

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

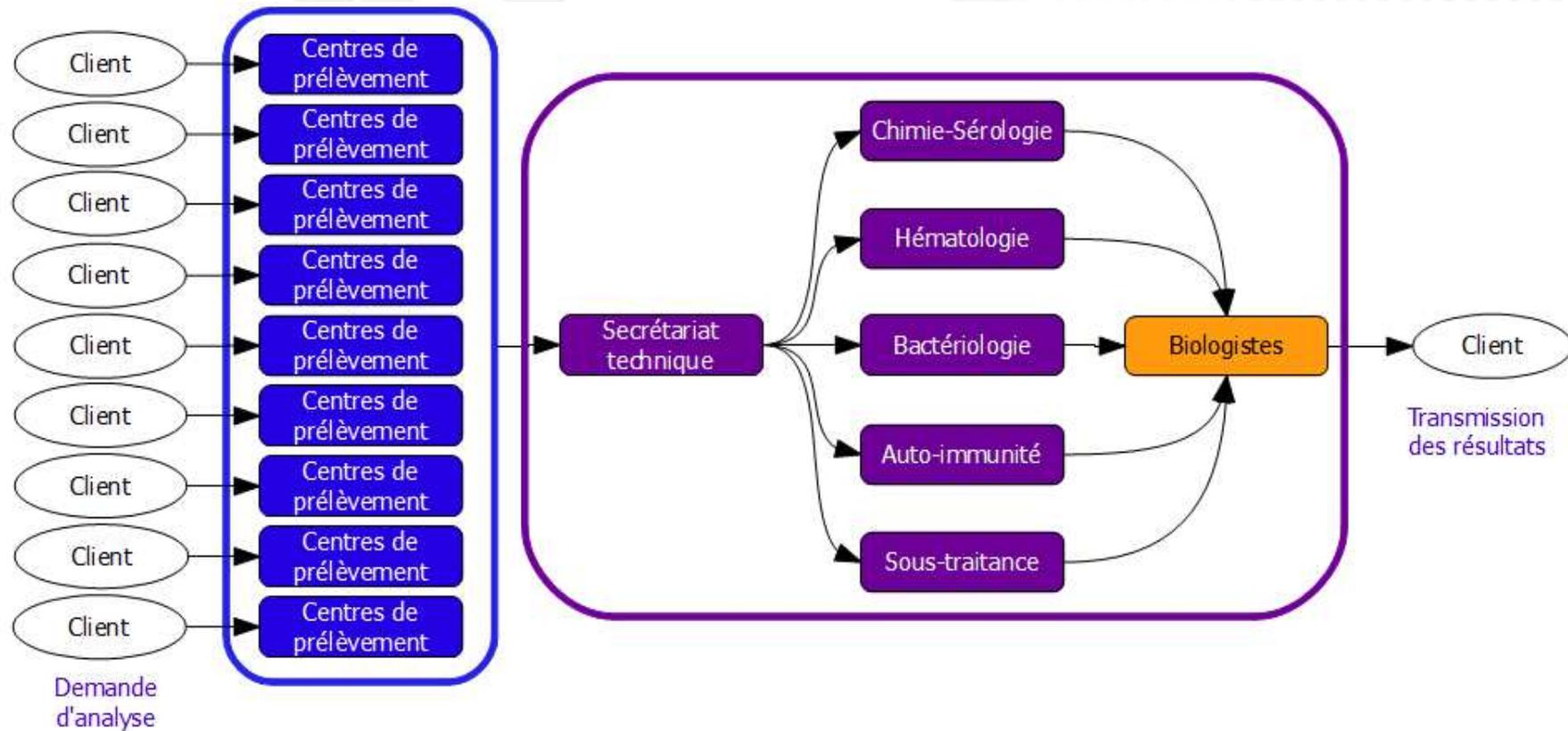


- ▲ 1 plateau technique
- ▲ 37 centres de prélèvements
- ▲ plus de 40 lieux de prélèvements

