

Amélioration du management de la qualité dans le Pôle de Biologie des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg



Denis Filisetti

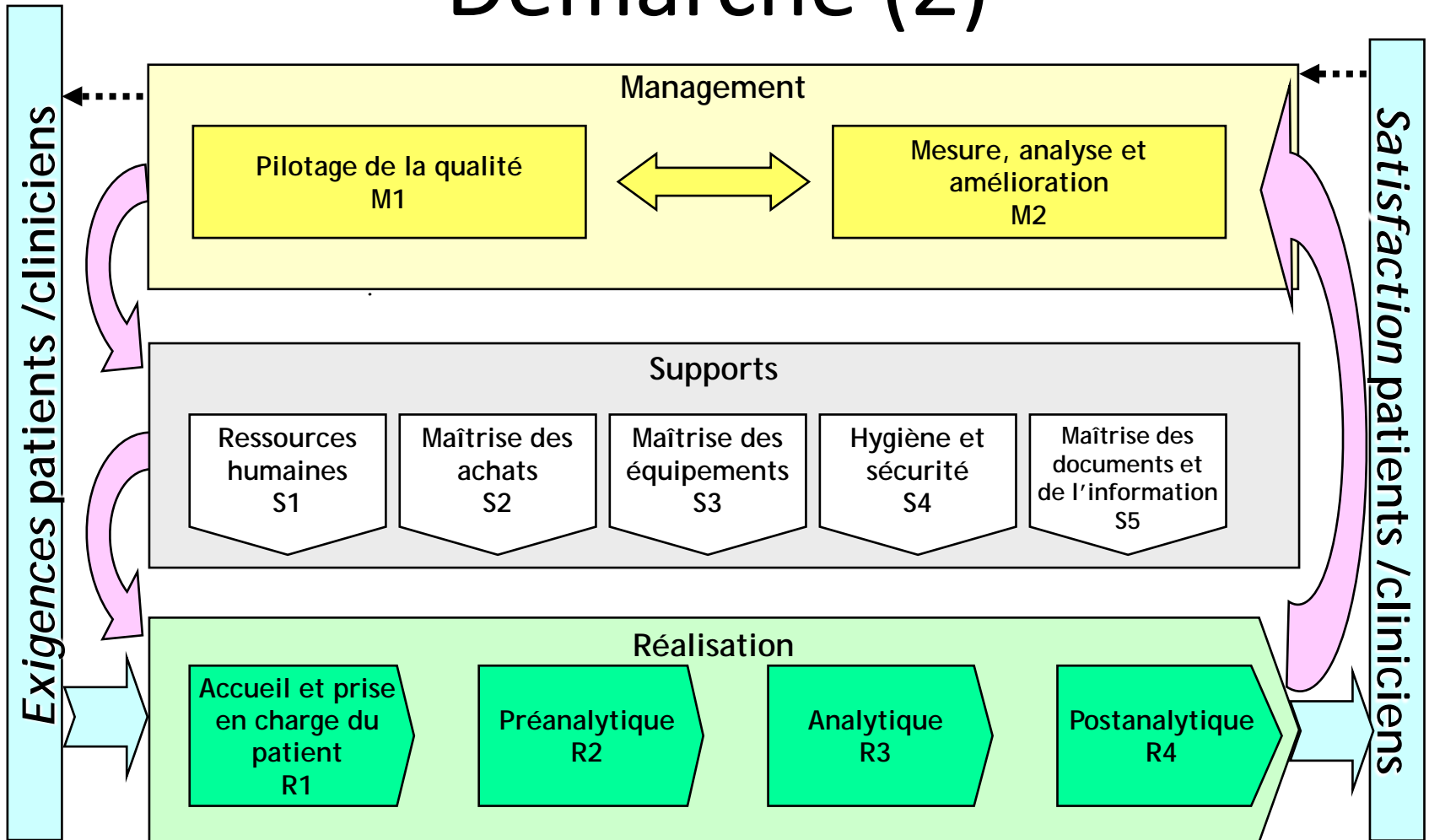
Objectif

- Améliorer le management
- Pour atteindre les exigences

Démarche (1)

- Recueillir besoin
- Enquêter : RQs / pilotes processus
- Bilan management transversal
- Mettre en place management
- Evaluer management
- Plan d'action

Démarche (2)



Cartographie processus

Recueil besoin

- Absence pilotage polaire
- Absence fonctionnement transversal
- Absence démarche qualité commune
- Absence autonomie / supports
- Absence transition SMQ « ISO »
- Management vertical historique

Enquête RQ services (1)

- 9,6 années (1-15)
- 40 % formés SMQ
- 2,5 collaborateurs (1-10)
- 92 % SMQ
- 60 % besoins structure interne
- 25 % absence plan d'action

Enquête RQ services (2)

- 34 % temps travail (5-85)
- 50 % avancement (0-80)
- 58 % manque temps
- 50 % résistances
- Non signalement absence management polaire

Enquête pilotes de processus (1)

