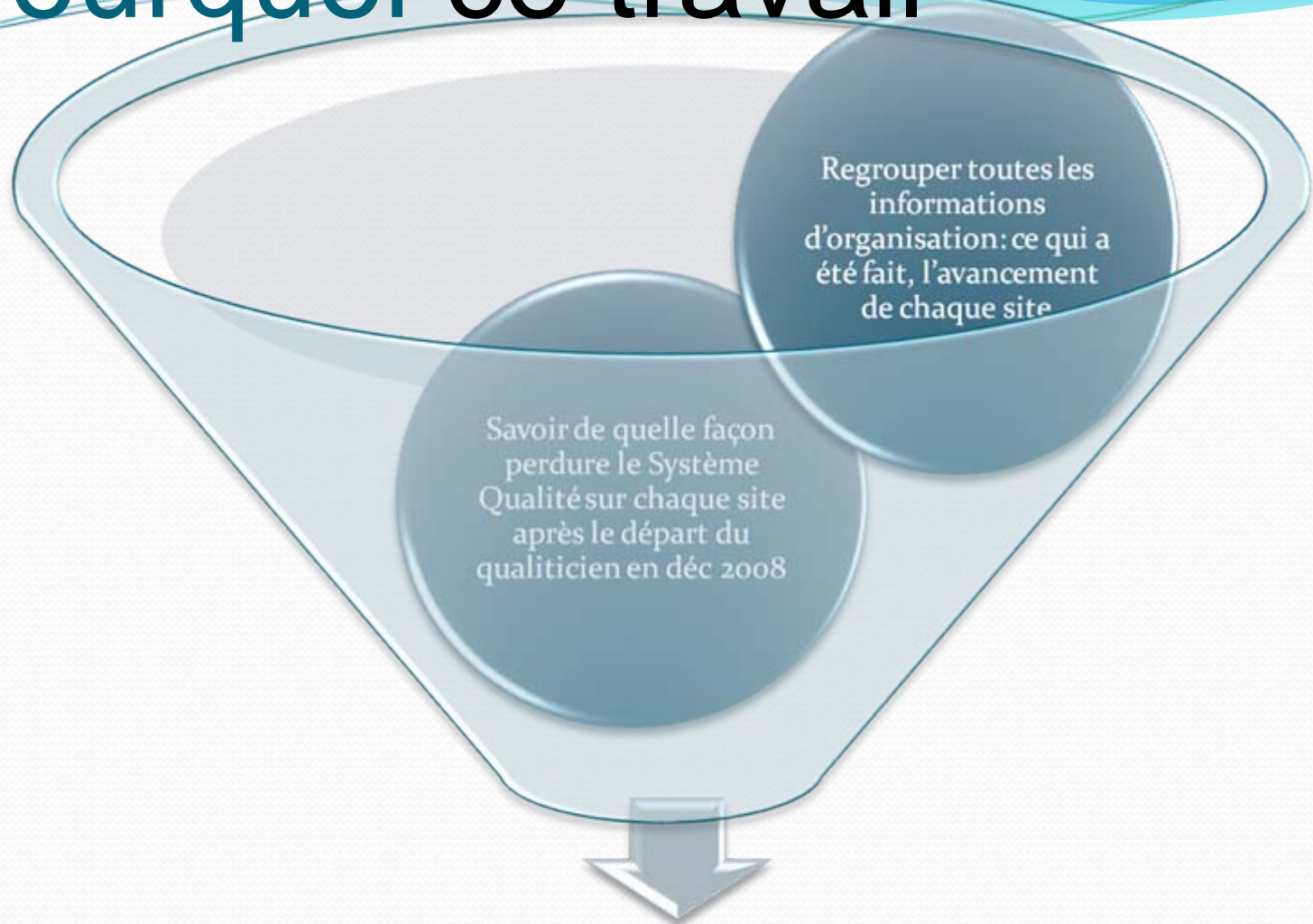


***MISE EN PLACE D'UN
SYSTÈME QUALITÉ UNIQUE
AU SEIN D'UNE SEL***

A/Pourquoi ce travail



Ceci pour trouver une organisation de travail pour le RAQ et une organisation d'implication du personnel et des biologistes, avec comme impératifs principaux (fils conducteurs) :

