

# Etude de la fiabilité et comparaison de deux modes de saisie automatisée de la date et de l'heure de prélèvement des échantillons.

Virginie De Araujo  
technicienne de laboratoire  
UF de Cytologie, service d'Hématologie Biologique  
Pôle de Biologie Médicale et Pathologie  
Hôpitaux Universitaires Pitié Salpêtrière – Charles Foix



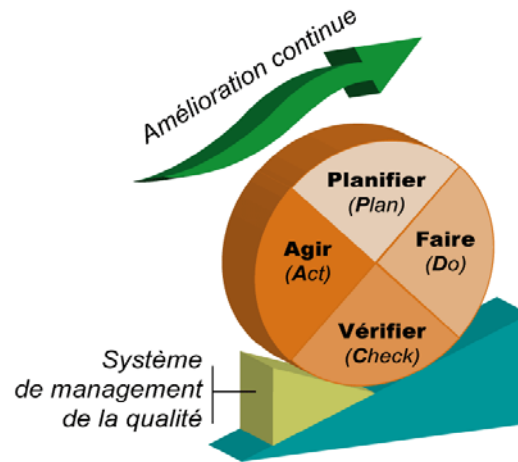
Diplôme Universitaire « assurance qualité au laboratoire de biologie médicale »  
UMPC paris VI année 2014–2015

# Pourquoi ce travail?

- ▶ Les HU PSL-CFX 11 pôles d'activités
- ▶ Accréditation initiale le 15 juin 2014: n° 8-3253
- ▶ Juin 2014 maintien de l'accréditation (ajouts et extensions)
- ▶ Écart critique sur le délai d'acheminement
- ▶ Actions mises en place
- ▶ Constat de délai anormalement long
- ▶ Mauvaise lecture de la date et de l'heure de prélèvement
- ▶ Faire le point sur la maîtrise de la phase d'enregistrement informatisé par les scans demandes
- ▶ Formaliser le ressenti des équipes

# Démarche utilisée

## ▶ Roue de DEMING



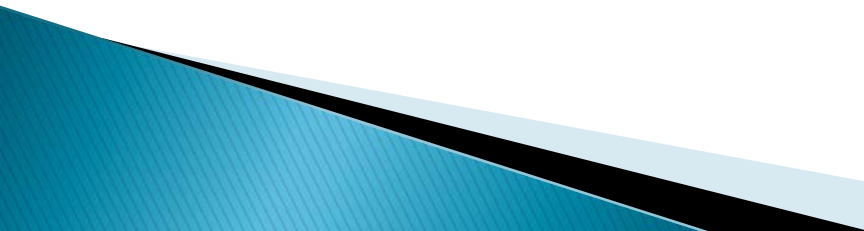
## ▶ Planifier:

- Prévenir les services du pôle de l'étude
- Rencontrer les cadres des 4 secteurs
- Suivre les techniciens lors de l'enregistrement
- Recueillir et analyser les données
- Contacter et rencontrer les infirmières
- Analyser les questionnaires
- Présenter les résultats à la cellule qualité
- Discuter et proposer des améliorations

## ▶ **Réaliser et évaluer:**

- ▶ Analyser manuellement toutes les feuilles de demandes
- ▶ Extraire les NC pré-analytiques tracées dans le SGL
- ▶ Etudier les feuilles de demandes enregistrées par le scan demandes
- ▶ Recueillir les données dans tableau Excel
- ▶ Exploiter et classer les données
- ▶ Analyse statistique

## ▶ **Actions:**

- ▶ Vérifier le manuel de prélèvement
  - ▶ Préparer un questionnaire sur le mode de remplissage
  - ▶ Expliquer les règles de remplissage des feuilles
  - ▶ Remettre une copie de la page du manuel de prélèvement
  - ▶ Harmoniser les feuilles de demandes en projet
- 

