



Compte rendu de la réunion du 30 Janvier 2009

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 11h00 à 12h30

Nombres de pages : 5

Version précédente	Rédacteur / Vérificateur	Approbateur
<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 :

Présentation et définition du nouveau site Internet,

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 cette réunion, Monsieur Boccara à rappelé que la mise en place de formulaires de réclamation patient et médecin sont à présent disponible et qu'il faut systématiquement les compléter.

Logidoc est maintenant totalement mis a jour par Monsieur Boccara, et il faut régulièrement lire les nouvelles procédures.

I) Site Internet du Laboratoire :

a) Présentation :

Monsieur Boccara, a créé un nouveau site Internet pour une meilleure communication interne.

L'adresse de ce site Internet est : www.qualité.labomaisonblanche.fr, les mots de passe pour y accéder sont les même que pour Logidoc.

Ce site Internet rassemble l'ensemble des procédures, les documents « qualité » du laboratoire, ce qui permet de les retrouver plus facilement. (ex : les formulaire de non-conformités).

b) Description :

La première page du site Internet du laboratoire comporte :

- La cartographie des processus,
- Les plannings,
- Les jours d'absences de Monsieur Boccara,
- Le programme de travail pour toute l'équipe,
- Les comptes rendus des précédentes réunions.

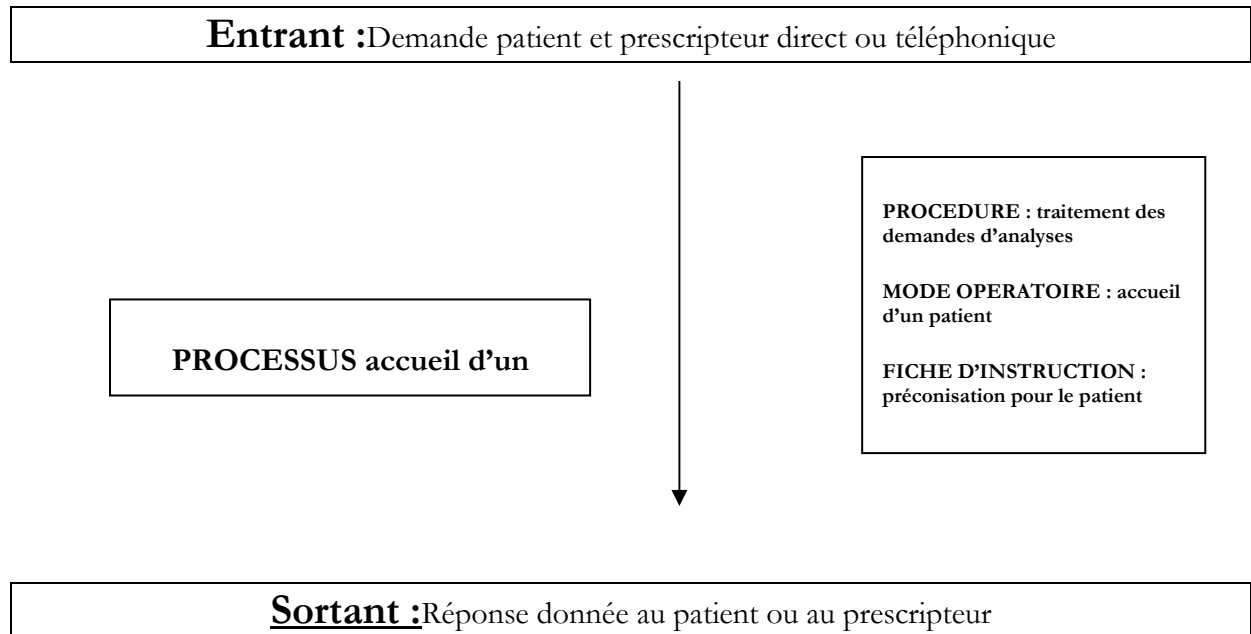
Le système qualité du laboratoire est divisé en plusieurs processus :

- 1) Le processus stratégique,
- 2) Le processus métier,
- 3) Le processus logistique.

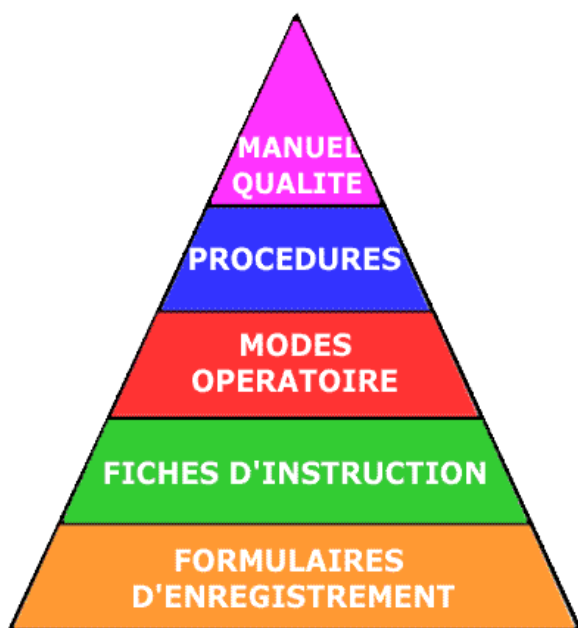
Chaque processus est divisé en sous processus qui sont décrits par des procédures, modes opératoires, fiches d'instructions, ou fiches d'enregistrements.

