

Amélioration de la gestion des prélèvements du service des urgences au laboratoire Claude Galien

Diplôme Universitaire « Assurance qualité
au laboratoire de biologie médicale »

Gabrielle Machado 2010-2011

Réclamations

- Du service des urgences :
 - Délai résultats trop long
 - Sensibilité de l'automate (hémolyse)
 - Pertinence des résultats communiqués (fax, téléphone)

- Du laboratoire :
 - Ordonnances et prélèvements conformes

Objectifs de l'étude

- Analyse de la gestion des prélèvements urgents
- Déroulement de l'étude :
 - Mise en place d'un indicateur qualité
 - Recueil des données aux heures critiques (matin, midi...)
 - Sensibilisation du service des urgences et du laboratoire
 - Analyse des résultats obtenus et planification d'actions d'améliorations.

Mise en place de l'indicateur qualité

- Pourcentage de bilans urgents rendus dans l'heure.
- Objectif: 85%

Recueil des données

- But : mettre en évidence les délais critiques
 - Délai prélèvement/réception
 - Délai réception/saisie
 - Délai saisie/validation technique
 - Délai validation technique/communication
 - Délai réception/ communication

Sensibilisation du personnel

- Au niveau des urgences :
 - Affichage dans chaque poste de soin d'une note
 - Courrier sur l'identitovigilance
- Au niveau du laboratoire :
 - Diffusion de « breve k-lite »

POUR UNE IDENTIFICATION PATIENT CONFORME

ORDONNANCE

- Nom, nom de jeune fille
- Prénom
- Adresse / téléphone
- Date de naissance
- Sexe (F ou M)
- Nom et signature du prescripteur

Ou

- Etiquette patient + nom de jeune fille
- Signature du prescripteur

+

- Date et heure du prélèvement
- Identification du préleveur (initiales)

PRELEVEMENT

- Etiquette patient + Identification préleveur (initiales)

Ou à défaut

- Nom, nom de jeune fille
- Prénom
- Date de naissance
- Sexe (F ou M)
- Date du prélèvement
- Identification du préleveur (initiales)



LABORATOIRE D'ANALYSES DE BIOLOGIE MEDICALE

CLAUDE GALIEN

M.ROY
Biologiste responsable

G.MACHADO
Biologiste médical

L.CUKIER
Biologiste médical

S. CHERIF
Biologiste médical

Destinataire : Monsieur le directeur de l'hôpital Claude Galien
Madame Obadia, responsable qualité de l'hôpital Claude Galien
L'ensemble des prescripteurs
L'ensemble des coordinatrices et du personnel soignant

OBJET : Identitovigilance

QUINCY, LE 12 septembre 2011

Dans le cadre de l'accréditation COFRAC des laboratoires et de la Certification de votre établissement, ensemble, nous devons **IMPERATIVEMENT** être en conformité avec les exigences HAS pour la maîtrise et l'amélioration continue de l'identitovigilance.

Identité = acte de soin

Pour cela, nous souhaitons vous rappeler les exigences concernant le pré analytique et plus particulièrement, l'identification des échantillons biologiques et l'identification des prescriptions (ordonnance et/ou bon de laboratoire).

Les prescriptions (ordonnance et/ou bon de laboratoire) doivent comporter OBLIGATOIREMENT :	Tous les échantillons biologiques doivent comporter OBLIGATOIREMENT :
	<ul style="list-style-type: none">- Nom et prénom- Nom de jeune fille- Date de naissance- Sexe (M ou F)
<ul style="list-style-type: none">- Nom et signature du prescripteur- Date et heure du prélèvement- Identification du préleveur (initiales)- Renseignement(s) clinique(s)- Traitement(s) éventuel(s)	<ul style="list-style-type: none">- Identification du préleveur (initiales)

Nous vous adressons nos sincères salutations

L'équipe du laboratoire

Bonjour à toutes et à tous,

PRE ANALYTIQUE

Un document a été mis en place au service des urgences ainsi que dans tous les services « préleveur » précisant les éléments indispensables à une bonne identification de la prescription et des prélèvements. (Cf. IN 10-PR 19)

Il est donc indispensable de vérifier si toutes les informations sont présentes avant d'accepter la prescription et/ou les prélèvements.

SYSTEME QUALITE

Un document récapitulatif (Cf. IN 10-PR 02) des différents numéros de téléphone pour joindre le laboratoire a été diffusé dans tous les services de l'hôpital suite à l'ouverture d'une action corrective.

Vous pouvez consulter l'action corrective en cours sur GUESQUAL.
(non-conformité/ action corrective/historique des actions/ par numéro: N°28/rechercher)

INDICATEUR QUALITE

Un de nos indicateurs qualité est le délai de rendu de résultat urgent. Il est donc impératif de noter sur les ordonnances l'heure de réception des prélèvements et d'insister auprès du service des urgences de noter l'heure de prélèvement.

CONFIDENTIALITE

RAPPEL: Merci à toutes et à tous de respecter les règles de confidentialité au niveau de l'accueil du laboratoire.

LA QUALITE C'EST L'AFFAIRE DE CHACUN

Merci
Christelle

Bonjour à toutes et à tous,

SYSTÈME QUALITE

Pour la mise à jour du matériel sur GUESQUAL, je souhaiterai que chaque responsable automate vérifie les informations déjà saisie puis complète les informations manquantes. Pour cela , je vous met à disposition un formulaire à remplir et à me remettre au plus tôt.

NB: les informations doivent être recueillies auprès du fournisseur. Ne pas récupérer les informations sur les classeurs de vie ou d'après de vieille carte de visite ou rapport d'intervention SAV.

REUNION DU 28 JUILLET 2011 avec les responsables de chaque service de l'hôpital.

Le laboratoire est relativement bien perçu au niveau des services de l'hôpital. Quelques améliorations vont être mises en place comme:

- Création d'une paillasse pour les prélèvements bébés.
- Mise en place d'une bannette à l'entrée du laboratoire (coté bacterio) pour la dépose de prélèvement la nuit.
- Information à l'ensemble des services pour que l'heure de prélèvement soit notée sur l'ordonnance (prélèvement sanguin et bactériologique).
- Sensibilisation sur la prescription conforme, mise en place d'une enquête courant septembre.

