

# Hôpital d'Instruction des Armées Clermont-Tonnerre

Laboratoire de Biologie Médicale



## Synthèse semestrielle des non-conformités



TLABCS BERNA - Responsable Qualité

1er semestre 2018

## ***1. Introduction***

La mise en place de la gestion des non-conformités relevées par le laboratoire découle directement de l'évaluation des pratiques professionnelles débutée en 2007. Aujourd'hui, l'accréditation selon la norme NF EN ISO 15189 renforce cette notion et affirme la responsabilité du biologiste médical dès le début de la phase pré-analytique, c'est-à-dire depuis la prescription d'un examen de biologie médicale jusqu'à sa réception au laboratoire. C'est pourquoi, nous avons l'honneur de vous présenter la synthèse des non-conformités constatées au cours du premier semestre 2018. Ce bilan n'a pour unique but que d'améliorer nos pratiques professionnelles de façon bilatérale.

## 2. Non-conformités des Services Hospitaliers

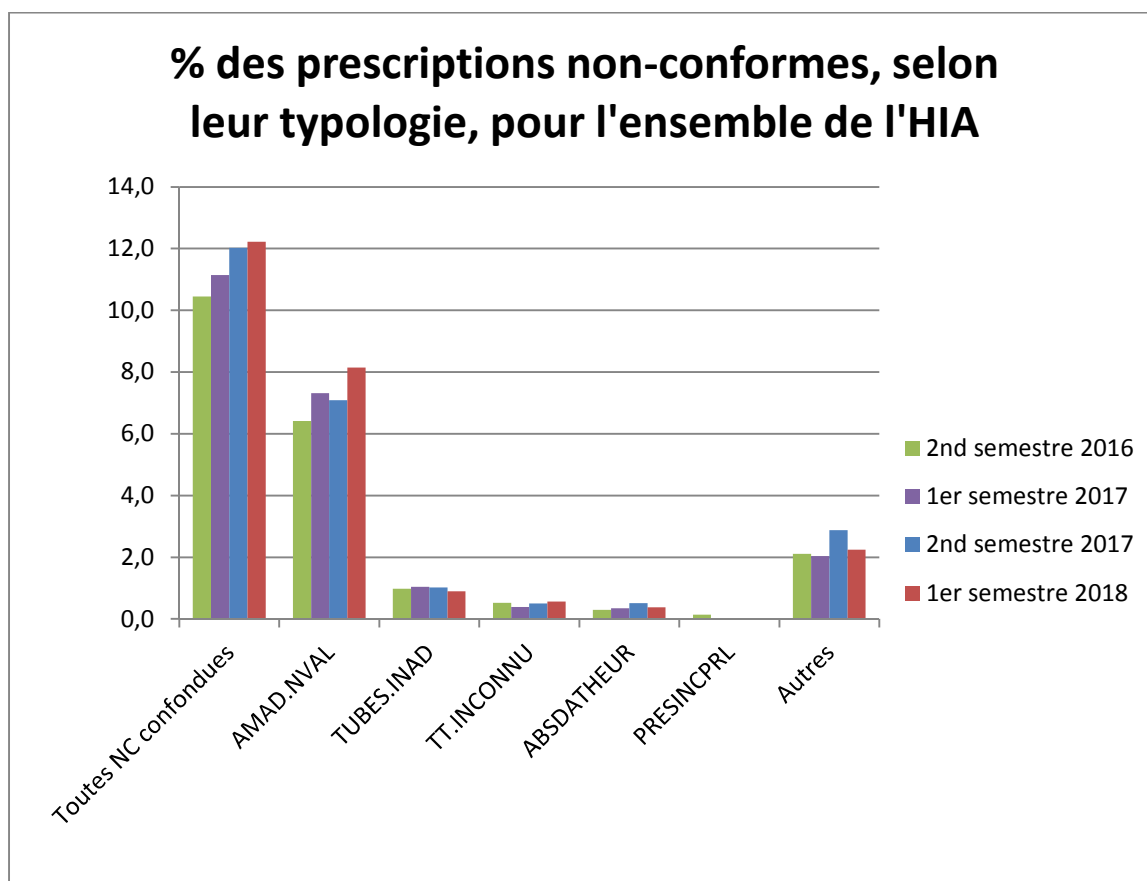
	Janvier à juin 2018		% de NC Semestre S-1
Nombre de non-conformités	2 962		2 538
Nombre de demandes	24 233		21 107
% NC/demandes	<b>12,2</b>	↑	12,0

