

Exemples indicateurs

Atelier DU qualité 2018

EXEMPLE DE TABLEAU DE BORD

Processus	Indicateur	Objectif	Périodicité	Cible	Résultats			
M2. Maitrise documentaire et amélioration du SMQ	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de réclamations 	Evaluer la satisfaction des clients	Annuelle	Suivi	1 Osiris en 1 an – pas de réclamation			
B.1 Pré analytique	<ul style="list-style-type: none"> • Taux des NC pré analytiques des examens non réalisés (<u>Identité Insuffisant coagulé</u>) <ul style="list-style-type: none"> • % de remplissage Heure Prélèvement (HEUR et HEMOS) • % de remplissage traitement anticoagulant (TNP et HEMOS) (mais non précisé = non connu aussi) • Taux d'erreurs de saisie manuelle des demandes (Non applicable : pas de saisie manuelle) 	Amélioration de la prise en charge du patient	Trimestrielle	<3%	2.4%	2.8%		
			Semestrielle (unité + LBU)	>75%	92-94%		95-96%	
			Semestrielle (unité + LBU)	>80%	77%		75%	
			Trimestrielle	<1%	NA	NA	NA	NA
B.2 Analytique	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'EEQ non conformes sur les examens en portée d'accréditation 	Evaluer les performances analytiques	Trimestrielle (unité + LBU)	0	4/150 (2.7%)	8/150 (5.3%)	3/150 (2%)	3/150 (2%)
B.3 Post analytique	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de modifications de CR liées à une validation de résultats erronés • Taux de résultats d'examens rendus dans les délais (examens urgents) : prendre en compte l'Heure de prélèvement → diffusion du résultat <ul style="list-style-type: none"> • Délai de rendu des résultats de Thrombolyse 	Evaluer les erreurs de résultats	Annuelle	<1%	< 1%			
		Evaluer la continuité de service	Trimestrielle (LBU)	90% < 30 min (scan – Heure tel)	91%	Pb paramétrage Glims ne permettant pas l'analyse du délai de rendu – En attente d'une réponse par le support et changement de paramétrage pour 2018		

TAUX REALISATION PLANS D' ACTIONS QUALITE 2015

UNITE	TAUX DE REALISATION
HUEP	71,5%
MICROBIO ENVIRONNEMENT	87,5%
LBU	71,7%
AUTOIMMUNITE	79,5%
HEMOSTASE	40%
CYTOLOGIE	NR
CYTOMETRIE	NR
BIOCHIMIE	75%
LCBGM	60,7%
PARASITOLOGIE-MYCOLOGIE	NR
CYTOGENETIQUE	60%
CNRHP	47,7%
ACP	NR

