

# Hôpital d'Instruction des Armées Clermont-Tonnerre

Laboratoire de Biologie Médicale



## Synthèse semestrielle des non-conformités



TLABCS BERNA - Responsable Qualité

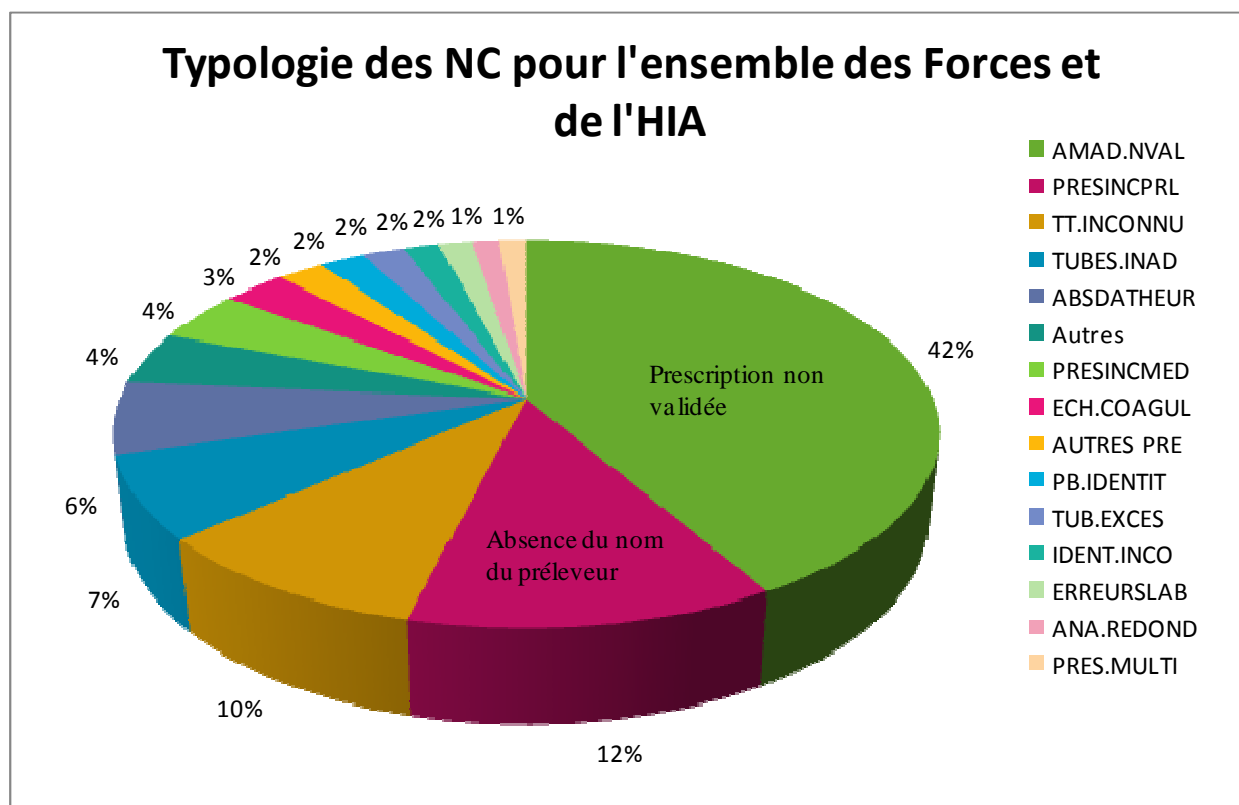
2<sup>nd</sup> semestre 2015

## ***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 second semestre 2015. Ce bilan n'a pour unique but que d'améliorer nos pratiques professionnelles de façon bilatérale.

## 2. Non-conformités des Services Hospitaliers, des Centres Médicaux des Armées (C.M.A.) et de leurs antennes

	Juillet à décembre 2015	% de NC Semestre S-1
Nombre de non-conformités (N.C.)	3 337	3 407
Nombre de demandes	30 396	30 249
% NC/demandes	11 %	11,3 %



**ABSDATHEUR** : absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement ; **AMAD.NVAL** : prescription Amadeus non validée ; **ANA.REDOND** : analyse redondante ; **AUTRES PRE** : autres NC liées à la prescription ; **ECH.COAGUL** : échantillon coagulé ; **ERREURSLAB** : non-conformités de la part du laboratoire ; **PB.IDENTIT** : discordance d'identité entre prescription et tube ; **IDENT.INCO** : identification incorrecte du patient (activité transfusionnelle) ; **PRESINCMED** : prescription incorrecte ; **PRESINCPRL** : absence du nom du préleveur et/ou de la signature du préleveur pour les groupages sanguins ; **PRES.MULTI** : prescriptions multiples pour une même demande ; **TT.INCONNU** : renseignements cliniques et/ou traitements non précisés ; **TUB.EXCES** : tubes en excès par rapport aux besoins ; **TUBES.INAD** : tubes non adaptés ou volume insuffisant.

