

Gestion des non-conformités au LBM HUPIFO Application en microbiologie



DU « ASSURANCE QUALITÉ EN BIOLOGIE MÉDICALE »
UPMC ANNÉE 2015/2016

Cécile BOUDRY
Technicienne de laboratoire
Hôpital Raymond Poincaré



Pourquoi ce travail



- **Maîtrise incertaine du module fiche qualité par le personnel**
- **Point faible du LBM lors des audits**
- **En microbiologie, volonté d'améliorer la déclaration et la gestion de NC pré-analytiques**

Démarche utilisée



- Etat des lieux
- Revue des documents
- Sessions de formation pour la saisie et gestion des NC

En microbiologie :

- Suivi et analyse des NC pré-analytiques du 1^{er} et 2^{ème} trimestre

Outil utilisé : diagramme de Pareto

- Mise en place et suivi des actions

Etat des lieux



- **Difficulté pour la saisie des NC**
- **Nécessité de sessions de formation**
- **Dispositions du LBM non appliquées pour le suivi des NC**
- **Difficulté pour déterminer la criticité des NC**

Actions mises en place



- Revue des procédures LBM

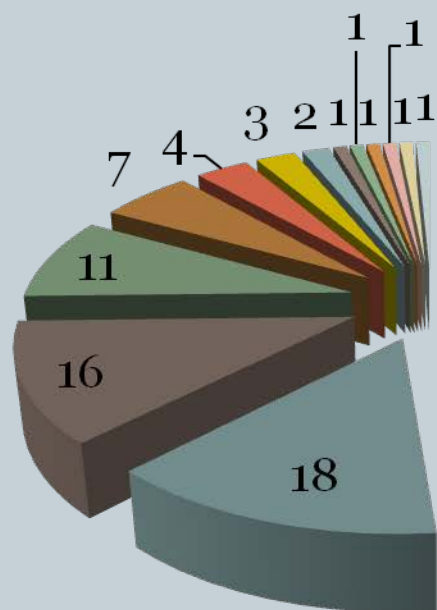
Outils utilisés : QQOQCCP et logigramme

- Mise en place de MO d'aide à la saisie des NC et actions correctives / préventives
- Réalisation de 7 sessions de formation