INDICATEUR QUALITE

DELAIS DE RESULTATS URGENTS (cf. Annexe)

Constats: Nous sommes en dessous des 70% de résultats rendus dans un délai d'une heure. Les tranches horaires critiques où nous sommes « hors délai » sont 7h-10h et 12h-14h.

Le « hors délai » est aussi surtout due à une validation technique tardive. Nous allons donc nous fixer comme objectif, pour le mois suivant, 85% de rendu dans le délai d'une heure en concentrant nos efforts sur le suivi de l'urgence pendant la REA et à l'heure de la pause déjeunée.

LA QUALITE C'EST L'AFFAIRE DE CHACUN

Merci et bonnes vacances à tous.

Christelle

BREVES K-LITE

Numéro n°18

Bonjour à toutes et à tous,

PRE ANALYTIQUE

- Merci de prendre connaissance du courrier destiné aux prescripteurs et à l'ensemble du personnel soignant de l'hôpital..(cf. Annexe)
- Pour être conforme avec les exigences de conservation des prélèvements:
 - les échantillons bactériologiques (sauf les Eswabs, hémocultures et ECBU déjà dans tube boraté) devront être mis dans le réfrigérateur N°1 avant la préparation des transmis (surtout sur la tranche horaire 7h - 11h).
 - les échantillons d'urine pour les albumines-sucres devront être centrifugés et techniques le plus rapidement possible (stabilité < 2 heures).
- Toute décantation (sérum pour transmis CERBA, décantation de tube SAMU) doit être validée par un biologiste.
- Malgré une augmentation (Cf. résultat de l'enquête ordonnance), il y a encore beaucoup de bon de laboratoire sans heure de prélèvement et heure de réception. Merci de redoubler d'effort concernant ce point.

AMELIORATION CONTINUE

Merci de prendre connaissance du résultat de l'enquête ordonnance.(cf. Annexe)
 Merci aux secrétaires de leur implication.

INDICATEUR QUALITE

Délais de résultats urgents (cf. Annexe)

Constats: Il y a une augmentation par rapport au mois dernier mais nous sommes en dessous des 80% de résultats rendus dans un délai d'une heure.

Le « hors délai » est surtout due à une gestion mal maîtrisée de l'urgence pendant la REA.

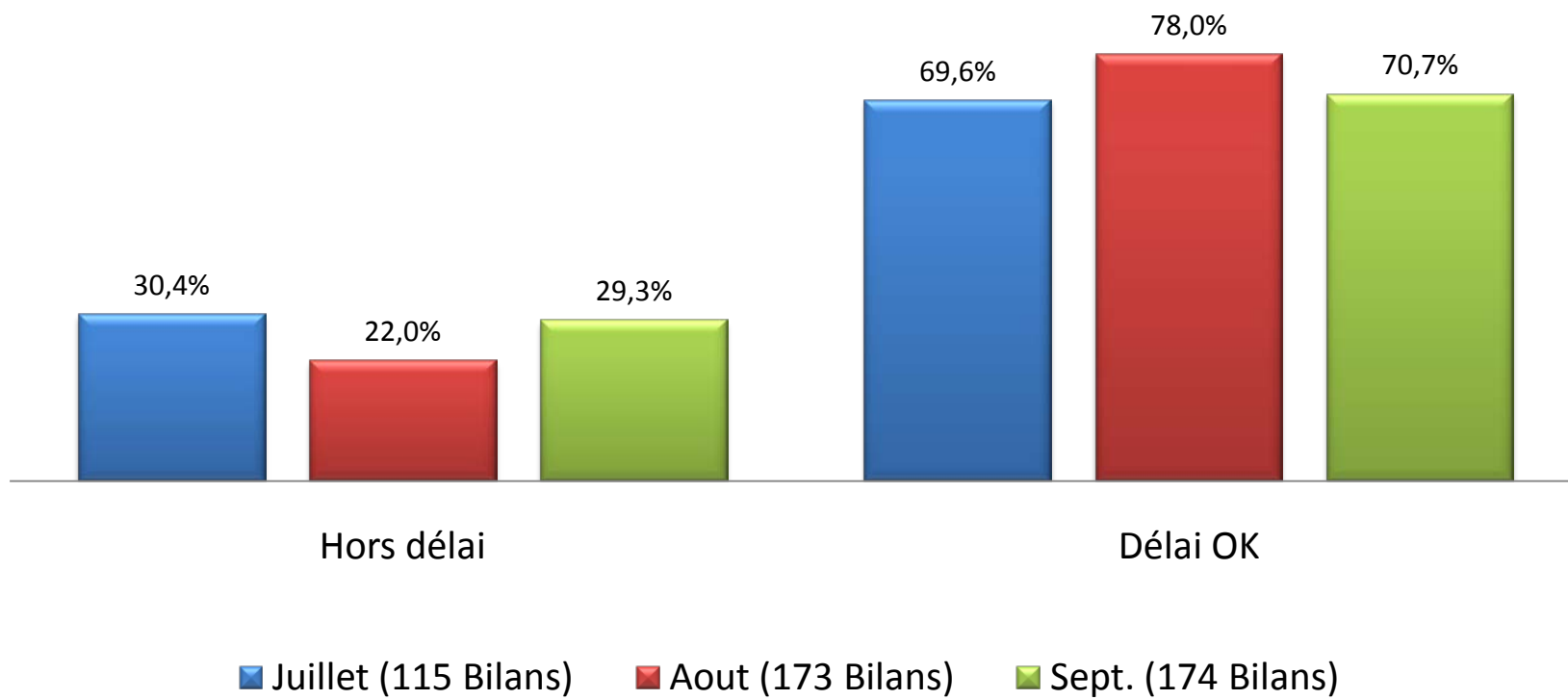
Notre objectif de 85% n'a pas été atteint pour le mois d'aout, mais nous sommes sur la bonne voie.....Je compte sur vous.....

