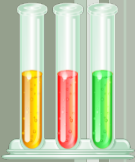


Soutenance pour l'obtention du Diplôme Universitaire  
« Assurance qualité au laboratoire de biologie médicale »  
Octobre 2013

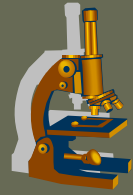
**Mise en place  
d'un contrat clinico-  
biologique entre  
le laboratoire et le service  
des urgences du Centre  
Hospitalier Louis Pasteur**

Auteur : Veillard Martine  
Technicienne de laboratoire  
Laboratoire de biologie médicale  
Centre hospitalier Louis Pasteur - Chartres






# POURQUOI CE CHOIX ?



- **Contexte réglementaire**
  - Loi n° 2013-442 du 30 mai 2013
  - Loi HPST
  - Normes NF EN ISO 15189/22870

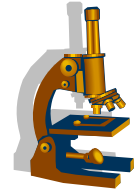
COFRAC  SH REF 02

- **Contexte du site**
  - Absence de contrat clinico-biologique
  - Difficultés de prise en charge des prélèvements urgents
- **Répondre à une réclamation du chef du service des urgences concernant le délai de rendu des résultats**

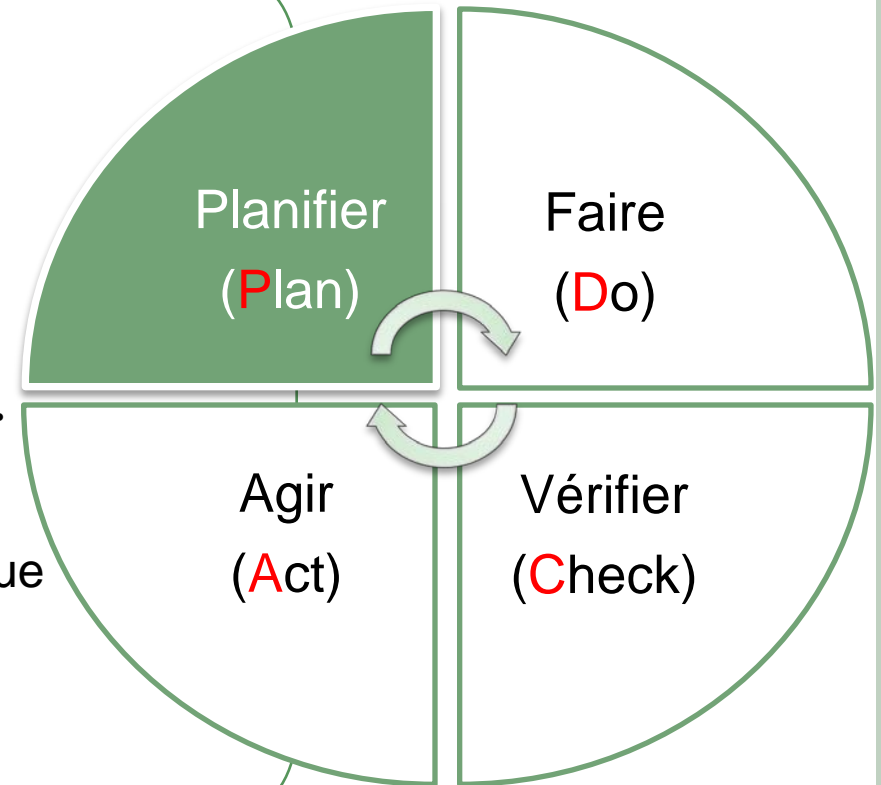


# MÉTHODOLOGIE (1)

## ROUE DE DEMING (MÉTHODE **PDCA**)



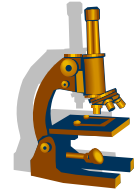
- Choix et recueil des données à extraire
- Choix des Indicateurs **Qualité (IQ)**
- Traitement des données
- Analyse et propositions d'améliorations
- Rédaction du contrat clinico-biologique





