



**LABORATORI CLÍNIC DEL BARCELONÈS NORD I
VALLÈS ORIENTAL**

BADALONA

**RELACION E INTERCOMUNICACION
ENTRE EL LABORATORIO Y LOS
CENTROS DE EXTRACCIONES Y
RECOGIDA DE MUESTRAS.**

**XXX Congreso Nacional de Enfermería
Especialistas en Análisis Clínicos**

Torremolinos 2011

RELACION E INTERCOMUNICACION ENTRE EL LABORATORIO Y LOS CENTROS DE EXTRACCIONES Y RECOGIDA DE MUESTRAS.

Mercè Fora Isabel Brugué Lydia Munells Rosa Tenllado Rosa M. Pijoan

Abstract:

La comunicación entre el Laboratorio y el personal de extracciones es fundamental para la mejora de la calidad de las muestras y la seguridad del paciente. Presentamos las estrategias empleadas por el Laboratorio para mejorar la comunicación y la formación de los 88 centros a los que damos servicio y los resultados obtenidos en la disminución de las incidencias pre-analíticas. Se observa una disminución de las incidencias totales del 9.31% y del 6.45 % en incidencias de sangre.

Palabras clave:

Pre-analítica, reducción de incidencias, formación extractores.

El Laboratori Clínic del Barcelonès Nord i Vallès Oriental está ubicado en el CAP Dr. Robert de Badalona y atiende una población de 841.630 habitantes. Recibe 2.000 peticiones/día procedentes de 88 centros de extracción periféricos de los siguientes sectores de Atención Primaria:

- SAP Granollers- Mollet: 390.544. habitantes.
- SAP Badalona- Sant Adrià: 201.976 habitantes.
- SAP Santa Coloma: 131.917 habitantes.
- SAP Maresme: 208.092 habitantes.

El laboratorio dispone de certificación ISO 9001-2008 desde el año 2000

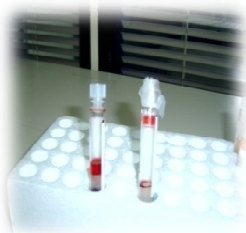
Los centros periféricos de extracción y recogida de muestras disponen de la documentación necesaria para el desarrollo de la fase pre-analítica extra-laboratorio pero creemos que ésta debe ser complementada con una comunicación fluida con el Laboratorio con la finalidad de resolver dudas y consultas respecto al proceso y así minimizar las incidencias pre-analíticas. Para que esta comunicación sea lo más efectiva posible disponemos de:

- 2 líneas de teléfono fijos en la secretaria con extensiones a los departamentos.
- 4 teléfonos móviles para consultas directas o urgentes a la Coordinadora de centros de extracción, Atención al Cliente (facultativo), Consultas de extracciones y Secretaría.
- Reuniones a los centros de Atención Primaria.
- Correo e-mail.
- Encuestas de satisfacción a facultativos, enfermeros/as y usuarios.
- Espacio en la intranet Corporativa.
- Red 2.0 *e-Catalunya, Facebook, Twitter*.

Hemos desarrollado una serie de estrategias que dividimos en tres bloques: formación, información y nuevas tecnologías aplicadas a mejorar la información

Formación:

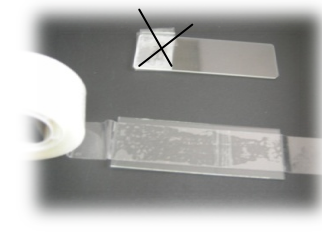
- Visitas guiadas por el Laboratorio dirigidas al personal de extracciones en grupos reducidos de 6 a 8 profesionales. El recorrido por las diferentes secciones del Laboratorio les permite observar su funcionamiento y el impacto de las incidencias.
- Sesiones de formación continuada al personal de extracciones.
- Sesiones formativas personalizadas a los centros según sus incidencias más frecuentes. Para ello hemos creado presentaciones para cada tipo de incidencia con recomendaciones orientadas a disminuirlas.



