

GESTION INFORMATISEE DES NON-CONFORMITES

P. Blonski

Journée de la communauté OLAS
10 octobre 2014



ketterthill

LABORATOIRES D'ANALYSES MÉDICALES

DEFINITIONS

- Non-conformité

« Produit ou service ne répondant pas à une exigence spécifiée »

- Réclamation

« Mécontentement exprimé par un client concernant la qualité des analyses ou des services attendus »

- En pratique :

tout est géré de façon identique : incident mineur ou majeur, NC, réclamation

KETTERTHILL : ORGANISATION

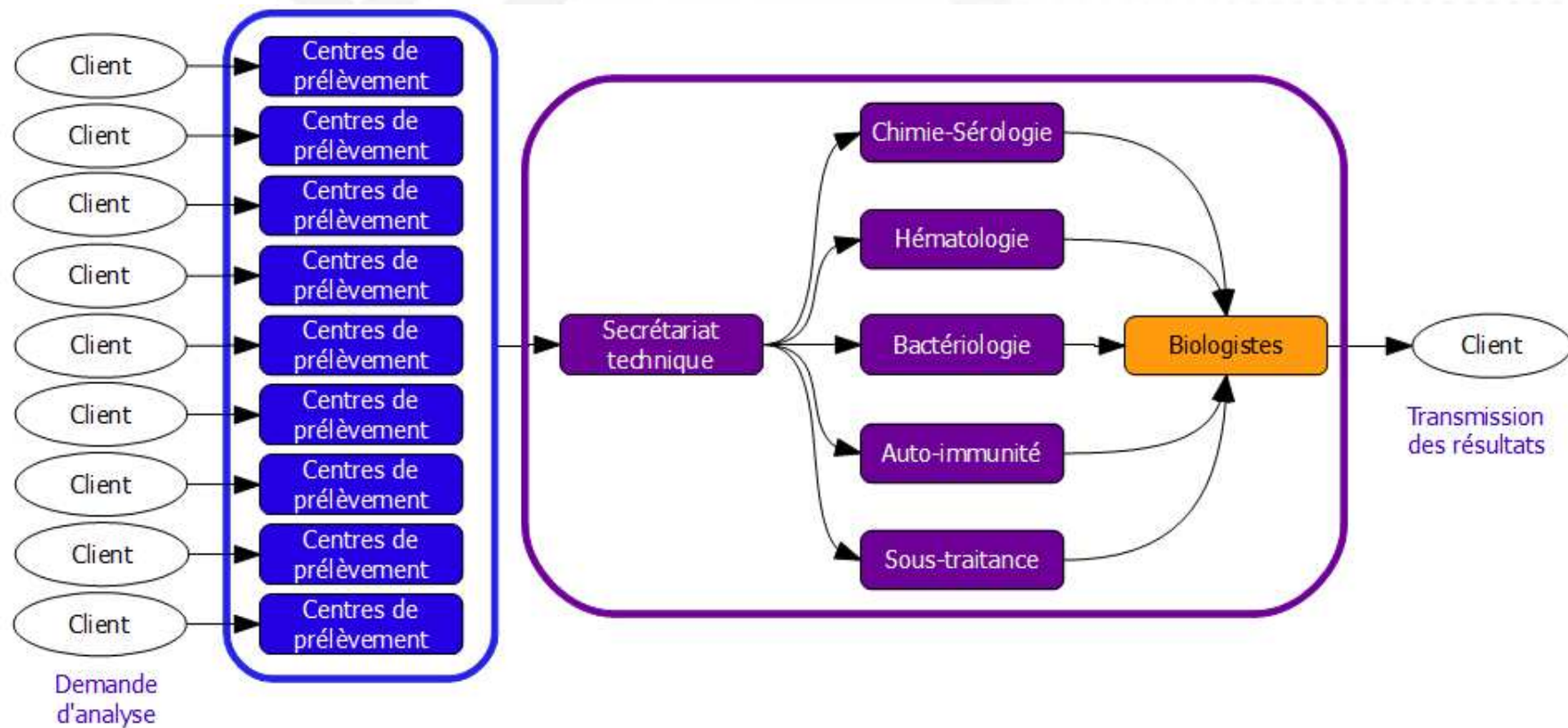
■ Multi-sites et multi-utilisateurs



- ⤴ 1 plateau technique
- ⤴ 37 centres de prélèvements
- ⤴ plus de 40 lieux de prélèvements
- ⤴ Plus de 200 salariés

KETTERHILL : ORGANISATION

- Processus opérationnel avec de nombreuses étapes et de nombreux intervenants




SYSTEME ANTERIEUR : GESTION « PAPIER »

- Formulaire papier
- Données partielles
 - Prise en compte partielle des NC
 - Voyage des formulaires : délais allongés, données incomplètes
 - Manque de réactivité
- Exploitation difficile et incomplète
 - Re-saisie fastidieuse
 - Indicateurs incomplets et peu informatifs

→ L'informatisation était indispensable !



