


# CHU

## Hôpital Ibn Sina Rabat




**Mr Corahai Saïd**

**Chargé de Mission du Pôle Biologie  
HIS**



**Processus de prise en charge des prélèvements biologiques HER/HIS: état des lieux, contraintes et pistes d'amélioration**



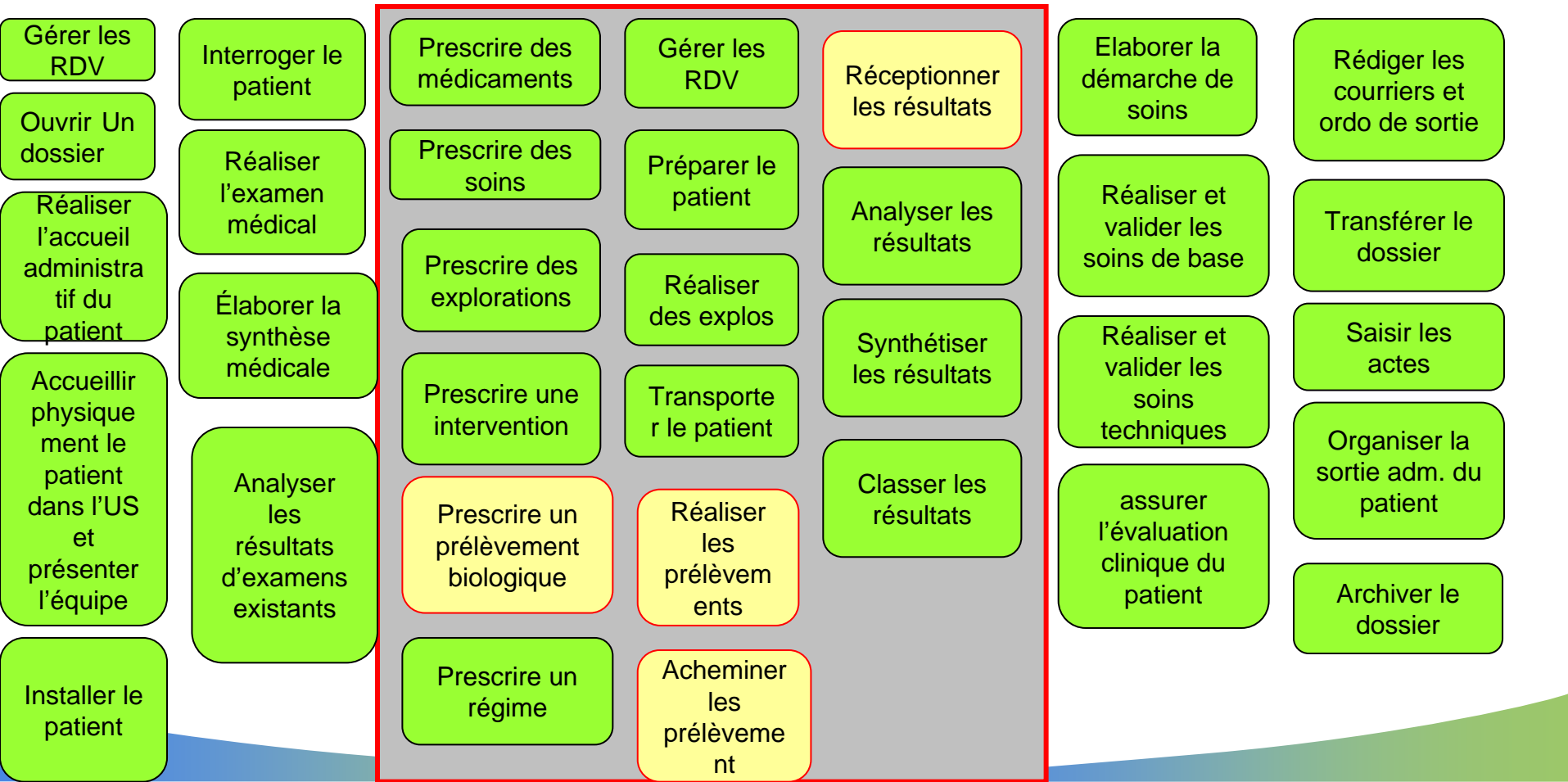
# Plan de la présentation

- Réalisations
- Acquis
- Contraintes rencontrés
- Pistes d'amélioration

# Introduction

- L'hôpital est une organisation complexe faite d'une multitude de services et d'unités **interconnectées**, où différents profils s'y exercent pour répondre à une demande plus importante et plus pointue.
- Ainsi, d'une prise en charge **singulière** nous sommes passés à une prise en charge **collective** ou **globale** du patient.

# Cartographie du processus de prise en charge du patient en hospitalisation complète





# Réalisations

# Un Diagnostic organisationnel

## ■ **Comprenant :**

- **Identification des différents intervenants dans le processus de prise en charge des prélèvements ;**
- **L'allègement du circuit de cheminement des prélèvements**
- **L'instauration d'un système d'information, communication et de coordination;**
- **L'identification des différents dysfonctionnements et des goulots d'étranglements.**

# Les acquis

## ▪ Volet organisation

- L'établissement d'une cartographie du processus d'acheminement des prélèvements
- L'allègement du flux de transfert : suppression de 2 étapes : HER (BIH), HIS (unité de centralisation des prélèvements) (gain substantiel de 45 mn à 60 mn)
- Une meilleure traçabilité :
  - ✓ HER : Enregistrement au niveau du labo ; fiche de liaison
  - ✓ Transport : Fiche de navette
  - ✓ HIS : Enregistrement au niveau du labo

# Les acquis

## ■ Volet communication et coordination

### ■ Coordination :

- Nomination d'un responsable au niveau de l'HER (Mr MAAYATI) et d'un coordinateur de l'activité de transfert des examens HIS Mr CORAHAI SAID
- Nomination de 2 techniciens de laboratoire pour la maitrise de la phase pré analytique;

