

Université Pierre et Marie Curie

DU Assurance Qualité

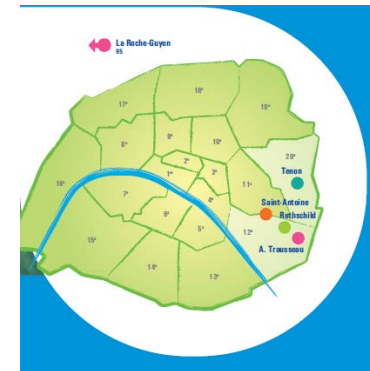
« Mise en place de quatre indicateurs qualité
au Laboratoire de Cytologie, Hôpital Saint Antoine, 75012 PARIS,
Hôpital Universitaire Est Parisien »



FLOURY Véronique
Octobre 2014

➤ Présentation de l'Hôpital Saint Antoine

- Hôpital de l'HUEP situé dans le 12^{ème} arrdt de Paris
- Hôpital généraliste qui compte 780 lits et emploie 3 700 personnes
- Centre de greffes hépatiques et traitement des maladies hématologiques

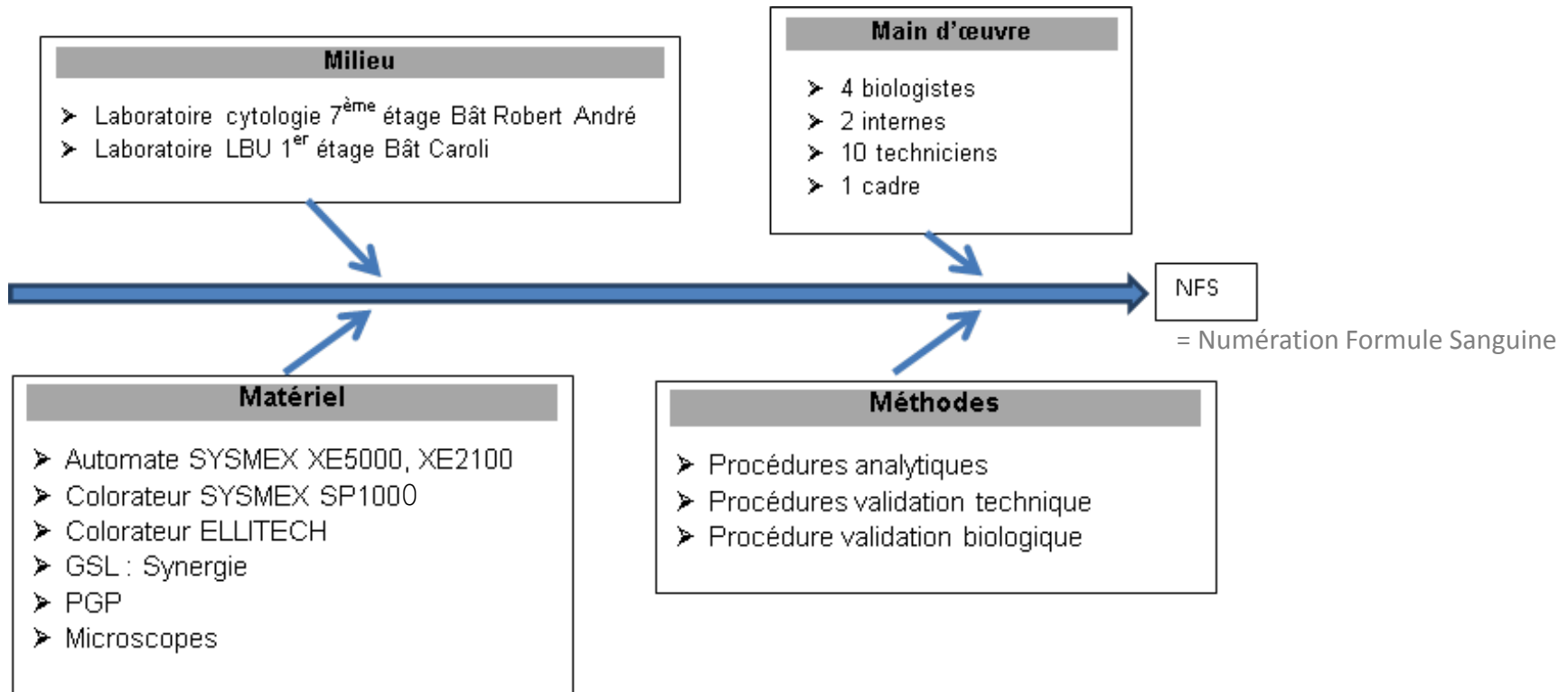


➤ Présentation du service : Laboratoire d'hématologie biologique

- Dirigé par le Professeur L. DOUAY
- Si situe au 7^{ème} étage, bâtiment Robert André
- Comprend 4 secteurs :
 - Immunologie cellulaire
 - Hémostase
 - Hématologie cellulaire**
 - Cytogénétique

