

# Diplôme Universitaire

## Assurance Qualité au laboratoire de biologie médicale (GBEA & norme ISO 15189)

### Présentation pour la soutenance

25 & 26 octobre 2010

Etienne Rusé

Amélioration du processus d'intégration  
et de formation continue du personnel



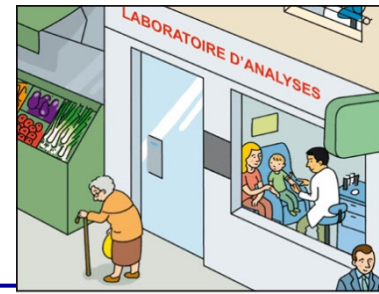
Dr E. RUSÉ

# Sommaire

---

- ❑ Le laboratoire aujourd'hui
- ❑ Contexte & objectifs
- ❑ Méthodologie
- ❑ 3 exemples d'actions mises en place
- ❑ Difficultés
- ❑ Conclusion

# Le laboratoire aujourd'hui



© SH - Association SPARADRAP

- **SCP** qui travaille avec des contrats de collaboration avec **2** LBM et les laboratoires d'analyses spécialisées
  
- **Activité**
  - Analyses courantes d'Hématologie, de Biochimie, de Bactériologie et d'Immunologie
  - Environ +/- **104** dossiers/jour
  
- **Personnel: 1 + 9**
  
- **Qualifié 36 mois BioQualité**

# Contexte & Objectifs

## □ Contexte général

- S'adapter aux modifications de l'environnement (ordonnance n° 2010-49 du 13 janvier 2010 relative à la biologie médicale)
- 
- A blue and green curved arrow pointing from the first bullet point to the second.
- Evoluer pour devenir **un des sites d'une SEL avec ou sans activité analytique**

## □ Objectif général: Accréditer le laboratoire

- Répondre aux exigences de la norme NF EN ISO 15 189 et en particulier aux exigences techniques spécifiques au Personnel: sous-chapitre 5.1

## □ Objectifs spécifiques dans le cadre du DU

- Améliorer le processus d'intégration des nouveaux personnels
- Améliorer le processus de formation continue du personnel



# Méthodologie: la roue de Deming

□ **PLAN:** Évaluer le processus de gestion des RH du laboratoire au regard du chapitre 5.1 de la norme NF EN ISO 15 189

1. Faire l'état des lieux de l'existant
2. Identifier les actions à mettre en œuvre pour répondre aux exigences
3. Établir un plan d'actions dans le temps

□ **ACT:** Réagir

□ **DO:**

1. Revoir la procédure de recrutement pour détailler la phase d'intégration des nouveaux personnels
2. Mettre en œuvre un plan de formation continue plus ambitieux

□ **CHECK:** Évaluer les actions mises en place: En cours

# Exemples d'actions mises en place



## Formation du personnel

Intégration

Formation continue

Recyclage

# L'intégration des nouveaux personnels



- Revoir la procédure de recrutement en optimisant l'intégration
  - Les différentes phases et les intervenants
    1. Phase d'observation <<< Le tuteur = le référent qualité
    2. Phase de tutorat actif <<< La personne responsable du poste
    3. Phase d'habilitation <<< Le tuteur puis le directeur
  - Les outils
    - Les guides d'intégration (3) regroupent les documents, qui doivent être connus du nouvel arrivant pour appréhender l'activité globale du laboratoire
    - Les fiches d'habilitation aux postes spécifiques à chaque poste (7), détaillent les tâches à réaliser par le nouvel arrivant
    - Le questionnaire d'évaluation (1)
- Résultats
  - Passer d'une transmission orale à une transmission organisée et systématisée
  - Suivre et tracer l'apprentissage
- Développer les outils pour les autres fonctions

# Un plan de formation continue plus ambitieux

---



- Améliorer la mise en place et l'exploitation des actions de formation continue individuelles
  - Formalisation des demandes d'actions de formation continue individuelles
  - Evaluation des formations, des nouvelles compétences/connaissances acquises et des transferts envisageables dans la pratique au LBM
- Améliorer la transmission de documents de formation continue
  - Augmentation du nombre de documents transmis
  - Formalisation de la circulation
  - Traçabilité de la prise de connaissance
- Résultats
  - Acquisition de nouvelles connaissances
  - Transmission intra-laboratoire et amélioration de la pratique quotidienne
- Poursuivre les actions

# Recyclage/ré-évaluation des compétences

---



- Initier le recyclage/ré-évaluation: programme de recyclage des techniciens préleveurs pour la phase pré-analytique
  - Le programme
    - Créé pour la partie prélèvement sur la base de la réglementation en vigueur (Arrêté du 13 mars 2006)
    - Partie théorique: relecture des documents du chapitre « Phase pré-analytique » du système documentaire du laboratoire et étude du livre « Les bonnes pratiques du prélèvement sanguin »
    - Partie pratique: réalisation de 3 prélèvements et gestion d'échantillons biologiques en présence d'un biologiste
    - Evaluation de l'employé (test de connaissances) et du programme (questionnaire d'évaluation du programme)
  
- Résultat
  - 2 techniciennes « anciennes » recyclées
  
- Poursuivre pour les autres tâches/fonctions

# Difficultés

---



- Changer les habitudes: convaincre l'équipe de l'utilité de
  - Standardiser l'accueil des nouveaux
    - Passer de la transmission orale à écrite
    - Encadrer et évaluer
    - Obtenir une traçabilité
  - Actualiser ses connaissances et évaluer ses compétences
  
- ... et rester vigilant: les « vieilles habitudes », « petits carnets » et « trucs personnels » refont vite surface

# Conclusion

---

- Quelques facteurs clés pour une amélioration continue de la qualité
  - Communication et explication
  - Implication de l'équipe
  - Suivi et évaluation

---

*« L'expérience est une lanterne  
attachée dans notre dos,  
qui n'éclaire que  
le chemin parcouru »*



*Confucius*

MERCI!



Dr E. RUSÉ