

Mardi 20 mars (matin)

9h30 – 10h00 : Rappels sur les indicateurs

10h – 11h30 : Travail en duo sur les indicateurs de processus (avec pause)

11h30 – 12h30 : Restitution, exemples

**SUJETS : Processus à étudier**

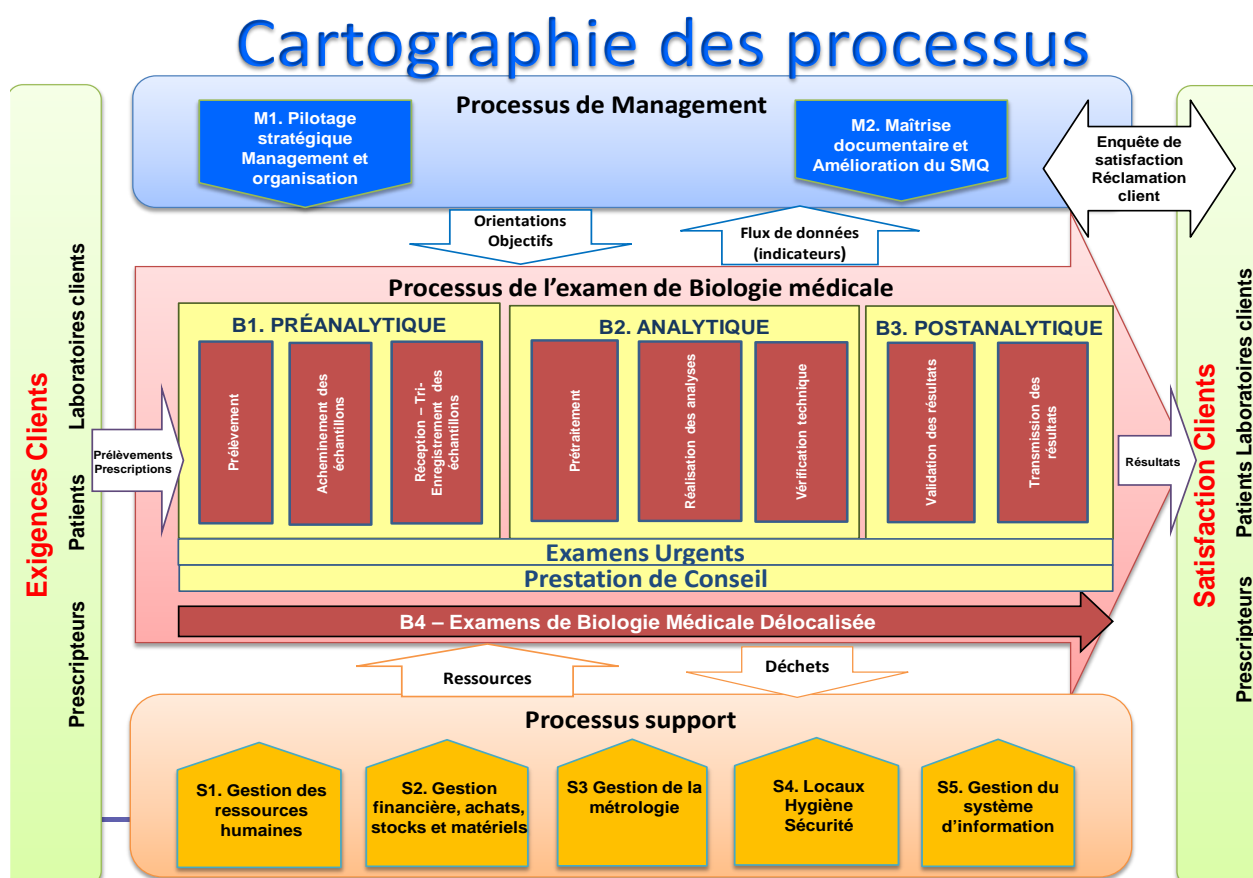
1. Pilotage stratégique, Management et Organisation
2. Surveillance et amélioration du SMQ
3. Préanalytique
4. Analytique
5. Post-analytique
6. Examens urgents ou biologie délocalisée
7. Gestion des ressources humaines
8. Gestion financière, des achats et des stocks
9. Gestion du matériel et métrologie
10. Gestion du système d'information

Quel(s) type(s) d'indicateur(s) est (sont) proposez-vous de mettre en place ?