➤ Présentation du secteur : Hématologie cellulaire

■ Organisation



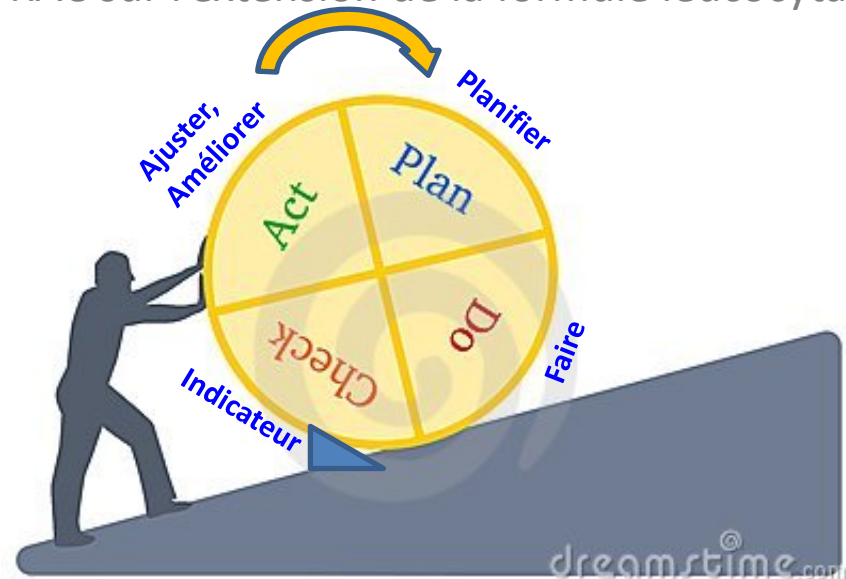
- En 2013, 149 000 actes soit 4,3 millions de B+BHN
- Environ 400/jour : Services de St Antoine, Service d'Hématologie Clinique considérés urgents, Hôpital Rothschild, ≈20 dispensaires de la Ville de Paris
- Heures d'ouverture : 8h30 – 17h Les urgences sont traitées au laboratoire des urgences 24h/24h

➤ Contexte et objectifs

- **Contexte :** avancement dans la démarche qualité selon la norme NF EN ISO 15189
 - 2012 engagement : Installation du logiciel Kalilab, nomination référent qualité, rédaction des procédures, définition des objectifs
 - Septembre 2013 : Visite du COFRAC sur la portée de la numération
 - Juin 2014 : Visite du COFRAC sur l'extension de la formule leucocytaire

▪ **Objectifs :**

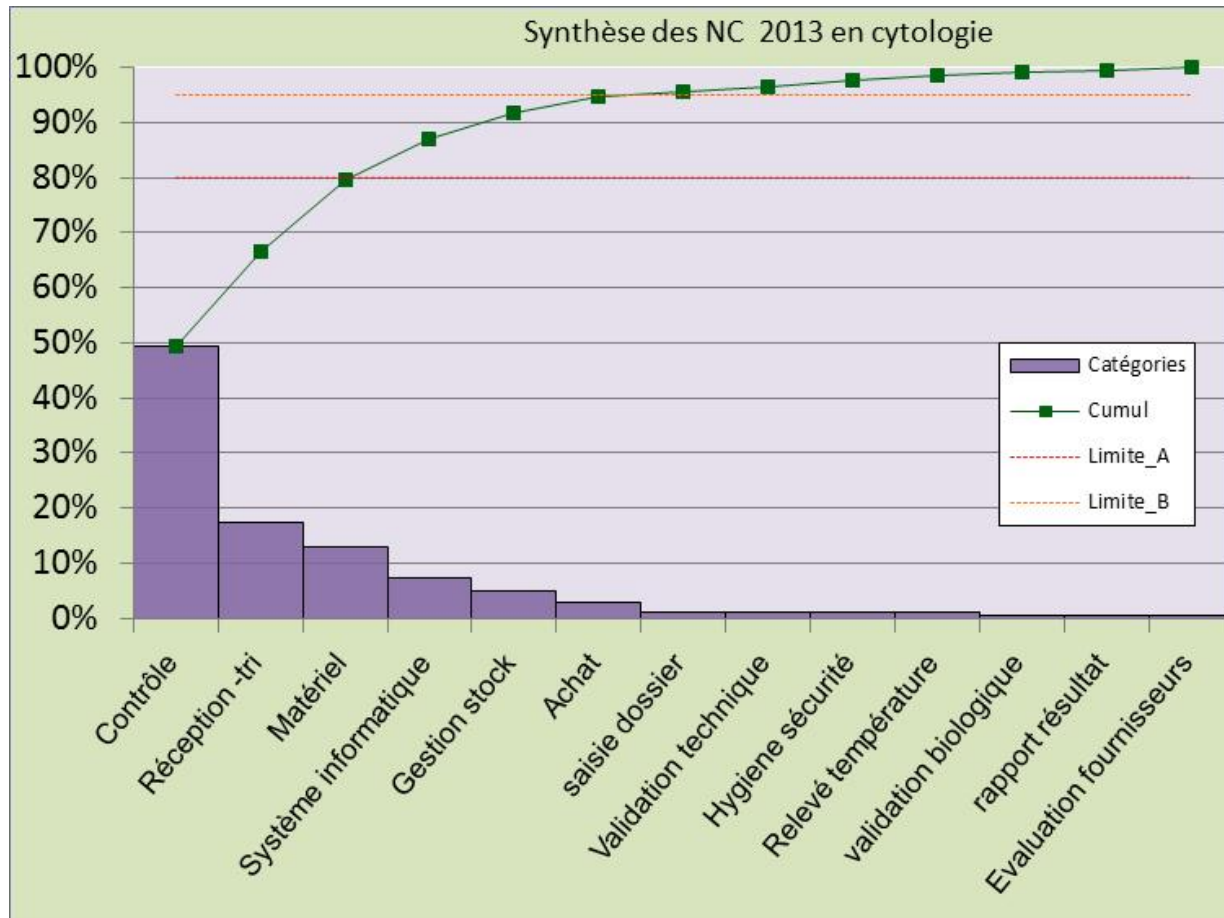
- Amélioration du système qualité



- Répondre aux exigences de la norme NF EN ISO 15189
« pour évaluer l'amélioration et l'atteinte des objectifs fixés, il convient de définir et d'exploiter des indicateurs »