INDICATEUR RECLAMATIONS

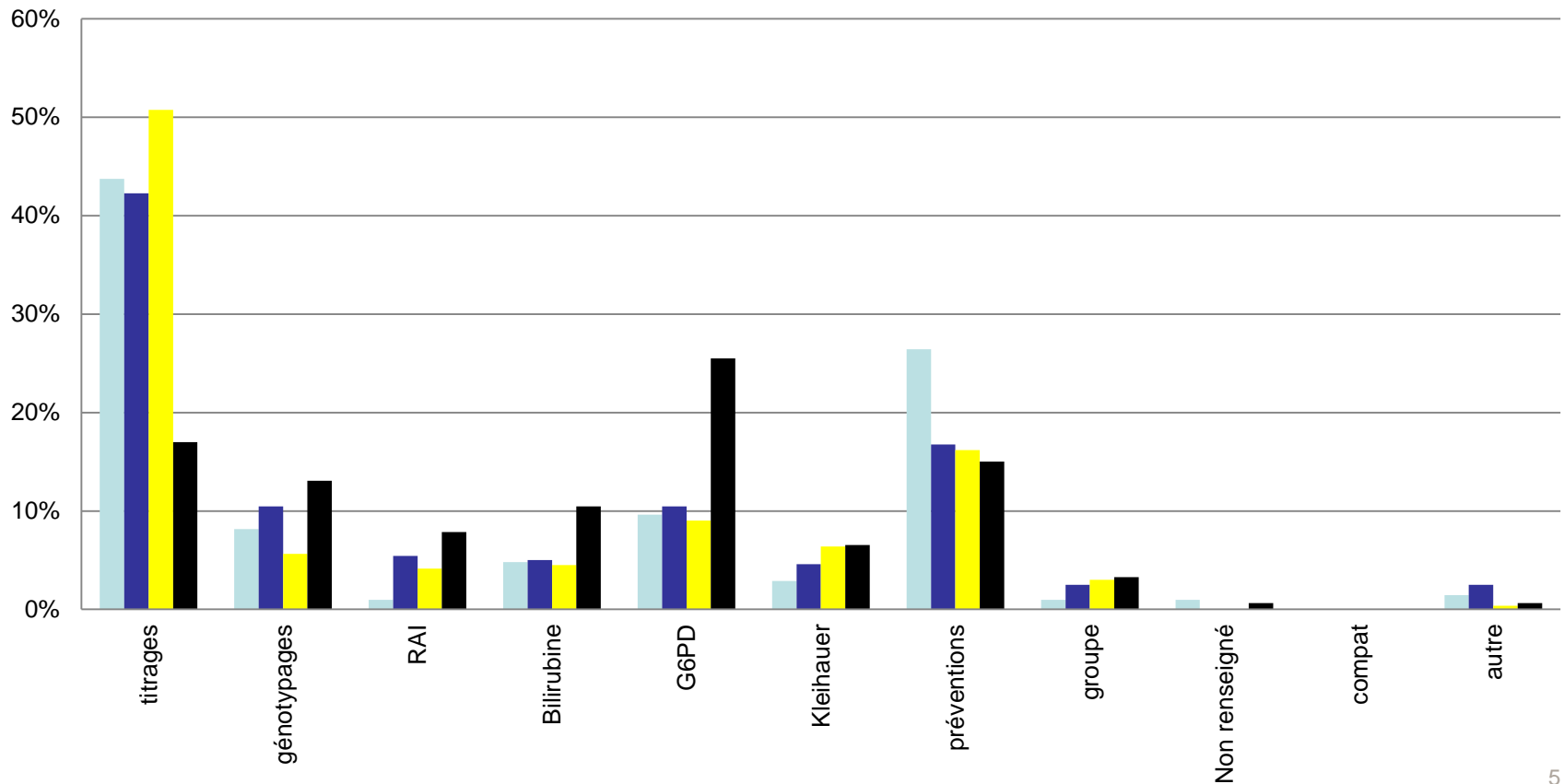
SITE	Déclarations OSIRIS pôle BMP	Réclamations services cliniques
SAT	27	20
TNN	39	16
TRS	28	27
RTH	0	3

