

DU « Assurance qualité au laboratoire de biologie médicale »

**MISE EN PLACE DE LA PRESCRIPTION
CONNECTÉE AU CENTRE HOSPITALIER DE
FLERS**

Dr Marie PANCHER,
Biologiste CH de Flers,
Responsable secteur microbiologie,
RAQ.

Centre Hospitalier de Flers - Laboratoire

- **Centre Hospitalier public :**

- 500 lits
- 4 pôles : CHARU, Médecine, Femme-enfant, Médico-technique
- Certification HAS v2012

- **Laboratoire :**

- Activité polyvalente (Biochimie, Hématologie, Immuno-hématologie, Sérologie, AMP, Microbiologie)
- Ouvert 7j/7; 24h/24
- 200 dossiers par jour, 12 M de B en 2013
- Dépôt dossier Cofrac fin 2014.

Pourquoi la prescription connectée ? (1)

- **Processus pré-analytique = 5 points critiques :**
 - bons de demandes remplis + examens prescrits par les IDE
 - défauts d'information sur les bons
 - erreurs au niveau du prélèvement
 - personnel du laboratoire formé mais non habilité
 - manque de personnel au laboratoire ' pas de personne dédiée au pré-analytique

- **Logiciel Cristal Net :**
 - SIC pour la prise en charge du patient (stratégie hôpital numérique)
 - ensemble des services (sauf Réa et Chir. Ambu)
 - personnel médical : dossier médical + prescription médicamenteuse+ résultats examens
 - personnel paramédical : gestion des soins
 - module prescription connectée

Pourquoi la prescription connectée ? (2)

→ Intérêt de la prescription connectée :

- répondre aux exigences de la norme ISO 15189
- améliorer la qualité du processus pré-analytique

→ Objectifs attendus :

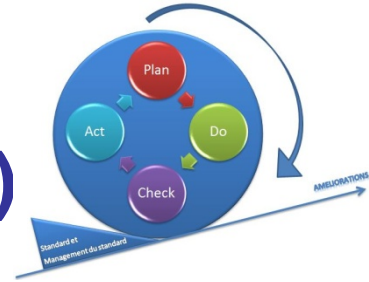
- améliorer la traçabilité
- diminuer les non-conformités pré-analytiques
- diminuer les prescriptions redondantes et celles d'examens non réalisés en garde
- améliorer la gestion du pré-analytique au laboratoire et diminuer les délais de rendu des résultats

Déroulement du projet – To PLAN



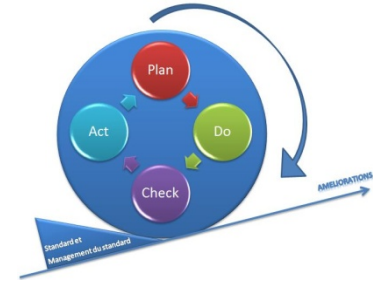
Programmation prévisionnelle 2013-2014	Nov 13	Fév 14	Mar 14	Avr 14	Mai 14	Juin 14	Juil 14	Aoû 14	Sept 14	Oct 14	Nov 14	Déc 14	2015
Formation au paramétrage du logiciel													
Constitution d'un groupe de travail													
Définition des examens concernés par la prescription													
Choix d'un service pilote pour les essais													
Paramétrage du logiciel													
Etablissement de la connexion SIL/Cristal-Net													
Qualification des liaisons entre Cristal-Net et le SIL													
Vérification de la réponse du système aux exigences de la norme													
Formation du personnel (jour/nuit, médecin, IDE, laboratoire) à l'utilisation du logiciel													
Mise à jour ou rédaction des documents													
Lancement des essais													
Suivi des non-conformités et réclamations													
Définition et suivi des indicateurs qualité													
Réalisation d'une enquête de satisfaction										1			2
Extension progressive aux autres services													
Extension aux autres examens													

Déroulement du projet – To DO (1)



