

---

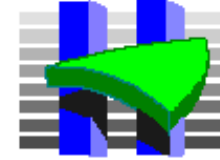
COMMUNAUTÉ HOSPITALIERE DE TERRITOIRE



Centre Hospitalier de Saint-Malo



Centre Hospitalier de Cancale



Centre Hospitalier de Dinan

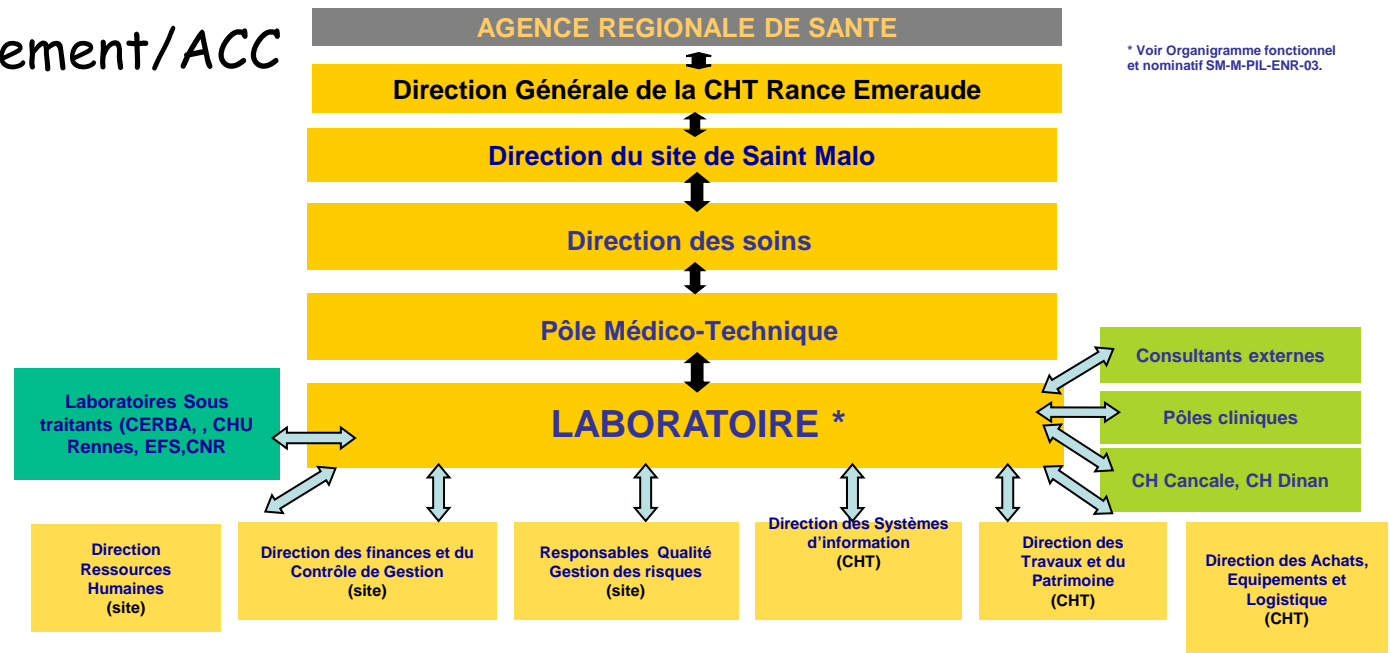
# Amélioration de l'exploitation des indicateurs qualité

Gisèle Charette-Coupanec  
Technicienne de laboratoire  
Centre hospitalier de Saint-Malo  
2013-2014

---

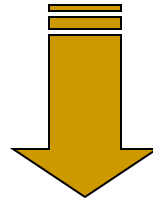
# Laboratoire CH Saint-Malo

- Communauté Hospitalière Territoire
- Projet GCS avec laboratoire CH Dinan
- 2010: Démarche accréditation
- 2013: preuve (option B)
- 2014: demande initiale
- Accompagnement/ACC



# Pourquoi?

- Suivi régulier non organisé
- Exploitation non aboutie des non-conformités et des réclamations
- Communication annuelle
- Manque de rigueur et suivi des actions décidées



Processus d'amélioration ne joue pas son rôle

---

## Objectifs d'amélioration:

- Renforcer le processus de surveillance.
- Améliorer l'exploitation des résultats des indicateurs.
- Améliorer le processus de communication.