Suivi des NC 1^{er} trimestre



- Nombre total de NC déclarées : 130
- Répartition NC par type

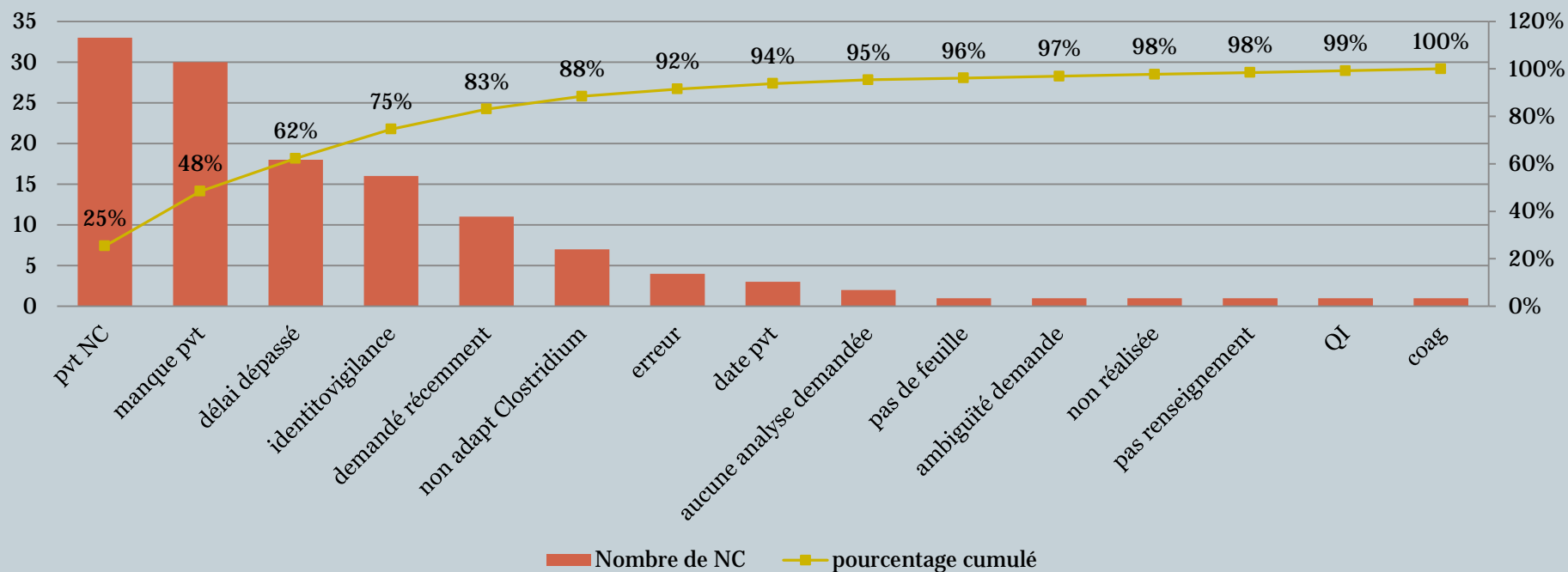


- pvt NC
- manque pvt
- délai dépassé
- identitovigilance
- demandé récemment
- non adapt Clostridium
- erreur
- date pvt
- aucune analyse demandée
- pas de feuille
- ambiguïté demande
- non réalisée
- pas renseignement
- QI
- coag

Analyse des NC 1^{er} trimestre



● Diagramme de Pareto



● Probable sous déclaration des NC

Actions mises en place

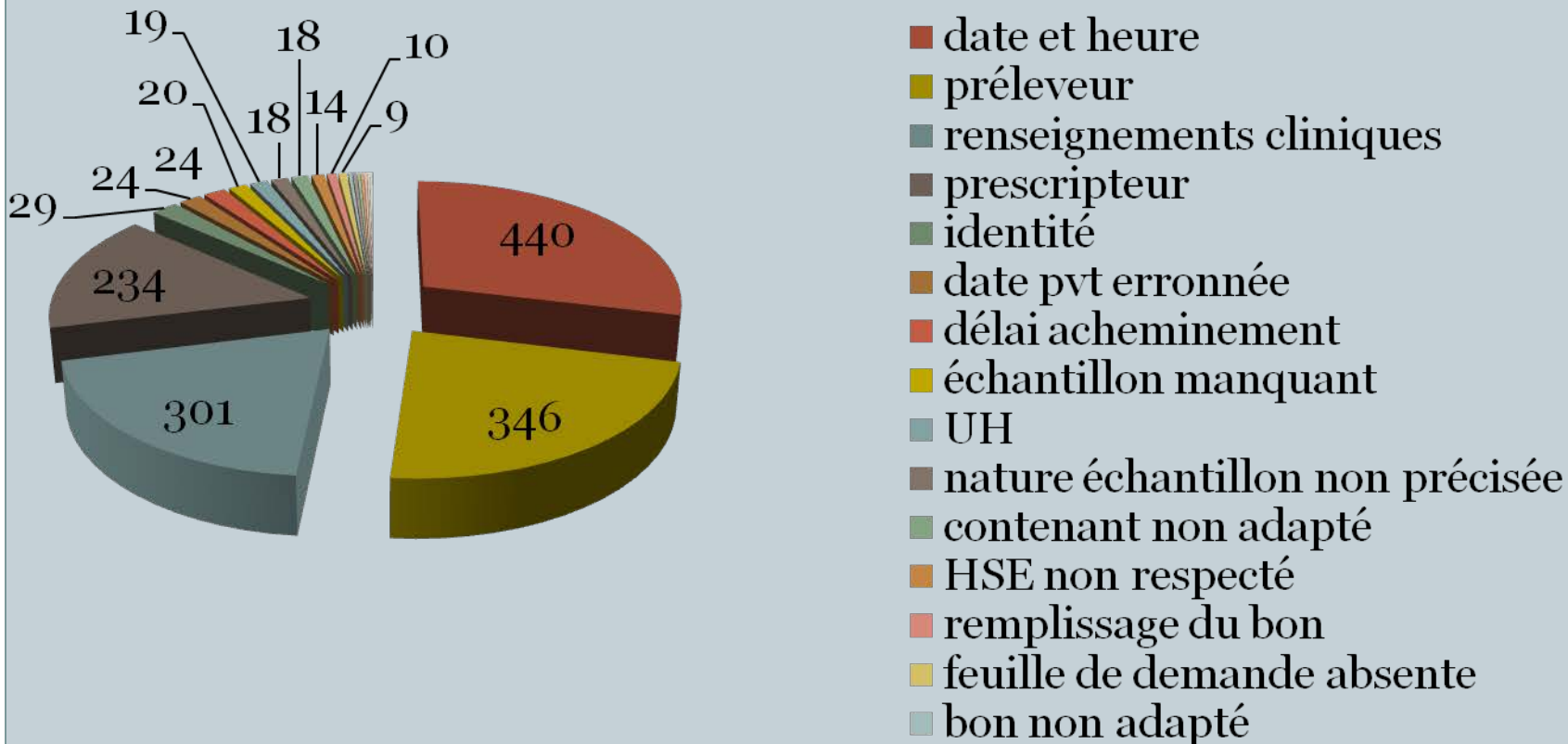


- **Modification du module de déclaration des NC dans Glims**
- **Note d'information destinée à l'ensemble des services cliniques**
- **Création d'un tableau présentant les délais maximum de prise en charge des échantillons**

