

Chargée de clientèle des laboratoires, une nouvelle fonction

Catherine SOSNOWSKI
CHRU de Lille

AFTLM Montpellier

18 novembre 2016

Centre de Biologie Pathologie : C.B.P



Centre de Biologie Pathologie : C.B.P

Pré analytique
Chargée de clientèle :
Une nouvelle fonction

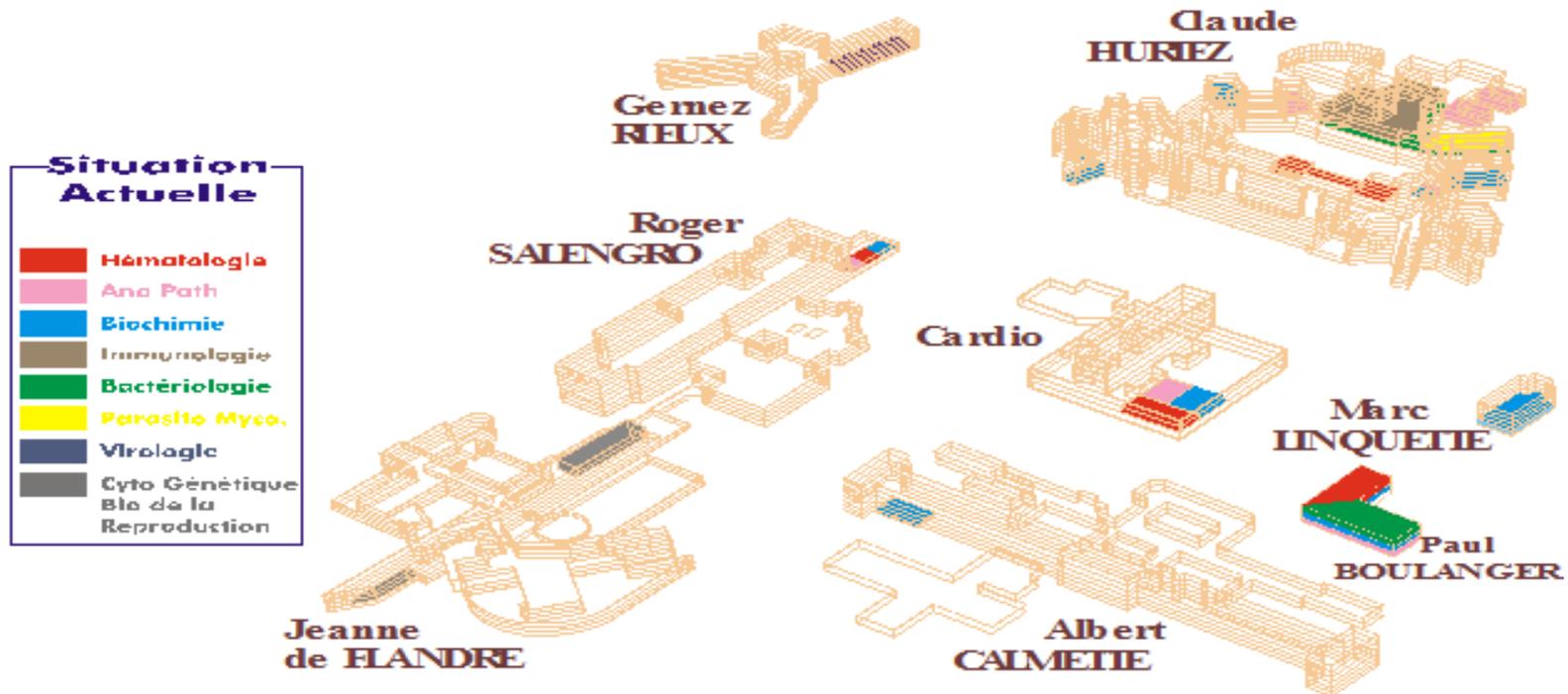
I/ Historique des laboratoires et regroupement au C.B.P

- Avant 2007
- Après 2007
- Fonctionnement basé sur l'automatisation
- Quelques chiffres clé
- Le Pôle de Biologie Pathologie Génétique

II/ Missions des chargées de clientèle:

- Pré- Analytique :
 - Aide à la prescription pour les unités de soins, transport des échantillons
 - réception des prélèvements
 - Gestion des F.E.I
- Suivi des besoins des clients
- Cellules opérationnelles

Centre de Biologie Pathologie : C.B.P



Avant 2007
23 laboratoires
700 personnels

≈ sites géographiques distincts

Centre de Biologie Pathologie : C.B.P

**2007: Regroupement des 23 labos
existant sur 5 étages
1 site unique**



RJ
Logistique
Approvisionnements

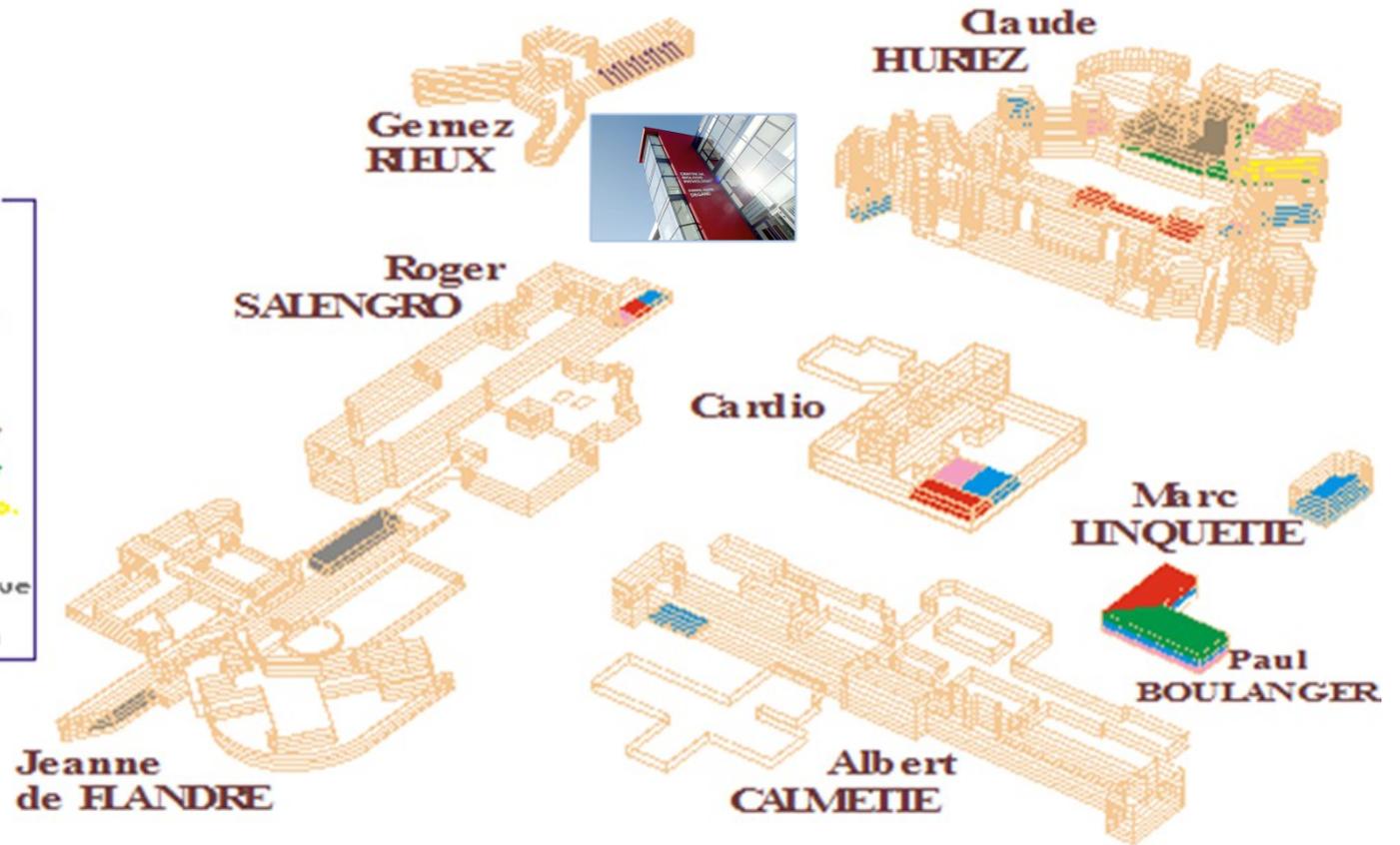
3ème
Direction du Laboratoire
Microbiologie
Laverie-Stérilisation