### 3. *Non-conformités des Services Hospitaliers*

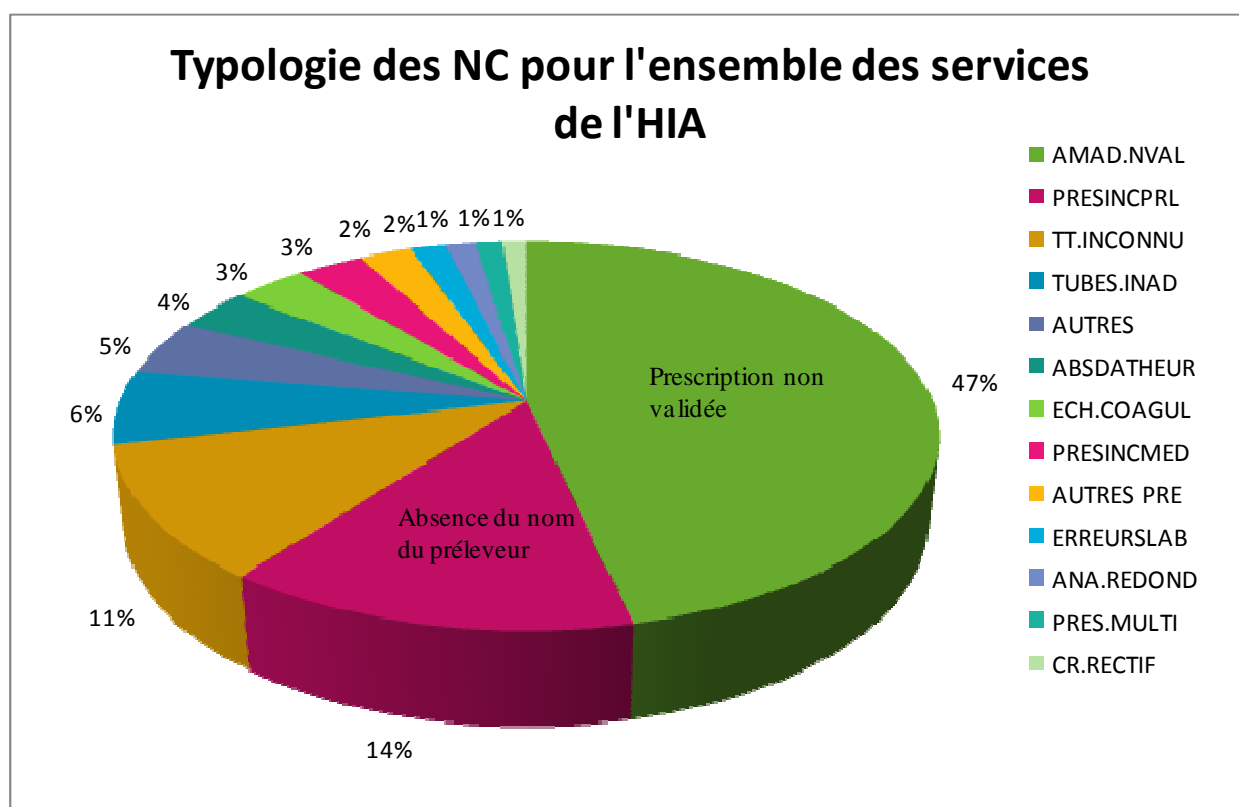
	<b>Juillet à décembre 2015</b>	<b>% de NC Semestre S-1</b>
<b>Nombre de non-conformités</b>	2 927	3 091
<b>Nombre de demandes</b>	23 118	23 723
<b>% NC/demandes</b>	<b>12,6</b>	<b>13,0</b>

#### 3.1. *Non-conformités par pôle*

<b>Pôle</b>	<b>Nb de NC</b>	<b>Nb de demandes</b>	<b>% de NC</b>	<b>% de NC Semestre S-1</b>
Unité de prélèvements	78	599	13,0	9,5
Pôle chirurgical - MPR	362	1 889	19,1	18,7
Pôle des spécialités médicales et de psychiatrie	1 218	6 308	19,3	17,9
Pôle BARU : Service des urgences - UHCD	549	8 209	6,7	7,0
Pôle BARU : Service de réanimation - USC	656	5 095	12,9	14,2
Autres (restauration, stérilisation, ...)	11	1 018	6,3	10,7
<b>Total</b>	<b>2 927</b>	<b>23 118</b>	<b>12,6</b>	<b>13,0</b>

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

Type de non - conformité	Nb	Total NC	% de NC	% de NC Semestre S-1
Prescription Amadeus non validée	1389	2927	47,5	53,3
Absence du nom du préleveur et/ou de la signature du préleveur pour les groupages sanguins	396		13,5	10,2
Renseignements cliniques et/ou traitements non précisés	320		10,9	7,2
Tubes non adaptés ou volume insuffisant	176		6,0	4,9
Autres	132		4,5	4,0
Absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement	102		3,5	6,3
Echantillon coagulé	98		3,3	3,5
Prescription incorrecte	89		3,0	2,5
Autres NC liées à la prescription	70		2,4	4,8
Non-conformités de la part du laboratoire	48		1,6	1,6
Analyse redondante	39		1,3	1,1
Prescriptions multiples pour une même demande	37		1,3	
Résultat(s) rectifié(s)	31		1,1	0,9



