



REORGANISATION DU SECRETARIAT DU LABORATOIRE DE BIOLOGIE MEDICALE DE LA CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE PARIS

Laurence LOUVET

DU ASSURANCE QUALITE AU LABOIRATOIRE DE BIOLOGIE MEDICALE

LE SECRETARIAT

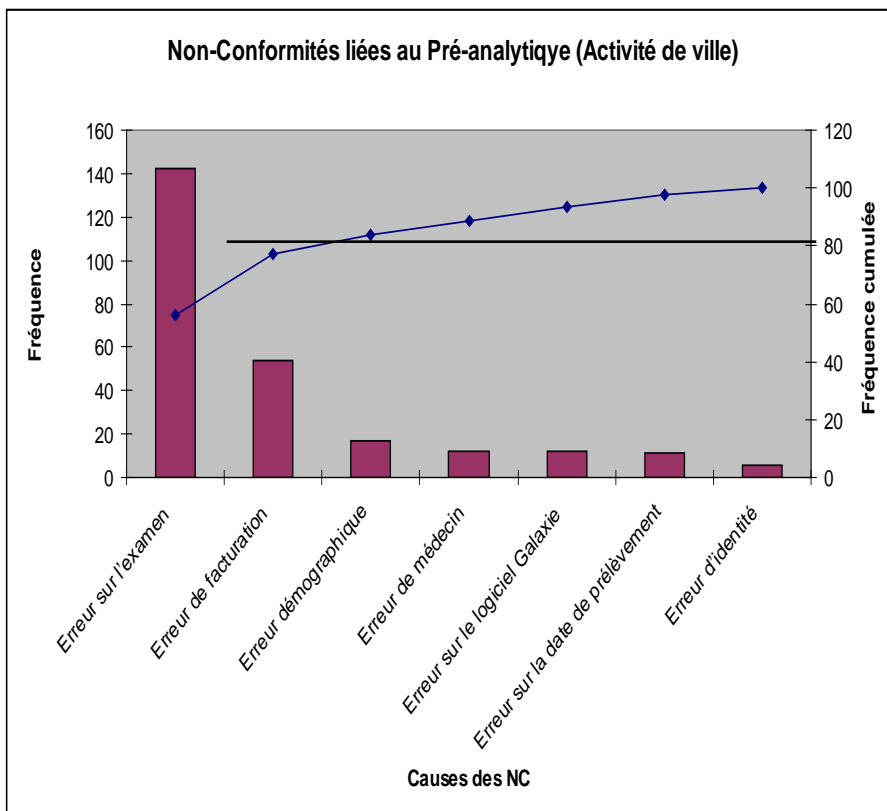
- Situé au 7ème étage du centre Réaumur.
- Ouvert de 8H15 à 18H au public avec deux pics d'activité le matin et le soir.
- 4 secrétaires
- Le secrétariat dispose de 2 box d'accueil et en cas d'affluence de patients un troisième box peut être ouvert.
- Le laboratoire accueille les patients avec et sans rendez-vous.
- Les patients se présentent et prennent un ticket : ils sont reçus par ordre d'arrivée.

OBJECTIFS

- Diminution du temps d'attente
- Respect des horaires de rendez-vous
- Rétablir une sérénité au poste de travail
- Diminution des non conformités pré-analytiques
- Améliorer la satisfaction de nos clients

