

MISE EN PLACE DE TROIS INDICATEURS QUALITE
AU LABORATOIRE EN PHASES
PRE-ANALYTIQUE, ANALYTIQUE ET POST-ANALYTIQUE

Mémoire DU assurance qualité au laboratoire

Dr Chantal Laurent
Année 2009

Directeur de mémoire
Martine Di-Zazzo

Plan de la présentation

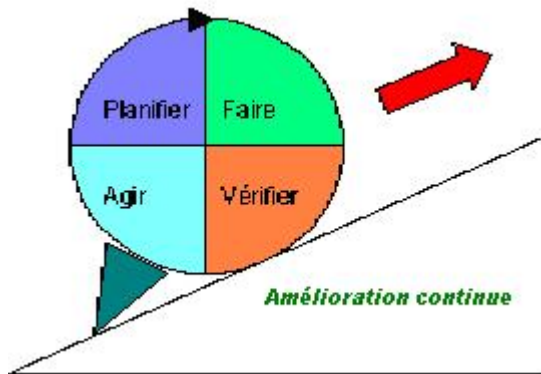
- Etat des lieux
 - Pourquoi ce projet ?
- Critères de sélection des processus
- Plan d'action
- Evaluation des 3 indicateurs
- Bilan et conclusion

Présentation de la SEL

- 2 laboratoires privés de taille équivalente
- Clientèle directe
- Bordeaux et CUB
- 2 biologistes, 3 techniciens, 2 secrétaires par site
- Importante restructuration survenue en 2008

Pourquoi ce travail ?

- Roue de Deming



- Au laboratoire

- Planifier +
- Faire +
- Evaluer +/-
- Agir +/-

Outils d'évaluation utilisés au laboratoire

- Revue de direction (annuelle) oui
- Audits externes (annuels) oui
- Audits internes non
- Gestion des dysfonctionnements oui
(au coup par coup)
- Analyse des enregistrements oui
(quotidienne)
- Indicateurs qualité non

PROJET

- Critères de sélection des processus choisis

- dysfonctionnements repérés
- rédaction de documents en cours
- 3 phases différentes

- Processus choisis

- gestion des règlements
- délais de rendu des résultats
- automate de biochimie

Plan d'action

- Mise en place de 2 cellules qualité
- Elaboration d'une procédure générale
- Elaboration des trois indicateurs
- Rédaction des instructions de gestion
- Recueil des données
- Mise en forme graphique et évaluation

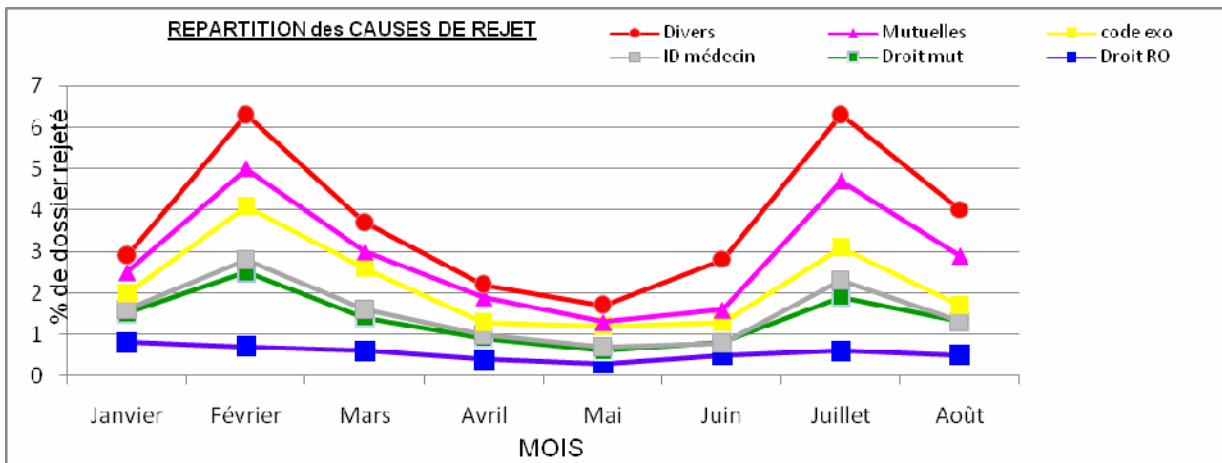
IQ n°1: PROCESSUS GESTION DES REGLEMENTS

- Trop d'impayés avec précédent système informatique
- Absence de contrôle régulier
- $$IQ = \frac{\text{Nombre dossiers facturations rejetés/mois}}{\text{Nombre total dossiers traités/mois}}$$

soit par mois le % de dossiers rejetés

Evaluation de l'indicateur n°1

- Mode de recueil : simple
- Mode de calcul : fiable, reproductible
- Autres caractéristiques : communiquant, pertinent



