

**QOQCCP**

**CAS N°1 : Réclamation de la clinique X par mail : de manière répétée, le laboratoire n'a pas faxé les résultats sur le fax unique prévu pour l'envoi des résultats (surveillé 24h/24 avec convention de preuves) mais sur les fax respectifs des unités ayant prescrit. Impact clinique sur une patiente.**

<b>Question</b>	<b>Sous-question</b>	
<b>QUI ?</b>	Par qui ?	<p>RAQ ou correspondant-qualité                      Responsable du projet                      Personnes susceptibles de faxer sur le nycthémère (biologistes, TLM)                      Responsable informatique (configuration du fax ? des correspondants ? des CR ?)</p>
	Pour qui ?	Médecins et infirmières des services cliniques de la clinique X
<b>QUOI ?</b>	Concerne quoi ?	<p>Management de la qualité : sera une action corrective                      Modalités d'envoi des résultats faxés                      Un contrat clinico-biologique (non respecté)</p>
	Avec quoi ?	<p>Des CR de résultats d'examens                      Un ou des fax d'envoi au LBM                      Un fax de réception à la clinique X</p>
<b>OÙ ?</b>	Lieux impactés ?	<p>Lieu d'envoi des fax                      Lieu de réception des fax</p>
<b>QUAND</b>	Pour quand ?	Le plus rapidement possible
	A partir de quand ?	
<b>COMMENT ?</b>	Par quels moyens ?	<p>Enregistrement de la réclamation et création d'une action corrective                      Analyse rétrospective des erreurs commises pour orienter l'action corrective (une seule personne ? Tampon du service induisant en erreur ?...)                      Sensibilisation systématique des « par qui » avant même de mettre en place l'action corrective qui sera décidée                      Alerte visuelle sur le fax (ATTENTION : FAXER UNIQUEMENT...)                      Intervention sur les correspondants dans l'informatique pour impression d'un numéro de fax unique sur le CR                      En mettant à jour la documentation qualité (si nécessaire)                      En suivant de manière prospective par un indicateur les NC d'envoi de FAX à la clinique X</p>
<b>COMBIEN ?</b>	Combien ?	Combien de services de la clinique peuvent induire en erreur
	Pour combien ?	
<b>POURQUOI ?</b>	A cause de quoi ?	Causes potentielles ou probables de l'erreur d'envoi (oubli, feuille de demande ou CR prêtant à confusion, procédure pas à jour...)
	Pourquoi le faire ?	<p>Réclamation suite à impact clinique sur patient                      Risque potentiel élevé de récurrence et d'impact majeur sur patient                      Contrat non respecté</p>

**QQOQCCP**

**CAS N°2 : Décision de remise à jour du catalogue des examens et du manuel de prélèvement**

<b>Question</b>	<b>Sous-question</b>	
<b>QUI ?</b>	Par qui ?	Responsable du projet ? (management) Biologistes à impliquer ? (par unités ?) (rédaction) Rôle du RAQ (conformité du projet) et des membres de la cellule-qualité Responsable feuilles de demande (impact sur liste) Informaticiens (intranet, internet) Service reproduction (si impression) Service communication
	Pour qui ?	Infirmières hôpital et services extérieurs Médecins hôpital et services extérieurs Responsables centre de tris de l'hôpital et des sous-traitants
<b>QUOI ?</b>	Concerne quoi ?	Le catalogue des examens actuel Le manuel des prélèvements actuel Les feuilles de demande actuelles L'intranet de l'hôpital L'internet de l'hôpital Les données à corriger, à ajouter – le modèle de fiche Le matériel de prélèvement à mettre à jour
	Avec quoi ?	Matériel d'impression Moyens de diffusion informatiques Moyens de communication aux personnes concernées
<b>OÙ ?</b>	Lieux impactés ?	Services cliniques de l'hôpital Services cliniques des hôpitaux extérieurs Centres de tris hôpital et hôpitaux sous-traitants  Le site intranet Le site internet
<b>QUAND</b>	Pour quand ?	Date de présentation du projet Echéance (deadline)
	A partir de quand ?	Date de démarrage du projet Calendrier
<b>COMMENT ?</b>	Par quels moyens ?	Mode de gestion des étapes du projet (Deming, kalilab, rôle cellule-qualité, nomination d'un responsable, réunions spécifiques...) Révision des formats existants (papier, intranet...) : modification, suppression Éléments des bases rationnelles de la mise à jour (bibliographie, sociétés savantes...) Besoin de nouveaux formats (internet...) Mode choisi pour l'information des « pour qui » Indicateurs, enquête de satisfaction (mesure de l'efficacité)
<b>COMBIEN ?</b>	Combien ?	Périmètre (tous les examens) Coût (impression)
	Pour combien ?	Délai avant de demander une révision
<b>POURQUOI ?</b>	Pour quelle raison ?	Avoir un catalogue à jour Avoir un manuel de prélèvement à jour Diminuer le nombre de NC préanalytiques et de réclamations de l'hôpital et des hôpitaux sous-traitants Diminuer le nombre d'erreurs d'envois à l'extérieur Avoir un matériel de prélèvement à jour Répondre à un éventuel écart, plan d'action, objectif qualité