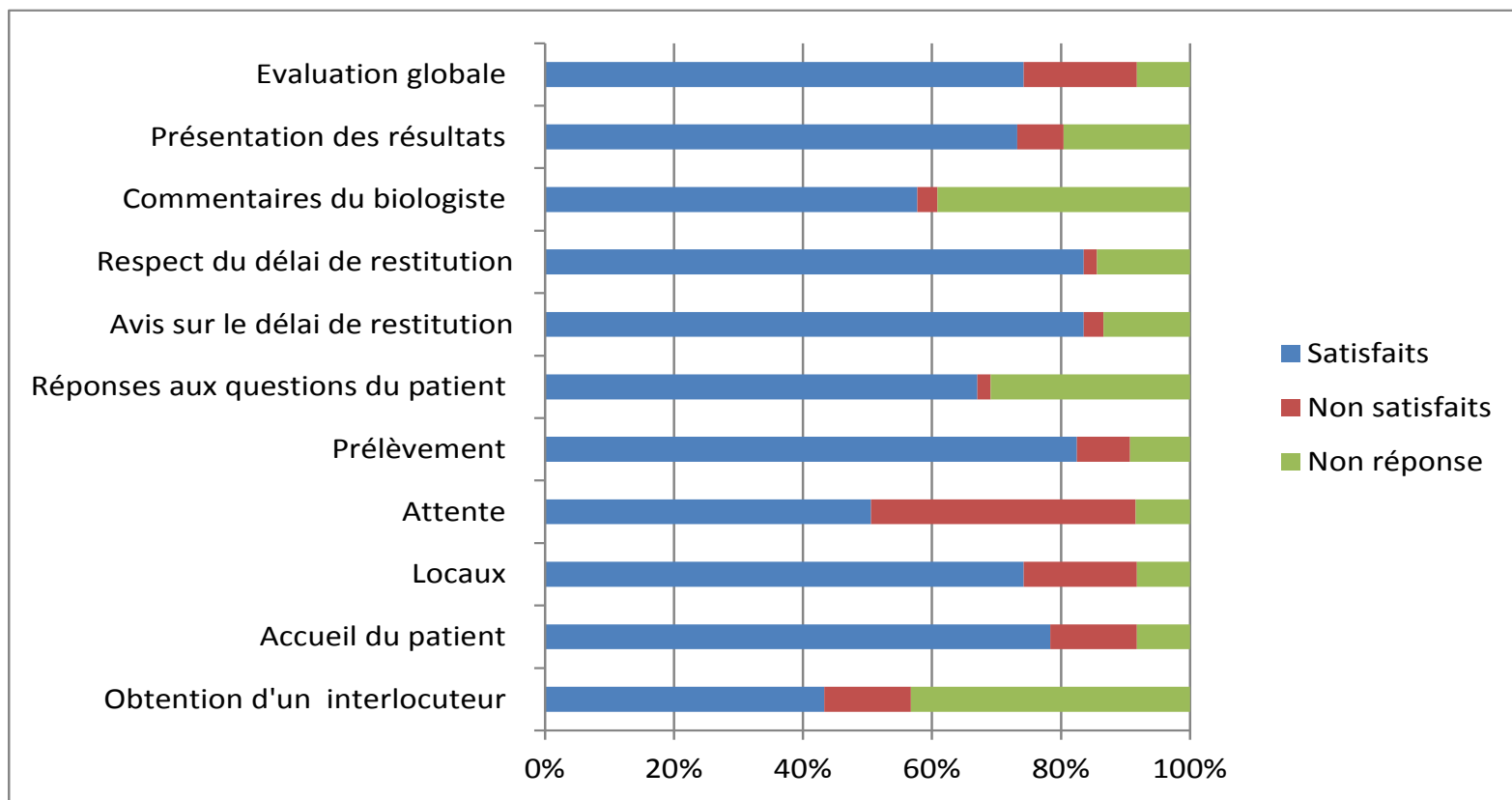
- Analyse des non conformités

Processus	Nombre de Non -conformités Période du 01/07/2012 au 31/12/2012
Pré Analytique	489
Analytique	46
Post-analytiques	53
Métriologie	10
Hygiène et sécurité	1
Système informatique	6
Communication	1



