



Le premier laboratoire luxembourgeois doté d'un équipement robotique

Entretien avec
avec Jean-Luc Dourson
directeur des Laboratoires Ketterthill

Echo: Pourquoi avoir investi dans un tel équipement robotique?

Jean-Luc Dourson: Nous nous sommes lancés dans cette aventure pour confirmer la volonté du laboratoire Ketterthill d'améliorer sans cesse les prestations proposées aux patients et aux médecins afin de contribuer à la prédiction, à la prévention, au diagnostic, à la décision thérapeutique et plus généralement au suivi de l'état de santé du patient. Notre démarche s'inscrit dans le cadre global de la politique d'assurance qualité du laboratoire depuis l'accueil du patient jusqu'à la transmission des résultats où chaque étape de l'examen de biologie médicale doit répondre aux exigences de la norme internationale EN ISO15189 créée spécifiquement pour les laboratoires d'analyses de biologie médicale.

Echo: Vous étiez déjà accrédités ISO 15189 avant la mise en place de cette chaîne robotique...

Jean-Luc Dourson: Le laboratoire Ketterthill est accrédité selon cette norme auprès de l'Office Luxembourgeois d'Accréditation et de Surveillance du Ministère de l'Economie depuis le 10 juin 2009. L'accréditation, label de qualité, apporte au

médecin et au patient, une confiance dans la prise en charge des examens en garantissant un niveau de qualité reconnu. L'accréditation permet également de conserver ce lien de confiance avec l'ensemble des professionnels de santé dans le cadre de coopérations et de partenariats au niveau national et transfrontaliers et favorise ainsi l'ouverture européenne du laboratoire Ketterthill en tant qu'opérateur de biologie médicale sur le plan de la Grande-Région.

Echo : De tels investissements sont-ils justifiés en ces temps difficiles ?

Jean-Luc Dourson: Mettre en place de manière volontaire et non subventionnée un système qualité dans une entreprise nécessite des investissements tant humains que matériels et le déploiement d'une "culture qualité" est un apprentissage long et coûteux. Toutefois il est essentiel de prendre conscience que la "non-qualité" est une notion bien plus coûteuse encore.

Echo: Pourriez-vous un peu développer?

Jean-Luc Dourson: La biologie médicale est une discipline et une

spécialité médicale qui intègre l'analyse des données cliniques pour contribuer dans près de 2/3 des cas au diagnostic posé par le clinicien. Les résultats d'analyses ne sont que la partie visible de la biologie médicale.

La qualité de l'accueil, la confidentialité, la vérification de l'identité, la qualité du transport des échantillons, la qualité des résultats mais aussi de leur interprétation par le biologiste médical, la qualification permanente du personnel, sa formation continue et la prise en compte des dysfonctionnements constatés, sont autant de points pour lesquels le laboratoire engage sa responsabilité dans la mise en œuvre d'un système d'assurance qualité cohérent et dans une prise en charge médicale toujours plus efficace du patient.

Ces efforts s'appuient sur la compétence et l'implication de toute une équipe de collaborateurs, sur un matériel analytique et informatique performant et sur un travail mené en étroite collaboration avec les fournisseurs.

A ce titre, l'installation de deux nouvelles chaînes robotiques analytiques de dernière génération dans un calendrier propice au renouvellement des automates du laboratoire, participe



- au niveau technique à la qualité des analyses en assurant une standardisation de la phase pré-analytique et post-analytique
- au niveau du personnel à un respect des règles d'hygiène et de sécurité et à un redéploiement des ressources humaines vers de nouvelles activités en réduisant l'intervention humaine au maximum sur des tâches répétitives non valorisantes
- au niveau économique à une meilleure maîtrise des coûts
- au niveau du service rendu à une optimisation du délai de rendu des résultats tout en étant en mesure de disposer d'une solution capable d'anticiper les évolutions d'activité du laboratoire, dans le cadre de partenariats privé-public voir d'externalisation d'activité avec le secteur hospitalier notamment.

Echo: Comment ces changements opérationnels ont-ils été accueillis par l'ensemble de votre personnel?

Jean-Luc Dourson: L'impact de ce changement de logique au niveau du personnel est très important mais le « switch » s'est opéré positivement du fait de la réduction des

tâches analytiques ingrates et de l'implication de l'encadrement. Nous sommes passés d'un mode de fonctionnement « en îlots » où chaque automate gère ses analyses à une chaîne de production où la manière d'organiser le travail a évolué.

Echo : Pourriez-vous revenir sur la façon dont votre nouvelle plate-forme s'intègre dans une démarche globale ?

