

Université Pierre et Marie Curie  
Paris 6

**MEMOIRE  
POUR L'OBTENTION DU DIPLÔME UNIVERSITAIRE  
« ASSURANCE QUALITÉ AU LABORATOIRE  
DE BIOLOGIE MÉDICALE »**

**Mise en place d'un site intranet  
dédié à l'accréditation des laboratoires  
de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris**

1

**BASILLE Annie**

Année 2010 – 2011

# Plan de la présentation

- ☞ Contexte
- ☞ Choix du sujet de mémoire
- ☞ Déroulement du projet
- ☞ Analyse et prospective

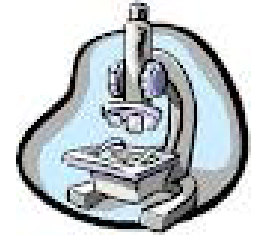
## ➤ L'AP-HP :

- Etablissement public de santé, le **CHU de l'Île de France**
- Se compose de **37 hôpitaux** – dont 3 sont situés en province - **et d'une structure d'hospitalisation à domicile (HAD)**.
- Les hôpitaux franciliens sont rassemblés en **12 groupes hospitaliers (GH)**.

## Les groupes hospitaliers



# Contexte



## ➤ La biologie et l'anatomie pathologique de l'AP-HP :

- 2.1 Milliards d'Equivalent B produit en 2010,
- 1000 ETP biologistes,
- 4000 PNM dont 2400 techniciens de laboratoire,
- 180 unités techniques / Toutes les spécialités sont représentées :  
Biochimie, Hématologie, Microbiologie (dont bactériologie, virologie, Parasitologie et Hygiène), Pharmacologie/toxicologie, Immunologie, Biologie de la Reproduction, Génétique et cytogénétique, Anatomie et cytologie pathologiques et fœtopathologie.
- De nombreux centres de références et de recours.

# Contexte

## ➤ **Le Siège de l'AP-HP :**

Direction Générale  
Secrétariat Général

Direction Economique, Financière, de l'Investissement et du Patrimoine (DEFIP)

Direction des Ressources Humaines (DRH)

**Direction de la Politique Médicale (DPM)**

Direction des Soins et des Activités Paramédicales (DSAP)

Direction des Affaires Juridiques (DAJ)

Direction du Service aux Patients et de la Communication (DSPC)

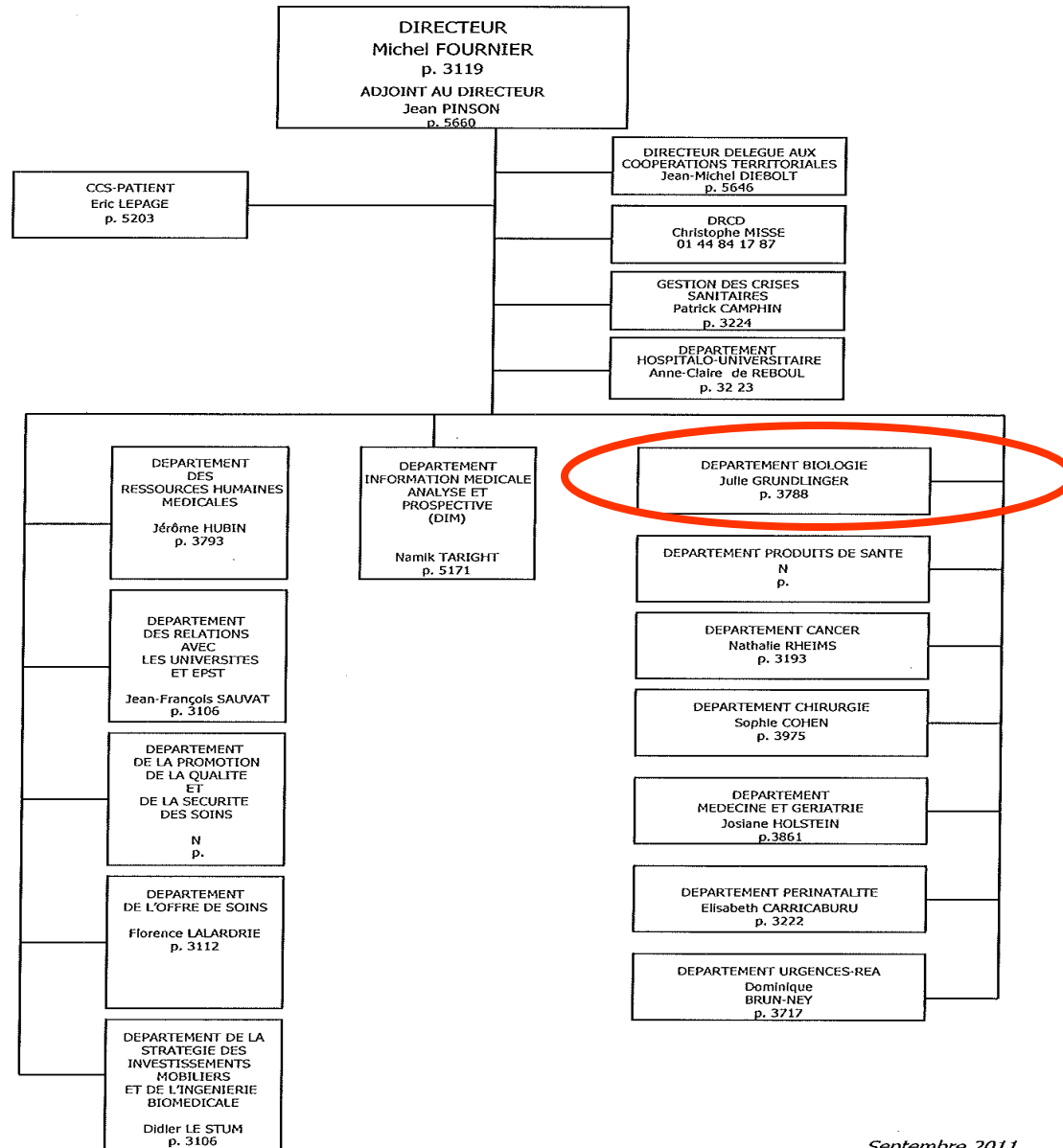
Direction du Pilotage de la Transformation (DPT)