## ► Méthode QQQCCP

Lettre	Question	Réponse
Q	Qui ?	Agent de réception, Techniciens de laboratoire.
Q	Quoi ?	L'objectif est de recueillir les erreurs détectées ou non sur la date et l'heure de prélèvement par les scans demandes liées aux informations de prescription sur une période donnée.
O	Où ?	LBM secteur Biochimie, Hémostase, Cytologie et de Bactériologie de l'hôpital Pitié Salpêtrière, au niveau des postes d'enregistrement des prélèvements.
Q	Quand ?	Le recueil s'est déroulé sur plusieurs jours échelonnés entre le 23/03/2015 et le 05/05/2015.
C	Comment ?	Les erreurs sont identifiées au moment de l'enregistrement par les scans demandes en comparaison des feuilles de prescription et également après enregistrement dans le SGL.  Le recueil des erreurs identifiées se fait de façon manuelle sur des tableaux spécialement créés pour cette étude
C	Combien ?	La valeur à quantifier est :  le nombre d'erreurs détectées et non détectées par le scan demandes par rapport au nombre total de demandes enregistrées
P	Pourquoi ?	Exigences de la norme NF EN ISO 15 189  Non prise en compte des erreurs non détectées par les scans demandes.
	Pour quoi ?	Meilleure gestion et maîtrise de la phase pré-analytique  Connaître le nombre d'erreurs non détectées par les scans demandes et ainsi répondre aux exigences de la Norme.  Déterminer le moyen le plus fiable de saisie de données par les infirmiers (ères) et de lecture par scan demandes.

# Synthèse du mémoire

- ▶ Deux systèmes de formalisation de la date et heure de prélèvement

Hôpitaux Universitaires Pitié-Salpêtrière - Charles Foix  
Reception des prélèvements : tous les jours de 8h à 18h30.  
De 18h30 à 8h : laboratoire de garde de bactériologie-virologie-parasitologie, LBU ; pavillon G. Corfier.  
Téléphone (selon le service clinique demandeur) : 62085/97/88/90 - Hygiène : 62086 - Mycobactéries : 62083 - Garde de nuit : 77565

Etiquette UH      Prélèveur : .....      N° Enregistrement Laboratoire

Nom : .....      Etiquette GILDA Patient      Etiquette UH Etablissement      Prescripteur : .....      N° ENREGISTREMENT LABORATOIRE

Prénom : .....      Date de naissance : .....      Prélèveur : .....      Remplir une feuille par prélèvement

Sexe : M F      N° poste : .....      Sexe : M F      Merci de cocher correctement les cases :  ou  au stylo à bille noir ou bleu

DEMANDE URGENTE

Date de prélèvement  /  /       OBLIGATOIRE      Heure de prélèvement  H       OBLIGATOIRE

Hôpitaux Universitaires Pitié-Salpêtrière - Charles Foix  
Reception des prélèvements : tous les jours de 8h à 18h30.  
De 18h30 à 8h : laboratoire de garde de bactériologie-virologie-parasitologie, LBU ; pavillon G. Corfier.  
Téléphone (selon le service clinique demandeur) : 62085/97/88/90 - Hygiène : 62086 - Mycobactéries : 62083 - Garde de nuit : 77565

Etiquette GILDA Patient      Etiquette UH Etablissement      Prescripteur : .....      N° ENREGISTREMENT LABORATOIRE

Nom : .....      Date de naissance : .....      Prélèveur : .....      Remplir une feuille par prélèvement

Sexe : M F      Sexe : M F      Merci de cocher correctement les cases :  ou  au stylo à bille noir ou bleu