### ■ Communication :

- Mise en place de 2 numéros de téléphone flotte: HER Mr MAAYATI, et celui du coordinateur HIS;
- Diffusion d'une note d'information portant liste des examens disponible au niveau du laboratoire de biochimie HIS, ainsi que les modalités de prise en charge des prélèvements;
- L'implantation et l'extension de l'utilisation de la plate forme informatique.

# Contraintes rencontrés

A l'interface service clinique unité de triage au niveau de  
l'HER

- Problématique durant la phase pré analytique
  - Cheminement tardif des prélèvements vers l'unité centralisé des prélèvements (Pic du flux 11 h 40 mn)
  - Non-conformité
  - Transcription illisible du nom du malade / service
  - Condition inappropriée de transfert des examens
- Défaut d'utilisation de la plate forme intranet

## **A l'interface HER / laboratoire central HIS**

- **Transport (équipe de relais 20 h / 8 h matin)**
- **Perte des examens au niveau de la plateforme informatique par défaut de transcription correcte**

## **Au niveau de l'HIS**

- **Transcription erronées : noms des malades et services lors de la saisie au niveau de l'HIS ;**
- **Notion d'urgence ;**

# Pistes d'amélioration

- Préparation d'une journée (10/03/2010) de formation et de sensibilisation sur l'intérêt de la phase pré analytique au profit des infirmiers soignants et des infirmiers chefs  
HIS / HER / MAT SOUISSI
- L'externalisation de l'activité de transport
- La mise en place du code à barrage au niveau des BAF

# Conclusion

- La qualité des résultats des examens biologiques dépend obligatoirement d'un travail de collaboration incluant l'ensemble des partenaires de soins
- La prise de conscience de la problématique par chacun des intervenants, en aval et en amont de leur propre responsabilité, permettra sûrement de franchir un pas de plus vers le bien-être du patient que chacun d'entre nous sera un jour ou l'autre.



**Merci de votre attention**