# MÉTHODOLOGIE (1)

## ROUE DE DEMING (MÉTHODE PDCA)



- **Nos objectifs :**

- Délais acceptables a priori

- \* Acheminement 30 min +/-5

- \* Numération 15 min

- \* Hémostase 30 min

- % de non-conformité acceptable

- \* NC < 5%

- **Indicateurs Qualité (IQ):**

- *Les non-conformités (NC):*

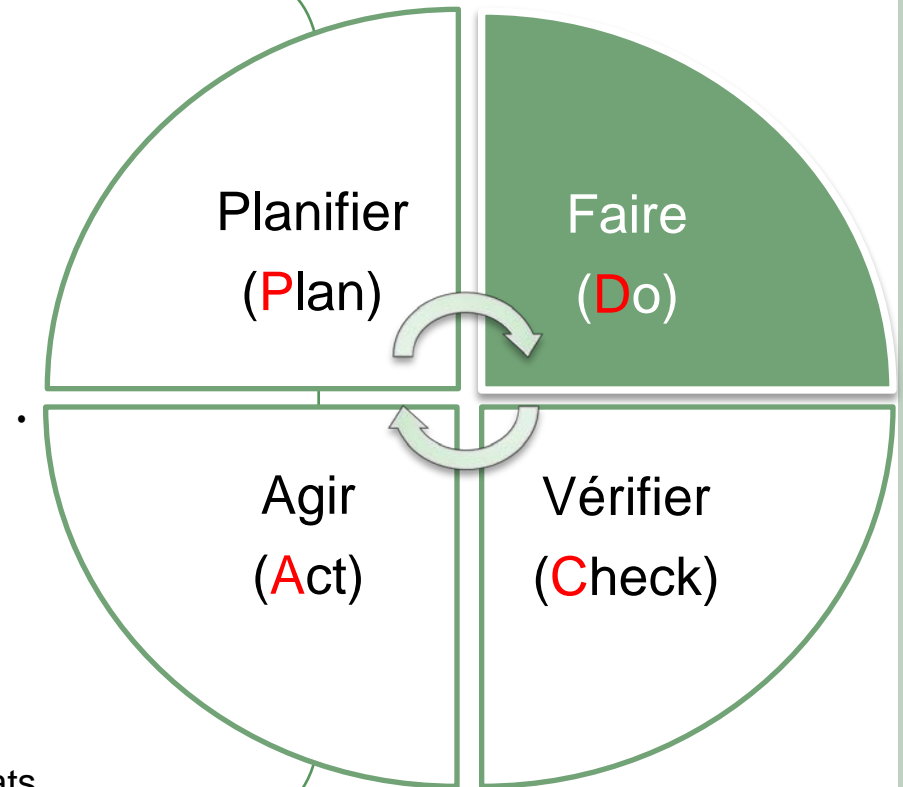
- \* Traitement non renseigné

- \* Prélèvement hémolysé

- *Les délais:*

- \* Acheminement/réception

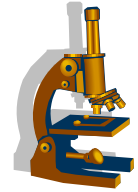
- \* Enregistrement/disponibilité des résultats





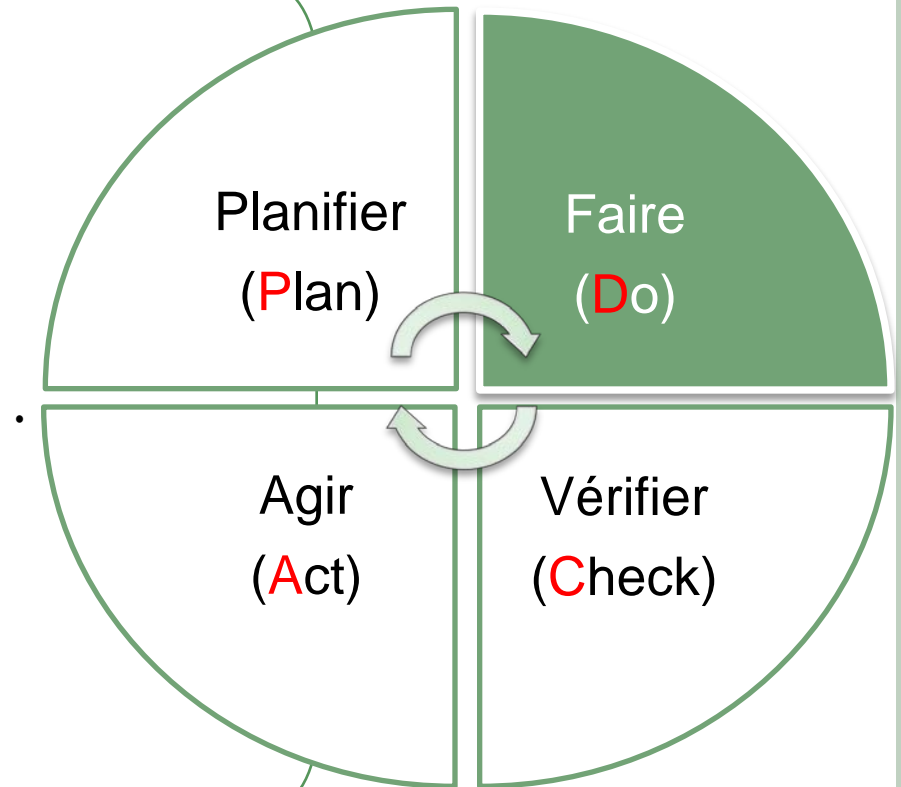
# MÉTHODOLOGIE (1)

