



## Vers une « culture Qualité » à l'AGEPS ?

L'article 7 de l'Arrêté du 6 avril 2011 relatif au management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse et aux médicaments dans les établissements de santé formalise la formation du personnel sur la sécurisation du circuit du médicament. La direction de l'établissement doit veiller à ce que chaque agent travaillant sur le circuit du médicament soit sensibilisé à la notion de Qualité. A l'AGEPS, de nombreux moyens sont mis en œuvre pour favoriser la diffusion et l'appropriation de la « culture Qualité » au sein de chaque secteur d'activité.

Tout d'abord, pour le personnel médical (PM) et non médical (PNM), un plan de formation pluriannuel est défini. On retrouve dans ces plans, des formations liées à la sécurisation du circuit du médicament. A titre d'exemple, au Service Approvisionnement et Distribution, une formation intitulée « Initiation à la démarche qualité en logistique pharmaceutique » réalisée par un prestataire externe est planifiée sur les 2 prochaines années pour tous les agents. Le 9 avril dernier, a été proposée pour tous une conférence-débat sur les erreurs médicamenteuses et leur traitement animée par une pharmacienne référente nationale de la Société Française de Pharmacie Clinique sur le sujet.

De plus, une attention particulière est réservée aux nouveaux arrivants et aux personnes changeant de secteur au sein de l'établissement. En effet, deux sessions de deux jours, une sur chaque site de l'AGEPS, sont organisées chaque année pour présenter les différents secteurs de l'établissement. Une fiche d'accueil (et de départ) est par ailleurs remise : elle liste les éléments matériels à régler pour une bonne opérationnalité du nouvel arrivant, et sert de traçabilité. Au SAD, un tutorat est organisé et structuré. Un tuteur, volontaire et remplissant un cahier de charge qu'il accepte est attribué à chaque nouvel arrivant. Des fiches de formation communes et spécifiques à chaque secteur sont remplies par le nouvel arrivant afin de valider les compétences acquises au cours de sa période de tutorat.

Enfin, des formations spécifiques à la mise en œuvre des procédures et modes opératoires sont proposées dans certains secteurs de la logistique et devraient s'étendre à l'ensemble des services de l'AGEPS.

En conclusion, je souhaitais insister sur le fait qu'il est primordial que tout le personnel de l'AGEPS soit impliqué dans cette démarche de qualité de la prise en charge médicamenteuse en étant intégré dans un programme de formation adaptée.

C'est dans cette perspective que j'ai recueilli le témoignage de Cécile ANSELM, Préparatrice en Pharmacie Hospitalière au SAD, Katia LANCAUX, Cadre Faisant Fonction à l'UF Assurance Qualité au SAD et Fabienne DEBIN, Responsable de la Formation, qui ont assisté à une formation organisée par le Centre de Formation de Préparateurs en Pharmacie Hospitalière (CFPPH) sur l'arrêté du 6 avril 2011 dont

l'objectif était de mettre en valeur le rôle du préparateur en pharmacie dans le management de la Qualité du circuit du médicament :

*« Nous avons suivi cette formation avec un très grand intérêt car nous sommes de plus en plus sensibilisées dans notre exercice quotidien à la démarche « Qualité ». Cette formation a été réalisée sur deux jours et s'est composée d'une journée théorique, avec une explication approfondie de l'arrêté du 6 avril 2011, et d'une journée organisée autour d'ateliers pratiques pour nous montrer comment mettre en œuvre cet arrêté sur le terrain.*

*Cette formation a été très enrichissante car elle a notamment permis de renforcer nos connaissances en nous impliquant davantage dans cette démarche « Qualité » et va surtout nous permettre de transmettre ce savoir au sein de nos équipes. Enfin, nous souhaitons vivement que ce type de formation nous soit plus souvent proposé car cela nous permet vraiment d'améliorer nos pratiques professionnelles et il serait peut-être pertinent d'étendre ces sensibilisations à la démarche Qualité aux autres professionnels de santé de l'AGEPS.»*

Cécile ANSELM, (SAD)  
Préparatrice en Pharmacie UF Approvisionnement

Katia LANCAUX, (SAD)  
Cadre Faisant Fonction UF Assurance Qualité

*« Il est à souligner la qualité des intervenants. Ces professionnels « de terrain » de l'APHP nous ont fait part de leurs travaux menés en matière d'enjeux et de démarche qualité, en vue de la sécurisation du circuit du médicament au sein des PUI en impliquant fortement les directions des groupes hospitaliers. Les situations de travail évoquées ont été l'occasion de riches échanges avec les stagiaires.*

*J'ai fait part de ma satisfaction concernant cette formation à nos collègues du CFPPH et les ai encouragé à réitérer ces actions de formations continues pour les PPH. Pour information, nous étions 7 professionnelles de l'AGEPS à suivre cette formation ! »*

Fabienne DEBIN, (DRH)  
Responsable de la Formation

Eric ANSELM,  
Responsable du Système de Management de la Qualité



■ ■ ■ Vers une « culture Qualité » à l'AGEPS ?

