

SOUTENANCE de MEMOIRE D.U. Assurance Qualité et GBEA

SUIVI ET TRAITEMENT DES NON-CONFORMITES DES PRELEVEMENTS EXTERNES

Travail réalisé aux laboratoires BIO3R
Site Ile de Ré (Charente-Maritime)

Laboratoires BIO3R = fusion de 2 L.A.B.M. privés en
S.E.L.A.R.L. avec plateau technique

La Rochelle + Ile de Ré



? POURQUOI CE SUJET ?

- Fédérateur au sein de BIO3R : travail concernant les secrétaires, les techniciennes et engageant la responsabilité des biologistes
- Problématique rencontrée : identique aux 2 sites
- Mise en évidence du manque de communication avec nos partenaires préleveurs, d'un besoin chiffré d'organiser une réunion d'information
- Réalisation possible dans le temps

▶▶ PROCESSUS CONCERNE ◀◀

Milieu

Cadre légal : GBEA

Temps : emploi du temps des infirmiers

Espace : - Domicile des patients
- Hôpital (médecine, urgences...)
- Infirmerie pénitencière
- Maisons de retraite

Main d'œuvre

Infirmiers libéraux
Infirmiers secteur public
Coursières

Prescription
médicale

**PRELEVEMENTS
EXTERNES AU LABORATOIRE**

Enregistrement
de la
prescription au
laboratoire

Méthode

Modes opératoires des prélèvements
sanguins et/ou bactériologiques
Procédure Traitement des
prélèvements externes
Guide des prélèvements
Fiche de suivi médical
Plan des tournées
Enregistrements (cahier) de
récupération des prélèvements

Matériel - Moyens

Boîtes de prélèvements (tubes,
aiguilles, écouvillons, corps de
seringue, pansements.)
Malles de transport isothermes
Voiture climatisée
Téléphone portable



DEMARCHE UTILISEE



- Création d'une Cellule Qualité commune aux 2 sites
- Harmonisation des exigences des prélèvements externes au laboratoire
- Mise en place d'une nouvelle fiche des non-conformités (NC) des prélèvements externes
- Enquête et information auprès du personnel rétais sur les NC et les exigences du GBEA en matière de prélèvement
- Relevés et analyse mensuelle des NC
- Mise en place d'indicateurs qualité
- Elaboration d'un plan d'actions
- Bilan des actions mises en place



PLAN D'ACTION



Type d'actions

Exigences à atteindre	Organisation à mettre en place	Support	Etude	Formation / Information	Procédures	Acteurs	Calendrier à respecter
Respect des exigences GBEA et norme ISO 15189 pour le prélèvement	Réunion IDE libéraux Réunion IDE secteur public (Hôpital, Pénitencier,...)	Diaporama format PDF	Suivi des NC Relevés des indicateurs qualité	Formation et information du personnel rétais et des infirmiers	Fiche d'instruction des préél. NC Procédures des préél. sanguins Procédure de gestion des NC	Qualiticienne M. Marotine (société SUBRA) M.M. Haas et Colin Le personnel rétais	Avant la saison estivale pour la 1ère réunion Après la rentrée pour la 2ème réunion
Nouvelle fiche NC des prélèvements externes	Enquête auprès du personnel rétais	Informatique		Information du personnel rétais	Nouvelle version de B4-ENR 02	Qualitienne	Immédiat
Rédaction d'un guide de prélèvement	Réunions Cellule Qualité	Informatique				Cellule Qualité	Avant la saison estivale
Nouvelle fiche de suivi médical	Commune aux 2 sites	Informatique		Information des infirmiers libéraux	Nouvelle version de C2-ENR 01	Cellule Qualité	Avant la rentrée
Création d'un site Internet	Contact avec informaticien	Téléphone / informatique		Information de tout BIO3R et de ses partenaires		M. Belbeoch (LR)	Avant la saison estivale
Equiper les infirmiers de malles isothermes	Contact commercial avec société SUBRA	Téléphone / Bon de commande		Information aux infirmiers libéraux		M.M. Colin et Haas (St Martin)	A la réunion IDE