Suivi des NC 2^{ème} trimestre



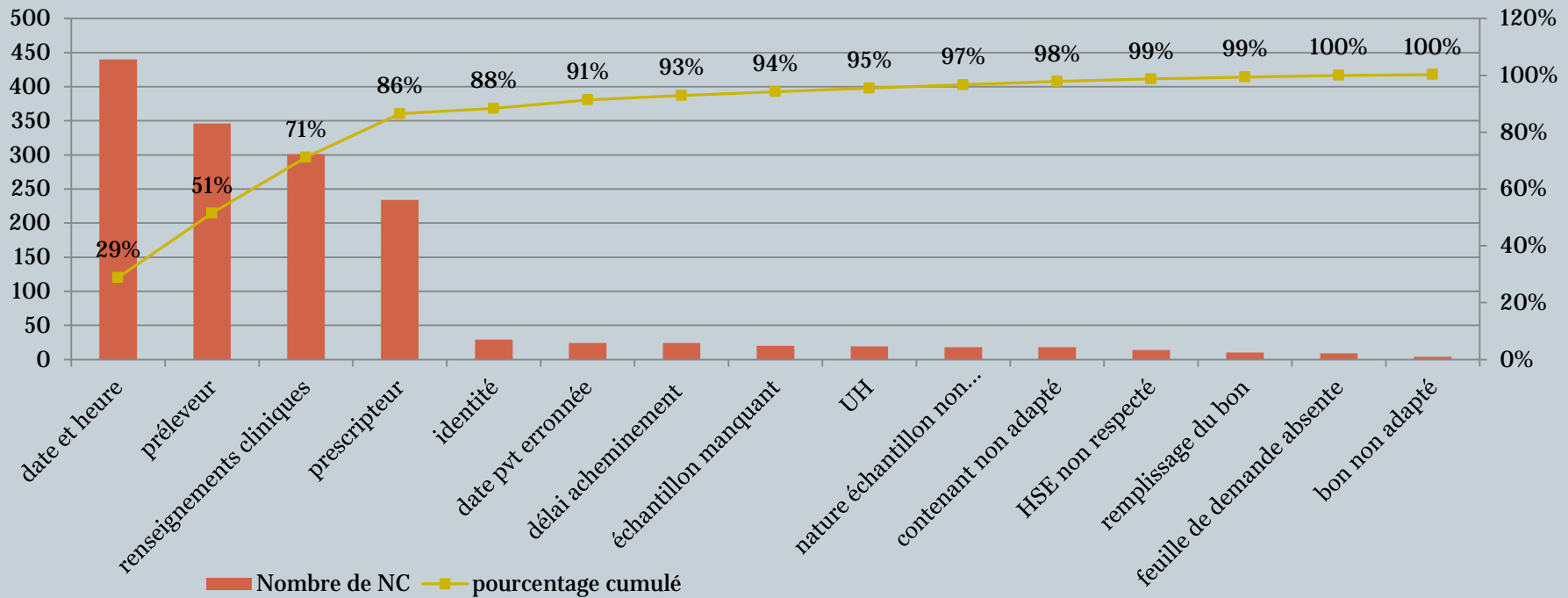
- Nombre total de NC déclarées : 1528
- Répartition des NC par type



Analyse des NC 2^{ème} trimestre



● Diagramme de Pareto



- Émergence de NC concernant le remplissage des bons de demande

Actions mises en place



- Sensibilisation des services cliniques sur le remplissage des bons de demande
- Sensibilisation des préleveurs sur l'identitovigilance
- Formation des agents de réception aux NC pré-analytiques en microbiologie

Limites et difficultés



- Modifier les « mauvaises habitudes »
- Obtenir l'adhésion de chacun pour un système efficient

En microbiologie :

- Retard sur le délai de mise en place des actions
- Intéresser toutes les catégories professionnelles sur cette problématique

Conclusion



- Evaluation des actions mise en place au niveau du LBM courant janvier 2017
- Présentation des résultats lors d'un bureau qualité
- Poursuivre les sessions de formation sur la gestion des NC

En microbiologie :

- Intérêt du nouveau module de saisie des NC
- Poursuivre le suivi des NC pré-analytiques
- Présenter les résultats en revue de direction locale

Merci de votre attention