SYSTEME ANTERIEUR : GESTION « PAPIER »

 ketterthill <small>LABORATOIRES D'ANALYSES MÉDICALES</small>	FICHE D'AMELIORATION	Identification F_P_QUAL_04_A	Version 2
		Page 1 / 1	

Document confidentiel propre au laboratoire Ketterthill.
 La version à jour de ce document est disponible sur SQLab. Les versions imprimées ou transmises par voie électronique ne sont pas gérées.

Date :		Instruite par :	
Classification	anomalie	litige	<input checked="" type="checkbox"/> réclamation <input type="checkbox"/> Qui réclame :
Description		Référence dossier	
CORRECTION			
Description		Effectuée par :	Date ou délai :

CAUSES			
<input checked="" type="checkbox"/> qualité de l'accueil <input type="checkbox"/> erreur/oubli lors saisie dossier <input type="checkbox"/> vérification encodage <input type="checkbox"/> tube non prélevé <input type="checkbox"/> QI échantillon <input type="checkbox"/> identification échantillon	<input type="checkbox"/> exactitude résultat <input type="checkbox"/> CIQ non conforme <input type="checkbox"/> résultat hors délai <input type="checkbox"/> transmission résultats <input type="checkbox"/> facturation <input checked="" type="checkbox"/> autre	Effectuée par :	Date :
Commentaires			
ANALYSES DES CAUSES			
		Effectuée par :	Date :
ACTION CORRECTIVE - PREVENTIVE			
<input checked="" type="checkbox"/> action corrective Description	<input type="checkbox"/> action préventive	Effectuée par :	Date ou délai :
Indicateur d'efficacité : <small>(à remplir par le biologiste ou le service qualité)</small>			
Clôture de la fiche d'amélioration : oui non		Date :	Visa :

INFORMATISATION DES NC : PRINCIPE

- Base de donnée
 - Centralisée et unique
 - Gérée par le service qualité
- Interconnexion avec tous les outils via une interface Web
 - Dossiers patients : visible de tous les écrans
 - Base fournisseurs et sous-traitants
 - Base produits - matériels
 - Base médecins et correspondants
 - Intranet
- Workflow simple pour les actions curatives : via l'intranet
- Alertes particulières : cas des réclamations

INFORMATISATION DES NC : INTERFACE WEB

- Accessible depuis tous les outils
- Saisie facile et rapide : 1 page et quelques clics
 - Thésaurus des cas les plus courants
 - Désignation des intervenants pour les actions à réaliser
 - Renseignements obligatoires
- Actions curatives
 - Workflow simple : pas de mail
 - Visualisation des actions à réaliser
 - Acquiescement simplifié

Saisie d'une fiche depuis un dossier patient : «+NC»

Résultats du dossier 144031361

[FAX](#) [SMS](#) [PrintLab](#) [medecin](#) [patient](#) [preleveur](#) [discipline](#) [lieu de prélèvement](#)

Etat du dossier : Partiel - NOTIFICATION-Apicrypt-

[Rechercher l'échantillon](#)

Dossier: 144031361 - du 08/10/2014 15:01 -> PAS CNS

Patient: GLIMS, Test Age : 20 a Ddn : 17/07/1994 F

Tel : 488288341

Valideur(s): Dr. Med. Biol.