### 2.1. Non-conformités par pôle

Pôle	Nb de NC	Nb de demandes	% de NC		% de NC Semestre S-1
Unité de prélèvements	24	380	6,3	↑	3,9
Pôle chirurgical - MPR	269	1 602	16,8	↑	14,7
Pôle des spécialités médicales et de psychiatrie	1 272	6 570	19,4	↑	19,1
Pôle BARU : Service des urgences - UHCD	662	8 388	7,9		7,9
Pôle BARU : Service de réanimation - USC	652	4 741	13,8	↓	14,7
Autres (restauration, stérilisation, ...)	83	2 552	3,3	↓	4,6
<b>Total</b>	<b>2 962</b>	<b>24 233</b>	<b>12,2</b>		<b>12,0</b>

## 2.2. Typologie des non-conformités (tous pôles confondus)

Type de non - conformité	Code NC	Nb de NC	Nb de prescriptions totales	% de prescriptions non-conformes		% de prescriptions non-conformes Semestre S-1
Toutes non-conformités confondues	Toutes NC confondues	2962	24233	12,2	↑	12,0
Prescription Amadeus non validée	AMAD.NVAL	1974		8,1	↑	7,1
Tubes non adaptés ou volume insuffisant	TUBES.INAD	216		0,9		1,0
Renseignements cliniques et/ou traitements non précisés	TT.INCONNU	137		0,6		0,5
Absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement	ABSDATHEUR	91		0,4		0,5
Absence du nom du préleveur et/ou de la signature du préleveur pour les groupages sanguins	PRESINCPRL	0		0,0		0,0
Autres	Autres	544		2,2		2,9