■ ■ ■ Certification : des progrès significatifs au moment d'entrer dans la dernière ligne droite.

■ ■ ■ Développement durable

## Certification

**Des progrès significatifs au moment d'entrer dans la dernière ligne droite.**

**La démarche qualité structurée à l'occasion de la préparation de la certification de l'AGEPS par la HAS en décembre 2013 a connu des progrès significatifs ces deux derniers mois, et mobilisé de nombreux acteurs, sur les deux sites de différents métiers.**

Une politique de la qualité et de la gestion des risques a été formalisée, présentée aux instances, et transmise au Siège. Ce document fait désormais partie intégrante du plan stratégique de l'AGEPS, et nous servira de fil directeur. Cette politique met en perspective et en cohérence les diverses démarches qualité sectorielles déjà à l'œuvre dans l'établissement, concourt à harmoniser les pratiques et à diffuser une culture de la qualité en positionnant chaque agent comme acteur de la qualité.

Un comité directeur de la qualité est par ailleurs mis en place, et un coordonnateur qualité et gestion des risques a été recruté et prendra ses fonctions au mois d'août.

Le logiciel OSIRIS de signalement des Evénements Indésirables est désormais déployé dans les PUI, les directions et l'école de chirurgie et les gestionnaires ont été formés.

Sur la base des signalements d'événements indésirables, des comités de retour d'expérience ont été mis en place mensuellement au SAD, et cette pratique a vocation à s'étendre à d'autres secteurs. Ils sont l'occasion de revenir sur un Evénement Indésirable important signalé, d'en analyser collectivement – entre acteurs métiers - les causes et d'envisager des solutions permettant d'éviter qu'ils ne se reproduisent, d'en diminuer les conséquences ou de prévoir des procédures dégradées palliatives en cas de nouvelle survenue.

Toujours dans la perspective de la maîtrise du risque et d'une amélioration continue de la qualité, les premières cartographies de risques ont été élaborées au sein du pôle PHHP, et un programme de construction de ces cartographies, exhaustives, est à l'étude.

Enfin, en matière de ressources humaines, l'exploitation du questionnaire relatif à la qualité de vie au travail a fait l'objet d'une présentation et d'un partage en instances du mois de mai, et un plan d'action est à l'étude.

Les mois de mai et juin ont été mis à profit pour rédiger le rapport de synthèse à envoyer fin juillet, sur la base duquel les experts visiteurs de l'HAS, mèneront leur rencontre avec l'établissement.

**Renaud CATELAND**

**Chargé de mission qualité / gestion des risques**

## Développement durable

**L'état des lieux des pratiques de l'AGEPS en matière de développement durable a pu être dressé dans la première quinzaine du mois de mars.**

Sur la base de ce constat, cinq axes d'actions et d'amélioration ont pu ainsi être identifiés :

- développer une politique de sensibilisation systématique des agents aux économies : des initiatives existent dans certains secteurs, il s'agit de les partager et de les systématiser ;
- former les agents aux bons gestes, dans des domaines bien définis, par exemple pour les impressions : référents impression, sensibilisation et formation au recto-verso là où il est possible, limitation de l'impression des mails....
- lancer une politique plus volontariste d'actions d'économies, par renouvellement de certains équipements ;
- relancer les réflexions pour aboutir à un tri du papier/carton ;
- systématiser les réunions d'expression directe et l'utilisation des fiches d'entretien professionnel.

Ces grandes orientations se retrouvent d'ailleurs pour la plupart dans les préconisations faites par la société APAVE en conclusion de leur rapport sur le bilan des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES), réalisé à la demande de la direction de l'investissement.

Ce bilan remis fin mars 2013 permet à l'AGEPS de remplir ses obligations en matière de diagnostic d'émission de GES, et d'enrichir sa réflexion sur la maîtrise des énergies.

**Jacqueline MAGES**

**Référente développement durable**