NC PREANALYTIQUES CNRHP 2015

Total NC : 24%

NC non techniques : 1,6%

Répartition des NC non techniques en fonction du type d'examen



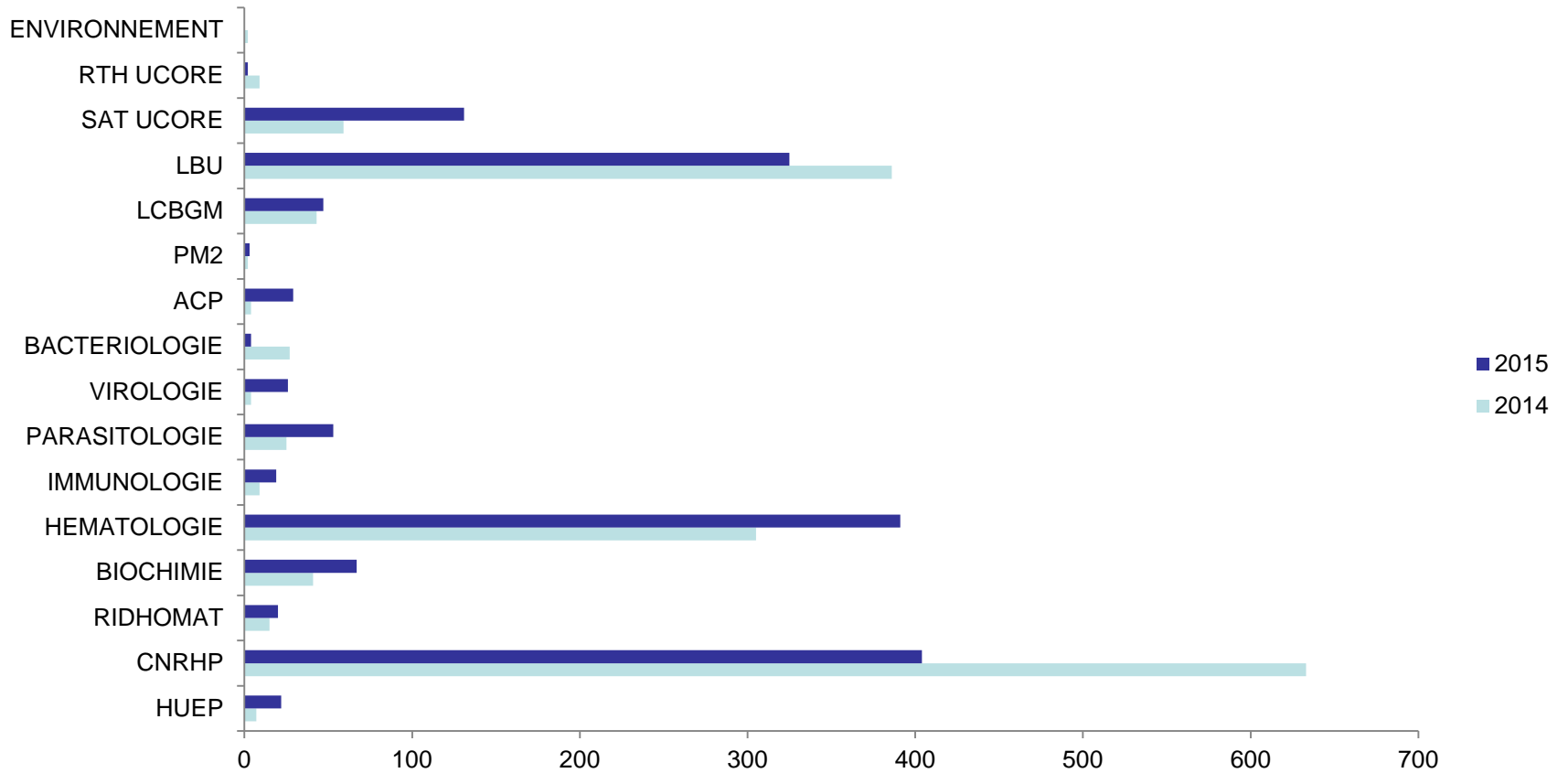
