

Biologistes médicaux :

JL. Belbeoch – L. Briat – JC. Brugier – G. Dugaz – C. Filliol
I. Gaildraud – I. Grillard – N. Jaillais – E. Kuhn – M. Legeais
G. Martineau – O. Metayer – O. Moreau – C. Movassaghi – S. Payen
Y. Poirier – T. Porcher – JL. Prouteau – S. Rataud
P. Renesme – A. Touzalin

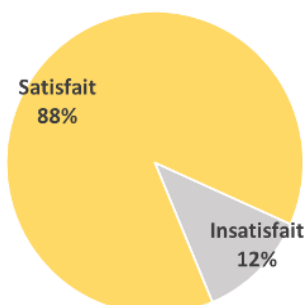
Mois : Septembre Année : 2017 Bulletin N°18

A L'ATTENTION DES PRELEVEURS EXTERNES

L'enquête de satisfaction du 1^{er} trimestre 2017

1. Résultats

Moyenne de la satisfaction globale des infirmiers libéraux (%)



Items	satisfait	non satisfait
Accueil téléphonique	91,2%	8,8%
Logistique - tournée de ramassage	93,9%	6,1%
Logistique - dépôt des bilans au laboratoire	91,7%	8,3%
Logistique - matériel	97,2%	2,8%
Transmission étiquettes patient	78,4%	21,6%
Transmission ordonnances renouvelables	72,0%	28,0%
Accès aux résultats patients par téléphone	90,9%	9,1%
Communication avec le laboratoire	88,3%	11,7%
Moyenne de satisfaction globale	88,0%	12,0%

Les résultats mettent en évidence une satisfaction globale des préleveurs externes concernant l'accueil et la logistique du laboratoire, la qualité d'écoute, la mise à disposition de documents, les informations diffusées et le matériel distribué. Le dédoublement des tournées depuis le 13 février 2017 a permis de répondre aux difficultés rencontrées par les infirmiers concernant les exigences d'acheminement des échantillons. Le problème des potassiums a été partiellement résolu (sachets jaunes, dédoublement de certaines tournées) : ils peuvent être

aisément prélevés à domicile. **Pour les items à améliorer** (les ordonnances renouvelables, l'accès aux résultats patient, les fiches de suivi médical longues à remplir, la communication externe) **un plan d'actions** issu de vos réclamations a été élaboré afin de vous satisfaire au mieux (cf. paragraphe ci-après).

Par ailleurs, certains infirmiers libéraux ont eu une réponse personnalisée de la part du biologiste responsable pré-analytique et de la commission communication.

2. Actions d'amélioration en réponse aux insatisfactions

- **Création d'une commission de communication externe** au cours du 2^e trimestre 2017 facilitant les échanges entre les infirmiers, les établissements de soins et le laboratoire. Projet de réunions ou de visites personnalisées.
- **Révision et simplification de la fiche de suivi médical** en collaboration avec les infirmiers libéraux. Diffusion prévue au 4^e trimestre 2017.
- **Accès aux résultats patient** : consultation des résultats de vos patients via le serveur de résultats **LABOCONNECT**. Nous comptabilisons à ce jour 57 infirmiers qui ont déjà créé leur compte et l'utilisent quotidiennement. Le laboratoire enregistre près de 20 000 connexions (patients / IDE) par mois depuis le début de l'année 2017. N'hésitez à utiliser cet outil.
- **Simplification des prélèvements à domicile** : acquisition par le laboratoire BIO17 d'un nouvel outil **IDELab**, application gratuite pour Smartphone, facilitant l'interface entre les infirmiers libéraux et le laboratoire. Vous pouvez découvrir le principe sur le site : <http://www.sil-lab-innovations.com/>. Le laboratoire développe, teste et optimise actuellement cet outil de e-santé auprès d'infirmiers volontaires et **sera bientôt prêt à vous proposer cette application.**