- Le Système Qualité de chaque site ne dépend pas d'une personne
- Tendre vers UN Système Qualité d'une entité composée de 4 sites

B/Démarche utilisée

- État de l'existant
- Cinq objectifs
 - Politique qualité-Orientation générale
 - Communication inter sites
 - Stock et gestion du personnel
 - Gestion des non conformités
 - Document unique : pour la SEL

Premier objectif

- Politique Qualité : une seule à définir pour la SEL
- Orientation générale des intentions du RAQ :
 - communication avec les dirigeants biologistes pour donner les intentions du RAQ
 - Définir un organigramme Qualité à l'échelle de la SEL avec nomination de référents Qualité Secrétariat/ Technique sur chaque site
 - Définir le rôle du RAQ

Deuxième objectif

- Communication inter-site
 - Entre individus et en particulier entre référents qualité/ RAQ et biologistes
 - Utilisation de la messagerie de la SIL
 - Communication des documents qualité:
 - Demande d'un logiciel de gestion documentaire Qualité en intranet auprès de la direction
 - Accord pour l'achat de Docalis (module de Sapanet déjà en place)
 - Notes de service et notes d'information

Troisième objectif

- Gestion du stock en commun :
 - Evaluation de l'utilisation du logiciel après son installation il y a un
 - Mise en place d'une même procédure sur les 4 sites
- Gestion du personnel via sapanet
 - Découverte du module Orgalia de Sapanet et évaluation des possibilités en fonction de nos besoins. Gestion du personnel non possible via Sapanet car module incomplet par rapport à notre demande

Quatrième objectif

Gestion des non conformités

- Evaluation du système déjà en place:
 - Fiches peu remplies (disposition insuffisante/longues à remplir)
 - Evaluation périodique pour la revue de direction peu facile et peu claire: les fiches peu exploitables par rapport aux services concernés.
- Réorganisation du système en prenant en compte ces dysfonctionnements:
 - Redéfinition de non-conformité et de dysfonctionnement
 - Fiches de dysfonctionnement induites dans le dossier informatique du patient avec une extraction statistique des données
 - Calepin de fiches de dysfonctionnement avec un remaniement de la fiche initiale avec format A5 (plus pratique)
 - En prévision : une réévaluation de cette réorganisation : aux prochaines revues de direction

Cinquième objectif :

- Réévaluation des risques professionnels avec les nouvelles réglementations à travers le Document Unique pour la SEL
 - Gestion des risques biologiques dans la SEL(confinement 2007)
 - Gestion des risques chimiques dans la SEL
 - Gestion des autres risques dépendant de chaque site (du en partie à leur architecture).

C/Difficultés et limites

- En parallèle d'un calendrier plan d'action à tenir à jour, un travail de fond sur le plan humain est à fournir:
 - Pour expliquer, pour former
 - Pour sensibiliser.....L'ensemble du personnel (effectif 60)
- Éléments perturbateurs du quotidiens:
 - Double casquette: RAQ et Technicien avec absence à remplacer
 - Autre casquette : gestion des défaillances répétées de l'informatique du laboratoire
 - Travaux importants sur deux sites

D/Conclusion

- La mise en place d'un système Qualité dans la SEL revêt de multiples aspects tant le sujet est vaste de par ses domaines d'application.
- Au delà de ces considérations purement « techniques » : on consacre également beaucoup d'énergie à motiver l'ensemble des équipes.
- Par ailleurs, il n'est pas évident de faire l'interface entre les différents décideurs et d'aboutir à des consensus à appliquer sur les différents sites. Cela reste néanmoins indispensable.

En vue de tous ces éléments, beaucoup de travail nous attend avec:

- À court terme, 4 qualifications Bioqualité pour les 4 sites,
- À l'horizon 2010, la certification ISO9001 pour la SEL,
- Puis enfin, à plus long terme (5 ans), la certification ISO 15189.