## ROUE DE DEMING (MÉTHODE **PDCA**)



- **Recueil des données:**

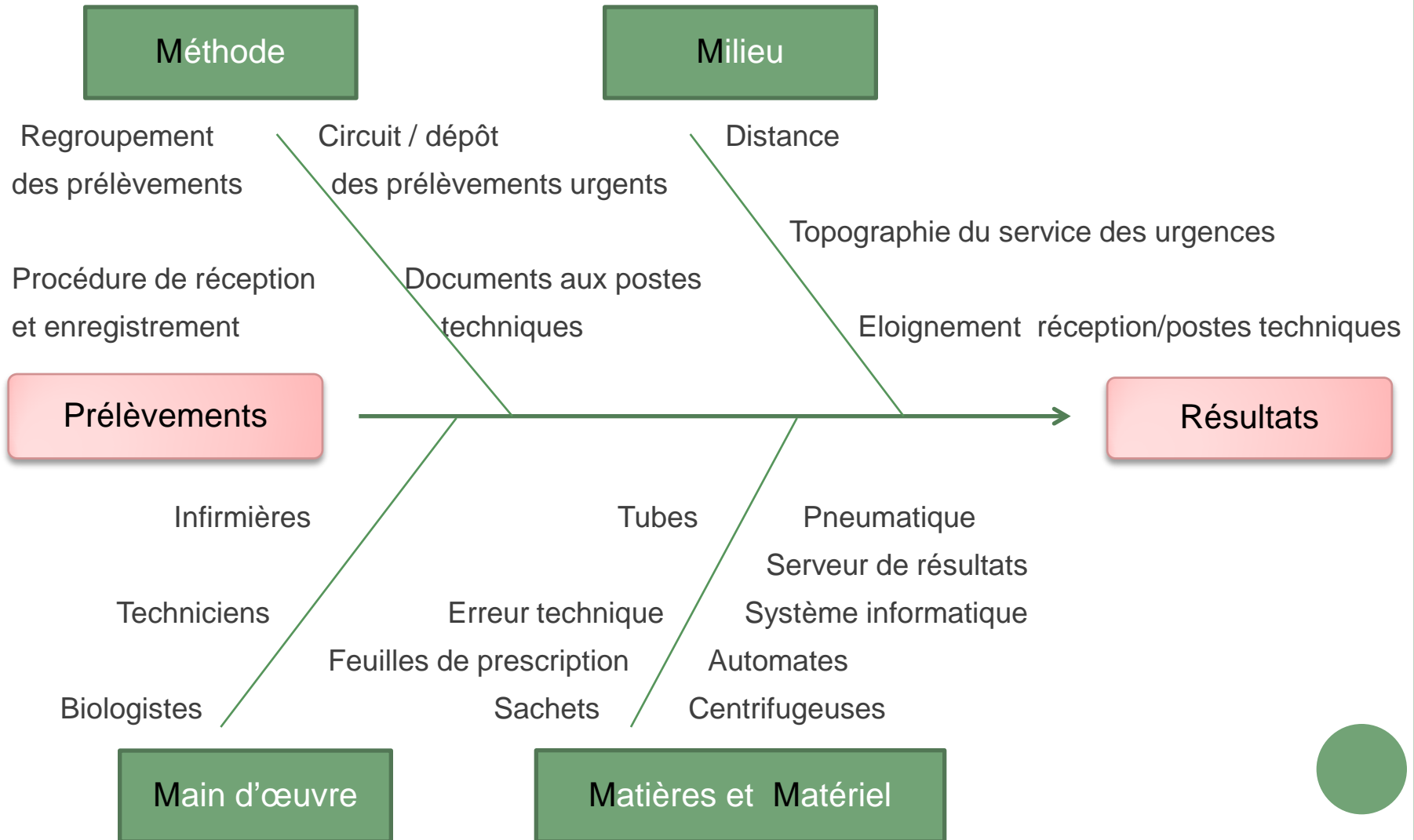
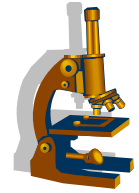
- *Création d'un outil informatique*
- *Informations recueillies dans le SIL*
- Nombre de bilans
  - \* Par jour
  - \* Plages horaire
  - \* Secteurs d'activités du LBM
- Non-conformités
- Nombre de rajouts
- Délais





