

Soutenance du mémoire

D.U. « Assurance Qualité au LBM »

Amélioration du circuit des examens issus du Service d'Accueil des Urgences

SZCZYPIORSKI Sébastien
Technicien de Laboratoire Médical
CH Longjumeau (91)

24/10/2013

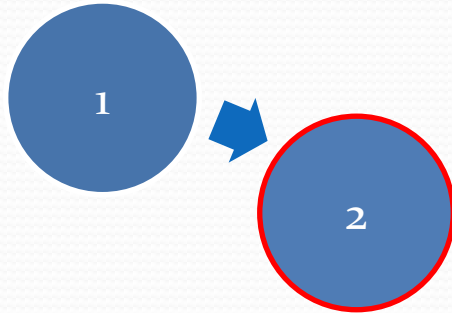
Origines du travail

- FEI émanant du SAU
- audits « blancs » : circuit à revoir
- actions antérieures : peu d'améliorations
- aspect réglementaire : §5.4.11. NF EN ISO 15189 :
procédure documentée de la réception au rendu des résultats

Objectifs de l'étude

- DRR trop longs ? → étude du circuit complet
- identifier les points de ralentissement
- sensibiliser le personnel
- suivre l'étude par un indicateur
- proposer des actions d'amélioration → exigences satisfaites ?
- construire la procédure de gestion des urgences et un premier CCB

Synthèse du mémoire

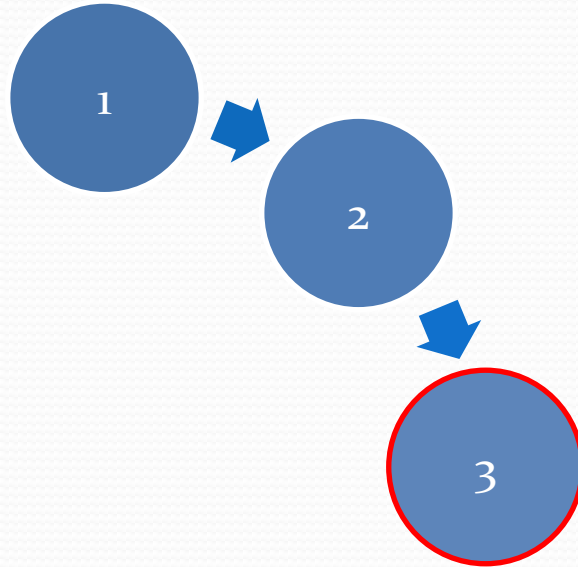


1- Présentation en réunion de service

2- Rencontre avec le cadre du SAU

- humains : intermédiaires +++ et disponibilité des agents
- techniques : nombre de tubes
- informatiques : logiciel du SAU et alimentation électrique