NC UCORE SAT ET RTH LBU 2015

NC NON TECHNIQUEES 2015

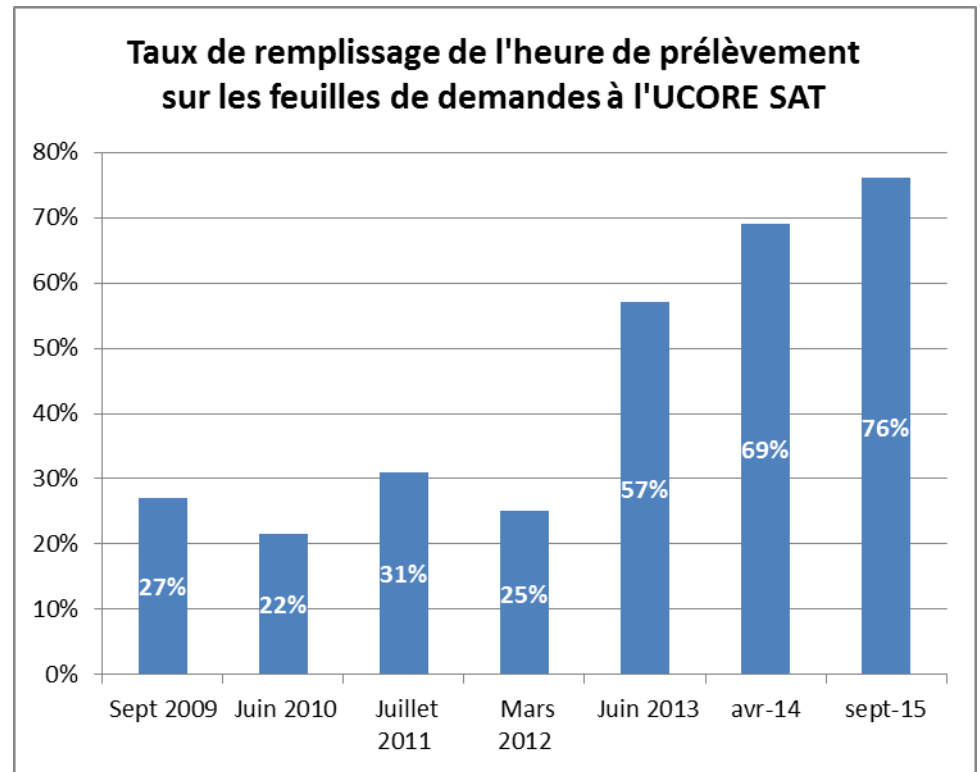
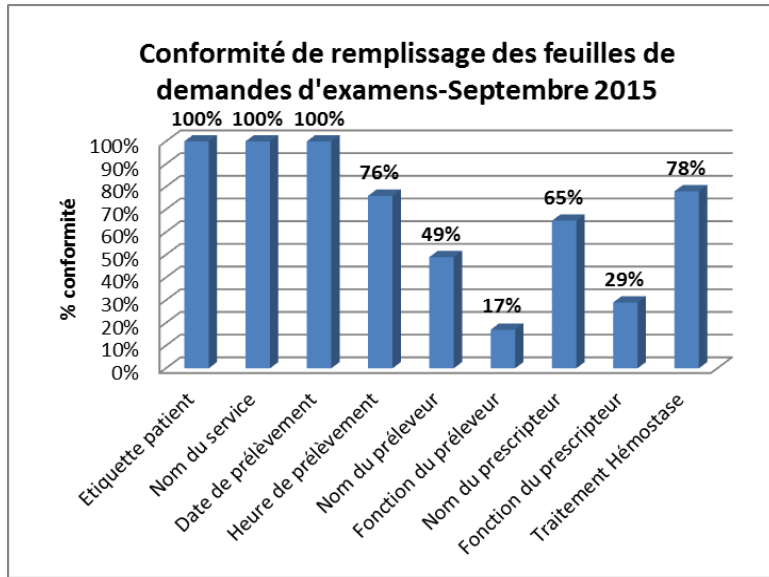


