

Ce nouveau numéro de la "lettre du laboratoire" sera consacré à la présentation de la dernière version du manuel de prélèvement, à la découverte de notre site web et au suivi des non-conformités liées au prélèvement

Bonne lecture à tous.

DANS CE NUMERO

Page 1 *Le manuel de prélèvement.*

Page 1-2 *Le site web: labo-uzerche.fr*

Page 2 *Suivi des non-conformités*

Secrétariat

Enquête de satisfaction

LE MANUEL DE PRÉLÈVEMENT

Vilaylack Carrere

Vous trouverez ci joint l'édition 2018 du manuel de prélèvement. Sur la page de garde se trouvent les principales modifications par rapport à l'édition 2015: le dosage du NT-proBNP (qui remplace le BNP) s'effectue sur sérum, il n'est donc plus nécessaire de piquer un tube EDTA (bouchon violet). Nous avons par ailleurs rajouté un chapitre consacré aux prélèvements bactériologiques (page 20 à 26).

Afin de ne pas avoir de documents obsolètes, merci de détruire la version 2015 du manuel de prélèvement.

LE SITE WEB

Claude Chanut

Dans un souci constant de communication et d'information, il nous a semblé nécessaire de créer un site web: **"labo-uzerche.fr"**.

Vous y trouverez toutes les informations concernant notre politique qualité, une version électronique du manuel de prélèvement, des recommandations concernant les bonnes pratiques de prélèvements et des conseils notamment sur le suivi des femmes enceintes non immunisées contre la toxoplasmose, la prise en charge des surdosages liés à l'utilisation des anti vitamines K etc.

La législation interdit l'envoi des résultats d'analyses par messagerie non sécurisée ou par SMS, nous avons donc intégré dans notre site un serveur de résultats sécurisé.

En cliquant sur l'onglet



VOS RÉSULTATS D'ANALYSES

les patients, en renseignant leur identifiant et leur mot de passe ont accès à leurs résultats d'analyses. Les identifiant et mot de passe sont envoyés sur simple demande. Lorsque vous effectuez un prélèvement à domicile, pensez à leur demander s'ils sont intéressés par ce service. Nous pouvons vous fournir les notices ci jointes pour leur faciliter l'utilisation du site.

Les résultats sont disponibles en général le soir même et sont sur le serveur pendant 30 jours.

Dans le but de faciliter votre exercice, notamment le suivi des traitements AVK, vous avez également la possibilité (avec l'accord du patient) de consulter les résultats le soir même sur le serveur. Il suffit pour cela de nous demander votre identifiant et votre mot de passe.

SUIVI DES NON-CONFORMITÉS

Grâce à votre sérieux, nous sommes désormais à moins de 1% de fiches de prélèvements non-conformes. Nous vous remercions sincèrement pour votre implication qui facilite considérablement la prise en charge des patients et notre travail.

Les principales non-conformités restantes sont liées à l'utilisation des planches d'étiquettes pré-imprimées que nous envoyons avec les résultats: il arrive que les patients se trompent en vous donnant les étiquettes, pensez à toujours **vérifier sur la planche d'étiquettes le nom et le prénom** de la personne que vous prélevez.

Dans un but d'identitovigilance rigoureuse, il est nécessaire d'identifier manuellement les tubes des patients pour lesquels un groupe sanguin ou une recherche d'anticorps irréguliers est demandée.

Secrétariat

Nous essayons de faire profiter du tiers-payant l'ensemble des patients: afin de faciliter la recherche de leur coordonnées de sécurité sociale et mutuelle, pensez à renseigner leur n° de téléphone lorsqu'ils viennent pour la première fois au laboratoire.

Pour les bilans préopératoires qui comportent une détermination de groupe sanguin, il est toujours intéressant pour nous de connaître la date de rendez vous avec l'anesthésiste ou la date d'opération, merci, dans la mesure du possible, de la renseigner sur la feuille de transmission.

Certains patients ont plusieurs ordonnances renouvelables en cours avec des prescripteurs différents. Pour ces patients, pourriez-vous nous préciser sur la feuille de demande d'examen la date de l'ordonnance et le nom du médecin en rapport avec votre prélèvement.

Enquête de satisfaction

Pour mieux comprendre vos attentes et toujours nous améliorer, nous vous demandons de remplir le questionnaire joint. Merci pour vos retours.