

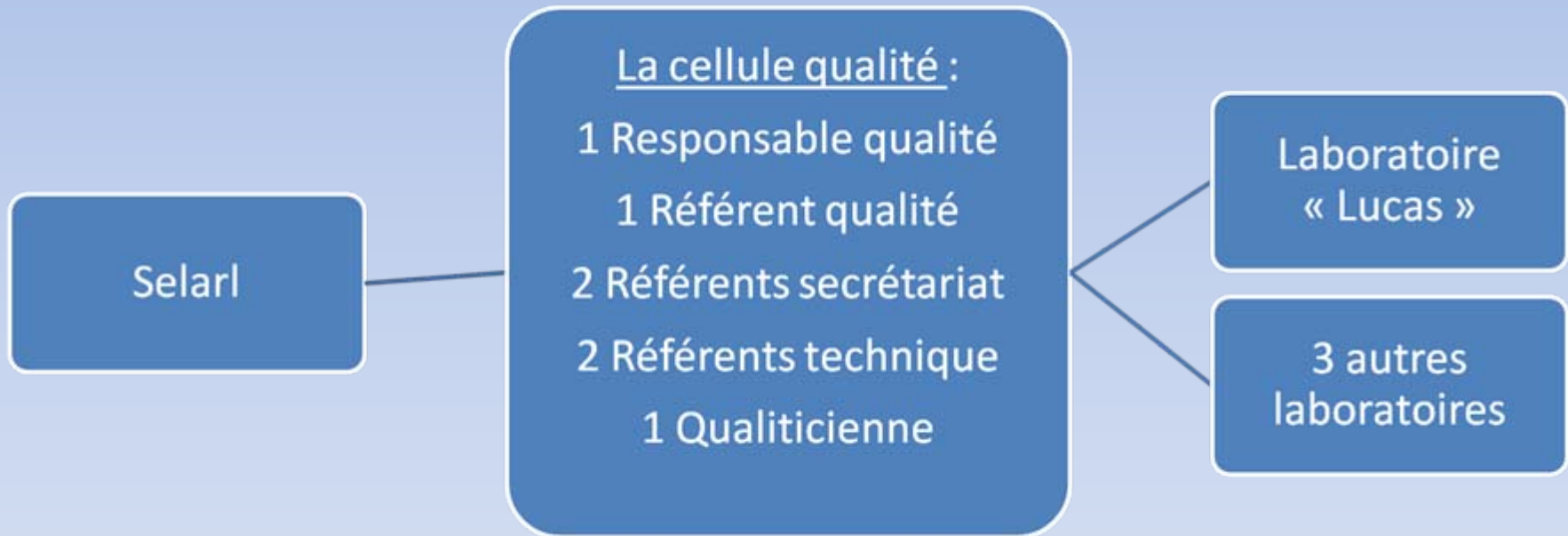


ELABORATION D'UN MANUEL DE PRELEVEMENT COMMUN
POUR UN LABORATOIRE DE BIOLOGIE MEDICALE MULTISITE

Gaillien Eugénie

Directeur de mémoire : Frédérique Gerrier

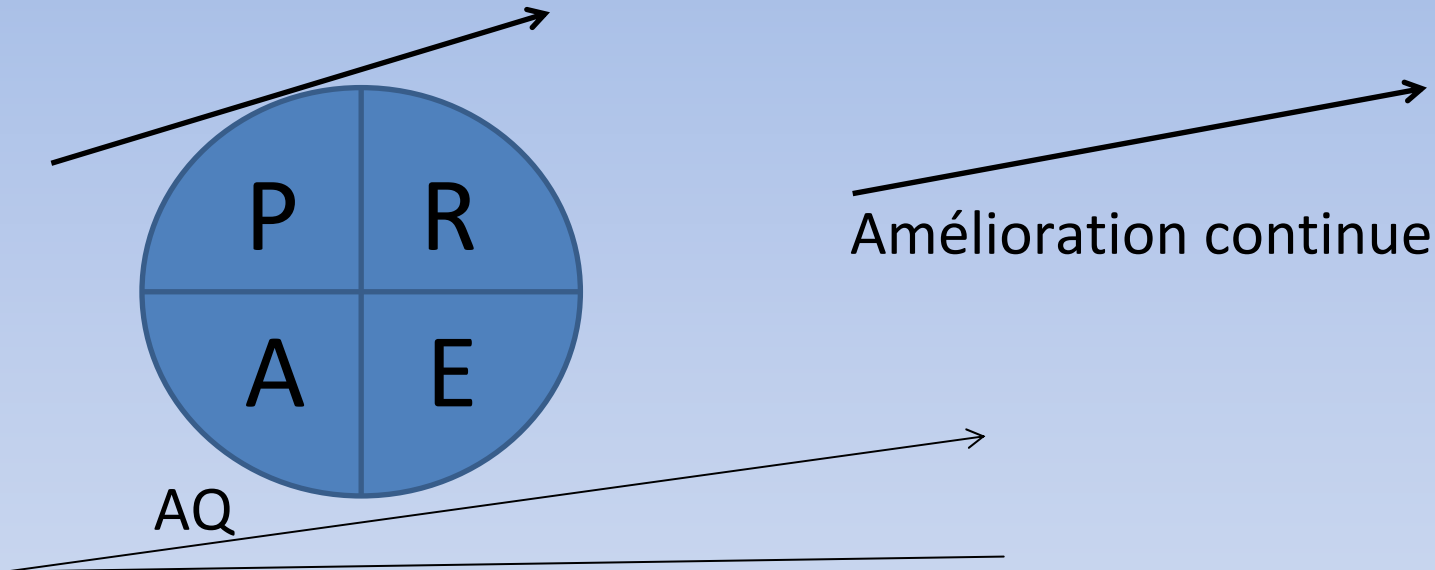
LAM de la boucle de Seine



Avant la création du MP

- 54 % de non conformités concernent le préanalytique (Janvier à Mai 2010)
 - Erreur ou oubli de saisies d'examens
 - Erreur d'envoi sur les prélèvements
 - Renseignements non demandés par le préleveurs
 - Transport inter laboratoire, triple emballage non respecté

La roue de deming



Planification : Un objectif commun, le manuel de prélèvement

Réalisation : Création du document par le référent qualité

Evaluation : Bilan des fiches de non conformité

Ajustement : Indicateurs de qualité

Organisation

La cellule
qualité

Référent
qualité

Le référent
qualité et la
cellule qualité

La cellule
qualité

Planification



Réalisation



Evaluation



Ajustement

Elaboration d'un document unique

Création du document C2 ENR 10

Consultation avec les référents de
la Selarl

Bilan des FNC

Suivi des FNC,
Audit internes

C2 ENR 10 « Le manuel de prélèvement »

Sommaire

1. Les objectifs
2. Organigramme de LAM de la boucle de Seine
3. Procédure de prélèvement (fiches de transmission ...)