2ème
Immunologie
Analyses spécialisées
Plateau technique commun de
BM

1er
Pathologie
Analyses spécialisées

RDC
Réception-Tri-Enregistrement
PTI 24h/24h
Analyses extérieures

Centre de Biologie Pathologie : C.B.P



Fonctionnement basé sur l'automatisation

- Acheminement des prélèvements par le TAL
- Prescription connectée (CIRUS)
- Réception – Tri – Enregistrement
- Parc de 300 automates

Centre de Biologie Pathologie : C.B.P

Coursiers motorisés
ou pédestres
5 %

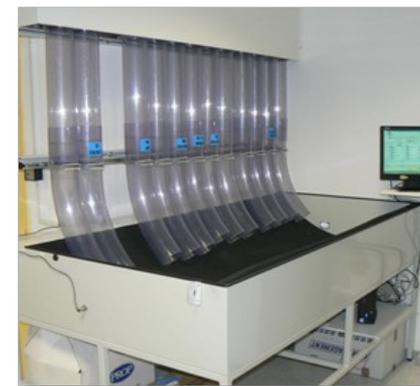
T.A.L.:
Transport Automatique Léger
95%



**Une seule
adresse : CBP**



BIOLOGIE



ANAPATH

Prescription connectée (CIRUS)



Centre de Biologie Pathologie : C.B.P

Les chiffres clé:

- Catalogue d'analyses > 2500 analyses
- Entre 10 000 et 12 000 prélèvements traités chaque jour

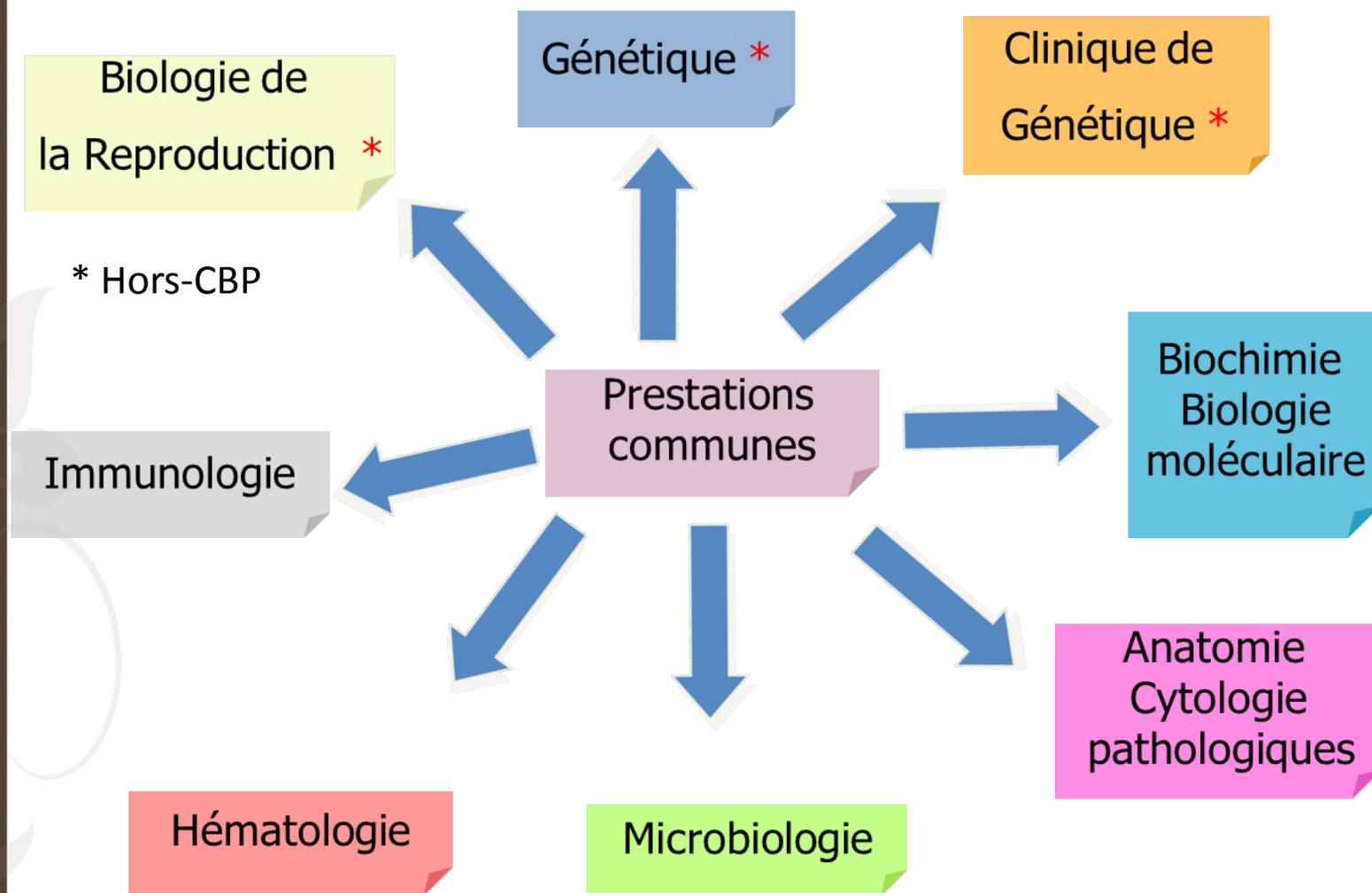
Activité 2015 :