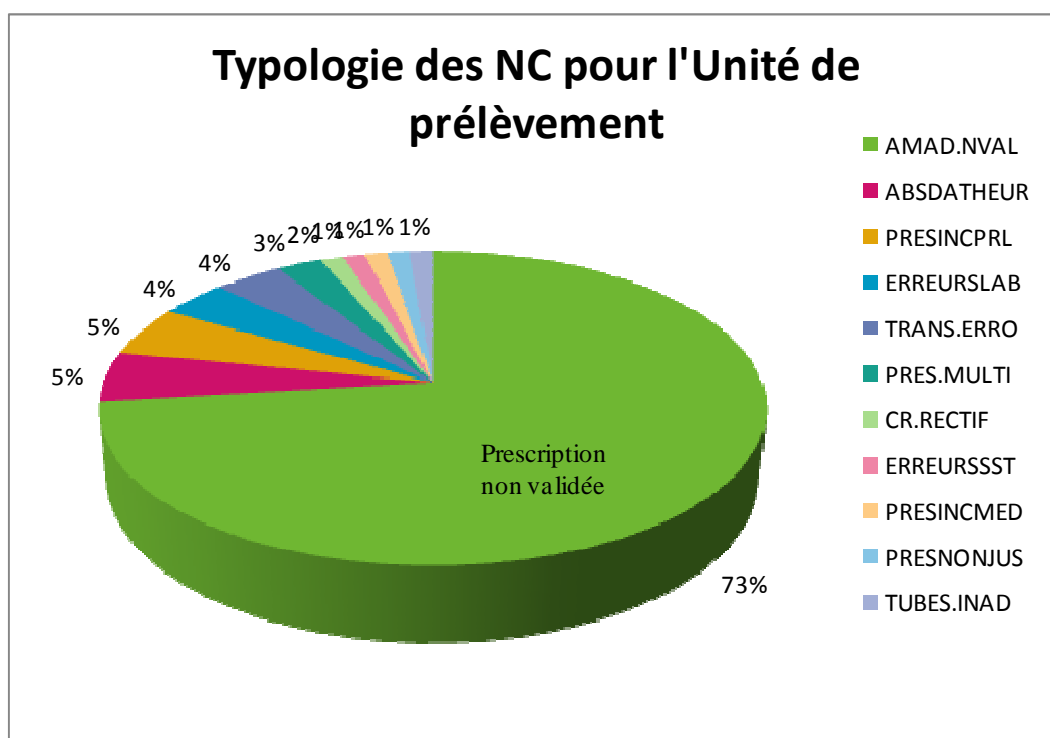
**ABSDATHEUR** : absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement ; **AMAD.NVAL** : prescription Amadeus non validée ; **ANA.REDOND** : analyse redondante ; **AUTRES PRE** : autres NC liées à la prescription ; **CR.RECTIF** : résultat(s) rectifié(s) ; **ECH.COAGUL** : échantillon coagulé ; **ERREURSLAB** : non-conformités de la part du laboratoire ; **PRESINCPRL** : absence du nom du préleveur et/ou de la signature du préleveur pour les groupages sanguins ; **PRESINCMED** : prescription incorrecte ; **PRES.MULTI** : prescriptions multiples pour une même demande ; **TT.INCONNU** : renseignements cliniques et/ou traitements non précisés ; **TUBES.INAD** : tubes non adaptés ou volume insuffisant.

### 3.3. Typologie des NC par pôle

#### 3.3.1. Pôle chirurgical-MPR

##### 3.3.1.1. PMPR : Unité de prélèvements

Type de non - conformité	Nb	Total NC	% de NC	% de NC Semestre S-1
Prescription Amadeus non validée	57	78	73,1	67,1
Absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement	4		5,1	1,3
Absence du nom du préleveur et/ou de la signature du préleveur pour les groupages sanguins	4		5,1	9,2
Non-conformités de la part du laboratoire	3		3,8	2,6
Mauvais adressage du compte-rendu	3		3,8	
Prescriptions multiples pour une même demande	2		2,6	
Résultat(s) rectifié(s)	1		1,3	
Analyse(s) envoyée(s) non réalisée(s) par le laboratoire sous-traitant	1		1,3	1,3
Prescription incorrecte	1		1,3	
Prescription non justifiée	1		1,3	1,3
Tubes non adaptés ou volume insuffisant	1		1,3	3,9



**ABSDATHEUR** : absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement ; **ERREURSLAB** : non-conformités de la part du laboratoire ; **ERREURSSST** : analyse(s) envoyée(s) non réalisée(s) par le laboratoire sous-traitant ; **CR.RECTIF** : résultat(s) rectifié(s) ; **PRESINCPRL** : absence du nom du préleveur et/ou de la signature du préleveur pour les groupages sanguins ; **PRESINCMED** : prescription incorrecte ; **PRES.MULTI** : prescriptions multiples pour une même demande ; **PRESNONJUS** : prescription non justifiée ; **AMAD.NVAL** : prescription Amadeus non validée ; **TUBES.INAD** : tubes non adaptés ou volume insuffisant ; **TRANS.ERRO** : mauvais adressage du compte-rendu.

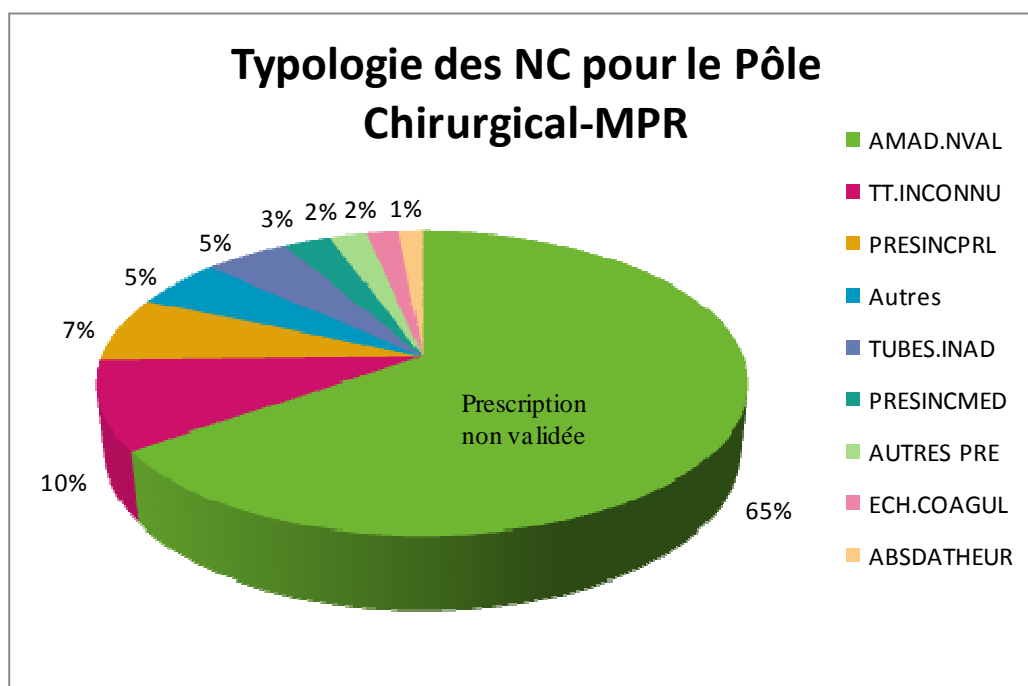
#### Recommandations :

Une action doit être engagée :

- réduire significativement le nombre de demandes Amadeus non validées.

