



**A3 – CRD 6 nov 09**

## **Compte-rendu de la réunion du 6 novembre 2009**

Personnel participants et fonctions :

Madame NUEVO Joanne: Technicienne

Mademoiselle BOHELAY Aurélie : Technicienne

Mademoiselle MIRANDA Lydia : Secrétaire

Mademoiselle PLUMOT Caroline : Infirmière

Monsieur BOCCARA Charles : Biologiste

Monsieur TAARKOUBET Sakir : Technicien

Absente :

Mademoiselle DAYDE Chloé

Rédactrice:

Mademoiselle Lydia MIRANDA

Durée de la réunion :

De 11h30 à 13h00

Nombres de pages :

**Ordre du jour :**

Traitement des non conformités

**Objectifs :**

Obtention de l'accréditation selon la norme ISO 15189

## **I) Rappel**

Monsieur BOCCARA a tenu à faire un rappel, à Mademoiselle BOHELAY Aurélie, sur le contenu de la réunion qui avait eu lieu la veille.

A également été rappelé que chaque processus doit être surveillé par son indicateur, pour démontrer au final la bonne maîtrise de chaque processus .

## **II) Traitement des non conformités.**

### Mois de juin 2009

Non conformités C1 accueil et enregistrement :

Réclamations : 0

Avec conséquences : 1

Sans conséquences : 1

Total : 2

Non conformités C2 prélèvement :

Réclamations : 1

Avec conséquences : 4

Sans conséquences : 2

Total : 7

### Non conformités E post analytique

Réclamations : 2

Avec conséquences : 0

Sans conséquences : 0

Total : 2

Pour le mois de juin 2009, le pourcentage de non conformités, par rapport au nombre de dossiers enregistrés est de 2,89%. En ce qui concerne les processus, C3 prétraitement, et D analytique, aucunes non conformités n'ont été détectées.

Points importants à retenir pour les non conformités du mois de juin 2009:

-Ne pas hésiter à demandé plusieurs lectures de l'ordonnance par des tierces personnes, en cas de doute sur l'écriture du prescripteur.

-Systématiquement agiter les tubes EDTA, et CITRATE, juste après le prélèvement pour éviter les callots qui peuvent se former à l'intérieur des tubes.

-Lors des tests d'hyper glycémie provoquée, et les Sullivan, faire attention que le pion est correctement enfoncé sur le minuteur, et que rien ne peut bloquer son bon fonctionnement.

Mois de Juillet 2009 :

Non conformités C1 accueil et enregistrement :

Réclamations : 2

Avec conséquences : 0

Sans conséquences : 9

Total : 11

Non conformités C2 prélèvement :

Réclamations : 0

Avec conséquences : 2

Sans conséquences : 0

Total : 2

Non conformités C3 prétraitement :

Réclamations : 0

Avec conséquences : 2

Sans conséquences : 1

Total : 3

Non conformités D analytique :

Réclamations : 1

Avec conséquences : 1

Sans conséquences :

Total : 2

Pour le mois de juillet 2009, il n'y a pas eu de non conformités concernant le post analytique. Grâce à l'indicateur qualité, le pourcentage de non-conformité par rapport aux dossiers enregistrés durant ce mois est de 4,05%.

Points importants à retenir pour les non conformités du mois de juillet 2009:

-Pour les sérologies toxoplasmoses, il faut systématiquement prévenir le biologiste lorsque les IgM sont positifs. Le commentaire de la sérologie sera faite par Monsieur BOCCARA.

-Lorsqu'il y a un doute sur les codes de saisie pour les transaminases (GOT ou GPT), il est préférable de saisir les deux codes.

-Si un code PROVIS est saisi à la place du nom du prescripteur mettre le dossier dans la bannette « dossiers à revoir », pour que la secrétaire puisse rattraper la saisie dès son arrivée au laboratoire.

-Une fiche de liaison a été mise en place pour que la communication entre les techniciens du matin et les techniciens du soir soit meilleure. Par exemple, pour que le technicien du matin sache quels tubes ont été congelés la veille.

-Dans la mesure du possible, la secrétaire essaie de prévenir le préleveur lorsqu'il y a un temps de saignement à effectuer pour un patient. Pour éviter qu'il soit omis, en raison d'absence d'étiquette « TS » dans les dossiers.

