

Pauline HODY⁽¹⁾, Laura OTTE⁽¹⁾, Flore KOUAM⁽¹⁾, Inge VAN DAMME⁽²⁾, Isabelle ROLAND⁽²⁾✉

⁽¹⁾ Pharmacien candidat spécialiste MSPH1 ⁽²⁾ Pharmacien, Département de Pharmacie hospitalière, CHU de Liège, 4000 Liège

CONTEXTE

Les firmes investigatrices deviennent de plus en plus exigeantes à l'égard des prestations réalisées, entre autres, au sein des pharmacies hospitalières. Par ailleurs, les textes de référence ont changé et la démarche d'auto-évaluation est devenue un exercice fréquent dans le domaine des « Bonnes Pratiques ». Le service « Essais cliniques » de la Pharmacie du CHU de Liège n'en avait pas réalisé jusqu'à ce jour et a entrepris de mener son audit interne sur base d'une grille rédigée dans le cadre d'un autre travail.

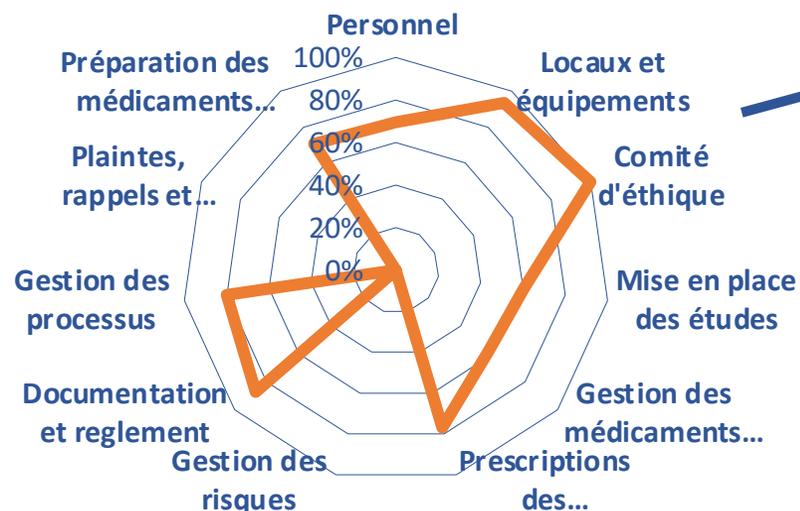
BUT

L'étude consiste à mener l'audit interne sur base d'un questionnaire d'auto-évaluation préalablement établi. Les résultats sont présentés de façon à pouvoir proposer un plan d'amélioration continue.

MÉTHODOLOGIE

Afin de répondre aux 311 questions rédigées au préalable (et ce dans 11 catégories), l'ensemble des procédures du secteur ont été analysées, les tâches quotidiennes ont été observées et enfin, les membres du personnel ont répondu à différentes questions. Les réponses possibles aux questions de la liste étaient : Oui/Non/Sans objet/Non applicable. Il était également possible de laisser un commentaire.

RESULTATS



Conformité globale : 67%

Items avec les taux de conformité les plus **faibles** :

- Gestion des risques (0%)
- Plaintes, rappels et quarantaine (0%)
- Gestion des médicaments expérimentaux (58%)



Items avec les taux de conformité les plus **élevés** :

- Comité d'Éthique (100%)
- Locaux et équipements (94%)
- Documentation et règlements (87%)

CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Cet audit interne a permis de mettre en évidence les différents points qui peuvent être améliorés dans le secteur. Cela permet une véritable remise en question du travail quotidien de l'équipe grâce à la méthode PDCA (Plan-Do-Check-Act). De cette analyse, un plan d'action sera établi en priorité pour les sections ayant les résultats les plus faibles et sera ensuite étendu aux autres sections ayant obtenu des taux de conformité plus élevés. Par ailleurs, des « quick wins » ont pu être mis en avant et feront l'objet d'une révision rapide. Dans le décours de l'année, un nouvel audit sera mené afin de suivre la progression des objectifs fixés.