### 3.3.1.2. PMPR : hors unité de prélèvements

Type de non - conformité	Nb	Total NC	% de NC	% de NC Semestre S-1
Prescription Amadeus non validée	236	362	65,2	62,7
Renseignements cliniques et/ou traitements non précisés	34		9,4	3,4
Absence du nom du préleveur et/ou de la signature du préleveur pour les groupages sanguins	25		6,9	9,2
Autres	19		5,2	4,9
Tubes non adaptés ou volume insuffisant	18		5,0	2,9
Prescription incorrecte	10		2,8	1,8
Autres NC liées à la prescription	8		2,2	7,2
Echantillon coagulé	7		1,9	
Absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement	5		1,4	5,8



*ABSDATHEUR : absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement ; AMAD.NVAL : prescription Amadeus non validée ; AUTRES PRE : autres NC liées à la prescription ; ECH.COAGUL : échantillon coagulé ; PRESINCPRL : absence du nom du préleveur et/ou de la signature du préleveur pour les groupages sanguins ; PRESINCMED : prescription incorrecte ; TT.INCONNU : renseignements cliniques et/ou traitements non précisés ; TUBES.INAD : tubes non adaptés ou volume insuffisant.*

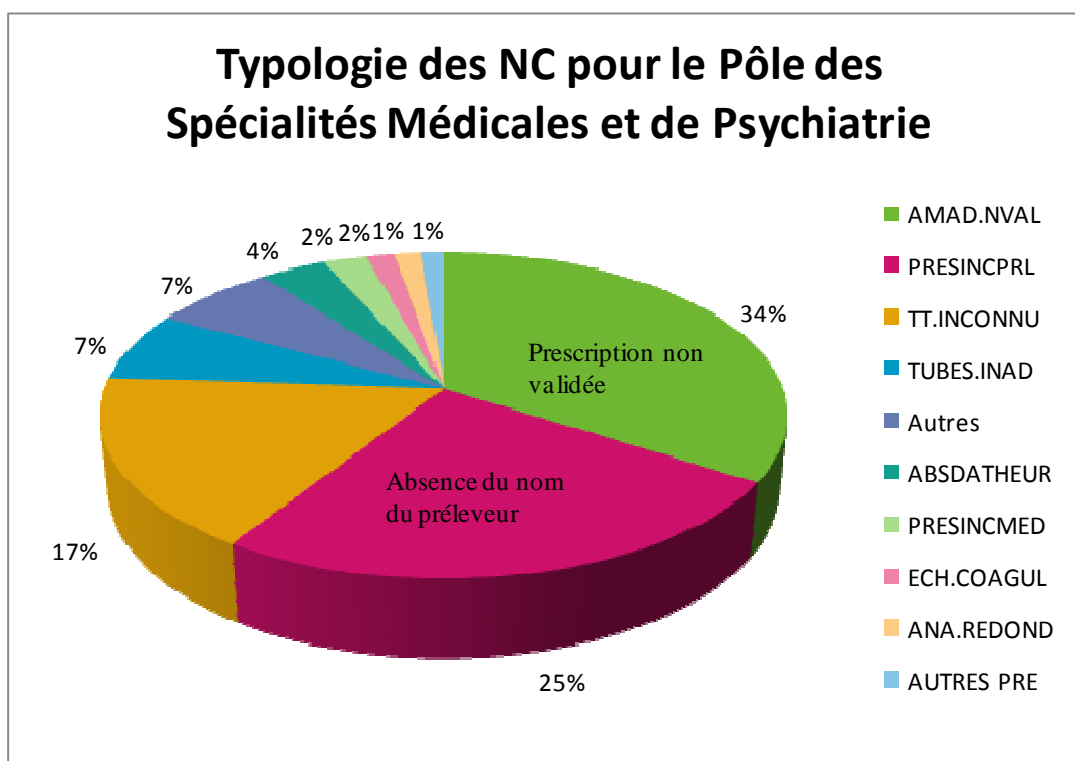
#### Recommandations :

Une action doit être menée :

- réduire significativement le nombre de demandes Amadeus non validées.

### 3.3.2. Pôle des spécialités médicales et de psychiatrie

Type de non - conformité	Nb	Total NC	% de NC	% de NC Semestre S-1
Prescription Amadeus non validée	415	1218	34,1	43,0
Absence du nom du préleveur et/ou de la signature du préleveur pour les groupages sanguins	304		25,0	17,6
Renseignements cliniques et/ou traitements non précisés	208		17,1	12,0
Tubes non adaptés ou volume insuffisant	83		6,8	4,5
Autres	83		6,8	5,1
Absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement	44		3,6	8,9
Prescription incorrecte	29		2,4	1,1
Echantillon coagulé	19		1,6	2,1
Analyse redondante	18		1,5	1,5
Autres NC liées à la prescription	15		1,2	3,0



**ABSDATHEUR** : absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement ; **AMAD.NVAL** : prescription Amadeus non validée ; **AUTRES PRE** : autres NC liées à la prescription ; **PRESINCPRL** : absence du nom du préleveur et/ou de la signature du préleveur pour les groupages sanguins ; **TT.INCONNU** : renseignements cliniques et/ou traitements non précisés ; **TUBES.INAD** : tubes non adaptés ou volume insuffisant ; **ANA.REDOND** : analyse redondante ; **PRESINCMED** : prescription incorrecte ; **ECH.COAGUL** : échantillon coagulé.