EVOLUTION 2014-2015

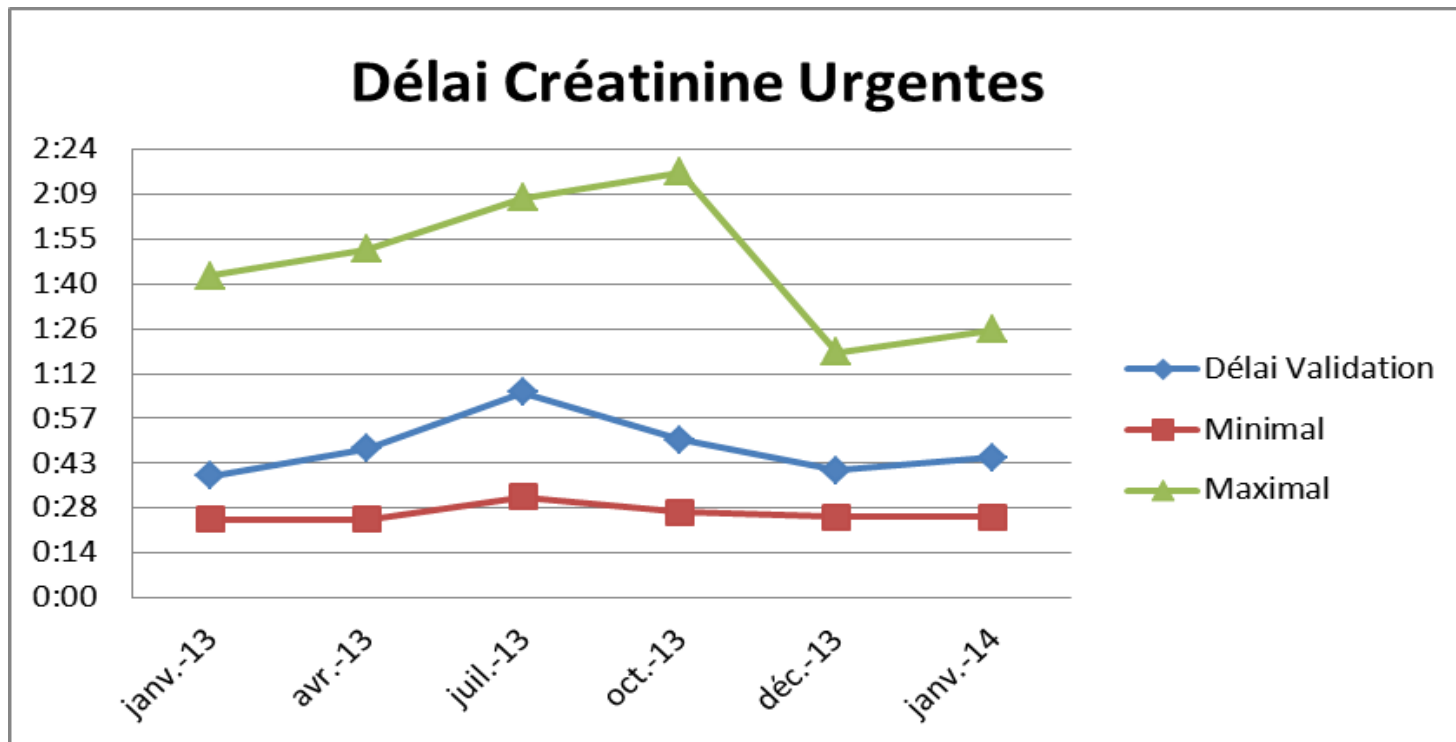
EVOLUTION DECLARATION DES NC 2014-2015



REPLISSAGE FEUILLES DEMANDES UCORE SAT 2015



Biochimie



Résultats : Créatinine « Urgence »

Le délai de rendu moyen des créatinines urgentes est de 48 min. \pm 8 min.

