



**A3 – CRD 13 mars 09**

**Compte rendu de la reunion qualité  
du 13 mars 09**

**Compte rendu de la réunion du 13 Mars 2009**

Personnel participants et fonctions :

Mademoiselle BOHELAY Aurélie : Technicienne

Mademoiselle NASIR Afshan : Aide Laboratoire

Mademoiselle MIRANDA Lydia : Secrétaire

Mademoiselle PLUMOT Caroline : Infirmière

Monsieur BOCCARA Charles : Biologiste

Monsieur TAARKOUBET Sakir : Technicien

Absente :

Rédactrice:

Mademoiselle Lydia MIRANDA

Durée de la réunion :

<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		

De 11h45 à 13h00

Nombres de pages : 7

**Ordre du jour :**

Présentation du nouveau personnel, et répartition des tâches pour le système qualité,  
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 a présenté aux deux nouvelles employées du laboratoire leurs rôles au niveau du système qualité :

Mademoiselle Caroline PLUMOT : Secteur prélèvement et accueil,

Mademoiselle Aurélie BOHELAY : Secteur technique, et plus particulièrement les groupes sanguins.

Pour chacune d'elles, il va falloir prendre connaissance des procédures existantes.

Une rapide explication à été donnée aux deux nouvelles employées, par Monsieur BOCCARA, pour leurs exposer le but, l'importance, et la manière d'obtenir l'accréditation à la norme iso 15189.

De plus, il a été rappelé que les non-conformités sont obligatoires pour la démarche qualité, il qu'il faut s'en servir pour la création éventuelle de nouvelles procédures.

Le sujet pour le mémoire du diplôme universitaire de Monsieur BOCCARA concerne :

« Amélioration du processus pré analytique à partir des recensements des non conformités »

### **I) Fiche de suivi médical :**

Très prochainement, la mise en place d'une nouvelle fiche de suivi médical comportera notamment :

- l'identité du patient
- le traitement en cours (posologie, dernière prise)
- les renseignements cliniques obligatoires tels que : grossesse, traitements, etc....

Cette fiche sortira automatiquement à chaque création d'un dossier, et sera à compléter par les techniciens, qui devront également faire un contrôle des analyses enregistrées à l'aide de l'ordonnance et de la planche d'étiquette.

Prochainement, au moment de l'enregistrement du dossier certains éléments de la fiche de suivi médical, pourront être saisi sur informatique.

Les processus relatifs à l'accueil des patients et leurs prises en charge ont besoin d'être améliorés, Monsieur BOCCARA a donc insisté sur cet aspect , d'autant plus que ce type de procédures font parti des exigences de la norme Iso 15189.

## **II) Scannerisation des ordonnances**

Une négociation est en cours avec la société Biosystem pour une scannérisation automatique des ordonnances.

Cela consisterait à coller une étiquette code barre sur chaque ordonnances, ce qui permettra de retrouver celle-ci en lien PDF directement sur chaque dossier.

Cela apporterait un gain de temps considérable surtout au niveau des procédures FSE.

Ce module permettra également de scanner n'importe quel autre document et de le transformer en lien PDF, le seul inconvénient est que pour les autres documents qui ne possèdent pas d'étiquette code barre, il faudra aller sur le dossier, pour pouvoir scanner le document pour qu'ensuite l'icône PDF puisse s'y ajouter.

## **III) Le temps de saignement**

Actuellement le temps de saignement s'effectue selon la technique de Duke :

- Après désinfection locale à l'alcool, une incision de quelques millimètres, est réalisée à l'aide d'une petite pointe au lobe de l'oreille. Dès que la première goutte de sang apparaît, un chronomètre est déclenché. Les gouttes de sang sont recueillies toutes les 30 secondes sur un coton jusqu'à l'arrêt du saignement. Le temps de saignement est ainsi déterminé

D'après Monsieur BOCCARA, cette technique n'est pas très performante et trop peu reproductible.

Une réflexion est lancée pour le changement de cette technique au profit du temps de saignement selon Ivy :

-Le brassard d'un tensiomètre est appliqué au bras du patient et le technicien applique une pression déterminée. Ensuite, après désinfection locale à l'alcool, 3 petits points, sont réalisées sur la face antérieure de l'avant-bras (Ivy 3 points) ou une incision calibrée et automatique est réalisée à l'aide d'un dispositif spécial. Dès que la première goutte de sang apparaît, un chronomètre est déclenché. Les gouttes de sang sont recueillies toutes les 30 secondes sur un coton jusqu'à l'arrêt des 3 saignements. Le temps de saignement moyen est ainsi déterminé.

