

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

Auteurs : Elisa Gava, Isabelle Roland, Christine Ernes

Adresse : Centre Hospitalier Universitaire de Liège – Avenue de l'Hôpital, 1 4000 Liège

### Fond

Depuis 2014, le CHU de Liège a décidé 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 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).

### Méthode

L'objectif premier est d'améliorer la qualité au sein de l'unité de préparations des traitements cytotoxiques et de mettre en place des indicateurs pour mesurer la qualité des processus proposés.

L'hypothèse primaire est que l'amélioration de la qualité du circuit des médicaments cytotoxiques à la pharmacie permet de réduire le temps d'attente des patients hospitalisés à l'HDJ et, parallèlement, la diffusion de supports d'information destinés aux patients et au personnel infirmier de l'HDJ oncologique améliore la compréhension de cette attente.

### Résultats

Pour obtenir les résultats, différents outils sont utilisés dont le référentiel MAEIA, outil d'auto-inspection, qui sert de source pour connaître les points à améliorer selon les normes actuelles en vigueur. Il permet ici une amélioration de 15,2% de la qualité du service entre décembre 2017 et mai 2018. Après une longue réflexion, le choix de l'indicateur mis en place est un tableau de gestion des non-conformités. Quand on analyse l'ensemble des résultats concernant le temps d'attente des patients (questionnaires de satisfaction, tableau d'extraction des données), il ressort principalement que les patients et le personnel n'ont pas le même ressenti : respectivement 100% et 83% du personnel jugent le temps d'attente trop long contre 14% des patients. Lorsque l'on analyse les données objectives, elles supportent le point de vue du patient.

### Conclusions

L'utilisation de ces différents outils a permis d'améliorer la qualité de l'unité de préparations de cytotoxiques mais également de démontrer que le temps d'attente des patients traités à l'HDJ est principalement modulé par des acteurs extérieurs à la pharmacie.