

Assurance qualité au laboratoire de biologie médicale

Traitement des réclamations

Eric LEFORT

Année 2012-2013

Le centre hospitalier

- Il est situé au cœur du sud de l'Aisne comptant plus de 71 000 habitants
- Il est doté de 481 places

Le laboratoire

- Laboratoire polyvalent
 - L'activité annuelle est de 13 millions de B et BHN.
 - Le personnel du laboratoire est composé de 3 biologistes (2,5 ETP), d'1 Cadre de santé (1 ETP), de 4 secrétaires (3,6 ETP) et de 16 techniciennes et techniciens (16 ETP)
-
-

Le laboratoire

le laboratoire réalise des analyses pour 3 établissements de santé dans le cadre du GCS du sud de l'Aisne :

- le centre hospitalier de Château-Thierry
- l'établissement de santé de Villiers-Saint-Denis (417 lits)
- la maison de retraite de Charly sur Marne (65 places)

Etat des lieux

- Une fiche signalétique de déclaration d'événements indésirables est diffusée par le service Qualité
 - Les FEI sont transmises au COVIRIS de l'établissement pour l'enregistrement, le service Qualité se charge du traitement des actions
 - Le laboratoire trace les non-conformités pré-analytiques sur son système informatique
 - Les réclamations sont recueillies de façon informelle lors d'appel téléphonique ou d'entretien
 - Le laboratoire a élaboré et mis en place un questionnaire de satisfaction destiné à ses consultants externes
-
-

Paragraphe 4.8 de la norme 15189

Le laboratoire doit avoir une politique et des procédures pour le traitement des réclamations ou de tout autre retour d'information de la part des cliniciens, des patients ou autres parties. Des enregistrements des réclamations et des enquêtes ainsi que des actions correctives entreprises par le laboratoire doivent être conservés, si nécessaire [voir 4.13.3 i)].

NOTE Les laboratoires sont encouragés à obtenir des retours d'information, tant positifs que négatifs, de la part des utilisateurs de leurs services, de préférence d'une manière systématique (par exemple par l'intermédiaire d'enquêtes).



Écarts par rapport à la norme

- Il manque un document d'enregistrement permettant le recueil des réclamations et leur traitement.

la FEI ne prends en compte que les événements indésirables, les non-conformités.

les réclamations reçues oralement par le laboratoire ne sont pas traçées

- Absence d'enquête de satisfaction menée auprès du personnel hospitalier et notamment des prescripteurs.



Concertation sur les actions à mettre en place

En accord avec la direction Qualité du centre hospitalier, il a été décidé que:

- le laboratoire gérerait ses documents qualité internes
- la direction Qualité gérerait les documents transverses, dont le manuel de prélèvement
- le laboratoire mettrait en place son propre système de recueil et de traitement des réclamations afin d'en améliorer l'efficacité