#### Recommandations :

Deux actions doivent être menées :

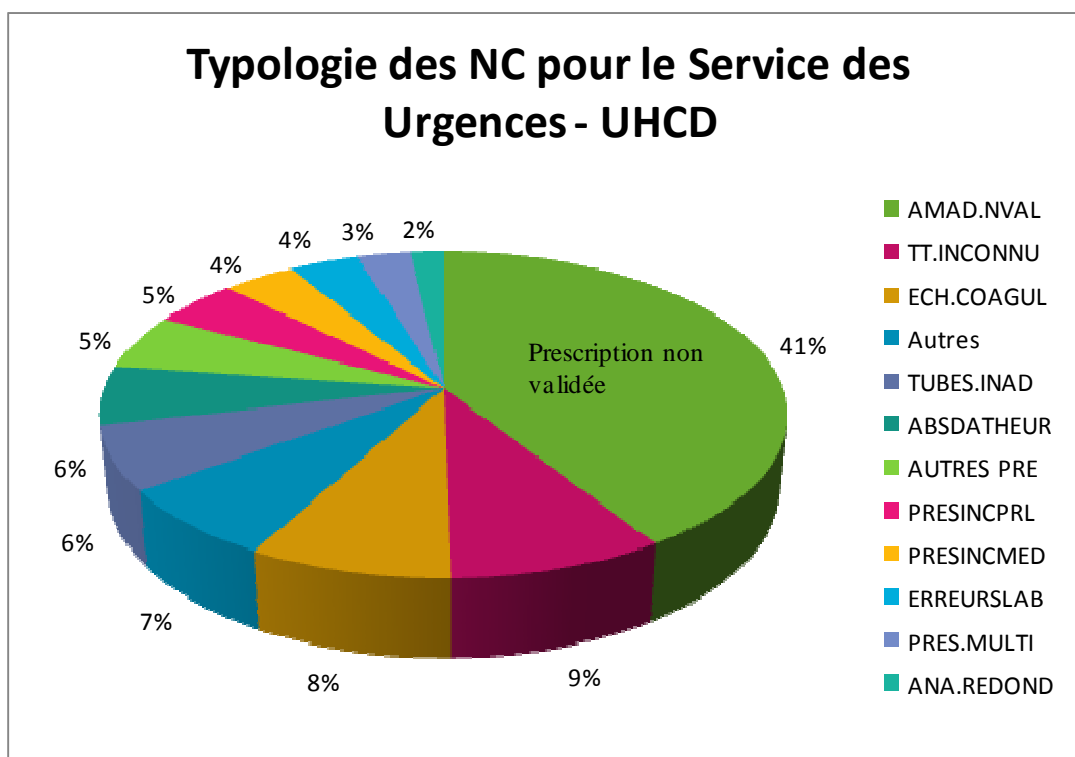
- réduire significativement le nombre de demandes Amadeus non validées,
- identifier le préleveur sur la prescription.



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

#### 3.3.3.1. BARU : Service des urgences - Unité Hospitalière de Courte Durée

Type de non - conformité	Nb	Total NC	% de NC	% de NC Semestre S-1
Prescription Amadeus non validée	225	549	41,0	44,9
Renseignements cliniques et/ou traitements non précisés	48		8,7	6,5
Echantillon coagulé	45		8,2	7,9
Autres	39		7,1	5,2
Tubes non adaptés ou volume insuffisant	35		6,4	5,4
Absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement	32		5,8	7,7
Autres NC liées à la prescription	30		5,5	7,7
Absence du nom du préleveur et/ou de la signature du préleveur pour les groupages sanguins	26		4,7	4,0
Prescription incorrecte	22		4,0	4,7
Non-conformités de la part du laboratoire	21		3,8	1,5
Prescriptions multiples pour une même demande	16		2,9	1,5
Analyse redondante	10		1,8	1,2



**ABSDATHEUR** : absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement ; **AMAD.NVAL** : prescription Amadeus non validée ; **ANA.REDOND** : analyse redondante ; **AUTRES PRE** : autres NC liées à la prescription ; **ECH.COAGUL** : échantillon coagulé ; **ERREURSLAB** : non-conformités de la part du laboratoire ; **PRESINCME** : prescription incorrecte ; **PRESINCPR** : absence du nom du préleveur et/ou de la signature du préleveur pour les groupages sanguins ; **PRES.MULTI** : prescriptions multiples pour une même demande ; **TT.INCONNU** : renseignements cliniques et/ou traitements non précisés ; **TUBES.INAD** : tubes non adaptés ou volume insuffisant.

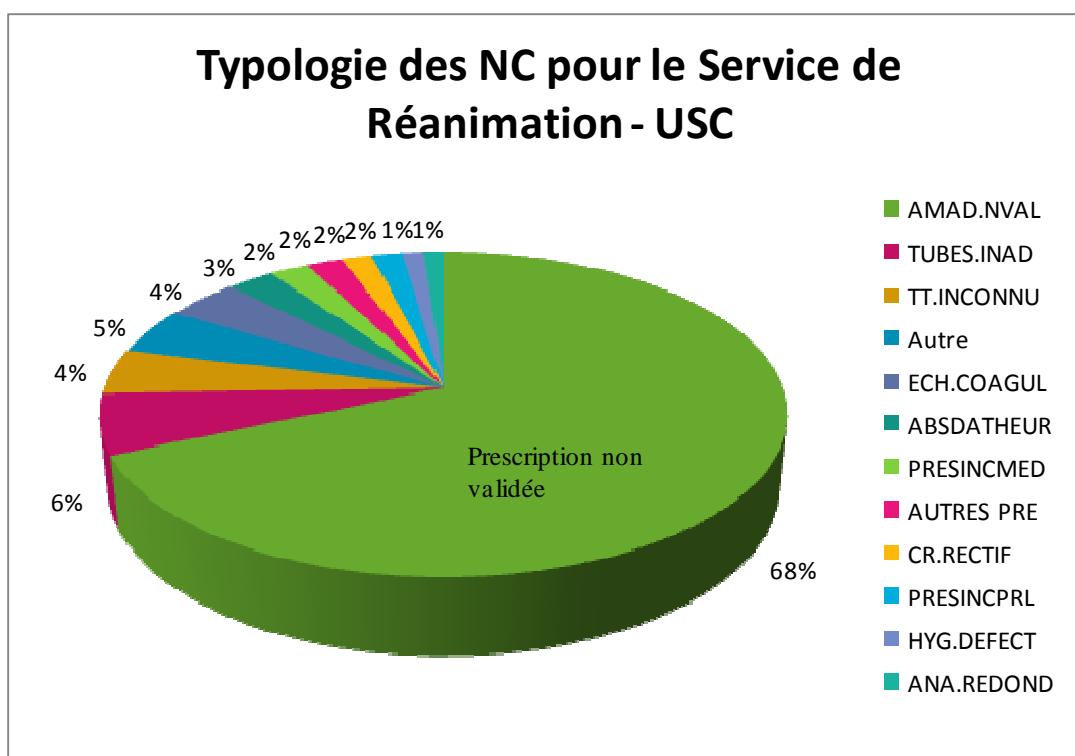
#### Recommandations :

Une action doit être menée :

- réduire significativement le nombre de demandes Amadeus non validées.

