système de collecte des dysfonctionnements



Choix d'un dysfonctionnement

Analyse

Mise en place d'actions





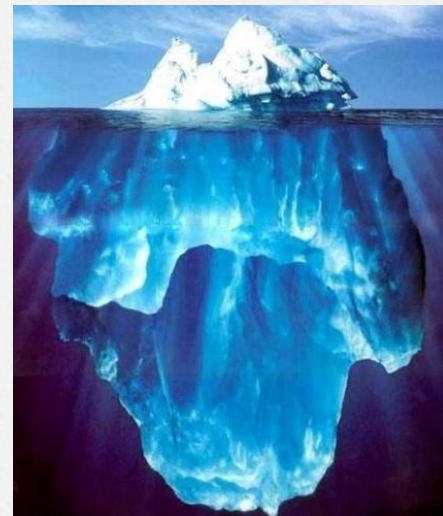
- o Pluri-professionnel
- o Fixe sur une année
- o Rôle définit : animateur - référent
- o Toujours complet (remplacement)
- o Démarche volontaire
- o Choisi les dysfonctionnements
- o Fait l'analyse mais pas forcément
- o Invités
- o Se réunit une fois toutes les 6 à 8 semaines pour 50 minutes

Choix d'un dysfonctionnement

- o Choix en fonction de la fréquence, de la sévérité potentielle ...
- o Collégial

Analyse

- o Se fait à un autre moment selon les méthodes d'analyses
→ recherche des causes racines



Choix d'un dysfonctionnement

- o Choix en fonction de la fréquence de la sévérité potentielle ...
- o Collégial

Analyse

- o Se fait à un autre moment selon les méthodes d'analyses
→ recherche des causes racines

Que devrait –on faire ... et qu'on ne fait pas très bien ?

Est-ce du à un problème matériel ?

Est-ce du à un problème humain (manque de formation , manque de sensibilisation ...) ,

Est-ce du à un problème de méthode (tout le monde fait à « sa sauce » - pas de consensus),

Est-ce du à un problème d'ergonomie de travail

Illustration sur le transport



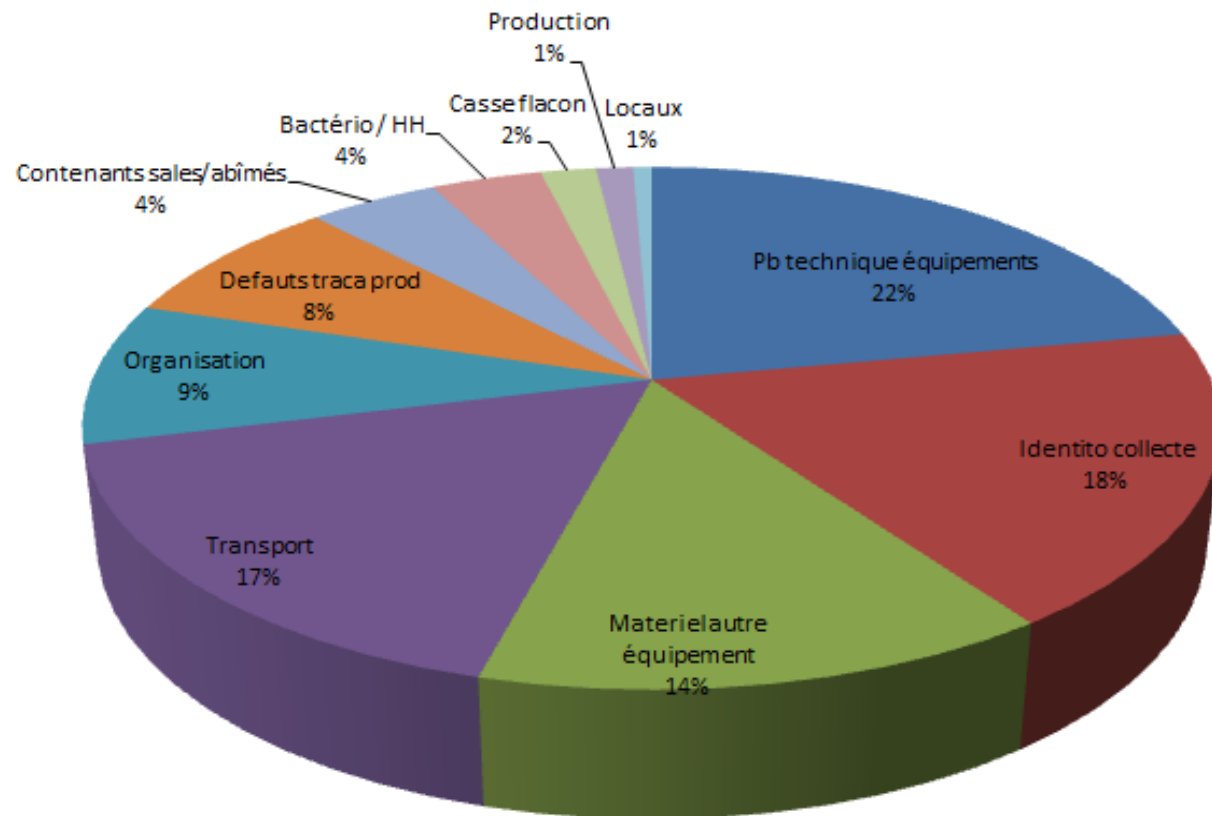
Temps 1 : Réaliser un bilan des dysfonctionnements

