

Gestion de l'activité en Immunohématologie chez BIO-VSM LAB avec le support d'Ortho Clinical Diagnostics

BIO-VSM LAB, membre du groupement Les Biologistes Indépendants (LBI) depuis 2019, est composé de 15 laboratoires, répartis en Seine-et-Marne (77) et en Seine-Saint-Denis (93). Mme Quach, biologiste responsable du secteur hématologie au plateau technique de Torcy ainsi que la technicienne référente en immunohématologie, Axelle Ménard, nous partagent leurs retours sur les services proposés par Ortho Clinical Diagnostics en 2020 et début 2021.



Viviane QUACH, biologiste (à droite) et Axelle Ménard (à gauche), technicienne référente en immunohématologie

Spectra Diagnostic : Pour commencer, pourriez-vous nous décrire votre activité en immunohématologie ?

Viviane QUACH : Dans notre laboratoire, nous gérons essentiellement l'activité de ville, du centre de dialyse de Torcy et les maisons de retraite (350 patients en Ehpad). En 2020, l'activité de

dialyse a remplacé l'activité précédente liée aux bilans pré-hospitalisation (chirurgie et maternité). En temps normal, notre laboratoire dépasse les **280 000 tests par mois** avec **20 000 numérations sanguines, 912 groupages sanguins et 1 320 RAI**.

En immunohématologie, les séries importantes pouvant s'élever jusqu'à 60 tubes arrivent en milieu de journée. Il peut arriver que les Ehpad nous envoient des prélèvements l'après-midi, créant un **surplus d'activité en fin de journée**. En revanche, nous n'avons pas beaucoup d'urgences à traiter puisque les RAI urgentes liées aux dialyses sont directement envoyées à l'EFS. Néanmoins, pour toutes les autres analyses, notre objectif est de **rendre les résultats dans un délai le plus court possible**.

Avec la crise sanitaire et la baisse du nombre de bilans hospitaliers, nous sommes passés de 27 745 à 26 786 groupes soit une perte d'environ 1 000 groupes sanguins entre 2019 et 2020.

Spectra Diagnostic : Depuis combien de temps êtes-vous équipés d'un ORTHO VISION® ?

Quelles ont été les principales raisons de votre choix ?
Viviane QUACH : Le laboratoire disposait initialement de deux ORTHO AutoVue® Innova. Nous avons signé pour un ORTHO VISION® en 2017, c'est pourquoi notre parc d'instruments se compose, depuis 3 ans maintenant, d'un ORTHO AutoVue® Innova et d'un ORTHO VISION®. Actuellement nous **réalisons 100 tests en une journée**, c'est un rythme inédit pour nous. Face à cette cadence, nous gardons deux automates en cas de panne éventuelle. « Néanmoins, nous n'avons eu qu'une seule panne en un an » confie Axelle Ménard. **En d'autres termes, nous pouvons compter sur sa fiabilité.**

Spectra Diagnostic : En termes de services et d'accompagnement, Ortho Clinical Diagnostics a-t-il répondu à toutes vos attentes ?

Viviane QUACH : Nous sommes satisfaits de la maintenance, de la relation avec les ingénieurs d'application et de la hotline, qui est **très réactive**. Les potentielles pannes d'instrument sont généralement traitées par la hotline **en moins de 24h**. Cependant, **l'automate étant extrêmement fiable**, nous n'avons besoin que très rarement de la contacter. De plus, les installations et les maintenances se font avec rapidité sans entraver l'activité du laboratoire. La formation des techniciens dispensée par les ingénieurs d'application est **complète et bien documentée**. De plus, l'e-connectivité du service ORTHO CARE™ nous offre un **suivi et un bilan hebdomadaire** nous permettant d'exploiter des données sur les temps de maintenance effectuées par différents techniciens.

« Les installations et maintenances se font avec rapidité sans entraver l'activité du laboratoire »

Enfin Ortho Clinical Diagnostics nous propose des revues de contrat annuelles permettant de faire un **point technique et financier**. Cette démarche est nécessaire par rapport **aux exigences du Cofrac** et offre à Ortho Clinical Diagnostics un **suivi global** des indicateurs clés tels que l'état de l'automate, le taux de visites, la satisfaction globale des instruments et les services proposés, les formations des nouveaux techniciens et pour finir les engagements par rapport au contrat.

Spectra Diagnostic : Qu'en est-il de l'accompagnement et des interventions des services techniques d'OrthoCare™ pendant la crise sanitaire ?

Viviane QUACH : La crise sanitaire a provoqué des réaménagements de planning nous poussant à reporter nos rendez-vous de maintenance et à réadapter notre abonnement en cassettes BioVue®. La **rapidité et la flexibilité de la réponse d'Ortho Clinical Diagnostics** est un **réel soutien face aux situations de crise.** ■



• Contact : ORTHO CLINICAL DIAGNOSTICS
Parc d'Innovation, 1500 Bd Sébastien Brant – BP 30335
67 511 Illkirch Cedex – Tél. : +33 (0)1 57 32 91 69
ocdservicecommercial@orthoclinicaldiagnostics.com
www.orthoclinicaldiagnostics.com