

**MISE EN PLACE ET SUIVI  
DES NON-CONFORMITES ET RECLAMATIONS  
SUR L' ENSEMBLE DES SITES DE LA SELARL BELLILABO**

# Présentation du laboratoire

## **LBM multisite**

- 4 sites

## **Activité en 2010**

- 14.7 millions B

## **Avancement dans la démarche qualité en 2010**

- Site B Bioqualité : Phase 1 - cycle 3
- Site C Bioqualité : Phase 1 - cycle 5

Gestion des Non Conformités et réclamations

Formation d'un Référent Qualité en 2009 (AFBB)

# Mise en place du traitement des NC et réclamations

## **Décembre 2009**

- Achat d'un logiciel qualité

## **Février-Mars 2011**

- Livraison du logiciel qualité
- Création d'une cellule qualité
- Sensibilisation du personnel
- Paramétrage du logiciel

## **Avril 2011**

- Formation à l'utilisation de ce logiciel
- Ecriture des procédures et instructions
- Elaboration et diffusion du manuel de prélèvement

## **Mai 2011**

- Réunions d'informations sur chaque site

## **Juin-Juillet-Août 2011**

- Suivi des non-conformités et réclamations

# Non-conformités (NC) des prélèvements effectués à l'extérieur du laboratoire

## **Etablissements et professionnels de santé concernés**

- Clinique
- Maisons de retraite
- Centre de dialyse
- IDE libéraux

## **Enregistrement des NC**

- SIL (menu déroulant)

## **Information auprès de nos partenaires**

- Courriers d'information, diffusion du manuel de prélèvement
- Statistiques des NC relevées

# Classement des NC par niveau de gravité

## **NC mineures de niveau 1, prélèvement accepté**

- Pas de fiche de suivi
- Tubes prélevés en trop
- Absence d'identification du préleveur
- Traitement non communiqué
- Heure de prélèvement non renseignée

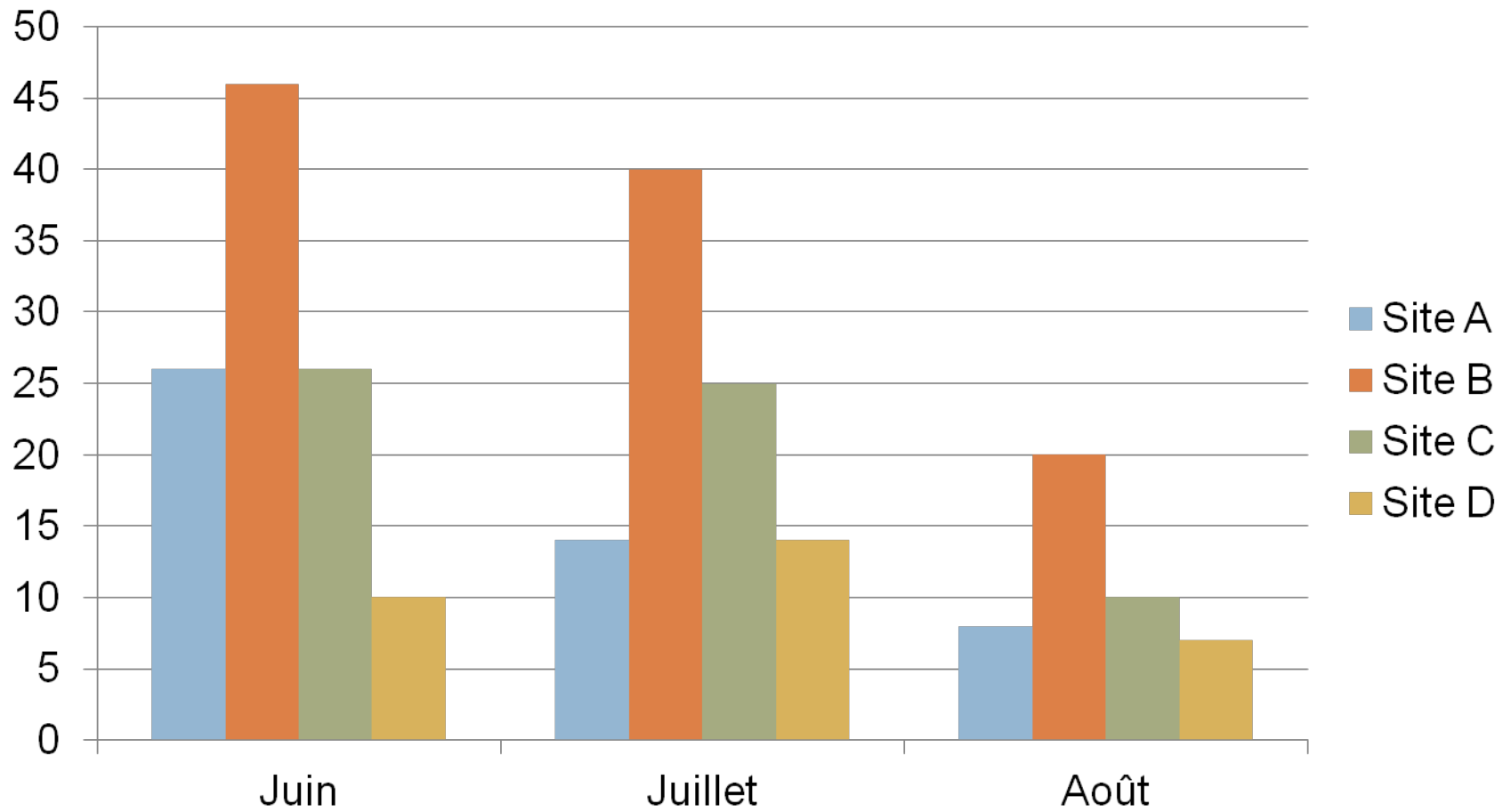
## **NC de niveau 2 (régularisation par téléphone)**

