



Dr G. Dugaz - Dr C. Filliol - Dr I. Gaildraud - Dr N. Jaillais -
Dr O. Moreau - Y. Poirier - JL. Prouteau - D. Przyrowski -
P. Renesme - Dr A. Touzalin

Mois : Février Année : 2014

Bulletin N°10

A l'intention des préleveurs externes

Nous vous rappelons et nous vous remercions de suivre quelques consignes importantes pour assurer la qualité des prestations :

- ⇒ Renseigner systématiquement le nom de la caisse d'affiliation et le nom de la mutuelle pour laquelle il est indispensable d'indiquer le numéro AMC ou préfectoral et la date de fin de validité.
- ⇒ Respect des consignes en matière de choix, de remplissage et de nombre de tubes prélevés, cf §8 du manuel de prélèvement ;
- ⇒ Respect des consignes en matière d'identification du tube, cf §5 du manuel de prélèvement ;
- ⇒ Transmission des échantillons systématiquement accompagnés du bon de suivi médical dûment complété ;
- ⇒ Indication **systématique de l'heure de prélèvement** ;
- ⇒ Signalisation claire des urgences, **également sur la boîte de prélèvement**, cf §5.5 du manuel de prélèvement ;
- ⇒ Respect des conditions de conservation pré-analytique et des conditions de transport des échantillons, cf §19 et 25 du manuel de prélèvement ;
- ⇒ Prélèvement systématique de tube fluoré (tube gris) pour les glycémies non prélevées au laboratoire ;

⇒ **RAPPEL : Consignes de remplissage des tubes citratés**



Tube plastique citrate de sodium 0.109M

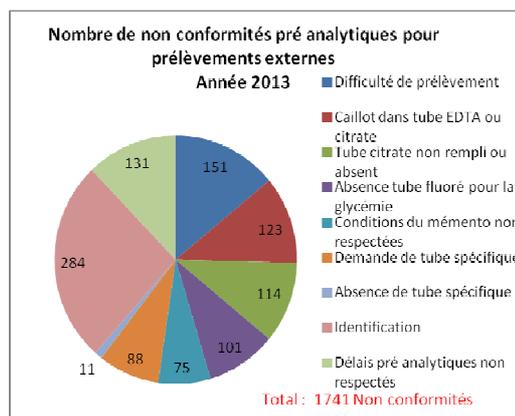
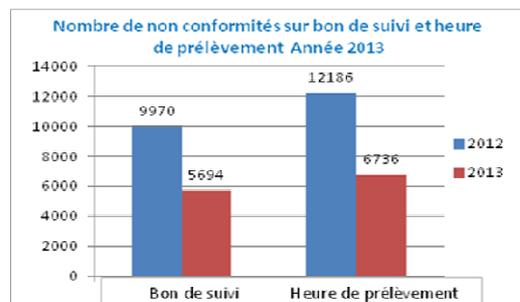
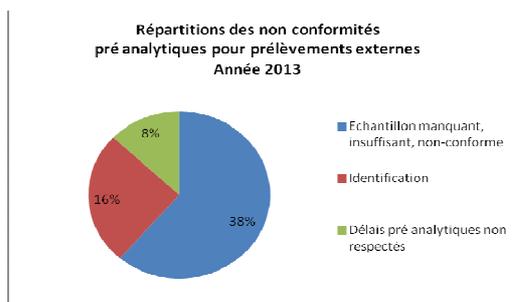
Changement de tubes citratés : tubes en verre remplacés par tubes en plastique, 2 références de tubes :

Référence	Volume total	Vide nominal : Volume de prélèvement	Additif	Conservation	Ratio : Citrate de Na / sang	Remplissage minimal
363047	2 ml	1,8 ml	0,2 ml Citrate à 0,109M	6 mois à 4-25 °C Tenir à l'abri de la chaleur	1 / 9	Bande dépolie circulaire : (Remplissage nominal -10%) 
363048	3 ml	2,7 ml	0,2 ml Citrate à 0,109M	9 mois à 4-25 °C Tenir à l'abri de la chaleur	1 / 9	

Ces tubes sont de contenant moindre par rapport aux tubes en verre précédemment utilisés, ils nécessitent moins de sang et se remplissent plus rapidement. Ils sont dotés d'une **marque de remplissage en haut du tube qui correspond au remplissage minimum à 90%**. Vous devez laisser **IMPERATIVEMENT le tube se remplir, le remplissage se stoppant spontanément**. La **marque inscrite sur le tube correspond au niveau minimum, il est donc normal que, lorsque le prélèvement est correctement réalisé, le niveau du sang soit au dessus de cette marque**. Tout tube rempli avec un niveau en dessous de cette marque pourra être refusé. Une non-conformité sera enregistrée et pourra être signalée sur le compte-rendu.

