

Université Pierre et Marie Curie –
Sorbonne Universités

**MEMOIRE POUR L'OBTENTION DU
DIPLÔME UNIVERSITAIRE
« ASSURANCE QUALITE AU
LABORATOIRE DE BIOLOGIE
MEDICALE »**

Enquêtes de satisfaction
prescripteurs

Conventions de preuves

LECOMPTE-CURIE Anne

2013-2014

Note au lecteur

Les mémoires des stagiaires du Diplôme Universitaire « Assurance Qualité au laboratoire de biologie médicale » sont des travaux réalisés pendant l'année de formation.

Les opinions exprimées n'engagent que les auteurs.

Les travaux ne peuvent faire l'objet d'une publication en tout, ou partie, sans l'accord de l'auteur et du responsable du DU concerné.

Anne Lecompte-Curie
Pharmacien Biologiste

Pôle biologique de l'Ouest
Laboratoire Central
12 rue Baronne Gérard
78100 Saint Germain En Laye

curie_anne@hotmail.com

Remerciements

Merci à l'ensemble de l'équipe du laboratoire, et plus particulièrement à Elisabeth et Elise, pour leur aide précieuse.

Merci à mes proches, qui m'ont soutenue et accompagnée.

Sommaire

Introduction.....	6
Présentation de l'étude.....	7
Structure.....	7
Objectifs de l'étude.....	9
Logiciels de transmission électronique des résultats disponibles au laboratoire..	10
Méthodologie et mise en œuvre.....	12
Questionnaire.....	12
Diffusion du questionnaire.....	12
Mise au point du questionnaire.....	13
Choix de la population.....	15
Traitement et analyse des données.....	16
Données générales de l'enquête.....	16
Résultats du questionnaire.....	18
Présentation des comptes rendus écrits.....	18
Comptes rendus partiels.....	18
Comptes rendus CERBA.....	18
Traitement des urgences.....	19
Alertes téléphoniques.....	20
Paramètres sensibles.....	21
Plateau technique.....	21
Rendu téléphonique au patient.....	22
Transmission par voie électronique.....	23
Délais de transmission.....	25
Suppression de l'exemplaire... papier.....	25
Informatique et biologie.....	26
Analyse des résultats : actions d'amélioration.....	27
Conclusion.....	29

INTRODUCTION

Dans le cadre de l'accréditation selon la norme NF EN ISO 15189 ^{1}, le laboratoire doit sans cesse chercher à améliorer ses prestations pour satisfaire ses clients (patients, prescripteurs, hôpitaux, cliniques, maisons de retraite...).

L'informatisation et la dématérialisation des données favorisées par les évolutions technologiques, conduit à une évolution des modes d'organisation de transmission de l'information. Le chapitre de la norme concernant la gestion des données informatiques (chapitre 5.10 : gestion des informations du laboratoire) fait d'ailleurs partie intégrante de la norme version 2012, alors que ce n'était qu'une annexe de la version 2007 (annexe B).

En effet, les prescripteurs fonctionnent de plus en plus avec l'informatique et leurs logiciels leur permettent d'intégrer directement les données du laboratoire dans leurs dossiers patients. Le laboratoire doit donc leur permettre d'avoir accès à ces données tout en vérifiant que celles ci sont communiquées sans erreur et dans des conditions assurant la confidentialité.

Le laboratoire Pôle biologique de l'ouest, dans lequel je travaille, actuellement en pleine accréditation, a souhaité mettre l'accent sur la communication des informations avec les prescripteurs. De nombreux outils ont été mis en place à cet effet et notamment la transmission électronique des résultats.

Mon travail porte sur la mise au point d'une enquête de satisfaction prescripteurs essentiellement basée sur les moyens de communication laboratoire-prescripteurs et sur la vérification de la conformité des données transmises par voie informatique ou par télécopie encore appelée « convention de preuves ». Cette enquête a pour but d'améliorer la transmission des informations.

PRESENTATION DE L'ETUDE

a. Structure

Le laboratoire Pôle Biologique de l'ouest est un laboratoire multisites depuis 2011.

Il comprend 9 laboratoires situés dans la région des Yvelines (figure 1)

- Laboratoire Central, Saint Germain En Laye, 12 rue Baronne Gérard
- Laboratoire du Château, Saint Germain En Laye, 5 rue de la paroisse
- Laboratoire de Chambourcy, 7 place de la mairie
- Laboratoire des Grandes Terres, Marly Le Roi, Centre Commercial des Grandes Terres
- Laboratoire de la boucle, Croissy sur Seine, 10 bis BVD Fernand Hostachy
- Laboratoire du Vésinet, 16 rue du général Clavery
- Laboratoire des Hauts de Chatou, 8 rue Auguste Renoir
- Laboratoire du Pecq, 11 rue de Paris
- Laboratoire de la gare, Montigny le Bretonneux, 7 rue Joel Le Theulle

Un autre laboratoire, le laboratoire Daval, avenue Foch à St Germain En Laye, a été fermé au public fin 2013.

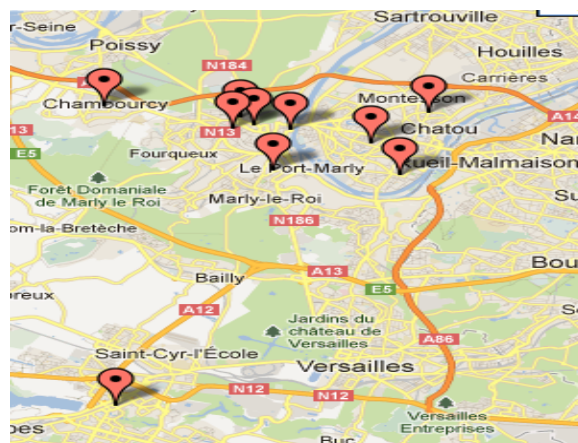


Figure 1 : Carte de localisation des 9 + 1 laboratoires constituant le Pôle biologique de l'ouest

Comme le montre la carte, en dehors du laboratoire de Montigny, tous les sites sont situés dans un rayon d'environ 10 à 15 Km du laboratoire Central de St Germain.

Tous ces laboratoires réalisent aujourd'hui leurs analyses sur 3 sites analytiques.

- **Site Principal : Laboratoire Central 93% des analyses**

Biochimie, Immunologie, Hématologie, Bactériologie, Immuno-hématologie, Hémostase

- **Laboratoire du Château :**

Sérologies HSV, Coqueluche, Chlamydiae, Lyme, Syphilis
Parasitologie, mycologie

- **Laboratoire du Vésinet :**

Spermiologie

Le principal sous traitant des examens non réalisés au laboratoire est le laboratoire CERBA.

La structure pôle biologique de l'ouest comporte 10 biologistes temps plein et 2 à temps partiel, 10 secrétaires ETP et 19,2 techniciens ETP (équivalent temps plein).

Le premier audit d'accréditation Cofrac a eu lieu du 28 au 30 janvier 2014, pour agréer les 9 sites en pré et post analytique ainsi que le domaine Biochimie Générale.

Le laboratoire est actuellement en pleine évolution, un laboratoire a été fermé au public (laboratoire de St Germain En Laye avenue Foch), et les horaires ont été modifiés avec fermeture de certains sites un après-midi par semaine.

Le site du plateau technique principal qui travaille avec la clinique de Saint Germain en Laye (maternité, bloc, service de dialyse) est ouvert de 7h à 19h. Il possède un service d'astreinte de nuit et de WE pour répondre aux urgences (fonctionnement 24h/24).

Un serveur de résultats pour les patients a été mis en place récemment. Celui-ci peut aussi être utilisé par les médecins à condition qu'on leur délivre un identifiant et un mot de passe.

b. Objectifs de l'étude

■ Selon la norme NF EN ISO 15189 ^{1}, le laboratoire doit mettre en place des systèmes permettant d'avoir un retour des clients du laboratoire (patients, médecins, infirmières...), il y est précisé :

Chapitre 4.14.3 : Evaluation des retours d'informations de la part des utilisateurs

« Le laboratoire doit obtenir des informations relatives à la perception de l'utilisateur pour savoir si la prestation a répondu aux besoins et exigences des utilisateurs. Les méthodes d'obtention et d'utilisation de ces informations doivent inclure la coopération avec les utilisateurs ou leurs représentants lors de la surveillance des performances du laboratoire, à condition que le laboratoire garantisse la confidentialité à l'égard des autres utilisateurs. Les enregistrements des informations collectées et des actions menées doivent être conservés. »

Le laboratoire a déjà mis en place le traitement des réclamations (chapitre 4.8 de la norme : traitement des réclamations). Au moment de la réclamation (orale, par téléphone ou par mail), un code est saisi dans le dossier du patient permettant de saisir le détail de cette réclamation (origine, cause, pertinence, action curative). Des réclamations peuvent être aussi saisies directement dans notre logiciel qualité (kalilab). De plus, des enquêtes de satisfaction patient sont réalisées tous les ans. Mais à ce jour aucune enquête concernant les prescripteurs n'a été réalisée.

■ De part les progrès de l'informatisation et de la dématérialisation des données, les médecins comme les patients sont de plus en plus demandeurs de la transmission de leurs résultats par voie électronique.

La transmission des résultats par voie électronique fait d'ailleurs l'objet d'une réglementation par décret (décret 2007-960 du 15/05/2007) ^{4}

La norme version 2012 consacre désormais un chapitre à la gestion du système d'information (chapitre 5.10), dans lequel il est précisé :

Chapitre 5.10.3 : Gestion du système d'information

« Le laboratoire doit vérifier que les résultats des examens, les informations associées et les commentaires sont reproduits avec précision, au format électronique et papier si pertinent, par les systèmes d'information externes au laboratoire destinés à recevoir directement les informations. »

D'autre part dans le chapitre 5.9.1 e) il est stipulé que « il existe des processus permettant de garantir que les résultats diffusés par téléphone ou un autre moyen électronique parviennent uniquement aux destinataires autorisés. »

Le SH REF 02 (chapitre 5.9) ^{2} précise que la norme prévoit deux modalités possibles de communication des résultats (papier ou électronique) et qu'il faut s'assurer de la préservation de la confidentialité des données qui figurent sur le compte-rendu et de la préservation de l'intégrité des celles-ci.

Nous avons décidé alors de coupler ces 2 exigences (retour d'information et gestion des système d'information), en mettant au point une enquête de satisfaction destinée aux prescripteurs qui permettra par la même occasion de vérifier l'intégrité et la confidentialité des données transmises par voie électronique ou par télécopie.

