

MISE EN PLACE DE L'HABILITATION DU PERSONNEL AU LABORATOIRE DE LA CPAM DE PARIS



Valérie GABAI biologiste médicale
Responsable Assurance Qualité

INTRODUCTION

- Laboratoire polyvalent monosite
 - 5 biologistes
 - 2 cadres
 - 14 techniciens de laboratoire
 - 4 secrétaires
- Voie B Accréditation
- Exigences de la norme 15189



HABILITATION DU PERSONNEL

OBJECTIFS

- OBJECTIF PRINCIPAL

- Etablissement de la démarche d'habilitation de l'ensemble du personnel

- OBJECTIFS SECONDAIRES

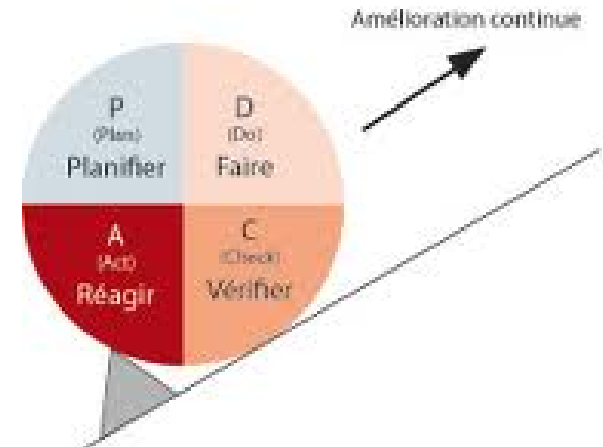
- Rédiger les fiches de postes
- Lister les documents existants
- Bannir la documentation « sauvage »
- Rédiger les modes opératoires ou instructions manquants

METHODOLOGIE

- Constitution d'une cellule qualité



- Utilisation de la roue de Deming et de la méthode QQOQCP



- Création d'une « pailleasse qualité »

METHODOLOGIE (suite)

- Choix des indicateurs
 - Nombre documents diffusés/nombre attendu
 - Nombre de fiches de formation faites/nombre attendu
 - Nombre de grilles d'habilitation effectuées/ nombre attendu
 - Pourcentage du personnel habilité par secteur

METHODOLOGIE (suite)

○ Outils de communication

➤ Réunions de service



➤ Panneau d'affichage



RESULTATS

- Rédaction des documents manquants

(fiches de poste, modes opératoires, instructions...)

- Procédure formation/habilitation

- Niveau 1
- Niveau 2
- Niveau 3

RESULTATS

○ Fiches de formation (au 30.09.12)

➤ Objectif : >75 %

Secteur	Nombre de fiches à faire	Nombre de fiches faites	% de réalisation
Hématologie	10	10	100
Immunochimie	7	3	43
Bactériologie	13	12	92
Secrétariat	5	5	100
Biologistes	5	1	20

RESULTATS

○ Grilles d'habilitation (au 30.09.12)

➤ Objectif : > 50 %

Secteur	Nombre de grilles à faire	Nombre de grilles faites	% de réalisation
Hématologie	10	10	100
Immunochimie	7	3	43
Bactériologie	13	9	69
Secrétariat	5	5	100
Biologistes	5	1	20

RESULTATS

○ Grilles d'audit (au 30.09.12)

Secteur	Nombre de grilles à faire	Nombre de grilles faites	% de réalisation
Hématologie	10	5	50
Immunochimie	7	0	0
Bactériologie	13	5	38
Secrétariat	5	1	20
Biologiste	5	0	0

RESULTATS

○ Personnes habilitées (au 30.09.12)

➤ Objectif : > 25 %

Secteur	Nombre de personnes à habiliter	Nombre de personnes habilitées	% de réalisation
Hématologie	60	18	30
Immunochimie	49	0	0
Bactériologie	78	10	13
Secrétariat	20	5	25
Biologistes	25	5	20

DISCUSSION

- Évolution sur notre organisation
 - Cellule qualité
 - « paillasse qualité »
- Implication de tout le personnel
- Mise à jour des documents qualité
 - Long et difficile
 - Modification des habitudes

DISCUSSION (suite)

- Mise en place des grilles de formation et habilitation

- Retard sur les habilitations
 - Installation logiciel de gestion documentaire
 - Première revue de direction
 - Rédaction Manuel Assurance Qualité
 - Audit externe Bioqualité
 - Grille qualification Bioqualité

DISCUSSION

- Habilitation en cours
- Emulation entre les secteurs
- Diminution du nombre de non-conformités

CONCLUSION

- Progrès réel dans l'Assurance Qualité
- Mise en place de l'habilitation du personnel réussie
- Audits à réaliser



MERCI DE VOTRE ATTENTION