Les non-conformités les plus fréquentes (risque potentiel de résultats erronés)

- Identitovigilance non respectée : identité à vérifier par des questions ouvertes ou à l'aide de documents officiels.
- Tubes mal agités : appliquer les recommandations du Manuel de prélèvement (de 3 à 8 retournements selon les tubes).
- Nombre de tubes insuffisants (EDTA, Gel) en fonction des analyses : se référer au 'Memento tubes' sur le site www.bio17.eu qui vous indique sans excès le nombre adéquat à prélever (version papier plastifiée à demander auprès du service qualité du laboratoire).
- Remplissage insuffisant des tubes borate lors du percutage des urines : respecter le niveau minimum ou adresser le flacon d'urines conservé à température réfrigérée.
- Utilisation de tubes ou écouvillons périmés : vérifier les dates de péremption, réduire le volume des commandes.
- Mauvaise température de conservation du matériel (surtout en été) : stocker matériel et prélèvement dans une zone thermostatée entre 10 et 25°C.

Les non-conformités réglementaires

- Absence du nom de naissance du patient : présence indispensable sur la fiche de suivi médical.
- Absence d'identité complète du préleveur sur la fiche de suivi médical : Nom et Prénom de l'infirmier même pour les remplaçants et le personnel des établissements de soins.
- Absence d'ordonnance pour les prélèvements des établissements de soins : l'ordonnance est indispensable pour la prise en charge du dossier patient même si elle est renouvelable.

Les nouveautés

1. Nouvel examen réalisé au laboratoire BIO17 : **anticorps anti-récepteur TSH.**
2. Nouveaux horaires d'ouverture depuis le 17 juin 2017 : **le samedi matin de 7h30 à 12h00 site Corsaires (Lagord).**
3. Possibilité pour le patient de s'opposer à la consultation de ses résultats par tout professionnel de santé, par l'intermédiaire :
 - De la fiche de suivi médical
 - Du compte Laboconnect (« mon compte personnel » - « données personnelles »)
 - Du standard téléphonique BIO17

Rappels

- Remise des résultats au laboratoire pour les prélèvements effectués à domicile : le patient doit présenter sa carte vitale et ou sa carte d'identité pour attester de son identité.
- Le Manuel de prélèvement, le Catalogue des analyses et tous les documents concernant les prélèvements sont accessibles uniquement sur notre site Internet.
- Le catalogue CERBA est accessible sur notre site internet www.bio17.eu (rubrique « Professionnels - Docs et liens utiles ») ou via l'application CERBA téléchargeable sur Smartphone.
- Une convention est obligatoire entre le laboratoire et ses partenaires professionnels de santé. Une revue de contrat (révision des dispositions de la convention) sera régulièrement effectuée par le laboratoire.

Nouveaux documents en ligne sur le site www.bio17.eu

Une nouvelle version des documents suivants est disponible sur notre site Internet : Rubrique 'Professionnels/Préleveurs-infirmiers libéraux' :

- Liste des analyses pour renseignements cliniques et thérapeutiques et conditions particulières (PRE 31)
- Mode opératoire de traitement des prélèvements urgents au laboratoire BIO17, y compris liste des examens susceptibles d'être traités en urgence (TEC 19)
- Liste des interférences des médicaments, des aliments et autres interférences (VAL 06)
- Fiche de suivi médical (PRE 22)
- Bon de commande matériel (PRE 53)
- Modalité de recueil pour ECU chez le nourrisson (PRE 60)
- Instruction Prélèvement vaginal (PRE 51)
- Liste des analyses BIO17 (DIR 07)
- Modalité de recueil ECU chez une personne sondée (PRE 111)
- Mode opératoire prélèvement anal, rectal (PRE 112)
- Mode opératoire prélèvement de pus (PRE 113)
- Mode opératoire prélèvement oculaire (PRE 114)
- Modalité de recueil des urines pour recherche de Bilharzie (PRE 118)