# MÉTHODOLOGIE (2)

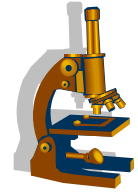
## DIAGRAMME D'ISHIKAWA (5M)





# RÉSULTATS (1)

## ROUE DE DEMING (MÉTHODE PDCA)

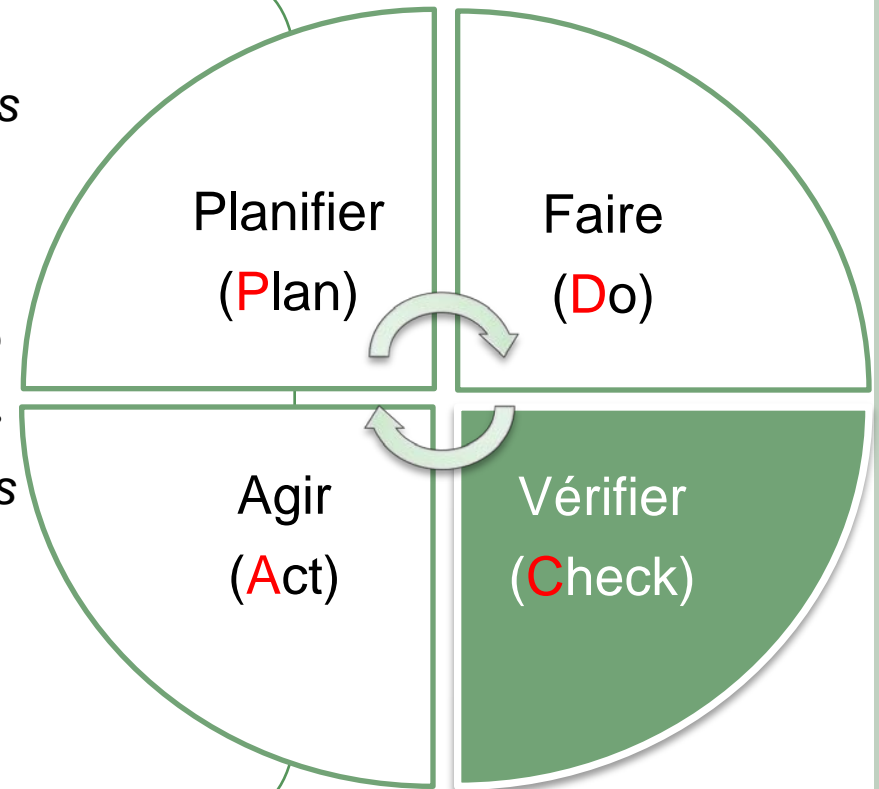


### - Limites de l'étude

- \* *Au niveau du service des urgences*
- \* *Au niveau du laboratoire*

### - Relevé des non-conformités

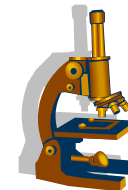
- \* *53 % des NC sont issus du service des urgences*
- \* *74% des prélèvements hémolysés du LBM proviennent du service des urgences*
- \* *31,4 % des bilans du service des urgences sont non-conformes*