### 3.3.3.2. BARU : Service de Réanimation et Unité de Soins Continus

Type de non - conformité	Nb	Total NC	% de NC	% de NC Semestre S-1
Prescription Amadeus non validée	449	656	68,4	70,2
Tubes non adaptés ou volume insuffisant	39		5,9	5,7
Renseignements cliniques et/ou traitements non précisés	30		4,6	2,7
Autre	30		4,6	4,1
Echantillon coagulé	27		4,1	4,2
Absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement	17		2,6	1,8
Prescription incorrecte	14		2,1	2,3
Autres NC liées à la prescription	13		2,0	4,1
Résultat(s) rectifié(s)	11		1,7	
Absence du nom du préleveur et/ou de la signature du préleveur pour les groupages sanguins	11		1,7	3,8
Hygiène non respectée	8		1,2	
Analyse redondante	7		1,1	



**ABSDATHEUR** : absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement ; **AMAD.NVAL** : prescription Amadeus non validée ; **ANA.REDOND** : analyse redondante ; **AUTRES PRE** : autres NC liées à la prescription ; **CR.RECTIF** : résultat(s) rectifié(s) ; **ECH.COAGUL** : échantillon coagulé ; **HYG.DEFECT** : hygiène non respectée ; **PRESINCMED** : prescription incorrecte ; **PRESINCPRL** : absence du nom du préleveur et/ou de la signature du préleveur pour les groupages sanguins ; **TT.INCONNU** : renseignements cliniques et/ou traitements non précisés ; **TUBES.INAD** : tubes non adaptés ou volume insuffisant.

#### Recommandations :

Une action doit être menée :

- réduire significativement le nombre de demandes Amadeus non validées.

#### 4. *Non-conformités des Centres Médicaux des Armées et de leurs antennes*

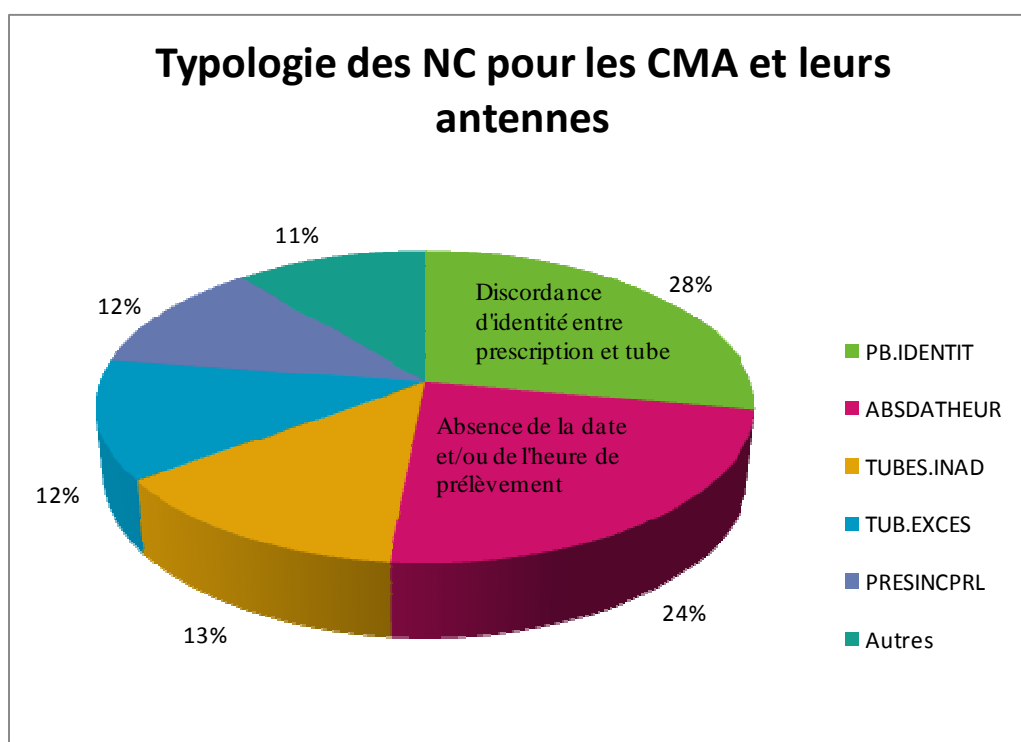
	<b>Juillet à décembre 2015</b>	<b>% de NC Semestre S-1</b>
<b>Nombre de non-conformités</b>	410	316
<b>Nombre de demandes</b>	7 278	6 526
<b>% NC/demandes</b>	<b>5,6</b>	<b>4,8</b>

##### *4.1.CMA et antennes*

<b>Unités</b>	<b>Nb de NC</b>	<b>Nb de demandes</b>	<b>% de NC</b>
Base des Fusiliers marins	41	433	9,5
3 <sup>ème</sup> Régiment d'Infanterie de Marine	44	381	11,5
Centre Médical des écoles Coëtquidan	121	788	15,4

## 4.2. Typologie des NC (CMA et antennes)

Type de non - conformité	Nb	Total NC	% de NC
Discordance d'identité entre prescription et tube	114	410	27,8
Absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement	97		23,7
Tubes non adaptés ou volume insuffisant	55		13,4
Tubes en excès par rapport aux besoins	51		12,4
Absence du nom du préleveur et/ou de la signature du préleveur pour les groupages sanguins	48		11,7
Autres	45		11,0



*ABSDATHEUR* : absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement ; *PRESINCPRL* : absence du nom du préleveur et/ou de la signature du préleveur pour les groupages sanguins ; *PB.IDENTIT* : discordance d'identité entre prescription et tube ; *PRESINCMED* : prescription incorrecte ; *TUB.EXCES* : tubes en excès par rapport aux besoins ; *TUBES.INAD* : tubes inadaptés ou volume insuffisant.