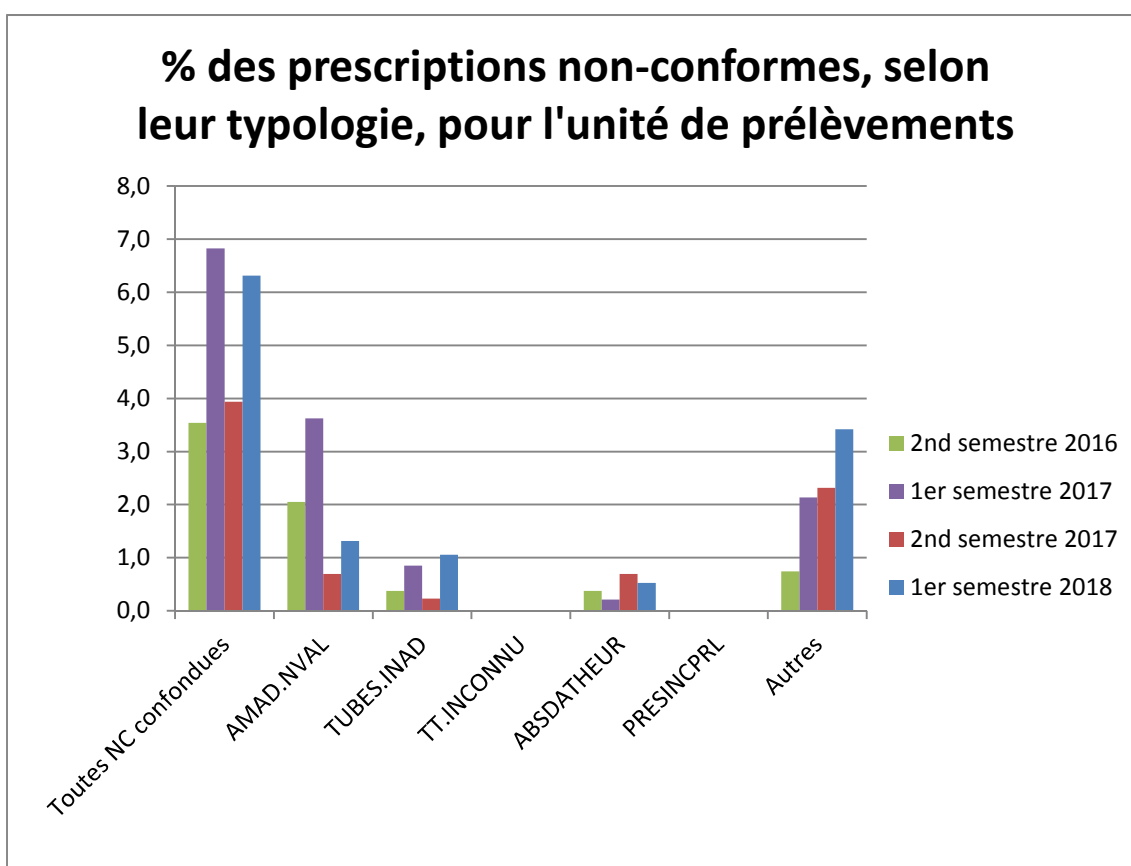


## 2.3. Typologie des NC par pôle

### 2.3.1. Pôle chirurgical-MPR

#### 2.3.1.1. PMPR : Unité de prélèvements

Type de non - conformité	Code NC	Nb de NC	Nb de prescriptions totales	% de prescriptions non-conformes	% de prescriptions non-conformes Semestre S-1
Toutes non-conformités confondues	Toutes NC confondues	24	380	6,3	3,9
Prescription Amadeus non validée	AMAD.NVAL	5		1,3	0,7