Muestra insuficiente



Muestra hemolizada



Muestra mal remitida

- Sesiones informativas según los resultados de las encuestas realizadas al personal de extracciones, facultativos y usuarios.
- Proyección de una visita virtual por medio de un video que recorre las diferentes secciones del Laboratorio substituyendo las visitas guiadas de los centros que por razones varias no pueden desplazarse al Laboratorio.

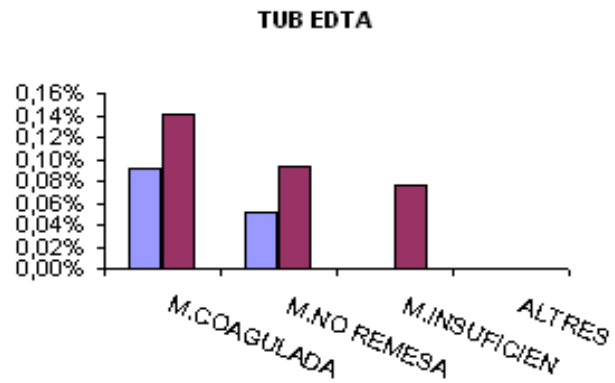
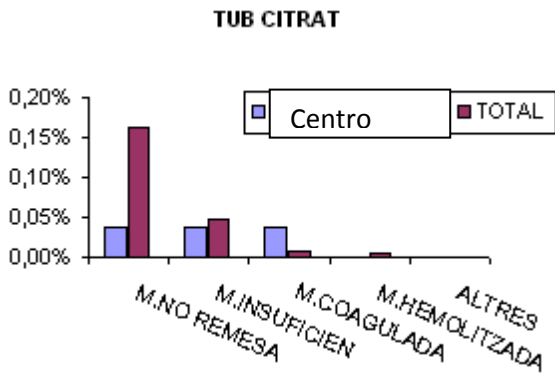


Información:

- Comunicación diaria de las incidencias que generan nueva extracción en función del diagnóstico clínico.
- Información semanal de las incidencias de muestras de sangre indicando tipo de muestra, causa de anulación y extractor/a. Estos datos se extraen del SIL

Parámetro anulado y causa de anulación	sexo edad	extractor/a
04/03/11 00008405 APELLIDO1 APELLIDO2, LUCIA anulación hemograma muestra no recibida	F 4	extractor X
04/03/11 0008438 APELLIDO1 APELLIDO2,ALBA anulación potasio muestra hemolizada	F 12	extractor Y
28/02/11 0008389 APELLIDO1 APELLIDO2,JUAN RAMON anulación urea muestra insuficiente	M 77	extractor X
02/03/11 00005467 APELLIDO1 APELLIDO2,MIGUEL anulación T.Protrombina muestra insuficiente	M 77	extractor Z

- Información trimestral y anual del porcentaje de incidencias por tipo de muestra para cada centro y en relación al porcentaje global de incidencias por tipo de muestra de todos los centros. Información extraída del SIL y procesada por un programa propio.



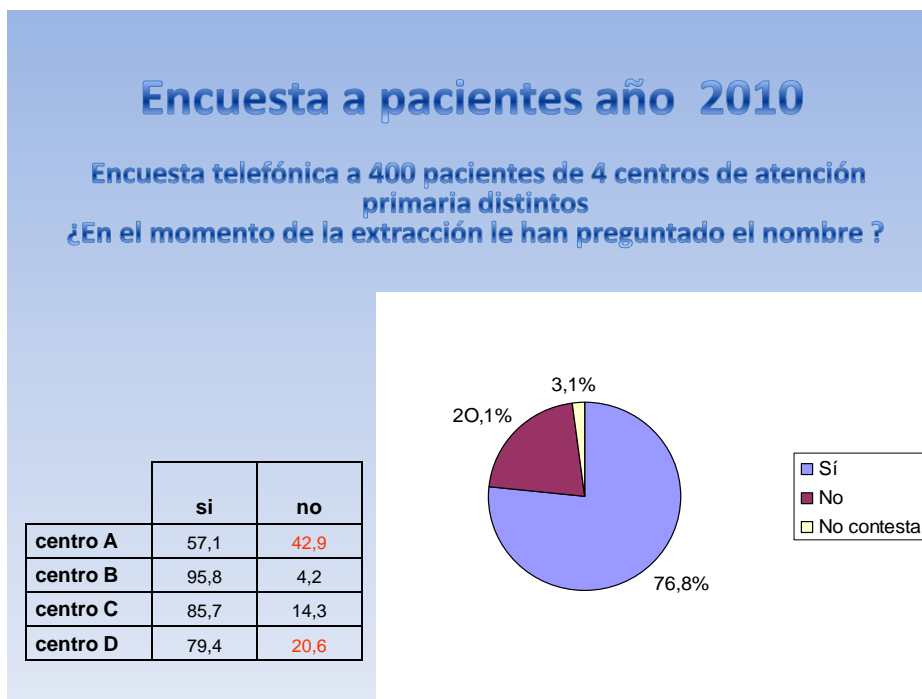
- Presentación de la evolución de distintos indicadores de calidad de la fase pre-analítica.