L'enquête de satisfaction aura donc comme principal objectif d'étudier les moyens de communication laboratoire-prescripteur.

c. Logiciels de transmission par voie électronique disponibles au laboratoire

■ Le système Apicrypt ^{5}

Ce système permet aux professionnels de santé d'avoir un **dossier médical patient complet** en leur évitant la ressaisie dans leur logiciel des comptes rendus papiers reçus. Les messages cryptés transitent sous forme d'email standard. Le contenu de ce message est tout simplement crypté, les accents et les différents caractères spéciaux sont reproduits à l'identique en fonction de chaque plateforme. Apicrypt utilise un algorithme de chiffrement dont la sécurité n'est pas basée sur la limite de puissance de calcul des machines à une date donnée. En effet, les messages nominatifs médicaux doivent rester confidentiels pendant des décennies. Un schéma de fonctionnement de ce système est présenté en figure 2.



Figure 2. Mode de fonctionnement du système Apicrypt (obtenu sur le site apicrypt) ^{5}

■ HPRIM : Harmoniser et Promouvoir l'Informatique Médicale

H' Médecin sert à véhiculer des données médicales entre les laboratoires et les médecins : Fichiers au format "*.hpm" (version non brouillée) et "*.hpb" (version brouillée). En version brouillée, les données sont transmises compactées et cryptées par un algorithme selon un mot de passe connu (théoriquement) uniquement du médecin et du laboratoire

■ SRE : Serveur de résultats extranet

Notre fournisseur de logiciel (DL santé : Alysé) a mis au point un système permettant de diffuser en ligne les résultats à travers un système nommé Serveur de Résultats Extranet (SRE). Ce serveur de résultats permet à tous les patients, médecins et/ou correspondants (service clinique, service hospitalier...) de consulter leurs résultats à distance, de manière sécurisée, grâce à un simple navigateur internet.

Le délai de consultation des résultats est paramétrable pour une durée limitée et l'attribution des identifiants de connexion a fait l'objet d'une grande attention et est notamment soumise à l'autorisation du patient.

■ Ces 3 systèmes utilisés dans notre laboratoire ont été paramétrés pour que les résultats ne soient disponibles qu'après validation biologique des examens.

METHODOLOGIE ET MISE EN ŒUVRE

Pour cette enquête, nous avons choisi de suivre le schéma présenté en figure 3. Le but est d'améliorer les moyens de communication entre le laboratoire et nos prescripteurs.

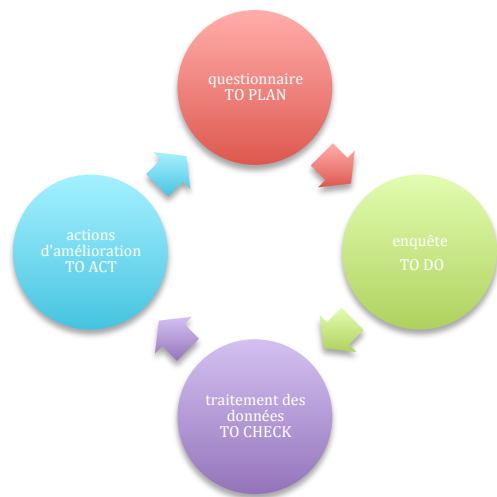


Figure 3. Méthodologie mise en œuvre

Une première enquête de satisfaction assez succincte avait été réalisée en janvier 2013 surtout axée sur la convention de preuves. Mon travail a consisté à mettre au point une enquête plus élaborée sur la communication laboratoire-prescripteurs.

1. Questionnaire

a. Diffusion du questionnaire ^{6} ^{7}

Nous avons d'abord commencé par choisir comment l'enquête allait être réalisée afin de mieux construire le questionnaire.

Différentes possibilités sont envisageables

- **Courrier / Fax / Mail**

Avantages : permet une dispersion géographique importante et les coûts sont peu élevés

Inconvénients : taux de réponses incertain, le questionnaire doit être succinct, et il n'y a aucun contact avec la population à questionner. La confidentialité semble difficile à vérifier.

- **Téléphone**

Avantages : permet un contact oral, le coût est moyennement élevé.

Inconvénients : Le questionnaire est limité, enquête chronophage.

Difficulté de l'adapter à notre population cible (les prescripteurs ne souhaitent pas être dérangés pendant leurs consultations) et confidentialité difficilement vérifiable.

- **Entretien**

Avantages : possibilité de faire un long questionnaire, permet un recueil d'informations qualitatives avec un contact direct

Inconvénients : chronophage et risque de dévier du questionnaire initial.

Nécessité de planification des rendez-vous.

C'est le mode de l'entretien au cabinet au cours d'un rendez-vous qui a été retenu car c'est ce qui nous a semblé le plus judicieux pour vérifier la conservation de l'intégrité des données. En effet, il nous suffit de choisir des dossiers de patients du médecin concerné, d'imprimer l'exemplaire du laboratoire et de le confronter directement aux résultats dans le cabinet du praticien.

L'entretien est aussi un moyen plus convivial de rencontrer les médecins avec lesquels nous travaillons au quotidien, le plus souvent par téléphone.

b. Mise au point du questionnaire

Le sujet portera essentiellement sur les moyens de communication laboratoire-prescripteur.

Outre l'envoi des résultats par voie électronique, l'ensemble des moyens de communication dont dispose le laboratoire pour communiquer avec les prescripteurs ont été répertoriés de manière à pouvoir construire le questionnaire. Cette analyse est présentée sur la figure 4.

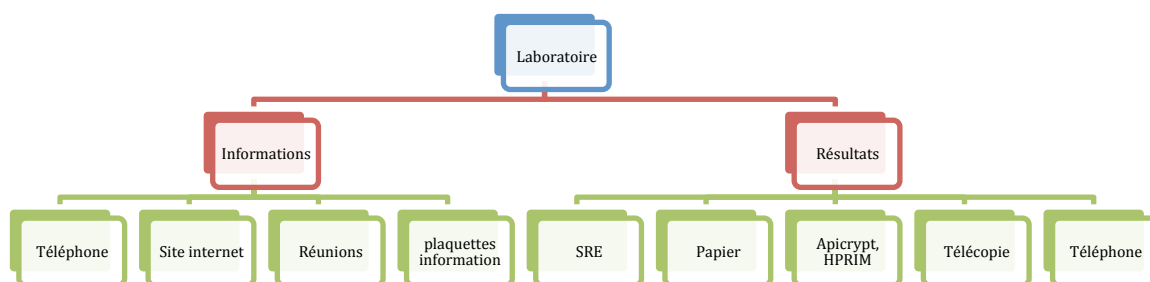


Figure 4. Récapitulatif des différents moyens dont dispose le laboratoire pour communiquer avec les prescripteurs

Les informations en tant que telles peuvent être divisées en deux parties :

- celles concernant les renseignements proprement dits (informations sur les conditions de prélèvement, le délai de rendu...)
- celles qui se rapportent à la communication des résultats du patient.

Le questionnaire a été construit en équipe avec les biologistes de la société et le RAQ (responsable assurance qualité) au cours de réunions qualité.

Différents items vont être abordés en analysant les différents moyens de communication décrits dans la figure 4.

Au cours de ces réunions, d'autres points sont apparus comme devant être aussi abordés dans notre questionnaire tels que :

- Les résultats transmis par notre sous-traitant CERBA
- Un des indicateurs de qualité phare du laboratoire concerne le délai de rendu des urgences (temps écoulé entre l'enregistrement du dossier et la communication du résultat au médecin). Il nous a semblé opportun de préciser ce mode de fonctionnement aux prescripteurs pour savoir si cela leur convenait.

En fin de questionnaire, sera abordée la partie conventions de preuves, c'est à dire la vérification de la conservation de l'intégrité des données transmises à partir de résultats édités au laboratoire confrontés aux résultats reçus par le prescripteur

(télécopie ou électronique). Pour cela nous nous sommes aidés du GTA-02 (page 49) ^{3}. En même temps, la confidentialité de la réception de ces informations pourra être vérifiée.

Il a été convenu que nous poserions des questions précises avec possibilité pour le prescripteur de noter ses suggestions et remarques personnelles dans des encarts prévus à cet effet.

Après discussion avec quelques prescripteurs « test » le questionnaire a été réalisé pour que l'entrevue ne dépasse pas 15-20 minutes (temps maximum accordé par les médecins lors de l'entrevue). L'enquête de satisfaction définitive est présentée en annexe 1.

Le déroulement de l'entretien a fait l'objet d'une fiche d'instruction dans Kalilab (visite au praticien annexe 2). Des documents spécifiques à remettre au praticien pour l'aider dans sa pratique quotidienne ont été rédigés (présentés en annexes):

- délai usuel de rendu des analyses urgentes (annexe 5)
- document note d'information aux prescripteurs (sorte de revue de contrat permettant de couvrir les chapitres 4.4 et 5.4.3). Cette note a pour but de leur rappeler quelles sont les mentions obligatoires qui doivent figurer sur une prescription, la nécessité des renseignements cliniques. De plus, elle précise les examens nécessitant d'être à jeun et ceux devant se faire à des moments particuliers de la journée (annexe 3).
- Fiche d'information : prototype, prise de sang chez les enfants (annexe 4). D'autres fiches conseil sur l'interprétation des résultats ont été mises au point par les biologistes. Elles pourront faire éventuellement l'objet d'une transmission aux médecins.

c. Choix de la population

Le groupement de laboratoires couvre une petite zone du département des Yvelines comme le montre la figure 1 et donc, les prescripteurs sont souvent les mêmes pour l'ensemble de nos laboratoires.

Nous avons sorti les statistiques sur l'année 2013-2014 des médecins qui prescrivent pour nos laboratoires. Nous avons sélectionné les prescripteurs pour lesquels nous

avons le plus de prescriptions. Les médecins nouvellement installés ont été aussi ciblés par cette enquête. Les médecins prescripteurs des hôpitaux ont été écartés.

Pour l'instant, seuls les médecins généralistes ont été visés par l'enquête, les spécialistes le seront dans un deuxième temps leur nombre étant très important et ce type d'enquête très chronophage pour les biologistes. Cela porte le nombre de prescripteurs devant être vus à une centaine.

Ensuite les biologistes de chaque secteur se sont attribués les prescripteurs les plus représentés dans leur laboratoire et ont pris rendez vous avec eux afin de leur soumettre le questionnaire et de vérifier l'intégrité de la transmission des données.

Cette enquête a pu débuter en avril 2014. Elle doit se poursuivre jusqu'à obtention d'un maximum de conventions de preuves.

2. Traitement et analyse des données

a. Données générales de l'enquête

Comme évoqué dans le chapitre diffusion de questionnaire, cette enquête s'est révélée très chronophage. D'autre part, la prise de rendez-vous peut s'avérer compliquée, les prescripteurs ayant souvent très peu de temps à nous accorder.

Ainsi, fin juin, environ la moitié des médecins prévus ont été vus. En accord avec l'ensemble des biologistes, cette enquête va être suspendue pendant la période estivale mais devrait se poursuivre ensuite.