Mois du prélèvement 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

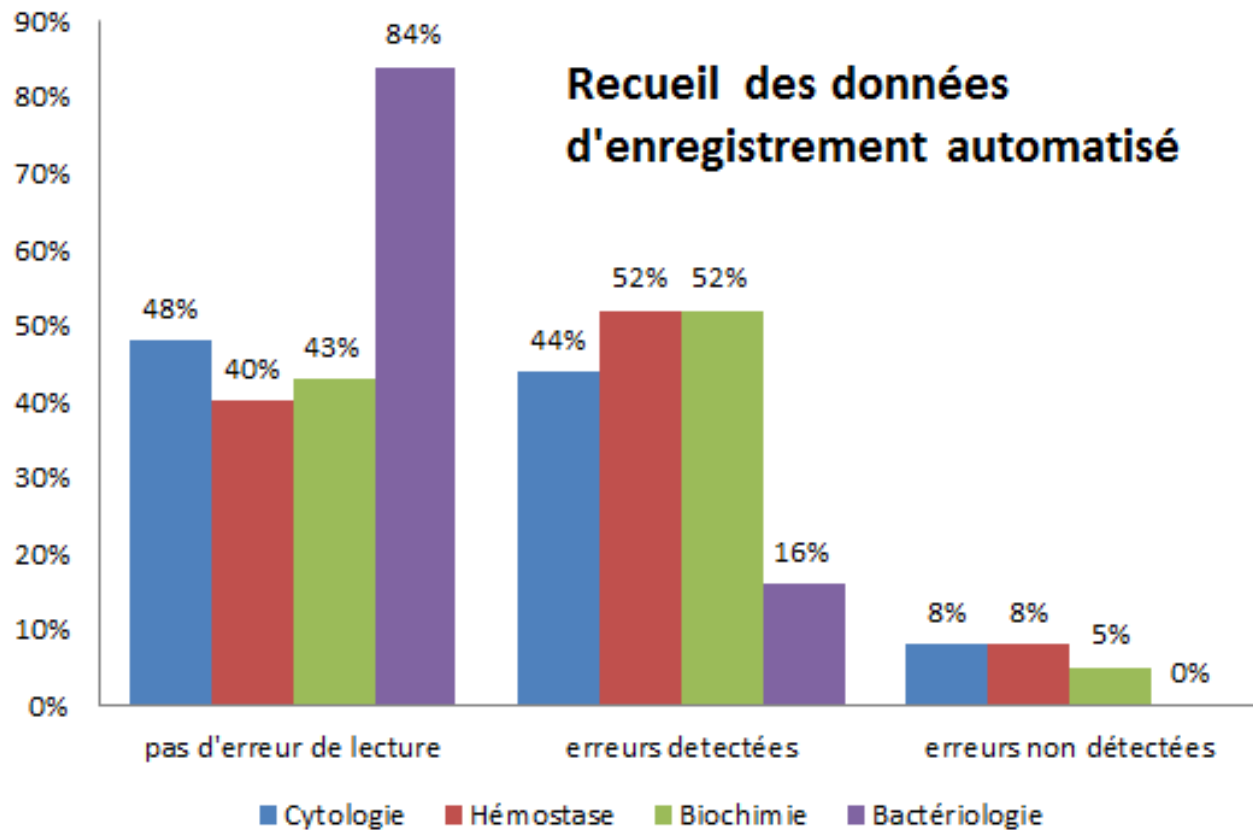
Heure du prélèvement 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23      Minutes 00 15 30 45

Renseignements essentiels pour orienter les étapes de l'analyse et interpréter les résultats