Contrôle Financier

Centre de Compétences Gestion

Centre de Compétences Patients

## DIRECTION DE LA POLITIQUE MEDICALE



# Contexte

## ➤ Le Département de Biologie médicale - Julie Gründlinger

1 directeur d'hôpital, chef de département

1 cadre supérieur de laboratoire

1 secrétariat

1 conseil scientifique composé de 5 biologistes (temps partiel)

>>> Est en charge de la **définition et du suivi de la politique de l'AP-HP en matière d'organisation et d'évolution** de la biologie médicale et de l'anatomie cytologie pathologiques.

Plan stratégique 2010-2014



# Contexte



Dès septembre 2009, suite à la loi HPST et l'annonce de la réforme de la biologie médicale : Mise en place d'un **COPIL Accréditation**.

Biologistes, directeurs de la qualité, membres de directions fonctionnelles du siège.

Missions :

- Coordonner la mise en œuvre et le suivi de la démarche d'accréditation sur l'ensemble des LBM de l'institution,
- Définir des préconisations et recommandations pour la mise en œuvre de la démarche,
- Assurer la communication sur l'avancement du projet,
- **Promouvoir le partage d'expériences entre les sites.**

# Choix du sujet de mémoire

➤ Pas d'implication directe dans une structure de Biologie médicale

➤ Au niveau institutionnel :

- Inquiétudes des acteurs de terrain
- Hétérogénéité de l'état d'engagement des sites dans la démarche
- Demandes de partage de retours d'expérience

☑ Créer un outil de partage :

**Mise en place d'un site intranet dédié à l'accréditation des laboratoires**

# Déroulement du projet

## ① Identification des personnes ressources.

- Des professionnels de l'outil intranet
- Des futurs contributeurs

## ② Appropriation de l'outil et définition du cadre du site

## ③ Création du site « Accréditation des laboratoires »

## ④ Sollicitation des GH

## ⑤ Mise en ligne des documents

## ⑥ Evaluation de l'impact du site

- Nombre de documents mis en ligne
- Nombre de connections au site



## Thèmes et métiers

### Politique Médicale

- Politique Médicale
- Biologie et Prescription
- Bon usage
- Qualité EPP Certification
- Accréditation des laboratoires**
- Recherche et Innovation (DRCD)
- CLAN
- InterCLUD
- Antibiotiques CLIN
- Handicap
- Transport des Matières dangereuses
- Risques et sécurité des patients

### Enjeux et stratégies

- Les projets prioritaires pour l'AP-HP
- Qualité Sécurité des Soins
- Contrôle Interne
- Europe
- Management Durable
- Marque AP

### Ressources Humaines

- Ressources Humaines
- Infos doc
- Formation et développement des compétences

### Communication

- AP-HP Info
- Réseau des communicants

### Système d'Information

- Agence Technique Informatique
- Sécurité des Systèmes d'Information
- SI-Gestion
- Centre de Compétences Domaine Gestion
- SI-Patient
- SI-Pilotage
- SI-Portail

### Gestion

- ACHA
- AGEPS
- Archives
- Economie et Finances
- Investissement, Immobilier et Maintenance
- Patrimoine et Logistique
- Sécurité Générale

