

Gestion des non-conformités de la phase pré-analytique des prélèvements extérieurs

Laboratoire Mazurier

Thomas Corinne

Maître de stage: DR Pernet



LE LABORATOIRE MAZURIER

- laboratoire d'analyses médicales privé situé à Bobigny.
- 2 biologistes, 8 techniciens de laboratoire et 4 secrétaires.
- Laboratoire polyvalent
 - Hématologie
 - Biochimie
 - Hémostase
 - Immunoenzymologie
 - Bactériologie

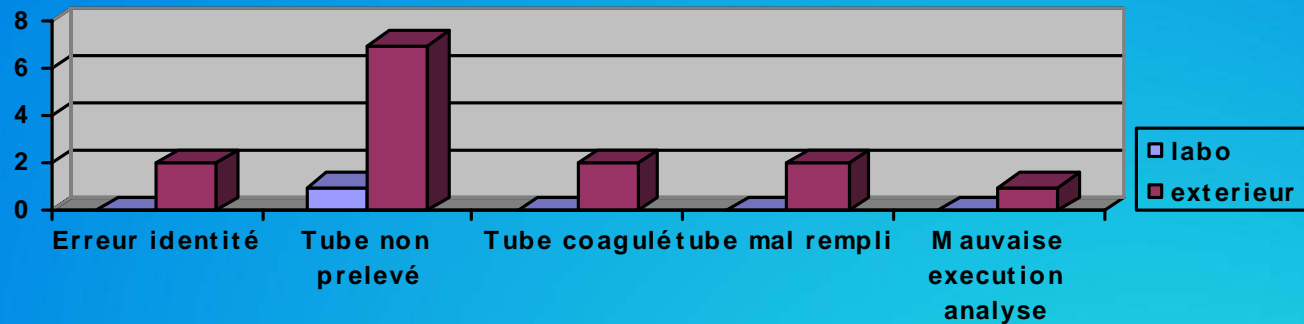
ACTIVITE

Elle est d'environ 160 Dossiers/jours décomposée comme suit :

- 60% des prélèvements sont effectués au laboratoire par les techniciennes et biologistes
- 40% sont effectués par des infirmières et proviennent des prélèvements à domicile, de 3 centres de santé et d'1 maison de retraite

Pourquoi ce travail: ETAT DES LIEUX

- Etude de décembre 2008 :



- 93% des NC proviennent des prélèvements extérieurs
- Seules les NC ayant entraînés un reprélèvement du patient sont référencées

OBJECTIFS

- Diminuer nos NC → éviter la gêne du patient
- Améliorer la gestion des NC: Nouveau classement et définition des conduites à tenir
- Obtenir des prélèvements conformes aux exigences du GBEA et à la norme 15189
- Diminuer la perte de temps pour les techniciennes et les secrétaires.

DEMARCHES UTILISEES

Le cycle PDCA (roue de Deming)

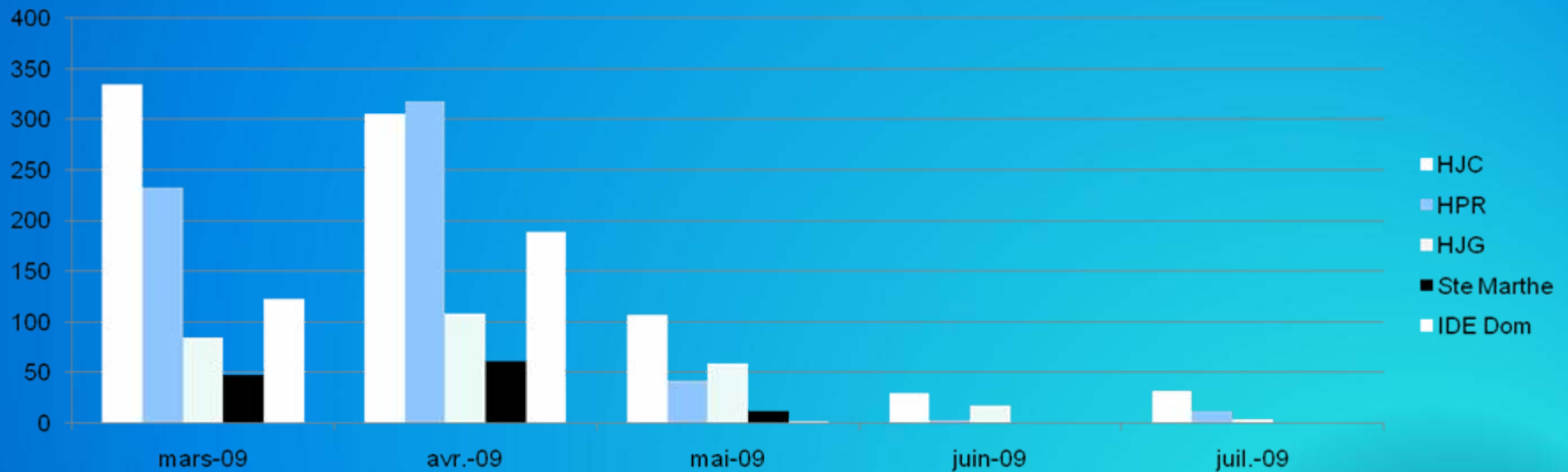


ENQUETE (mars à juillet 2009)

