



**Compte rendu de la réunion du 19 décembre 2008**

Personnel participants et fonctions :

Mademoiselle JADAS-HECART Pauline : Technicienne

Mademoiselle NASIR Afshan : Aide Laboratoire

Mademoiselle MIRANDA Lydia : Secrétaire

Monsieur BOCCARA Charles : Biologiste

Monsieur TAARKOUBET Sakir : Technicien

Absente :

Rédactrice: Mademoiselle Lydia MIRANDA

Durée de la réunion :

De 11h30 à 13h00

Nombres de pages : 5

<b>Version précédente</b>	<b>Rédacteur / Vérificateur</b>	<b>Approbateur</b>
<i>du</i>	<i>Fonction, date et visa :</i>	<i>Fonction, date et visa :</i>
<i>Approuvée par</i>		
<i>Objet de la modification :</i> Création du document		

**Ordre du jour :**

Traitement des non-conformités « technique », et « secrétariat »,

Mise en place d'actions d'améliorations,

Satisfaction des patients et prescripteurs.

**Objectifs :**

Obtention de l'accréditation ISO 15189.

Lors de la réunion du 19 décembre 2008, Monsieur Boccara fait savoir à l'ensemble de son personnel qu'ils doivent élarger les comptes rendu des réunions aussi bien sur support informatique que papiers.

Monsieur BOCCARA a rappelé lors de cette réunion, l'importance qu'il y avait de continuer de lire les procédures.

Il a été rappelé que la création et la rédaction des procédures, sont à la charge des techniciens, et qu'en raison de leurs récentes intégrations au sein du laboratoire cette tâche ne leurs avait pas été encore confiées.

Prochainement, un créneau horaire leurs sera accordé, pour l'établissement des futures procédures.

A titre d'information, il a été rappelé que nous étions en ce moment sur le quatrième cycle de Bioqualité, et que ces cycles duraient 6 mois.

Très prochainement plusieurs applications seront disponibles sur Logidoc pour la lecture et la validation :

- des fiches de fonctions pour les techniciens et la secrétaire, pour lister l'ensemble des tâches à effectuer lors d'une journée.
- des fiches de réacto-vigilance, pour contrôler la date de péremption des différents réactifs,
- un tableau récapitulatif de tous les réactifs reconstitués,
- pour chaque automate, trois classeurs seront bientôt disponibles :
  - vert pour les contrôles,
  - rouge pour la maintenance,
  - jaune pour le mode opératoire et le fonctionnement de l'automate.
- l'ensemble des procédures pour les automates seront condensés en un seul fichier, et sera à lire et à valider sur Logidoc.

De nouvelles dispositions ont été prises :

- A compter de ce jour, les employés en charge de contrôler si les demandes d'analyses des laboratoires Gille et Danel ont bien été reçues, et cela avant midi ;
- Retirer obligatoirement le blocage des dossiers dès la réception d'une ordonnance manquante ou d'un paiement effectué ;
- Cocher la nature de la prise en charge sur les bons de transmission « BIOMNIS ».

#### I) Non-conformités « techniques »

**Non-conformité n°1 :**

Saisie des analyses pour les BWS effectuées avant la technique.

**Action d'amélioration :**

Demande effectuée par Monsieur BOCCARA, auprès de la société BIOSYSTEM pour l'activation d'un module pour la traçabilité de la saisie des résultats.

Afin de garantir l'efficacité de ce nouveau module, il a été préconisé de systématiquement sortir de BLOWIN après chaque manipulation.

**Non-conformité n°2 :**

Saisie décalée des résultats pour les hémoglobines glycosylées, en raison de deux patients homonymes, et ordre de prise en compte des feuilles de paillasse non respectés, engendrant des résultats improbables.

**Action d'amélioration :**

Mise en place d'un lecteur code barre sur la machine des A1C, pour minimiser les erreurs d'identification des tubes.

Un tableau récapitulatif pour la compréhension des codes barres de chez Gille et Danel, a été mis en place.

Monsieur BOCCARA a souligné le fait qu'il fallait systématiquement consulter les antécédents des patients lors de la saisie des résultats.

**Non-conformité n°3 :**

Saisie d'un résultat positif pour une sérologie toxoplasmose à la place d'un résultat négatif.

**Action d'amélioration :**

Une vigilance accrue est demandée pour la saisie des sérologie toxoplasmose et rubéole. Un contrôle de toutes les toxoplasmoses et rubéole saisies devra être réalisée à la fin de la saisie de la série de toxoplasmose ou rubéole.

Il a été rappelé que ne devront être saisie par les techniciens, seulement les sérologies toxoplasmose négatives en IgM : (index <0.9) , en cas de résultats douteux ou positif, transmettre l'information à Mr BOCCARA qui prendra en charge le dossier.

De plus, le dernier technicien en poste devra effectuer une vérification au niveau des postes informatique, pour les sérologies toxoplasmose et rubéole.

## **II) Non conformités « secrétariat »**

### **Non-conformité n°1 :**

Des oublis ou des erreurs de codes lors de la création des dossiers, sur postes informatiques.

### **Action d'amélioration :**

Mise en place d'un tableau récapitulatif des codes d'analyses les plus courantes, pour éviter les erreurs de saisie.

Monsieur BOACCARA a rappelé quelques codes d'analyses, notamment :

- ELPP : pour les électrophorèses des protéides,
- AUS : pour l'acide urique, ou encore
- URS : pour l'urée

### **Non-conformité n°2 :**

Erreurs lors de la création des dossiers, au moment de la prise en charge pour les « medecines du travail », et « les dépistages du risque cardio-vasculaire ».

### **Action d'amélioration :**

Au verso du récapitulatif des analyses les plus courantes, a été créée un tableau rappelant les prise en charge pour les cas particuliers.

Monsieur BOCCARA à rappelé la procédure d'enregistrement pour un dossier de dépistage du risque cardio-vasculaire.

**Non-conformité n°3 :**

Rendu des résultats précédent au lieu de ceux en cours de signature.

**Action d'amélioration :**

Il a été préconisé, de vérifier automatiquement la date d'exécution des actes, pour le rendu des résultats, au patient par téléphone ou en déplacement au laboratoire.

**III) Traitement des formulaires de non satisfaction « Prescripteur ».**

**Non satisfaction n°1 :**

Docteur CHITRIT, à remarqué une anomalie au niveau des normes pour la vitamine B12.

Un changement de technique à été effectuée mais les normes n'ont pas été modifiées.

**Action :**

Modification des normes sur le logiciel informatique, par Monsieur BOCCARA.

**IV) Traitement des formulaires de non satisfaction « Patient ».**

**Non satisfaction n°1 :**

Un courrier de relance a été envoyé à une patiente alors que le dossier était soldé. Une plainte nous a été adressée par cette dernière par recommandé avec AR pour nous signaler notre erreur.

**Action :**

Des excuses lui ont été adressées, et afin de remédier à ce type d'erreurs, Monsieur BOCCARA recommande une vérification systématique du solde des dossiers avant tout envoi de courrier aux patients.

**Signature des participants :**

Mademoiselle JADAS HECART Pauline :

Mademoiselle MIRANDA Lydia :

Mademoiselle NASIR Afshan

Monsieur BOCCARA Charles :

Monsieur TAARICOUBET Sakir :

La prochaine réunion aura lieu le 16 Janvier 2009