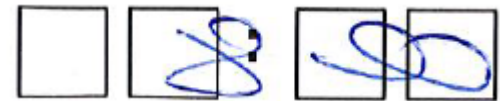
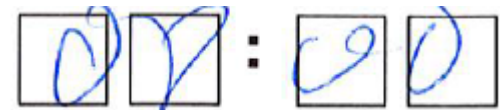
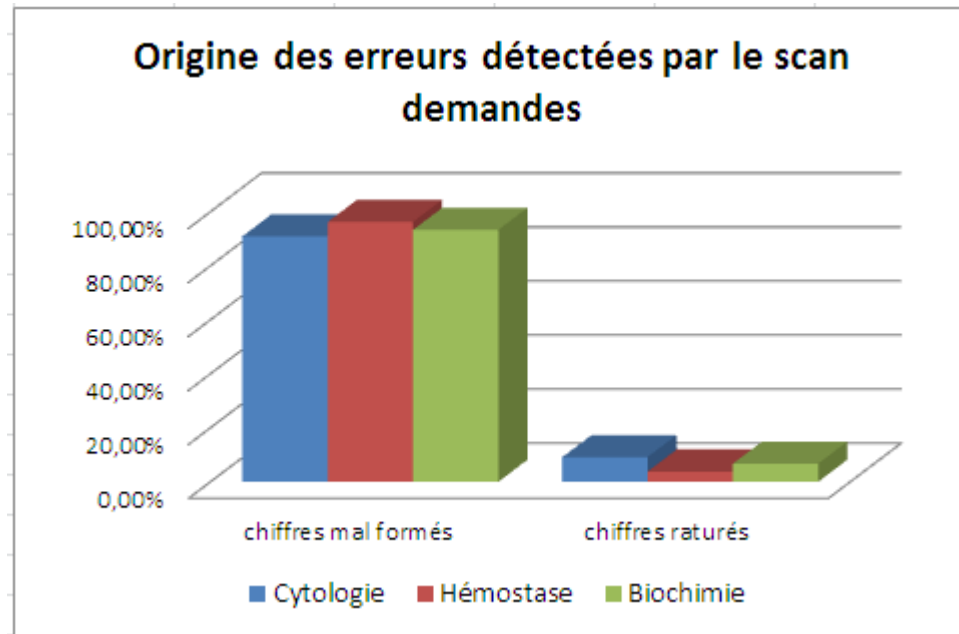
- ▶ Analyser manuellement les feuilles de demandes
- ▶ Extraire les NC pré-analytiques dans le SGL