Cette technique sera peut être adoptée par le laboratoire mais cela reste encore un projet.

#### **IV) Traitement des non-conformité « secrétariat », et « technique »**

##### **SECRETARIAT**

###### **Non-conformité n°1 :**

Des analyses pour des allergies prélevées le samedi après le passage du coursier, et résultats promis pour le lundi soir 17h.

Le labo Danel à appelé le lundi matin pour demander si il y avait des allergies en cours et une réponse négative leurs a été donné a tord.

Au final, le labo Danel a lancé les allergies, et les analyses du patient ont été effectué, seulement, le lundi de la semaine d'après.

###### **Traitement mis en place :**

A chaque création d'un dossier comportant des allergies, il faudra systématiquement ajouter les codes suivants :

- COMRAP : pour les pneumallergènes, (allergies respiratoires),
- COMRAT : pour les trophallergènes, (allergies alimentaires).

Il suffira donc de taper l'un de ces deux codes pour savoir si des allergies sont en cours.

###### **Non-conformité n°2 :**

Erreurs de codes d'analyses lors de l'enregistrement des dossiers.

###### **Traitement mis en place :**

Un rappel global pour des codes d'analyses a été donné par Monsieur BOCCARA à l'ensemble de l'équipe, notamment :

-toujours ajouter le code VAL pour l'hormonologie (VAL lorsque la date des dernières règles est inconnue, et VAL2 pour pouvoir saisir la date des dernières menstruation).

-systématiquement saisir le code FES (fer sérique), lorsque SAT (saturation de la sidérophiline), et TRF (transferrine), sont demandés par le prescripteur.

-Le CA 153 pour détecter le cancer chez la femme, à ne pas confondre avec le CA 19-9.

-Ne pas confondre le code T3 (allergie) et le code T3L (thyroïde).

-Les codes PV (Prélèvement Vaginal), et RGS (Recherche de Germes Spécifiques), ne peuvent pas être saisis ensemble sur le même dossier.

De plus Monsieur BOCCARA a insisté pour que, dans la mesure du possible, le code PROVIS, pour l'identité du prescripteur, ne soit pas utilisé. Car cela engendre une perte de temps. Il a été également rappelé que, lors de la création de la fiche médecin, seulement le nom, le prénom, et le code Finess suffisent dans un premier temps.

### **Non-conformité n°3 :**

Inversion d'échantillons pour un envoi au laboratoire BIOMNIS.

### **Traitement mis en place :**

Monsieur BOCCARA, a fortement insisté pour porter une attention particulière à l'identité-vigilance.

De plus, une actualisation des feuilles de demande BIOMNIS et PASTEUR CERBA, va être très prochainement apporté, pour qu'un bon en bas de la demande apparaisse, qu'il puisse être découpé, agrafé à une feuille de paille et conservé jusqu'au rendu des résultats. Cela permettra un meilleur suivi des échantillons envoyés à l'extérieur.

**Non-conformité n°4 :**

Le code ALDO pour l'aldolase saisie alors que cette analyse s'effectue, et s'envoi au laboratoire BIOMNIS.

**Traitement mis en place :**

Suppression du code ALDO de la base de données par Monsieur BOCCARA. Ce code n'apparaîtra plus au niveau de l'enregistrement.

## TECHNIQUE

**Non-conformité n°1 :**

Lors d'un envoi d'échantillon au laboratoire BIOMNIS, un tube citrate, envoyé au lieu d'un tube EDTA.

**Traitement mis en place :**

Monsieur BOCCARA a rappelé qu'il faut systématiquement vérifier sur le livre BIOMNIS le ou les tube(s), qui sont nécessaires à la réalisation des analyses, et cela même si on est certain de la température et du type de tubes à prélever.

**V) Traitement des formulaires de satisfaction :**

Plusieurs patients se plaignent encore 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 de nouveau l'ensemble de l'équipe à réfléchir sur un nouveau moyen, afin de minimiser ces oublis.

## **VI) Conclusion**

Monsieur BOCCARA a tenu à exprimer sa satisfaction au niveau de la cohésion générale de l'équipe, et l'implication de chacun.

De plus, le fait que chaque personne ait en charge un secteur, est un bon point pour l'obtention de l'accréditation selon la norme ISO 15189.

.....  
**La prochaine réunion aura lieu le 30 Avril 2009 a 11h30.**  
.....

### **Signature des participants :**

Mademoiselle PLUMOT Caroline:

Mademoiselle MIRANDA Lydia :

Mademoiselle NASIR Afshan :

Mademoiselle BOHELAY Aurélie :

Monsieur BOCCARA Charles :

Monsieur TAARKOUBET Sakir :