- **Organisation et constitution du groupe de travail :**
 - définition des examens à paramétrer
 - choix du service pilote : médecine B4, 12 lits, 2 médecins, 2 internes
 - groupe de travail : biologiste responsable, cadre du laboratoire, référent Cristal-Net, cadre de B4, chef de service de B4, biologiste référent Cristal-Net
 - présentation du projet à la réunion du pôle médecine (avril 2014)
- **Paramétrage du module STADE du logiciel Cristal-Net :**
 - création des classes de prélèvement
 - paramétrage des renseignements obligatoires
 - paramétrage des examens
 - création de la feuille de prescription numérique

Déroulement du projet – To DO (2)



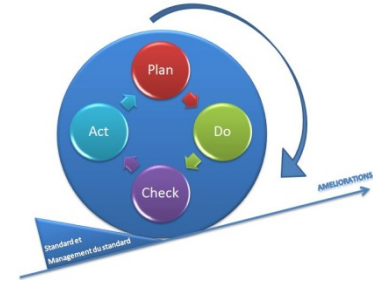
- **Rédaction des documents qualité :**

- mise à jour de la procédure de réception des échantillons
- grille d'habilitation au poste pré-analytique
- procédure de gestion des systèmes informatiques
- procédure de gestion de Cristal-Net
- PV de qualification d'un système informatique
- plaquettes d'aide à l'utilisation de Cristal-Net

- **Qualification du logiciel Cristal-Net :**

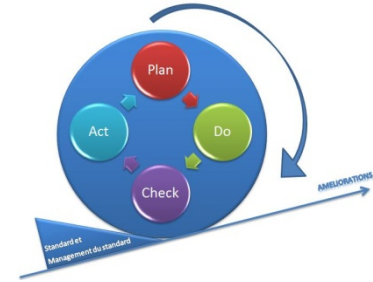
- établissement de la liaison Cristal-Net/Hexalis
- création de dossiers-tests
- vérification du paramétrage
- intégrité des données transmises au niveau administratif et médical

Déroulement du projet – To DO (3)



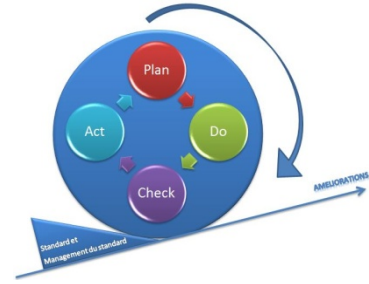
- **Formation du personnel sur ordinateur :**
 - médecins, internes → module prescription
 - IDE → module plan de soins, prélèvements
 - techniciens → module réception
- **Lancement du projet :**
 - lundi 6 octobre 2014
 - accompagnement des médecins et du personnel infirmier
 - quelques bugs → action curative : contact société Atos

Déroulement du projet – To CHECK



- **4 indicateurs qualité**
 - Délai de rendu des résultats (diminution)
 - Nombre des non-conformités pré-analytiques (diminution significative)
 - Nombre d'examens réalisés au laboratoire prescriptibles sur Cristal-Net (100% en 2015)
 - Nombre de services utilisant la prescription connectée (90% en 2016)
- **Suivi des non-conformités et des réclamations**

Déroulement du projet – To ACT



- Première réunion de synthèse avec le service programmée le 12/11/2014
- Suivi régulier des indicateurs qualité et des non-conformités
- Enquête de satisfaction service B4 début 2015 / tous les services en prescription connectée fin 2015

→ Actions correctives

Conclusion

- Planification initiale non respectée
 - évolution des pratiques
 - travail transversal (service clinique + service informatique + fournisseurs de logiciels + laboratoire)
- Lancement du projet effectif / premiers retours positifs
- Dynamique qualité au laboratoire (processus gestion de l'information, habilitation au poste pré-analytique)
- Prochaine étape : qualification Hexalis → Cristal-Net (processus post-analytique)