



# Amélioration interne de la qualité et mise en place d'indicateurs dans l'unité de préparation des cytotoxiques au CHU de Liège

Elisa Gava , Isabelle Roland , Christine Ernes

Département de Pharmacie Hospitalière, CHU Liège, Belgique.

## Introduction

L'hôpital du CHU de Liège a décidé, depuis 2014, de s'inscrire dans une démarche d'accréditation pour améliorer la sécurité et la gestion des risques de tous les secteurs médicaux grâce au standard JCI. Dans cette continuité, le secteur des préparations des cytotoxiques veut satisfaire à cette démarche notamment avec la construction de nouvelles zones de production à atmosphère contrôlée (ZAC). Grâce à ces zones, la pharmacie souhaite répondre aux exigences du JCI et des normes en vigueur (PIC/S) sans impacter négativement le patient (retard) ou les services médicaux (alourdissement des procédures).

## Objectifs

- \* Améliorer la qualité du circuit des médicaments cytotoxiques à la pharmacie sans impacter le temps d'attente des patients à l'HDJ oncologique
- \* Diffuser des supports d'informations destinés aux patients et au personnel infirmier pour améliorer la compréhension de l'attente

## Méthode

### Outils utilisés :

- ❖ **Qualité :**
  - ✓ MAEIA (auto-inspection)
  - ✓ Lean Management (diagrammes spaghetti, AMDEC, cartographie des processus)
- ❖ **Analyse des temps :**
  - ✓ Extraction des données relatives aux différents temps des étapes du circuit des chimiothérapies des programmes informatiques
  - ✓ Questionnaires de satisfaction (patients HDJ oncologique, personnel pharmacie et infirmier HDJ oncologique)
- ❖ **Information :**
  - ✓ Création de supports d'information pour les patients et le personnel de l'HDJ :
    - brochures d'informations sur les traitements IV
    - fiches explicatives sur les traitements Per Os

## Discussion

Les résultats montrent que le ressenti du personnel est différent de celui du patient. On peut l'expliquer par des facteurs humains : le patient estime que sa prise en charge commence au moment où l'infirmière s'en occupe alors que le personnel se sent dans l'obligation de fournir et d'administrer le traitement le plus rapidement possible.

Pourtant, les données objectives soutiennent le point de vue des patients : ✓ La pharmacie fournit ses traitements dans un délai proche de celui souhaité (= 1h).

✓ L'administration du traitement se fait dans les 37 min (valeur médiane) après libération du traitement à la pharmacie.

Par contre, les patients ont tendance à venir trop tôt. Cela impacte le bon fonctionnement des services et engendre un stress supplémentaire.

## Résultats

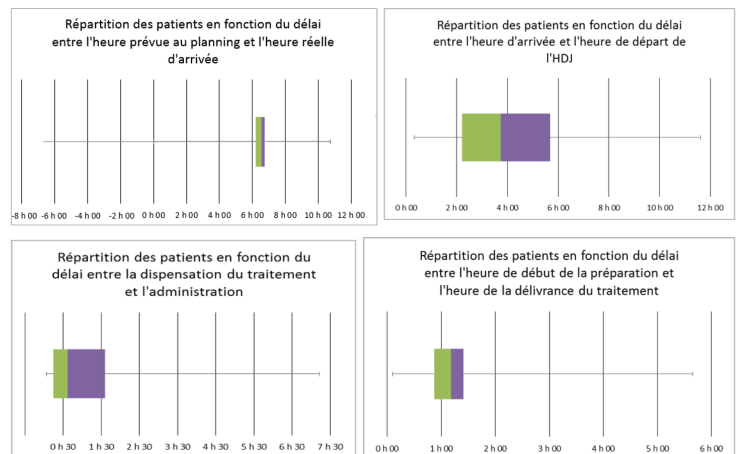
### Réponses aux questionnaires de satisfaction : Le temps d'attente des patients est-il jugé trop long ?

La réponse est oui pour :

	Personnel	Patients
Pharmacie	100%	14%
Infirmier	83%	

### Extraction des données objectives relatives aux temps

- ✓ Temps entre la préparation et la dispensation du traitement : étape réalisée à la pharmacie → Médiane = 1h 11 min
- ✓ Temps entre la dispensation et l'administration du traitement : étape réalisée à l'HDJ → Médiane = 0h 37 min
- ✓ Temps entre l'arrivée du patient et le départ du patient : étape réalisée à l'HDJ → Médiane = 3h 44 min
- ✓ Temps entre l'heure prévue et l'heure réelle d'arrivée du patient : étape réalisée à l'HDJ → Médiane = -0h 11 min
- ✓ Temps entre l'obtention des résultats de la prise de sang et la validation médicale : étape réalisée par le médecin → Médiane = 0h 35 min
- ✓ Préparations réalisées à l'avance : 26%.



**Légende**  
Premier quartile (25%)    Troisième quartile (75%)

## Conclusion

L'analyse des différents temps et des causes qui les génèrent permet d'établir en toute objectivité les points sur lesquels doivent être menées des actions leviers. La pharmacie est une étape clé et incontournable dans la fourniture du traitement de chimiothérapies au patient, tous les outils utilisés tendent à la conclusion que le temps d'attente des patients traités à l'HDJ est principalement modulé par des acteurs extérieurs à la pharmacie. La pharmacie a un rôle en tant que chef d'orchestre des événements mais est tributaire du bon fonctionnement de toutes les étapes en amont et en aval de la dispensation du traitement.

La création de supports d'informations au contenu validé permettra de participer à l'éducation du patient en devenant désormais un outil institutionnel.