Temps 2 : Analyser

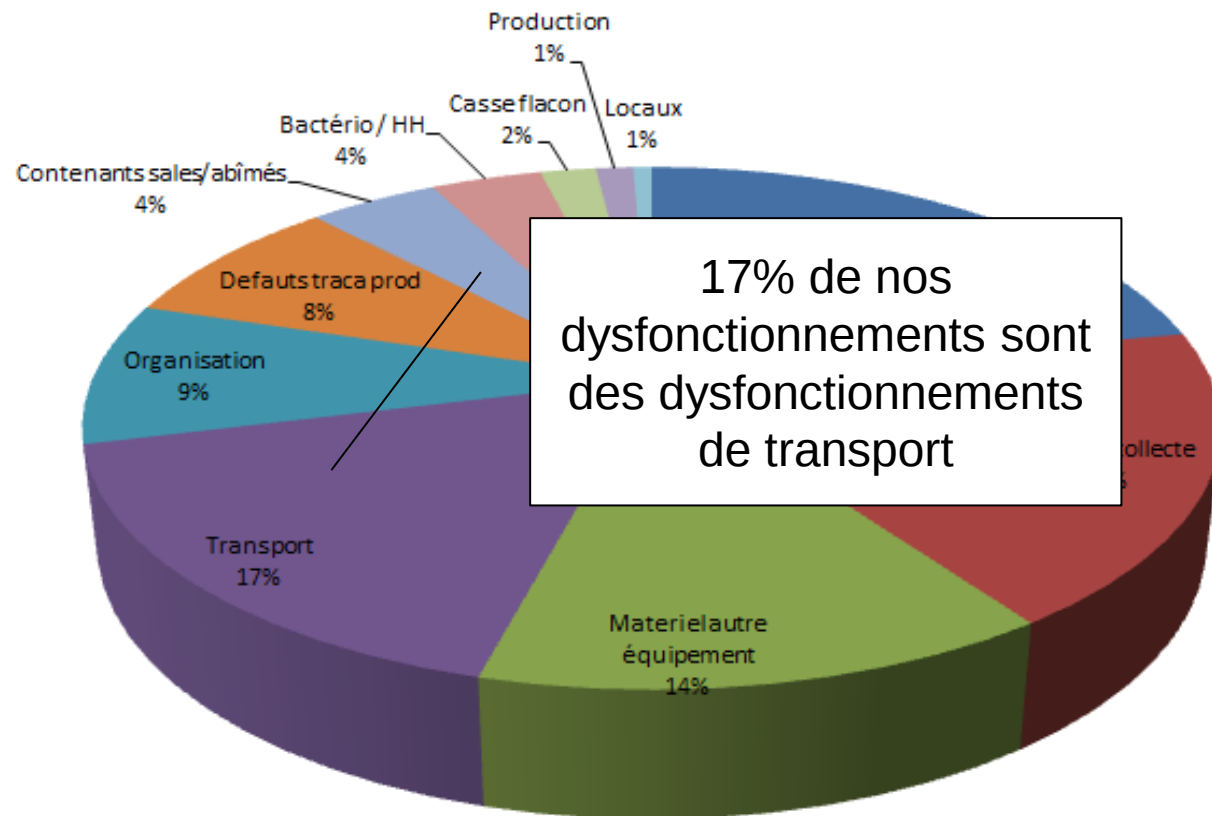
Temps 3 : Proposer

Temps 4 : Suivre

Temps 1 : Bilan de nos dysfonctionnements (oct – janvier)



Temps 1 : Bilan de nos dysfonctionnements (oct – janvier)



Temps 2 : Analyse : les faits

- 70% sont liés à des transports externes (prestataires)
- **Cahier des charges** revu en 2018 avec changement de prestataire transport à température dirigée

Temps 2 : Analyse : les faits

- o **Non-conformités suivies** par le responsable de production.
- o **Bilan trimestriel** réalisé avec la direction des ressources matérielles du CHU et le responsable de production avec les prestataires
- o **Pénalités sont appliquées** en fonction du préjudice subit depuis octobre 2018.

