



A3 – CRD 30 avr 09

**Compte rendu de la reunion qualité
du 30 avr 09**

Compte rendu de la réunion du 30 avr 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 :

De 11h30 à 12h30

Nombres de pages :

| 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 : Création du document</i> | | |

Ordre du jour :

Présentation du mémoire de Monsieur Boccara

Objectifs :

Obtention de l'accréditation ISO 15189.

Lors de cette réunion, Monsieur Boccara a présenté à l'ensemble de l'équipe le plan et l'organisation du mémoire qu'il présentera à l'oral lors d'un futur examen en vue de l'obtention du diplôme universitaire d'assurance qualité.

Le tuteur de Monsieur Boccara, pour la présentation de son mémoire est Madame Annie Bayle, qui est biologiste et auditrice COFRAC.

Son rôle sera de conseiller et d'aider Monsieur Boccara pour son examen oral.

L'objet principal de ce mémoire sera le processus pré analytique.

Ce mémoire commencera par la présentation de l'ensemble de l'équipe, du site Internet du Laboratoire, ainsi que le manuel de prélèvement.

L'ensemble des processus ont été partagés à l'ensemble de l'équipe de la façon suivante :

-processus C1 : Mademoiselle Lydia MIRANDA

-processus C2 : Mademoiselle Caroline PLUMOT

-processus C3 : Sakir TAARKOUBET

Après ceci, une explication des processus de dysfonctionnement et les actions d'amélioration seront précisément détaillés.

I) Dysfonctionnements C1 :

a) Enregistrement des dossiers

Plusieurs erreurs ont été détectées lors de l'enregistrement des dossiers. Notamment des erreurs de code d'analyses, comme AUS pour acide urique, au lieu de URS pour l'urée.

Ou encore, BHC pour Bilan Hépatique Complet, au lieu de BLH Bilan Lipidique.

L'action d'amélioration mise en place a été, tout d'abord une vérification systématique des dossiers en cabine, pour détecter les éventuelles erreurs de code, et aussi la mise en place d'une fiche de suivi médical.

Des statistiques ont été mises en page à l'aide d'un graphique, récapitulant l'ensemble des erreurs de codes d'analyses.

b) Communication des résultats

Lorsque des patients viennent faire un prélèvement, notre rôle est de pouvoir correctement orienter leurs résultats. Soit ils viennent directement les récupérer au laboratoire, soit il faut les transmettre par fax ou par courrier. C'est justement ce dernier mode de communication qui demande le plus d'attention et révèle le plus de dysfonctionnements.

Pour remédier à ce problème de communication, la fiche de suivi médical contient une partie réservée uniquement à la communication des résultats. Il suffit seulement surligner la mention « labo » si le patient vient chercher ses résultats au laboratoire, la mention « courrier médecin », ou « courrier patient », pour transmettre les résultats par courrier au médecin ou au patient. Ou encore la mention « Internet », si le patient veut consulter ses résultats sur le site Internet du laboratoire.

c) Numéro de transmission mutuelle

Dans notre base de données actuelle, il existe environ 200 numéros de transmission mutuelle, ce qui génère quelque dysfonctionnement.

L'action d'amélioration qui a été mise en place est de faire une photocopie de la carte de mutuelle au moindre doute d'enregistrement de celle-ci.

II) Dysfonctionnements C2

a) Hyper glycémie provoquée

Lors de ce test qui dure trois heures, et au cours duquel quatre prises de sang, et quatre prélèvements d'urines à chaque heure devront être effectués, les erreurs peuvent facilement survenir.

Pour cela au début de chaque test le préleveur en charge du patient, doit prendre une étiquette dans le dossier, y noter les heures des prochains prélèvements, et chaque personne marquera ses initiales en face de chaque heure.

b) Réception d'échantillons

Lors de la réception d'échantillons il est déjà arrivé que les flacons arrivent en technique sans aucun nom noté sur celui-ci, et aucune information sur les examens à effectuer.

Dorénavant, à chaque réception, il faut rechercher le dossier, coller une étiquette sur le flacon, et remplir la partie réception d'échantillon sur la fiche de suivie médicale. Si il s'agit d'urines de 24heures, il faut en plus prendre un tube de décantation, y coller le code barre correspondant, joindre le tout et le positionner sur le flacon d'urines de 24 heures à l'aide de sparadrap.

III) Dysfonctionnements C3

a) Fiche de transmission Biomnis

Il y a peu, nous n'avions aucune connaissance de l'évolution des dossiers transmis en laboratoire extérieurs, à partir du moment où les coursiers les emportaient.

Pour remédier à ceci, une fiche de suivi pour les coursiers a été mise en place pour qu'ils puissent remplir chaque jour, l'heure de leur intervention, le nombre de prélèvements emportés, et la température de chacun.

De plus, sur la fiche de transmission, les préleveurs doivent aujourd'hui y découper le bon Biomnis qui permet de savoir, quel analyse a été demandée, la température du prélèvement et le jour de l'envoi.

b) Pré traitement des tubes

Après les prélèvements sanguins effectués par les techniciens, les tubes étaient souvent centrifugés trop tôt ce qui provoquait des dysfonctionnements pour la manipulation des échantillons.

L'action d'amélioration mise en place a été de mettre des bannettes pour chaque heure, avec un créneau de prélèvement et une heure de centrifugation pour chacune d'entre elles.

De plus un récapitulatif des analyses nécessitant une congélation après le passage du coursier a été rajouté sur la fiche de suivie médicale.

Pour étudier les différents dysfonctionnements et trouver des actions d'améliorations adaptées, Monsieur Boccara utilise notamment la méthode « QQQQCCP », qui permet ces différentes questions :

-Quoi ?

-Où ?

-Quand ?

-Comment ?

-Combien ?

-Pourquoi ?

IV) Conclusion

Lors de cette réunion les non conformités non pas pu être étudiée en raison du manque de temps.

Ce thème sera abordé lors de prochaine réunion.

.....

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 :