+conformité exigences normatives V2012

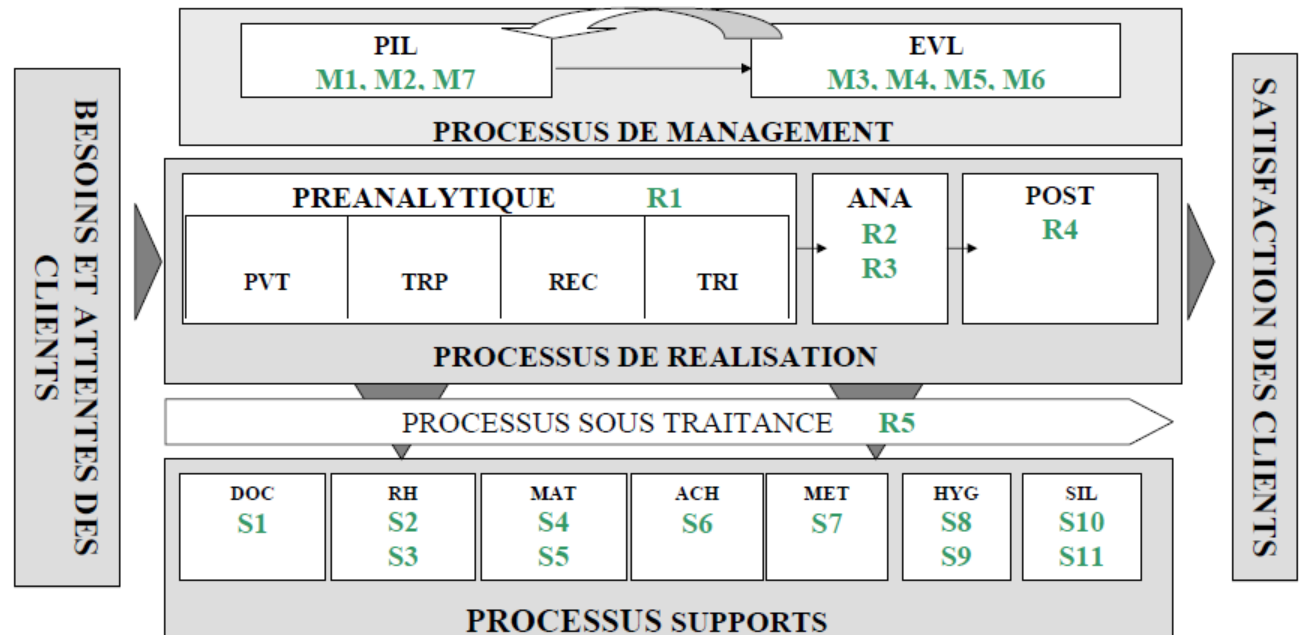
---



# Etape 1: Concevoir et Planifier

*Du 25 février au 15 avril 2014*

- Définir des objectifs qualité
- Faire l'état des lieux de l'existant
- Définir le fonctionnement
- Rédiger et valider les documents