Tubes non adaptés ou volume insuffisant	TUBES.INAD	4		1,1	0,2
Renseignements cliniques et/ou traitements non précisés	TT.INCONNU	0		0,0	0,0
Absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement	ABSDATHEUR	2		0,5	0,7
Absence du nom du préleveur et/ou de la signature du préleveur pour les groupages sanguins	PRESINCPRL	0		0,0	0,0
Autres	Autres	13		3,4	2,3



#### Recommandations :

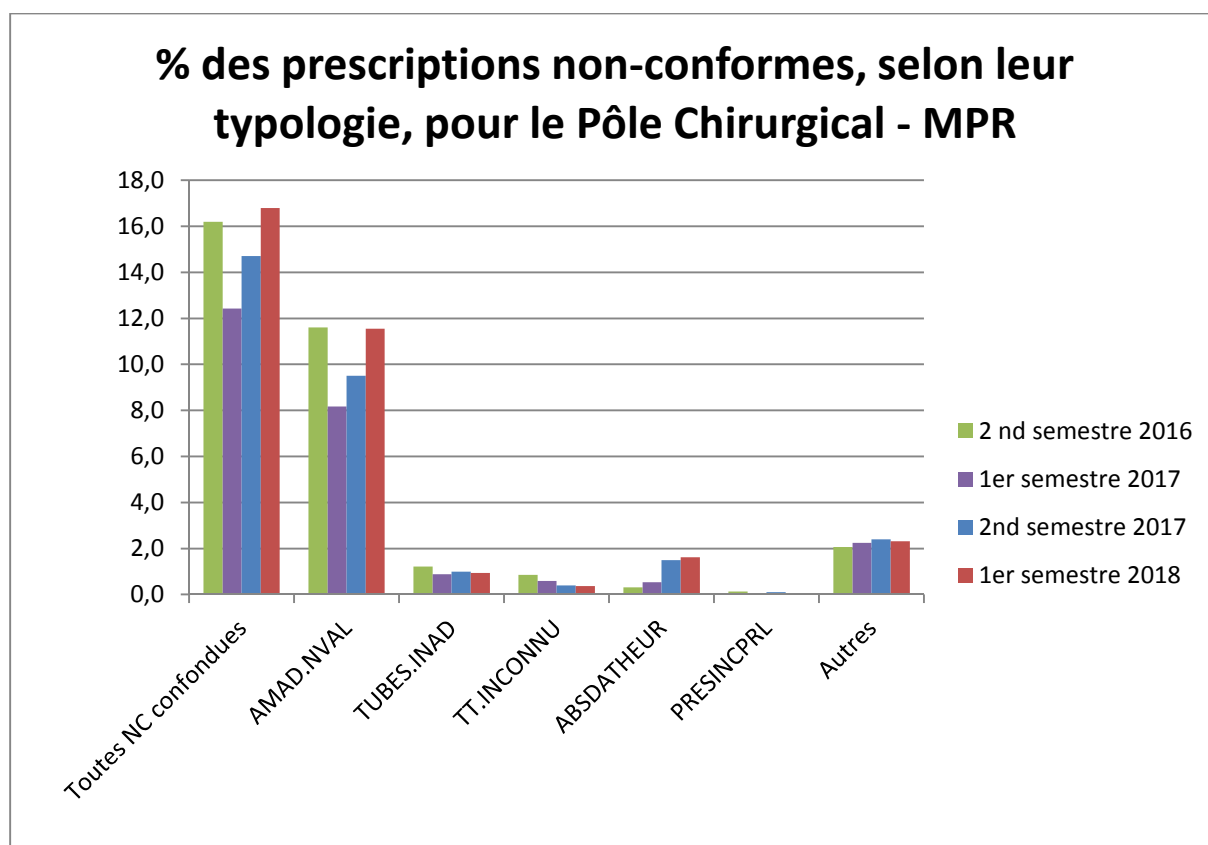
Une action doit être menée :

