

DU « Assurance Qualité au laboratoire de biologie médicale »

**Réorganisation du service « réception des
prélèvements » au laboratoire Biomnis suite à un
changement de système informatique**

- ❖ **Laboratoire d'analyses spécialisées (2 sites)**
- ❖ **Laboratoire accrédité selon la norme NF EN ISO 15189**
- ❖ **Plus de 330 employés**
 - Services techniques
 - Services supports
- ❖ **Cellule qualité**
- ❖ **Service de réception des prélèvements**

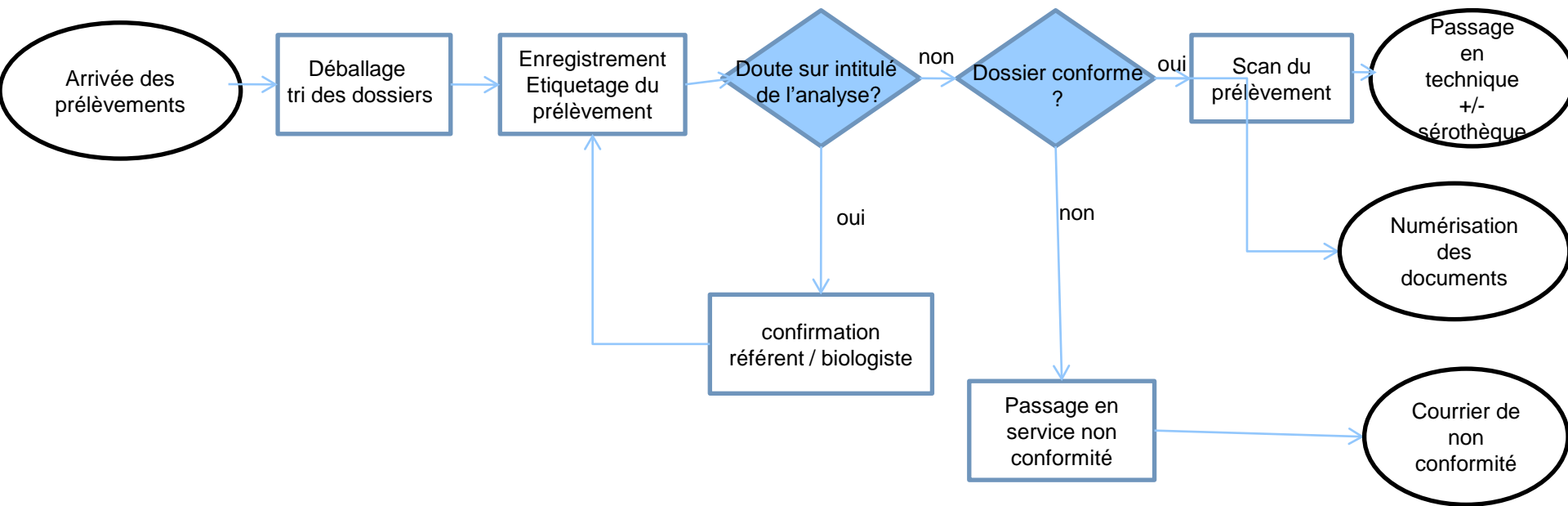


Manager de département