- ▲ 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 QI échantillon identification échantillon | | exactitude résultat CIQ non conforme résultat hors délai transmission résultats 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 | | 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 [v]
Qui réclame : Patient [v] **Qui réclame bis :** [v]
Catégorie : Transmission résultats [v]
Description brève : Protocole non reçu par le patient [v]
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 [v] **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 [v] **Réalisé:** Non Oui
Commentaires : vérifier l'adresse et renvoyer le protocole par la poste

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

Service en cause : Centre Esch/Schiffange (plateau technique) [v] **Zone:** Sud 2 [v]

Joindre un document: [v] Parcourir...
Joindre un document: [v] 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**

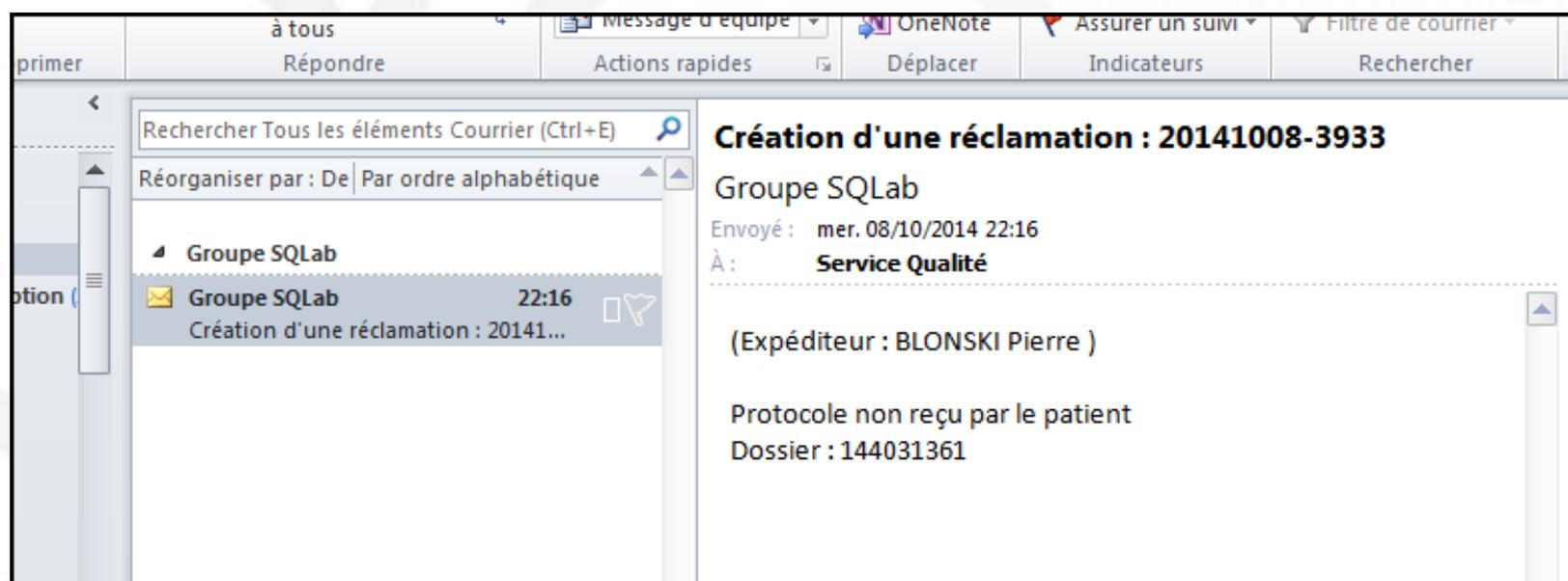
[Rechercher un échantillon](#)