- réduire significativement le nombre de demandes Amadeus non validées.

2.3.1.2.

PMPR : hors unité de prélèvements

Type de non - conformité	Code NC	Nb de NC	Nb de prescriptions totales	% de prescriptions non-conformes	% de prescriptions non-conformes Semestre S-1
Toutes non-conformités confondues	Toutes NC confondues	269	1602	16,8	14,7
Prescription Amadeus non validée	AMAD.NVAL	185		11,5	9,5
Tubes non adaptés ou volume insuffisant	TUBES.INAD	15		0,9	1,0
Renseignements cliniques et/ou traitements non précisés	TT.INCONNU	6		0,4	0,4
Absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement	ABSDATHEUR	26		1,6	1,5
Absence du nom du préleveur et/ou de la signature du préleveur pour les groupages sanguins	PRESINCPRL	0		0,0	0,1
Autres	Autres	37		2,3	2,4



**Recommandations :**

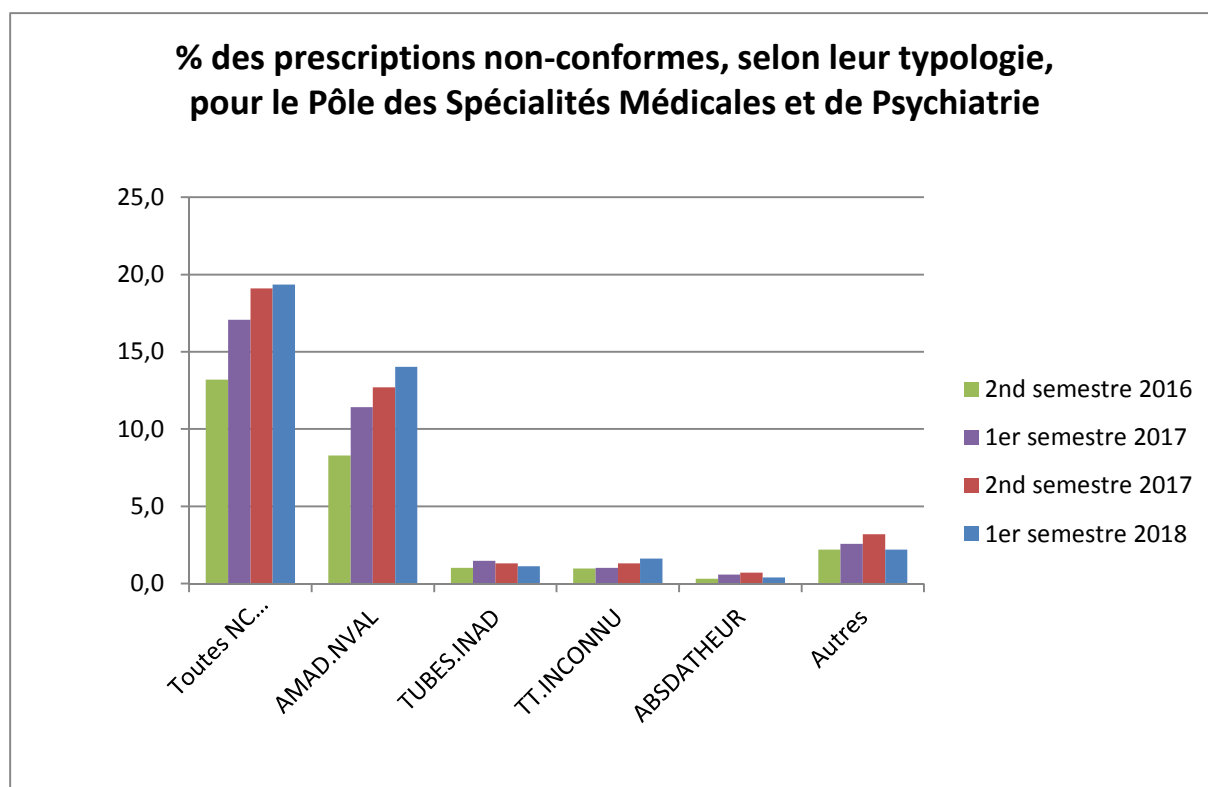
Une action doit être menée :