LA QUALITE C'EST L'AFFAIRE DE CHACUN

Christelle

Résultats indicateur

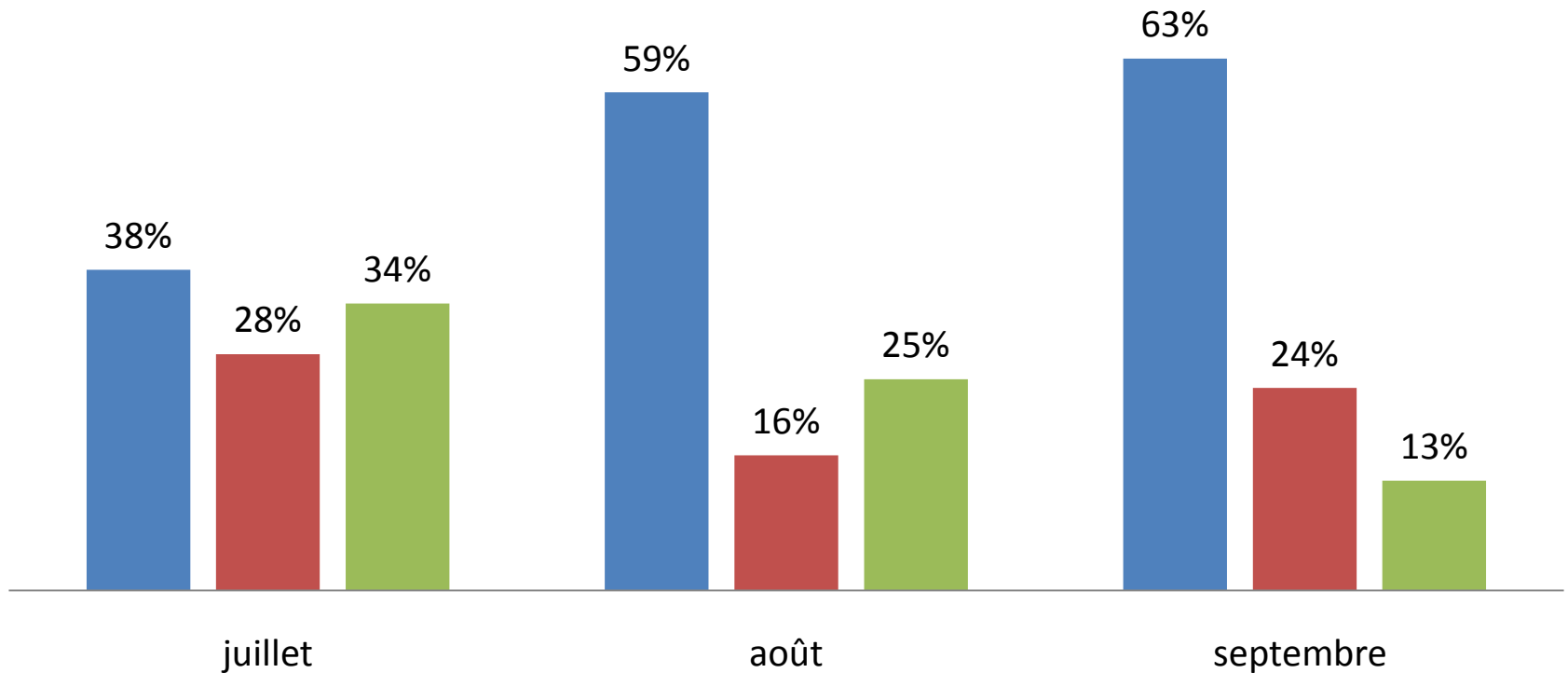
Rendu des résultats urgents



Analyse des retards

Délais réception/ rendu de résultats supérieurs à 1 heure

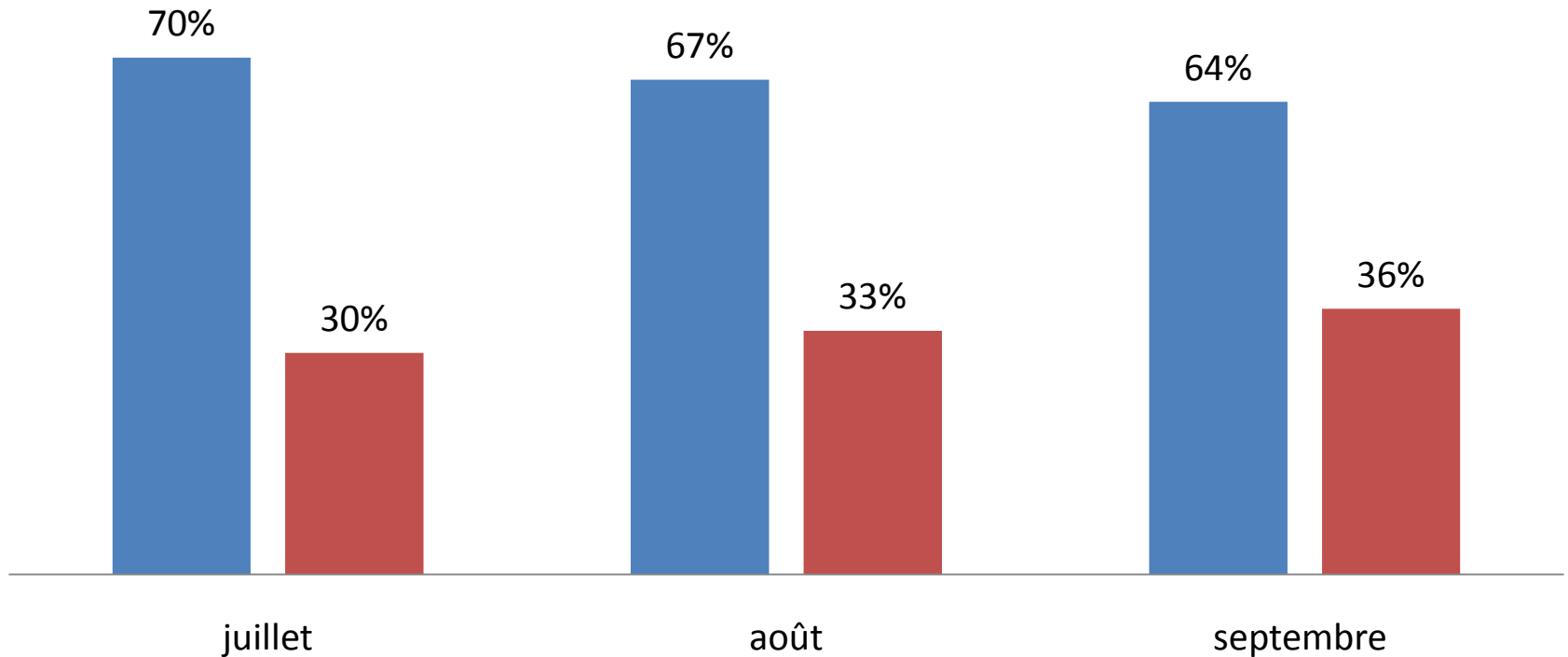
■ délai entre 1h-01h15 ■ délai entre 1h15-1h30 ■ délai >1h30



