

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

KETTERHILL : ORGANISATION

■ Multi-sites et multi-utilisateurs

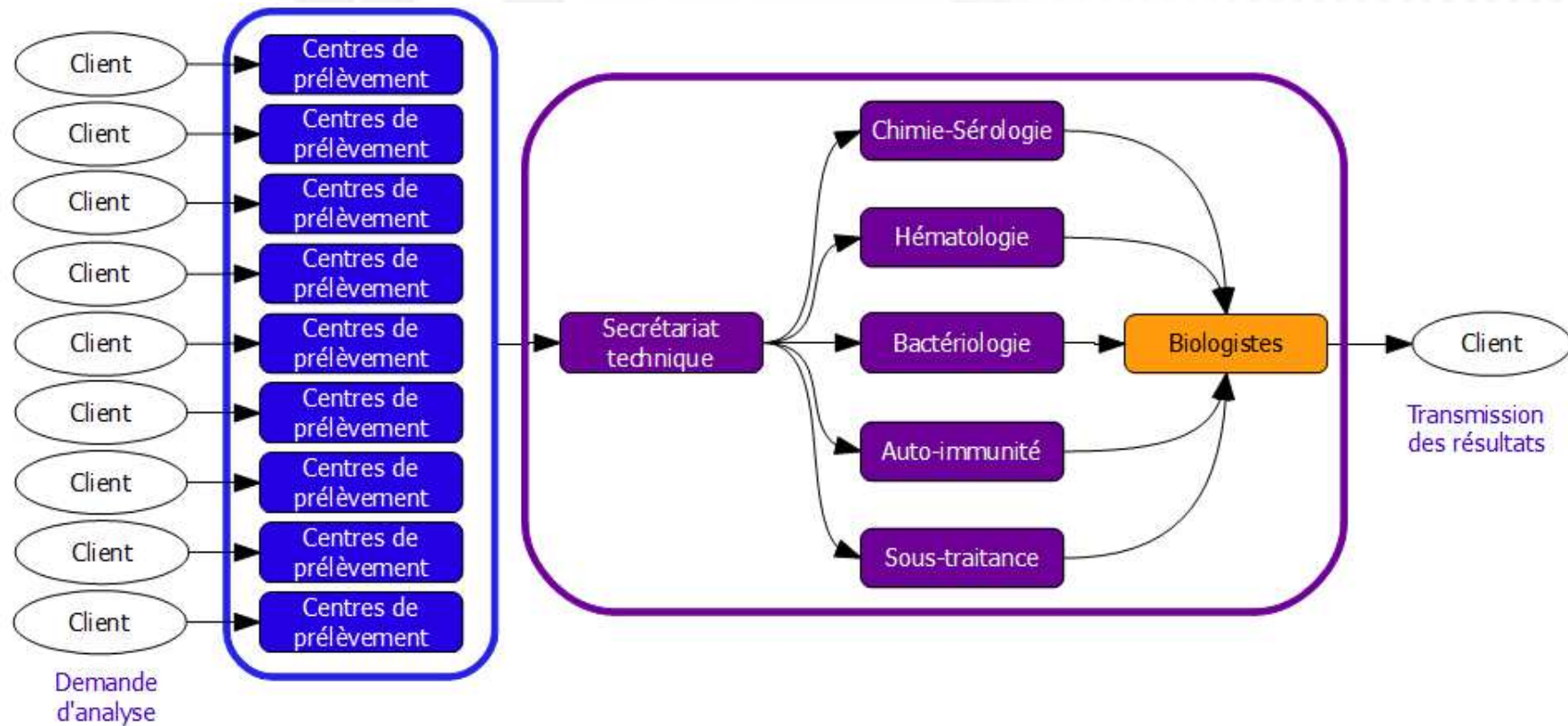


- ▲ 1 plateau technique
- ▲ 37 centres de prélèvements
- ▲ plus de 40 lieux de prélèvements

- ▲ 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 »

	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 erreur/oubli lors saisie dossier vérification encodage tube non prélevé QT échantillon identification échantillon		exactitude résultat CIQ non conforme résultat hors délai transmission résultats facturation <input checked="" type="checkbox"/> autre	
Commentaires		Effectuée par :	Date :
ANALYSES DES CAUSES			
		Effectuée par :	Date :
ACTION CORRECTIVE - PREVENTIVE			
<input checked="" type="checkbox"/> action corrective Description		action préventive	Effectuée par :
			Date ou délai :
Indicateur d'efficacité : (à remplir par le biologiste ou le service qualité)			
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-** [Recherche échantillon](#)