Synthèse du mémoire



1- Présentation en réunion de service

2- Rencontre avec le cadre du SAU

3- Définition des examens urgents

→ numération leucocytaire

→ taux de prothrombine

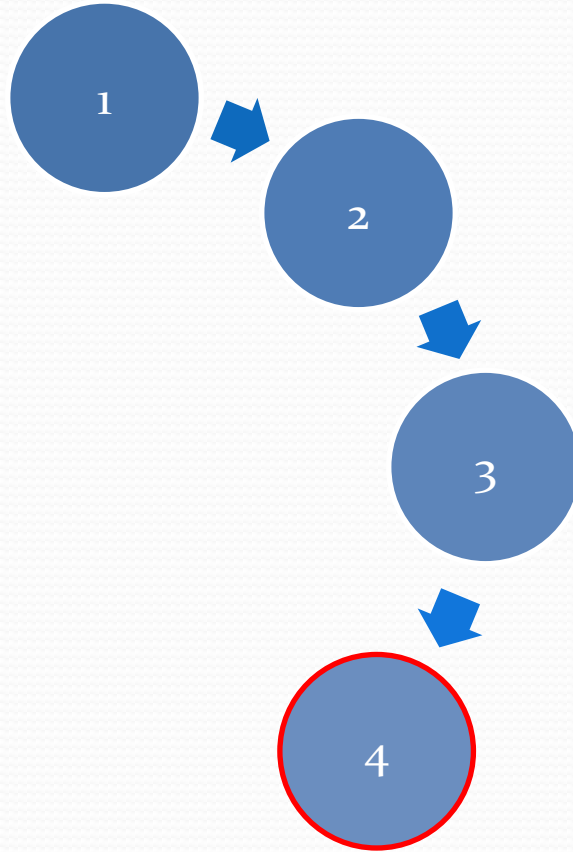
→ protéine C réactive

→ pH

→ troponine-T

→ β -HCG

Synthèse du mémoire



1- Présentation en réunion de service

2- Rencontre avec le cadre du SAU

3- Définition des examens urgents

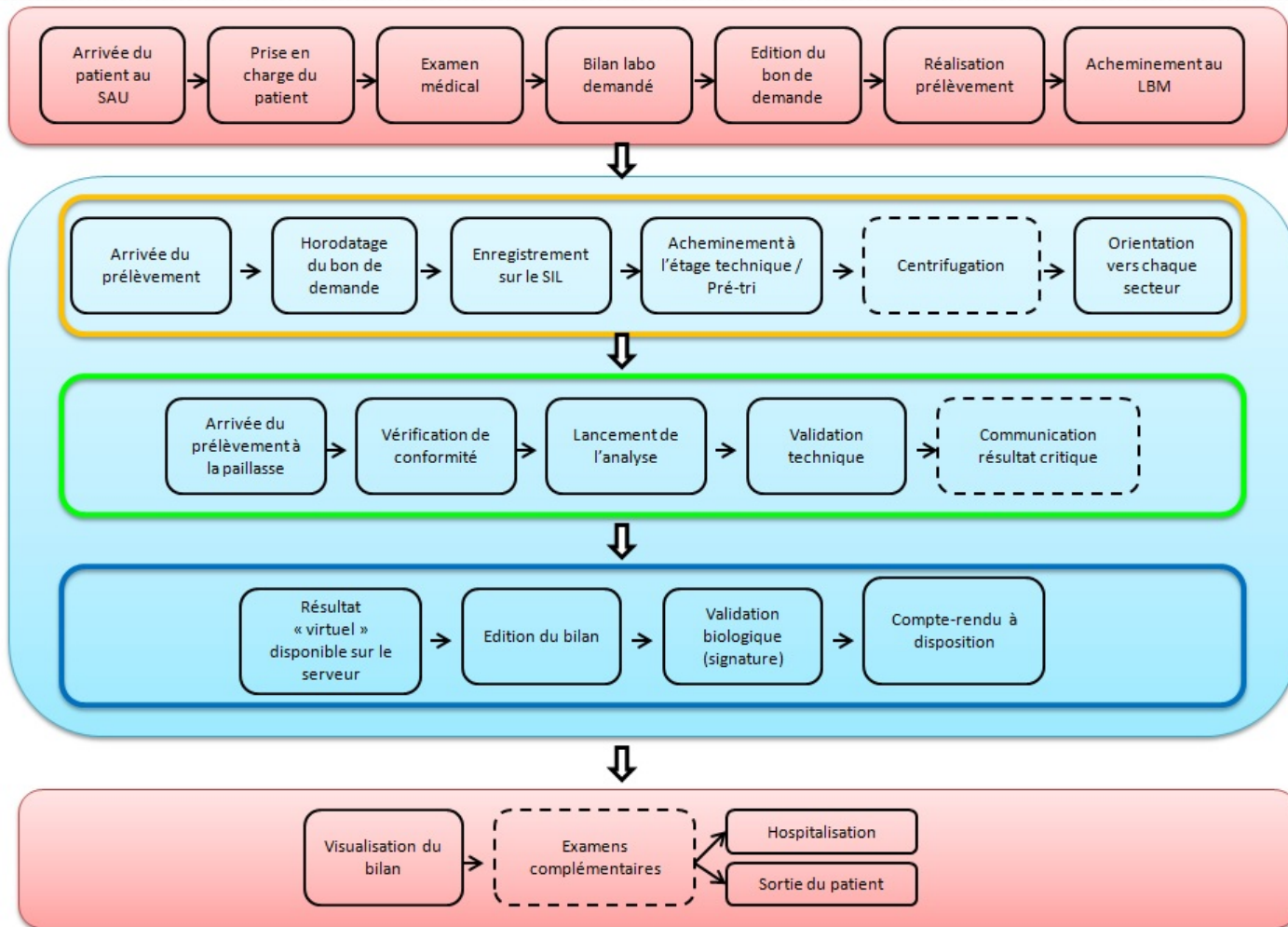
4- Etat de l'existant