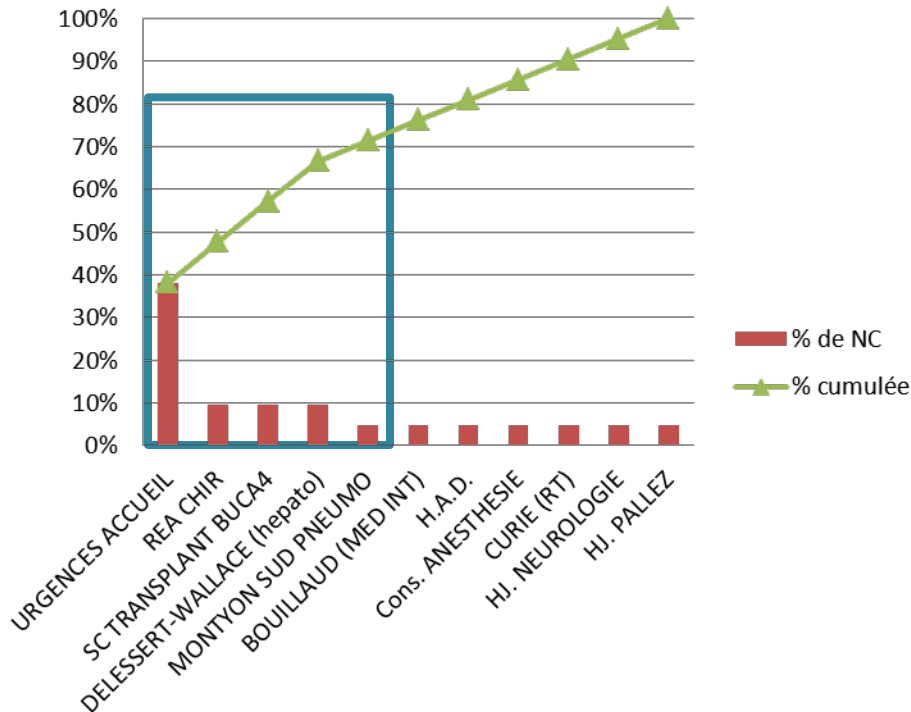
En moyenne, 75% des créatinines urgentes sont rendues dans un délai optimal et 93% dans le délai du manuel de prélèvements.

Indicateurs « non conformités préanalytiques »

Hématologie

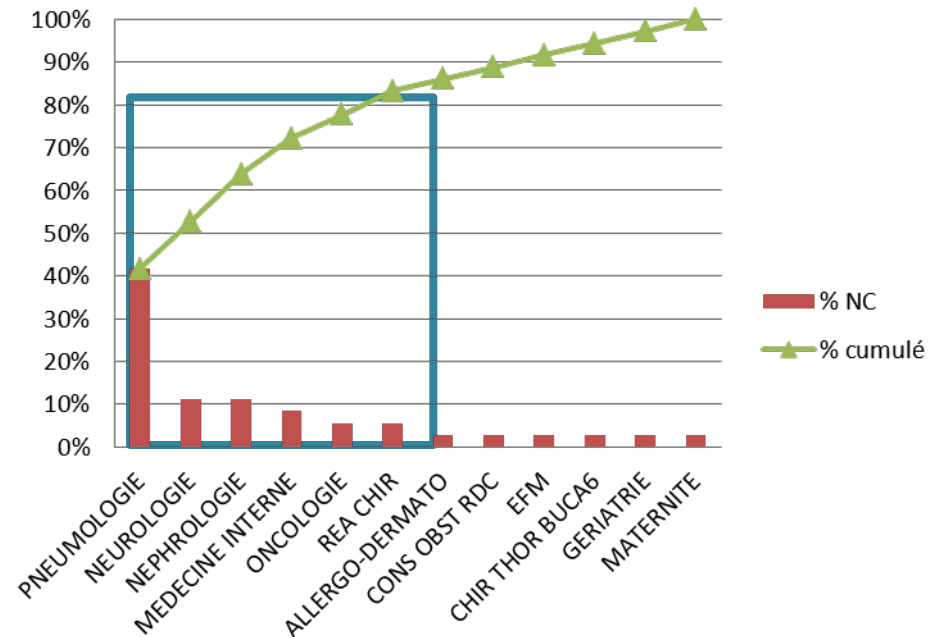
Focus sur les NC : quantité insuffisante et l'absence d'heure de prélèvement