Résultats délais critiques

Délai saisie/validation technique

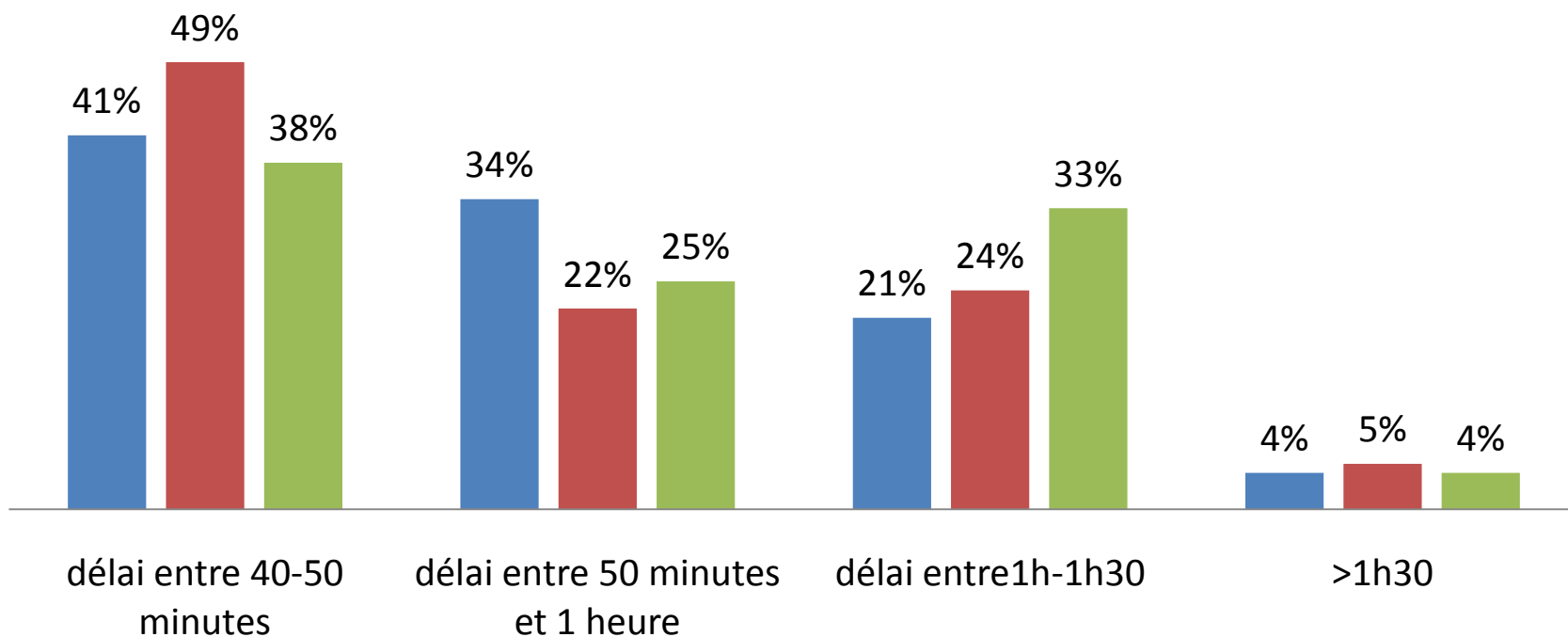
■ délai respecté ■ hors délai



Analyse des délais critiques

Délais saisie/ validation technique > 40 minutes

