

Tracer les prestations de conseil

Michel Segondy*

Pôle Biologie-pathologie, Département de microbiologie – CHU de Montpellier, Hôpital St-Eloi, 80, Avenue Augustin Fliche, 34295 Montpellier Cedex 5, France.

*Auteur correspondant : m-segondy@chu-montpellier.fr (M. Segondy).



© stanislav_uvarov/stock.adobe.com

Résumé

La prestation de conseil est une exigence relative au management prise en compte pour l'accréditation du laboratoire de biologie médicale pouvant être source d'écart lors des audits. Cette activité peut en effet souffrir d'un défaut de traçabilité. Cet article propose des dispositions pratiques pouvant optimiser la traçabilité de ces prestations de conseil.

Abstract

Tracing the advisory services

Advisory services, a management requirement taken into account for the accreditation of the laboratories of medical biology, can be a source of non-conformances during audits. Indeed, this activity can be affected by a lack of traceability. This article presents practical dispositions for optimizing the traceability of the laboratory advisory services.

MOTS CLÉS

- prestation de conseil
- traçabilité

KEY WORDS

- advisory services
- traceability

Introduction

La prestation de conseil fait référence à toute information ou conseil donné par le LBM à ses interlocuteurs, qu'il s'agisse de personnel médical ou paramédical, de patients, ou de toute autre personne ou organisme pouvant bénéficier de l'expertise d'un biologiste médical dans une situation donnée. La prestation de conseil peut concerner également, mais dans un registre beaucoup plus limité des membres non-biologistes du LBM.

Cette prestation de conseil fait partie des exigences relatives au management (chapitre 4.7 de la norme ISO 15189 v2012) et, à ce titre, cette activité doit être tracée et évaluée. Même s'il ne peut y avoir aucun doute sur le fait que cette prestation est pleinement assurée par les LBM, il s'agit souvent d'une activité souffrant d'un défaut de traçabilité, pouvant être source d'écart lors des audits d'accréditation.

► La prestation de conseil au LBM

Les prestataires

Les prestataires de conseil au sein du LBM sont essentiellement les biologistes qui peuvent intervenir dans tous les domaines relevant de leur compétence. Les technicien(ne)s et/ou secrétaires peuvent être impliqués de manière beaucoup plus limitée et selon leur compétence, essentiellement sur des aspects préanalytiques, techniques ou administratifs.

Les interlocuteurs

Les bénéficiaires des prestations de conseil sont essentiellement les médecins et les patients, mais toutes les professions médicales ou paramédicales, ainsi que tout individu ou organisme peuvent, à des titres divers, bénéficier d'une prestation de conseil.

Les différentes formes de prestation de conseil

Prestation de conseil généralisée

Une part importante de la prestation de conseil est accessible dans les documents mis à disposition par le LBM. Il s'agit en particulier :

- **du manuel de prélèvement ou du catalogue des examens du laboratoire** pour les modalités de prélèvement, les conditions préanalytiques à respecter, ainsi que tous renseignements utiles au prescripteur et au préleveur,
- **des comptes rendus d'examens pour l'interprétation « standard » des résultats.** Par ailleurs, toutes les informations et documentations mises à la disposition du public (actualités, lettres d'information, recommandations, publications etc.) font partie intégrante de cette prestation de conseil par le LBM. Cette forme de prestation de conseil assurée par le laboratoire et qui doit être prise en compte, est attestée par la documentation du laboratoire et ne nécessite pas de moyens supplémentaires de traçabilité.

Prestation de conseil personnalisée

C'est cette prestation réalisée par un membre du LBM au profit d'un interlocuteur (ou d'un groupe d'interlocuteurs) qui peut souffrir d'un défaut de traçabilité.

Cette prestation de conseil peut s'exercer selon différentes modalités :

- par contact direct avec l'interlocuteur,
- par téléphone,
- par courrier (électronique le plus souvent)
- au cours de réunions (staffs clinico-biologiques, CLIN, réunions de concertation pluridisciplinaires (RCP), etc.

Cette prestation de conseil répond souvent à une sollicitation mais peut aussi découler de la propre initiative du biologiste.

Nature du conseil

Toute information ou conseil faisant partie du domaine de compétence du prestataire est à considérer comme une prestation de conseil. Il s'agit plus particulièrement :

► des conditions préanalytiques.

Les informations sont habituellement consultables dans les documents mis à disposition par le laboratoire, mais des cas particuliers nécessitant des informations ou conseils supplémentaires sont souvent à l'origine de sollicitations dans ce domaine.

► de l'aide à la prescription.

Considérant le nombre extrêmement élevé d'examens disponibles, du caractère hautement spécialisé de certains de ces examens, du développement de nouvelles techniques et du remplacement d'examens obsolètes par des méthodes plus performantes, les médecins prescripteurs ont souvent besoin de l'aide du biologiste pour établir la prescription la plus pertinente. Le biologiste peut par ailleurs adapter la prescription (sauf opposition du prescripteur) selon les articles L.6211-8 et L.6211-9 du Code de la santé publique et L.162-13-1 du Code de la sécurité sociale. Toute modification de prescription dans ce cadre est à considérer comme une prestation de conseil.

► **de l'interprétation des résultats.** L'interprétation standard du résultat de chaque examen n'est pas toujours suffisante et une interprétation plus précise ou plus globale peut être sollicitée par le médecin ou par le patient, ou être donnée de sa propre initiative par le biologiste sur le compte rendu.

► de conseils sur la conduite à tenir dans une situation clinique ou épidémiologique donnée.

Il peut s'agir, en fonction des résultats des examens, d'avis thérapeutiques (anti-infectieux par exemple), d'avis concernant des mesures de prévention (mesures

La prestation de conseil souffre souvent d'un défaut de traçabilité, pouvant être source d'écarts lors des audits d'accréditation

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/11011757>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/11011757>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)