Au final, les prescripteurs se sont finalement prêtés volontiers au questionnaire, 87,5 % des médecins contactés ont bien voulu nous recevoir :

- 49 médecins ont été vus,
- 6 médecins ont refusé par manque de temps,
- 1 médecin était en arrêt maladie.

2 médecins ont bien voulu vérifier l'intégrité des données transmises mais n'ont pas voulu répondre au questionnaire, ce qui nous fait un nombre de questionnaires de 47 au total.

Concernant la répartition des moyens de communication des résultats on a noté la répartition suivante : (figure 5)

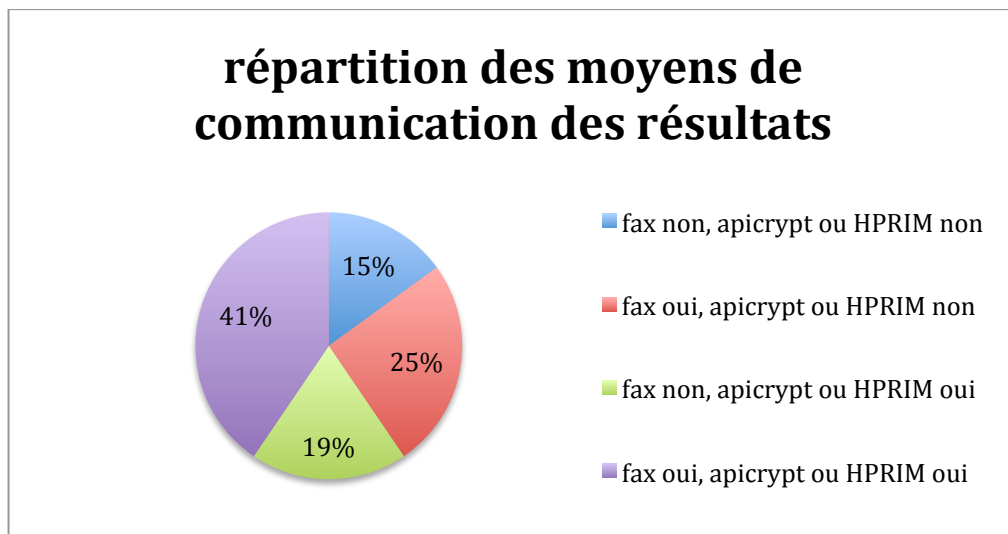


Figure 5 : répartition des moyens de communication des résultats

La figure 5 montre que 40,5 % des praticiens possèdent à la fois un fax et un système de transmission électronique sécurisée des données. De nombreux prescripteurs disent d'ailleurs vouloir s'abonner à Apicrypt ou HPRIM.

Encore 15 % des médecins ne disposent ni de transmission ni informatique ni de télécopie. Ceux-ci ne communiquent qu'avec le téléphone et ne souhaitent pour la plupart pas à ce jour changer leur mode de fonctionnement.

La quasi totalité des praticiens ignoraient la mise en place du serveur de résultats extranet par le laboratoire.

Les numéros de télécopie que nous avons enregistrés dans notre système informatique ont été vérifiés à cette occasion et tous correspondaient. La confidentialité de réception des fax est conforme à nos attentes.

De plus, cette enquête nous a permis d'évoquer avec les praticiens ce qu'est l'accréditation et ce qu'elle implique pour le laboratoire et l'ensemble des professionnels qui travaillent avec nous.

b. Résultats du questionnaire

■ Présentation des comptes rendus écrits

100 % des prescripteurs interrogés sont satisfaits des comptes rendus écrits, ils les trouvent lisibles et bien présentés.

Quelques remarques ont été cependant émises à cette occasion :

- Notre commentaire sur l'interprétation des bilans lipidiques, selon certains médecins, peut affoler les patients car trop détaillé. Ils souhaiteraient que celui-ci soit modifié.
- d'autres prescripteurs souhaiteraient plus d'interprétation des bilans en général avec surtout une demande de précision des éventuels examens à rajouter lors d'un bilan perturbé.

■ Compte-rendus partiels

Le laboratoire peut éditer des compte-rendus partiels (urgences, délais longs de certaines analyses). La question était de savoir si les praticiens souhaitaient recevoir des résultats partiels ou uniquement les résultats complets.

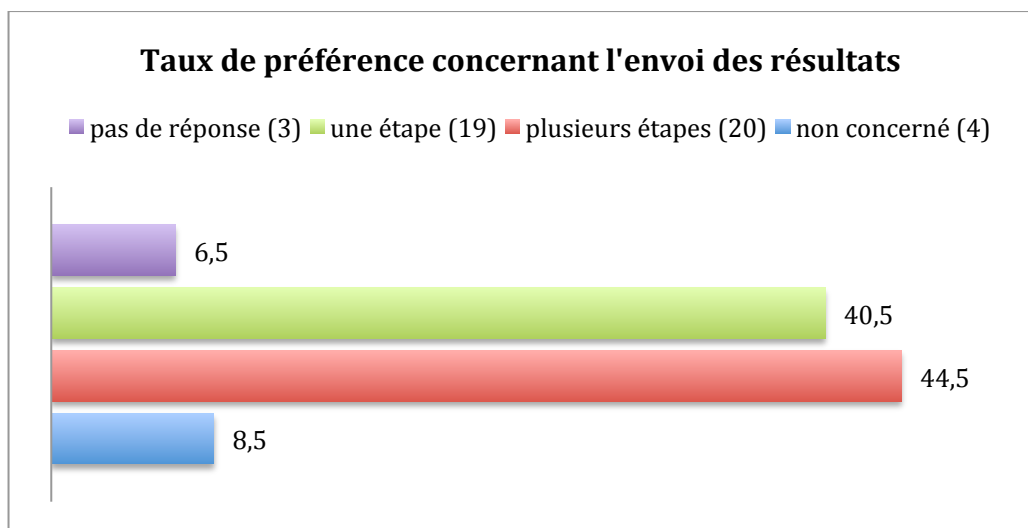


Figure 6 : Préférence concernant l'envoi des résultats (en pourcentage)

Comme le montre la figure 6, les réponses sont partagées. Environ la moitié des prescripteurs préfèrent recevoir leurs comptes rendus en une seule étape et l'autre

moitié en plusieurs. Le rendu est donc à envisager au cas par cas.

■ Compte-rendus CERBA

Le laboratoire travaille avec le laboratoire CERBA pour sous-traiter les analyses qu'il ne réalise pas. Une question porte sur la satisfaction des délais de communication, de la qualité des résultats et de la présentation des comptes rendus.

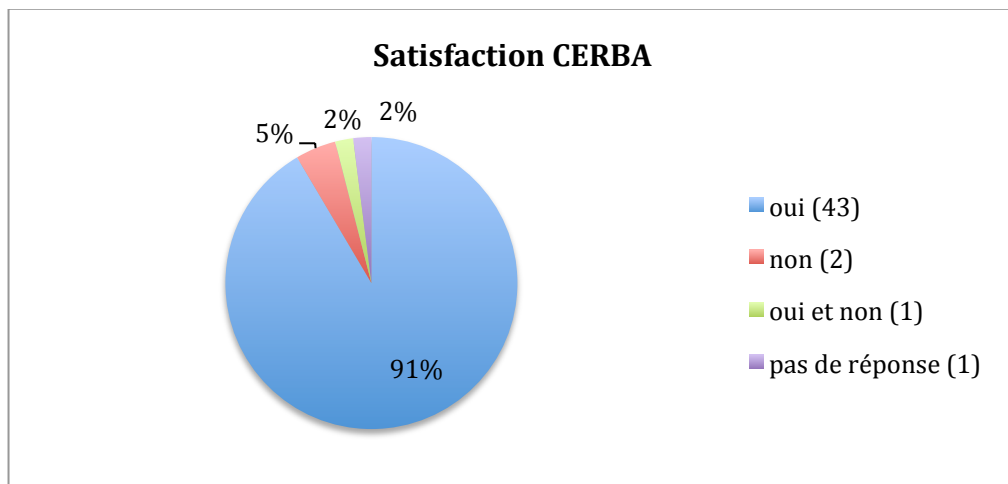


Figure 7 : satisfaction par rapport à notre sous-traitant CERBA (en pourcentage)

La figure 7 montre que globalement les prescripteurs sont satisfaits (91%). Nous avons eu cependant quelques remarques notamment sur la transmission électronique des résultats CERBA (expliquant une réponse en oui et non). Deux médecins se sont plaints de la lisibilité des comptes rendus électroniques.

■ Traitement des urgences

Le laboratoire prend en compte les notations urgentes sur les ordonnances et s'engage à rendre les examens le plus rapidement possible. Certains examens considérés d'emblés comme urgents (Troponine, DDimères, Recherche de paludisme, HCG en cas de suspicion de grossesse extra-utérine) ont un délai de rendu du résultat fixé à 3h30.

Les passages des coursiers rendent ce délai réalisable pour l'ensemble des 9 laboratoires.

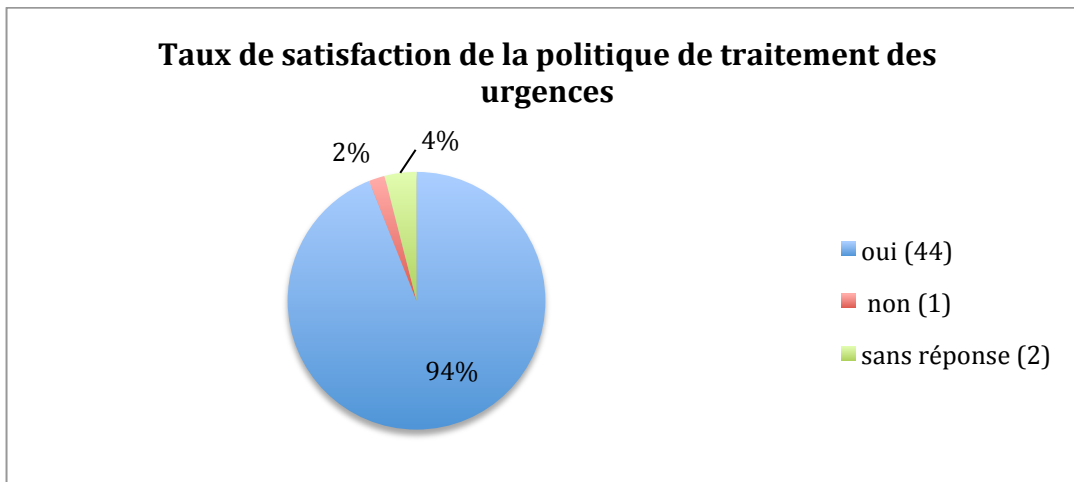


Figure 8 : Satisfaction de notre politique de traitement des urgences (pourcentages)

Comme le montre la figure 7, la majorité des prescripteurs (94%) sont très satisfaits de cette politique même s'ils avouent ne pas avoir connaissance de ce mode de fonctionnement.