- Identification incomplète du patient sans équivoque
- Pas d'ordonnance

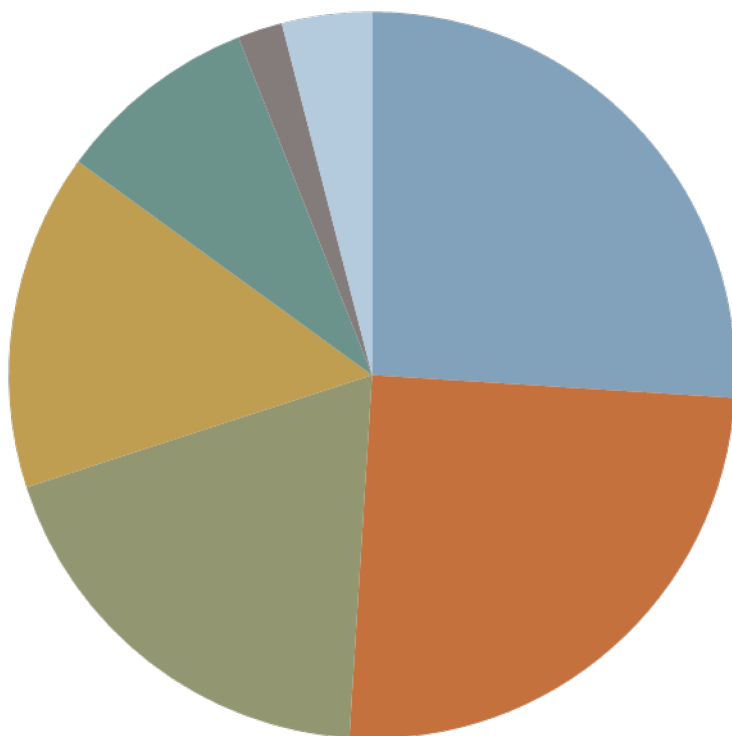
## **NC de niveau 3 (refus éventuel d'exécution des examens)**

- Tube citraté insuffisamment rempli (Refus)
- Tube citraté/EDTA coagulé (Refus)
- Tube manquant ou prélèvement insuffisant (Refus)
- Tube sans nom(Refus)
- Délai de transport trop long
- Aiguille souillée laissée dans la boîte de prélèvement
- Identification incomplète pour la détermination d'un groupe sanguin (Refus)

## % de NC relevées de Juin à Août 2011



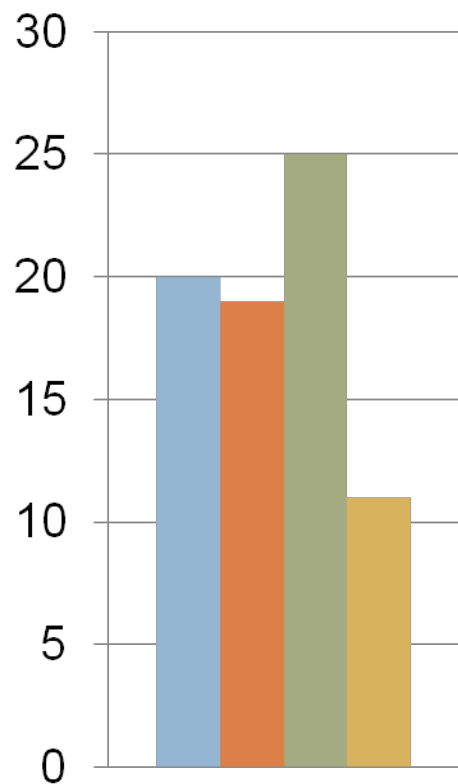
## Répartition des NC relevées de Juin à Août 2011