### Recommandations :

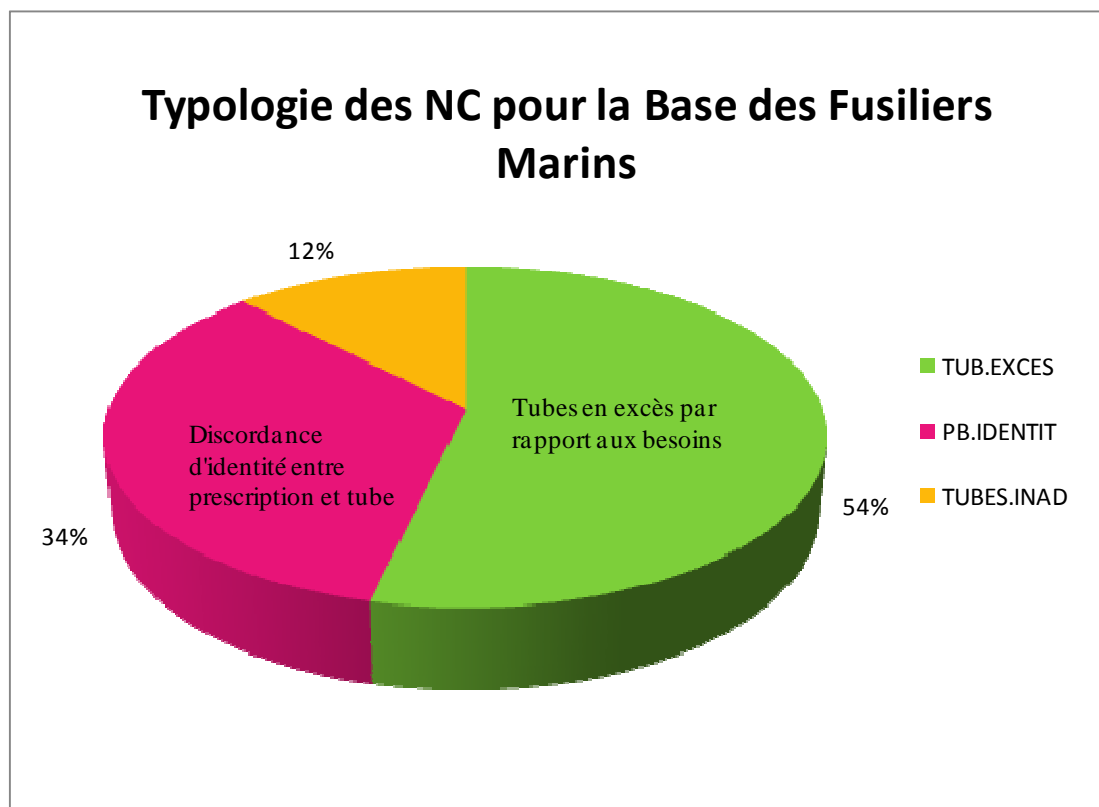
Deux actions doivent être menées :

- vérifier l'identité du patient avant de prélever et identifier les tubes après avoir réalisé le prélèvement en demandant au patient de décliner son identité,
- renseigner la date et/ou l'heure de prélèvement sur la prescription.

### 4.3. Typologie des NC par antenne

#### 4.3.1. Base des Fusiliers Marins

Type de non - conformité	Nb	Total NC	% de NC
Tubes en excès par rapport aux besoins	22	41	53,7
Discordance d'identité entre prescription et tube	14		34,1
Tubes non adaptés ou volume insuffisant	5		12,2



*PB.IDENTIT* : discordance d'identité entre prescription et tube ; *TUB.EXCES* : tubes en excès par rapport aux besoins ; *TUBES.INAD* : tubes inadaptés ou volume insuffisant.

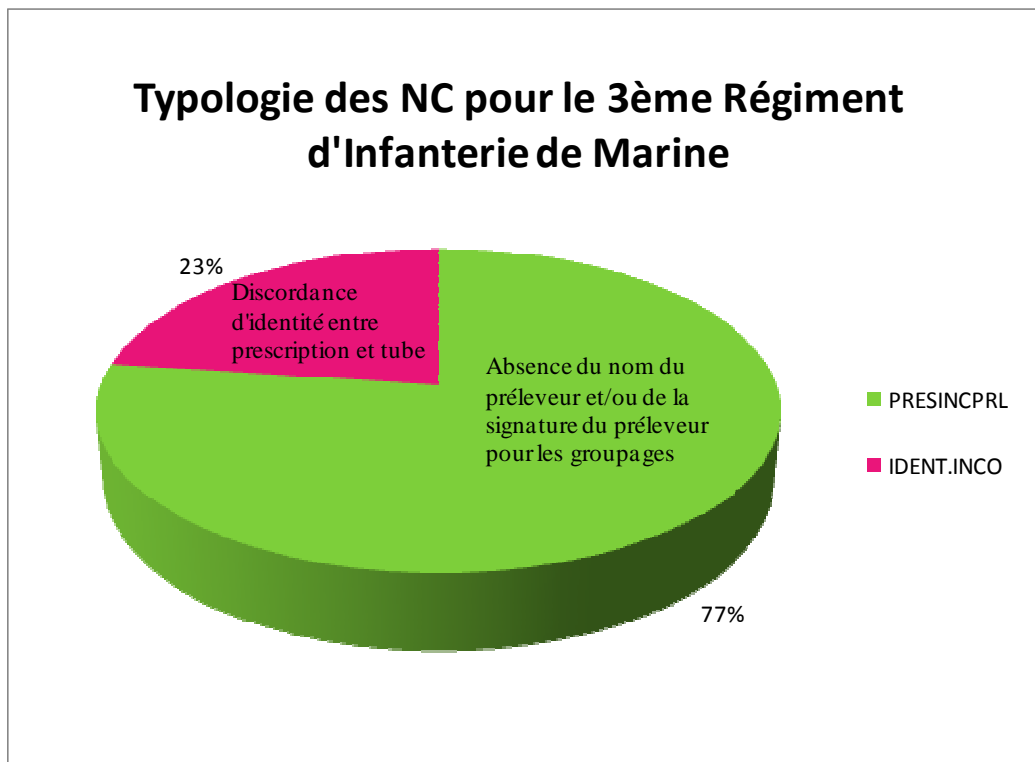
#### Recommandations :