INR par SMS

Login Ilab 1320890 Mot de passe initial

Prescripteur: Dr PASTEUR Louis - Tél : 488288340 - Fax : 488288349

Préleveur: *AUCUN PRELEVEUR /ESCH/SCHIFFLANGE CENTRALE

	Echantillon mère (ID interne)	Echantillon mère (ID externe)	Echantillon de trav: (ID int)	Analyse	Valeur	Flags	Vak	Alr	Eta	N	Borne	Précédent (-1) Heure	Précédent (-2) Heure
	480144031361	?	480144031361	Acide lactique	?	?	?	0	Ini	0.50	2.20		
	230144031361	?	230144031361	Homocystéine	?	?	?	0	Ini		< 12.7		
R	232144031361	?	232144031361	NH3	*{<0NH3}		?	0	Val		31 - 123		
R	232144031361	?	?	NH3	*29 µg/dL	N	?	1	Dsc		31 - 123		
R	232144031361	?	?	NH3	30 µg/dL	N	?	1	Dsc		31 - 123		
R	232144031361	?	?	NH3	*100 µg/dL		?	0	Dsc		31 - 123		
R	232144031361	?	?	NH3	{<0NH3}		?	0	Dsc		31 - 123		
R	232144031361	?	?	NH3	*{<0NH3}		?	0	Dsc		31 - 123		
R	232144031361	?	?	NH3	*{<0NH3}		?	0	Dsc		31 - 123		
	232144031361	?	?	NH3	100 µg/dL		?	0	Dsc		31 - 123		
	854144031361	?	854144031361	..Dossier	Ok		?	0	Val				

Options... Fermer

Ouverture d'une fiche Web à compléter

Listes déroulantes à tiroirs

Champs en texte libre obligatoires

Action curative réalisée

Action curative non réalisée, attribuée au secrétariat technique

Numéro : 20141008-3933
Traitement :
Date de la non-conformité : 08/10/2014
Créé par : Créé le 08 10 2014 à 22:15 par BLOPI
Anomalie / réclamation : Réclamation
Qui réclame : Patient
Qui réclame bis :
Catégorie : Transmission résultats
Description brève : Protocole non reçu par le patient
Description : attendait ses résultats par la poste ce jour: n'a rien reçu

Dossier	Medecin	Prel	Encod.	Discipline	CTR	Preleveur	Encodeur	Patient	Séquentiel
144031361	GLITE11	15:00	15:01	D_KETH	CTR-ESCHCENTRAL	-!AUCUN	STUSY	GLIMS Test	

Numéro: 1
Correction: Résultat faxé ou communiqué par téléphone
Assigné à: BLONSKI Pierre
Réalisé: ☐ Non ☒ Oui
Commentaires : Résultats donnés oralement par téléphone, attend quand même une copie

Numéro: 2
Correction: Modification de l'adresse
Assigné à: Service secrétariat technique
Réalisé: ☒ Non ☐ Oui
Commentaires : vérifier l'adresse et renvoyer le protocole par la poste

Pour informations:

Cause : Adresse non vérifiée lors de l'encodage/prélèvement du dossier
Commentaires : erreur de numéro : n'habite pas au 5 mais au 3.

Service en cause : Centre Esch/Schiffange (plateau technique)
Zone: Sud 2

Joindre un document: Parcourir...
Joindre un document: Parcourir...

Documents
Enregistrer la non-conformité

Fiche existante liée au dossier patient : «Voir NC»

Résultats du dossier 144031361

[FAX](#) [SMS](#) [PrintLab](#) [medecin](#) [patient](#) [preleveur](#) [discipline](#) [lieu de prélèvement](#)

Etat du dossier : Partiel - **NOTIFICATION-Apicrypt-**

[Rechercher échantillon](#)