■ Alertes téléphoniques

Le laboratoire alerte par téléphone en cas de résultats considérés comme préoccupants. Une fiche d'instruction a d'ailleurs été rédigée fixant les seuils critiques de certains examens au delà desquels les résultats doivent être communiqués aux médecins par un biologiste.

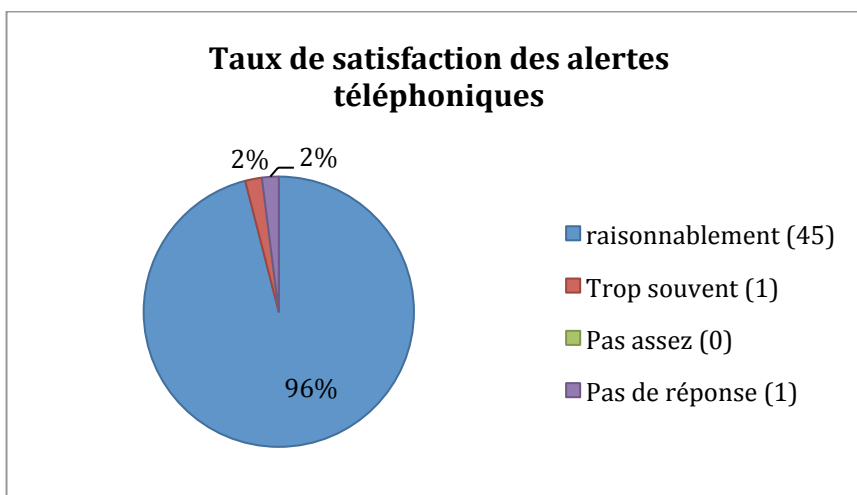


Figure 9 : Alertes téléphoniques (pourcentages)

Comme le montre la figure 9, 96 % des prescripteurs se disent raisonnablement dérangés par le laboratoire pour la communication des résultats. Certains préfèrent

d'ailleurs être dérangés à tort que pas assez.

■ Paramètres sensibles

Lorsqu'on leur demande de préciser quels sont les paramètres auxquels ils sont particulièrement attentifs, les prescripteurs nous répondent (en dehors des 4 examens considérés d'office par le laboratoire comme urgents), à 54 % les INR, à 27 % les directs des ECBU. Les examens NFS et CRP sont également cités mais étant signalés le plus souvent comme urgents sur les prescriptions, sont communiqués systématiquement.

Aucun autre paramètre n'a été cité en dehors de ceux-ci.

■ Plateau technique

Le laboratoire possède un plateau technique situé sur le site de la clinique de Saint-Germain-En-Laye permettant d'assurer l'immuno-hématologie, l'hémostase, l'hématologie, la biochimie, l'immunologie et la bactériologie.

Ce laboratoire est ouvert sans interruption du lundi au vendredi de 7h30 à 19h et le samedi de 8h30 à 12h30 avec une astreinte de biologistes et de techniciens pour la clinique (permanence des soins) pendant les heures de fermeture du laboratoire.

Les autres laboratoires sont à une distance d'environ 10 km du plateau technique ce qui fait qu'en cas de fermeture d'un autre des sites, les prescripteurs peuvent orienter leurs patients sur le laboratoire Central en cas d'urgence (sauf cas particulier de Montigny le Bretonneux mais ce laboratoire possède plus de passage de coursiers dans la journée pour palier cette distance)

Les prescripteurs ont été interrogés sur leur connaissance de ce fonctionnement essentiellement pour leur présenter l'effort fait pour garantir une prise en charge efficace de leurs patients en cas d'urgence.

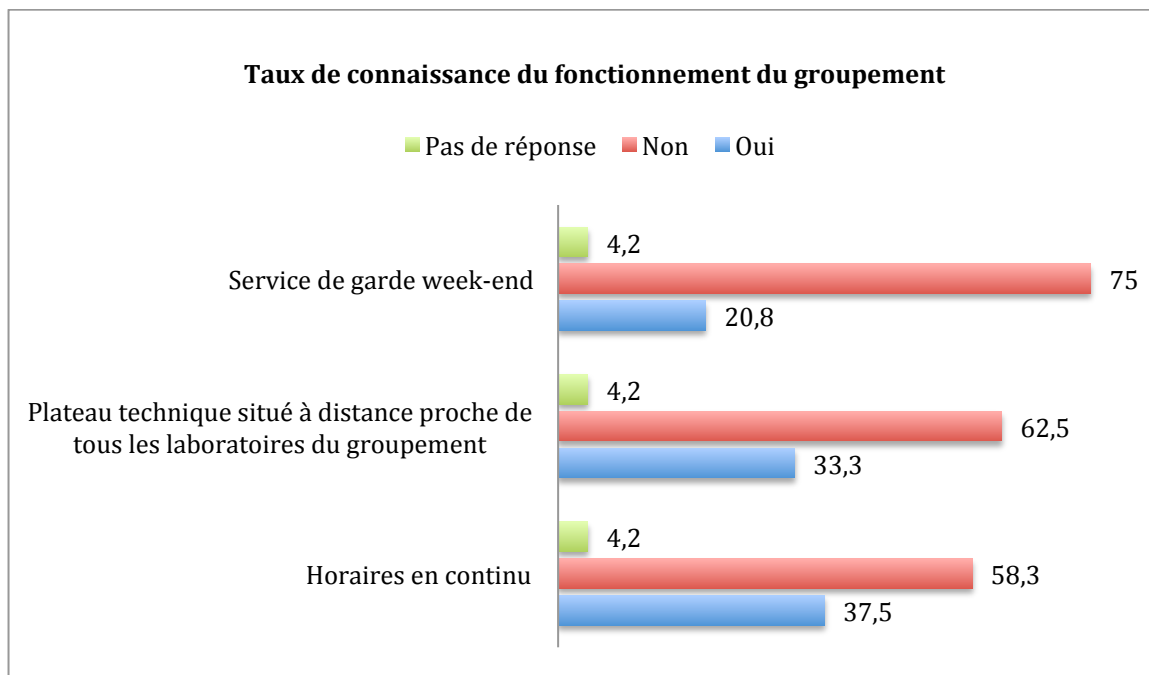


Figure 10 : Connaissance du fonctionnement du groupement (pourcentages)

La majorité des prescripteurs interrogés ne connaissent pas notre mode de fonctionnement et se sont montrés satisfaits de l'instauration de celui-ci.

Suite à la présentation du service d'astreinte des biologistes, 57,5 % des prescripteurs ont désiré nous confier leur numéro de téléphone portable afin de les contacter en cas d'urgence uniquement.

■ Rendu téléphonique au patient

Afin de faciliter la surveillance des traitements, le laboratoire accepte de communiquer certains résultats par téléphone aux patients, cela concerne :

- la surveillance de traitements anticoagulants (AVK ou héparines).
- les paramètres utiles pour le suivi des chimiothérapies anticancéreuses et autres cas: hémogramme, calcémie, créatininémie...
- les tests de grossesse si la patiente est venue au laboratoire et possède le N° de dossier.
- quelques cas très particuliers, filtrés par le responsable du laboratoire. Ex: ECBU pour une maman dont le jeune enfant présente de la fièvre, si le médecin est absent un samedi après midi.

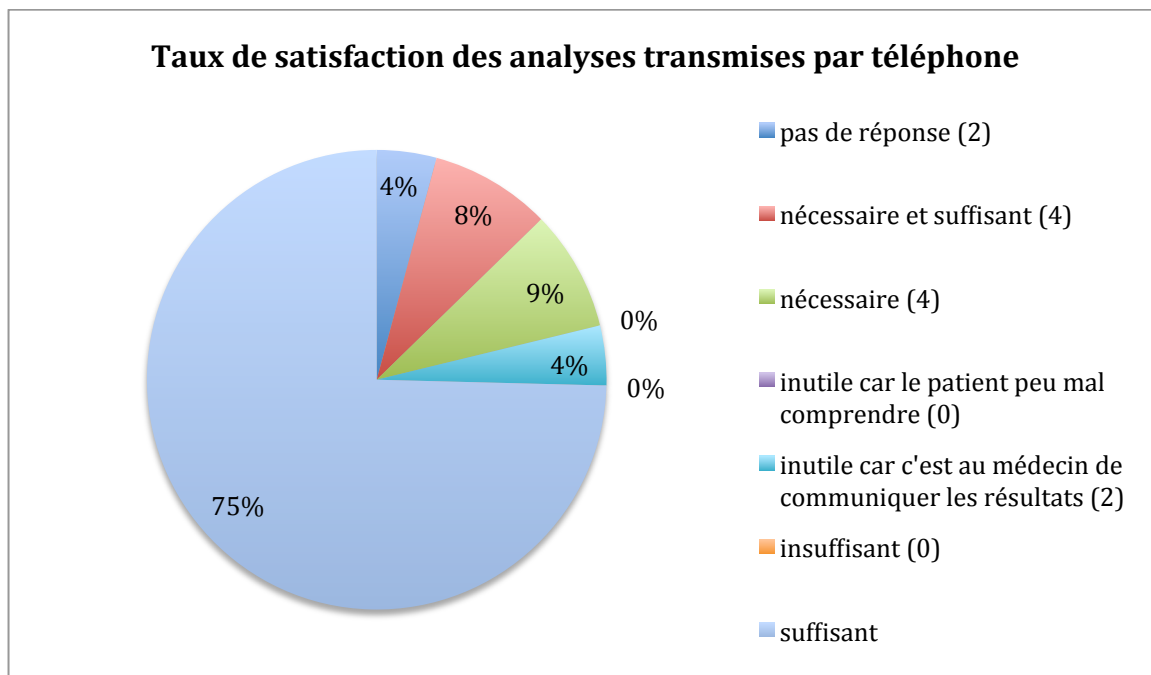


Figure 11 : taux de satisfaction des analyses transmises par téléphone aux patients (pourcentages)

L'enquête montre que 75 % des médecins interrogés jugent ces critères suffisants. Certains souhaitent qu'on y inclue les directs des ECBU pour les adultes.

■ Transmission par voie électronique

Le laboratoire a mis en place différents moyens de transmission des informations:

- Un site internet avec les informations concernant les différents laboratoires et possibilité de demander des informations par mail.
- Un abonnement à apicrypt et HPRIM pour que les médecins puissent recevoir leur résultats directement dans leurs dossiers patients.
- Un serveur de résultats pour les patients qui peut être aussi utilisé par les médecins.