# Synthèse du mémoire

- ▶ Analyser les résultats d'enregistrement des scans

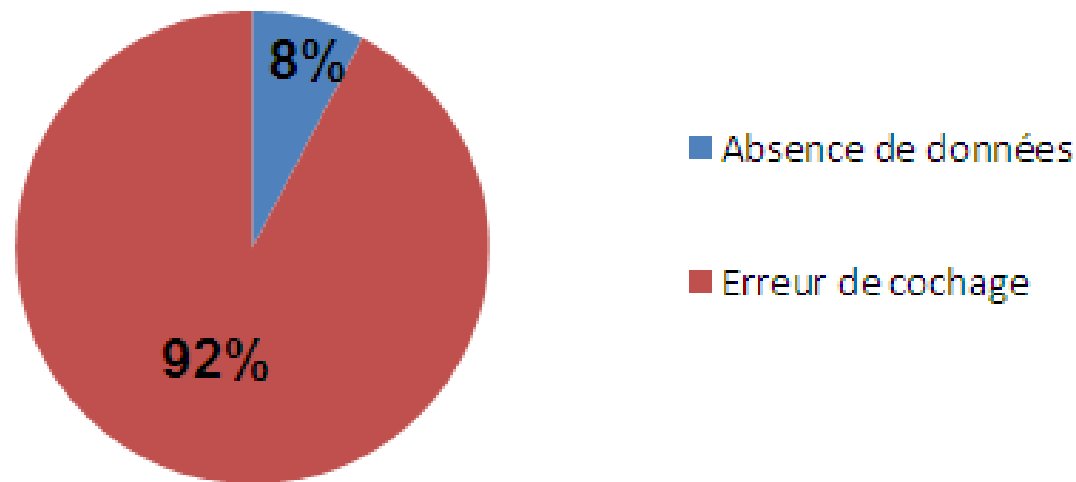


# Origine des erreurs détectées par le scan demandes en Cytologie, Hémostase et Biochimie



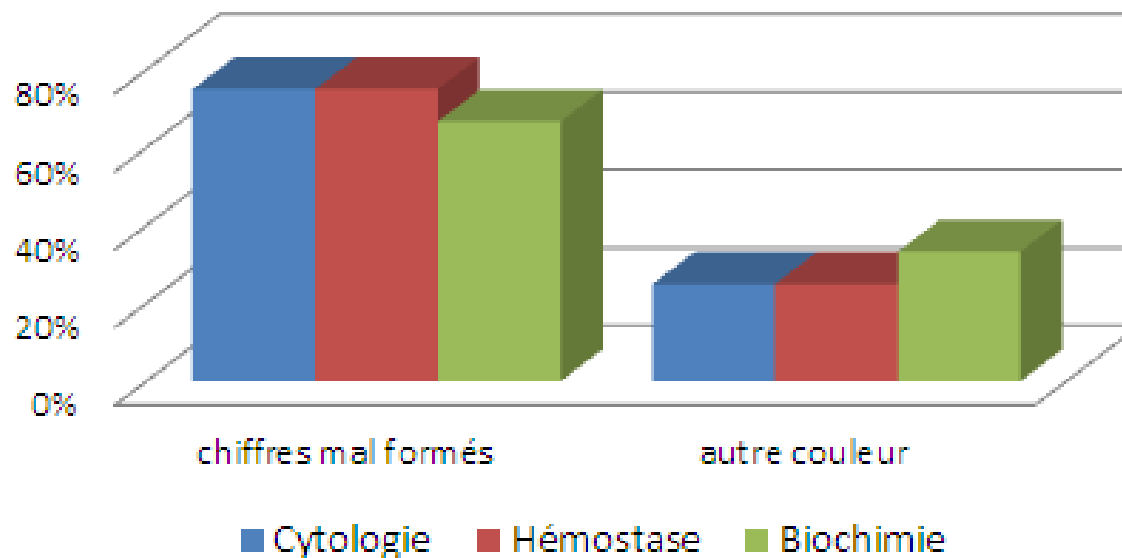
# Origine des erreurs détectées par le scan demandes en Bactériologie

Origine des erreurs détectées par le scan demandes en Bactériologie



# Origine des erreurs non détectées par le scan demandes

Origine des erreurs non détectées par le  
scan demandes



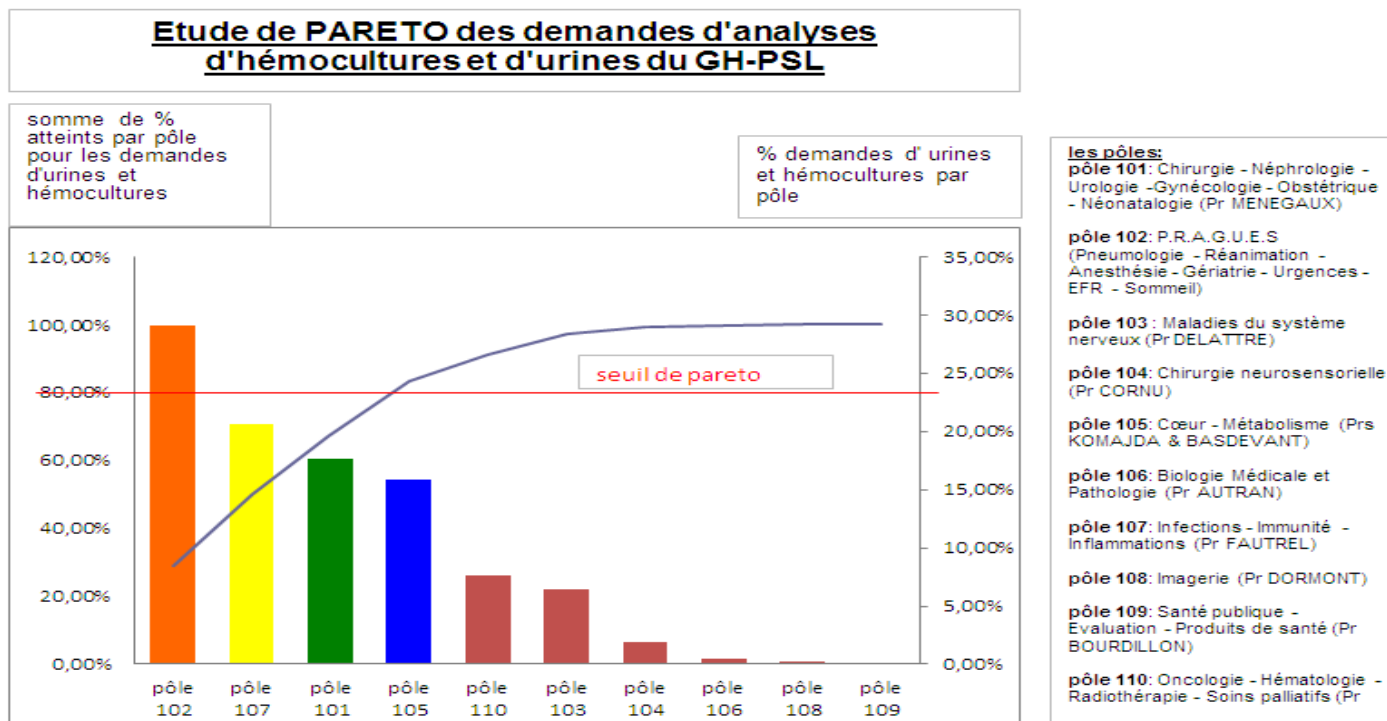
# Résultats de la comparaison du système de remplissage