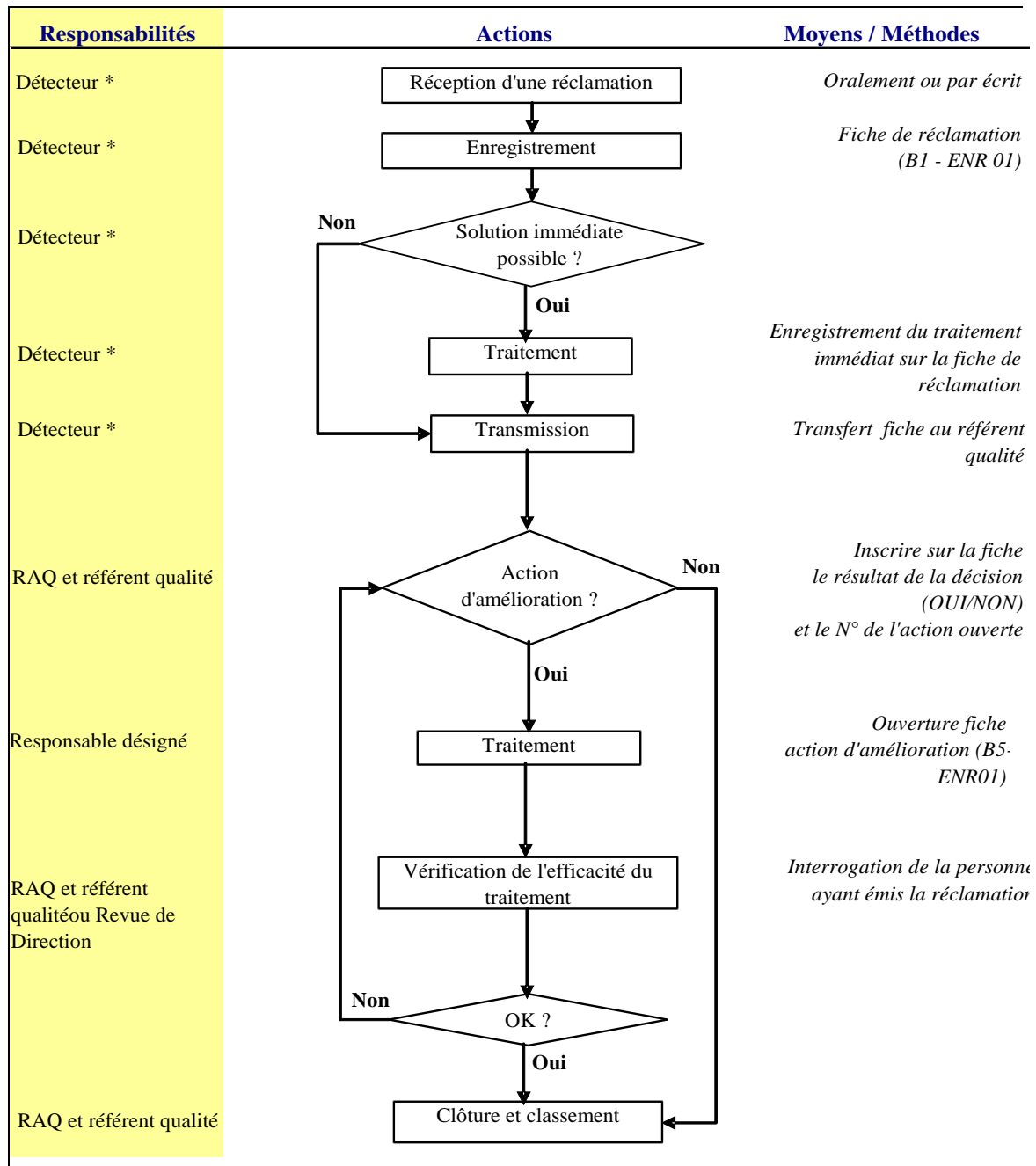
Proposition d'une enquête de satisfaction auprès des prescripteurs du centre hospitalier, validée par Mr THELLIER , biologiste RAQ



Mise en place des actions

- Rédaction de la procédure B1-PR01 « Traitement des réclamations » spécifique au laboratoire
 - Rédaction du document d'enregistrement B1-ENR01 « Réclamation »
 - Diffusion de ces 2 documents au personnel du laboratoire via le logiciel LOGIDOC
-
-

1. Le déroulement



* Personnel du laboratoire (Biologistes, cadre, techniciens, secrétaires, ASH) réceptionnant la réclamation.

Mise en place des actions (suite)

- › Rédaction du document B1-ENR02 « Enquête de satisfaction prescripteur »
- › Présentation du document d'enquête à Mme BEAUJEU, service Qualité
- › Diffusion du questionnaire de satisfaction par courrier électronique auprès des prescripteurs par Mr THELLIER

La méthode a été jugée plus pratique et moins coûteuse

un gage de sérieux

un impact plus favorable sur le nombre de retour



FICHE D'ENREGISTREMENT

Réf : B1-ENR02
Version 1

Enquête de satisfaction prescripteur

Thème : Laboratoire
Suivi du système
qualité

Le laboratoire est actuellement en démarche d'accréditation selon la norme ISO 15189.
Pour répondre à vos attentes, nous vous serions très reconnaissants
de bien vouloir remplir ce questionnaire et nous le renvoyer.
Nous vous remercions de votre implication dans notre démarche qualité.

Date :					
(a) CRIT ERES D'ÉVALU ATION					Commentaires
ACCUEIL TELEPHONIQUE					
Qualité de l'accueil					
Respect de la confidentialité					
Délais d'attente					
REALISATION DES ANALYSES					
Cohérence des résultats					
Informations scientifiques communiquées par le laboratoire					
RENDU DES RESULTATS					
Délais de rendu des résultats en journée					
Délais de rendu des résultats la nuit					
Délais de rendu des résultats urgents					
Présentation du compte-rendu					
Transmission papier des résultats					
Transmission informatique des résultats					
Interprétations des résultats					
Echanges biologiste/prescripteur					

Très satisfait Satisfait Insatisfait Mécontent

Commentaires :

Exploitation de l'enquête de satisfaction

Sur les 44 destinataires du formulaire seuls 7 ont envoyé une réponse.