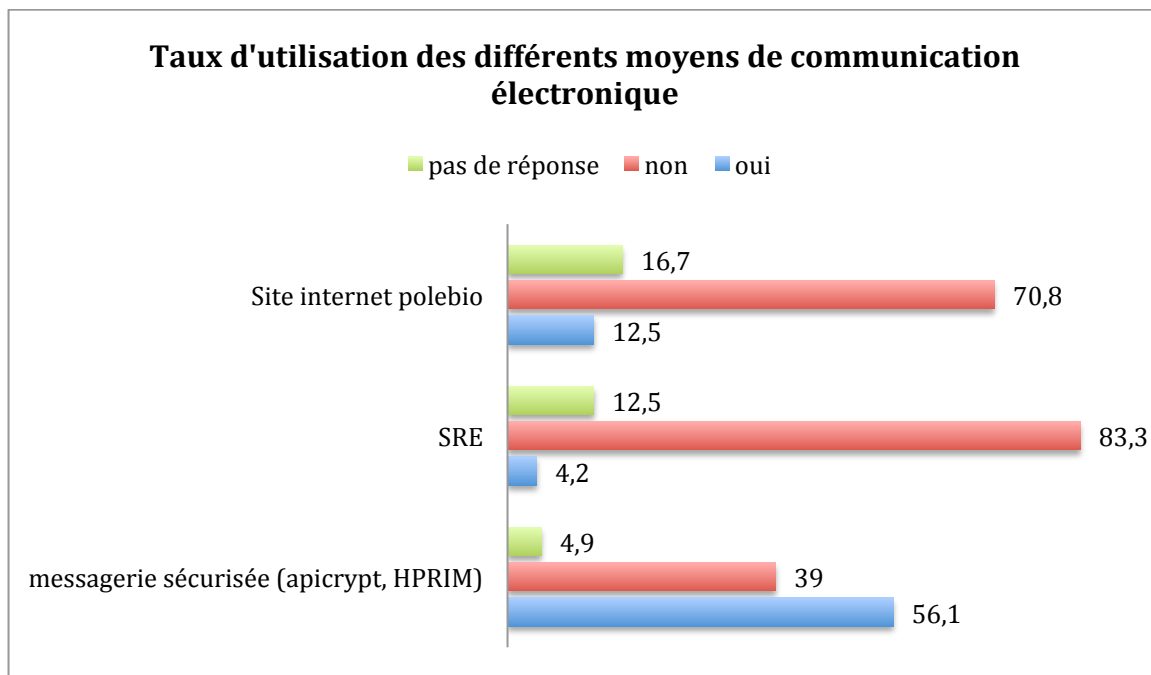


Figure 12 : Taux d'utilisation des différents moyens de communication électroniques mis en place au laboratoire.

L'enquête nous a permis de voir que 56,1 % des prescripteurs reçoivent désormais leurs résultats par messagerie sécurisée (apicrypt 77,5 %, HPRIM 22,5%). Par contre très peu de médecins connaissaient notre système de consultation par voie électronique (SRE) ainsi que notre site internet.

De nombreux médecins nous disent être intéressés par apicrypt, alors que d'autres (3) ont abandonné ce système par manque de temps et parce qu'ils le trouvent trop compliqué.

16 des 26 médecins auxquels a été présentée la possibilité de consulter leurs résultats patients sur le SRE ont souhaité le faire soit 61 % des praticiens interrogés.

■ Délais de transmission

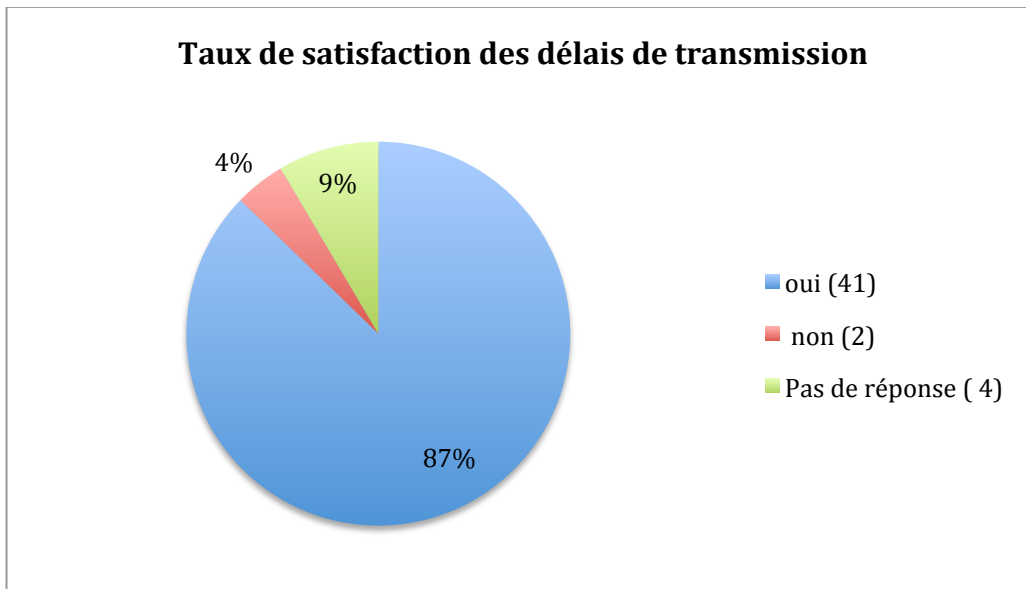


Figure 13 : Taux de satisfaction des délais de transmission

Les prescripteurs sont satisfaits de nos délais de transmission comme le montre la figure 13. Deux des praticiens interrogés trouvent cependant que les délais de notre sous traitant CERBA sont un peu longs.

■ Suppression de l'exemplaire papier

Cette question avait pour but de savoir si les prescripteurs sont prêts à supprimer leur exemplaire papier s'ils reçoivent les résultats sur leur ordinateur de manière fiable.

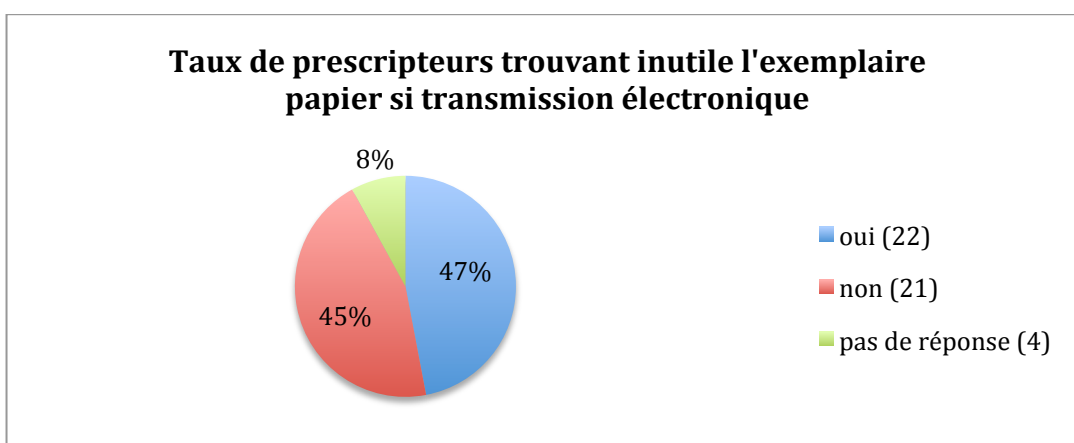


Figure 14 : Taux de prescripteurs trouvant inutile l'exemplaire papier si transmission électronique.

Certains prescripteurs ont déjà demandé à supprimer leur exemplaire papier car travaillent depuis longtemps avec la messagerie sécurisée. D'autres préfèrent quand même conserver l'exemplaire papier en cas de panne informatique.

Bien sûr les médecins n'utilisant pas la messagerie sécurisée souhaitent conserver l'exemplaire papier (38,3% des prescripteurs interrogés).

Au final, nous avons autant de réponses pour que de réponses contre comme le montre la figure 14. L'exemplaire papier continue donc à être imprimé sauf demande expresse du médecin.

■ Informatique et biologie

Des questions ont été posées de manière à connaître la position des médecins sur les éventuelles réunions d'information, plaquettes d'informations (annexe 3) que le laboratoire peut mettre à leur disposition.

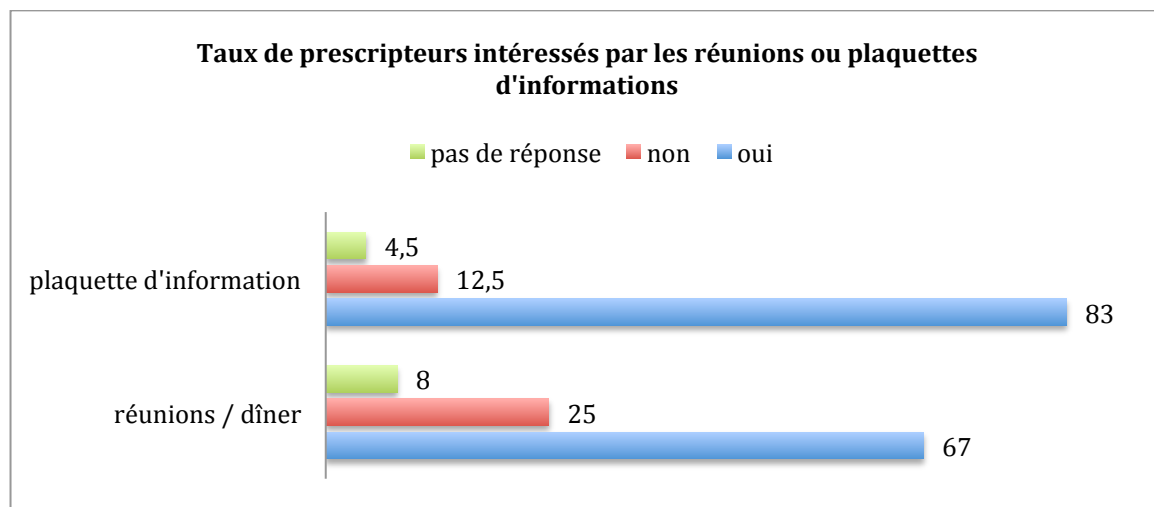


Figure 15 : Taux de prescripteurs intéressés par des réunions ou des plaquettes d'information

67% des médecins seraient disposés à participer à des réunions d'information à la seule condition que cela ne soit pas trop souvent. La plupart répondent en moyenne une fois par an pas plus.

Par contre ils sont plus nombreux à être intéressés par nos plaquettes d'information. La première porte sur les conseils aux parents pour la prise de sang chez les enfants. Les médecins étaient intéressés de savoir ce que le laboratoire conseille de manière à ce qu'il y ait le moins de contradictions possibles.

3. Analyses des résultats : Actions d'amélioration

Les prescripteurs sont dans l'ensemble assez contents des moyens mis en œuvre par le laboratoire, en particulier la mise en place du serveur de résultats externalisé.

La politique de traitement des urgences leur semble bien mise en place et tous se disent plutôt satisfaits du délai de rendu dans leur pratique.