### Affaires juridiques et Droits du patient

- DAJ
- Maison Infos Santé (MIS)

### Soins

- Direction centrale des soins

#### Mon établissement

*Vous n'avez pas encore défini votre établissement d'affectation...*

[Modifier](#)

#### Favoris AP-HP

- [Plan Blanc AP-HP](#)
- [Règlement Intérieur AP-HP](#)
- [Site Institutionnel](#)
- [Qualité Sécurité des Soins](#)
- [Annuaire des liens](#)

#### Services RH

- [Elections CME, CMEL et CCM](#)

Vous êtes ici > [Accueil Accréditation des laboratoires](#)

Rechercher  ok

## Menu

[Informations institutionnelles](#)

[COPIL "Accréditation des laboratoires"](#)

[Cadre réglementaire](#)

[Législation](#)

[Partage documentaire](#)

[Accès selon les chapitres de la norme 15189](#)

[Chapitre 4 : Exigences relatives au management](#)

[Chapitre 5 : Exigences techniques](#)

[Accès par mots clefs](#)

[Autres documents](#)

[Partage d'expériences](#)

[Actualités Événements](#)

[Contact](#)

## Infos Accréditation des laboratoires

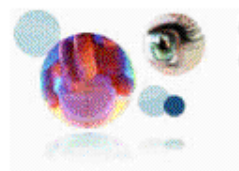
### [Accréditation des laboratoires ... quel calendrier finalement ?](#)

Publiée le 11 octobre 2011



[Toutes les infos](#)

## Liste de liens



- [Site du COFRAC - section Santé humaine](#)
- [Site DPM / Qualité EPP certification](#)

### Mon établissement

*Vous n'avez pas encore défini votre établissement d'affectation...*

[Modifier](#)

### Favoris AP-HP

- [Plan Blanc AP-HP](#)
- [Règlement Intérieur AP-HP](#)
- [Site Institutionnel](#)
- [Qualité Sécurité des Soins](#)
- [Annuaire des liens](#)

### Services RH

- [Elections CME, CMEL et CCM](#)
- [Élections professionnelles](#)
- [Droit d'option IDE](#)
- [Catalogue de formation](#)
- [Self-service RH](#)

# Déroulement du projet – Analyse du processus

## ① Identification des personnes ressources.

- Des professionnels de l'outil intranet



- Des futurs contributeurs



180 structures sur 40 pôles

Constitution récente des 12 GH

Nomination des nouveaux « trios » de pôles à l'été 2011

Implication et engagement des responsables hétérogène

# Déroulement du projet – Analyse du processus

② Appropriation de l’outil et définition du cadre du site



③ Création du site « Accréditation des laboratoires »



④ Sollicitation des GH



⑤ Mise en ligne des documents



# ⑥ Evaluation de l'impact du site

- Nombre de documents mis en ligne

17

1 seul contributeur



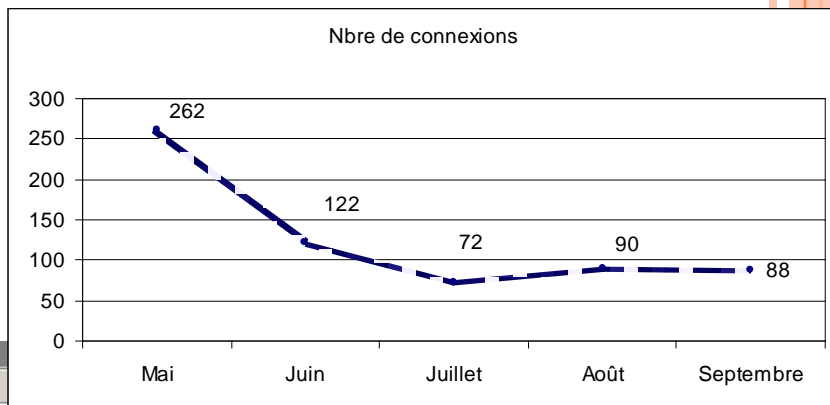
Site intranet "Accréditation des laboratoires".

