

FORMATION, QUALIFICATION ET HABILITATION DU PERSONNEL SUR UN POSTE AUTOMATISE D'ALLERGOLOGIE : L'IMMUNOCAP 250



CATHERINE Cédric – Année 2008-2009

PLAN

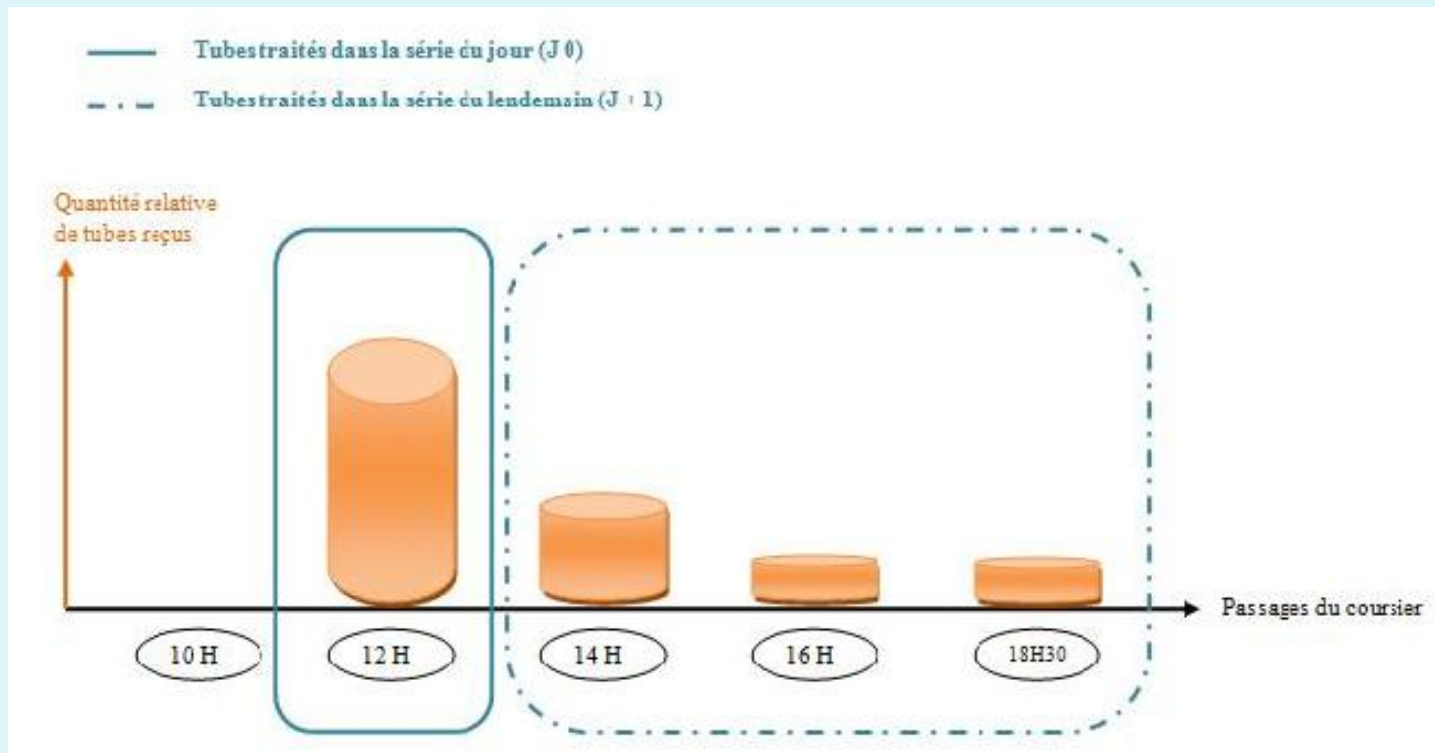
1. Introduction - Présentation du laboratoire
2. Choix du sujet
 - Situation de départ
 - Objectif du travail
3. Description du travail réalisé
4. Conclusion

1. Introduction

- Localisation : Enghien les bains (95).
- Personnel : 1 biologiste, 6 techniciens, 4 secrétaires et 1 agent d'entretien.
- Laboratoire faisant partie du groupement « BIO OUEST » depuis le 1^{er} janvier 2008.
- Activité : plateau technique d'allergologie.

2. Choix du sujet

- Situation de départ:
 - 2 techniciens qualifiés sur l'automate,
 - Organisation du travail :



2. Choix du sujet

- Objectifs du travail :
 - Se placer dans l'optique de l'accréditation,
 - Réduire les dysfonctionnements au niveau du poste,
 - Améliorer le délai de rendu des résultats.

3. Description du travail réalisé

Application de la méthode PDCA :

- « Plan » : rédaction d'un plan d'action,
- « Do » : rédaction des procédures et formation du personnel,
- « Check » : réalisation d'une enquête de satisfaction,
- « Act » : mise en place d'actions d'amélioration.

