



OUTIL QQQQCP : APPLICATION ET IMPORTANCE AU COURS DE LA PHASE PRÉ-ANALYTIQUE

R. HADJ TAIEB¹, W. DAOUADI¹, N. ZMERLI¹, L. JMAL¹, A. DHIEB¹, R. GUIDARA¹, A. JMAL¹
¹laboratoire de biochimie, Hôpital Mahmoud Matri, Ariana, Tunisie

Introduction

La majorité des erreurs détectées au cours du processus de réalisation d'une analyse de biologie médicale sont liées à la phase pré-analytique [1]. Une maîtrise de la qualité de cette phase est nécessaire pour assurer la fiabilité des résultats. Le QQQQCP (Qui, Quoi, Où, Quand, comment, Pourquoi) est un outil de qualité simple qui permet l'analyse de la situation, de manière constructive, au sein du laboratoire [2]. Il est basé sur un questionnement systématique dont le but est de définir les différents intervenants sur les quels il faut agir et proposer les solutions optimales.

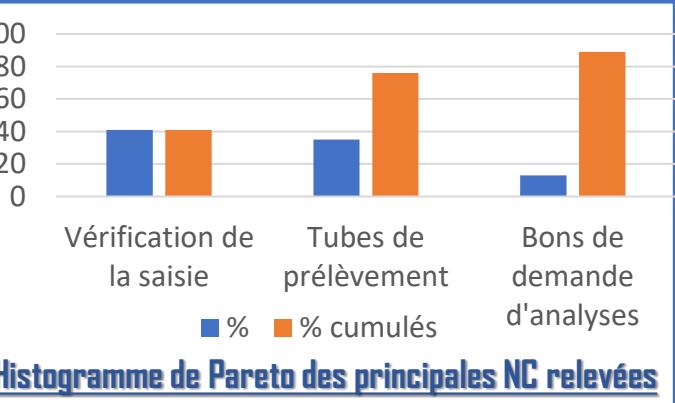
OBJECTIF

APPLIQUER LE QQQQCP POUR LES PRINCIPALES NON-CONFORMITÉS DU PROCESSUS PRÉ-ANALYTIQUE RETROUVÉES AU LABORATOIRE DE BIOCHIMIE DE L'HÔPITAL MAHMOUD EL MATRI DE L'ARIANA, TUNISIE.

Méthodes

- ❖ étude prospective descriptive de 6 mois (octobre 2019 - mars 2020).
- ❖ Collecte des non-conformités (NC) pré-analytiques à l'aide d'une fiche préalablement élaborée, conformément au guide de bonne pratique du laboratoire [3].
- ❖ Classement des NC recherchées en 5 items : les NC concernant le bon de demande d'analyse, la vérification de la saisie, les tubes de prélèvement, l'aspect du prélèvement et les conditions d'acheminement.
- ❖ Exclusion des NC découvertes lors du processus de validation

Résultats



Les actions correctives et la mise en place d'un programme de qualité permettent de diminuer la fréquence globale des erreurs [4].

Suite à l'application du QQQQCP, plusieurs solutions ont été proposées notamment :

- ☐ Sensibilisation et formation des différents intervenants.
- ☐ Mise en place de procédures écrites et instructions claires.
- ☐ transmission écrite et non orale de l'information
- ☐ Diminution de la charge de travail.
- ☐ Engagement de la direction.

Conclusion

L'application des outils de qualité est nécessaire afin de pallier les erreurs et améliorer les services rendus au sein d'un laboratoire d'analyse

Application du QQQQCP aux principales NC relevées

Analyse avec les questions clés	Recherche des causes : Pourquoi?
Qui Agent de saisie du laboratoire Agent de service gestion malade ¹ Agent de saisie des services internes ¹ Médecin prescripteur ² Infirmier ³	Charge de travail Effectif bas Personnel non ou mal formé, non habilité Mauvaises conditions de travail ¹ Délégation anarchique des tâches ²
Quoi Erreurs de la saisie ¹ Bon de demande non conforme ² Tube de prélèvement non conforme ³	Manque de concentration ³ Effectif bas ³ Résultats erronés ³ Résultats retardés ³
Où Services internes Laboratoire Service gestion malade ¹ Consultations externes ² Salle de prélèvement ³	Non sensibilisation des agents, prescripteurs ou infirmiers Non application des exigences des normes Absence d'une politique qualité ³ Mal organisation du service de prélèvement ³
Quand Au moment de la saisie ¹ Au moment de la prescription ² Au moment de la réception ² Au moment du prélèvement ³	Charge de travail. Absence de communication et de formation ¹ Pas de feuille de prescription préétablie ² Manque de moyens d'étiquetage ³ Absence de procédure / d'instruction écrite ³
Comment Identification du patient, de l'agent de la saisie, du prescripteur ^{1 2} Paramètres demandés ^{1 2} Non identification ou erreur d'identification des tubes ³ Nombre de tubes insuffisant ³ Prélèvements non reçus ³ Erreur de l'anticoagulant ³	Non sensibilisation ³ Absence de procédures concernant les conditions de prélèvement ³

NB : Spécifique à : ¹ NC vérification de la saisie, ² NC du bon de demande, ³ NC du tube de prélèvement

Références :
 1. Gunnur Dikmen Z, Pinar A, Akbiyik F. Specimen rejection in laboratory medicine: Necessary for patient safety? Biochem Med. 2015;25(3):377-85.
 2. Dakkak B, Chater Y, Guennoun M, Talbi A. Outil d'aide à l'estimation du niveau de prise en compte des systèmes qualité, sécurité et environnement dans l'entreprise. Consulté le 20 octobre 2020.
 3. Guide de bonne pratique des laboratoires. Unité des Laboratoires de Biologie Médicale. Tunisie: édition 2010, 28p.
 4. Carraro P, Plebani M, Errors in a Stat Laboratory : Types and Frequencies 10 Years Later. Clin Chem. 2007; 38(7):1338-42.