# RÉSULTATS (2)

## ROUE DE DEMING (MÉTHODE PDCA)



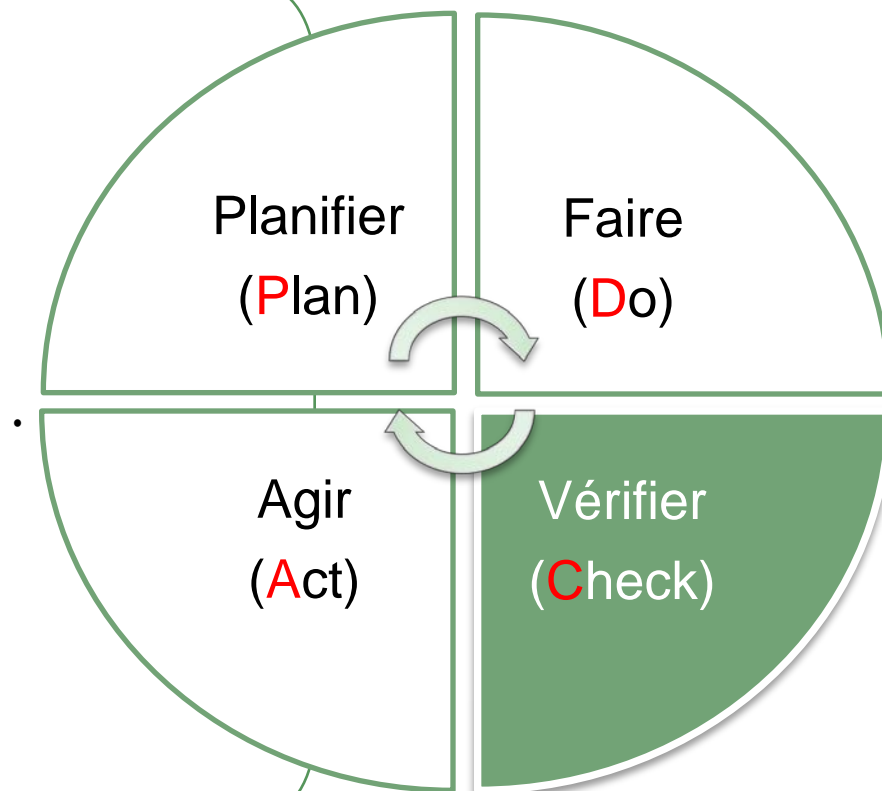
### - Délais

#### \* *Délai d'acheminement :*

- 26 % > 35 min

#### \* *Délai de rendu des résultats:*

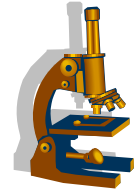
- Numération: 37% > 15 min
- Hémostase: 88% > 30 min