Pareto - Quantité insuffisante



80% des tubes avec un volume insuffisant proviennent de 6 services dont environ 40% du service des urgences

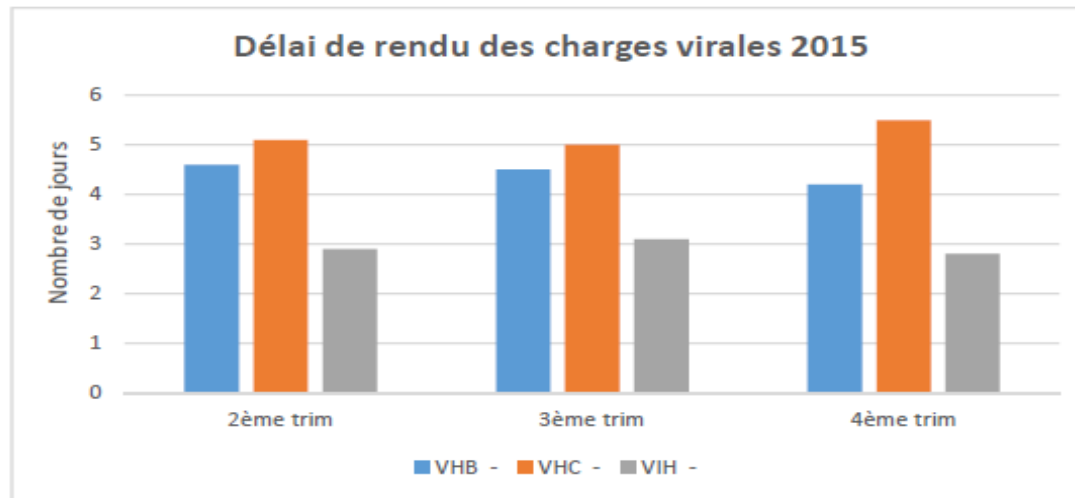
Pareto - Absence heure de prélèvement



5 services totalisent 80% de l'absence d'heure de prélèvement dont 40% provenant de la pneumologie

DELAIS DE RENDU DES RESULTATS LCBGM 2015

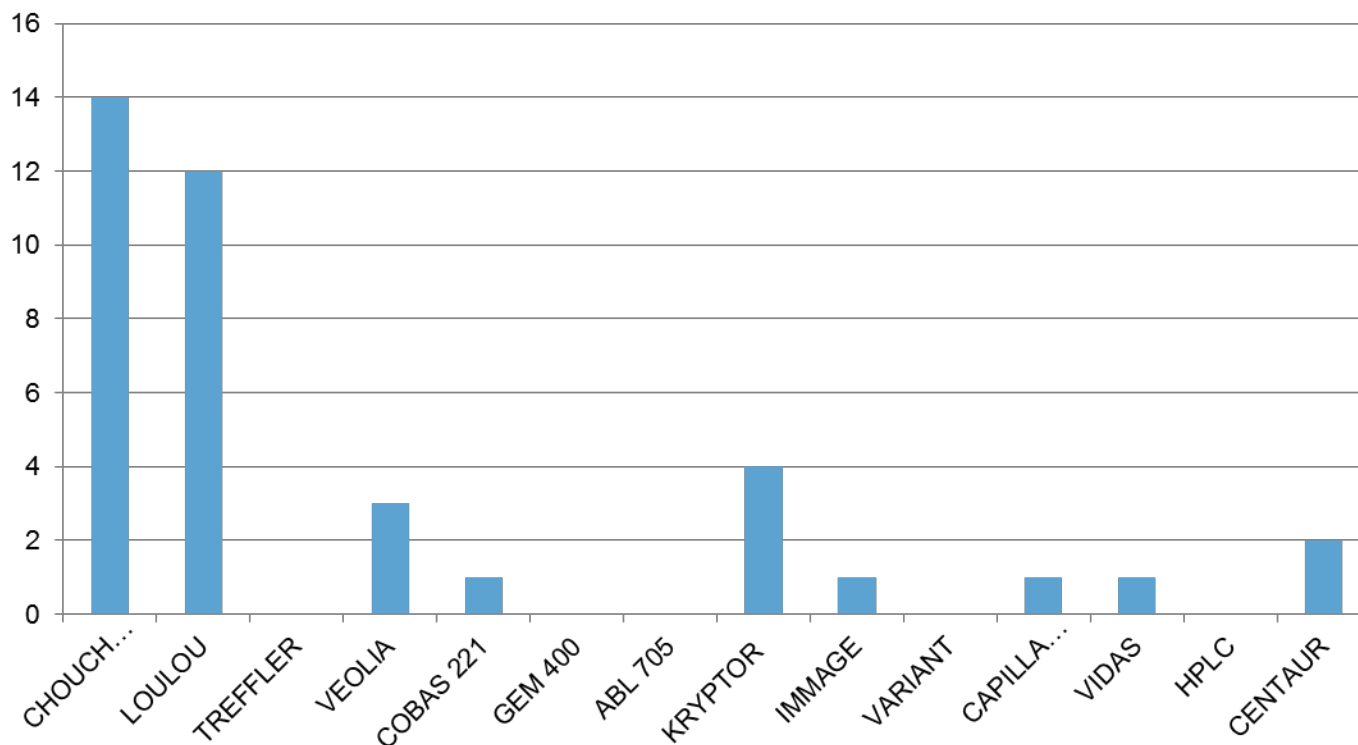
2015	Nombre d'examens			DELAI de RENDU (jours)		
	VHB	VHC	VIH	VHB	VHC	VIH
1er trim	-	-	-	-	-	-
2ème trim	366	621	1314	4,6	5,1	2,9
3ème trim	324	562	1066	4,5	5	3,1
4ème trim	356	484	1118	4,2	5,5	2,8
			Moyenne	4,4	5,2	2,9