Dossier: **144031361** - du **08/10/2014 15:01** -> **PAS CNS**

Patient: **GLIMS, Test** Age : **20 a** Ddn : **17/07/1994 F**

Tel: **Tél : 488288341**

Valideur(s): **Dr [REDACTED]**

INR par SMS

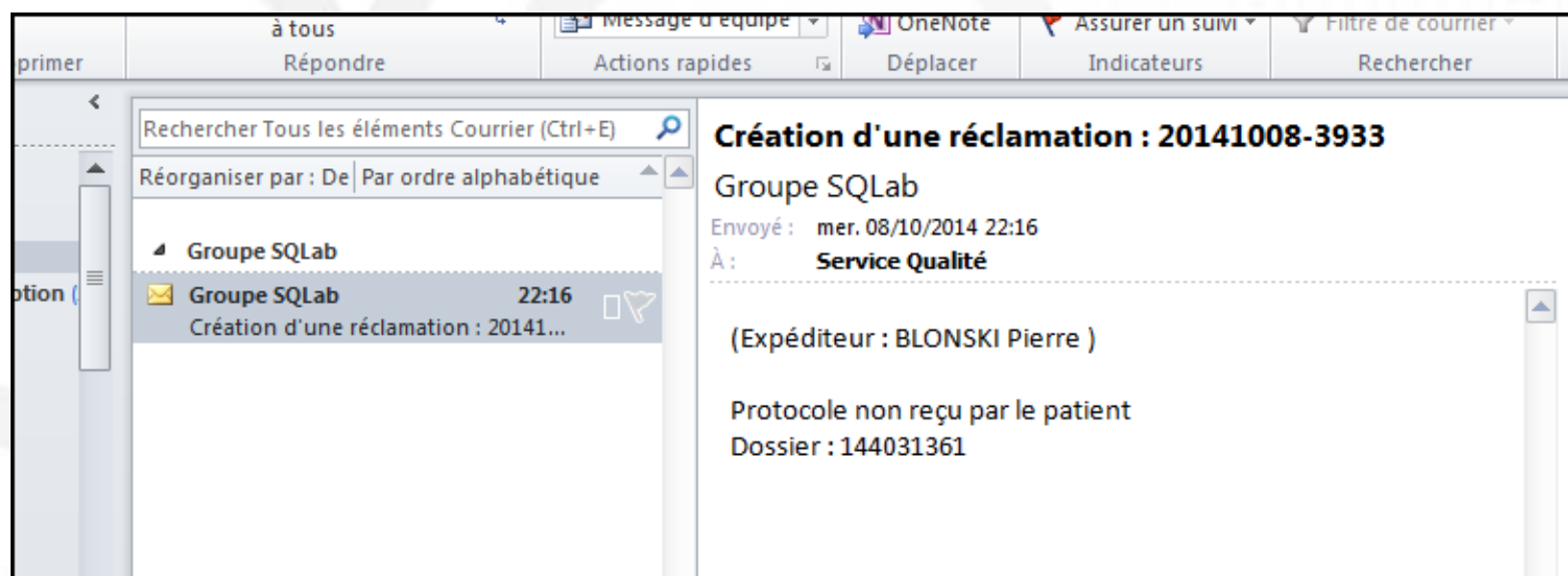
Login Ilab 1320890 Mot de passe initial

Prescripteur: **Dr BASTEUR Louis** Tél: **488288341** Fax: **488288341**

	Echantillon mère (ID interne)	Echantillon mère (ID externe)	Echantillon de travail (ID int)	Analyse	Valeur	Flags	Val	Alr	Eta	N	Borne	Précédent (-1) Heure	Précédent (-2) Heure
	854144031361	?	854144031361	NC1	Protocole non r@	?	?	0	Val				
	480144031361	?	480144031361	Acide lactique	?	?	?	0	Ini		0.50 - 2.20		
	230144031361	?	230144031361	Homocystéine	?	?	?	0	Ini		< 12.7		
R	232144031361	?	232144031361	NH3	*{<0NH3}	?	?	0	Val		31 - 123		
R	232144031361	?	?	NH3	*29 µg/dL	N	?	1	Dsc		31 - 123		
R	232144031361	?	?	NH3	30 µg/dL	N	?	1	Dsc		31 - 123		
R	232144031361	?	?	NH3	*100 µg/dL	?	?	0	Dsc		31 - 123		
R	232144031361	?	?	NH3	*{<0NH3}	?	?	0	Dsc		31 - 123		
R	232144031361	?	?	NH3	*{<0NH3}	?	?	0	Dsc		31 - 123		
R	232144031361	?	?	NH3	{<0NH3}	?	?	0	Dsc		31 - 123		
	232144031361	?	?	NH3	100 µg/dL	?	?	0	Dsc		31 - 123		
	854144031361	?	854144031361	..Dossier	Ok	?	?	0	Val				

Options... Fermer

Saisie d'une réclamation :
envoi immédiat d'un mail au service qualité



Accès via Intranet pour tous les utilisateurs : Visualisation des fiches et actions à réalisées

DOCUMENTATION

MES DOCUMENTS (Consulter les documents en cliquant sur les liens)
[Mes documents à lire \(0\)](#)
[Documents diffusés me concernant \(298\)](#)
[Documents en cours de diffusion me concernant \(0\)](#)
[Mes documents en cours de rédaction \(2\)](#)
[Mes documents à réviser \(0\)](#)
[Mes documents à approuver \(0\)](#)
[Mes documents à réactualiser \(0\)](#)