REUNION IDE LIBERAUX




ILE DE RE



Mercredi 25 Juin 2008

 au restaurant Les Grenettes 

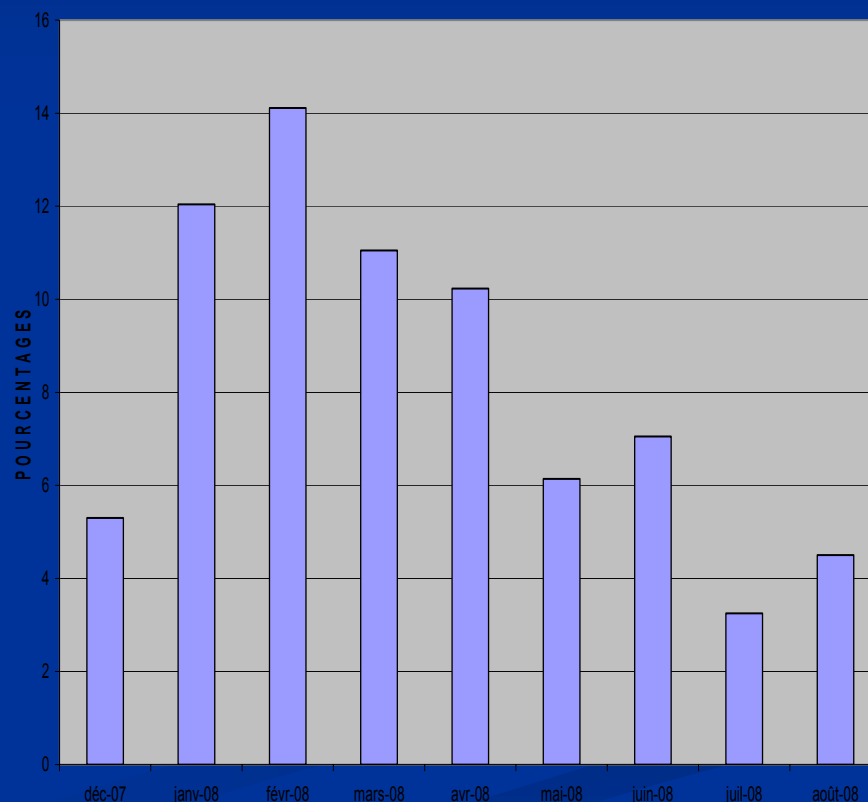
- ◆ Accueil des infirmiers libéraux autour d'un pot 
- ◆ Présentation de BIO3R
- ◆ Présentation des exigences du GBEA et de la norme ISO 15189 en matière de prélèvement
- ◆ Présentation des exigences définies par le laboratoire (prélèvement refusé / accepté)
- ◆ Présentation des exigences de transport (boites de prélèvement Hemobox triple emballage, malles isothermes)
- ◆ Présentation de la nouvelle fiche de suivi médical et du futur guide de prélèvements

SYNTHESE

Premier bilan positif 😊 pour le site rétais et pour les infirmiers libéraux ➔

- Information appréciée par les infirmiers → volonté de «bien-faire»
- Impact direct sur le nombre de NC total et par catégorie
- Amélioration des conditions de transport des prélèvements
- Diminution de moitié des NC : objectif atteint

TOTAL DES NC DES PRELEVEMENTS EXTERNES DES IDE LIBERAUX



☹️ DIFFICULTES-LIMITES ☹️

- Traitement des NC « manuel » : installation du logiciel Kalilab retardée
- Traitement des NC non réalisé sur le site rochelais
- Date de réunion avec les autres préleveurs rétais (secteur public) non programmée
- Guide de prélèvements non imprimé
- Site Internet non opérationnel
- Malles isothermes en nombre insuffisant
- Auto-évaluation non encore réalisée

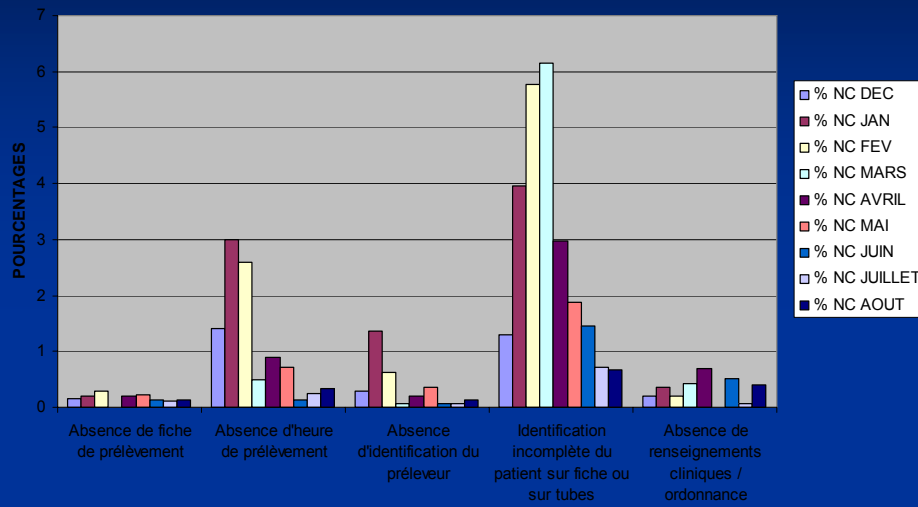
CONCLUSION

Malgré les difficultés rencontrées beaucoup de retombées positives pour BIO3R depuis :