+NC

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. 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}	N	?	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-**

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. [Nom]**

INR par SMS
Login Ilab 1320890 Mot de passe initial

Prescripteur: **Dr. BASTEUR Louis** Tél : **488288340** Fax : **488288340**

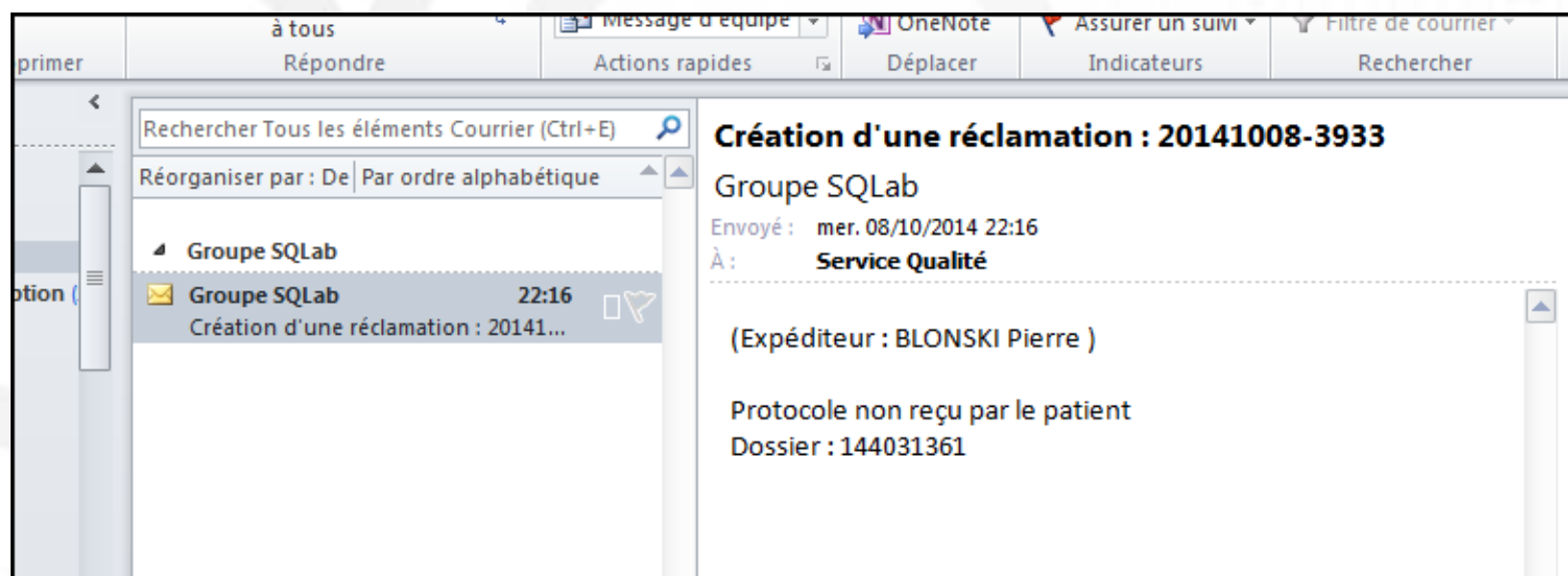
[Rechercher un échantillon](#)