Une action doit être menée :

- S'assurer de l'adéquation des tubes par rapport à la prescription.

### 4.3.2. 3<sup>ème</sup> Régiment d'Infanterie de Marine

Type de non - conformité	Nb	Total NC	% de NC
Absence du nom du préleveur et/ou de la signature du préleveur pour les groupages sanguins	34	44	77,3
Discordance d'identité entre prescription et tube	10		22,7



***PRESINCPRL** : absence du nom du préleveur et/ou de la signature du préleveur pour les groupages sanguins ; **PB.IDENTIT** : discordance d'identité entre prescription et tube.*

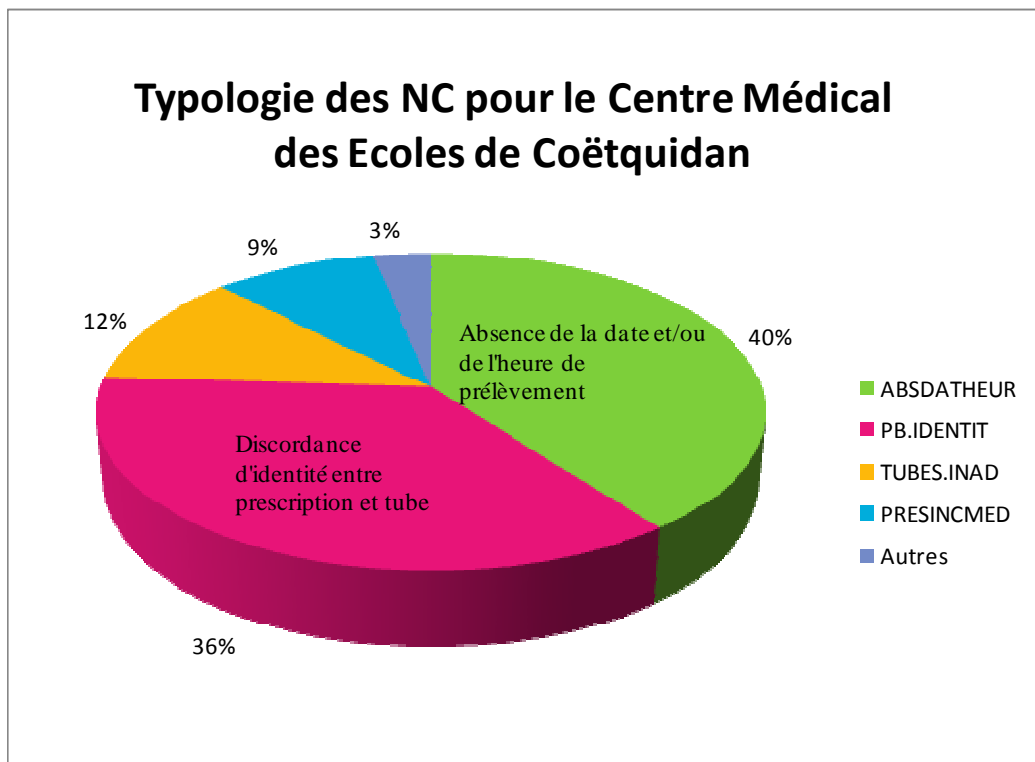
#### Recommandations :

Une action doit être menée :

- identifier le préleveur sur la prescription.

### 4.3.3. Centre Médical des écoles Coëtquidan

Type de non - conformité	Nb	Total NC	% de NC
Absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement	48	121	39,7
Discordance d'identité entre prescription et tube	44		36,4
Tubes non adaptés ou volume insuffisant	14		11,6
Prescription incorrecte	11		9,1
Autres	4		3,3



*ABSDATHEUR* : absence de la date et/ou de l'heure de prélèvement ; *PB.IDENTIT* : discordance d'identité entre prescription et tube ; *PRESINCMED* : prescription incorrecte ; *TUBES.INAD* : tubes inadaptés ou volume insuffisant.

#### Recommandations :

Une action doit être menée :

- Renseigner la date et l'heure du prélèvement sur la prescription.

## **5. Conclusion**

La première non-conformité concerne les prescriptions Amadeus non validées. Elle représente 42% des non-conformités. L'absence de validation génère une perte de temps conséquente au sein du laboratoire et des services receveurs d'appels. Il en résulte un retard dans le rendu des résultats des patients.

Concernant les CMA, il apparaît capital que les préleveurs vérifient l'identité du patient avant de prélever et identifient les tubes après avoir réalisé le prélèvement en demandant au patient de décliner son identité.

Or, dans le cadre de la politique hospitalière actuelle, nous devons travailler ensemble pour améliorer nos pratiques et ce, dans l'intérêt du patient, qui restent notre principale préoccupation.

Nous vous rappelons que le laboratoire dispense depuis plusieurs années 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/CMA 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.