SAP 2	% ERRORES SANGRE 2010
CENTRO 1	0,58
CENTRO 2	0,75
CENTRO 3	0,80
CENTRO 4	0,89
CENTRO 5	0,91
CENTRO 6	1,02
CENTRO 7	1,04
CENTRO 8	1,10
CENTRO 9	1,26
CENTRO 10	1,30
CENTRO 11	1,34
CENTRO 12	1,38
CENTRO 13	1,96
Promedio	1,10

- Implicación del personal del Laboratorio en la formación del personal de los centros de extracción mediante objetivos relacionados con la mejora de los indicadores de calidad de los centros. Los objetivos del 2010 fueron:

OBJETIVOS 2010
Mejorar los resultados de control de calidad pre-analítica de los 6 centros con más errores en las muestras de sangre
Reducir las listas de espera de los centros (con un máximo superior a 10 días i una media superior a 7 días)
Aumentar el porcentaje de pacientes a los que se les pregunta el nombre según resultados de las encuestas al paciente
Conseguir una disminución del porcentaje de muestras de sangre y orina a los que no se les solicita ninguna prueba con esta muestra
Disminuir las muestras sin identificar
Conseguir una disminución de incidencias en las muestras de heces
Informatizar el control de llegada de los transportistas de muestras
Informatizar el control de temperatura de las neveras de transporte
Detección de errores en las peticiones prenatales
Hacer un seguimiento de las incidencias en la asignación del numero de laboratorio
Mejorar la formación del personal de los centros de extracción
Dar formación sobre la seguridad
Consolidar el programa informático de consultas y reclamaciones.

- Sesiones de mejora de los resultados de las encuestas. En las encuestas a los usuarios del 2010 observamos que en el centro A, el extractor/a no pregunta el nombre del usuario en el momento de la extracción en el 42.9%. i el centro D en el 20%
En estos dos casos se han iniciado acciones para conseguir que en el 2011 se cumpla la correcta identificación del usuario al 100 %