4 personnes ont répondu par voie électronique

3 personnes ont retourné le formulaire par courrier interne.

Le traitement des réponses au questionnaire a été effectué par Mme Séverine REGNAULD du service Qualité à l'aide du logiciel BlueMédi.



Exploitation de l'enquête de satisfaction (suite)

- Globalement les prescripteurs sont satisfaits à très satisfaits.
- Les commentaires libres rédigés sur les formulaires ont été analysés
- Ils ont donnés lieu à l'ouverture de fiches de réclamation :
 - ⇒ délais de rendu des résultats urgents au service de néonatalogie
 - ⇒ affichage insatisfaisant des résultats d'antibiogramme sur le logiciel Bioweb
 - ⇒ prévenir sans délai par téléphone lorsque une non-conformité analytique bloquante est constatée afin de pouvoir y remédier avant la sortie du compte rendu.

Recueil des réclamations

Deux réclamations reçues de prescripteurs par téléphone ont fait l'objet de l'ouverture de fiches entre mars et juillet :

- un médecin de ville mettait en doute le résultat d'un ECBU. Un courrier lui a été adressé afin de lui expliquer les résultats des investigations menées.
 - un médecin de l'établissement de soins de Villiers saint Denis signalait un résultat aberrant rendu pour la numération des globules blancs. La cause précise de l'erreur n'ayant pas été déterminée aucune action d'amélioration n'a été décidée.
-
-

Indicateurs qualité

Afin de suivre l'évolution du traitement des réclamations, il va être mis en place 2 indicateurs qualité :

→ Le nombre mensuel de fiche de réclamation

Dans un premier temps l'objectif sera une augmentation de ce nombre, ceci montrant une amélioration dans la traçabilité des réclamations

	FICHE D'ENREGISTREMENT	Réf : B2-ENR03 Version 1
	Indicateur qualité Traitement des réclamations n°1	Thème : Laboratoire Suivi du système Qualité

Champs de mesure	Traitement des réclamations
Norme	Norme ISO 15189 chapitre 4.8
Objectif	Améliorer la traçabilité des réclamations
Cible à atteindre	Augmentation du nombre de fiche de réclamation rédigée
Critère	Fiche de réclamation
Paramètres	Nombre de fiche de réclamation rédigée
Périodicité de la mesure	Mensuelle
Indicateur Méthode de calcul	Nombre de fiche de réclamation rédigée
Modalité de recueil	Enregistrement sur les fiches de réclamation

Indicateurs qualité (suite)

- Le % de réclamation ayant fait l'objet d'une action d'amélioration

Cet indicateur sera le reflet de l'implication du laboratoire dans la démarche d'amélioration. L'objectif initial sera un résultat >80%



	FICHE D'ENREGISTREMENT	Réf : B2-ENR04 Version 1
	Indicateur qualité Traitement des réclamations n°2	Thème : Laboratoire Suivi du système Qualité

Champs de mesure	Actions des réclamations
Norme	Norme ISO 15189
Objectif	Améliorer la traçabilité des réclamations
Cible à atteindre	>80%
Critère	Fiche d'amélioration rédigée et cloturée
Paramètres	Nombre de fiche d'amélioration Nombre de fiche de réclamation
Périodicité de la mesure	Annuelle
Indicateur Méthode de calcul	% de fiche de réclamation ayant fait l'objet d'une action d'amélioration
Modalité de recueil	Enregistrement sur les fiches d'amélioration

Conclusion

- L'entrée du laboratoire dans la démarche d'accréditation modifie les habitudes de transmission de l'information qui passe progressivement de la voie orale vers l'écrit
 - Les fiches de réclamation ouvertes sont pour l'instant en nombre restreint
 - L'enquête de satisfaction auprès des prescripteurs a été très décevante par le volume réduit de réponse. Il faudra réfléchir afin de trouver une méthode de diffusion qui permette de motiver le public ciblé.
-
-

Merci de votre attention