→ situations géographiques

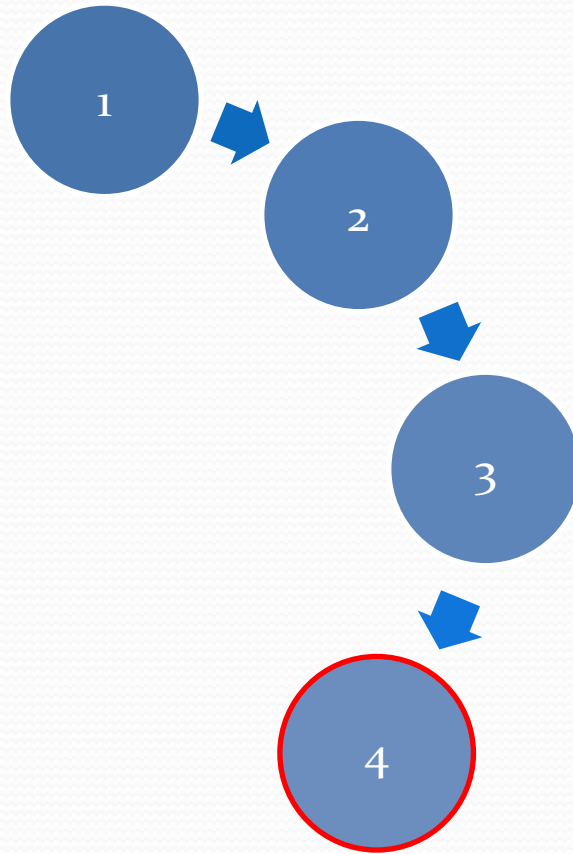
→ informatique : interfaces

→ circuit des prélèvements du SAU

Circuit des urgences



Synthèse du mémoire



1- Présentation en réunion de service

2- Rencontre avec le cadre du SAU

3- Définition des examens urgents

4- Etat de l'existant

→ situations géographiques

→ informatique : interfaces

→ circuit des prélèvements du SAU

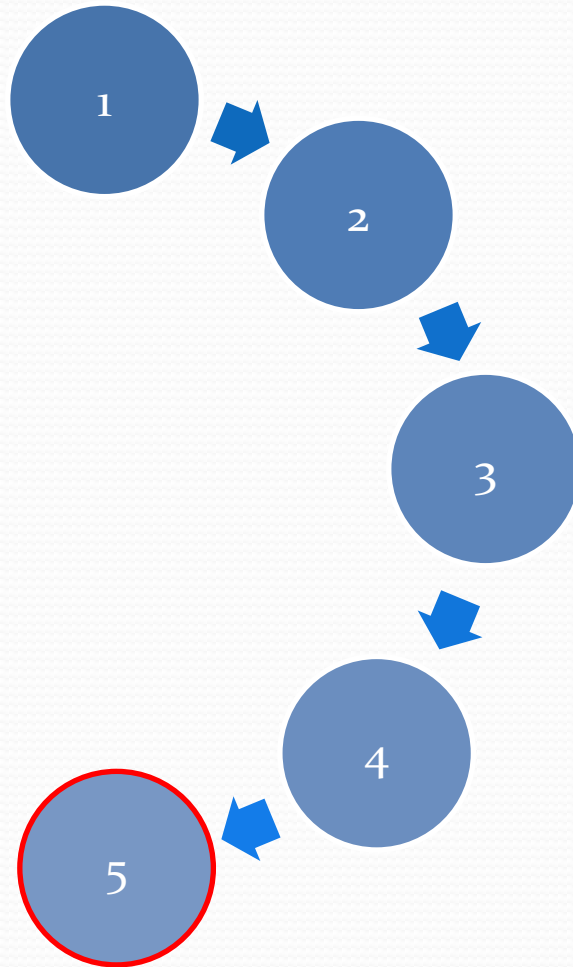
→ indicateur : suivi des DRR