Déviations constatées

- o Non exhaustivité des déclarations de non-conformités (sous déclaration).
- o Le responsable de production ne possède pas l'ensemble des déclarations de non-conformité en amont des réunions de bilans.
- o Intermédiaire ressources matérielles complexifie le système
 - o → dilution dans les autres transports de l'hôpital
- o Pénalités par forcement appliquées

Temps 3 : On propose en fonction ...des améliorations

- o **Bilan et extraction** des NC de transport avant chaque bilan trimestriel
- o **Point régulier avec le responsable prestations** transport de l'hôpital

Temps 3 : On propose en fonction ...des améliorations

o Renforcer la déclaration

- o Modification de l'outil de déclaration pour le rendre plus simple d'utilisation
- o Formation à l'outil de déclaration

DECLARATION DES DYSFONCTIONNEMENTS ET DES ERREURS

Pourquoi déclarer ?

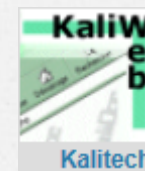
Que déclarer ?

Comment utiliser l'outil de déclaration
KALIWEB



Biberonnerie Lactarium Bordeaux— Lactarium Marseillais

2019



Signaler un événement indésirable



Signaler en biologie



(A. JOURAND)



Mon espace personnel



Signalements EI en cours (22)
Signalements terminés (4)



Mes tableaux de Bord

600 formulaires

Blanc lactarium de marseillais
Blanc signalement biberonnerie
Extraction pour analyse



Actualités

1/1

POUR TOUT PROBLEME

Merci de contacter la Coordination des vigilances par mail à
coordinationdesvigilances@chu-bordeaux.fr ou au poste
21331
merci

[Voir toutes les brèves](#)



Domaines concernés
par le signalement



Que signaler ?



NEW

Signalement d'un EI impliquant
un prestataire de santé à
domicile (PASD)



Help

Aide au remplissage



Charte d'encouragement au
signalement

Ajout d'items « transport » dans le formulaire

2) Etapes de la non-conformité

- ☐ Sélection des donneuses
- ☐ Collecte du lait
- ☐ Stockage du lait après collecte
- ☒ Transport du lait cru
- ☐ Réception
- ☐ Décongélation du lait avant traitement
- ☐ Production sous lots
- ☐ Production lots
- ☐ Pasteurisation
- ☐ Congélation
- ☐ Lyophilisation
- ☐ Sertissage
- ☐ Etiquetage lait lyophilisé
- ☐ Colisage
- ☒ Expédition
- ☐ Stockage lait
- ☐ Laverie
- ☐ Stérilisation
- ☒ Transport échantillons
- ☒ Transport de lait
- ☐ Après distribution



- ☒ Transport
- ☐ Non conformités relevées lors d'audit interne/externe

Type de non-conformité transport :

- ☐ Température transport non conforme
- ☐ Défaut de livraison (contenants cassés, erreurs de destinataires...)
- ☐ Courbes de transport indisponibles ou incomplètes

Temps 4 : suivre

- o A ce jour : les solutions sont proposées et validées par le comité CREX et ensuite proposées à l'ensemble de l'équipe,
- o Régulièrement en réunion CREX on suit l'évolution de l'impact des solutions proposées

Conclusion

- o A ce jour : nous en sommes en cours de suivi pour notre problème de transport
- o Encore problèmes +++

Conclusion

- o Pour info : notre précédent dysfonctionnement choisi : « *mélange de contenants de mamans différentes lors de la collecte* »
- o Avant CREX : 21 % des dysfonctionnements
- o A 6 mois post plan d'action issus du CREX : → 2%



Conclusion

- o CREX est une démarche d'analyse
- o CREX est une démarche d'équipe
 - l'équipe trouve les solutions a ses problèmes d'organisation
 - On utilise le dysfonctionnement on ne le subit plus

- o Efficace
- o Motivant
- o Concret



merci

— B E A C O U P —

POUR VOTRE ATTENTION