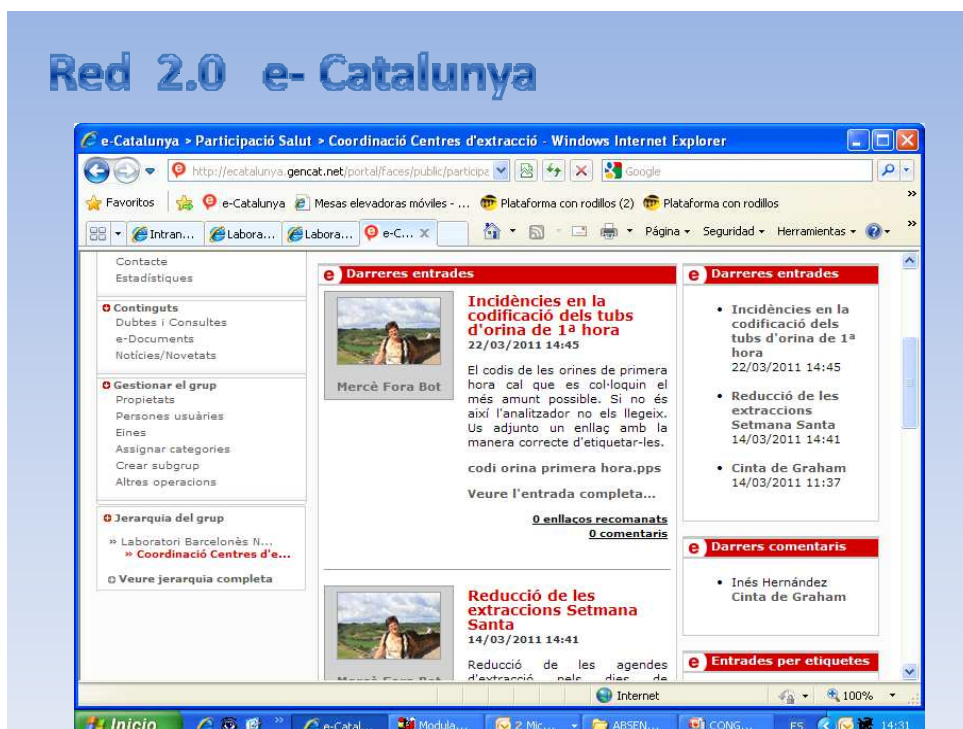
En la encuesta al personal de extracciones del 2009 observamos una baja valoración en las preguntas: utilidad de la información recibida, valoración de la información sobre cambios y facilidad en realizar consultas. Se realizaron sesiones de información acudiendo a los centros y en el 2010 observamos una mejora en las tres preguntas.

Resultados de la encuesta al personal de los centros de extracción

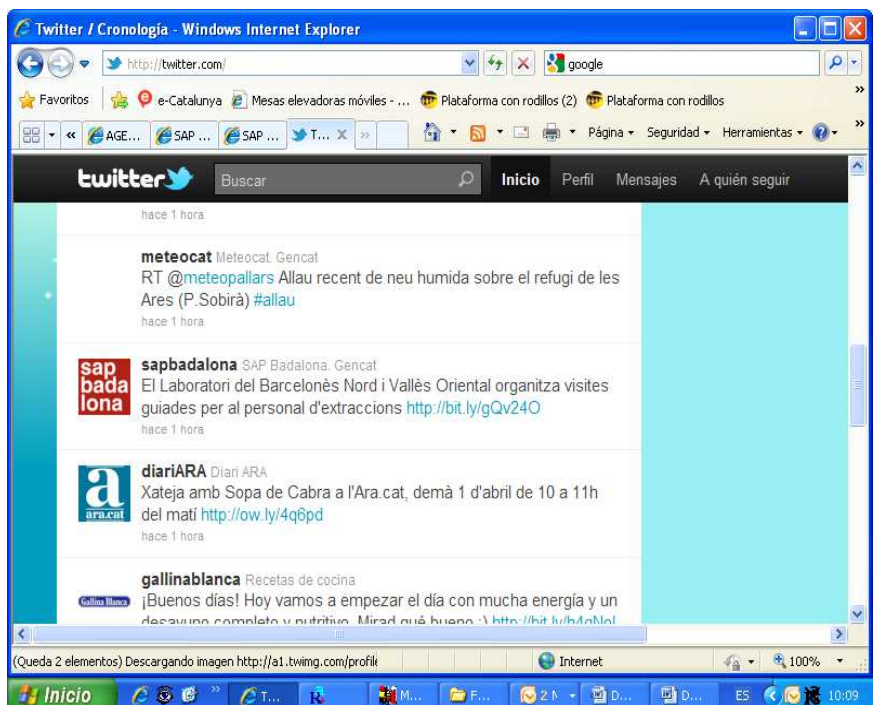
Pregunta	2009	2010
Numero de encuestas	64	56
¿Te resulta útil la información que el laboratorio envía a la adjunta sobre las incidencias ?	6.55	7.54
¿Como valoráis la información recibida sobre cambios o modificaciones que os manda el laboratorio ?	6.95	7.69
¿Es fácil realizar consultas al laboratorio ?	7.56	8.21

Nuevas tecnologías aplicadas a mejorar la información:

- *e-Catalunya*. Es una web de la Generalitat de Catalunya en la que el Laboratorio administra un espacio propio donde se publican comunicaciones y se atienden consultas de los extractores. Se puede acceder desde el exterior pero por aceptación por parte de los administradores.