Nous vous rappelons que vous pouvez consulter notre site Internet, <http://www.bioatlantique.fr>, sur lequel vous trouverez toutes informations utiles dont un espace dédié aux professionnels de santé, rubrique « Accès professionnel » (situé en haut à droite de la page d'accueil), où sont disponibles : le manuel de qualité et ses mises à jour, les choix et ordre des tubes de prélèvements, les conditions pré-analytiques ainsi que nos différents bulletins d'information. Tous ces documents sont téléchargeables en accès libre. Les mises à jour du manuel de prélèvement sont également transmises par mail à tous les préleveurs ayant accepté de nous transmettre leur adresse de messagerie. **Il appartient au préleveur, entre deux éditions, de s'assurer de la mise à jour de la version papier du manuel de prélèvement qui lui a été remis, à partir des formulaires de mise à jour qui leur sont transmis ou à partir des mises à jour disponibles sur le site Internet.**

Bilan des non conformités pré-analytiques prélèvements externes Année 2013 :



On remarque une diminution du nombre de non conformités de prélèvements d'origine externe en 2013 et une augmentation du nombre de réclamations. Ceci montre un meilleur échange.... Pour continuer d'améliorer notre partenariat nous vous invitons à nous faire parvenir vos réclamations.

Bilan des réclamations émises par les IDE libéraux et les Centres de soins en 2013

- Matériel de prélèvement ou pour échantillon de bactériologie demandé non fourni dans les temps.
- Erreurs d'enregistrement de la partie administrative du dossier malgré le changement indiqué sur le BSM par le préleveur (exemple changement d'adresse).
- Erreurs ou oublis d'analyses.
- Délais postaux allongés pour recevoir le compte-rendu des résultats.

Nous avons pris en compte vos demandes et mis en œuvre des mesures pour éviter qu'elles ne se renouvellent. Nous rappelons que les réclamations peuvent être émises auprès des coursières, de la standardiste, des secrétaires sur les 4 sites, sur le bon de suivi médical et sur le site internet du laboratoire.

Pour ce qui concerne la transmission du courrier, l'amélioration des délais n'est pas de notre ressort. En contrepartie, pour améliorer le service auprès des patients nous vous demandons de les informer que les résultats sont facilement consultables par **serveur de résultats**, permettant l'accès en ligne des résultats, de façon sécurisée, il suffit pour cela de nous transmettre leur adresse mail puis avant la 1^{ère} consultation qu'ils nous contactent pour obtenir leur **identifiant de connexion** et un **mot de passe**.

Un bilan annuel des NC et réclamations vous sera transmis une fois par an (+/- 1mois). Pour 2014, il est prévu de le personnaliser avec pour objectifs d'améliorer la qualité des prélèvements, l'enregistrement et de vous apporter un soutien dans cette activité en évolution constante.

Enquête de satisfaction ETS 2013

Bilan enquête satisfaction 2013 cliniques et centres de soins

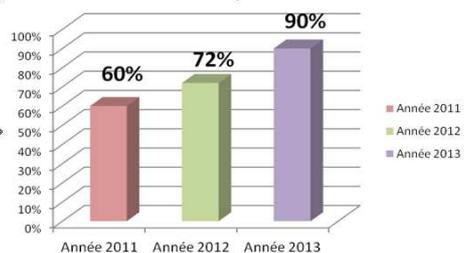
La participation à l'enquête de satisfaction menée en 2013 a été de 40.8%. Le taux de participation a diminué d'environ 20% par rapport à l'année précédente.

L'accueil téléphonique (rapidité de prise en charge et amabilité) satisfait 100% des établissements de santé. Il est à noter une nette augmentation de satisfaction sur la qualité du prélèvement. En ce qui concerne le rendu des résultats, la communication par HPRIM/OSCAR satisfait 90% des centres de soins soit une évolution de +42%. Nous constatons également que la satisfaction pour la rapidité d'intervention et de rendu des résultats les week-ends et nuits est en constante évolution.

La relation globale avec le laboratoire s'est améliorée de 11% avec un taux de satisfaction de 100%.

La satisfaction globale est de 90% avec une évolution de satisfaction de 18% par rapport à l'année 2012.

Nous vous informons que notre site Internet est à votre disposition pour vous indiquer toutes informations utiles et vous permettre de nous adresser vos remarques ou réclamations.



Les biologistes vous remercient pour votre participation à cette enquête de satisfaction qui a pour but d'améliorer la qualité de l'accueil, des analyses, du rendu des résultats, de la relation biologistes - établissements de santé.