ANALYSE DES RISQUES II

- Analyse de l'enquête de satisfaction



ANALYSE DES RISQUES III

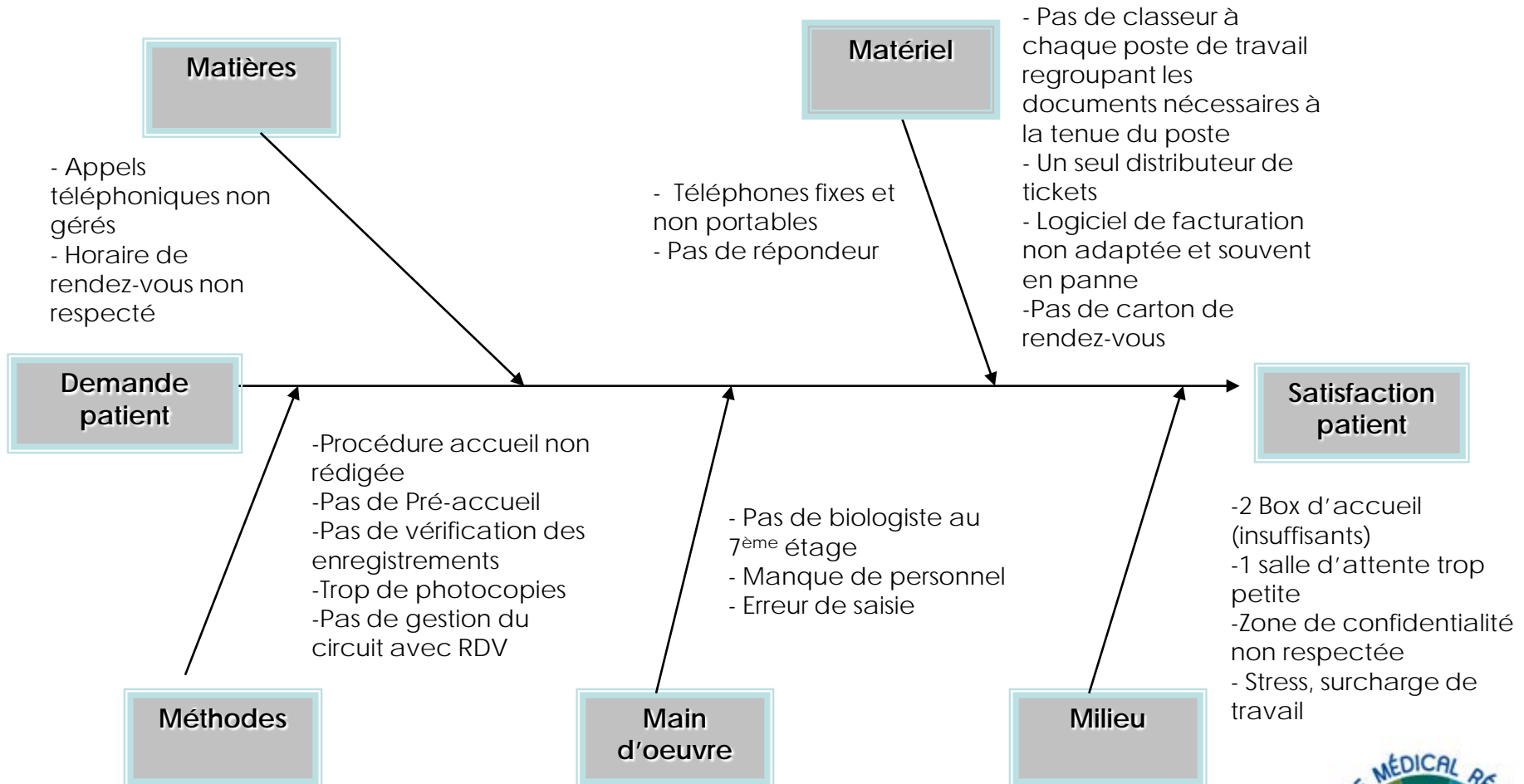
- Audit externe
- Arrêt maladie

Secrétaire	A	B	C	D
Nombre de jours d'arrêt	13	11	16	1

- Diagramme D'Ishikawa

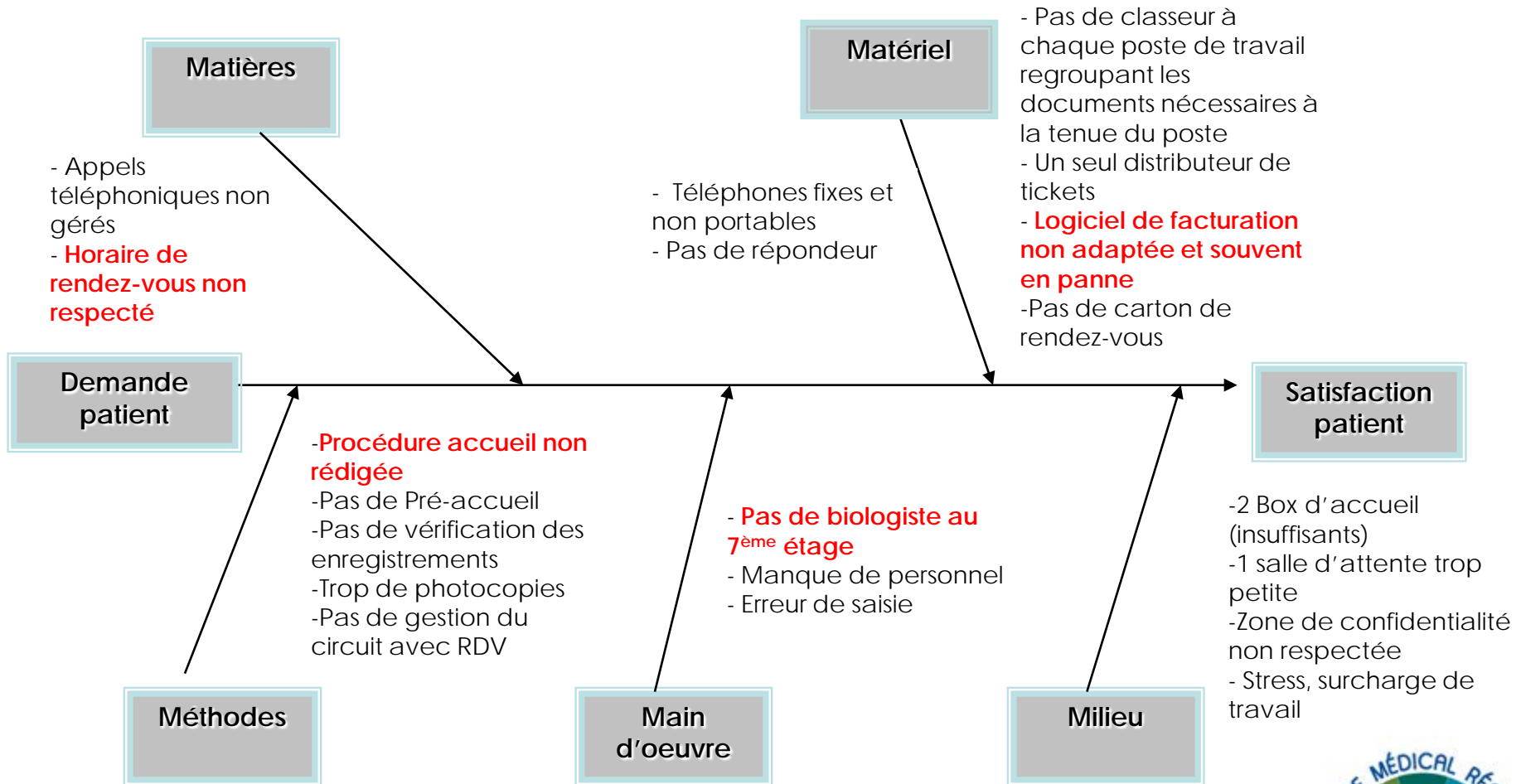
ANALYSE DES RISQUES IV

DIAGRAMME D'ISHIKAWA PROCESSUS ACCUEIL SECRETARIAT



ANALYSE DES RISQUES IV

DIAGRAMME D'ISHIKAWA PROCESSUS ACCUEIL SECRETARIAT



PLAN D'ACTION

CAUSES	ACTIONS D'AMELIORATION	RESPONSABLES	CALENDRIER	INDICATEURS DE SUIVI
<p>MATIERES :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appels téléphoniques non gérés - Horaire de RDV non respecté 	<p>Création d'un Pré-accueil gérant les appels téléphoniques</p> <p>Création d'un box RDV</p>	<p>Cadre administratif et biologistes</p>	<p>Septembre 2013</p>	<p>Enquête de satisfaction patients</p>
<p>METHODES :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procédure accueil non rédigée - Pas de vérification des enregistrements - Trop de photocopies 	<p>Rédaction de la procédure Accueil patient</p> <p>Vérification systématique des dossiers du jour par un biologiste</p> <p>Demande de Scan ordo</p>	<p>Biologiste</p> <p>Biologistes</p> <p>Biologiste et service achat</p>	<p>Mai 2013</p> <p>Juin 2013</p> <p>Juin 2013</p>	<p>Audit secrétariat</p> <p>Pourcentage de Non-conformités pré-analytiques</p>