---

## Etape 3: Evaluer

*Le 8 juillet 2014*

- Réaliser la première revue de processus
- Evaluer la mise en place

## Etape 4: Améliorer et Ajuster

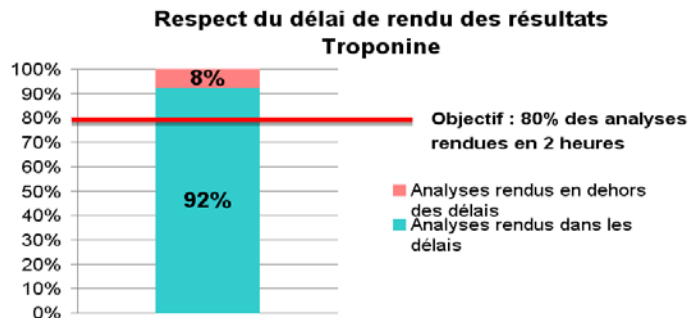
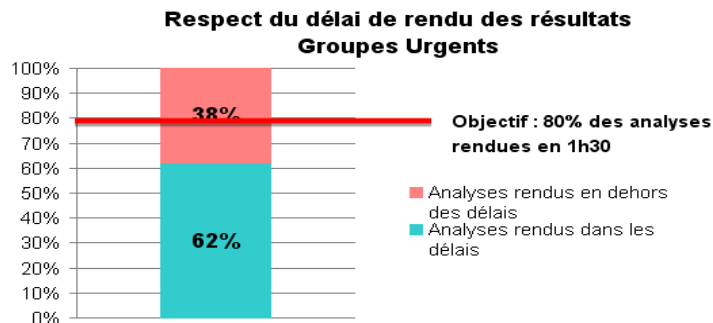
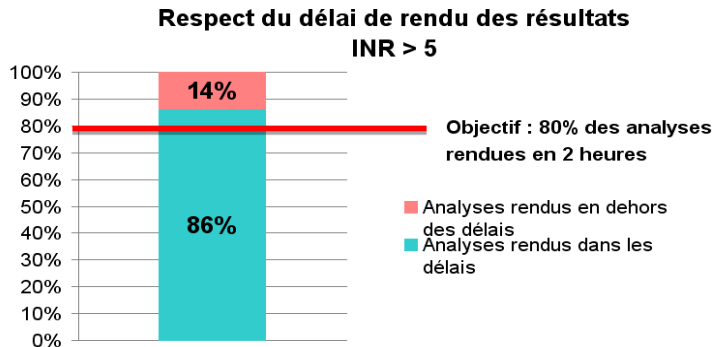
Dernière revue de processus sous 3 aspects:

- Pertinence des indicateurs
  - Satisfaction des pilotes de processus
  - Besoins de faire évoluer le système
-



## Indicateurs suivis n°2:

Nombre d'examens rendus dans les délais / nombre d'examens rendus sur une liste ciblée d'examens urgents.



- Evaluer la performance du LBM dans la réalisation des prestations et respect des délais définis.
- Nouveau
- Communication interne et transversale

Action corrective:

Réévaluer à distance de l'installation de l'automate des groupes sanguins avant toute modification d'organisation

## Indicateurs suivis n°3:

Nombre d'incidents technique ayant fait l'objet d'un déplacement SAV /automate

- Surveiller l'état fonctionnel et la fiabilité de tous les automates
- Indicateur 2010
- Communication en interne ,et au fournisseur si seuil d'alerte dépassé.

Commentaires / Suivi trimestriel

	Fait le	Résultats NB	Commentaires	
Suivi Trim 1	08/07/14	2	😊	Sous déclaration
Suivi Trim 2	08/07/14	2	😊	
Suivi Trim 3				
Suivi Trim 4				