4. Répertoire des analyses biologiques (par ordre alphabétique)
5. Informations et instructions aux patients (prélèvement microbiologique des urines...)
6. Transport des prélèvements de microbiologie
7. Conduite à tenir en cas d'Accident d'Exposition au Sang
8. Gestion des déchets

C2 ENR 10 « Le manuel de prélèvement »

- Base documentaire : Phase préanalytique

Plusieurs documents existants ont été revus et améliorés pour être réunis.

- Programme de diffusion 2010/2011

- Juin 2010 : Version 1

- Octobre 2010 : Approbation par le RAQ

- Décembre 2010 : Bilan des FNC avant et après la diffusion

- Janvier 2011 : Enquête de satisfaction auprès des préleveurs

Décisions après l'élaboration du MP

- Préleveurs externes : Création d'un document pour le contrôle de la diffusion du MP
- Préanalytique : Centrifugation de tous les tubes sur chaque site
- Microbiologie : Milieu de transport commun sur chaque site

Efficacité

- Réunions qualité régulières avec le personnel
- Création d'indicateurs
 - N°1: Suivi des non conformités (100/mois)
 - N°2: Audits internes concernant le MP
 - N°3: Evaluation des compétences (entretien individuel)

Conclusion

- Implication du personnel dans la démarche qualité (FNC)
- Satisfaction de nos clients (Enquêtes)
- Respect du délai de rendu des résultats (traçabilité)
- Fiabilité des résultats rendus (CQN)