Plan d'action

Exigences à atteindre	Types d'actions				Acteurs	Calendrier
	Organisation	Support	Formation / information	Procédures		
Définir les niveaux de qualification sur l'automate à mettre en place	Réunion	Tableau résumant les tâches correspondant à chaque niveau sous Excel.	-	-	Le référent automate et moi-même.	01/04/09
Valider les différents niveaux définis et choisir le niveau de qualification visé pour chaque technicien	Réunion	Tableau récapitulatif des différents niveaux de qualification sous Excel.	-	-	La biologiste.	15/04/09
Mettre à jour la documentation (rédiger les procédures)	Réunions	Procédures sous Word et Excel.	-	Modèle d'une procédure générale QUA_ENR20, Modèle d'une procédure opératoire QUA_ENR21	le référent automate, un technicien de laboratoire et moi-même.	01/05/09
Élaborer le guide de formation	Réunion	Trame sous Excel.	-	-	Référent automate et moi-même.	15/05/09
Planifier les formations	Elaboration d'un planning	Planning sous Word.	Information	-	Les techniciens et moi-même.	15/05/09
Former et Qualifier les techniciens	Séances individuelles de formation.	Guide de formation	Formation	Formation, qualification, habilitation et gestion des compétences du personnel PER_PG04	Techniciens et moi-même.	30/06/09

Plan d'action (suite)

Exigences à atteindre	Types d'actions				Acteurs	Calendrier
	Organisation	Support	Formation / information	Procédures		
Habiliter les techniciens	Réunion.	Modèle d'une fiche individuelle de formation PER_ENR14	-	Formation, qualification, habilitation et gestion des compétences du personnel PER_PG05	La biologiste et moi-même.	30/06/09
Élaborer le questionnaire de satisfaction	Réunion.	Excel	-	-	Le référent automate et moi-même.	30/07/09
Évaluer les résultats de l'enquête	Réunion.	Excel	-	-	Le référent automate et moi-même.	30/07/09
Répertorier les améliorations à prévoir	Réunion.	Word	-	-	Le référent automate et moi-même.	30/07/09
Réévaluer le personnel habilité	Réunion.	Guide de formation	-	-	Cellule qualité et techniciens.	30/09/09
Présenter les résultats au personnel technique	Réunion d'information	Transparents	Information		Cellule qualité, techniciens et qualitiiciens	01/11/09


Support de formation niveau 2 (extrait)

		Date de formation :				
Préparation						
1	Vérifier l'état de la connexion au SIL (savoir la relancer si nécessaire)					
2	Vérifier les poubelles (liquide et immunoCAP usagés)					
3	Préparer la solution de lavage (Wash solution)					
4	Vérifier bidon d'eau distillée					
5	Décharger les stylo d'immunoCAP vides					
6	Charger les stylos (pleins ou entamés)					
7	Charger les solutions STOP et de développement					
8	Charger / décharger les contrôles de courbe et les calibrator strip					
9	Charger les flacons de conjugué					
10	Vérifier la quantité de consommables nécessaire (au niveau de l'instrument)					
11	Vérifier les doses restantes sur le portoir QC					
12	Remplacer un flacon vide de QC par un nouveau de même lot					
13	Modifier un QC (changement de lot)					
14	Éditer la liste de travail au niveau du SIL					
15	Vérifier les dossiers (compatibilités des tests enregistrés)					
16	Modifier les dossiers non conformes au niveau de l'IDM (ajout ou suppression)					
17	Modifier les dossiers non conformes au niveau du SIL					
Lancement série						
18	Ordonner le lancement de la série (sur l'automate)					
19	Passer les contrôles qualités internes (portoir QC)					
20	Passer le Quality Club					
21	Charger et lancer les tubes primaires à analyser					
22	Lancer un sérum prélevé sur tube pédiatrique					
23	Ressortir un tube de la sérothèque pour un complément d'analyse					
24	Rééditer une planche d'étiquettes					
25	Lancer un tube sans code barre					
26	Décharger les tubes terminés					

Evaluation du travail réalisé

Appréciations sur :

- les documents
- la formation

ENQUETE DE SATISFACTION POUR UNE FORMATION TECHNIQUE				
	Ref : G2 ENR05	Version : 1	Page 1/1	Date d'application : 15/09/2009
Nom :				
Sujet de formation :				
Date de début de formation :				
Formation : interne / externe (entourer le bon choix)				
Nom du formateur interne ou de l'organisme externe :				
Niveau de satisfaction (cocher le niveau désiré) : -- - + ++				
Clarté des documents				
Clarté du langage				
Procédures suffisamment détaillées?				
Informations faciles à retrouver?				
Présentation générale du contenu (densité du texte, schémas suffisants, etc)				
Formateur				
Explications fournies claires?				
Disponibilité du formateur				
Organisation générale				
Horaires				
Durée de la formation				
Choix fait de former le personnel individuellement				
Satisfaction globale				
-- : très peu satisfaisant, - : peu satisfaisant, + : satisfaisant, ++ : très satisfaisant				
Commentaires ou suggestions :				
Date et signature :				

Résultats de l'enquête de satisfaction

Résultats chiffrés obtenus à partir de la conversion des items :

	Notes de chacun des techniciens				Somme des notes obtenues	Pourcentage de satisfaction (en %)
	DP*	BD*	SB*	MB*		
Clarté du langage	2	2	2	3	9	75
Procédures suffisamment détaillées?	3	2	2	3	10	83
Informations faciles à retrouver?	2	2	2	2	8	67
Présentation du contenu (densité du texte, schémas suffisants, etc)	2	2	2	2	8	67
Explications fournies claires?	3	3	3	2	11	92
Disponibilité du formateur	3	3	3	3	12	100
Horaires satisfaisants?	3	2	1	2	8	67
Durée de formation	2	2	2	3	9	75
Choix fait de former le personnel individuellement	3	3	3	3	12	100
Satisfaction globale	2	3	2	2	9	75

Actions d'amélioration

- Reprendre la procédure de dosage des IgE :
 - Meilleur découpage du texte
(paragraphe « mode opératoire »)
- Révision des horaires :
 - Meilleure information du personnel pour éviter de déranger les personnes en cours de formation.

4. Conclusion

- Pas de réels problèmes rencontrés.
- Bonne coopération de l'ensemble du personnel.
- Travail de formation à compléter.
- Travail similaire en cours de réalisation sur les autres postes de travail.



Merci de votre attention.