Mars à avril	Mai	Juin à juillet
<ul style="list-style-type: none">• Rappel sur les exigences du GBEA et norme 15189 (au laboratoire)• Nouveau classement des NC• Mise en place d'une fiche de recueil au secrétariat• Création d'une analyse NCONF• Identification des mesures à mettre en place auprès de nos partenaires	<p>Information auprès de nos partenaires :</p> <ul style="list-style-type: none">• Rappel sur les exigences du GBEA et norme 15189• Résultats du relevé des NC• Nouvel accueil des infirmières qui prélèvent à domicile• Nouvelle table de préconisation du choix des tubes	<ul style="list-style-type: none">• Mesurer l'efficacité des informations diffusées.

RESULTATS

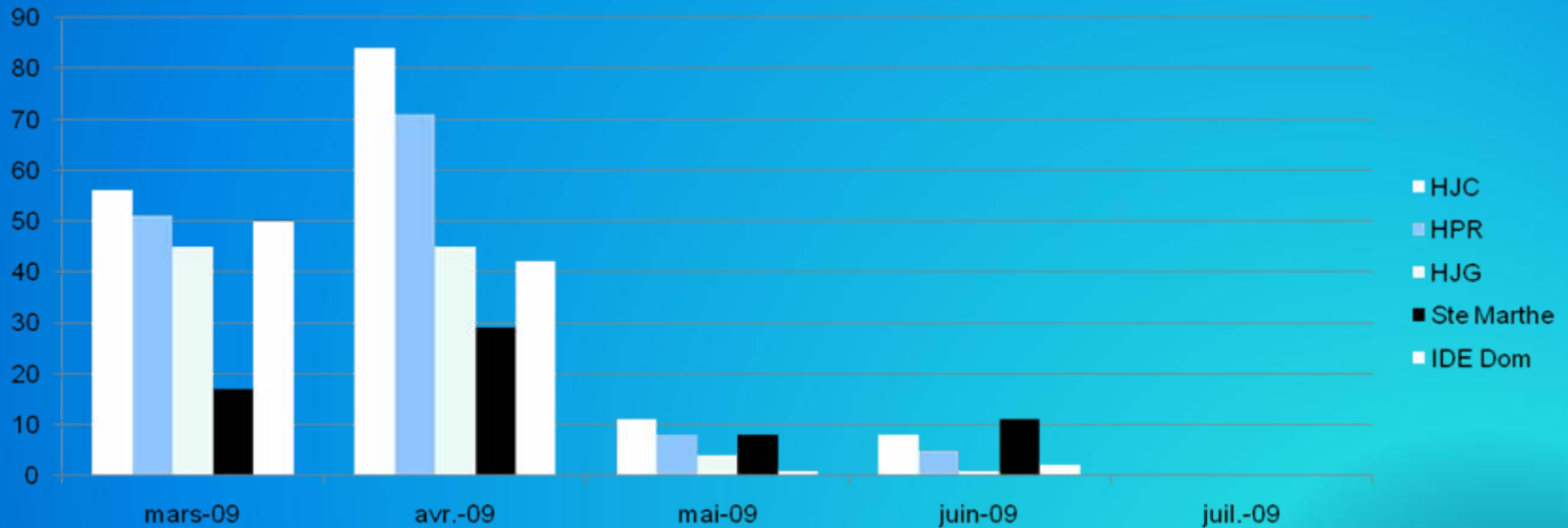
- Nb total de NC de gravité 1



