



MEMOIRE D.U. QUALITE 2009-2010

Réception centralisée
des échantillons biologiques :

Enquête de satisfaction auprès du Laboratoire
(NF EN ISO 15189, chapitres 4.2.4 et 4.8)

Marie-Claude GUILBERT

PLAN DE LA PRESENTATION

- CADRE DES ACTIVITES
- OBJECTIFS DE CE TRAVAIL
- DEMARCHE UTILISEE
- SYNTHESE DU DOCUMENT ET PLANS D' ACTIONS
- DIFFICULTES ET LIMITES
- CONCLUSION

CADRE DES ACTIVITES

- GH Corentin-Celton-HEGP-Vaugirard (AP-HP Paris 15è)
- Réception centralisée et automatisée ouverte 7j/7 de 6h30 à 19h30
- Prescription connectée, transport automatisé des échantillons biologiques
- 2 chaînes robotisées (saisie informatique, centrifugation, décantation, aliquotage, tri)
- 3500 échantillons traités / jour
- Saisie informatique manuelle ou robotisée pour 7 des 8 unités spécialisées du Laboratoire

CHAINES ROBOTISEES



SAISIE INFORMATIQUE

👉 robotisée



👉 manuelle



OBJECTIFS

Le laboratoire composé de 8 unités spécialisées est client de l'AGEB

- Objectif principal : initier une démarche d'écoute client au travers d'un questionnaire de satisfaction
Cf paragraphe 4.8 de la norme NF EN ISO 15189

- Objectifs secondaires :
 - Recueillir les points forts et les points faibles de cette activité
 - Dégager des pistes d'amélioration
 - Décider d'actions correctives et trouver des indicateurs de suivi
 - Mettre en place ces actions

DEMARCHE UTILISEE

- Elaboration d'un questionnaire
- Validation par la hiérarchie et test sur un groupe restreint pluridisciplinaire
- Diffusion du questionnaire avec échéancier de réponse
- Saisie et exploitation des résultats
- Elaboration d'un plan d'actions et d'indicateurs de suivi
- Restitution des résultats à l'ensemble des personnels du laboratoire

SYNTHESE : items abordés

- 1- Communication / relation avec l'AGEB
- 2- Horaires d'ouverture de l'AGEB
- 3- Relai AGEB / Labo de garde
- 4- Gestion de la conformité de l'échantillon
- 5- Statistique des non-conformités
- 6- Saisie informatique
- 7- Transmission des échantillons non urgents
- 9- Transmission des échantillons urgents
- 10- Habilitation des personnels de l'AGEB

Acquisition et traitement des données

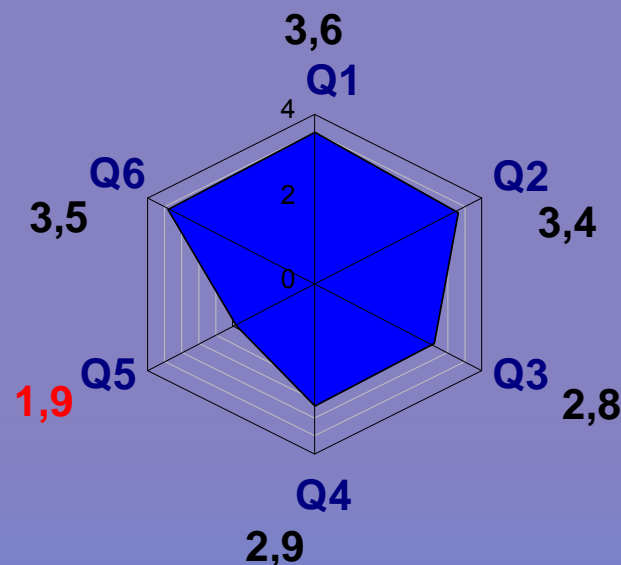
- 214 questionnaires distribués, 64,5 % de retours toutes catégories de personnels confondus, 74,2 % des techniciens de laboratoire !
- Tableau Excel
- Cotation des réponses, calcul de leur moyenne pondérée, toutes unités confondues, par unité et par catégorie professionnelle
Moyenne pondérée = Σ (réponse par choix x cotation) / nombre de réponses exprimées
- Utilisation de diagrammes radars, camemberts et histogrammes, pour mettre en évidence de façon très visuelle les points forts et les points faibles dans chaque item

Exemple

item « Communication / relation avec l' AGEB »

- Q1 A l'AGEB vous trouvez généralement un interlocuteur disponible et attentif à votre requête
- Q2 Une solution vous est proposée pour régler un problème
- Q3 En cas de difficulté technique grave (informatique, robotique, valises, balancelles) l'AGEB vous tient informé en temps réel
- Q4 Les changements de procédures décidés par les biologistes (test, organisation...) sont rapidement actés
- Q5 Les nouveaux personnels qui intègrent l'AGEB vous sont présentés
- Q6 Globalement, les relations avec l' AGEB sont satisfaisantes

Moyenne pondérée tous laboratoires



Analyse des résultats

➤ Des points forts...

➤ Des points à améliorer

- Tracer et diminuer les erreurs de saisie surtout Microbiologie
- Améliorer les délais de transmission des urgents centrifugés
- Transmettre les statistiques des NC aux biologistes
- Rencontrer les équipes pour évaluer leurs problèmes spécifiques
- Présenter les nouveaux personnels

PLAN D' ACTIONS

PISTES D' AMELIORATION	DATE DE REALISATION / MISE EN PLACE	INDICATEUR
Erreurs de saisie	Après la restitution de l'exploitation de l'audit aux personnels du laboratoire, courant septembre 2010	Nombre d'erreurs de saisie mensuelles, par catégorie, tableau avec calcul de criticité <i>(voir tableau de recueil)</i>
Mesure des délais de transmissions des échantillons urgents centrifugés	Août - Septembre 2010	Mesures régulières des délais de transmission
Mesure des délais de transmission des examens de Pharmacologie	Août - Septembre 2010	Mesures régulières des délais de transmission
Transmission des statistiques des non-conformités aux biologistes	Envoi mensuel à partir de septembre 2010	
Pour chaque nouvel arrivant, visite des unités du laboratoire et présentation aux personnels dès la 1ère semaine d'intégration	Nouveaux arrivants dès Août 2010	

PLAN D' ACTIONS Suite

PISTES D'AMELIORATION	DATE DE REALISATION / MISE EN PLACE	INDICATEUR
Amélioration de la communication avec les unités du Laboratoire en cas de problème technique	Fin juin 2010	
Rencontre de l'équipe de Physiologie (non-conformités)	Octobre 2010	
Rencontre de l'équipe d'Immunologie (notion d'urgence)	Octobre 2010	
Rencontre de l'équipe de Microbiologie (non-conformités)	Octobre 2010	
Information sur les qualifications, la formation et l'expérience du personnel de l'AGEB	Lors de la restitution aux personnels le 14 septembre 2010	

DIFFICULTES ET LIMITES

- Difficultés :
 - Elaboration du questionnaire
 - Traitement des données : croix entre 2 cases, interprétation des questions

- Limites :
 - Les soins n'ont pas été audités (démarche initiée)
 - Les partenaires extérieurs n'ont pas été audités

CONCLUSION

- But atteint : démarche d'écoute client engagée qui devient force de propositions
- Intérêt d'avoir trouvé des indicateurs de suivi pour pérenniser les actions mises en place
- Personnels audités globalement satisfaits
- Reconnaissance de l'équipe de l' AGEB
- Expérience enrichissante d'un point de vue intellectuel et méthodologique
- Sur le plan collectif : observation et critique objectives de nos pratiques