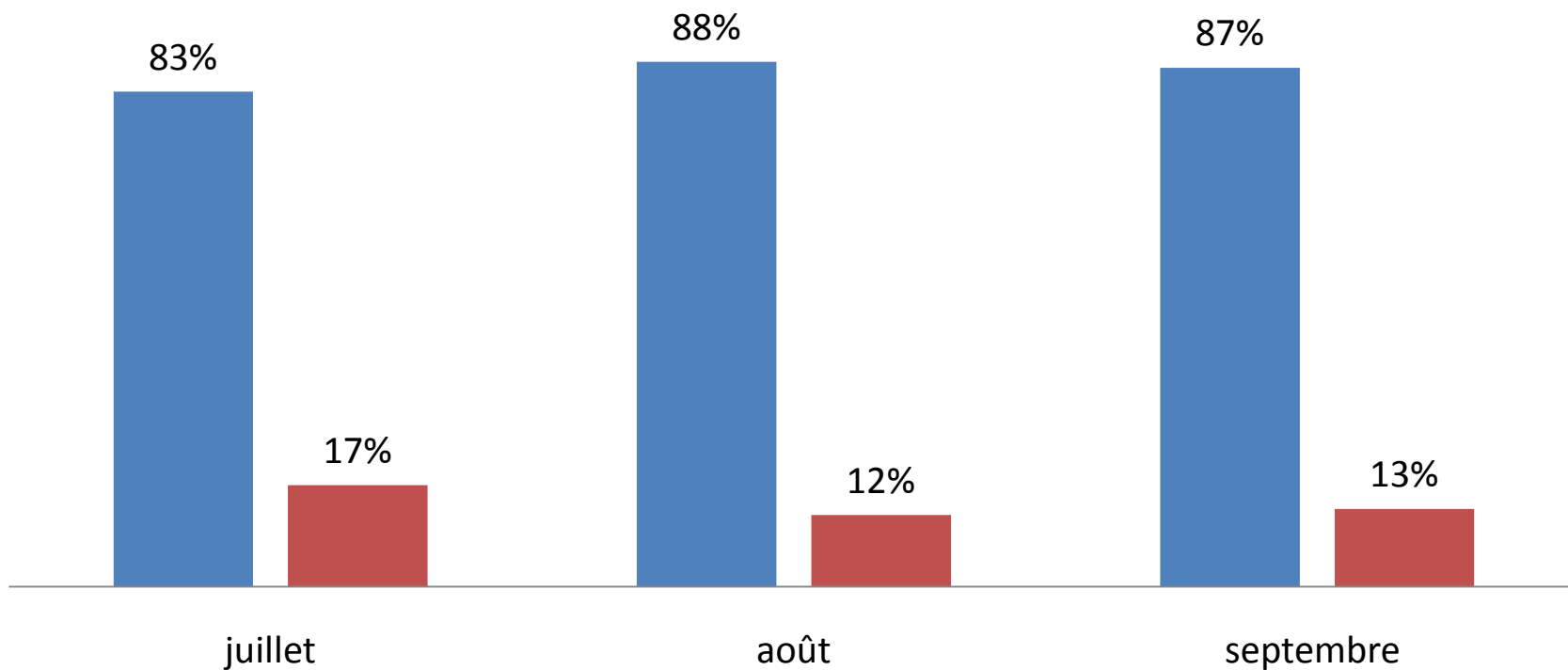
■ juillet ■ août ■ septembre



Analyse des délais critiques

Délai réception/saisie

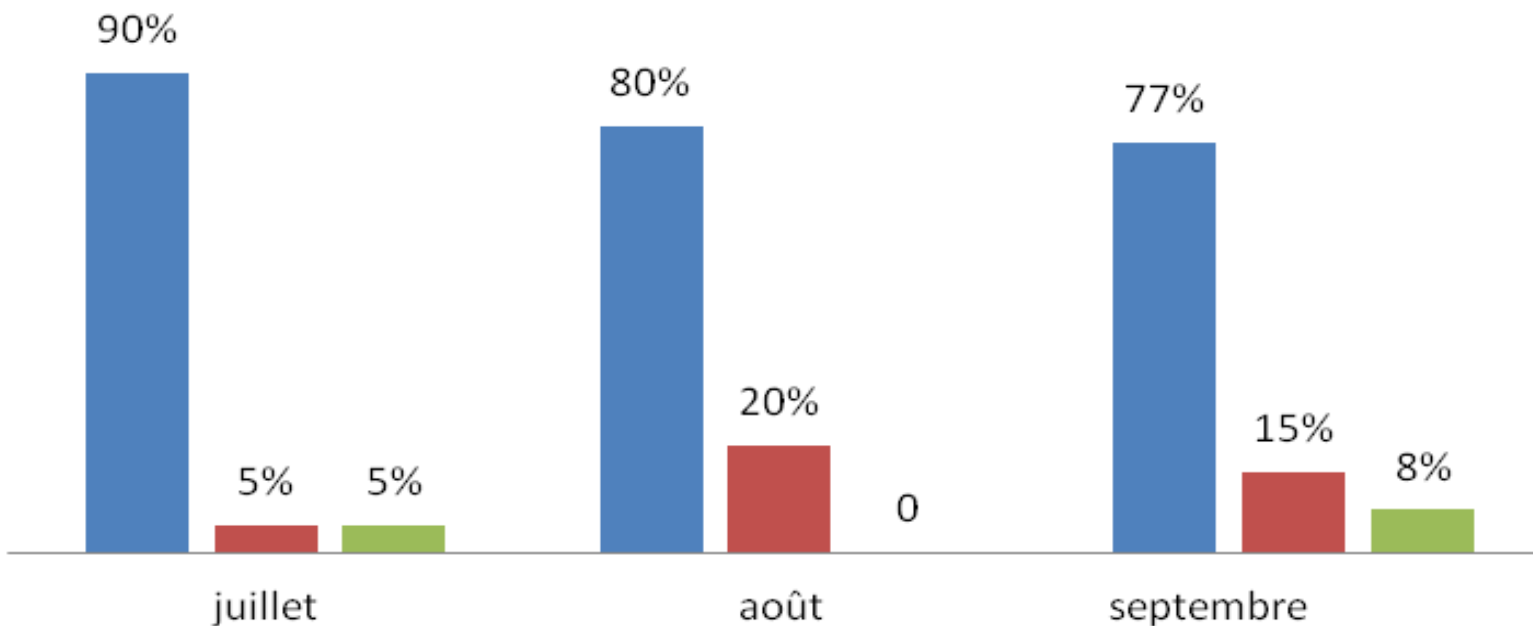
■ délai respecté ■ hors délai



Analyse des délais critiques