- 1 an 3 mois
- 3 inactifs
- 60 % plan d'action
- 20 % besoin ressenti
- 5 % temps travail (0-20)
- 26 % avancement (0-90)

Enquête pilotes de processus (2)

- 60 % absence formation
- 30 % insatisfaction formation
- 50 % manque temps
- 40 % conformité
- 32 % connaissances exigences (0-67)
- 40 % désignés

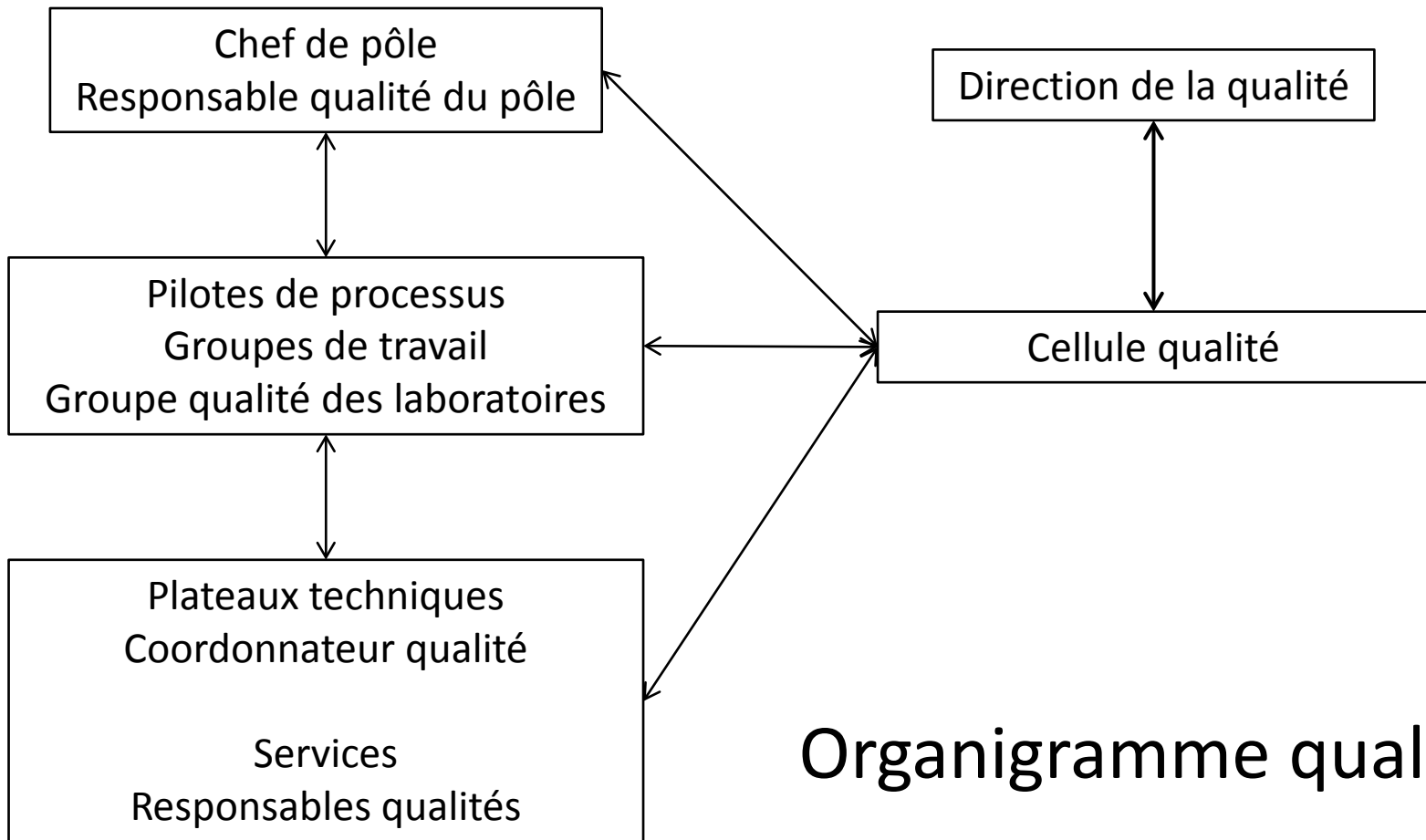
Bilan management

- Audit externe janvier 2011
- Mettre cohérence SMQ services
- Supports : achats, équipements, ressources humaines
- Réalisation : analytique, postanalytique
- Management : mesure analyse amélioration

Evolution management (1)

- Culture « gestion de projet »
- Identifier exigences
- Définir politique
- Fixer objectifs
- Etablir un plan d'action
- Démarche qualité

Evolution management (2)



Organigramme qualité

Evolution management (3)