PLAN D'ACTION

<p>MAIN D'ŒUVRE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manque de personnel - Pas de biologistes au 7^{ème} étage 	<p>Recrutement de secrétaires</p> <p>Installation bureau de biologiste au 7^{ème} étage</p>	<p>DRH et biologistes</p> <p>Biologistes et Service informatique</p>	<p>Mai 2013 et Septembre 2013</p> <p>Juin 2013</p>	<p>Enquête de satisfaction patient</p> <p>Diminution des Non-conformités pré-analytiques</p>
<p>MILIEU :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de box d'accueil insuffisant - Zone de confidentialité non respectée - Salle d'attente trop petite - Stress, surcharge de travail 	<p>Création d'un troisième poste d'accueil</p> <p>Marquage au sol de la zone de confidentialité</p> <p>Diminution du temps de création d'un dossier</p> <p>Réorganisation du secrétariat</p> <p>Embauche de secrétaires</p>	<p>Cadre administratif et service informatique</p> <p>Agent technique immeuble</p> <p>Biologiste service informatique</p> <p>Biologistes cadre administratif</p> <p>DRH et biologistes</p>	<p>Mars 2013</p> <p>Avril 2013</p> <p>Septembre 2013</p> <p>Mai 2013 Septembre 2013</p>	<p>Enquête satisfaction client</p> <p>Audit du secrétariat</p> <p>Nombre de jours d'arrêt maladie au secrétariat</p>

PLAN D'ACTION

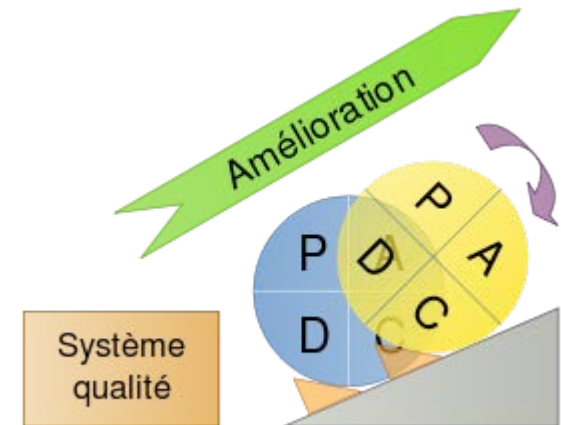
MATERIEL :				
- Logiciel de facturation non adaptée	Mise en relation avec la société gérant Galaxie. Développement du logiciel pour actes exonérants et actes extérieurs.	Biologiste et service informatique du logiciel Galaxie	Avril 2013	Enquête de satisfaction patients
- Pas de carton de rendez-vous	Réalisation carton RDV-rendu de résultats.	Biologiste et service communication CPAM	Juin 2013	
- Pas de classeur regroupant les différents documents du poste de travail	Création de classeur secrétariat	Cadre administratif	Mai 2013	
- Un seul distributeur de tickets	Création du box et RDV et carton RDV	Biologiste	Mars et Juin 2013	Audit poste secrétariat
- Téléphones fixes	Demande de téléphones portables	Biologiste et service achat	Mai 2013	

SUIVI DU PLAN D'ACTION

- Taux de NC pré-analytiques activité de ville
 - Objectif : diminution par deux
- Enquête de satisfaction patient
 - Satisfaction d'au moins 70 % contre 50% l'année précédente
- Nombre d'arrêts maladie
 - L'objectif est de diminuer le nombre de jours d'arrêt maladie à moins de 7 jours en moyenne par secrétaire au dernier semestre 2013
- Audit du secrétariat
 - L'audit du secrétariat aura lieu lorsque l'équipe de secrétaires sera au complet et le personnel habilité.

DISCUSSION

- Seules les deux premières phases de la roue ont été réalisées
- Mise en jeu de plusieurs services supports
- Travail d'équipe
- Réalisation du manuel d'accueil d'une personne nouvellement embauchée
- La roue doit continuer à tourner quand le personnel sera au complet.
- Limite de l'étude : réactivité des services supports sur estimée



CONCLUSION

- Satisfaction du personnel
- Méthodologie
- Ce n'est pas terminé.....