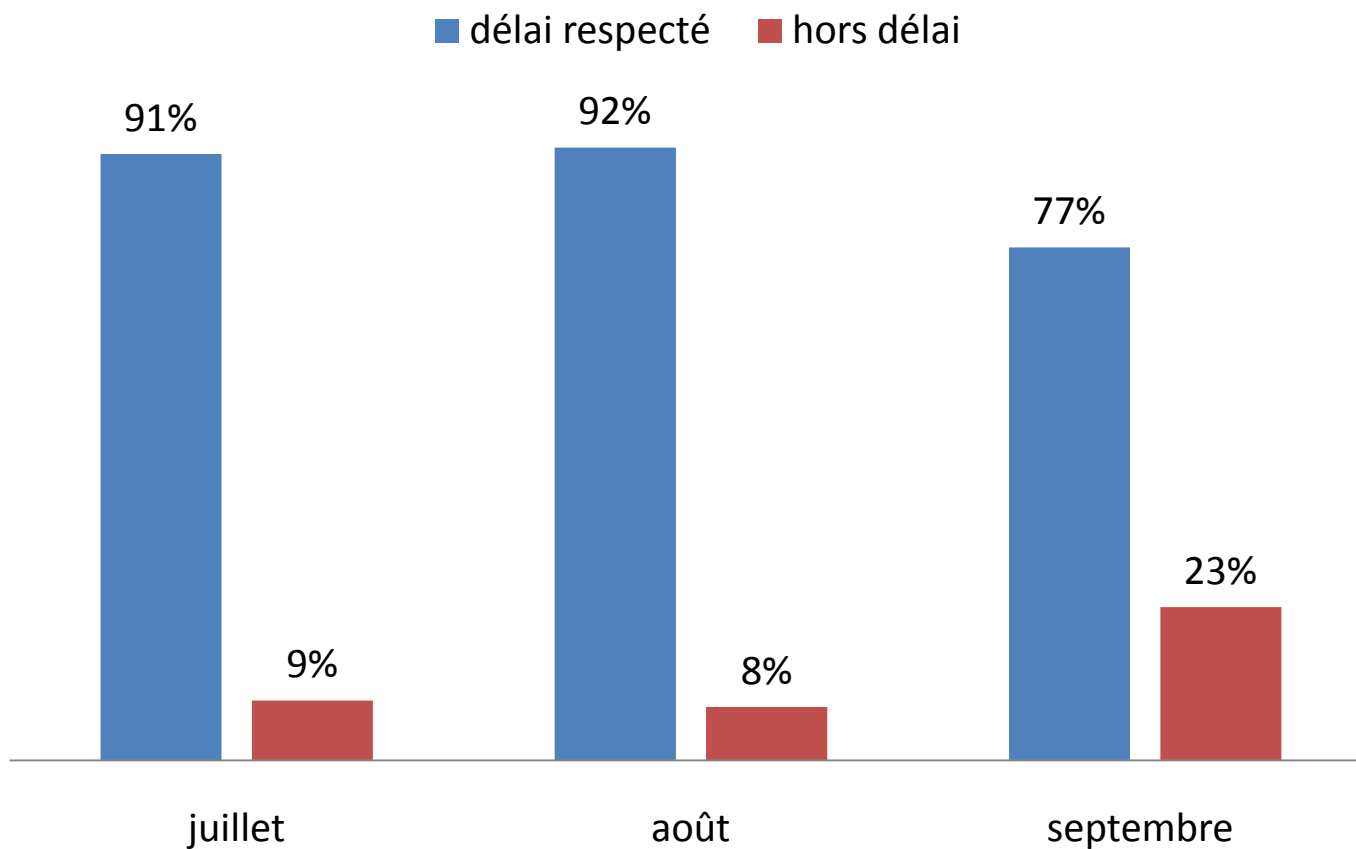
Délais réception/saisie > 15 minutes

■ délai entre 15-30 minutes ■ délai entre 30-45 minutes ■ délai >45 minutes



Analyse des délais critiques

Délai validation technique/fax