Tableau de suivi du nombre de documents mis en ligne

|  | sept-11   | oct-11    | nov-11 | déc-11 | janv-12 | avr-12 | juil-12 | oct-12 |
|--|-----------|-----------|--------|--------|---------|--------|---------|--------|
| <b>Chapitre 4 de la norme 15189</b>                        |           |           |        |        |         |        |         |        |
| 4.1 Organisation et management                             | 0         | 0         |        |        |         |        |         |        |
| 4.2 Système de management de la qualité                    | 1         | 1         |        |        |         |        |         |        |
| 4.3 Maîtrise des documents                                 | 0         | 0         |        |        |         |        |         |        |
| 4.4 Revue de contrats                                      | 1         | 1         |        |        |         |        |         |        |
| 4.5 Analyses transmises à des laboratoires sous-traitants  | 0         | 0         |        |        |         |        |         |        |
| 4.6 Services externes et approvisionnement                 | 0         | 0         |        |        |         |        |         |        |
| 4.7 Prestations de conseils                                | 0         | 0         |        |        |         |        |         |        |
| 4.8 Traitement des réclamations                            | 0         | 0         |        |        |         |        |         |        |
| 4.9 Identification et maîtrise des non-conformités         | 0         | 0         |        |        |         |        |         |        |
| 4.10 Actions correctives                                   | 0         | 0         |        |        |         |        |         |        |
| 4.11 Actions préventives                                   | 0         | 0         |        |        |         |        |         |        |
| 4.12 Amélioration continue                                 | 1         | 1         |        |        |         |        |         |        |
| 4.13 Enregistrements qualité et enregistrements techniques | 0         | 0         |        |        |         |        |         |        |
| 4.14 Audits internes                                       | 2         | 2         |        |        |         |        |         |        |
| 4.15 Revue de direction                                    | 2         | 2         |        |        |         |        |         |        |
|  | 7         | 7         |        |        |         |        |         |        |
| <b>Chapitre 5 de la norme 15189</b>                        |           |           |        |        |         |        |         |        |
| 5.1 Personnel  | 5         | 5         |        |        |         |        |         |        |
| 5.2 Locaux et conditions environnementales                 | 0         | 0         |        |        |         |        |         |        |
| 5.3 Matériel de laboratoire                                | 0         | 0         |        |        |         |        |         |        |
| 5.4 Procédures préanalytiques                              | 2         | 2         |        |        |         |        |         |        |
| 5.5 Procédures analytiques                                 | 1         | 1         |        |        |         |        |         |        |
| 5.6 Assurer la qualité des procédures analytiques          | 0         | 0         |        |        |         |        |         |        |
| 5.7 Procédures postanalytiques                             | 0         | 0         |        |        |         |        |         |        |
| 5.8 Compte rendu des résultats                             | 0         | 0         |        |        |         |        |         |        |
|  | 8         | 8         |        |        |         |        |         |        |
| <b>Autres documents</b>                                    |           |           |        |        |         |        |         |        |
|  | 2         | 2         |        |        |         |        |         |        |
| <b>Total</b>   | <b>17</b> | <b>17</b> |        |        |         |        |         |        |

## ⑥ Evaluation de l'impact du site

### - Nombre de connections au site



[Accréditation des laboratoires] Statistiques des visites - Microsoft Internet Explorer fourni par AP-HP

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Recherche Favoris

Adresse [http://portail-cms.aphp.fr/accre-labo/ecrire/?exec=statistiques\\_visites](http://portail-cms.aphp.fr/accre-labo/ecrire/?exec=statistiques_visites)

Liens 8-Google 1-Site Siège DPM 6-Site AP 5-Liens AP-HP 2-Annuaire Siège 3-Messagerie AP EDP SIRIUS NSI ACCUEIL\_INFO

Afficher les visites pour :

- **Tout le site**

Afficher les visites pour les **articles les plus populaires** et pour les **derniers articles publiés** :

10. Site en construction ... en savoir plus ...
10. Textes fondamentaux
10. Liste des membres du COPIL
10. Portée d'accréditation
10. Rubrique en construction
10. Exemple de fiche d'examen dont la méthode a été validée
10. Procédure d'habilitation
20. Exemple de convention Pôle biologie / Direction des Soins
10. Exemple de manuel de prélèvement
10. Nous contacter
10. Exemple de Manuel qualité
10. Pas de document à partager à ce jour - N'hésitez pas à

(barres foncées : dimanche / courbe foncée : évolution de la moyenne)  
maximum : 10    aujourd'hui : 8    total : 672  
moyenne : 5    hier : 3    popularité du site : 2

Affichage par mois :

SVG | CSV

Intranet local

Démarrer Doc1.doc - Microsoft Word [Accréditation des labora... 14:50

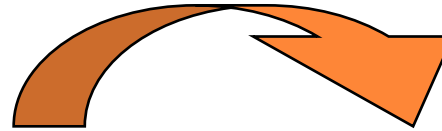
# Analyse et prospective



**Gestion documentaire**  
(Définition & Formalisation  
du cycle de vie  
des documents)

AQ

**Site  
opérationnel**



**Communiquer  
de nouveau  
sur le projet  
et re-solliciter  
les GH.**

**Enquête de satisfaction**

Merci de votre attention...

<http://portail-cms.aphp.fr/accre-labo/?page=public>