Biochimie

Objectif : Avoir aucune panne

Tableau de bord des pannes bloquantes
Année 2013



Objectif difficilement atteignable compte tenu du nombre de pannes bloquantes soit 29 sur l'année uniquement sur la portée d'accréditation ayant impact sur le délai de rendu toutefois aucune externalisation

INDICATEUR ACTIVITE

<i>activité ngap par site (données corrigées)</i>	nb actes en 2012	% 2012 vs 2011	nb Eq.B en 2012	% 2012 vs 2011	poids site
SAT	2 456 042	-6%	102 541 650	-5%	43%
TNN	2 028 470	12%	74 941 901	-1%	31%
TRS	1 235 812	10%	60 552 168	-4%	25%
TOTAL	5 720 324	3%	238 035 720	-3%	100%

INDICATEUR RH : ABSENTEISME

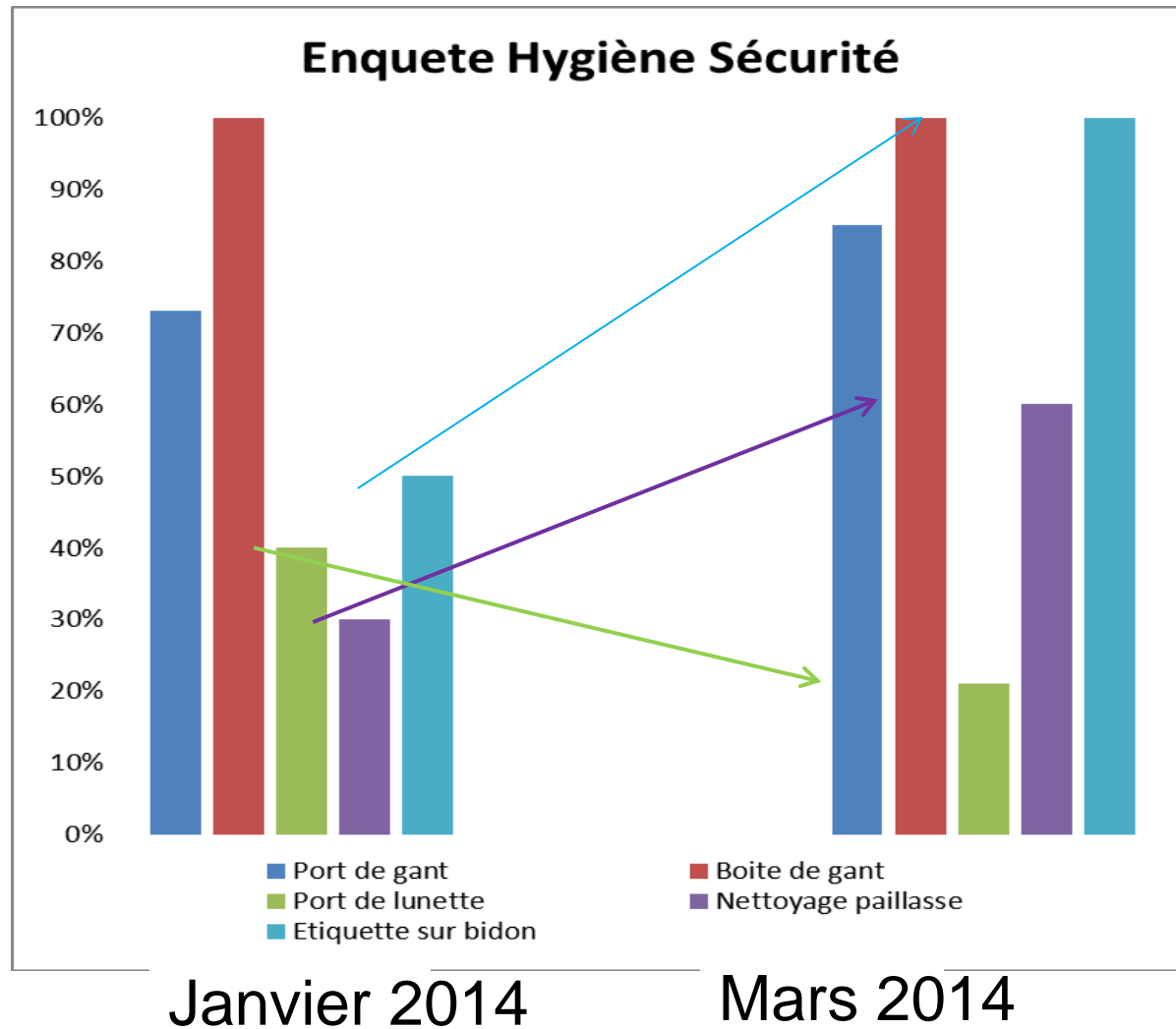
	Nombre de jours moyen d'absence par agent		
Type	Pôle	GH	Ecart
Maladie ordinaire	6,8	11,05	-4,25
AT, maladie professionnelle	1,08	2,76	-1,68
CLM	4,05	2,81	1,24
Maternité + grossesse pathologique	4,04	5,55	-1,51
Congés bonifiés	1,64	2,11	-0,47
Total	17,31	24,28	-6,97

PROCESSUS S2- ACHATS-STOCKS-MATERIELS

INDICATEUR	CIBLE	CNRHP	BIOCHIMIE	CYTOLOGIE	HEMOSTASE	CYTOM	CYTOG	IMMUNOLOGIE	PARASITOLOGIE
Nb ruptures de stocks	0	0	0	2	0	1	3	0	0
Taux de NC fournisseurs critiques liées aux commandes	<5%	5%	10,9%	8,3%	8 NC/an	NR	NR	0	<1%
Nb pannes avec impact sur résultat	0	0	0	0	9	0	9	0	0
Nb NC matériels	< année N-1	23	0	7	38	1	25	3	1

INDICATEUR	CIBLE	ACP	PM2	LCBGM	LBU	UCORE	VIROLOGIE
Nb ruptures de stocks	0	NR	NR	NR	0	NR	2
Taux de NC fournisseurs critiques liées aux commandes	<5%	NR	NR	NR	0%	NR	1%
Nb pannes avec impact sur résultat	0	NR	0	7	3 (bioch)	NA	0
Nb NC matériels	< année N-1	NR	0	NR	30 (bioch)	NA	0

Biochimie



RESULTATS ENQUETE COLLECTEURS UHLIN

UNITE	Montage OK	Absence clapet	Conformité orifice	Posé au sol	Niveau<limite	Niveau>limite	Débordant
CNRHP	100%	100%	100%	0%	72%	0%	0%
RIDHOMAT	50%	100%	100%	0%	70%	20%	10%
BIOCHIMIE	90%	100%	100%	0%	70%	20%	10%
CYTOGENETIQUE	100%	100%	100%	33%	67%	33%	0%
PARASITOLOGIE	88%	100%	100%	0%	75%	12,5%	12,5%
VIROLOGIE	85%	100%	100%	0%	65%	25%	10%
BACTERIOLOGIE							
PM2	100%	100%	100%	0%	57%	14%	29%
LCBGM	91%	100%	100%	0%	91%	4,5%	4,5%
LBU	57%	100%	100%	0%	57%	43%	0%