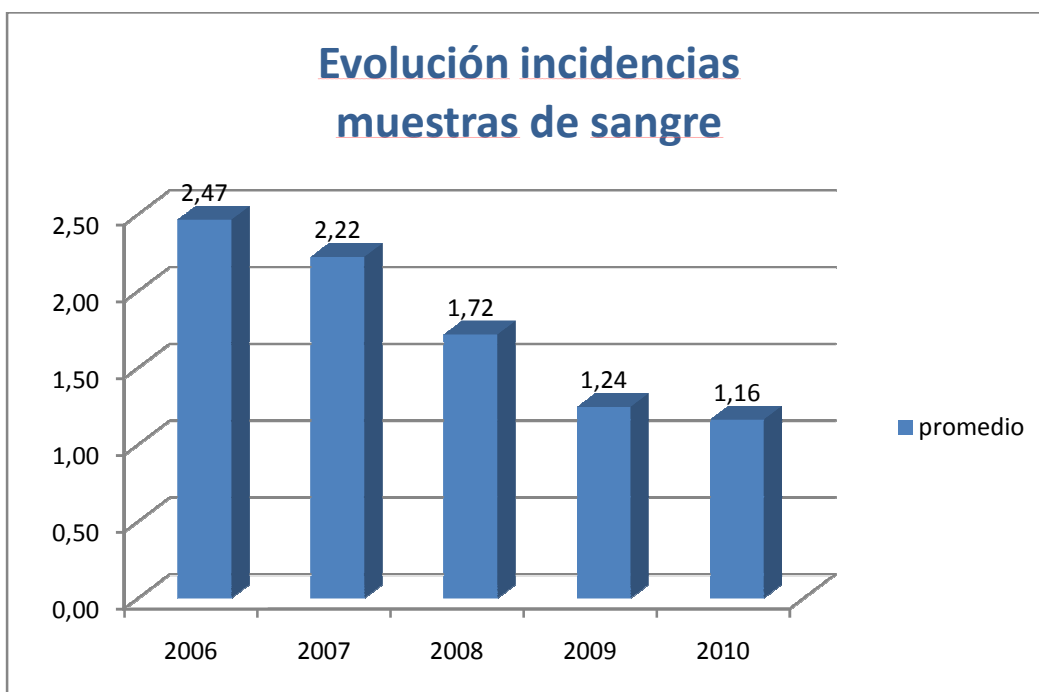


- **Facebook y Twitter.** La SAP Badalona-Sant Adrià administra un grupo en Facebook y Twitter donde el Laboratorio pública la información que considera oportuna orientada al usuario. Está previsto el 2011 realizar un video dando recomendaciones generales al paciente que tiene que acudir a una extracción de sangre.