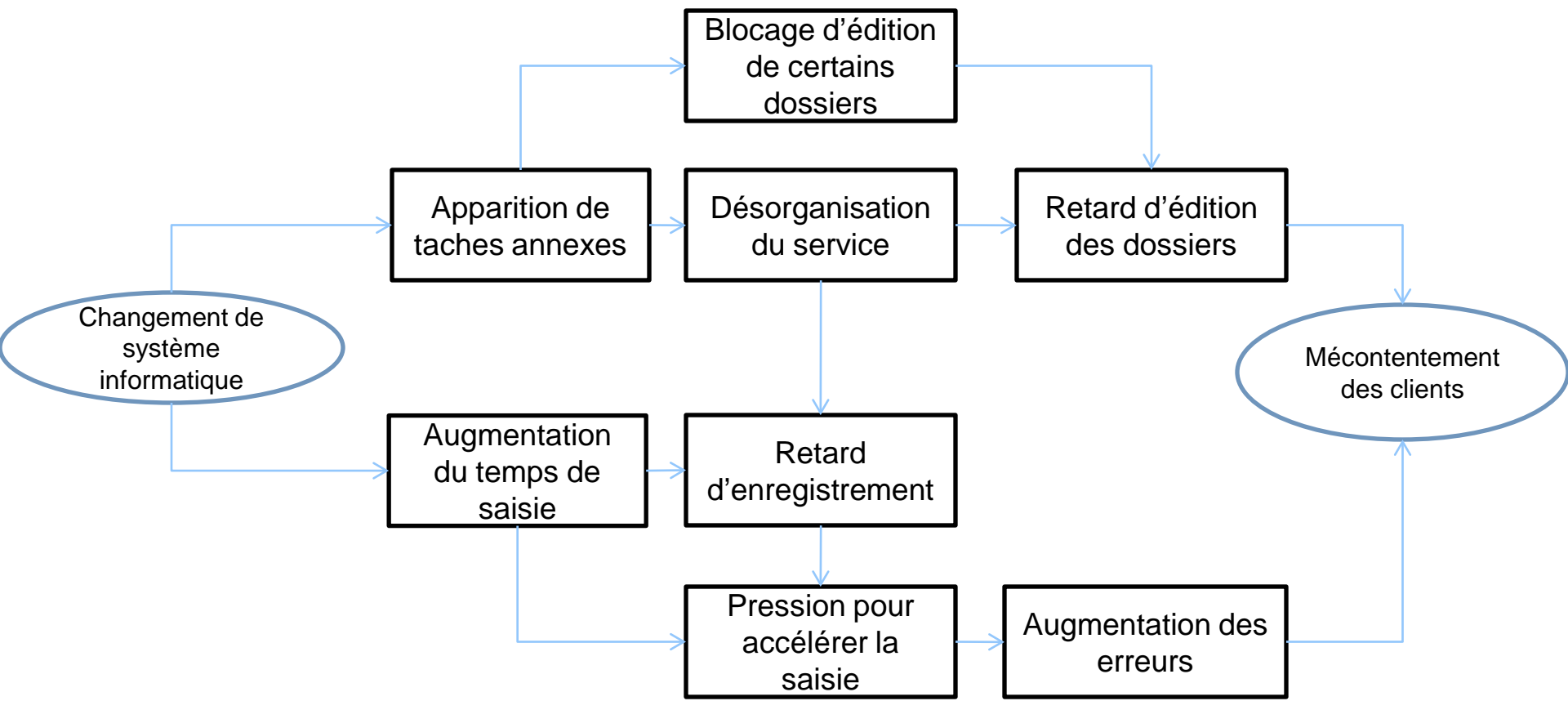
Adjoints



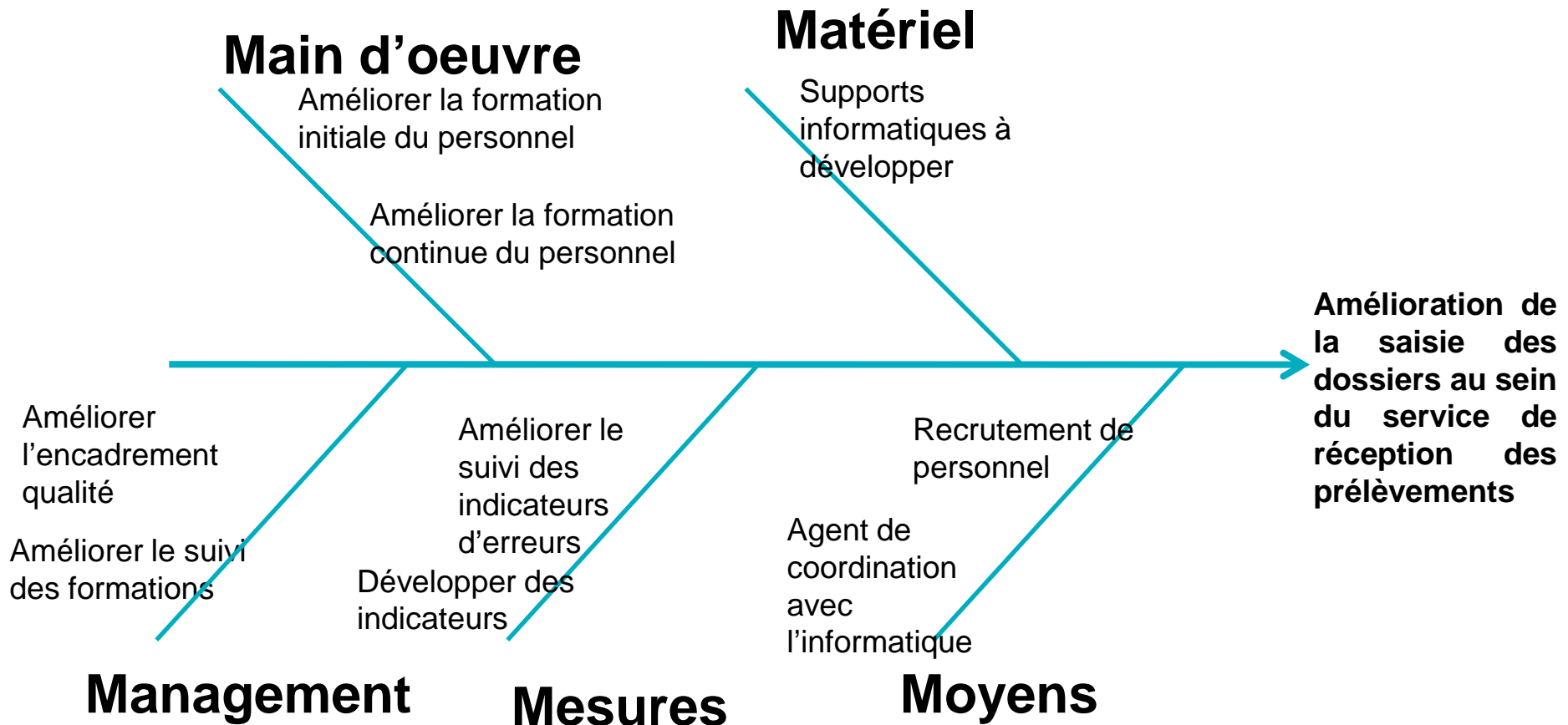
Circuit d'enregistrement d'un dossier



Problématique de départ et Objectifs du mémoire



Plan d'action



- ❖ Améliorer le processus d'encadrement au sein du service
- ❖ Améliorer le processus de diffusion des documents
- ❖ Améliorer le suivi des indicateurs qualité du service
- ❖ Améliorer la formation initiale et continue du personnel

❖ Nouveaux postes :

-biologiste directeur : expertise biologique et technique

-direction de production : gestion transversale des équipes et du flux des prélèvements

-postes annexes : agent de coordination des systèmes d'information; pôle administratif


❖ Redéfinition de fonction des managers :

-contrôle de la saisie des dossiers

-diffusion des documents qualité



Point 2 : processus de diffusion des documents

 biomnis BIOLOGIE MÉDICALE SPÉCIALISÉE	TITRE		
	DIFFUSION DES SUPPORTS ET INFORMATIONS RELATIFS A LA SAISIE DES ANALYSES		
Réf. REC PG 024	Date d'application :	Edition n° 1	Page 1/2