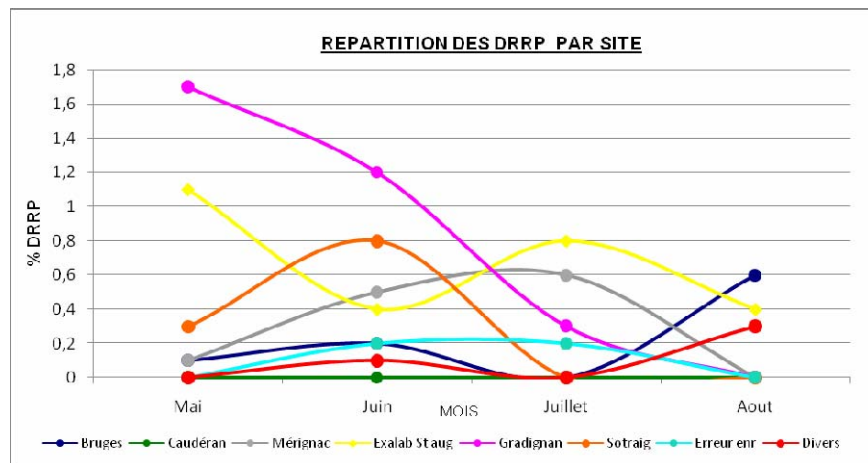
IQ n°2: PROCESSUS RENDU DES RESULTATS

- ↗ des réclamations concernant délais des résultats
- $$IQ = \frac{\text{Nombre dossiers non prêts à 18h/mois}}{\text{Nombre total dossiers traités/mois}}$$

soit par mois le % de dossiers traités hors délais

Evaluation de l'indicateur n°2

- Mode de recueil: compliqué
- Mode de calcul: facile
- Temps prévu trop long
- Choix pertinent mais gestion trop lourde



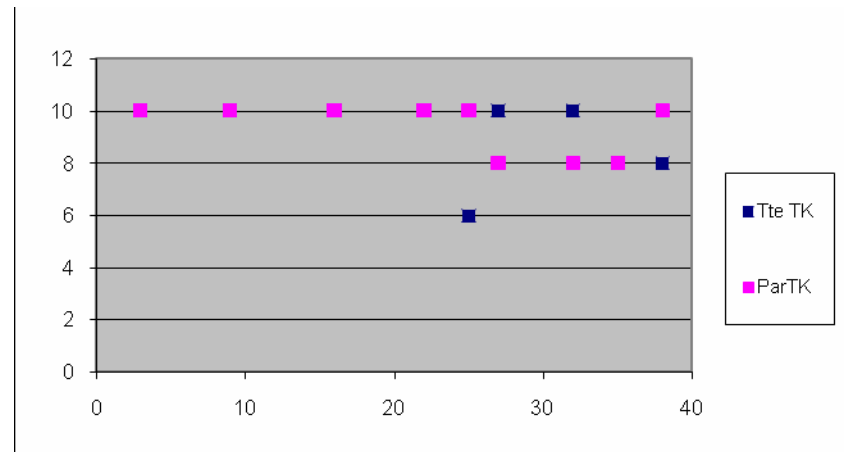
IQ n°3: PROCESSUS AUTOMATE DE BIOCHIMIE

- Evaluer un nouvel automate
- $$\text{IQ} = \frac{\text{Nombre résultats CQE} < \text{note } 8}{\text{Nombre total CQE testés}}$$

soit sur 12 mois le % de résultats < 8

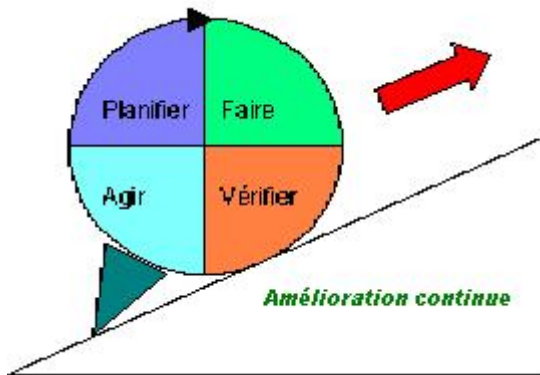
Evaluation de l'indicateur n°3

- Recueil et calcul: simples
- Fiable
- Communiquant



Conclusion

- Roue de Deming



- Dynamique lancée

- Améliorer

- Tableau de bord récapitulatif, audit

- Garder l'esprit de la norme

- Priorité=patient

- Tous les processus sont concernés