Quel outil de recueil utiliser ?

Quelle Planification ?

Quel traitement et communication ?



**14h – 14h30 : Exercice : diagramme de Pareto**

- Rappel rapide sur cette méthode de hiérarchisation des problèmes
- Présenter et analyser les données de l'annexe sous forme de diagramme de Pareto (échelle proposée 1 carreau = 5 événements)

**14h30 – 15h30 : Exercices QQQCCP**

- Cas n°1 : postanalytique
- Cas n°2 : préanalytique

**15h30 – 17h : Exercice Ishikawa**

**ANNEXE : RECUEIL DES NON-CONFORMITES –SEMAINE 16 - 2017**

hémolysé	hémolysé	hémolysé
Tube absent	hémolysé	hémolysé
Quantité insuffisante	Tube absent	hémolysé
hémolysé	Quantité insuffisante	Quantité insuffisante
hémolysé	Tube non-conforme	hémolysé
hémolysé	hémolysé	Tube absent
Coagulé	Préparation patient	hémolysé
Tube absent	Quantité insuffisante	Quantité insuffisante
Quantité insuffisante	Tube absent	Tube absent
Tube non-conforme	hémolysé	hémolysé
hémolysé	hémolysé	hémolysé
Quantité insuffisante	Quantité insuffisante	Tube absent
Tube absent	Absence d'identification tube	Quantité insuffisante
hémolysé	hémolysé	Préparation patient
Emballage	Tube absent	Quantité insuffisante
Quantité insuffisante	Quantité insuffisante	Coagulé
hémolysé	Délai d'acheminement	hémolysé
Tube absent	hémolysé	Tube non-conforme
Tube cassé – fuite	Tube non-conforme	Quantité insuffisante
hémolysé	hémolysé	Tube absent
Présence d'aiguille	hémolysé	hémolysé
Quantité insuffisante	Quantité insuffisante	hémolysé
Tube non-conforme	Quantité insuffisante	hémolysé
hémolysé	hémolysé	Quantité insuffisante
Tube absent	Tube absent	Coagulé
Quantité insuffisante	Quantité insuffisante	Quantité insuffisante
Conditions d'acheminement	Tube absent	Coagulé
hémolysé	hémolysé	Tube absent
Délai d'acheminement	Tube cassé – fuite	Tube en trop
hémolysé	hémolysé	Conditions d'acheminement
Tube absent	Quantité insuffisante	
hémolysé	hémolysé	
Quantité insuffisante	Quantité insuffisante	
Quantité insuffisante	Quantité insuffisante	
hémolysé	hémolysé	

**QQQCCP**

**CAS N°1 : Mail de la clinique X qui se plaint que le laboratoire n'a pas faxé les résultats sur le fax unique prévu pour l'envoi des résultats (surveillé 24h/24 avec convention de preuves) mais sur les fax respectifs des unités ayant prescrit.**

<b>Question</b>	<b>Sous-question</b>	
<b>QUI ?</b>		
<b>QUOI ?</b>		
<b>OÙ ?</b>		
<b>QUAND</b>		
<b>COMMENT ?</b>		
<b>COMBIEN ?</b>		
<b>POURQUOI ?</b>		

**CAS N°2 : Remise à jour du catalogue des examens et du manuel de prélèvement**

Question	Sous-question	
QUI ?		
QUOI ?		
OÙ ?		
QUAND		
COMMENT ?		
COMBIEN ?		
POURQUOI ?		