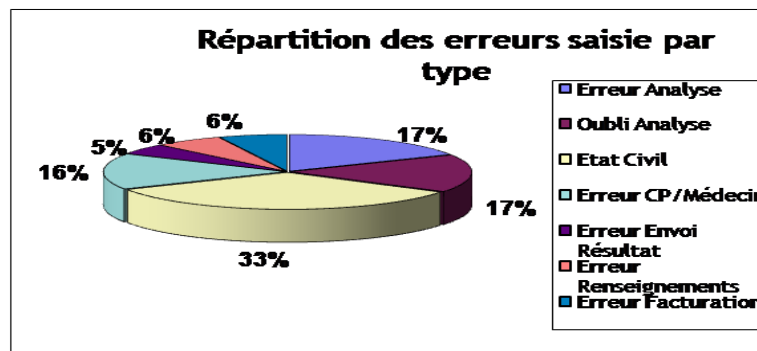
❖ Définition des différents supports :

- notes d'information : *formulaire*
- document de formation biologique : *instruction de travail*
- supports de formation : *instruction de travail*



Point 3 : suivi des indicateurs qualité

Type d'erreur	CP	Biologistes	Total
Erreur Analyse	162	50	212
Oubli Analyse	173	29	202
Etat Civil	351	53	404
Erreur CP/Médecin	191	1	192
Erreur Envoi Résultat	57	0	57
Erreur Renseignements	34	41	75
Erreur Facturation	74	0	74
Total	1042	174	1216



MOIS : Janvier 2011	Nombre dossiers enregistrés : 196310	
Source : Non conformités détectées par le Correspondant et les Biologistes	Dest. : REC/AQ/Affichage	Date : 16/09/2011

- ❖ Sensibilisation des biologistes
- ❖ Formulaire de contrôle des dossiers pour les chefs de groupe
- ❖ Amélioration de l'outil de contrôle
- ❖ Centralisation des erreurs de saisie

❖ Formation initiale :

- développement de supports de formation
- mise à jour de la fiche d'habilitation
- postes de référents

Service Réception des analyses - Evaluation de formation interne - Poste : **agent de saisie**



Agent de saisie :
ID :
Date d'entrée :

DESCRIPTIF :	durée de formation	date	formateur	formé	à approfondir
Généralités :					
visite du laboratoire					
Utilisation du logiciel de saisie					
saisie d'un dossier (paramètres administratifs)					
tâches annexes : scan des prélèvements					
tâches annexes : décantation REC PG 008					
tâches annexes : tri des tubes REC PG 017					
tâches annexes : centrifugation REC PG 010					
Capacité à détecter une non-conformité					
Qualité :					
Prise de connaissance des procédures qualité du service					
Autonomie de recherches d'informations					
Connaissance des différentes paillasses : intitulé des analyses et conditions préanalytiques					
HKIT					
Sérologie,RIA,biochimie,physico					
CULTURES					
BIOCH/PHYSICO URINES/SELLES					
URINES					
PTK					
ALLERGO					
CONGELES					
MEDICAMENTS					
GENETIQUE					
HEMATO					
MIXTE					
moyenne journalière de dossiers saisis (date)					
analyse saisie					
nombre de dossiers					
nombre d'erreurs de saisie REC EN 031					

Validation de la formation :

*Agent de saisie formé (nom et signature)

*Formateur (nom et signature)

*Chef de service (nom et signature)

Date fin de formation :

Date de validation :

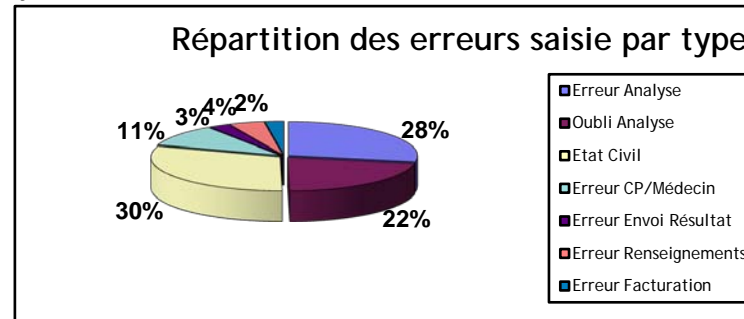


- ❖ Formation continue :
 - retours d'erreurs mensuels
 - formation par des biologistes

