

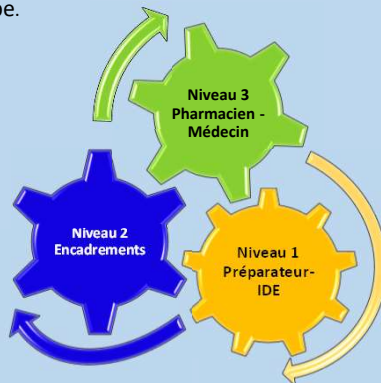
## Introduction

Les compétences non techniques (CNT: No-Technical Skills), terme initialement utilisé dans l'aviation, font références aux compétences cognitives et sociales générales qui complètent les compétences techniques des professionnels. Les compétences Techniques (CT) et CNT sont essentielles pendant la gestion des crises. En effet, dans des situations de crises, on fait souvent appel aux savoirs (théorique, procédural et technique individuel) alors que les CNT ont leur place.

L'objectif de ce travail est de décrire l'organisation mise en place pendant la période de crise en tenant compte de nouvelles compétences apparues au sein de notre équipe, afin de les qualifier.

## Matériels et méthodes

Pendant la crise COVID, nous avons défini 3 niveaux d'intervention qui interagissent entre eux grâce à une bonne communication comme une seule équipe.



Dans notre organisation, une équipe de 3 préparateurs est habituellement présents dans les services, Ils sont répartis par bloc MCO (chirurgie, médecine et femme enfant - réanimation), elle a été renforcée à 5 préparateurs ayant pour rôle :

- ❖ La mise en place des dotations de médicaments dans de nouvelles unités COVID en lien avec les cadres et le pharmacien.
- ❖ La gestion rationnelle des stocks de produits sensibles en lien avec un pharmacien.
- ❖ L'alerte du pharmacien sur l'état des stocks de médicaments des unités de soins dit « COVID » lors d'un point quotidien voire bi-quotidien.

En cas de risque de rupture : pharmacien se mettait en relation avec le médecin pour informer de la situation et l'inciter à pratiquer une épargne de dose du médicament en forte tension au profit d'un autre médicament. Concernant les traitements antiviraux spécifiques COVID, une e-COMEDIMS a permis de statuer rapidement sur un support unique « ordonnance type hors AMM pour encadrer la délivrance après analyse pharmaceutique unique » pour encadrer leur délivrance après analyse pharmaceutique.



**La présence de préparateurs dans les Unités de Soins a été essentielle dans notre organisation**

## Résultat discussion

Pendant que le niveau 1 et 2 s'occupent de la gestion de l'espace (emplacement des armoires de dotation, séparation et création de nouvelles armoires, premières listes de médicaments), le niveau 3 s'est occupé de définir rapidement une liste de médicaments dit « COVID » afin de réajuster qualitativement et quantitativement les dotations des armoires. Au fil des jours, une liste évolutive des produits dits « COVID classique » et « COVID réanimation » a été établie puis portée à la connaissance des IDEs par affichage sur l'armoire à pharmacie du service.

A la suite de cette mise en place complexe et pleine d'incertitude (transformation de service, augmentation du nombre de patients, non livraison des produits de santé, limitation de capacité de stockage dans les services), nous avons découvert plusieurs leviers impliquant les préparateurs :

- ❖ L'intérêt des compétences non techniques (non-technical skills) avec la prise d'initiatives des PPH notamment dans la coopération et le soutien mutuel entre les différents métiers ;
- ❖ L'intuition comme outil de décision a été souvent utilisée vu le caractère exceptionnel de la crise sanitaire ;
- ❖ L'agilité en actionnant plusieurs ressources en même temps (niveau 1, 2 et 3).

## Conclusion

Au décours de cette crise, nous prévoyons de formaliser le concept de « Compétence Non Technique » au sein de notre PUI en développant la communication, le leadership, la conscience de la situation et le soutien mutuel. Cette approche permettra que chaque organisation et chaque personnel puisse être performante en période de crise.