- ❖ Feuille à cochage de cases :
  - Moins d'erreurs d'enregistrement
  - Aucune erreur non détectée et non corrigée

	Aucune erreur	Erreurs détectées et corrigées	Erreurs non détectées et non corrigées
Cytologie	48%	44%	8%
Hémostase	40%	52%	8%
Biochimie	43,10%	51,72%	5,18%
Bactériologie	83,50%	16,50%	0%

# Analyse de l'utilisation de la feuille de demande de bactériologie par les services cliniques

- ❖ Amélioration de la qualité au sein de l'hôpital
- ❖ Avis des infirmières utilisatrices
- ❖ Cibler les services utilisateurs

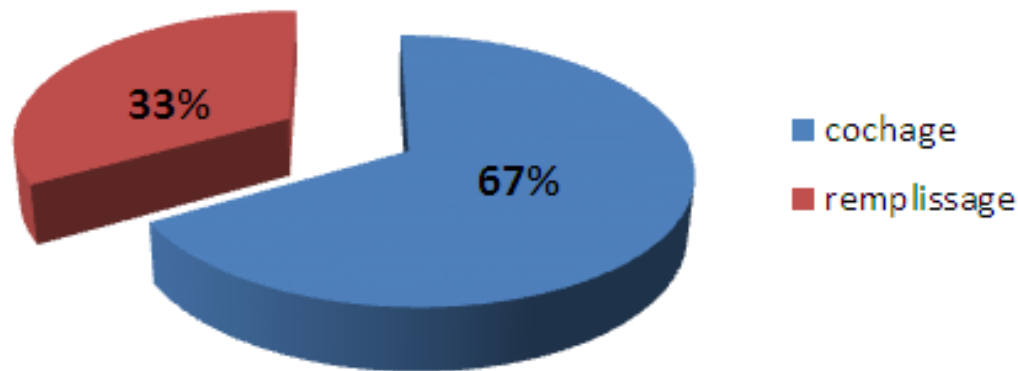


# Mise en place d'un questionnaire pour les IDE

- ▶ Connaissez-vous les 2 types de feuilles de demandes d'examens existants sur le pôle ? Oui/non
- ▶ Demande à saisies automatiques : oui/non
- ▶ Demande à saisies manuelles : oui/non
- ▶
- ▶ Savez-vous comment reconnaître les demandes à saisies automatisées ?
- ▶
- ▶ A votre avis pourquoi les laboratoires ont-ils mis en place des demandes à saisies automatisées ?
- ▶
- ▶ Savez-vous pourquoi la date et l'heure de prélèvement sont importantes pour les laboratoires ?
- ▶
- ▶ Quel système de remplissage de la date et de l'heure de prélèvement est le plus adapté à votre poste de travail ?
- ▶
- ▶ Pourquoi ?
- ▶
- ▶ Si l'on envisage dans l'avenir une homogénéisation des feuilles de demandes du LBM, souhaiteriez-vous qu'elles soient sur le modèle de la feuille de bactériologie (urine et hémoculture) avec des cases à cocher pour l'heure et la date de prélèvement ?
- ▶
- ▶ Quelles suggestions pourriez-vous me donner pour faciliter le remplissage de la date et l'heure de prélèvement sur les feuilles de demandes ?
- ▶
- ▶ Connaissez-vous les règles de remplissage des feuilles à saisies automatiques écrites dans le manuel de prélèvement ?