Ils se disent aussi très intéressés par nos plaquettes d'information et en général par tout ce que peut fournir le laboratoire pour les aider dans leur pratique quotidienne.

L'analyse de cette enquête nous a permis aussi de dégager différents axes d'amélioration. Certains ont été mis en place immédiatement, d'autres sont en cours.

- Modification de la vitamine D

Certains prescripteurs ont attiré notre attention sur le fait que les unités de la vitamine D ne passaient pas bien sur apicrypt. Le laboratoire donne sur ses comptes rendus la vitamine D en ng/ml et en nmol/l. Une des 2 unités n'est pas retranscrite (nmol/l). Notre responsable informatique est en train de s'en occuper pour que l'erreur soit corrigée.

- Appel de CERBA pour mettre en place l'apicrypt médecin

Le laboratoire CERBA a été appelé pour mettre en place l'envoi par apicrypt aux médecins qui l'ont demandé. Cela n'a pas posé de problème particulier car CERBA disposait déjà de l'abonnement.

- Suppression de l'exemplaire papier des prescripteurs demandeurs

Un paramétrage informatique particulier a permis de n'éditer que l'exemplaire patient pour les médecins ayant demandé la suppression de leur exemplaire papier. En effet ceux-ci ont jugé que la transmission sécurisée fonctionnait suffisamment bien pour supprimer leur exemplaire.

- Envoi des identifiants et mots de passe des médecins demandeurs :

Cela a été fait au fur et à mesure des entretiens, les prescripteurs ont reçus chacun un courrier avec leurs identifiant et mot de passe personnels. Les médecins en sont

très contents pour eux mais aussi pour leur patientèle qui l'utilise beaucoup. Un des inconvénients pour les médecins est que l'on ne peut avoir accès aux résultats que lorsque le dossier est complet ; ce qui n'est pas le cas pour HPRIM et apicrypt.

- Modification de notre commentaire bilan lipidique

Il est prévu une réunion avec l'ensemble des biologistes pour revoir ce commentaire.

- Mise en place de commentaires systématiques d'interprétation des bilans.

Des réunions avec l'ensemble des biologistes ont été mises en place de manière à déterminer des commentaires qui seront ajoutés de manière systématique sur certains examens. Ces réunions permettent d'harmoniser les interprétations pour l'ensemble du laboratoire.

Ceci a déjà été réalisé pour les sérologies toxoplasmose, rubéole, hépatite B, cytomégalovirus, coqueluche. Ceci doit être étendu prochainement à l'hémostase.

- Analyses importantes pour certains médecins

Modification de la fiche d'instruction pour le rendu des résultats aux patients mentionnant les directs des ECBU d'adultes.

CONCLUSION

Cette enquête de satisfaction a été très bien perçue par l'ensemble des prescripteurs et globalement, les prescripteurs sont satisfaits du laboratoire. Ils ont beaucoup apprécié que l'on vienne les rencontrer à leur cabinet et se sont volontiers prêtés à notre enquête.

Ils ont tous compris l'enjeu de la transmission électronique et on tous bien voulu nous permettre de vérifier l'intégrité des données transmises. Les anomalies signalées ont pu être ainsi modifiées.

Cette enquête a permis aussi de leur préciser quels sont les efforts mis en place par les laboratoires pour répondre au mieux aux exigences de la norme. Tous ont bien compris l'intérêt des renseignements cliniques et se sont montrés prêts à nous en fournir plus.

La note d'information fournie lors de l'entretien leur a été très précieuse pour mieux conseiller les patients sur les analyses devant se faire à jeun ou à certaines périodes de la journée. En règle générale, ils sont assez demandeurs d'informations provenant du laboratoire pour les aider dans leur pratique quotidienne.

On peut envisager que ce type d'enquête pourrait être étendue aux autres acteurs du laboratoire tels que les infirmières libérales, les maisons de retraite, les cliniques...

Il nous reste avant tout à continuer de rencontrer les médecins généralistes puis les spécialistes. Le pourcentage de médecins vus pour cette enquête a d'ailleurs été placé en indicateur qualité pour cette année 2014.

BIBLIOGRAPHIE

1. Norme NF EN 15189 version 2012
2. SH REF 02 rev 04 Recueil des exigences spécifiques pour l'accréditation des laboratoires de biologie médicale selon la norme NF EN ISO 15189 : 2012
3. SH GTA 02 Guide technique d'accréditation pour l'évaluation des systèmes informatiques en biologie médicale
4. Décret n° 2007-960 du 15 mai 2007 relatif à la confidentialité des informations médicales conservées sur support informatique ou transmises par voie électronique et modifiant le code de la santé publique (dispositions réglementaires)
5. Fonctionnement apicrypt <http://www.apicrypt.org/index.php?page=2>
6. Surveystore.info comment réaliser une enquête par questionnaire.
<http://www.surveystore.info/NSarticle/enquete-par-questionnaire.asp>
7. Réaliser une enquête de satisfaction en 5 étapes / Qualiblog
<http://www.qualiblog.fr/.../realiser-une-enquete-de-satisfaction-en-5-etapes>

Annexe 1 : Questionnaire soumis aux prescripteurs

Chère Consœur, Cher Confrère
Madame, Monsieur,

Afin d'apporter des améliorations à notre système qualité, et dans le but de mieux vous satisfaire, de répondre aux exigences de la norme d'accréditation des laboratoires de biologie médicale (norme NF EN ISO 15189), et de respecter la réglementation concernant la transmission des résultats par voie électronique (décret 2007-960 du 15/5/2007), nous vous demandons de bien vouloir retenir votre attention sur l'enquête que nous menons, et remplir le questionnaire associé dans le cadre de la transmission des résultats par voie électronique :

1- PRESENTATION DES COMPTES RENDUS ECRITS:

Le format actuel du compte rendu de résultats vous convient-il? Avez-vous des suggestions à formuler?

- le format actuel me convient
 J'ai des suggestions :

Notre système informatique permet l'édition du compte rendu :

- **Partiel** : en plusieurs étapes, la 1ère étape correspondant à des analyses réalisées le jour même (J0) ou en urgence, et vous étant déposé à l'accueil (clinique, maison de retraite, cabinet...)
- **Complet** : en une seule fois quand tous les résultats sont complets.

Quel mode de fonctionnement souhaitez-vous?

- Ne me concerne pas (pas de dépôt à l'accueil d'un établissement de soin ou du cabinet).
 Plusieurs étapes.
 Une étape (dossier complet)
 Autres.

Certaines analyses sont adressées à des laboratoires sous traitants sélectionnés, notamment le laboratoire Cerba :

Etes-vous satisfaits des délais de communication, de la qualité des résultats et de la présentation des comptes rendus?

- Oui
 Non

2- TELEPHONE/ FAX/ TRAITEMENT DES URGENCES

Vous avez été amené à contacter le laboratoire pour avoir des renseignements

Avez-vous été satisfait de l'accueil téléphonique, de la prise en compte de vos demandes, des renseignements qui vous sont apportés ?

- Oui
- Non

Les mentions "Urgent" ou "résultat à téléphoner ou à faxer" sont prises en compte par le laboratoire uniquement quand elles sont portées par le prescripteur sur l'ordonnance. D'autre part, les Ddimères, palu, troponines, HCG en cas de suspicion de GEU sont considérées comme systématiquement urgents à rendre en 3h30 maximum.

Ces dispositions vous conviennent-elle? Etes-vous satisfait de nos prestations quant à la communication des résultats que vous souhaitez dans des délais rapides?

- Oui
- Non

Le laboratoire vous alerte par téléphone en cas de résultats considérés comme préoccupants par nous et situés en dehors des seuils d'alerte que nous nous sommes fixés.

Considérez vous être:

- Alertés raisonnablement.
- Trop souvent dérangés.
- Pas assez.

Êtes-vous sensibles plus particulièrement à certains paramètres? Lesquels?

Saviez- vous que le laboratoire Central de la clinique Saint Germain accueille les patients en urgence toute la journée sans interruption du lundi au vendredi de 7h30 à 19h et le samedi matin ?

- oui
- non

Saviez-vous que le laboratoire Central de Saint Germain est le seul plateau technique de proximité et permet le rendu des examens urgents à toute heure ?

- oui
- non

Saviez-vous que le pôle biologique de l'ouest possède une service de garde le samedi après-midi par des biologistes chargés de communiquer aux médecins les résultats pathologiques des patients prélevés le samedi matin (Chatou, Croissy, Le Vésinet, Le Pecq, Saint Germain, Chambourcy, Marly, Montigny dans nos laboratoires)

- oui
- non

Souhaitez-vous nous confier votre N° de téléphone portable pour nous permettre de vous joindre en cas d'urgence?

Si oui, quel N°? ___/___/___/___/___ Dr (Nom) _____ (Prénom) _____

Certains patients appellent le laboratoire pour connaître leurs résultats de biologie. Soucieux d'apporter un service au malade tout en respectant la confidentialité, nous limitons aujourd'hui la communication des résultats par téléphone:

- Aux surveillances de traitements anticoagulants (AVK ou héparines).
- Aux paramètres utiles pour le suivi des chimiothérapies anticancéreuses et autres cas: hémogramme, calcémie, créatininémie...
- Aux tests de grossesse si la patiente est venue au laboratoire et possède le N° de dossier.
- A quelques cas très particuliers, filtrés par le responsable du laboratoire. Ex: ECBU pour une maman dont le jeune enfant présente de la fièvre, si le médecin est absent un samedi après midi.

Pensez vous que cette démarche est:

- Suffisante.
- Insuffisante.
- Inutile car c'est le médecin qui doit décider donc le patient doit l'appeler.
- Inutile car le patient peut mal comprendre notamment concernant le résultat de l'INR
- Nécessaire pour les soins prodigués au patient.

3- TRANSMISSION PAR VOIE ELECTRONIQUE

Le laboratoire propose actuellement une transmission HPRIM médecin par apicrypt, ainsi que l'accès à notre serveur de résultat pour tous les professionnels (et les patients)

Recevez-vous les résultats sur votre ordinateur professionnel?

- Oui
- Non

Allez vous chercher les résultats de vos patients sur notre serveur de résultats ?

- oui
- non

Connaissez vous notre site internet polebio.com ?

- oui
- non

Êtes-vous satisfait des délais de transmission, des fonctionnalités proposées par le laboratoire?

- Oui
- Non

Quelles sont vos remarques et souhaits?

Pensez vous qu'il soit inutile de d'adresser les résultats par un autre moyen si vous les recevez sur l'ordinateur?

Oui

Non

Pourquoi?