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

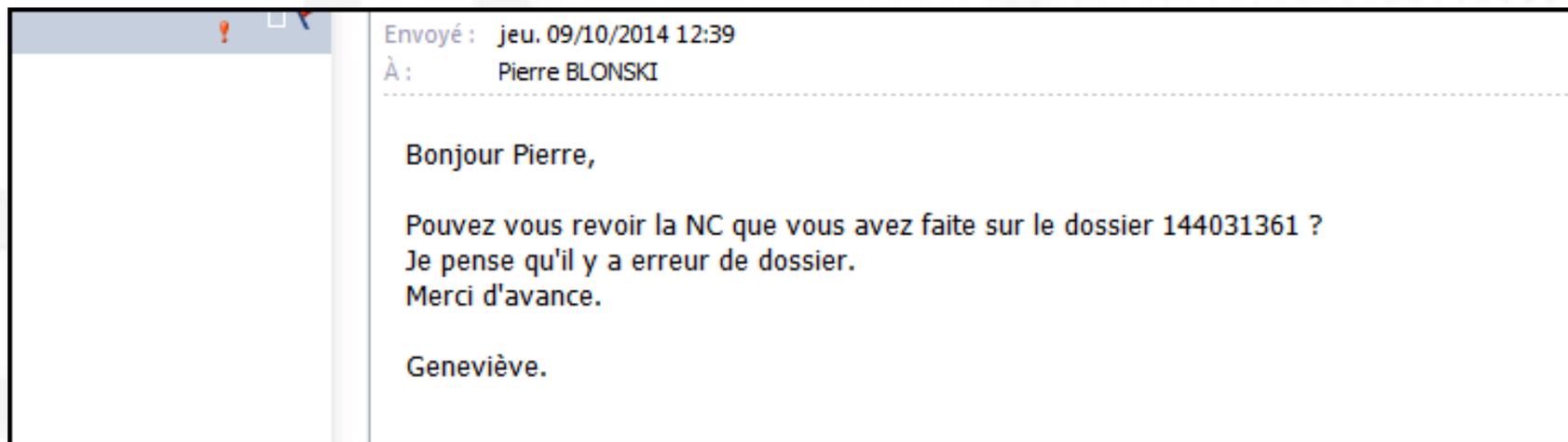
[En cours \(3\)](#)

[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 Déclenchement

Cause : Adresse non vérifiée lors de l'encodage/prélèveme... 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/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.

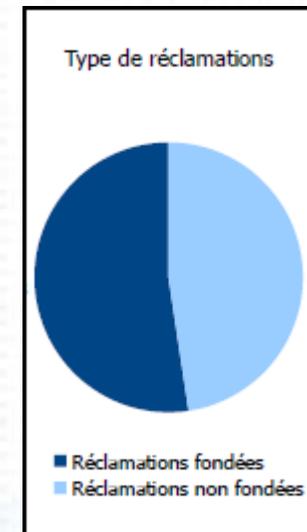
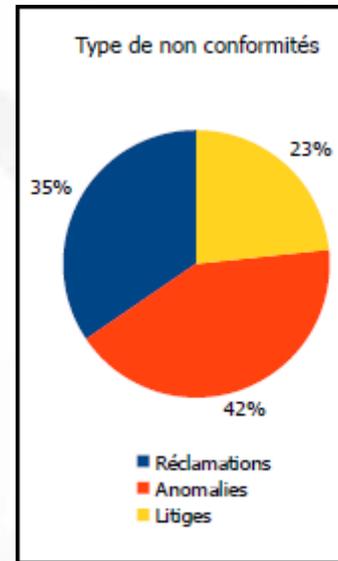
Traitement en cours(31) | Traitée(8) | Action de progrès en cours(1) | Cloturée(656) | Annulée(17) | Consultation (713)

| 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

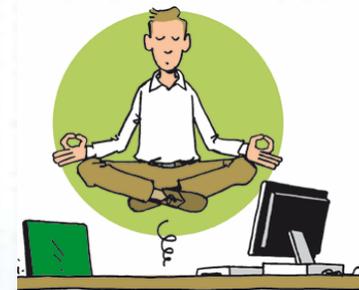
- Indicateurs qualité généraux
- Indicateurs spécifiques
 - Par service
 - Par personne
 - Par fournisseur ou sous-traitant
 - Par client externe

→ 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

The background features a complex abstract design. On the left side, there are overlapping, semi-transparent blue and grey geometric shapes, including circles and arcs, creating a sense of depth and movement. On the right side, a light grey grid pattern is visible, consisting of small squares arranged in a regular grid. The overall color palette is dominated by shades of blue and grey, with a white background for the text.

MERCI DE VOTRE ATTENTION

Journée de la communauté OLAS – 10 octobre 2014