→ évènements marquants :

→ amélioration

→ complication

Synthèse du mémoire



1- Présentation en réunion de service

2- Rencontre avec le cadre du SAU

3- Définition des examens urgents

4- Etat de l'existant

5- Evaluation en temps réel

→ 2^{ème} trimestre 2013

→ 7 jours consacrés entre 9h et 17h

→ à partir de l'heure d'arrivée au LBM

→ délais à chaque étape calculé

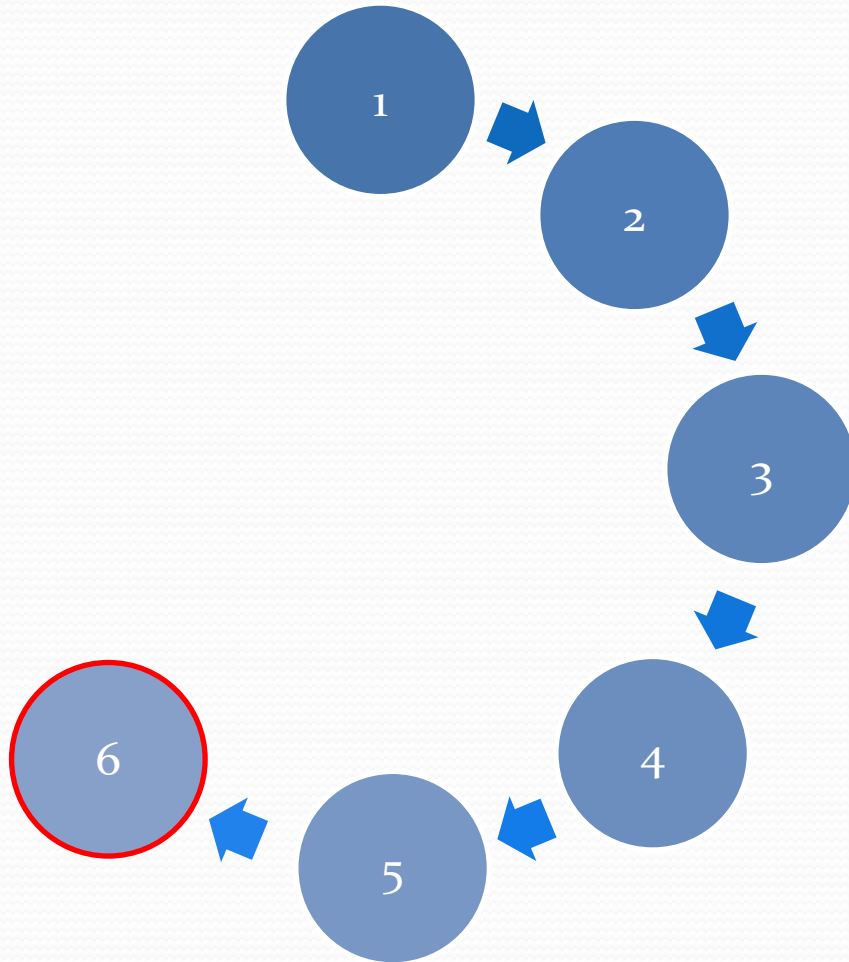
→ définition de délais maximum

→ NC par analyse traçeuse :