# RÉSULTATS (3)

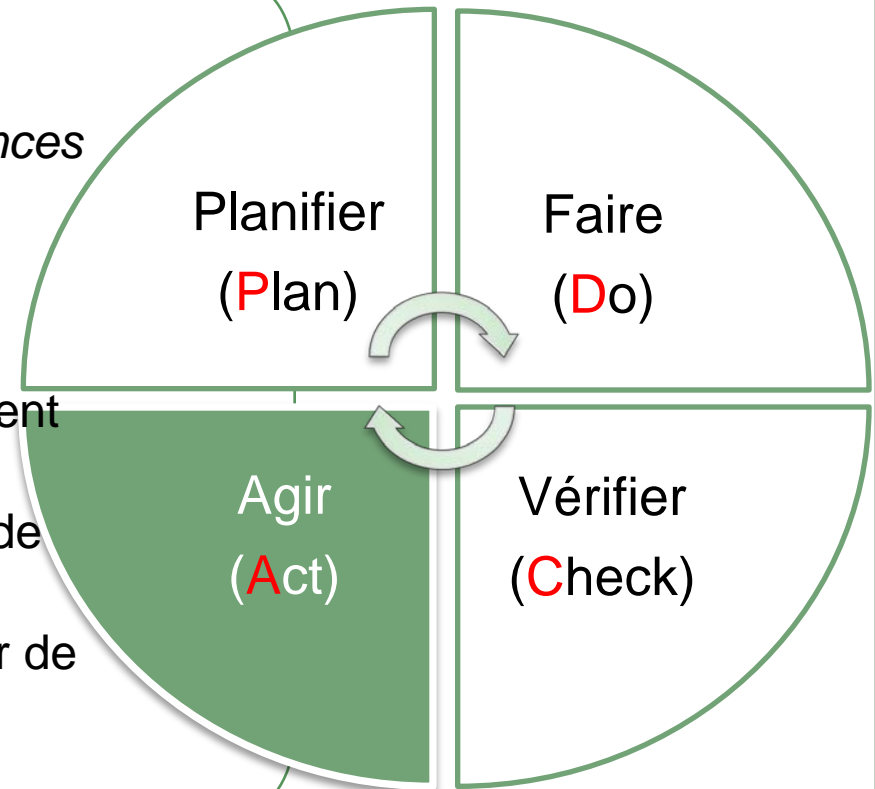
## ROUE DE DEMING (MÉTHODE PDCA)



- **Propositions d'améliorations**

*\* Au niveau du service des urgences*

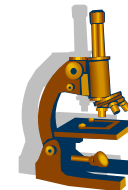
- Navette dédiée à l'urgence
- Navette de ramassage des bilans non urgents
- Logiciel de prise en charge du patient
- Re-sensibilisation du personnel soignant :
  - aux bonnes pratiques de prélèvement
  - à l'utilisation du serveur de résultats





# RÉSULTATS (4)

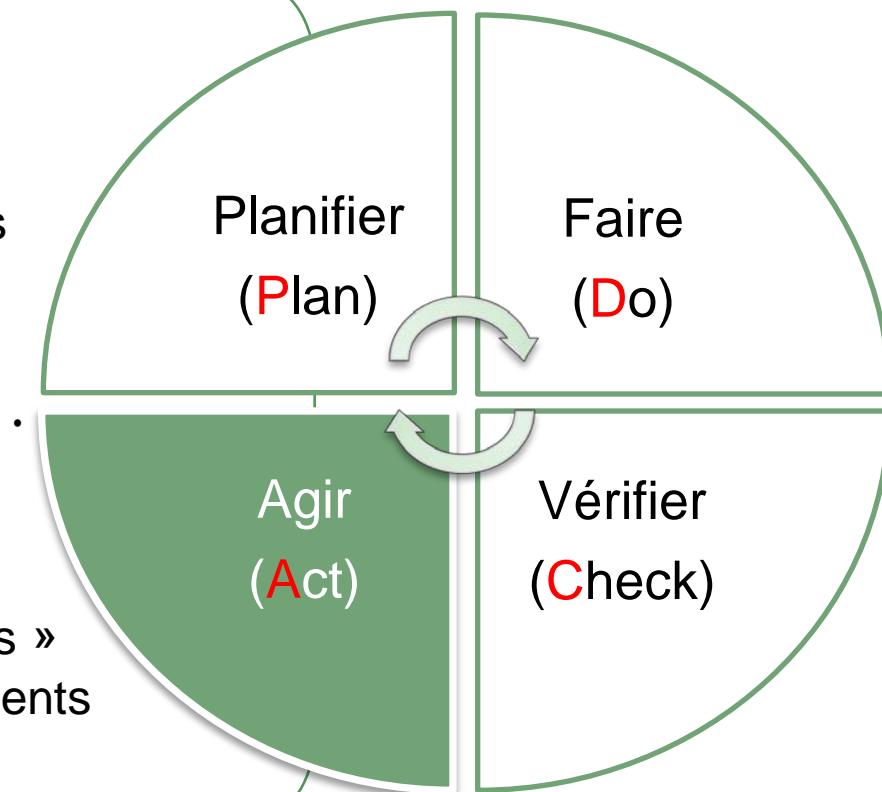
## ROUE DE DEMING (MÉTHODE PDCA)