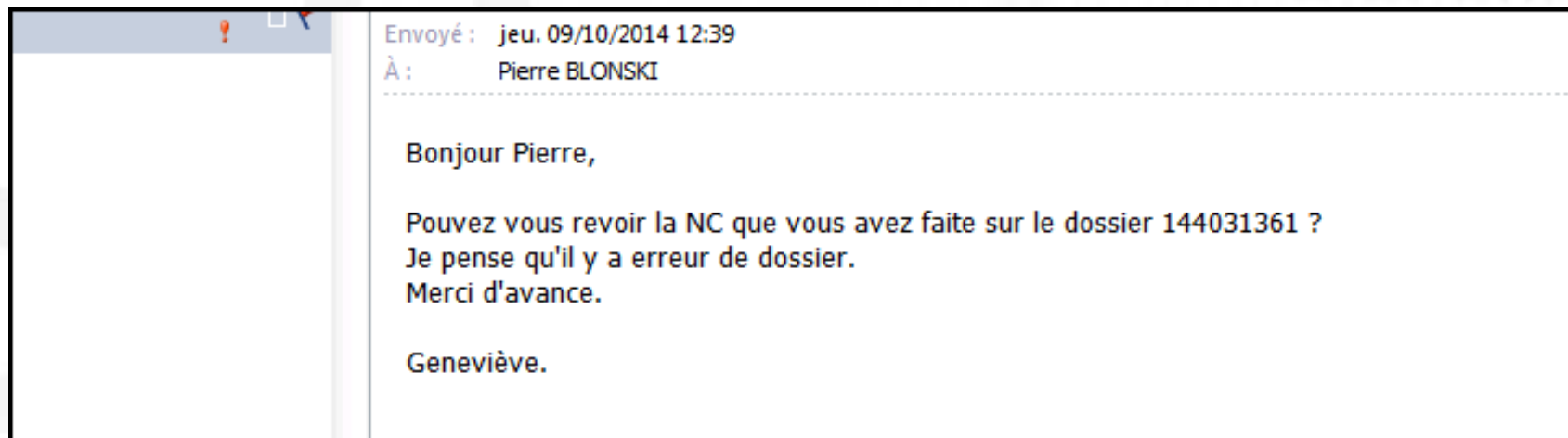
TOUS LES DOCUMENTS (Consulter les documents en cliquant sur les liens)
[Tous les documents diffusés \(561\)](#)
[Tous les documents en cours de diffusion \(0\)](#)
[Tous les documents en rédaction \(69\)](#)
[Tous les documents en attente de révision \(22\)](#)
[Tous les documents en attente d'approbation \(5\)](#)
[Tous les documents à réactualiser \(115\)](#)

NON-CONFORMITES

Non-conformités dont je suis l'auteur
[En cours \(3\)](#)
[Toutes \[En cours et traitées\] \(76\)](#)

Non-conformités en cours dont une correction est attendue
[Par moi-même \(2\)](#)

→ La preuve que ça fonctionne...
(réaction du secrétariat suite à l'ouverture de la fiche sur un dossier «test»)




INFORMATISATION DES NC : GESTION DE LA BASE DE DONNÉE

- Par le service qualité
 - Visualisation et correction des fiches
 - Informations complémentaires
 - Validation et actions correctives éventuelles
 - Veille et suivi
 - Clôture

Gestion des fiches par le service qualité : données saisies

Modifier une non-conformité

Non-conformité Type : Entité :  12896

Saisie Documents Analyse 20141008-3933

☐ Anomalie ☒ Réclamation Date de non-conformité :

Qui réclame :

Catégorie : Processus :

Description brève :

Description détaillée :

N° dossier	Médecin	Prél.	Encod.	Discipline	CTR	Préleveur	Encodeur	Patient	Séquentiel
144031961	GLITE11	15:00	15:01	D_KETH	CTR:ESCHCENTRAL	-IAUCUN	STUSY	GLIMS Test	

N°	Correction	Assignée à	Ident. Date et heure
1	Résultat faxé ou communiqué par téléphone;	BLONSKI Pierre	Le 08 10 2014 à 22:15 par BLOPI
2	Modification de l'adresse;	Service secrétariat techn	Le 08 10 2014 à 22:15 par BLOPI



Cause : Service / Secteur en cause / zone : Visualiser historique

Commentaires :

ID	Service	Secteur	Zone
14107	Centre Esch/Schiffange (plat	Prélèvements	Sud 2


Traité le :

