

CONTEXTE :

Depuis la publication du décret du 6 avril 2011, le management de la qualité est devenu une priorité dans les établissements de santé. De plus, le critère 8d du manuel de certification de la HAS fait mention de l'évaluation des risques a priori.

OBJECTIFS :

C'est dans ce contexte que la direction de notre institution a sollicité le service de matériovigilance pour initier un projet de management de qualité, le développement d'un outil de gestion des risques a priori en matériovigilance. L'outil qualité retenu est la cartographie des risques a priori basée sur la méthode FMEA (Failure modes and effects analysis).

METHODE :

Le projet a débuté par la constitution d'un groupe de travail pluridisciplinaire. Puis, un inventaire du système documentaire qualité du service a été réalisé. En parallèle, les étapes du processus de matériovigilance ont été déterminées et les risques a priori ont été identifiés. Puis, les causes et l'impact des risques sur le processus global ont été analysés. Des scores de fréquence et d'acceptabilité en terme d'incidence patient des risques ont été créés afin de calculer une criticité brute. Enfin, des actions d'amélioration ont été identifiées et un score en terme de faisabilité de mise en oeuvre de ces actions a été développé afin de calculer une criticité nette.

RESULTATS :

5 activités majeures, environ 50 risques associés et de nombreux scenari ont été identifiés. Grâce à la cartographie des risques, 3 actions d'amélioration prioritaires ont été identifiées : renforcer la formation, sensibiliser à la déclaration et rédiger des procédures de fonctionnement en mode dégradé. Ces 3 actions ont été incluses dans le plan d'action 2016 du service.

CONCLUSION :

Ce travail contribue à la démarche de certification. De plus, il contribue à l'amélioration du système de management de la qualité et de la prise en charge du patient.