ex : β -HCG < 60 minutes

2012 : 44.8% / 2013 : 26.5%

Synthèse du mémoire



1- Présentation en réunion de service

2- Rencontre avec le cadre du SAU

3- Définition des examens urgents

4- Etat de l'existant

5- Evaluation en temps réel

6- Identification des sources

→ Brainstorming

→ diagramme ISHIKAWA

MAIN D'ŒUVRE

MATIÈRE

MATÉRIEL

personnel non formé / non habilité

bon de demandes non conforme (non rempli, illisible, identités ≠)

instabilité informatique (serveur, SIL, interfaces de validation)

automate indisponible (panne, maintenance curative ou préventive)

échantillon non conforme (périmé, quantité, qualité)

matériel de pré-traitement d'un échantillon indisponible ou absent

défaut de mesure (étalonnage ou CQI mauvais)

effectif insuffisant (absentéisme, maladie, maternité)

portoirs absents / indisponibles (spécifié URGENT ou non)

équipement annexe détérioré (osmoseurs)

commande mal évaluée (stock intra ou extra LBM)

prélèvement égaré (« caché » ou oublié à la centrifugeuse)

personnel indisponible (réunion, téléphone, technique)

renseignements cliniques obligatoires non communiqués

conditions métrologiques non respectées (pipettes, centrifugeuses)

horodatage du bon non réalisé

réactif altéré ou manquant

Arrivée d'une demande d'examen

Retard dans le DDR au SAU

évacuation du bâtiment (incendie, inondation : exercice)

discordance identités étiquettes urgence / laboratoire

conditions d'acheminement des prélèvements non respectées (délai, température, à l'abri de la lumière)

paramétrage de réanalyse non pertinent

alimentation en eau compromise ou altérée (osmoseurs)

conditions de rajouts d'analyses dépassées

instabilité électrique (onduleur, réseau ERDF)

conditions de centrifugation non respectées

réfrigérateur / congélateur défectueux

monte-charge en panne

indisponibilité téléphonique (service ou LBM)

procédures / modes opératoires non rédigés non réactualisés

climatisation défectueuse

dilution de l'échantillon à réaliser

sonnerie du monte-charge désactivée

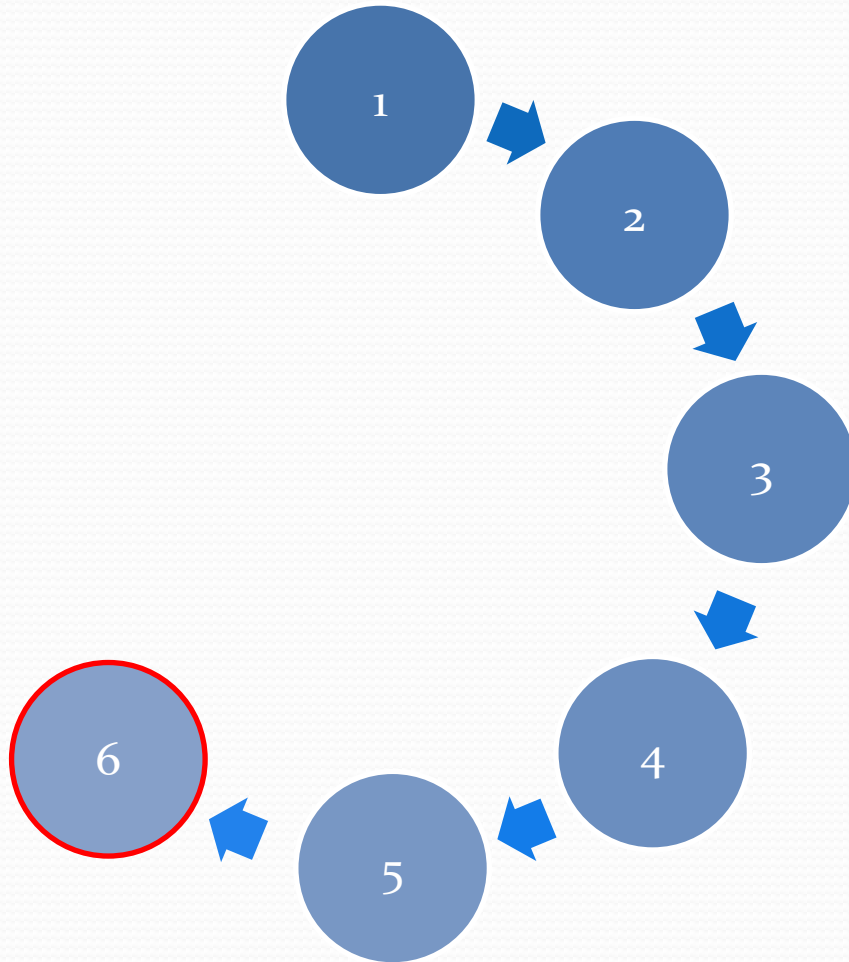
ordre de prélèvement des tubes ou homogénéisation non respectés