- réduire significativement le nombre de demandes Amadeus non validées.

### 2.3.2.

### Pôle des spécialités médicales et de psychiatrie

Type de non - conformité	Code NC	Nb de NC	Nb de prescriptions totales	% de prescriptions non-conformes		% de prescriptions non-conformes Semestre S-1
Toutes non-conformités confondues	Toutes NC confondues	1272	6570	19,4	↑	19,1
Prescription Amadeus non validée	AMAD.NVAL	921		14,0	↑	12,7
Tubes non adaptés ou volume insuffisant	TUBES.INAD	74		1,1		1,5
Renseignements cliniques et/ou traitements non précisés	TT.INCONNU	106		1,6		1,3
Absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement	ABSDATHEUR	26		0,4		0,7
Autres	Autres	1272		19,4		3,2



#### Recommandations :

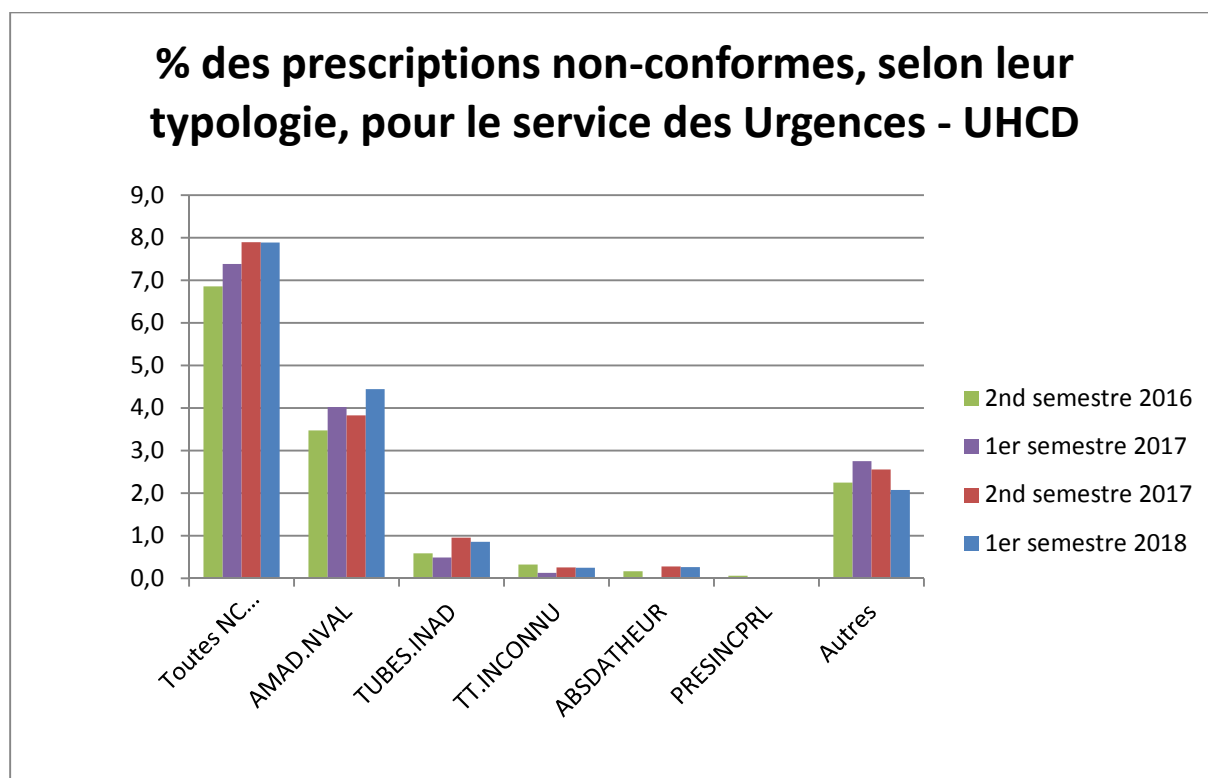
Une action doit être menée :