Mois d'août 2009 :

Non conformités C1 accueil et enregistrement :

Réclamations : 0

Avec conséquences : 0

Sans conséquences : 6

Total : 6

Non conformités E post analytique :

Réclamations : 0

Avec conséquences : 2

Sans conséquences : 0

Total : 2

En raison du manque de fréquentation du laboratoire pendant la période estivale, peu de non conformités ont été détectées. Notamment pour les processus, C2 prélèvement, C3 prétraitement, et D analytique aucune non conformité, n'a pu être détectée.

Le pourcentage trouvé pour le d'août 2009 est de 1,81%.

Points importants à retenir pour les non conformités du mois d'août 2009:

-Lorsqu'un patient désire que ses résultats soit envoyés au médecin prescripteur, il est impératif de saisir le fax (et le DR si besoin), et de notifier « fax médecin » sur la feuille de suivi médical, **avant le prélèvement.**

Mois de septembre 2009 :

Non conformités C1 accueil et enregistrement :

Réclamations : 1

Avec conséquences : 1

Sans conséquences : 6

Total : 8

Non conformités C2 prélèvement :

Réclamations : 2

Avec conséquences : 2

Sans conséquences : 0

Total : 4

Non conformités D analytique :

Réclamations : 0

Avec conséquences : 1

Sans conséquences : 0

Total : 1

Durant le mois de septembre 2009, les processus C3 prétraitement, et E post analytique, non pas eu de non conformités relevés.

Le pourcentage de non-conformités pour le mois de septembre 2009 est de 2,85%.

Points importants à retenir pour les non conformités du mois de septembre 2009:

-Pour les sérologies de l'hépatite B, le biologiste a rappelé à l'ensemble de l'équipe que le code ACS est pour la confirmation de la vaccination, ne pas confondre ACS et HBS. De plus, lorsque les prescripteurs ne précisent pas si il s'agit de l'antigène, ou de l'un des deux anticorps, il est préférable de saisir à la fois les antigènes et les anticorps.

-En ce qui concerne les prélèvements à domicile, avant le départ du laboratoire, il est fortement recommandé de vérifier si un rendez vous n'a pas été ajouté à la dernière minute.

Mois d'octobre 2009 :

Non conformités C1 accueil et enregistrement :

Réclamations : 0

Avec conséquences : 3

Sans conséquences : 20

Total : 23

Non conformités C2 prélèvement :

Réclamations : 1

Avec conséquences : 1

Sans conséquences : 1

Total : 3

Non conformités C3 prétraitement :

Réclamations : 0

Avec conséquences : 1

Sans conséquences : 1

Total : 7

Non conformités D analytique :

Réclamations : 0

Avec conséquences : 0

Sans conséquences : 3

Total : 3

Non conformités E post analytique :

Réclamations : 0

Avec conséquences : 5

Sans conséquences : 0

Total : 5

Le pourcentage de non conformités pour le mois d'octobre 2009 est de 5,63%

Points importants à retenir pour les non conformités du mois de octobre 2009:

-Pour certaines analyses qui s'avèrent positives le médecin peut demander un complément d'analyse. (Par exemple : si phadiatop positif faire le détail). Dans ce cas, il est conseillé de le noter à la fois sur la fiche de suivi médical, et sur la planche d'étiquette.

-Il est strictement interdit de jeter les cotons usagers dans les poubelles jaunes qui sont en cabines de prélèvement. Les petites poubelles jaunes, sont exclusivement réservées aux aiguilles usagées.

-Rappel de codes d'analyses :

BHC (Bilan Hépatique Complet),

BHCG (test de grossesse),

AUS (acide Urique),

URS (urée).

Madame NUEVO Joanne: Technicienne

Mademoiselle BOHELAY Aurélie : Technicienne

Mademoiselle MIRANDA Lydia : Secrétaire

Mademoiselle PLUMOT Caroline : Infirmière

Mademoiselle DAYDE Chloé : Apprentie technicienne

Monsieur BOCCARA Charles : Biologiste

Monsieur TAARKOUBET Sakir : Technicien

.....  
**Prochaine réunion aura lieu début décembre 2009**  
.....

<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		