Jean-Luc Dourson: Cette double plateforme analytique intégrée est le maillon indispensable dans un processus qui va de l'étape de la prise en charge de la prescription et de l'échantillon à l'étape de la transmission des résultats, étapes qui ont été elles-mêmes ces dernières années profondément restructurées avec l'aide d'outils informatiques innovants.

Ainsi depuis plus de 3 années, les médecins peuvent consulter en temps réel les résultats d'exams via un accès sécurisé au site web du laboratoire et depuis 2008, les patients peuvent également avoir accès à leur dossier médical biologique sur internet sur simple demande au laboratoire.

Ces développements s'inscrivent dans le cadre du projet européen e-Health ayant pour objectif de créer un dossier médical national favorisant la mutualisation de l'information médicale entre les différents professionnels de santé.

Echo: Quelques mots pour conclure

Jean-Luc Dourson: Ces développements impliquent nécessairement des investissements lourds qui placent d'emblée le responsable du laboratoire dans une logique entrepreneuriale de double management permanent nécessitant de concilier le volet médical comportant la gestion et la maîtrise des activités de diagnostic à un niveau de qualité imposé par les référentiels ISO avec celles du volet économique qui impose de nombreux investissements professionnels et donc un niveau d'endettement personnel élevé du fait de la forme d'exploitation des laboratoires restreinte à l'exercice en personne physique.

Ces investissements sont nécessaires pour garantir une améliora-



vision professionnelle de qualité de services et d'innovation tout en respectant l'identité locale propre au Luxembourg.

La diffusion de l'offre de soins au-delà des frontières représente non seulement un défi pour notre système actuel mais doit être considérée comme une opportunité pour le Luxembourg.

Notre double ambition est d'une part de maintenir notre expertise biologique via une approche pluridisciplinaire et des compétences reconnues sur le plan national à travers un service de proximité permettant de conserver le lien de confiance avec l'ensemble des professionnels de santé et des patients du Luxembourg, et d'autre part de devenir un opérateur de biologie sur le plan de la «Grande Région» et au niveau européen.

Il nous manque aujourd'hui l'outil juridique adapté pour réaliser ces projets de croissance externe et comptons sur une évolution rapide de la législation actuelle datant de 1984 afin d'introduire la personne morale dans la forme d'exploitation des laboratoires.

... tion permanente de l'offre de services aux citoyens, une technicité de haut niveau en évolution perpétuelle et une qualité irréprochable dans un contexte imposant une maîtrise nécessaire de l'évolution des dépenses de santé et une biologie médicale européenne en pleine restructuration à laquelle il faut s'adapter pour ne pas être « satellisé ».

Pour être réaliste face à la complexité, au coût et à l'évolution rapide de notre secteur d'activité, il est nécessaire de considérer la notion de « masse critique » car il est impossible que chaque laboratoire puisse réaliser l'ensemble de la gamme des analyses actuellement disponibles. Ainsi, il devient indispensable que les laboratoires, tant du secteur privé que du secteur public, puissent se spécialiser à travers le développement de pôles de compétences qui pourraient être exportables vers les pays voisins au sein d'un réseau paneuropéen de labora-

toires partenaires. Notre secteur d'immuno-pathologie est un exemple concret de ce type de développement et nous traitons aujourd'hui des échantillons en provenance de différents pays européens. Les domaines de l'analyse alimentaire, de l'analyse vétérinaire, de la médecine préventive et de la médecine du sport sont autant de secteurs en cours de développements plaçant le laboratoire d'analyse médicale, à une époque où certains secteurs sont en crise, comme une alternative porteuse en termes de participation au développement économique du pays.

La mise en place de synergie et de partenariat avec nos homologues de la Grande-Région est aujourd'hui d'actualité et peut être source de réduction des coûts, d'économie d'échelle, de diversification d'activité et de création d'emplois. Ainsi nous serions aptes grâce à nos pôles de compétences, à créer un réseau de laboratoires partageant la même

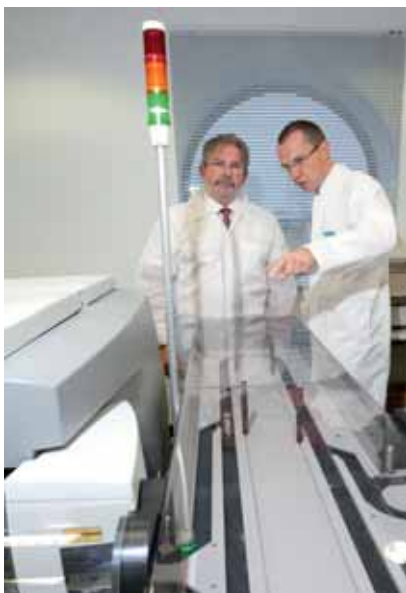


Siège: 37, rue Romain Fandel
B.P. 143 • L-4002 Esch-sur-Alzette
Tél.: 488 288-1 • Fax: 488 288-306
info@ketterthill.lu
www.ketterthill.lu
www.llam.lu
www.llip.lu