4- INFORMATIONS BIOLOGIE

Nous souhaitons mettre en place des réunions/diners d'informations EPU, Staff, de biologie médicale, seriez vous intéressé par ce type de réunions ?

oui

non

Nous publions des plaquettes d'information pour les patients (prévention toxoplasmose chez la femme enceinte par exemple), et des newsletters sur des sujets précis de prescription de biologie médicale : Seriez vous intéressé par ces plaquettes ?

oui

non

5- CONFIDENTIALITE ET INTEGRITE DES DONNEES

Le destinataire doit apporter la preuve que la réception est confidentielle et conforme au rapport transmis en renvoyant cette convention de preuve accompagnée du compte-rendu reçu afin d'en vérifier l'intégrité

NOM:

PRENOM:

EXERCANT AU CABINET (adresse):

VILLE:

N° de télécopie ____ / ____ / ____ / ____ / ____

Afin de garantir la confidentialité et l'intégrité des données qui me sont transmises, concernant les examens de laboratoire, je conviens avec les laboratoires de la SEL POLE BIOLOGIQUE DE L'OUEST :

- Laboratoire du Vésinet 16 rue du Général Clavery
- Laboratoire du Pecq 11 rue de Paris
- Laboratoire Central Clinique Saint Germain 12 rue Baronne Gérard
- Laboratoire du Château de Saint Germain 5 rue de la Paroisse
- Laboratoire de la Mairie à Chambourcy 7 Place de la Mairie
- Laboratoire des Hauts de Chatou, 8 rue Auguste Renoir
- Laboratoire de la boucle à Croissy/Seine 10 bis Bd Hostachy
- Laboratoire Des Grandes Terres à Marly le Roi
- Laboratoire de la gare de Montigny Le Bretonneux, 7 rue Joel Letheulle
-

Que les résultats qui me sont déposés à mon cabinet, ou à l'accueil de l'établissement de soin et/ou me sont transmis par télécopie, ne sont pas accessibles à des personnes étrangères au service.

Que les résultats transmis sur mon ordinateur par transmission sécurisée (HPRIM net, HPRIM modem, Apicrypt.....) me parviennent dans des conditions satisfaisantes à l'adresse suivante:

Adresse de messagerie électronique _____@_____

Ou

N° de ligne si MODEM ____/____/____/____/____

Que je puisse avoir accès aux résultats de mes patients sur le serveur du laboratoire

J'atteste de la bonne réception en toute confidentialité du dossier test

J'atteste la totale similitude des informations entre la version papier et la version électronique ou télécopiée.

Dossier vérifié n° _____

J'atteste avoir pris connaissance des documents

- Délai usuel de rendu des résultats

- Délai de rendu des examens urgents

- Note d'information au prescripteur du 27/01/2014

A renvoyer par télécopie au numéro suivant :01.34.51.61.41

Cachet et Signature



Fait à :

Le :

Annexe 2 : Fiche d'instruction entretien avec un praticien

1. Objet et domaine d'application

Cette fiche d'instruction détaille la mise en œuvre d'une visite chez un praticien prescripteur du laboratoire, dans le cadre de la revue de contrat et de la maîtrise de l'intégrité et de la confidentialité des données personnelles de santé des patients

2. Documents associés et sources

a) **Documents associés :**

Ils sont consultables en lien sur la page de garde de ce document Kalilab

b) **Sources :**

Norme Iso 15189, Annexe B

3. Responsabilités

Cette activité est sous la responsabilité du biologiste responsable de site.

4. Déroulement de l'activité

Les biologistes préparent leurs rendez-vous de la façon suivante :

4.1. Répartition des médecins à visiter

Les biologistes se partagent les visites en fonction de la position géographique des médecins, afin de ne pas visiter deux fois le même médecin.

Pour cela, les tâches sont réparties dans le document suivant :

⇒ **MU-I1-ENR-014 CONVENTION DE PREUVES : TABLEAU DE REPARTITION DES MEDECINS ENTRE LES BIOLOGISTES**

4.2 Convention de preuve

4.2.1 Entretien téléphonique avec le médecin

Appeler le médecin afin qu'il prépare 3 dossiers complets reçus par fax, apicrypt ou HPRIM.

Le biologiste prépare de son côté, ces 3 mêmes dossiers qui serviront à la convention de preuve.

4.2.2 Préparation des documents par le biologiste

Préparer un exemplaire de la convention de preuve à faire remplir par le prescripteur

⇒ **CONVENTION DE PREUVES Transmission confidentielle et sécurisée des résultats d'analyses médicales**

Prévoir de laisser un Manuel Qualité en cas de besoin

⇒ **MU-A1-MQ-001 Manuel qualité du pôle biologique de l'oues**

4.2.3 Entretien avec le médecin

Lui faire remplir le formulaire, récupérer les dossiers préparés par le médecin (cites ci-dessus) et entreprendre des actions d'amélioration si nécessaire.

4.3 Revue de contrat :

4.3.1 Praticien non préleveur

Préparer un dossier avec les documents suivants à donner au praticien :

- ⇒ *MU-E2-ENR-006 Délai usuel de rendu des résultats*
- ⇒ *MU-E2-ENR-007 Délai de rendu des examens urgents*

4.3.2 Praticien préleveur

- En cas de prélèvements réalisés par le praticien :
 - Soumettre au praticien les documents ci-dessus
 - Lui faire signer la convention suivante, et lui donner du matériel de prélèvement :

- ⇒ *MU-C2-ENR-007 Convention Gynécologue*
- ⇒ *MU-C2-ENR-011 Convention rhumatologue*

Si le praticien n'est ni gynécologue, ni rhumatologue mais s'il pratique des prélèvements : lui faire signer la convention présente à la fin du manuel de prélèvement, lui donner un exemplaire du manuel de prélèvement, et du référentiel des analyses :

- ⇒ *MU-C2-INS-006 Manuel de prélèvement et*
- ⇒ *MU-C2-INS-007 REFERENTIEL DES ANALYSES*

4.4 Documents à conserver

Conserver les conventions de preuve et de prélèvement signées. Elles sont à scanner et conserver dans Kalilab

NB : Diffuser les documents (conventions d'exemple), version papier dans Kalilab, ou demander au RQ de le faire

5. Classement et archivage

Les documents signés sont conservés dans kalilab.

Annexe 3 : notice d'information prélèvement chez les enfants.

Comment distraire votre enfant ?

Distrayez votre tout-petit avec des bulles (La respiration profonde qu'il faut utiliser pour souffler des bulles pourrait l'aider à se détendre)



Apporter son jouet préféré, son doudou, un biberon, ou une tétine, cela peut aider l'enfant et le rassurer.

Que peuvent dire les parents pour aider ? Par exemple: « Il faut faire cette prise de sang car tu es malade et nous devons savoir pourquoi grâce à la prise de sang »

« Tu as le droit de ne pas aimer cela, surtout il ne faudra pas bouger »

« Cela ne durera pas longtemps et on prendra un tout petit peu de ton sang, il t'en restera beaucoup et ton corps en fabrique tout le temps »

« Voilà comment ça se passe: on placera un gros élastique autour de ton bras appelé un « garrot ». Cela te donnera l'impression que quelqu'un serre son bras. On nettoiera une petite région sur le bras avec un produit qui ne pique pas. L'aiguille sera insérée dans le bras et le sang se déversera dans l'aiguille. Cela peut donner une sensation de pincement ou de piqûre ou être légèrement douloureux. Mais avec un patch, tu ne sentiras absolument rien! Ensuite, l'aiguille sera retirée et on mettra un petit pansement!

POLE BIOLOGIQUE DE L'OUEST

LABORATOIRE MULTISITE DE BIOLOGIE MEDICALE

FICHE CONSEIL: LA PRISE DE SANG CHEZ LES ENFANTS



TAMPON DE VOTRE LABORATOIRE:

Laboratoire des Hauts de Châlour:
6 rue auguste-renot 78400 Châlour
Tél: 01 39 52 54 54

Laboratoire du Vésinet:
16 rue du Général Clevery 78110 Le Vésinet
Tél: 01 39 76 01 43

Laboratoire du Pecq
11 Rue De Paris 78230 Le Pecq
Tél: 01 34 51 68 18

Laboratoire Central
12 rue de la Baronne Gérard 78100 St Germain en Laye
Tél: 01 39 73 18 31

Laboratoire du Château
5 Rue de la Paroisse 78100 St Germain En Laye
Tél: 01 30 87 00 87

Laboratoire des Grandes Terres
Centre Les Grandes Terres 78160 Marly-le-Roi
Tél: 01 39 16 69 70

Laboratoire de la Boucle
10 Bis Bd F. Hostachy 78290 Croissy /Seine
Tél: 01 34 80 02 34


Laboratoire de la Mairie
7 place de la mairie 78240 Chambourcy
Tél: 01 30 74 60 79

Laboratoire de la Gare
3 Rue Joël Le Theule
78180 Montigny le Bretonneux
Tél: 01 30 64 44 88

FICHE CONSEIL : LA PRISE DE SANG CHEZ LES ENFANTS

Chez l'enfant de 9 kg et plus, les techniques de prélèvement veineux ne diffèrent pas de celles qui sont utilisées chez l'adulte et entraînent généralement peu de difficultés. Chez les plus jeunes, cependant, les veines peuvent être plus difficiles à « trouver ».

Pourquoi au laboratoire ne pratique-t-on pas les micro-prélèvements ?



De plus en plus, les techniques permettent d'effectuer des micro-prélèvements pratiqués chez les nouveaux-nés sur les talons à l'aide de lancettes, mais ces derniers donnent parfois des résultats de dosages moins fiables et non reproductibles. Le plus important est le risque de micro-coagulation qui fausse le résultat des plaquettes et des globules blancs en particulier.

C'est pourquoi la prise de sang aura lieu si possible au pli du coude comme chez les adultes, voire sur le dessus de la main si la ponction au pli du coude est impossible.

Le patch : L'anesthésie locale est-elle indiquée pour une prise de sang chez l'enfant ?



Les prélèvements sanguins engendrent inévitablement une appréhension et une hantise de la piqûre, l'application d'un anesthésique local comme la crème EMLA® peut contribuer à réduire au minimum les réactions émotionnelles causées par la piqûre. L'EMLA est une association de lidocaïne et de prilocaïne sous forme de crème ou de timbre cutané.



Pourquoi ne pas l'utiliser systématiquement chez les enfants à partir de trois mois afin de leur éviter un petit traumatisme psychologique inutile ?

L'anesthésie peut rendre la détection de la veine plus difficile

Où acheter les patches ? En pharmacie, avec une ordonnance de votre médecin

Quand poser les patches ? Une heure avant la prise de sang

Où poser les patches ? A l'intérieur du bras au pli du coude, de préférence sur chaque bras

Faut-il prendre un rendez-vous ? Oui, si possible en dehors des heures d'affluence, car préparer l'enfant peut prendre du temps. Cela permet ainsi de diminuer le stress.