Analyse des délais critiques

Délais validation technique/fax > 5 minutes

■ délais entre 5-15 minutes ■ délais entre 15-30 minutes ■ délais > 30 minutes

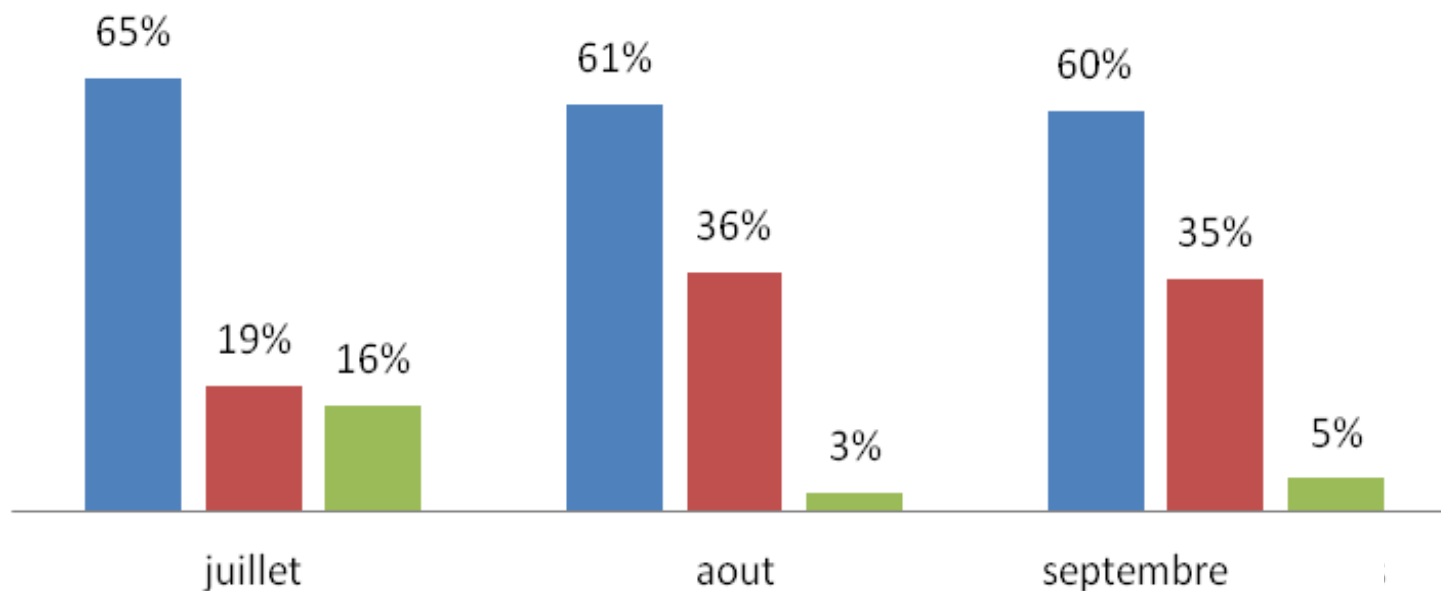
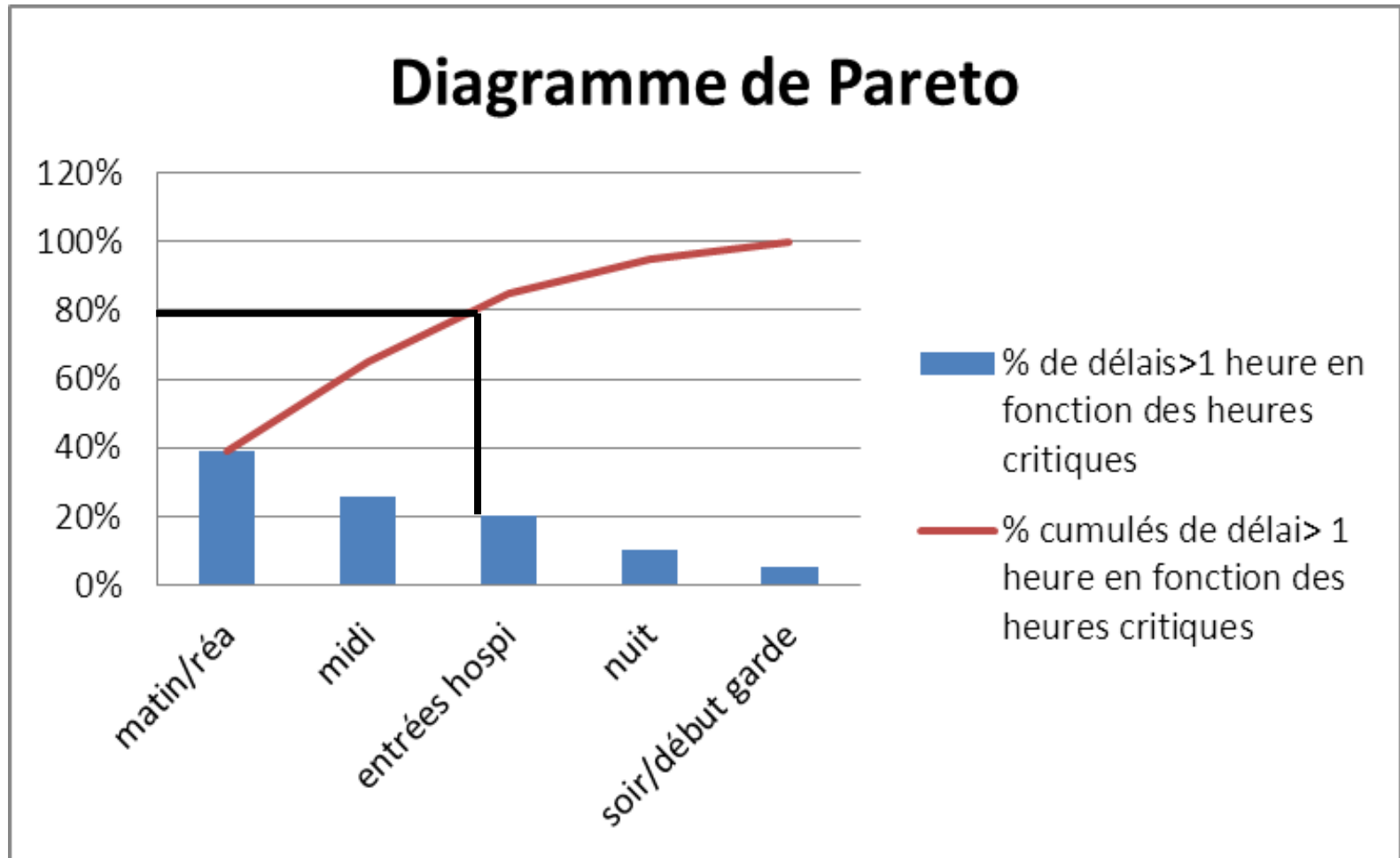