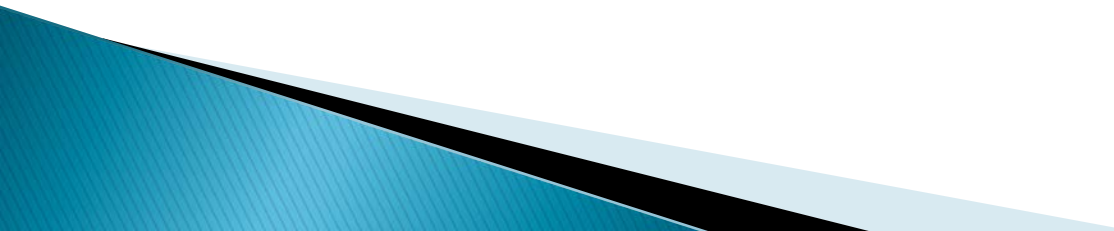
# Résultats du questionnaire

Résultats du questionnaire sur le mode de remplissage donné aux infirmiers (ères)





- ❖ Rappeler les règles de remplissage
- ❖ Remettre une copie du manuel de prélèvement

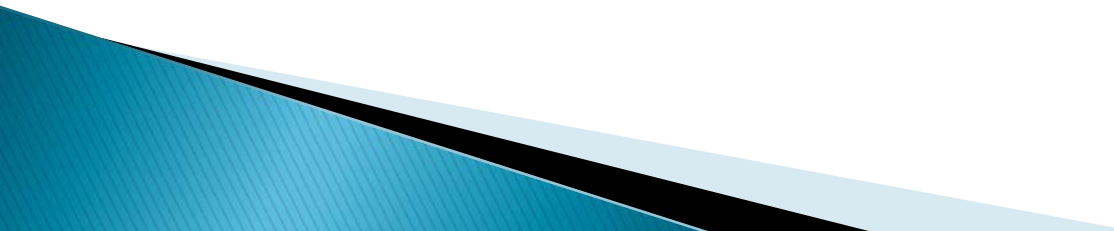
# Difficultés et limites

- ▶ Manque de temps et de disponibilité
  - ▶ Difficulté à solliciter les services cliniques
  - ▶ Maîtrise des outils informatiques
- 

# Conclusion

- ▶ Objectif d'amélioration du processus pré-analytique
- ▶ Nouvelle feuille de demande pour biochimie

<b>Etiquette GILDA Patient</b>		<b>Etiquette UH Etablissement</b>		Prescripteur : .....	<b>N° ENREGISTREMENT LABORATOIRE</b>								
Nom : .....				Préleveur : .....									
Prénom : .....				☠ Téléphone : .....									
Date de naissance : .....													
Sexe : M    F													
Merci de cocher correctement les cases : <input type="checkbox"/> ou <input checked="" type="checkbox"/> au stylo à bille noir ou bleu													
<i>Version Avril 2015</i>													
													
Date de prélèvement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> <b>DEMANDE URGENTE</b> (analyses en gras et soulignées)			
Heure de prélèvement	<input type="checkbox"/> 00	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 11	Minutes
	<input type="checkbox"/> 12	<input type="checkbox"/> 13	<input type="checkbox"/> 14	<input type="checkbox"/> 15	<input type="checkbox"/> 16	<input type="checkbox"/> 17	<input type="checkbox"/> 18	<input type="checkbox"/> 19	<input type="checkbox"/> 20	<input type="checkbox"/> 21	<input type="checkbox"/> 22	<input type="checkbox"/> 23	

- ▶ Homogénéiser les feuilles de demandes à saisie automatisée
  - ▶ Fiabiliser la phase pré-analytique
  - ▶ Faciliter le remplissage par les infirmières
  - ▶ Gain de temps pour les techniciens
  - ▶ Appliquer les bases théoriques du DU
  - ▶ Développer mon sens critique
  - ▶ Action transversale du LBM
  - ▶ Meilleure maîtrise des NC
  - ▶ Amélioration continue de la qualité
- 

**Merci de votre attention**