résultats incohérents

MILIEU

MÉTHODE

Synthèse du mémoire



1- Présentation en réunion de service

2- Rencontre avec le cadre du SAU

3- Définition des examens urgents

4- Etat de l'existant

5- Evaluation en temps réel

6- Identification des sources

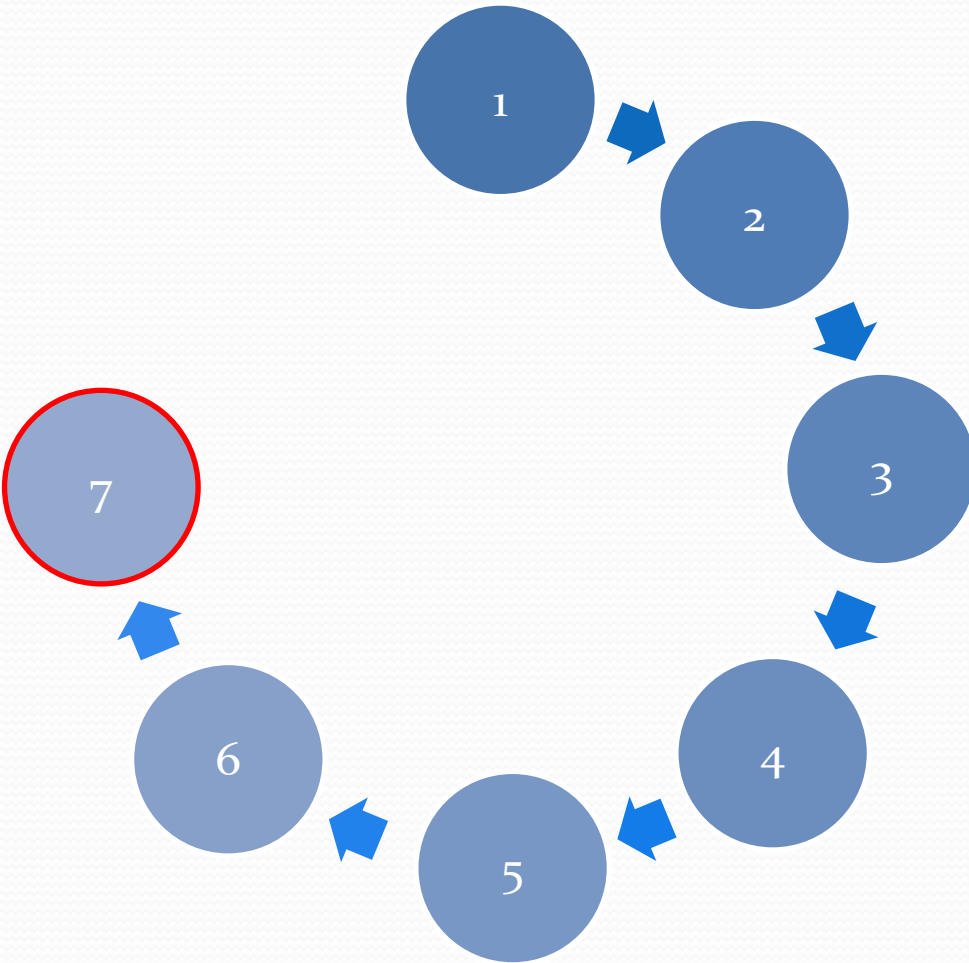
→ Brainstorming

→ diagramme ISHIKAWA

→ axes d'amélioration proposés

| Service | Phase | Acteur | Disposition | Mise en place | | |
|--|--|--|---|--|--|--------|
| | | | | Délai | Complexité | |
| SAU | Pré-analytique | Agent du SAU | Horodater les bons à l'arrivée au LBM | RAPIDE | FAIBLE | |
| | | Infirmière | Prélever en quantité suffisante et raisonnable des tubes | | | |
| | | | Utiliser de façon adéquate les étiquettes jaunes | | | |
| | | | Rappeler l'existence du manuel de prélèvement sur intranet | | MOYENNE | |
| LBM | Pré-analytique | Secrétaires | Cocher le bilan urgent sur le SIL | RAPIDE | FAIBLE | |
| | | | Utiliser le portoir « URGENCES » | | | |
| | | | Apposer la signalétique sur les tubes urgents | | | |
| | | | Mettre les tubes directement en plots de centrifugation | | | |
| | | | Fractionner les bilans sang / bactériologie au monte-charge | | | |
| | | Aides labo / Techniciens | Utiliser à bon escient les centrifugeuses | | MOYENNE | |
| | | | Acquérir trois chronomètres pour signaler la fin du cycle | | | |
| | Techniciens | Déplacer la centrifugeuse d'urgence en Biochimie | FAIBLE | | | |
| | Biologistes / Service info. | Analytique | Techniciens | Disposer d'une prescription connectée | LONG | FORTE |
| | | | | Utiliser l'automate « back up » pour les urgences | RAPIDE | FAIBLE |
| | Techniciens | Analytique | Techniciens | Utiliser à bon escient la position d'urgence sur les automates | LONG | FORTE |
| | | | | Dédier un technicien à la filière distincte des urgences | | |
| | | Cadres / Biologistes | Post-analytique | Techniciens | Acquérir une chaîne analytique multiparamétrique | RAPIDE |
| Surveiller l'arrivée des résultats urgents sur l'interface | | | | | | |
| Harmoniser les interfaces de validation | | | | | LONG | |
| Biologistes / Service info. | Déporter une imprimante au SAU | | | | | |
| | Etudier la possibilité d'une signature biologique électronique | | | | | |