➤ Choix des indicateurs

▪ Synthèse des non-conformités 2013

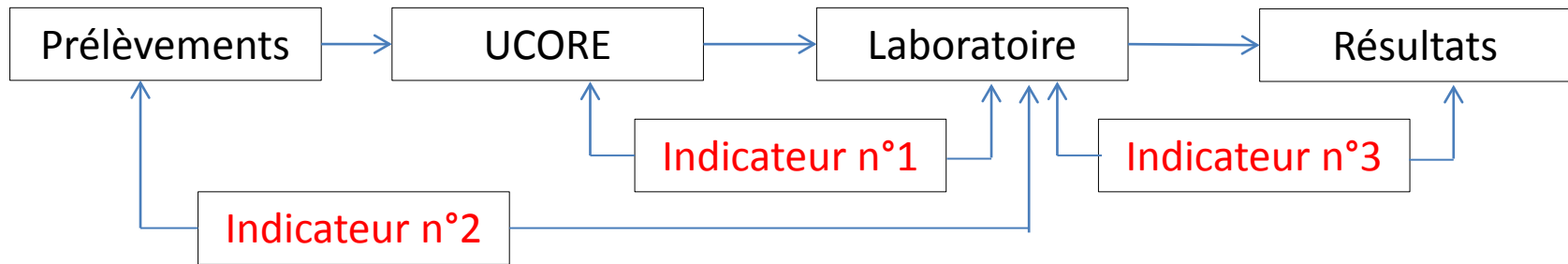


80 % des NC proviennent de 3 causes principales :

- 49 % CQI hors normes
- 17 % réception tri
- 13 % matériel

➤ **Mise en place des indicateurs :**

Les problèmes de réception-tri ont-ils des conséquences sur les délais d'acheminement et les délais de réponse ?



Indicateur n°4 : Etude des causes de CQI hors normes

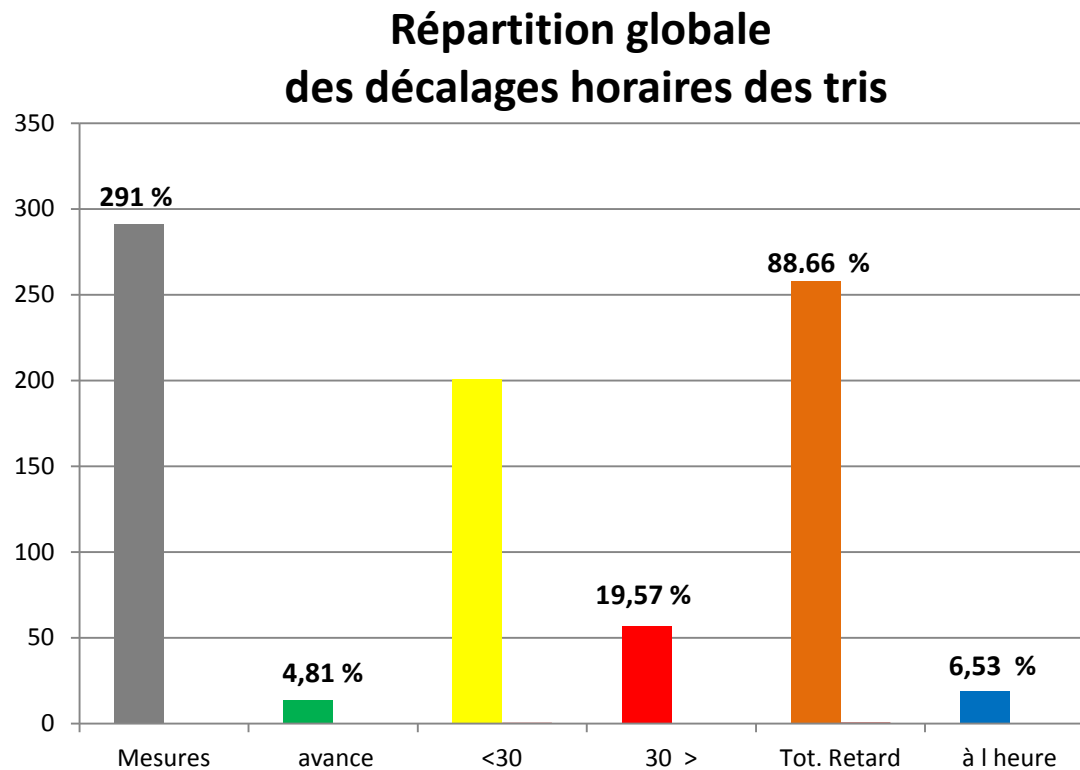
➤ **Indicateur n°1** : Traçabilité de l'arrivée au laboratoire des tris de l'UCORE

