

**Mise en place
des contrats clinico-biologiques
au Centre Hospitalier Andrée Rosemon**

MELANIE MALACARNET

Soutenance de mémoire pour l'obtention du Diplôme Universitaire
« Assurance qualité au laboratoire de biologie médicale »

2011 / 2012

Présentation



Laboratoire du CHAR



Choix et limites du sujet

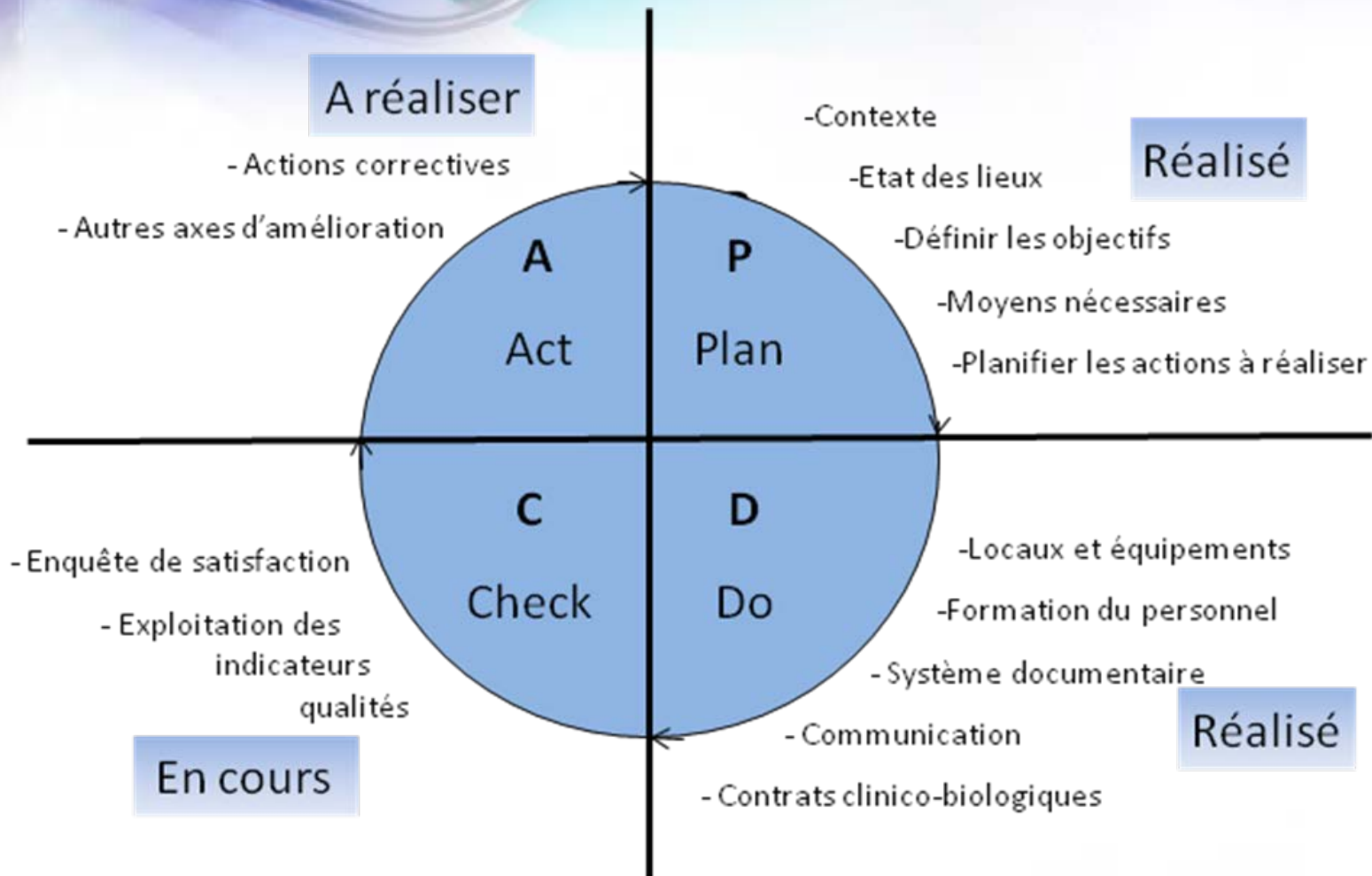
- Chapitre 4 de la Norme NF EN ISO 15189
- Recherche des causes des problèmes majeurs rencontrés dans les organisations

Définitions:

- fournisseur,
- client,
- produit.

Méthodologie

La roue de Deming





« PLAN »

Etape réalisée

- Etat des lieux
- Définition des objectifs
- Moyens nécessaires
- Tableau de bord des actions à mener



« DO »

Etape réalisée

- Actions sur:
 - les locaux et les équipements,
 - la formation du personnel,
 - le système documentaire,
 - la communication,
- Processus de déploiement des contrats clinico-biologiques



« Check » et « Act »

Etapes en cours et à réaliser

- Exploitations des indicateurs qualité
- Enquête de satisfaction

- Actions correctives
- Autres axes d'amélioration



Résultats

- Processus de réalisation amélioré
 - Processus support modernisé
 - Processus de management de la qualité révisé
 - Relation entre les interfaces formalisée
- ’ **Satisfaction client avec amélioration de la prise en charge du patient**

A stethoscope with a red and blue chest piece and a silver binaural is positioned in the upper left corner. The background is a blurred, blue-toned image of medical equipment, possibly a computer monitor or a control panel, with a grid pattern visible.

Contraintes

- «Matériels»
- Humaines
 - Interne au laboratoire
 - Externe au laboratoire
- Organisationnelles



Perspectives

Court terme

- Aboutir à la signature des contrats avec les services de soins non-signataires
- Finaliser la phase «check» en évaluant la satisfaction client
- Mettre en place les actions de la phase «act»

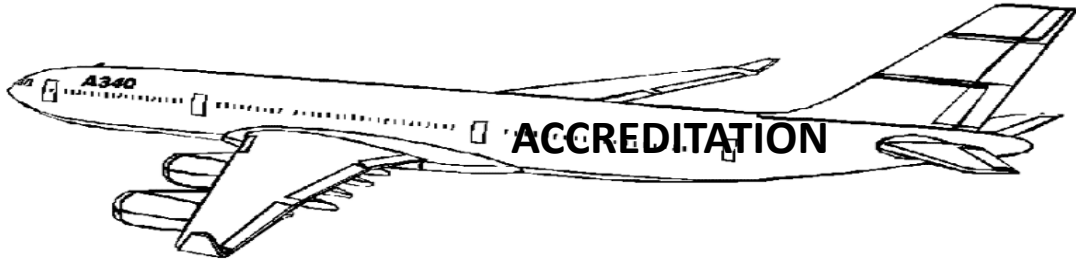


Perspectives

Long terme

- Adapter les contrats clinico-biologiques à nos autres clients
- Continuer notre démarche de maîtrise des relations aux interfaces en élaborant des conventions avec les structures de santé

Merci de votre attention



Formation
DU Qualité