- réduire significativement le nombre de demandes Amadeus non validées.

### 2.3.3. Pôle Bloc opératoire - Anesthésie - Réanimation - Urgences

#### 2.3.3.1. BARU : Service des urgences - Unité d'Hospitalisation de Courte Durée

Type de non - conformité	Code NC	Nb de NC	Nb de prescriptions totales	% de prescriptions non-conformes	% de prescriptions non-conformes Semestre S-1
Toutes non-conformités confondues	Toutes NC confondues	662	8388	7,9	7,9
Prescription Amadeus non validée	AMAD.NVAL	373		4,4	3,8
Tubes non adaptés ou volume insuffisant	TUBES.INAD	72		0,9	1,0
Renseignements cliniques et/ou traitements non précisés	TT.INCONNU	21		0,3	0,3
Absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement	ABSDATHEUR	22		0,3	0,3
Absence du nom du préleveur et/ou de la signature du préleveur pour les groupages sanguins	PRESINCPRL	0		0,0	0,0
Autres	Autres	174		2,1	2,6



#### Recommandations :

Une action doit être menée :

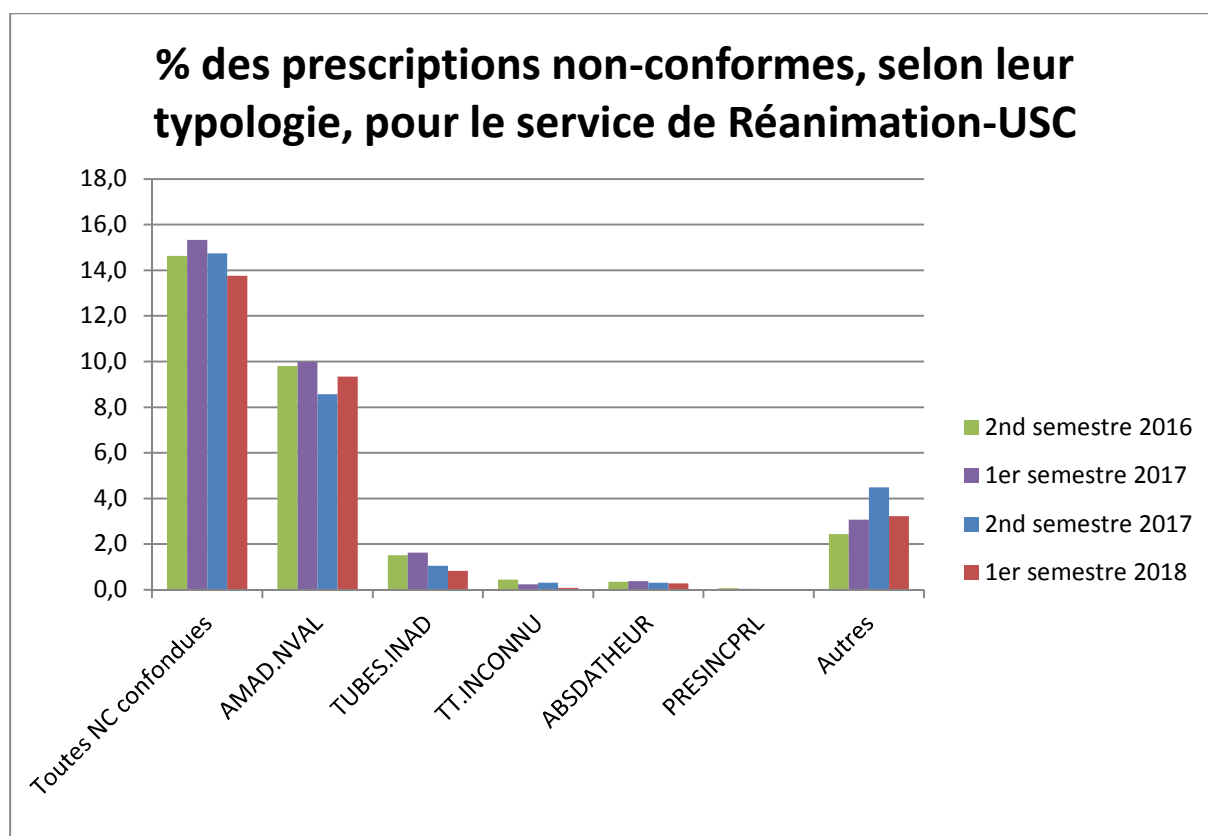
- réduire significativement le nombre de demandes Amadeus non validées.



2.3.3.2. Soins Continus

BARU : Service de Réanimation et Unité de

Type de non - conformité	Code NC	Nb de NC	Nb de prescriptions totales	% de prescriptions non-conformes	% de prescriptions non-conformes Semestre S-1
Toutes non-conformités confondues	Toutes NC confondues	652	4741	13,8	14,7
Prescription Amadeus non validée	AMAD.NVAL	443		9,3	8,6
Tubes non adaptés ou volume insuffisant	TUBES.INAD	39		0,8	1,0
Renseignements cliniques et/ou traitements non précisés	TT.INCONNU	4		0,1	0,3
Absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement	ABSDATHEUR	13		0,3	0,3
Absence du nom du préleveur et/ou de la signature du préleveur pour les groupages sanguins	PRESINCPRL	0		0,0	0,0
Autres	Autres	153		3,2	4,5



Recommandations :

Une action doit être menée :

- réduire significativement le nombre de demandes Amadeus non validées.

### ***3. Conclusion***

La première non-conformité concerne les prescriptions Amadeus non validées. 8,1% des prescriptions ne sont pas validées dans Amadeus. L'absence de cette validation génère une perte de temps conséquente au sein du laboratoire et des services receveurs d'appels, ainsi qu'une augmentation du risque d'erreur dû au « recopiage » des analyses et de l'identité du patient.

Le travail effectué sur quelques journées en 2016 a permis de voir que la non-validation Amadeus avait plusieurs causes. En réanimation : le dialogue a permis de réfléchir sur l'organisation et d'en proposer une nouvelle, ce qui a permis une petite diminution (à confirmer). Un tel travail peut être effectué au sein des autres services.

Nous vous rappelons que le laboratoire dispense **tous les mois** des formations sur les bonnes pratiques de prélèvements et les non-conformités s'y rapportant. Ces formations permettent, en plus de l'aspect théorique, des échanges fructueux sur les améliorations bilatérales à apporter sur le système en place. Elles peuvent être réalisées à la demande d'un service qui en exprimerait le besoin et/ou le souhait.

Les personnels peuvent avoir accès à tout moment au guide des analyses mis en ligne via Intranet et Internet, pour obtenir les informations nécessaires au bon déroulement de la phase pré-analytique.