■ Plan d'action

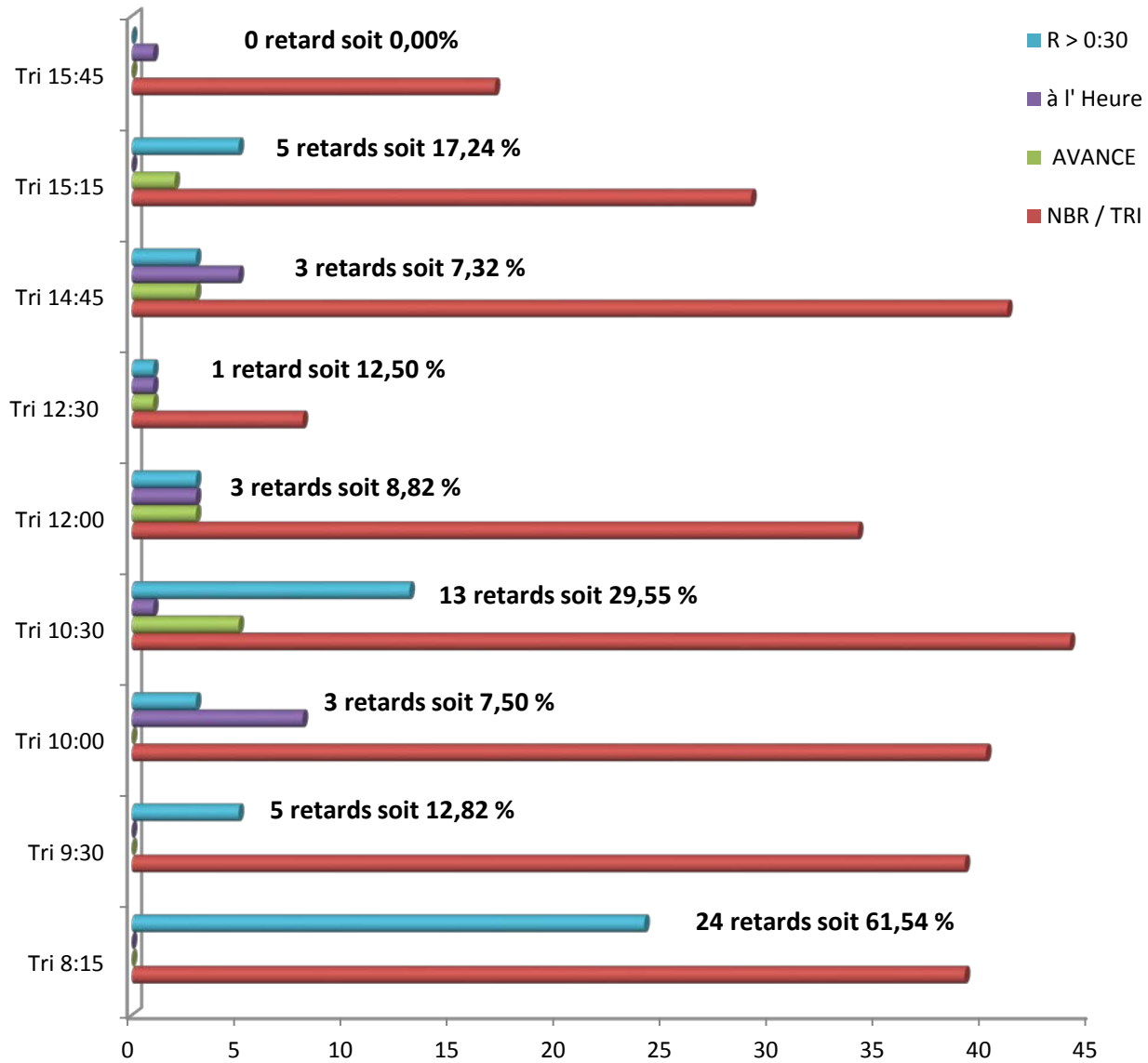
TRACABILITE DE L'ARRIVEE DES TRIS DE L'UCORE	
CHAMPS DE MESURE	Arrivée des prélèvements au laboratoire de cytologie au 7 ^{ème} étage Robert ANDRE
NORMES	- Norme NF EN ISO 15189 Chapt. 5.4.6 "le laboratoire doit s'assurer que les échantillons ont été transportés au laboratoire en respectant un délai approprié à la nature des analyses demandés et la discipline concernée." - Procédure « horaires de montée des tubes enregistrés à l'UCORE » EP.SA.UC-PRE.THERM.IT.01
OBJECTIF	Pas de retard > 30mn
CRITERE	Retard de 30mn
PARAMETRE	Nombre de tri > 30mn
PERIODICITE	Du 27/01/2014 au 11/03/2014 sur environ 40 mesures par heure de passage
METHODE DE CALCUL (indicateur)	% d'arrivée > 30mn par rapport à l'heure prévue
MODALITE DE RECUEIL	Enregistrement de l'heure à chaque réception par tout technicien recevant les prélèvements (Réf: Annexe V)

➤ **Indicateur n°1** : Traçabilité de l'arrivée au laboratoire des tris de l'UCORE

▪ Résultats



19,57 % de non-conformité pour l'indicateur choisi (retard > 30 min)