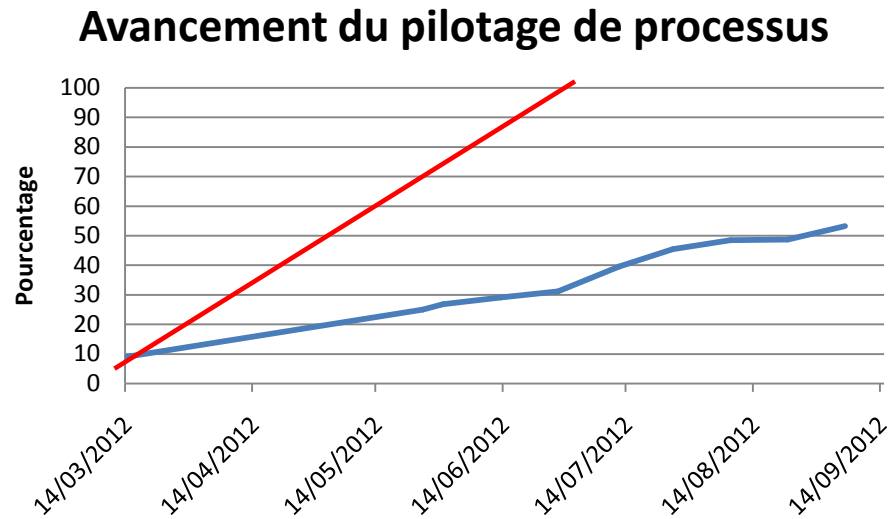
- Pilotage processus
- Support méthodologique
- Documentation
- Changement 5 pilotes

Evolution management (4)

- Groupe qualité des laboratoires
- Articulation pilotage processus / RQ services
- Copilotage « transports »
- Communication

Evolution management (5)

- Evolution générale



Evaluation management (1)

- Audit externe septembre 2012
- 16 méthodes recevables
- Pilotage par plan d'action
- Absence prestation de conseils

Evaluation management (2)

- Absence manuel qualité
- Copilotage achats, équipements, ressources humaines
- Formations

Planification (1)

- Plan d'action suite audit
- Copilotage : équipements, systèmes informatiques, ressources humaines
- Prestation de conseils
- Certification HAS
- EPP prélèvement échantillons biologiques

Planification (2)

PRCS	Thème	Tâches	Responsable	Échéance	Etat
MAA	Cofrac	Compléter document SH-FORM-03 (auto-évaluation du pôle)	D Filisetti	19/10/2012	Réalisé
Pilotage	Cofrac	Compléter document SH-FORM-05 (demande d'accréditation)	D Filisetti	19/10/2012	Réalisé
PDC		Identifier personnes ressources (pilote, référent, support), mettre en place processus, rédiger PG, faire valider bureau et pôle comité de biologie et approuver par chef de pôle	D Filisetti	31/10/2012	Réalisé
MAA	EEQ	Etablir tableau suivi des EEQ	D Filisetti	31/10/2012	Réalisé
MDI	Doc interne	Mettre à jour toute la documentation liée aux dossiers déposés	D Filisetti	31/10/2012	Réalisé
MDI	Doc externe	Rédiger PO documentation externe	D Filisetti	31/10/2012	Réalisé
MAA	EEQ	Définir modalités de gestion des EEQ NC	D Filisetti	31/10/2012	En cours
MDI	ENRG	Rédiger PO gestion ENRG	D Filisetti	31/10/2012	En cours
MDI	Archives	Rédiger MOPE gestion des archives	D Filisetti	31/10/2012	En cours
MDI	Doc interne	Revoir les modalités de gestion de la documentation qualité	D Filisetti	31/10/2012	En cours
RH	Médicales	Mise à jour des dossiers du personnel	D Filisetti	30/11/2012	En cours
MAA	EI	Identifier le circuit des EI	D Filisetti	31/10/2012	
MAA	CIQ	PO stratégie des CIQ	D Filisetti	31/10/2012	
MAA	CIQ	Définir modalités de gestion des CIQ NC	D Filisetti	31/10/2012	
MDI	Archives	Définir les modalités de gestion des archives externalisées (institution ?)	D Filisetti	31/10/2012	
MDI	LaboNet	Intégrer dans la gestion documentaire	D Filisetti	31/10/2012	
MDI	Archives	Délai de conservation des données brutes et des éléments traces pour l'obtention du résultat	D Filisetti	31/10/2012	
Pilotage	MAQ	Rédiger MAQ	D Filisetti M Bouazzaoui	30/11/2012	
MAA	Audits	Prévoir audit poste et paillasse	D Filisetti		
MAA	Audits	Prévoir des audits des services supports (RH, Pôle logistique, ...)	D Filisetti		
MDI	Information	PO communication	D Filisetti		

Conclusion

- Pilotage transversal, SMQ polaire
- Groupe qualité des laboratoires
- Améliorer interface supports (copilotage)
- Cadres, cellule qualité / enquêtes
- Appropriation ?
- Identifier ressources humaines



Remerciements

B. Ludes, M. Wolf & E. Candolfi

N. Calmels, F.

Gasser, I. Jahn, V. Kemmel, F.

Lemaire, C. Ménard, N.

Rivet, M.-J.

Wendling, P. Gosset, J.-P.

Heinrich, L. Miguet & J.

Waller

B. Gérard, O.

Villard, A.-C. Voegeli &

A. Agin

E. Antoni, M. Klein, E.

Waltz, M. Bouazzaoui & T.