- Plus de 12,2millions d'actes
- Dont 25 % pour les établissements extérieurs du CHRU
- Dont 20 % dossiers urgents

Personnel :

- 120 ETP soit 227 personnels médicaux
environ 80 internes biologie médicale
- 650 ETP soit 681 personnels non médicaux
dont environ 80 ETP financés par crédits fléchés (INCA, C2RC...) et
projets innovants

Pôle de Biologie Pathologie Génétique



Pôle de Biologie Pathologie Génétique

- Le Pôle de Biologie Pathologie Génétique est engagé dans une démarche d'accréditation
- Un des objectifs du Pôle est la qualité de prise en charge des patients
- **En 2009, création du poste de chargée de clientèle:**
 - Besoin recensé au sein du C.B.P
 - Communication facteur clé du succès: *indispensable dans une démarche qualité*
 - Savoir communiquer, c'est convaincre et faire accepter les changements
 - Gagner la confiance
 - Respect mutuel

CLIENTS EXTERIEURS

- Depuis 2011, reprise de l'activité biologique de l'Institut Pasteur de Lille
 - Une chargée de clientèle spécialisée pour les établissements extérieurs
- Depuis octobre 2014, reprise de l'activité biologique du Centre Oscar LAMBRET

Centre de Biologie Pathologie : C.B.P

Aujourd'hui le C.B.P compte trois chargées de clientèle:

2 chargées de clientèle pour les unités du CHRU

1 chargée de clientèle pour nos clients extérieurs

Missions des chargées de clientèle

Pré analytique Prescription connectée



- **Aide à la prescription** : Recherche des codes CIRUS, aide à l'utilisation prescription CIRUS
- Accompagnement à la formation de l'outil de prescription CIRUS
- Aide à la gestion des bilans de service
- Information : création de nouveau code CIRUS

Pré analytique Réception Tri Enregistrement

Réception des échantillons :

Chap 5.4.8« La réception des échantillons correspond à l'enregistrement et à l'acceptation ou le refus des échantillons dans les locaux du laboratoire »

- Identification des non-conformités :
 - Prescription connectée
 - Procédure d'envoi par le TAL
 - Etiquetage des tubes



Missions des chargées de clientèle

Pré analytique Acheminement des prélèvements par le TAL



- Ecrire , informer et rappeler les procédures d'envoi des prélèvements par le TAL

Norme EN ISO 15189 chap :

5.4.6 « Le laboratoire doit s'assurer que les échantillons ont été transportés au laboratoire : délais , T°... »

Formation TAL, Visite CBP, Gaz du sang, cryoglobulines, PTH...