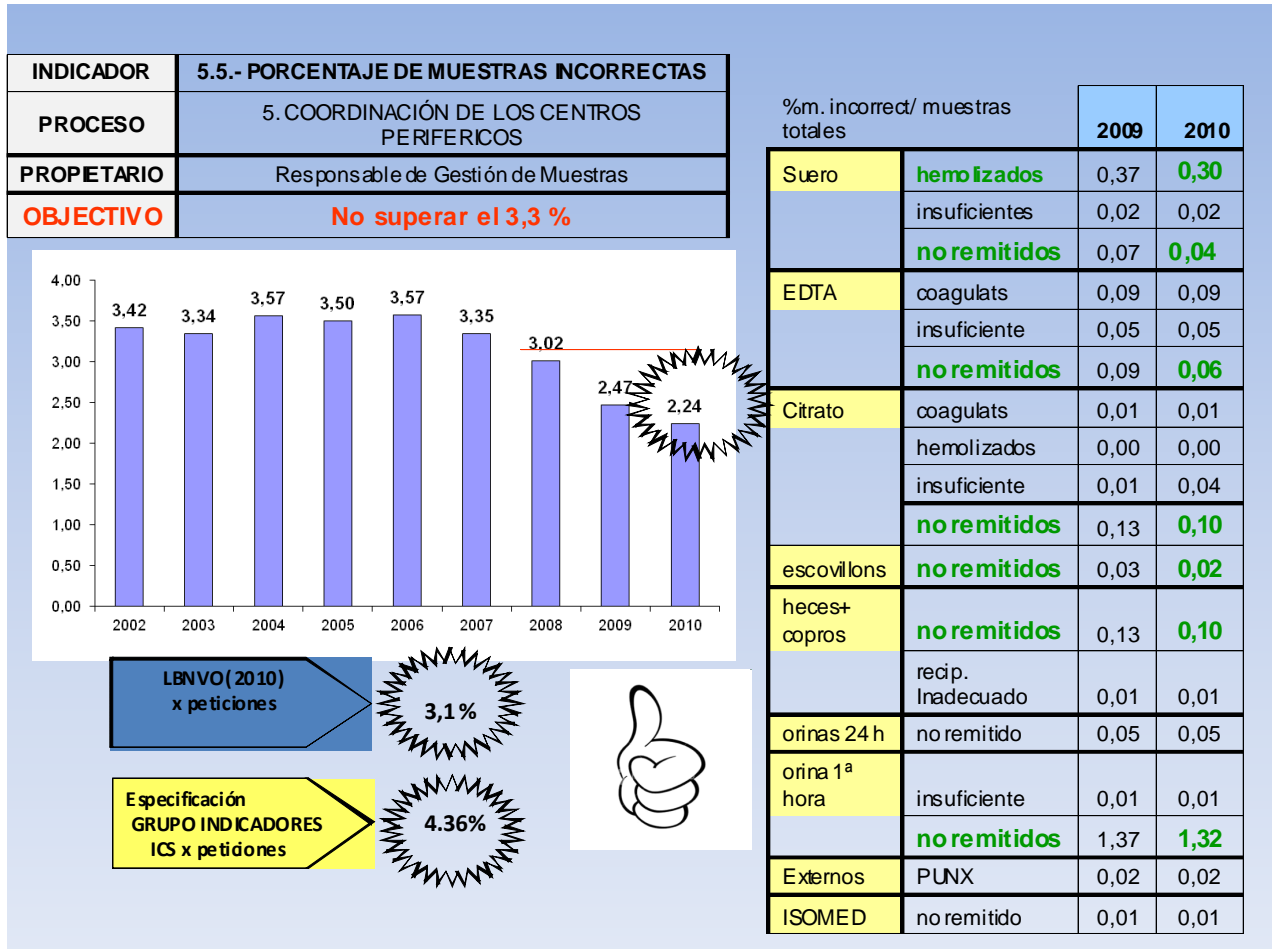


Resultados:

El seguimiento de las incidencias y las acciones de mejora realizadas han permitido una disminución progresiva cada año. En el año 2010, se ha observado una disminución de las incidencias en las muestras de sangre del 6.45 % respecto al año 2009



También se ha observado una disminución de las incidencias en el total de las muestras con un porcentaje por debajo del objetivo marcado.



También observamos una alta valoración del personal de los centros periféricos a las sesiones de formación 8.7 y la visita al Laboratorio 9.1



Conclusiones:

Todas estas acciones de comunicación han contribuido a una disminución de las incidencias y a una alta valoración de las sesiones de formación y visitas guiadas al laboratorio. Las sesiones a los centros permiten que desde el laboratorio conozcamos la realidad de estos, ya que existen muchas diferencias entre ellos en cuanto a infraestructuras, recursos materiales y humanos con lo cual podemos ofrecer distintas soluciones según las circunstancias locales. Cabe destacar la buena disposición de la mayoría del personal de los centros en la tarea conjunta de conseguir una disminución de las incidencias. La pre-analítica es un trabajo de equipo y por ello las relaciones deben ser de cooperación.

Creemos que potenciando la formación continuada y la estrecha comunicación del Laboratorio y el personal de los centros de extracción se consigue una mayor implicación de estos profesionales, de modo que repercuta en la mejora de la calidad de las muestras y la seguridad del paciente.