

**ORGANISATION DES  
PRELEVEMENTS A DOMICILE  
DANS LE CADRE DU PASSAGE  
D'UN SITE UNIQUE A UN  
LABORATOIRE MULTISITE**

# POURQUOI S'INTERESSER AUX PRELEVEMENTS A DOMICILE?

- Demandes de plus en plus nombreuses dans les laboratoires de ville, personnel disponible de moins en moins nombreux, exigences de la norme ISO 15189 difficiles à mettre en place.
- Mise en place des exigences de la norme au niveau des PAD permet d'aborder toutes les étapes du préanalytique et implique l'ensemble du personnel.

# DEMARCHE UTILISEE

- Nomination d'une responsable qualité du site.
- Attribution à chacun de ses responsabilités.
- Formation du personnel aux nouvelles exigences
- Distribution des outils indispensables à cette mise en conformité
- Suivi de cette mise en place grâce aux indicateurs qualité.

# LES ETAPES

## POSTE SECRETARIAT

- Modification du mode de prise de RDV
- Introduction de la notion de non-conformité
- Mise en place de la gestion des urgences
- Mise en place de la gestion des réclamations

# POSTE PRELEVEUR

- Formation aux exigences de la norme concernant le prélèvement, le transport des échantillons biologiques
- Habilitation
- Transmissions des outils support indispensables(fiche de suivi, matériel de prélèvements et transport, manuel de prélèvement)

# POSTE TECHNIQUE

- Formation à la nouvelle organisation pour l'envoi des prélèvements sur le plateau technique
- Formation à la gestion des non conformités
- Prise en charges des prélèvements urgents

# SUIVI DE CETTE ORGANISATION

- Mise en place d'indicateurs qualité:
  - % de non conformités liées au délai entre prélèvement et enregistrement de l'échantillon
  - % de non-conformités liées à l'identification du patient
- Réalisation d'audit interne

# DIFFICULTES RENCONTREES

- Résistance de certaines personnes à la mise en place d'une nouvelle organisation.
- Manque de personnel ne permettant parfois pas d'accéder aux exigences normatives.
- Absence d'outil de gestion informatique de la qualité ne facilitant pas le suivi des non conformités

# CONCLUSION

- Encore beaucoup à faire mais sensibilisation globale effectuée
- Mise en place du système de gestion informatique de la qualité : facilitation de la gestion et du suivi des non conformités

# L'AVENIR

- Homogénéisation de nos façons de faire sur chacun des sites
- Mise a profit du laboratoire multisite :  
centralisation de l'organisation des  
prélèvements à domicile au niveau du plateau  
technique