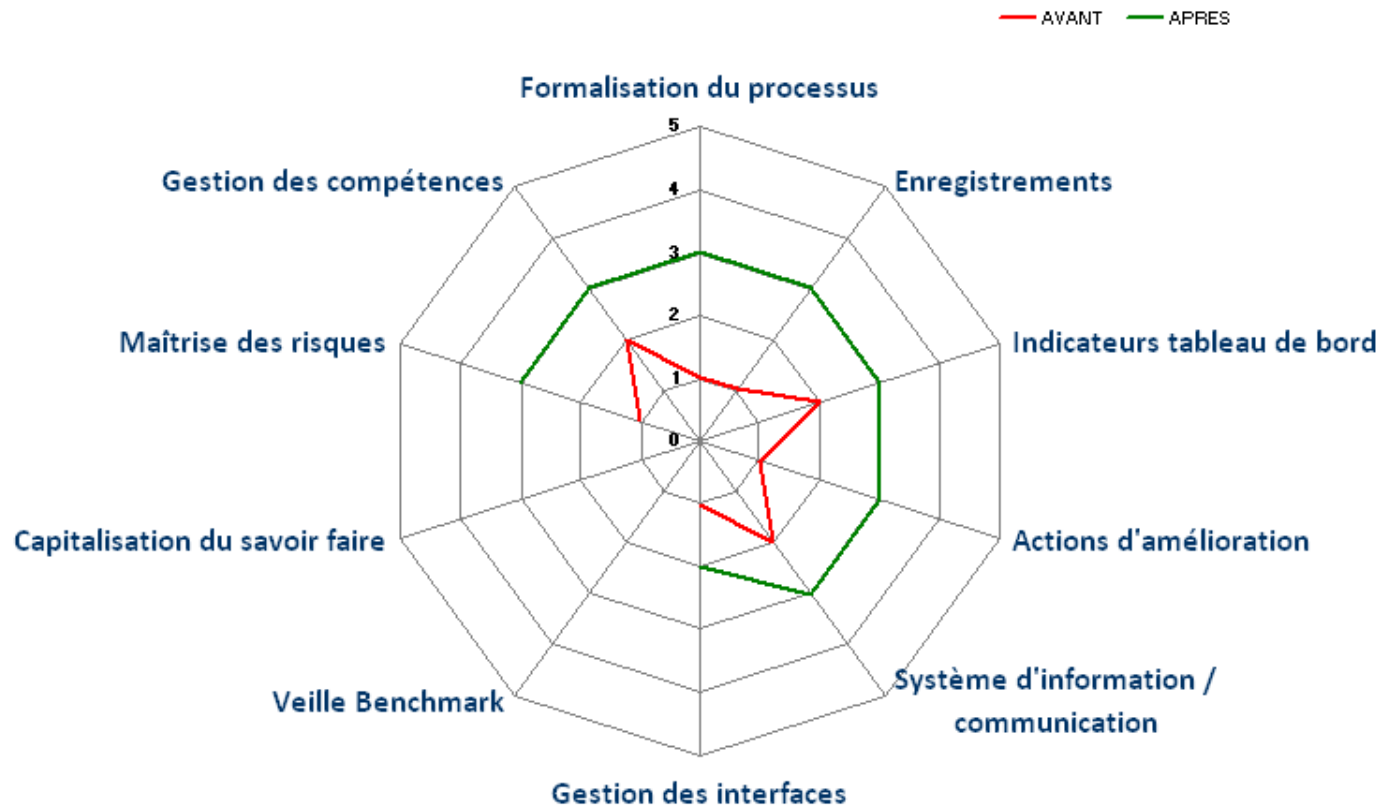
Action corrective:

Rappel des modalités de déclaration des NC

# Evaluation de la progression

- Norme FD X50-176 : -5 niveaux de maturité /table des critères
- Niveau 3= processus maîtrisé

Matrice de maturité des processus



---

## Difficultés :

- Acquérir la notion de management des processus
- Maitriser l'avancement du projet
- Evaluer les actions d'améliorations
- Evaluer la progression de notre SMQ

## Points positifs:

- SMQ conforme
  - Indicateurs cartographiés
  - Suivi, évaluation et une communication organisé, systématique et périodique.
  - Analyse de causes et maitrise des risques intégrées
  - Adhésion et implication des pilotes
-

---

# Perspectives :

Pour pérenniser et améliorer la dynamique lancée:

- Mettre en place la fiche de suggestion
  - Formaliser le processus de communication
  - Réaliser les 2 revues de processus
  - Réaliser l'évaluation du système
-