➤ Indicateur n°2 : Délais d'acheminement

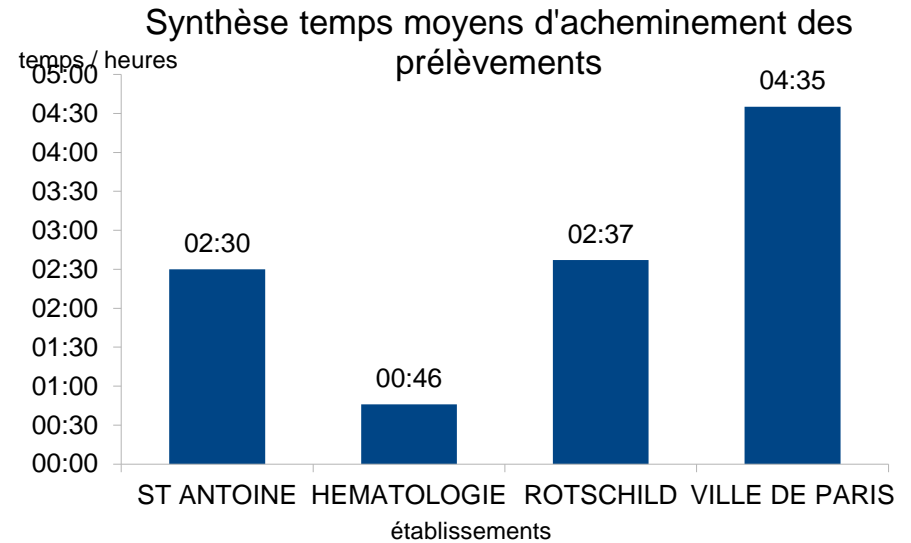
■ Plan d'action

DELAI D'ACHEMINEMENT	
CHAMPS DE MESURE	Hôpital St Antoine, Hôpital Rothschild, Service Hématologie clinique, Ville de Paris
NORMES	<u>Norme NF EN ISO 15189 Chapt. 5.4.6</u> « Le laboratoire doit s'assurer que les échantillons ont été transportés au laboratoire en respectant un délai approprié à la nature des analyses demandés et la discipline concernée. » - Guide des examens sur INTRANET (ANNEXE VII)
OBJECTIF	Zéro délai > 6 H
CRITERE	100 % de conformité
PARAMETRE	6 H
PERIODICITE	Avril et mai 2014 sur 50 prélèvements par établissement
METHODE DE CALCUL (indicateur)	- Temps minimum par établissement - Temps maximum par établissement - Temps moyen par établissement - % de non conformités
MODALITE DE RECUEIL	De manière aléatoire sur 4 à 5 échantillons par réception - enregistrement de l'arrivée de l'échantillon au laboratoire visualisation des feuilles de prescription sur SCAN BAC pour le recueil de l'heure de prélèvement par le référent qualité

➤ Indicateur n°2 : Délais d'acheminement

▪ Résultat

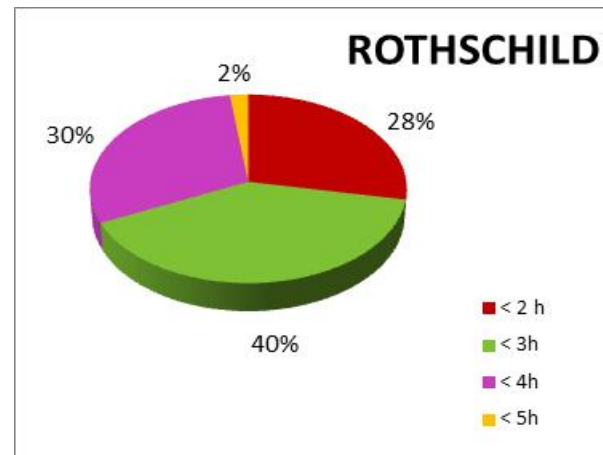
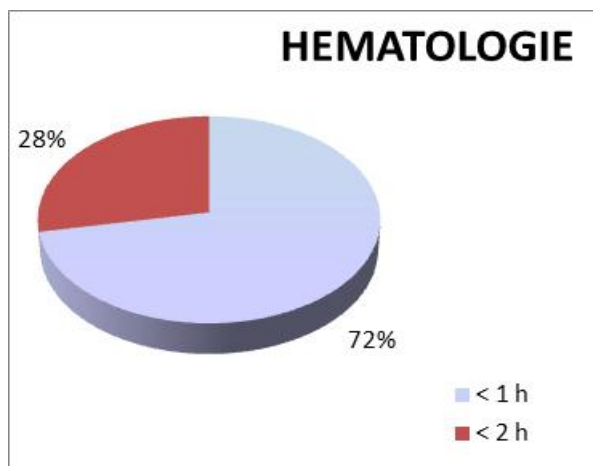
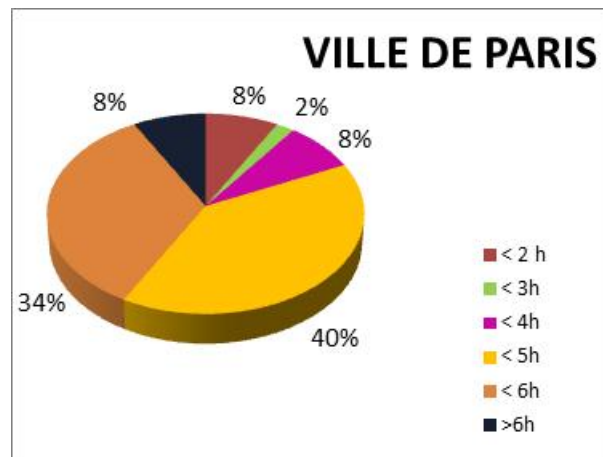
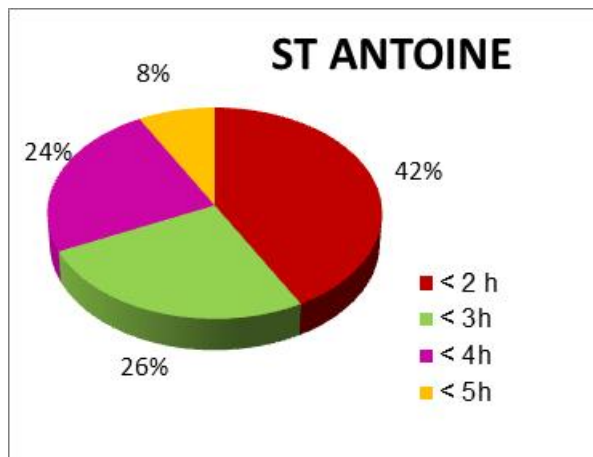
délais d'acheminement			
sites	temps minimum	temps maximum	temps moyen
ST ANTOINE	01:05	04:30	02:30
HEMATOLOGIE	00:10	01:45	00:46
VILLE DE PARIS	01:05	06:30	04:35
ROTSCHILD	01:20	04:10	02:37



▪ Analyse

- Gain de près de 2 H pour l'acheminement direct au laboratoire
- Acheminement interne nécessite autant de temps que l'acheminement externe de Rothschild
- Acheminement de la ville de Paris reste efficace vu les nombreux dispensaires desservis

Répartition par heure



- 72% des prélèvements d'Hématologie : délais < 1 h
- 68% des prélèvements de St Antoine : délais < 3 h
- 68% des prélèvements de Rothschild : délais < 3 h
- 42 % des prélèvements de la Ville de Paris : délais > 5 h

100 % de conformités (délais < 6 h) en interne et pour l'hôpital Rothschild
8 % de non-conformité pour la ville de Paris