- Prise de conscience générale du besoin réel de relancer la démarche qualité sur l'Ile de Ré et sur La Rochelle
- Image de BIO3R sur nos partenaires = souci d'un travail d'équipe, d'un travail de qualité et volonté de communiquer
- Politique qualité définie plus précisément au sein de BIO3R
 - ✗ Créer un poste de RAQ
 - ✗ Installer Kalilab sur les 2 sites avec un SIL commun
 - ✗ Combler le «retard qualité» du site rochelais
 - ✗ Faire progresser les 2 sites de façon simultanée
 - ✗ Inscire en cycle 2 Bioqualité les 2 sites pour labellisation
 - ✗ Inscire ensuite BIO3R au COFRAC pour demande d'accréditation

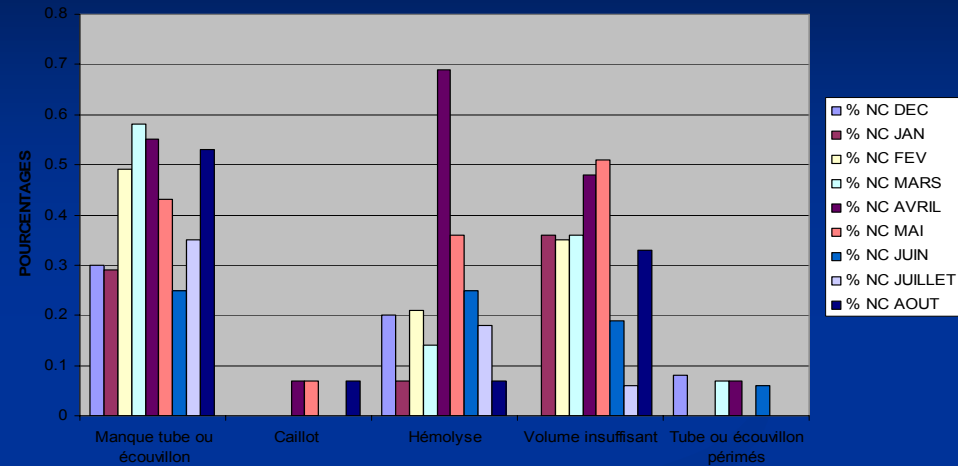
SYNTHESE (2)

TRAITEMENT DES NC ADMINISTRATIVES DES PRELEVEMENTS
DES IDE LIBERAUX



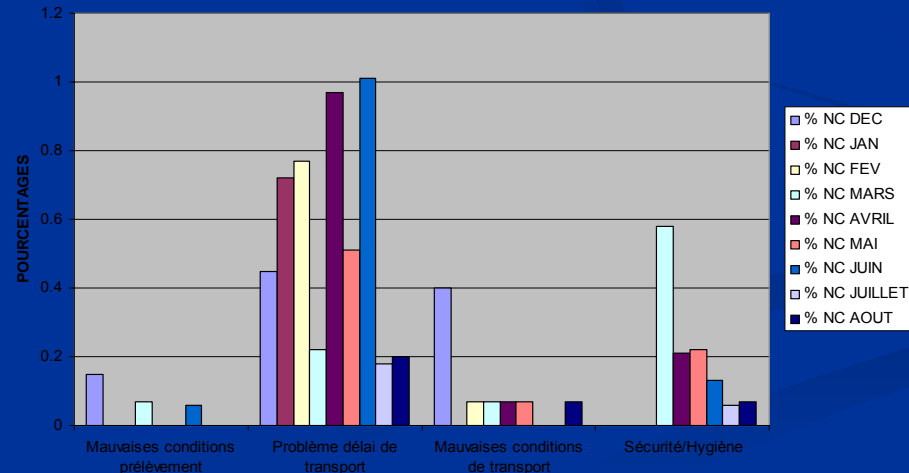
NATURE DES NC

TRAITEMENT DES NC TECHNIQUES DES PRELEVEMENTS
DES IDE LIBERAUX



NATURE DES NC TECHNIQUES

TRAITEMENT DES NC DE TRANSPORT DES PRELEVEMENTS
DES IDE LIBERAUX



NATURE DES NC TRANSPORT