Voir NC
+NC

	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

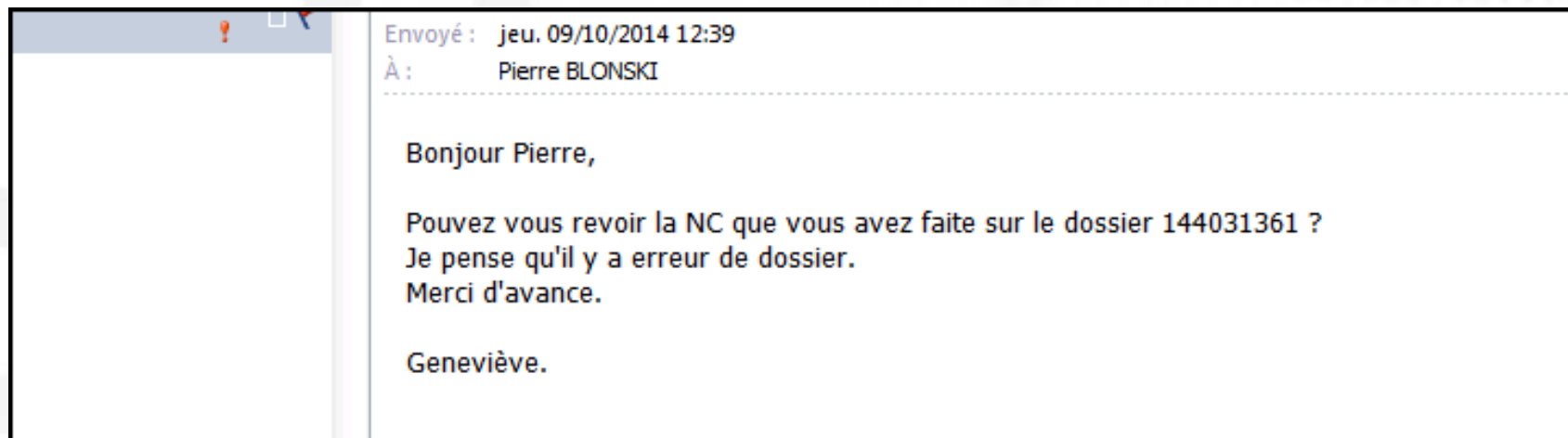
[En cours \(3\)](#)

[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 : attendait ses résultats par la poste ce jour: n'a rien reçu

N° dossier	Médecin	Prél.	Encod.	Discipline	CTR	Préleveur	Encodeur	Patient	Séquentiel
144031981	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 : erreur de numéro : n'habite pas au 5 mais au 3.

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 : SIL Entité : Ketterthill

Saisie Documents **Analyse** 20141008-3933

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

Qui réclame : Patient

Catégorie : Transmission résultats Processus : Processus Post-analytique

Description brève : Protocole non reçu par le patient

Description détaillée : attendait ses résultats par la poste ce jour: n'a rien reçu

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

Impact sur le client : Impact :

Graduation : 1

Impact sur les analyses : Impact :

Graduation : 0

Analyses des causes :

Fiche de progrès : Oui Non

Cause : Adresse non vérifiée lors de l'encodage/prélèveme... Service / Secteur en cause / zone :

Commentaires : erreur de numéro : n'habite pas au 5 mais au 3.

ID	Service	Secteur	Zone
14107	Centre Esch/Schiffflange (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)

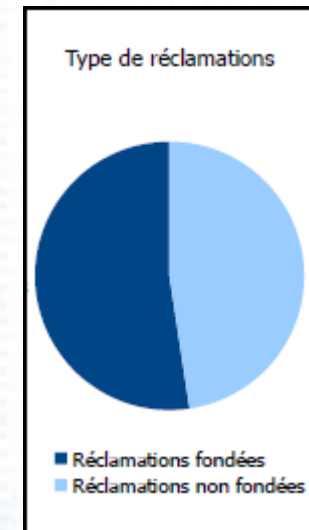
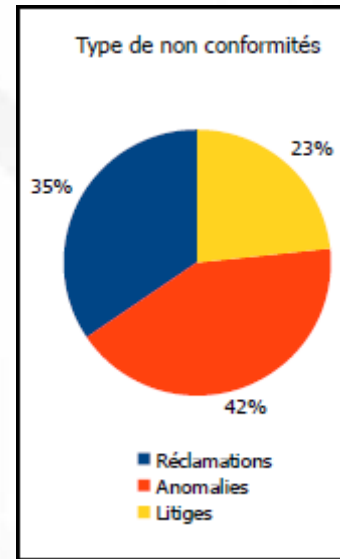
Numéro	Description brève	Type	Créé le	Traitement	Catégorie
20141001-3815	Absence de tube	SIL	01/10/2014 ACKYA		Echantillons
20141001-3814	Absence d'identification sur échantil	SIL	01/10/2014 CAFNA		Identification p
20141001-3812	Autre	SIL	01/10/2014 CEPEL		Echantillons
20141001-3811	Conditions de prélèvement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