➤ Indicateur n°3 : Délais de réponse

■ Plan d'action

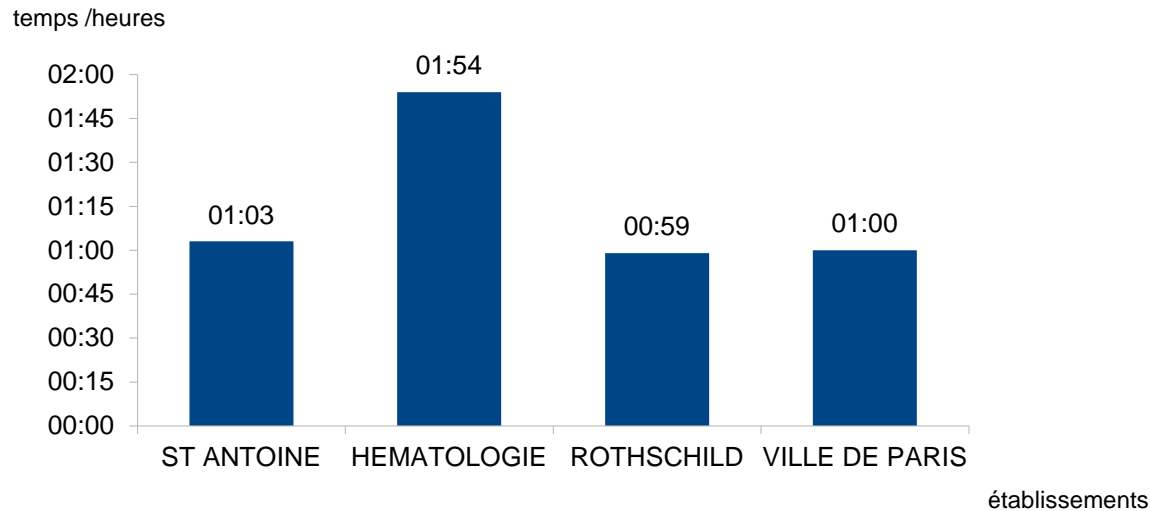
DELAI DE COMPTE RENDU	
CHAMPS DE MESURE	Hôpital St Antoine, Hôpital Rothschild, Service d'Hématologie Clinique, Ville de Paris
NORMES	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Norme NF EN ISO 15189 Chap. 5.8.2</u> «la direction du laboratoire et le prescripteur partagent la responsabilité de s'assurer que les comptes rendus sont réceptionnés par la personne concernée dans les délais convenus» - contrat engagé avec le service d'Hématologie clinique EP.SA.HE.CYTO.ORG.AOOO1
OBJECTIF	Zéro délai > 6h Zéro délai > 1h pour l'Hématologie
CRITERE	100% conformité
PARAMETRE	> 6h et > 1h
PERIODICITE	Mars et avril : 2 par an sur 50 échantillons
METHODE DE CALCUL (indicateur)	<ul style="list-style-type: none"> - délai maximum par établissement - délai minimum par établissement - délai moyen par établissement - répartition des délais - % de non-conformité
MODALITE DE RECUEIL	De manière aléatoire au fil de l'eau sur 4/5 échantillons par réception Visualisation et enregistrement des différentes étapes de la journée technique sur le SGL jusqu'à la validation totale de la cytologie par le référent qualité.

➤ Indicateur n°3 : Délais de réponse

■ Résultat

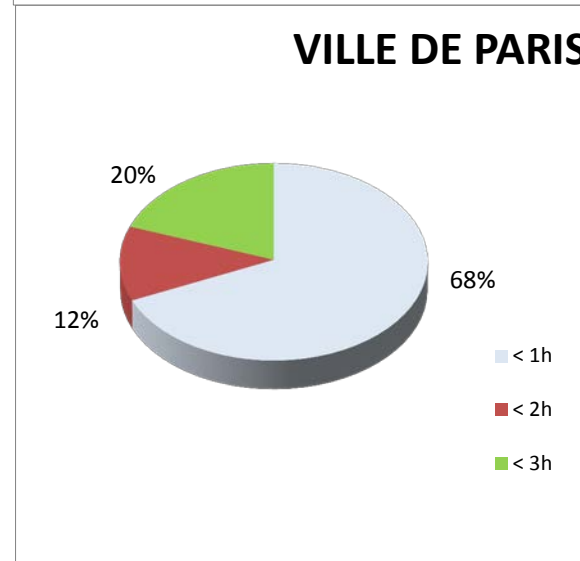
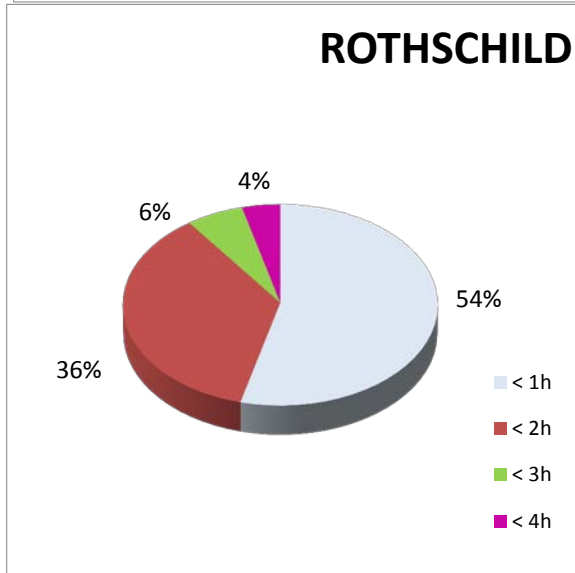
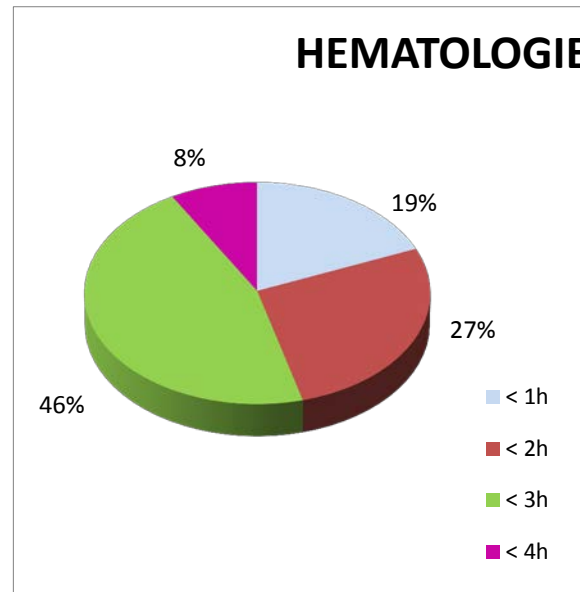
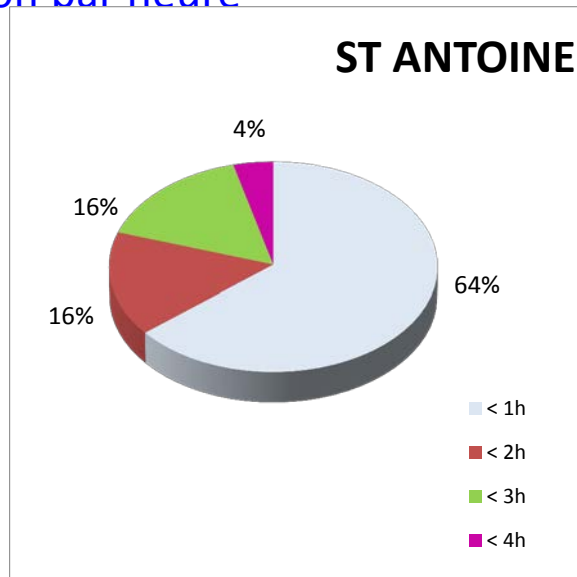
délais de compte rendu			
sites	temps minimum	temps maximum	temps moyen
ST ANTOINE	00:11	03:17	01:03
HEMATOLOGIE	00:16	03:54	01:54
VILLE DE PARIS	00:06	05:32	01:00
ROTHSCHILD	00:10	04:03	00:59