Créé le 08 10 2014 à 22:15 par BLOPI
Modifié le 08 10 2014 à 22:15 par BLOPI

Gestion : onglet analyse et infos complémentaires

Modifier une non-conformité

Non-conformité Type : Entité :  12995

Saisie **Analyse** Documents 20141008-3933


☐ Anomalie ☒ Réclamation Date de non-conformité : 08/10/2014

Qui réclame :

Catégorie : Processus :

Description brève :

Description détaillée :

Réclamation : ☒ Fondée ☐ Non fondée Supervision qualité : ☐ Utilisateur en cause : 

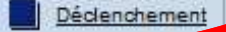
Impact sur le client : Impact :


Graduation :

Impact sur les analyses : Impact :

Graduation :

Analyses des causes :

Fiche de progrès : ☐ Oui ☒ Non 

Cause : Service / Secteur en cause / zone : 



Commentaires :

ID	Service	Secteur	Zone
14107	Centre Esch/Schiffange (plat	Prélèvements	Sud 2

Traité le :

Créé le 08/10/2014 à 22:15 par BLOPI

Modifié le 08/10/2014 à 22:15 par BLOPI

Possibilité de créer un fiche
d'action corrective/préventive

Gestion des fiches par le service qualité :

Différents états des fiches

Gestion des non-conformités

Date de début: 01/07/2014 Mnemonic medecin: Catégorie:
 Date de fin: 01/10/2014 Type: Cause:
 Numéro: Description: Service en cause:
 Supervision: ☐ Assigné (en cours): Secteur en cause:
 Réclamation: ☐ Assigné à: Dossier SIL:
 Zone: Auteur: Processus: Processus Pré-anal:

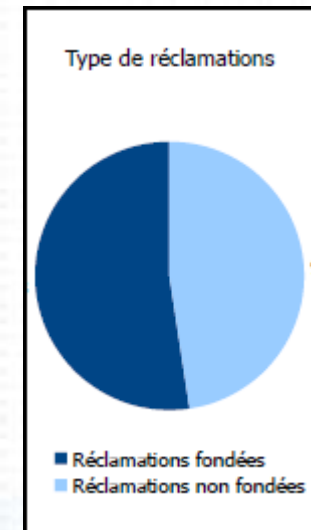
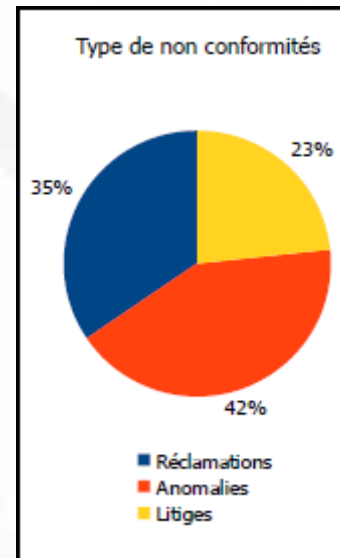
Traitement en cours(31) Traitée(8) Action de progrès en cours(1) Cloturée(656) Annulée(17) Consultation (713)

Numéro	Description brève	Type	Créée le	Traitement	Catégorie
20141001-3815	Absence de tube	SIL	01/10/2014 ACKYA		Echantillons
20141001-3814	Absence d'identification sur échantil	SIL	01/10/2014 CAFNA		Identification p
20141001-3812	Autre	SIL	01/10/2014 CEPEL		Echantillons
20141001-3811	Conditions de prélèvement non resp	SIL	01/10/2014 CEPEL		Echantillons

EXPLOITATION DE LA BASE DE DONNEE

- Indicateurs qualité généraux
- Indicateurs spécifiques
 - Par service
 - Par personne
 - Par fournisseur ou sous-traitant
 - Par client externe

→ Monitoring qualité... et bien plus



INFORMATISATION DES NC : BILAN

- Doublement du nombre de fiches
- Meilleure réactivité
- Possibilité de générer une multitude d'indicateurs
- Monitoring simplifié pour le service qualité



INFORMATISATION DES NC : CLES DE LA REUSSITE

- Base de donnée :
 - Unique
 - Gestionnaire indispensable
- Interconnexion avec les autres outils :
 - Pour la saisie
 - Pour alimenter les fiches
- Workflow
- Simplicité de l'accès et de la saisie
- Exploitation des données : intégrer cette notion dès le départ



MERCI DE VOTRE ATTENTION