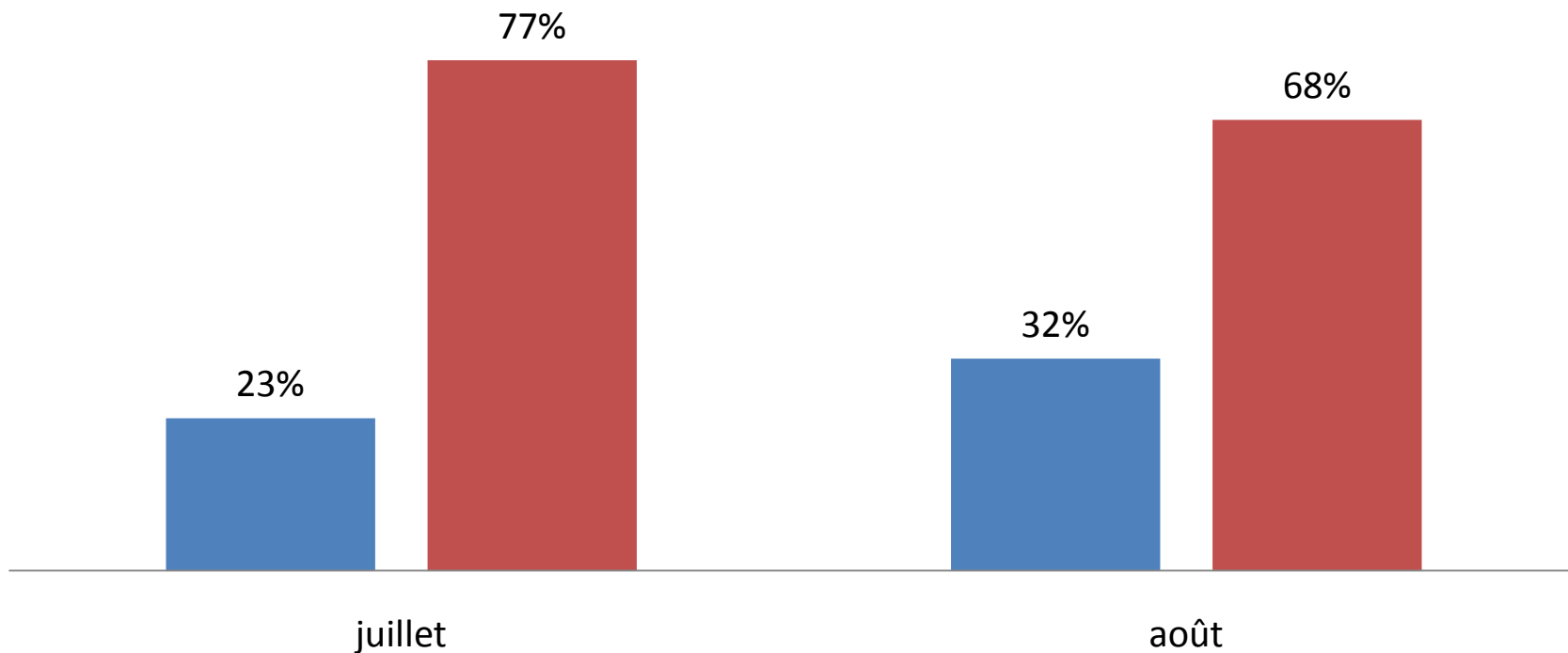
Diagramme de Pareto



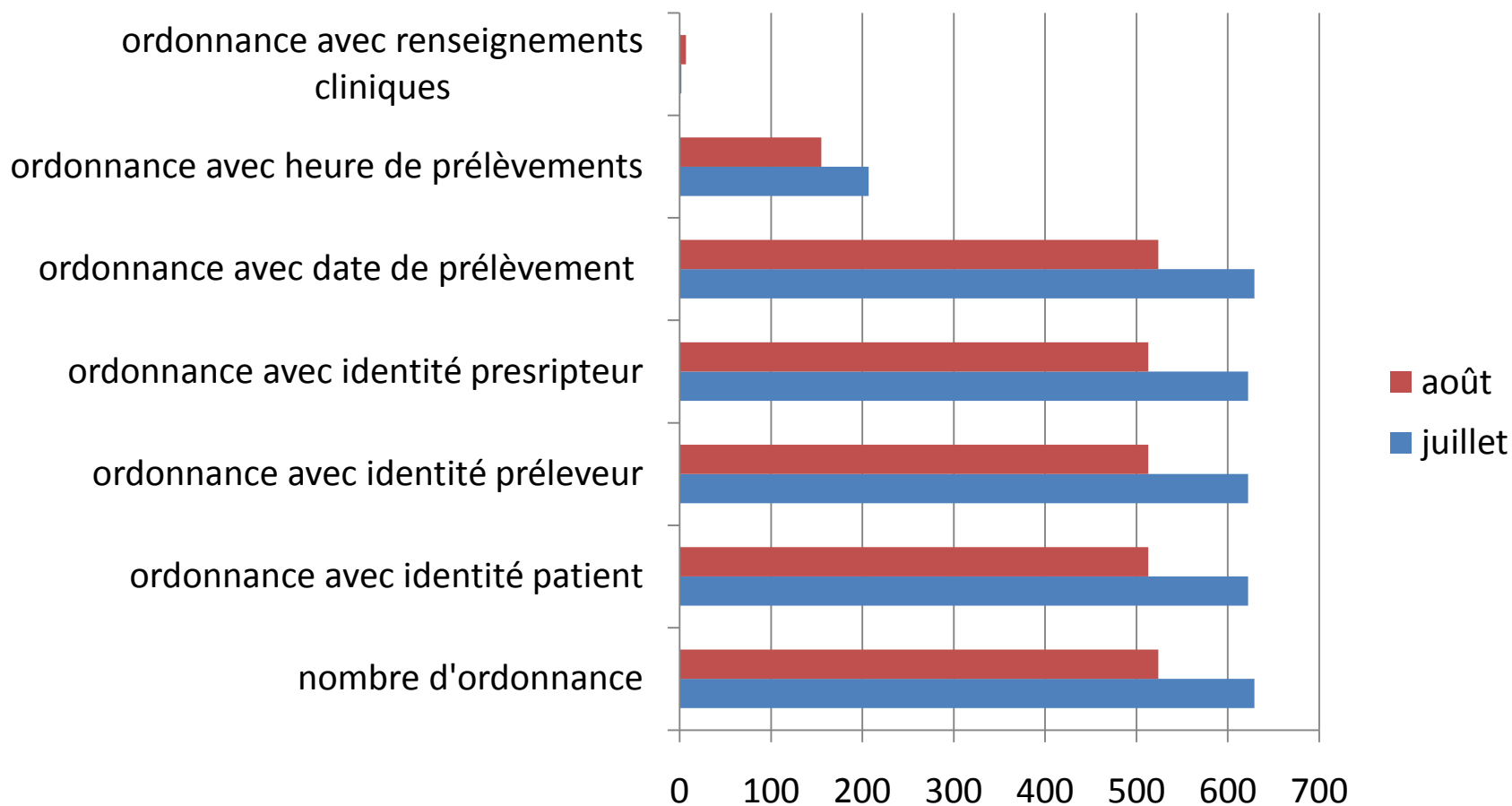
Résultats urgences

Heure de prélèvement sur ordonnance

■ heure de prélèvement OK ■ absence d'heure de prélèvement



Résultats urgences



Conclusion

- Sensibilisation et implication du personnel
- Amélioration globale de la gestion de l'urgence
 - Suivi de l'indicateur
- Planification d'actions d'amélioration
 - Manuel de prélèvement
 - Enquête conformité des prélèvements
 - Enquête ordonnances
 - Autres indicateurs

Merci de votre attention