

**Diplôme Universitaire
« Assurance qualité au laboratoire
De biologie médicale »**



**Mise en place de l'approche
processus au sein du pôle de
biologie de l'hôpital Cochin**

Les processus

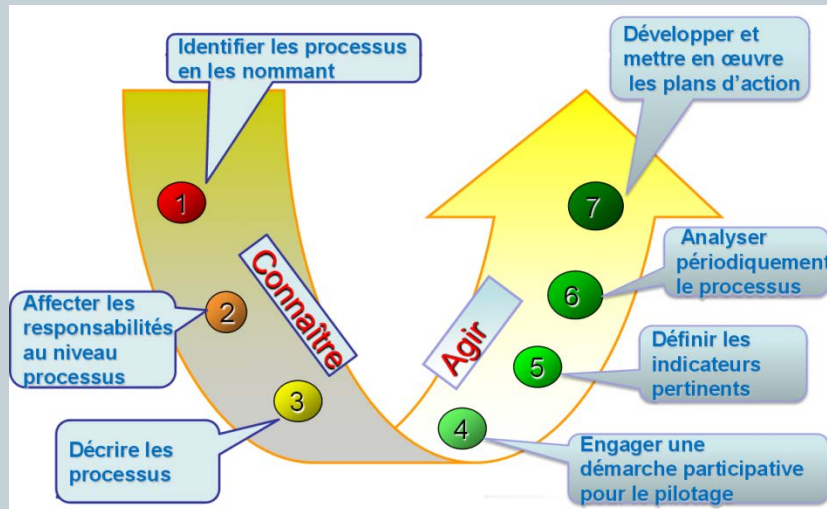


- **Nouvelle version de 2012 de la norme NF EN ISO 15189**
- **Nouvelle exigence : la démarche processus**
- **Harmonisation du SMQ**
- **Evaluation du SMQ par des audits de processus**

La démarche



Selon les 7 étapes clés de la démarche processus



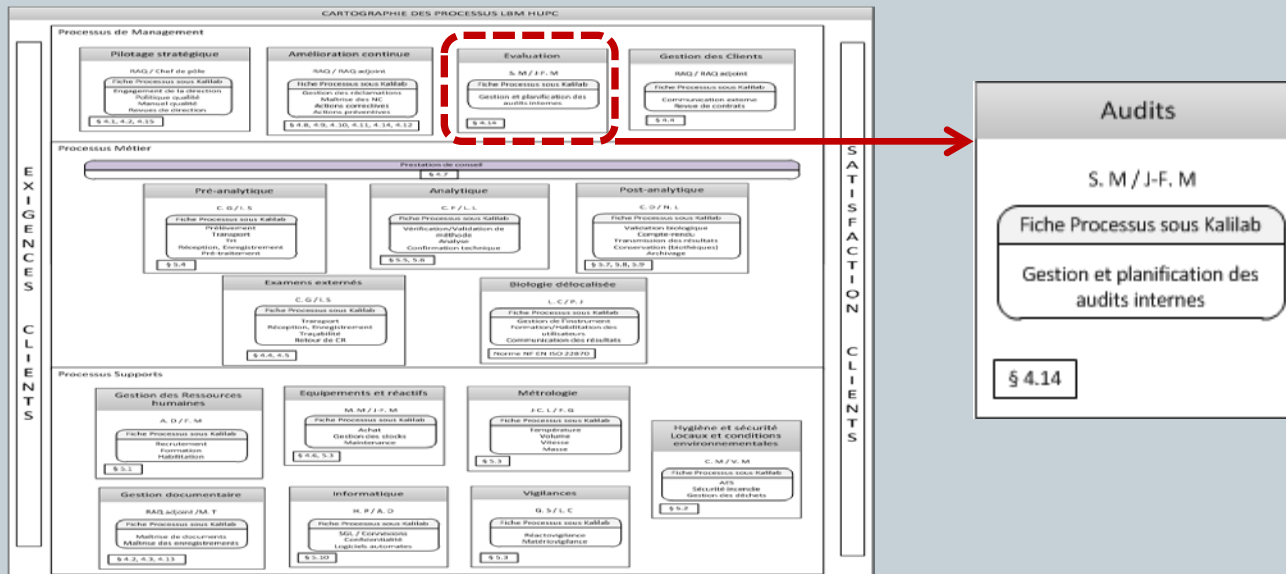
Cartographie des processus
Désignation des pilotes
Création des fiches processus
Choix des indicateurs
Communication
Analyse des processus
Optimisation des processus

*Cours « Mise en place du Système de Management de la Qualité par l'Approche Processus » de Frédérique Gerrier
Décembre 2014*

Synthèse du travail effectué



- Mise en place de la nouvelle cartographie
 - Nouveaux processus : gestion des clients, audits, biologie délocalisée, examens externes, métrologie, gestion documentaire
 - Processus supprimé : gestion des flux financiers



Synthèse du travail effectué



- **Désignation des pilotes**
 - Fiche de fonction du pilote de processus
- **Création des fiches processus**
 - Modèle commun
- **Choix des indicateurs**
 - Reprise de ceux déjà mis en place et désignation de nouveaux

Synthèse du travail effectué



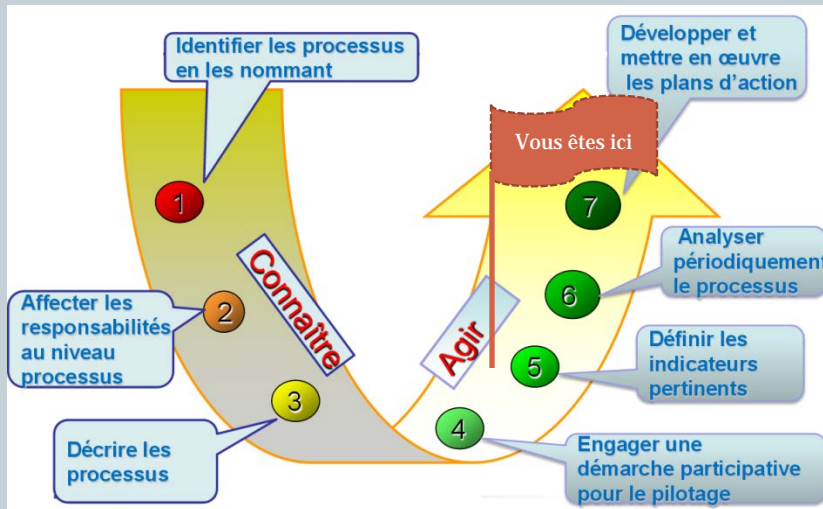
- **Communication**
 - Mise en place de sessions de formation/information
- **Analyse des processus**
 - Planning d'audits 2016 en processus
- **Optimisation des processus**
 - Plan d'actions et analyse de maturité

Difficultés et limites



- **Absence de RAQ**
- **Mise en place de formations**
- **Utilisation de la démarche processus pour les audits**
- **Faire vivre la cartographie**

Conclusion



Cours « Mise en place du Système de Management de la Qualité par l'Approche Processus » de Frédérique Gerrier
Décembre 2014

Ce qui est fait :

- La cartographie
- La désignation des pilotes
- 80% des fiches processus
- 80% des indicateurs

Ce qui reste à faire :

- Information aux personnels
- Audits processus
- Optimisation