synthèse des temps moyens de réponse pour la NFS



Harmonisation du délai de réponse \cong 1 H à l'exception du service d'Hématologie clinique

Répartition par heure



96% des prélèvements de St Antoine : délais < 3 h

96% des prélèvements de Rothschild : délais < 3 h

98% des prélèvements Ville de Paris : délais < 3 h

100 % de conformité

81 % de non conformités (délais ≤ 1 h) pour le service d'Hématologie clinique

➤ **Axes d'améliorations possibles**

▪ **Arrivée des tris de l'UCORE**

- Les heures de ramassages sont-elles bien respectées ?
- Instaurer une pré-tournée pour le service d'hématologie biologique
- Eviter les sauvegardes des scan bac après 8 h pendant la pleine activité
- Un pneumatique
- Un décalage d'horaires d'ouverture du laboratoire

▪ **Délais d'acheminement**

- Identifier plus précisément les dispensaires qui ont des temps trop long
- Installation d'un scan bac en cytologie

▪ **Délais de réponse**

- Apposer mention « urgent » sur les résultats automate du service d'Hématologie
- Instaurer une couleur différente pour les lames afin de les traiter en urgence
- Déporter Les réelles urgences au LBU

➤ Conclusion

- En phase pré-analytique, cette étude démontre qu'une amélioration sur le transport en interne doit être envisagée pour :
 - éviter les attentes ou les retards,
 - éviter aux techniciens des unités d'aller chercher les prélèvements
 - améliorer nos temps par rapport aux délais des prélèvements externes de l'hôpital Rothschild.

- En phase post-analytique,
 - les délais de compte rendu pour les prélèvements du service d'Hématologie ne sont pas conformes. Il faut apporter un axe d'amélioration sur l'organisation du traitement de ces examens pour répondre aux exigences du contrat signé avec ce service.



Outre la reconnaissance, la démarche qualité permet de s'améliorer et nous fait voir notre matière sous un autre angle. C'est avec plaisir que je me suis rendue actrice de cette démarche.

Merci de votre attention.



UCORE- SECTEUR ENREGISTREMENT : MONTEE DES TUBES

Origine des tubes	Agent de désensachage (circuit Caroli)	Agent enregistrement (agents 8h30)
Pré-tri 7h30	vers 8h15 Hématologie	
Collecte 8h30 + LBU + RTH	9h30 et 10h Biochimie + Hématologie	vers 10h30 (fin du traitement) Biochimie + Hématologie + LBU et Ridhomat si besoin
Collecte 10h30 +RTH + TRS + VDP	11h30 Biochimie + Hématologie	vers 12h (fin du traitement) Biochimie + Hématologie + LBU et Ridhomat si besoin
EXTERIEURS + VDP		vers 12h30 Biochimie + Hématologie + LBU et Ridhomat si besoin 13h30 si besoin
Collecte 13h30 + RTH + TNN + TRS + VDP	14h45 Biochimie + Hématologie	à la fin du traitement vers 15h15 Biochimie + Hématologie + LBU et Ridhomat si besoin
Collecte 15h15 +RTH + VDP	15h45 Biochimie + Hématologie + Ridhomat VDP	16h Biochimie + autre laboratoire si besoin