Ils comportent systématiquement « **un entrant** » et « **un sortant** ».

Ci-dessous un exemple de sous processus :



Définition :



Les documents établissant les dispositions mises en œuvre pour assurer la qualité des prestations du laboratoire sont organisés suivant une architecture pyramidale permettant d'adapter le contenu de ces documents en fonction du niveau de détail désiré.

Les procédures, décrivent, si cela est nécessaire, les principes de fonctionnement et d'organisation définis pour chaque processus.

Les modes opératoires et fiches d'instruction décrivent précisément les activités nécessaires pour assurer la qualité des prestations du laboratoire.

Enfin, les preuves des activités effectuées ou des résultats obtenus peuvent être apportées par l'intermédiaire du dernier niveau « formulaires d'enregistrements ».

Actuellement, c'est Monsieur Boccara qui est rédacteur, approbateur et vérificateur de l'ensemble des procédures. A partir de ce jour, toute l'équipe devra être impliquée dans la réalisation de celles-ci.

Chaque document qualité possède une date de création, et plusieurs versions. Pour que chaque action au sein du laboratoire soit la plus efficace possible, des nouvelles versions doivent souvent voir le jour, c'est l'assurance pour que celle-ci soit véritablement fiable.

Le futur projet de l'ensemble de l'équipe est de présenter à l'accréditation du sous processus : « pré analytique », pour la norme Iso 15189.

Pour arriver à ce résultat, Monsieur Boccara a décidé de confier à chaque membre de l'équipe une étape de ce sous processus, pour la lecture et l'analyse de ceux-ci. Un temps sera accordé à chacun d'entre eux pour discuter avec Monsieur Boccara des points à revoir.

Pauline JADAS HECART, et Afshan NASIR, auront en charge « la gestion des échantillons biologique »

Lydia MIRANDA, aura « l'écoute et l'accueil des patients », ainsi que « l'enregistrement du dossier patient »

Sakir TAARKOUBET aura pour sa part « recueil des échantillons biologique ».

II) Traitement des non-conformité « secrétariat », et « technique »

TECHNIQUE

Non-conformité n°1 :

Erreur lors de la lecture des cytologies urinaires. Résultats rendus faussés

Traitement mis en place :

Monsieur Boccara, a très fortement insisté pour lui demander une confirmation de résultats lors de la lecture des cytologies.

De plus les techniciens sont invités à s'entraîner, pour la lecture de celles-ci.

Non-conformité n°2 :

Erreur de décantation de tube

Traitement mis en place :

Monsieur Boccara, souligne l'importance de l'attention que doivent porter les techniciens à l'identité des patients, lors de la décantation de tubes

Une astuce pour limiter les erreurs a été donnée par le Biologiste :

Lors de l'aliquotage, il faut faire toute la manipulation en ayant les deux tubes en question dans la même main et les étiquettes sous les yeux.

SECRETARIAT

Non-conformité n°3 :

Mis en place de l'envoi de résultats par fax

Traitement mis en place :

Rappel de la mise en place d'un fax :

Envoi à un hôpital ou établissement de santé :

Ne jamais cocher « fax médecin », toujours cocher « fax client » en saisissant le numéro de fax figurant sur l'ordonnance, et au besoin rajouter le code « DR » qui ajouteras la mention « à l'attention ». Compléter cette mention avec le nom du médecin et/ou du service concerné.

Envoi à un médecin en cabinet :

Il faut cocher la case « fax médecin », puis retourner sur la fiche du médecin pour vérifier que celui-ci en possède bien un.

Non-conformité n°4 :

Enregistrement des dossiers patient / codes d'analyses

Traitement mis en place :

Rappel de certains codes souvent oublié lors de l'enregistrement :

VAL : pour les bilans hormonaux

RAS : pour la réserve alcalines, ou le bicarbonate.

III) Traitement des formulaires de satisfaction :

Plusieurs patients se plaignent de ne pas recevoir leurs résultats par la poste, alors qu'ils l'avaient signalés lors de l'enregistrement de leurs dossiers.

Monsieur BOCCARA, invite l'ensemble de l'équipe à réfléchir sur un nouveau moyen, afin de minimiser ces oublis.

.....

La prochaine réunion aura lieu le 27 Février 2009 a 11h00.

.....

Signature des participants :

Mademoiselle JADAS HECART Pauline :

Mademoiselle MIRANDA Lydia :

Mademoiselle NASIR Afshan

Monsieur BOCCARA Charles :

Monsieur TAARKOUBET Sakir :