Le Laboratoire Ketterthill a inauguré sa chaîne robotique le 5 octobre en présence de M. Mars Di Bartolomeo, Ministre de la Santé et de la Sécurité Sociale



Depuis plus de 60 ans, les Laboratoires Ketterthill progressent continuellement dans le développement technologique au service de la qualité. L'installation de deux nouvelles chaînes robotiques analytiques participe également à la qualité des analyses en assurant une sécurité maximale, une standardisation de la phase préanalytique et une optimisation du délai de rendu des résultats.



La «chaîne sérum»

La chaîne Abbott®, encore appelée «chaîne sérum», permet la réalisation des analyses de chimie, de sérologie, d'hormonologie et d'allergologie. Elle se compose d'un système de transport des tubes, d'une centrifugeuse, d'un réfrigérateur, de deux automates de biochimie Abbott® C16000 et de quatre automates d'immunoanalyse (trois i2000sr Architect Abbott® et un Liaison Diasorin®).

Le déploiement d'automates en miroir autorise le développement d'un panel d'analyses étendu et la duplication des tests les plus fréquemment demandés. De plus, cette configuration permet la réalisation d'un back up d'un automate sur l'autre en cas de problème technique.

Le logiciel d'optimisation des flux oriente l'échantillon d'un automate à l'autre en tenant compte du degré d'urgence de l'analyse, de la durée de réalisation des tests et de la disponibilité des automates.

Les résultats sont validés par du personnel compétent

Les résultats des analyses sont validés par les techniciens en poste sur la chaîne grâce à un logiciel spécifique aux laboratoires d'analyses médicales où sont programmées des règles d'interprétation et d'aide à la décision.

Ces résultats sont ensuite transmis au système informatique central où ils sont validés par les biologistes au vu de l'ensemble des paramètres du dossier, des résultats antérieurs et des renseignements cliniques fournis par le médecin prescripteur.

A l'issue du passage sur les automates, les échantillons sont classés et conservés dans le réfrigérateur intégré. Cette gestion permet de renvoyer automatiquement les échantillons sur la chaîne pour un contrôle ou pour un ajout d'analyse permettant ainsi de procéder en «cascade».



4... La «chaîne EDTA»

La chaîne Sysmex® est dédiée à la réalisation des numérations des formules sanguines et au comptage des réticulocytes. Elle se compose d'un trieur de tubes, d'un automate XED 2100, automate de routine, et d'un automate XE 5000, automate d'expertise, d'un étaleur colorateur de lames et d'un microscope automatisé DM96.

Le logiciel de pilotage distribue les échantillons à l'automate XED 2100, en première intention; l'automate XE 5000, selon les analyses demandées en deuxième intention sur base des résultats antérieurs, du contexte clinique ou en fonction de critères prédéfinis par le biologiste.

La réalisation d'une lame et sa lecture automatisée sont générées par le logiciel en présence de cellules atypiques détectées sur les automates, d'alarmes analytiques et de valeurs inférieures ou supérieures à un certain seuil.



...et encore une fois la validation se fait par du personnel compétent

Les ajouts d'analyses sont aussi accessibles aux techniciens en poste sur cette chaîne. Les valeurs numériques et les graphes représentatifs des populations globulaires sont transférés à un système

expert au sein duquel les techniciens confirment les résultats.

Ces résultats sont ensuite transmis au système informatique central où ils sont validés par les biologistes au vu de l'ensemble des paramètres du dossier, des résultats antérieurs et des renseignements cliniques fournis par le médecin prescripteur.

Satisfaire au mieux les besoins et attentes des patients et prescripteurs

Grâce à l'introduction de deux chaînes robotiques de dernière

génération que par l'accréditation selon la norme ISO 15189, les Laboratoires Ketterthill soulignent la priorité qu'ils donnent à la qualité de toutes leurs prestations. Leur politique est axée sur la satisfaction des besoins et des

attentes des patients et des prescripteurs, le tout dans le respect de la déontologie médicale et des bonnes pratiques professionnelles tout en garantissant la qualité des analyses réalisées, en rendant les résultats dans les meilleurs délais et en respectant les règles d'hygiène et de sécurité.

Pour appliquer cette politique qualitative, les Laboratoires Ketterthill s'appuient sur l'écoute des médecins et des patients, sur la compétence et l'implication de l'ensemble du personnel du laboratoire, sur un matériel analytique et informatique toujours plus performant et sur un travail mené en étroite collaboration avec les fournisseurs .