EXTERIEURS = tubes reçus des autres hôpitaux de l'APHP

LBU = Laboratoire de Biologie d'urgence / RTH = Rothschild / TRS = Trousseau

TNN = Tenon /VDP = tubes reçus des centres de santé de la ville de Paris



①
15h45

8h45

3h30

10h4

12h30

11h30

Secteur

12h

12h30

14h30

15h15

	Heure	Nbr tubes	Heure	Nbr tubes	Heure	Nbr tubes	Heure	Nbr tubes	Heure	Nbr tubes	Heure	Nbr tubes	Heure	Nbr tubes	Heure	Nbr tubes	Heure	Nbr tubes	Heure	Nbr tubes
Lundi 27/01/2014	8 H45	23	9 H55	65	10 H10	61	10 H16	86	11 H40	40	12 H15	65	12 H50	9	15 H00	39	15 H30	8	H	387
Mardi 28/01/2014	8 H50	35	9 H45	36	10 H00	SA	10 H30	21	11 H50	73	11 H50	35	16 H00	16	H		H		H	
Mercredi 29/01/2014 JC	8 H50	31	H		10 H15	60	11 H45	78	H		11 H50	44	12 H55	4	H		H		H	
Jeudi 30/01/2014	8 H40	34	9 H40	30	10 H15	45	10 H15	61	11 H50	120	12 H15	19 Reunion VCCP	14 H40	31	15 H30	17	15 H50	11	H	282
Vendredi 31/01/2014	8 H45	31	9 H50	38	10 H25	73	10 H55	36	11 H50	30	12 H15	20	16 H50	28	15 H00	28	15 H35	6	16 H00	2
Lundi 03/02/2014	9 H05	37	10 H00	50	10 H15	68	11 H00	74	12 H00	30	12 H25	47	12 H55	9	15 H00	29	15 H25	15	16 H10	11
Mardi 04/02/2014	8 H45	38	9 H55	58	10 H15	22	10 H40	66	11 H50	32	12 H10	93	15 H00	39	15 H25	3	16 H05	38	H	
Mercredi 05/02/2014	8 H50	35	9 H50	66	10 H15	SA 9	11 H40	54	12 H00	9	15 H00	40	15 H20	10	16 H	14	H		H	
Jeudi 06/02/2014	9 H15	36	9 H50	43	10 H15	62	12 H10	25	10 H15		H		H		H		H	26	16 H00	
Vendredi 07/02/2014	8 H45	37	9 H40	33	10 H00	60	11 H00	53	11 H00	42	12 H25	17	15 H15	36	15 H30	1	H		H	

1980 (L)

L'ANALYSE

*Synonymes,
Abréviations*

HEMOGRAMME

Libellé

**NUMERATION et
FORMULE (NFS)**

Utilité

**Cet examen comprend la numération
globulaire (voir fiche spécifique) ainsi que
la formule leucocytaire.**

*Délai de réponse (mini-
maxi)*

40 min à 6 heures

Technique

Automate + Ex microscopique

LE PRESTATAIRE

Laboratoire

**LABORATOIRE HEMATOLOGIE
BIOLOGIQUE
Pr L. DOUAY
Hématologie Cellulaire
Hôpital SAINT ANTOINE
SAINT ANTOINE Pôle de Biologie
Médicale et pathologie
75012 PARIS**

Service/Secteur

**Hématologie Cellulaire
Localisation
Bât : R. André - 7ème
étage**

Téléphone 01 49 28 20 63 *Télécopie* 01 49 28 30 46

Contact **Dr.F Delhommeau au poste Poste 83101**

LES FORMALITES

Conditions d'exécution

**Réception UCORE : R André E/Sol de 8h30 - 16h du
L au Vend**

Renseignements cliniques, traitement

Bon de commande : **NON**

RDV/accord

préalable : **NON**

Prescription

**Dem Rose : Hémato
Générale**

VDP

LE PRELEVEMENT

Conditions de prélèvement

SANG : sur 1 tube EDTA de 2,5 à 4 mL

Patient de préférence à jeun

Quantité minimale **1 mL**

Milieu biologique

Sang total

Milieu/matériel

1 tube EDTA 5mL - B

Violet

1 tube EDTA 2mL - B

Rouge (enfant)

L'ACHEMINEMENT

Conservation dans le service

**Non : acheminement au labo via collectes de l'UCORE
ou agent du service**

Conditions de transport

Transport à T° ambiante

Délai d'acheminement

6 Heures

VALIDATION

Document validé, version : **8 le 26/04/2013**

Valideur **Dr F. Delhommeau**

COTATION

Réf Nomenclature : **1104 Chapitre 5**

Valeur **B 31**

Commentaire **NB+BHN12 en cas de vérif
lame au microscope**

***Contrat entre le service clinique d'hématologie (HDJ et consultation)
et le laboratoire d'Hématologie cellulaire***

Le service clinique :

- Assure les prélèvements des échantillons nécessaires à la réalisation de l'examen urgent : Numération et formule sanguine/Reticulocytes (Tube EDTA)
- Associés à une feuille de demande portant le nom du patient, l'étiquette du service, l'heure et la date de prélèvement ainsi que le nom du préleveur et du prescripteur
- Associés éventuellement à des renseignements cliniques inhérents à la demande
- Assure l'acheminement de ces échantillons au laboratoire d'hématologie par coursier interne au service

Le laboratoire d'Hématologie cellulaire :

- Assure la réception, l'enregistrement manuel des échantillons,
- L'analyse, l'interprétation et la validation des résultats, dans un délai de 1 heure
- La communication téléphonique de certains résultats pathologiques urgents à un membre du service clinique
- Une remise en mains propres des résultats est également possible
- Les résultats sont disponibles sur le serveur STARE
- Un rendu papier est assuré *a posteriori* par l'UCORE

Dr. Zora Marjanovic



Responsable du l'unité ambulatoire d'Hématologie clinique (HDJ et Consultation)
Chef de Service : Pr Mohammad MOHTY



Pr. François Delhommeau

Laboratoire d'Hématologie biologique – Responsable du secteur Hématologie cellulaire
Chef de Service : Pr Luc DOUAY