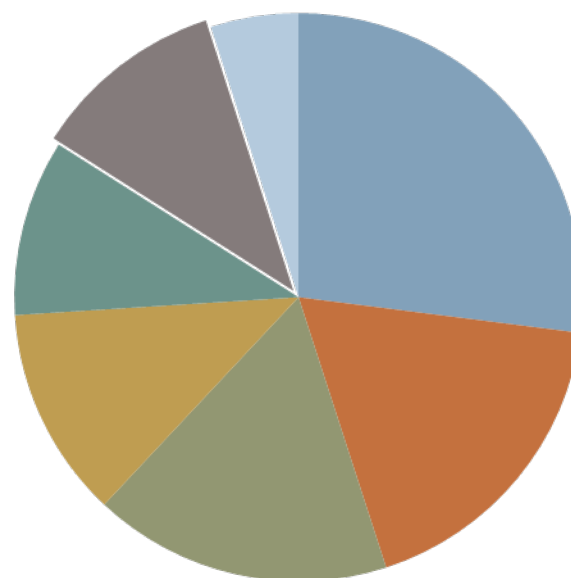
- Pas de fiche de suivi 26%
- Tubes prélevés en trop 25%
- Préleveur non identifié 19%
- Traitement non communiqué 15%
- Heure non communiquée 9%
- Pas d'ordonnance 2%
- Autres 4%

**NC de niveau 3 : < 2 %**

## % et répartition des NC relevées en Septembre 2011



■ Site A 20%  
■ Site B 19%  
■ Site C 25%  
■ Site D 11%



■ Pas de fiche de suivi 27%  
■ Tubes prélevés en trop 18%  
■ Préleveur non identifié 17%  
■ Traitement non communiqué 12%  
■ Heure non communiquée 10%  
■ Pas d'ordonnance 11%  
■ Autres 5%

# NC apparues au sein du laboratoire et réclamations

## Utilisation du logiciel KaliLab

### Difficultés d'utilisation du logiciel

- Modification des habitudes
- Difficultés d'enregistrement des NC à obtenir
- Sous effectif technique sur le site A

LBM Bois  
21 Rue des Bois  
77300 Fontainebleau  
Tél : 01.64.22.31.97  
Fax : 01.64.22.24.32

Statistiques des indicateurs qualité

Non Conformités	Jan	Fev	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	
<b>Pré-analytique</b>	-	-	6	2	10	-	2	-	6	3	-	-	29
[A] Pré-analytique	-	-	2	-	2	-	1	-	5	3	-	-	13
[B] Pré-analytique	-	-	-	-	3	-	-	-	1	-	-	-	4
[C] Pré-analytique	-	-	2	1	3	-	1	-	-	-	-	-	7
[D] Pré-analytique	-	-	2	1	2	-	-	-	-	-	-	-	5
<b>Analytique</b>	-	-	4	5	4	3	5	-	9	1	-	-	31
[A] Analytique	-	-	4	5	3	3	4	-	9	1	-	-	29
[C] Analytique	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	2
<b>Post-analytique</b>	-	-	1	2	1	5	-	-	1	-	-	-	10
[A] Post-analytique	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
[C] Post-analytique	-	-	1	1	-	5	-	-	-	-	-	-	7
[D] Post-analytique	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	2
<b>Divers</b>	-	-	-	-	-	2	1	-	2	1	-	-	6
[A] Divers	-	-	-	-	-	2	1	-	2	1	-	-	6
<b>TOTAL 2011</b>	-	-	11	9	15	10	8	-	18	5	-	-	76
<b>Réclam. par type</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mars</b>	<b>Avr</b>	<b>Mai</b>	<b>Juin</b>	<b>Juil</b>	<b>Août</b>	<b>Sept</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Déc</b>	
<b>Pré-analytique</b>	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1	-	-	3
[A] Pré-analytique	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
[C] Pré-analytique	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
[D] Pré-analytique	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Analytique</b>	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
[A] Analytique	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Post-analytique</b>	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2
[C] Post-analytique	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2
<b>Divers</b>	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	3
[A] Divers	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
[C] Divers	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
[D] Divers	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>TOTAL 2011</b>	-	-	-	1	3	2	-	-	2	1	-	-	9

# Plan d'actions

Objectifs	Organisation	Support	Acteurs	Calendrier
Utilisation quotidienne de KaliLab par l'ensemble du personnel	<b>Embauches sur le site A</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 IDE</li> <li>• 2 Techniciens</li> </ul>		Direction	Septembre 2011
	• 1 RAQ			Octobre 2011
	<b>Achat du module « Gestion de stock »</b>			Octobre 2011
	<b>Réunion du personnel</b>	Information orale	V. Martin	Septembre- Octobre 2011
Réduire de moitié les NC « Absence de fiche de prélèvement »	Information personnalisée aux IDE	Etablir un relevé des IDE ne remplissant pas la fiche	Secrétaires  V. Martin	Septembre 2011
% NC IDE < 15%	Réunions avec IDE libéraux et maison de retraite	Diaporama	V. Martin	Décembre 2011 à Melun
Réduire de moitié des NC « Tubes prélevés en trop »			Sté Greiner	Janvier 2012 à Fontainebleau

# Conclusions

## **NC des prélèvements effectués à l'extérieur du laboratoire**

- Enregistrements effectués
- Courrier d'information tous les 2 mois aux IDE et correspondants

## **Autres NC et Réclamations**

- Peu d'enregistrements effectués
- Manque de réflexe
- Manque de temps
- Manque de personnel formé à la qualité