

OBJECTIFS & ATTENTES

Finalité : Gérer les risques inhérents aux processus pré & post analytiques et garantir le maintien de la qualité des prestations en cas de défaillance du système (prélèvement non conforme, mise en marche du protocole d'identitovigilance, réclamation/plaine d'un patient...)

- Analyser les méthodologies de détection des dysfonctionnements
- Mettre en place des méthodes d'amélioration pour éviter la récurrence des dysfonctionnements

INFORMATIONS ESSENTIELLES

Lieu

Formation présentielle (sur site ou séminaire)

Durée

1 journée

Public concerné

Personnel pré & post analytique de laboratoire : biologistes, préleveurs, secrétaires, responsables qualité, ...)

Pré requis

Savoir gérer de façon autonome un poste en contact avec la clientèle du laboratoire

Intervenant

Consultant spécialisé en LBM

Moyens pédagogiques

Support de formation
Vidéo-projection
Exercices pratiques
QCM de validation des acquis

DÉROULEMENT

Questionnaire pré-cognitif

Maitriser la détection des dysfonctionnements

- Non conformités pré-analytiques (erreur de prélèvement ou de prescription...);
- Problèmes d'identitovigilance ;
- Non conformités post-analytiques (défaut de transmission de résultats, rappel de résultats...)
- Réclamations extérieures issues des patients ou des correspondants ;

Réagir face aux dysfonctionnements

- Quelles sont les actions curatives immédiates à entreprendre pour maintenir la qualité des prestations ?
→ Exercice : Cas d'anomalies pré analytiques

Analyser les situations de dysfonctionnements

- Identifier les causes des problèmes pré- & post-analytiques
→ Exercice : Analyse des causes
- Hiérarchiser les causes pour extraire les axes d'amélioration du laboratoire
- Réaliser une étude d'impact
→ Exercice : Analyse des causes

Eviter la reproduction des dysfonctionnements

- Mise en place de plans d'amélioration et de retours d'expériences
→ Exercice : Retour d'expériences
- Développer la gestion des risques des processus pré- & post-analytiques

Questionnaire post-cognitif

BIBLIOGRAPHIE

Loi 2016-41 du 26 janvier 2016 dite de modernisation de notre système de santé ; Décret 2016-46 du 26 janvier 2016 relatif à la biologie médicale ; Norme NF EN ISO 15189 ; SH REF 02 ; SH GTA 01