Synthèse du mémoire



1- Présentation en réunion de service

2- Rencontre avec le cadre du SAU

3- Définition des examens urgents

4- Etat de l'existant

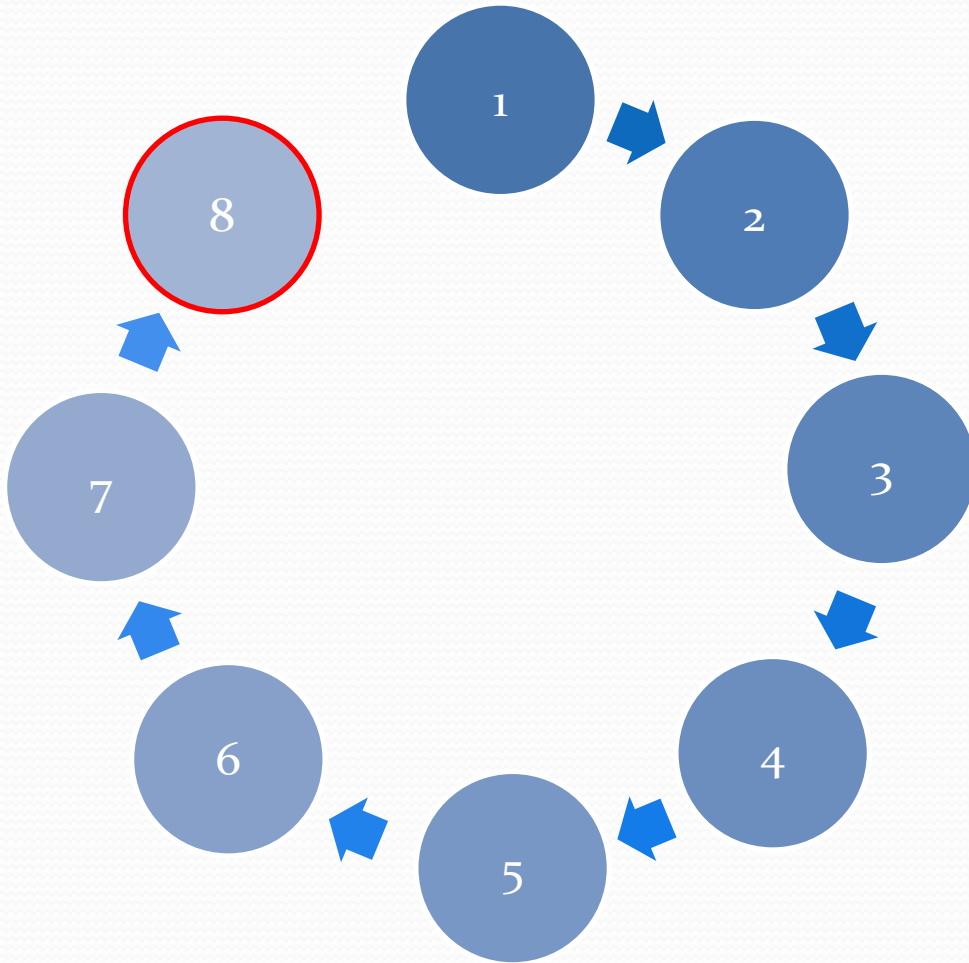
5- Evaluation en temps réel

6- Identification des sources

7- Rédaction de la procédure

→ en attente de validation

Synthèse du mémoire



1- Présentation en réunion de service

2- Rencontre avec le cadre du SAU

3- Définition des examens urgents

4- Etat de l'existant

5- Evaluation en temps réel

6- Identification des sources

7- Rédaction de la procédure

(8- Rédaction du CCB)

Avantages & obstacles

Avantages

- Amélioration du service rendu
- Communication +++
- Implication du personnel +++
- Suivi des réclamations
- COFRAC

Obstacles

- Pré-analytique :
 - Heure de prélèvement / bons
 - Effectif restreint : arrêts maladie
- Analytique :
 - Pannes : technicien monopolisé
 - Tubes manquants
- Post-analytique :
 - Instabilité informatique
 - Pas d'accès technicien sur serveur
- Temps consacré + données non exhaustives

Conclusion et perspectives

**Octobre
2013**

- Présentation des solutions en Cellule Qualité
- Mise en place immédiate des solutions simples de réalisation

Fin 2013

- Présentation de la procédure et d'un modèle de CCB en Cellule Qualité
- Programmation d'une rencontre avec le chef de service du SAU
- Synthèse des DRR pour 2013 + objectifs 2014

**Semestre 1
2014**

- Suivi des DRR
- Analyse du processus au sein du SAU
- Validation du CCB
- Visite COFRAC

... suivre l'indicateur

... contractualiser avec d'autres services



Merci de votre attention