80% du total des NC sont de gravité 1

RESULTATS

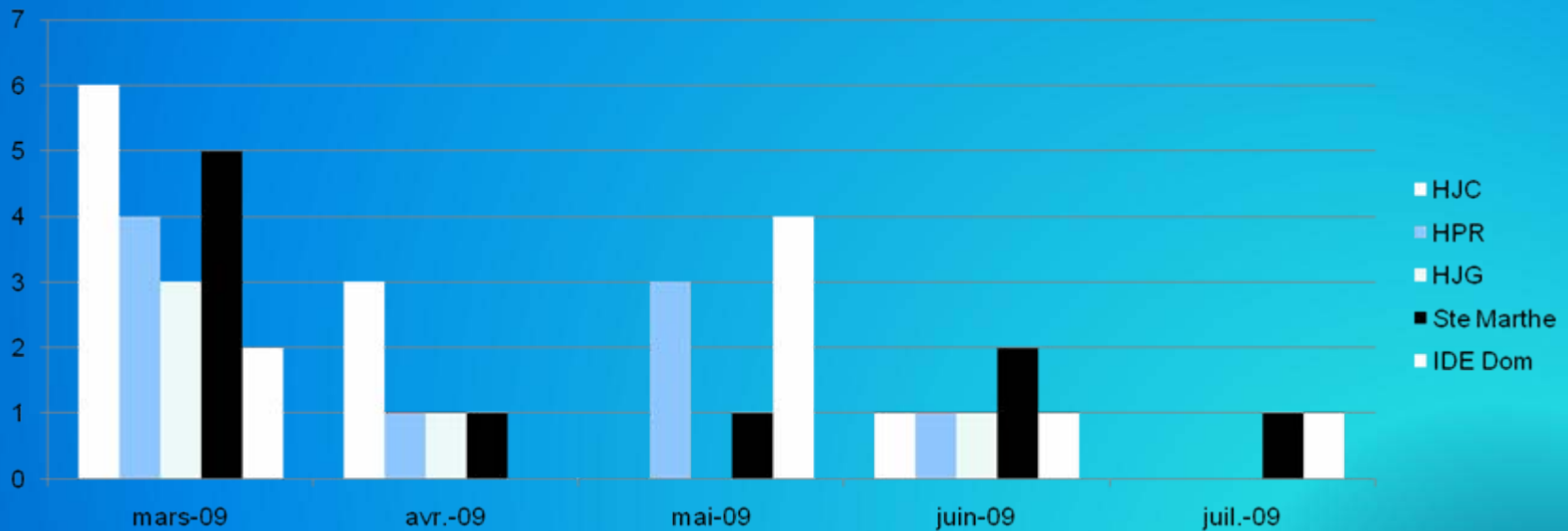
- Nb total de NC de gravité 2



18% du total des NC sont de gravité 2

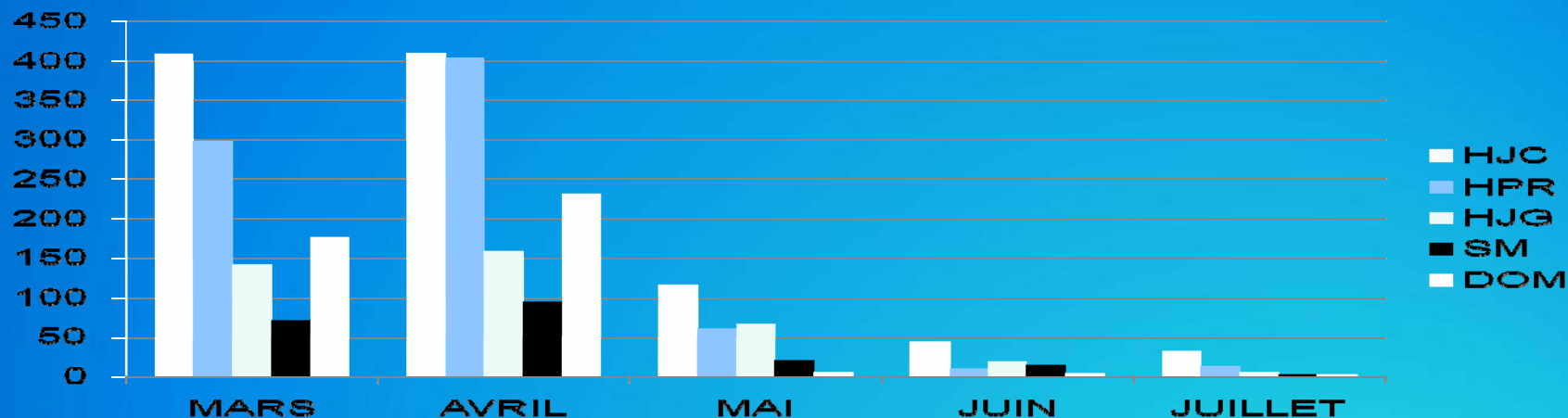
RESULTATS

- Nb total de NC de gravité 3



2% du total des NC sont de gravité 3

RESULTATS (total NC)



Mars-avril: 100% des dossiers comportent au moins 1NC

Mai: 35% de NC

juin: 11% de NC

Juillet: 8% de NC

DIFFICULTES ET LIMITES

- Contexte peu Favorable
- Pas de temps dédié à l'AQ
- Période estivale

CONCLUSION

- Les objectifs semblent atteints
- Nette diminution des NC
- Gain de temps réel
- Un lien s'est créé avec les partenaires

PERSPECTIVES

- Pérenniser la démarche et les actions
- Informatisation du système de recueil

MERCI DE VOTRE ATTENTION