 BILOGIE MÉDICALE SPÉCIALISÉE	<h2>COMPTE-RENDU</h2> <p>Bilan de la saisie du mois de Juin 2011</p>	Juillet 2011
---	--	--------------

• Problèmes récurrents :

état civil erreurs majoritaires !!! 30 % des erreurs



• Erreurs d'analyse : rappels principaux

- nette amélioration sur l'enregistrement des CD48 et IPHEN !
- pour une demande d'antithrombine III faire AT3C plutôt que AT3
- HCG / bHCG : se référer strictement au bon de demande
- pregnenolone/ sulfate de/ 17OH pregnenolone : se référer strictement à l'ORDONNANCE
- allergologie : nouveau document à disposition avec les codes d'enregistrement
- attention aux fibrotests/actitests
- saisie des natures de prélèvements : F13 si pas dans la liste



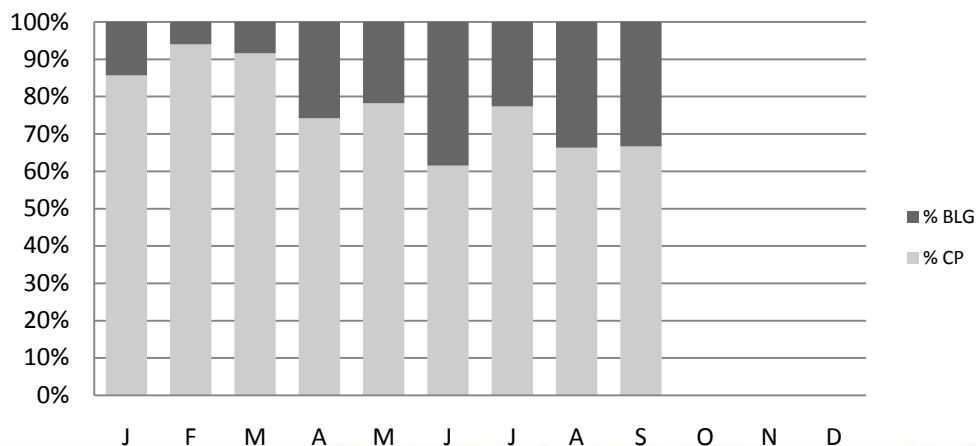
- ❖ **Diminution des retards de saisie**
- ❖ **Missions de l'agent de coordination des systèmes d'information**
- ❖ **Contrôle de la saisie en progression, mais évaluation difficile au cours des congés d'été.**
- ❖ **Pas d'amélioration visible de la qualité de la saisie mais augmentation des retours d'erreurs suite à sensibilisation**
- ❖ **Instructions de travail en développement**

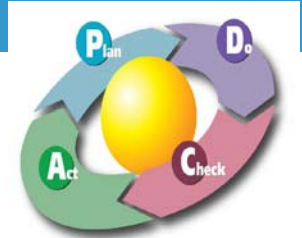


Résultats

<u>mois</u>	nb d'erreurs	nb dossiers	% erreurs	erreur état civil %	erreur analyse %	oubli analyse %
Mars	819	220459	0,371	30	19	17
Avril	555	183082	0,303	36	16	22
Mai	492	186450	0,264	31	22	19
Juin	382	180296	0,212	30	28	22
Juillet	548	154910	0,354	24	33	20
Aout	665	136055	0,489	27	34	17

2011 : % détection BLG / CP





- ❖ Réintégration de la qualité au sein du service
- ❖ Amélioration de la transmission des informations et passage d'une transmission orale à une transmission organisée.
- ❖ Suivi des indicateurs plus complexe, dépendant de multiples acteurs
- ❖ Renforcement de l'expertise du laboratoire Biomnis en tant que laboratoire d'analyses spécialisées par la formation des agents

La qualité au laboratoire est une amélioration permanente, et est impliquée dans de nombreux secteurs allant de la gestion en ressources humaines à la connaissance en biologie médicale. La concordance de tous ces paramètres permettra de faire avancer au mieux la roue de Deming.