Missions des chargées de clientèle

Pré / Post analytique

Gestion des F.E.I : Fiches d'évènements Indésirables

- Enquêter et répondre aux FEI des unités de soins (VIGILINK, cellule qualité, Biologistes, cadres de santé)
- Déclaration de F.E.I par les chargées de clientèle (Mail , cellule qualité, Biologistes, cadres de santé)
- La traçabilité est assurée tout le long du processus de traitement et d'analyse (pré analytique, analyse, conservation, délais de rendu des résultats...)



Missions des chargées de clientèle

Les chargées de clientèle entretiennent un suivi précis des besoins des « clients » :

- Nous répondons aux besoins et exigences des unités de soins, clients extérieurs et les différents secteurs du C.B.P:
 - Il est indispensable de connaître et comprendre les besoins de nos clients = satisfaction des unités de soins lors de nos rencontres sur site.
 - Chaque unités de soins à ses propres exigences : *URGENCES, Blocs opératoires, consultations.*
 - Nous anticipons les besoins de nos clients en matière de prescription: Bilans de service.
- Visite du C.B.P :
 - Equipes soignantes et médicales, étudiants IFSI , sage-femme, Fête de la science, Délégation étrangère...

Missions des chargées de clientèle

16 cellules opérationnelles en appui du Chef de Pôle

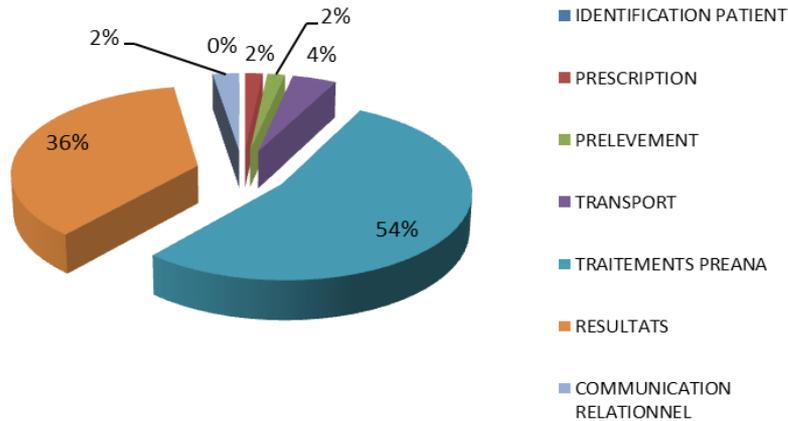
Les chargées de clientèle participent aux travaux de nombreuses cellules transversales:

- Cellule Risques Professionnels et Environnement
 - **Cellule Qualité Evaluation**
 - Cellule Gestion
 - **Cellule Biologie de Recours**
 - Cellule Biologie Moléculaire
 - **Cellule Réceptions**
 - **Cellule Informatique (COSSIL)**
 - Cellule équipement Médical
 - **Cellule communication**
 - Cellule RH
 - Cellule Biologie Urgence
 - **Cellule Sous-Traitance**
 - Cellule achats Réactifs et Consommables
 - Cellule Recherche
 - **Cellule Clinico-Biologique**
 - **Cellule Gestion Crise**
-
- Nos avis et expérience de terrain sont pris en compte
 - Décisions communes : Nous rendons compte de nos actions

Missions des chargées de clientèle

Indicateurs

REPARTITION RECLAMATIONS INTERNES



En 2015:

les non-conformités du pré analytique représentaient environ 0,25% (6043 dossiers) du nombre de dossiers enregistrés dans notre logiciel des laboratoires MOLIS (2 401 573)

Missions des chargées de clientèle

Formation:

- Technicienne de laboratoire
- Connaissances informatiques : Formations proposées par le CHR

Qualités requises :

- Organisée et rigoureuse : tenir ses objectifs
- Connaissance des logiciels: aide aux Unités de Soins/F.E.I
- Savoir prendre des initiatives (urgence)
- Bonne capacité d'évaluation afin d'établir des procédures adaptées aux Unités de soins
- Un bon sens relationnel , être à l'écoute et s'adapter à tout type de public

Chargée de clientèle des laboratoires, une nouvelle fonction

« Merci de votre attention »

« Des questions?... »