Comment rassurer l'enfant avant la prise de sang ? Il est préférable d'informer votre enfant à l'avance qu'on lui fera une prise de sang. Lorsqu'un enfant sait à quoi s'attendre, il est souvent moins inquiet de ce qui va se passer. Pour la plupart des enfants, on recommande de les informer une ou deux journées avant le rendez-vous. On peut notamment lui expliquer que l'aiguille est très fine, la quantité de sang prélevée faible, et tenter de le divertir...

Comment les parents peuvent aider ? Ce que vous pouvez faire pour aider votre enfant à se préparer à une prise de sang dépend de son âge. Par exemple, si vous lui montrez que la prise de sang vous inquiète, votre enfant pourrait s'inquiéter à son tour. Si vous êtes détendu, votre enfant sera probablement plus détendu lui aussi.

Rédigé par Elisabeth LALANNE Biologiste du groupe

POLE BIOLOGIQUE DE L'OUEST

Site internet: polebio.com
Consulter la liste des laboratoires de proximité du Pôle Biologique de l'Ouest sur le site internet, horaires d'ouvertures, adresse, téléphone, accès, serveur de résultats.

Annexe 4 : note d'information aux prescripteurs

PBO: LABORATOIRE MULTISITES POLE BIOLOGIQUE DE L'OUEST

(groupe de biologistes indépendants)

NOTE D'INFORMATIONS AUX PRESCRIPTEURS

Chers confrères,

Dans le cadre de l'amélioration de notre démarche qualité, et pour un meilleur service, nous vous informons des procédures pratiquées dans nos laboratoires, et vous communiquons nos délais de rendu de résultats ainsi que les différentes prestations que nous mettons à votre disposition(urgences, domiciles, week ends...)

Merci d'avance pour votre confiance et votre coopération

Contact pour tous renseignements complémentaires: Dr Elisabeth Lalanne, biologiste:
06.11.70.45.17 elisa.lalanne@orange.fr

site web: polebio.com

Serveur de résultats: demandez votre code d'accès personnel

Présentation des laboratoires du POLE BIOLOGIQUE DE L'OUEST :

Laboratoire du Vésinet 16 rue du Général Clavery 78110 Le Vésinet Tél : 01 39 76 01 43 Fax : 01 39 76 37 26 DR MESNER ALEXANDRA
Laboratoire du Pecq 11 Rue De Paris 78230 Le Pecq Tél : 01 34 51 68 18 Fax : 01 34 51 80 51 DR SABBAH HENRY
Laboratoire Central PLATEAU TECHNIQUE CLINIQUE SAINT GERMAIN 12 rue de la Baronne Gérard 78100 Saint Germain en Laye Tél : 01 39 73 18 31 Fax : 01 39 73 50 30 DR LALANNE ELISABETH
Laboratoire du Château de Saint Germain 5 rue de la Paroisse 78100 Saint germain en Laye Tél : 01 30 87 00 87 Fax : 01 34 51 64 02 DR DAVAL SOPHIE
Laboratoire des Hauts de Chatou 8 rue Auguste Renoir 78400 Chatou Tél : 01 39 52 54 54 Fax : 01 39 52 54 86 DR LE FEVRE XAVIER MARC
Laboratoire des Grandes Terres Centre commercial Les Grandes Terres 78160 Marly-le-Roi Tél : 01 39 16 69 70 Fax : 01 39 16 69 96 DR CADIOU FRANCOISE
Laboratoire de la Boucle 10 Bis Bd Fernand Hostachy 78290 Croissy Sur Seine Tél : 01 34 80 02 34 Fax : 01 39 76 87 97 DR COHEN HARRY
Laboratoire de la Mairie 7 place de la mairie 78240 Chambourcy Tél : 01 30 74 60 79 Fax : 01 30 65 30 32 DR GARRIDO ELISE
Laboratoire de la Gare 3 Rue Joël Le Theule 78180 Montigny le Bretonneux Tél : 01 30 64 44 88 Fax : 01 30 64 84 52 DR VILLART LAURENT

LA CONFORMITE DES PRESCRIPTIONS :

*Selon le code de la Sécurité sociale, une prescription conforme doit comporter :

Le nom et prénom du patient, sa date de naissance (= « identification univoque »)

Les coordonnées complètes du prescripteur (tampon ou préimprimé) pour pouvoir le joindre

Les analyses lisiblement inscrites

Les renseignements cliniques pertinents

LES RENSEIGNEMENTS CLINIQUES Merci de nous signaler :

Concernant le motif de la prescription OU Concernant le motif de l'urgence :

« à visée diagnostique »

ou « suivi traitement »

Description très rapide du motif (fièvre isolée, phlébite, pb cardio, infection,)

Ou « contrôle systématique »

Tout autre description qui vous parait utile et pertinente pour le biologiste qui interprète les résultats

* Exemples fréquents précisés sur les prescriptions

* Prise d'anticoagulant (posologie AVK si INR) , Traitement si hormones thyroïdiennes (si T4 T3 TSH)

* Date des dernières règles (HCG, hormones) Si sérologies toxo, rubéole, CMV : grossesse (SA)

* Si PSA, Intervention prostate, traitement en cours, biopsie de moins de 6 semaines, TR récent ?

* Si parasitologie des selles, recherche de paludisme, Voyage récent (où ?)

* Si bactériologie, antibiothérapie en cours ou récente ?

* Si Glycémie et/ou HbA1c : s'agit-il d'un diabète traité ?

* Si Bilan lipidique, CPK : Hypercholestérolémie traitée ?

* Si Bilan thyroïdien : pathologie connue, fatigue, perte ou prise de poids, constipation ? traitement ?

* Si NFS CRP : fièvre, douleur ?

* Si ECBU : suspicion infection urinaire, contrôle après traitement ?

* (*)Liste non exhaustive, exemples courants.

LES PRECONISATIONS DU LABORATOIRE POUR DES RESULTATS FIABLES ET REPRODUCTIBLES :

Les patients doivent être correctement préparés aux examens de biologie, et vous posent souvent des questions :

Nous vous indiquons quelques préconisations et recommandations afin d'améliorer la standardisation et la reproductibilité des résultats : (Exemples fréquents)

A JEUN STRICT ET RECOMMANDE :

- * Etre à jeun de 12H pour Le bilan lipidique et la prolactinémie, les bilans d'allergie
- * Etre à jeun de 8H pour la glycémie
- * Etre de préférence à jeun ou sans petit déjeuner avec matières grasses pour les autres analyses

A QUEL MOMENT DE LA JOURNEE :

- * Entre 7h et 10h de préférence (variations nyctémérales) pour la TSH, calcium Phosphore, Mg, Fer sérique
- * A 8 h pour le cortisol (et / ou à 16h niveau bas)
- * Le patient devra rester au laboratoire pendant toute la durée des glycémies après charge de glucose

A DOMICILE :

- * Nous sommes à votre disposition et celle des patient pour réaliser tous prélèvements à domicile
- * Pour certains examens ne se conservant pas longtemps (paramètres sensibles) : sauf impossibilité, il est préférable de se déplacer au laboratoire afin de réduire le délai entre prélèvement et analyses pour une meilleure fiabilité :

Kaliémie, Troponine, BNP, DDimères, TCK, hémostase se conservent moins de 4 heures après le prélèvement!!

* DELAIS DE RENDU DES RESULTATS ET URGENCES :

* DELAIS COURANTS

Tous les examens courants sont rendus dans la demi-journée qui suit le prélèvement, validés et commentés par le Biologiste médical

Certains examens plus spécialisés sont rendus dans les 3 à 5 jours

Les examens nécessitant une mise en culture sont rendus :

- ECBU : le lendemain si pas d'infection, à J2 si antibiogramme, examen direct en urgence à la demande
- Autres prélèvements bactériologiques : minimum 48h de culture, 24h supplémentaires si antibiogrammes, examens directs en urgence à la demande

* SERVICE EN URGENCE :

Urgences de niveau 1 en 3H30 pour Troponine Ddimères Paludisme HCG (si suspicion GEU)

Urgences de niveau 2 (autres analyses): Nous indiquer « *à me faxer avanth* » sur la prescription si vous souhaitez que les autres examens soient traités en priorité, avec le motif de l'urgence si possible.

En cas de grande urgence, nous vous proposons d'adresser les patients à toute heure de la journée (7h-18h) sur notre plateforme technique du Laboratoire Central de la clinique Saint Germain. Les analyses seront réalisées sur place (plateau technique sur site) et les résultats rendus très rapidement à votre demande .

SERVICE WEEK ENDS :

les résultats très pathologiques prélevés le samedi matin seront communiqués le samedi après midi par le biologiste de garde au médecins (si joignable) ou au patient afin de ne pas attendre le lundi. (si vous souhaitez bénéficier de ce service, adressez votre numéro de portable, en cas d'absence au cabinet le samedi après midi)

Annexe 5 : Délai usuel de rendus des examens urgents

Les délais donnés ci-dessous concernent les demandes urgentes motivées médicalement. Le délai de rendu est +/- 10 min en fonction des aléas techniques

Il est nécessaire de rajouter le délai de transport, variable d'un site à l'autre, et dépendant éventuellement des tournées interlaboratoires.

Le biologiste médical décidera du moyen de transport le plus adéquat avec le degré de l'urgence.

Examens	DELAI PRE-ANALYTIQUE					DELAI ANALYTIQUE	DELAI DE RENDU
	Enregistrement	Prélèvement :	Coagulation	Centrifugation	Transport plate au technique	Technique et vérification	Délai total hors transport
HEMATOLOGIE NF plaquettes	5 minutes	5 minutes	0	0	Variable (à rajouter)	15 minutes	HEMATOLOGIE: Env. 30 min (hors lame formule)
CHIMIE Bilan rénal et phosphocalcique Ac Urique Bilan hépatique Bilan pancréatique Bilan diabète CRP			0 si héparine (tube vert)	10 minutes		15 minutes	CHIMIE : Env .35 min
IMMUNOENZYMOLOGIE HCG dosage			30 min tube sec			60 min	BHCG : Env. 1H30
Troponine DXI			0	0		1H	TROPO : env.2H
Troponine rapide			0	0		20 min	TROPO RAPIDE env. 40 min
BNP			30 min tube sec	10 minutes		30 min	BNP: env. 1H
LH OESTRADIOL stimulé°			30 min tube sec	10 minutes		1H	LH E2: env.2H
HEMOSTASE DDimères			0	15 minutes		30 min	DDIMERES: env. 1H
TP TCK FIB			0	15 minutes		10 min	HEMOSTASE : env. 40 min
IMMUNO-HEMATOLOGIE Groupe Phéno RAI			0	10 minutes		30 min	GROUPE RAI : env.1H

Les délais de rendu au Laboratoire Central pour la clinique sont décrits dans le contrat clinico-biologique (MU-E2-ENR 001)