- **Proposition d'améliorations**

*\* Au niveau du laboratoire*

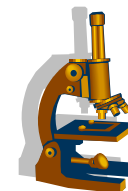
- Circuit «dédié » aux prélèvements urgents
- Rédaction de modes opératoires spécifiques pour le traitement des prélèvements urgents
- Amélioration des feuilles de prescription
- Mise en place de sachets « rouges » spécifiques aux prélèvements urgents





# RÉSULTATS (5)

## ROUE DE DEMING (MÉTHODE PDCA)



### • Propositions d'améliorations

- Modifications des délais attendus de rendu des résultats demandés en urgence:

- hémostase : 45 min
- numération : 30 min

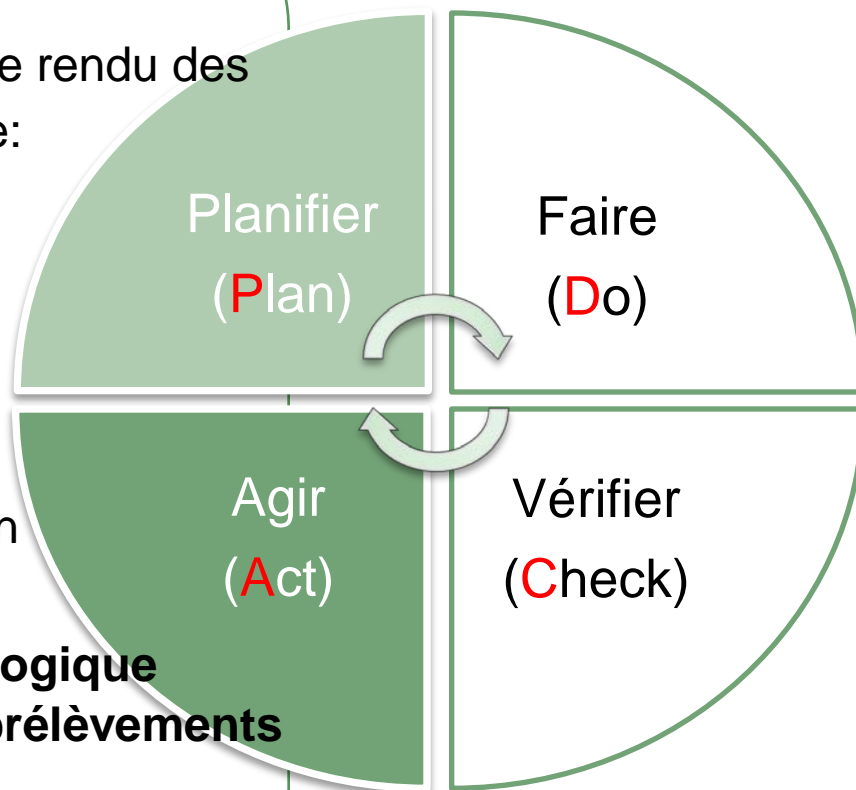
- **2014:** projet d'aménagement d'un secteur 24/24

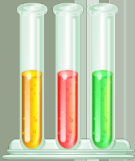
### Améliorations réalisées

\* **Avril 2013:** pré-analytique commun  
' 1 seul circuit de dépôt

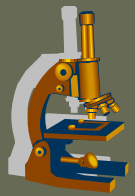
\* **Rédaction du contrat clinico-biologique avec des items spécifiques aux prélèvements urgents**

→ Planification d'audits réguliers sur ces aménagements





# CONCLUSION



- ◆ Exigences réglementaires
- ◆ Dysfonctionnement
  - ↳ Contrat clinico-biologique spécifique au service des urgences



- ◆ Diagramme d'Ishikawa – Roue de Deming



- ◆ Axes d'amélioration service des urgences / LBM
- ◆ Conclusions applicables à tous les prélèvements urgents du Centre Hospitalier



- ◆ Contrat clinico-biologique unique comportant des items spécifiques pour les prélèvements urgents du Centre Hospitalier

- ◆ Indicateurs qualité / Audits