

Diplôme Universitaire
Université Pierre et Marie Curie – Sorbonne Universités
« Assurance qualité au laboratoire de biologie médicale »
Année 2017-2018

L'Obeya

大部屋

Un management visuel pour piloter la Qualité

ROULET Marion
Référente qualité
Service d'Hématologie Biologique - Site TENON
4 rue de la Chine, 75970 Paris Cedex 20
Soutenance 22/10/2018

I. Présentation du laboratoire

II. Situation du laboratoire

III. Méthode, principe et intérêt

IV. Planning

V. *Obeya* : Les outils clés

- **Tableau**

- **Réunions**

VI. Questionnaire

VII. Focus sur les résultats

VIII. Limites de la méthode

IX. Conclusion

X. Perspectives

I. Présentation du laboratoire

➔ **Ouvert** 24h/24, 7j/7

➔ **4 secteurs :**

- Cytologie
- Hémostase
- Biologie Moléculaire
- Explorations plaquettaires

➔ **Personnel :** 16 techniciens de jour, 3 techniciens de nuit, 6 biologistes-cliniciens, 2 secrétaires, 2 agents, 1 ingénieur, 1 cadre

➔ **Accréditation :** TP, TCA, Fib, FII
Autres secteurs en demande (Cytologie, Plaquettes, B.M.)

➔ **Mon rôle :** Immunologie puis Hématologie, Référente Informatique (2015-2017), Référente Qualité (depuis 2016)



II. Situation du laboratoire

- Turn-over important
- Différents secteurs
- Grande plage horaire
- Transmission inégale
- Démotivation du personnel
- Peu d'implication
- Dynamique qualité difficile



Problématique

Comment optimiser la circulation de l'information pour atteindre les objectifs fixés par la norme NF EN ISO 15189 ?

4

Axe de travail ?

La communication



III. Méthode, principe et intérêt (1)

↪ **Lean management**

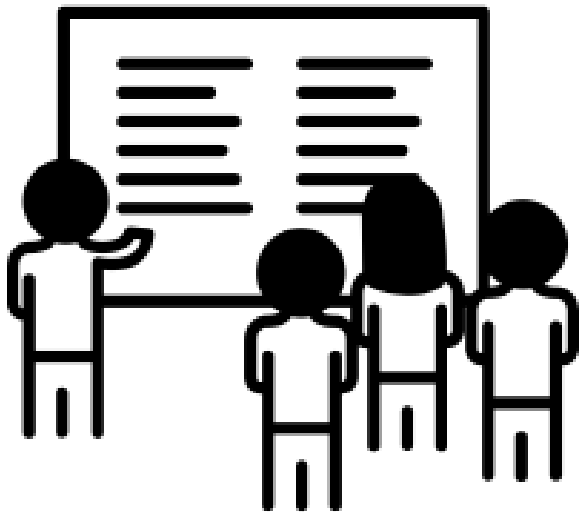


↪ **Management visuel**

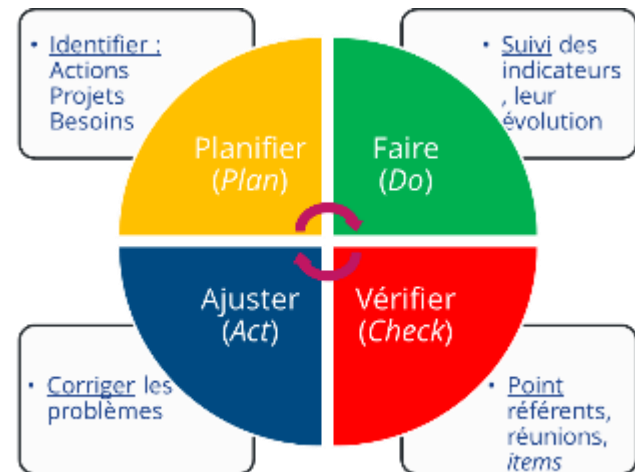


III. Méthode, principe et intérêt (2)

📌 **Management visuel + Echange et partage + Réunions standardisées = OBEYA**



Démarche d'amélioration continue



IV. Planning

Janvier

- ✓ Recherche de sujets avec l'ingénieur
- ✓ Validation du sujet

Février

- ✓ Recherche bibliographique
- ✓ Identification d'un tableau libre
- ✓ Réunion de service projet Obeya

Avril

- ✓ Réunion de lancement
- ✓ Implémentation du tableau
- ✓ Mise en place, organisation et animation des réunions

Mars

- ✓ Identification des processus (Norme NF EN ISO 15189)
- ✓ Réunions référents

Juillet-Août

- ✓ Rédaction du mémoire

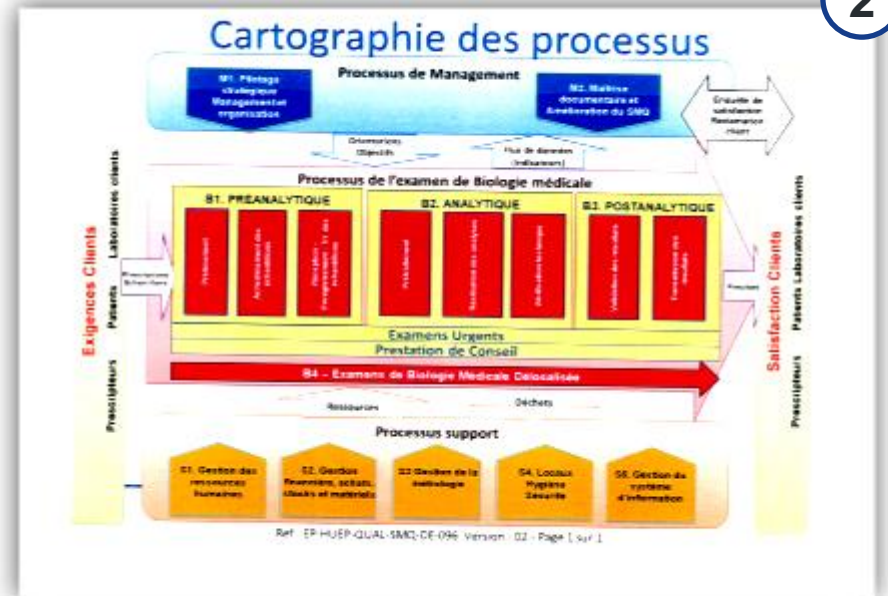
Septembre

- ✓ Préparation du support de la présentation
- ✓ Remise du mémoire

Octobre

- ✓ Soutenance

V. Obeya : Les outils clés



L'Obeya : Un management visuel pour piloter la qualité

➤ Le tableau

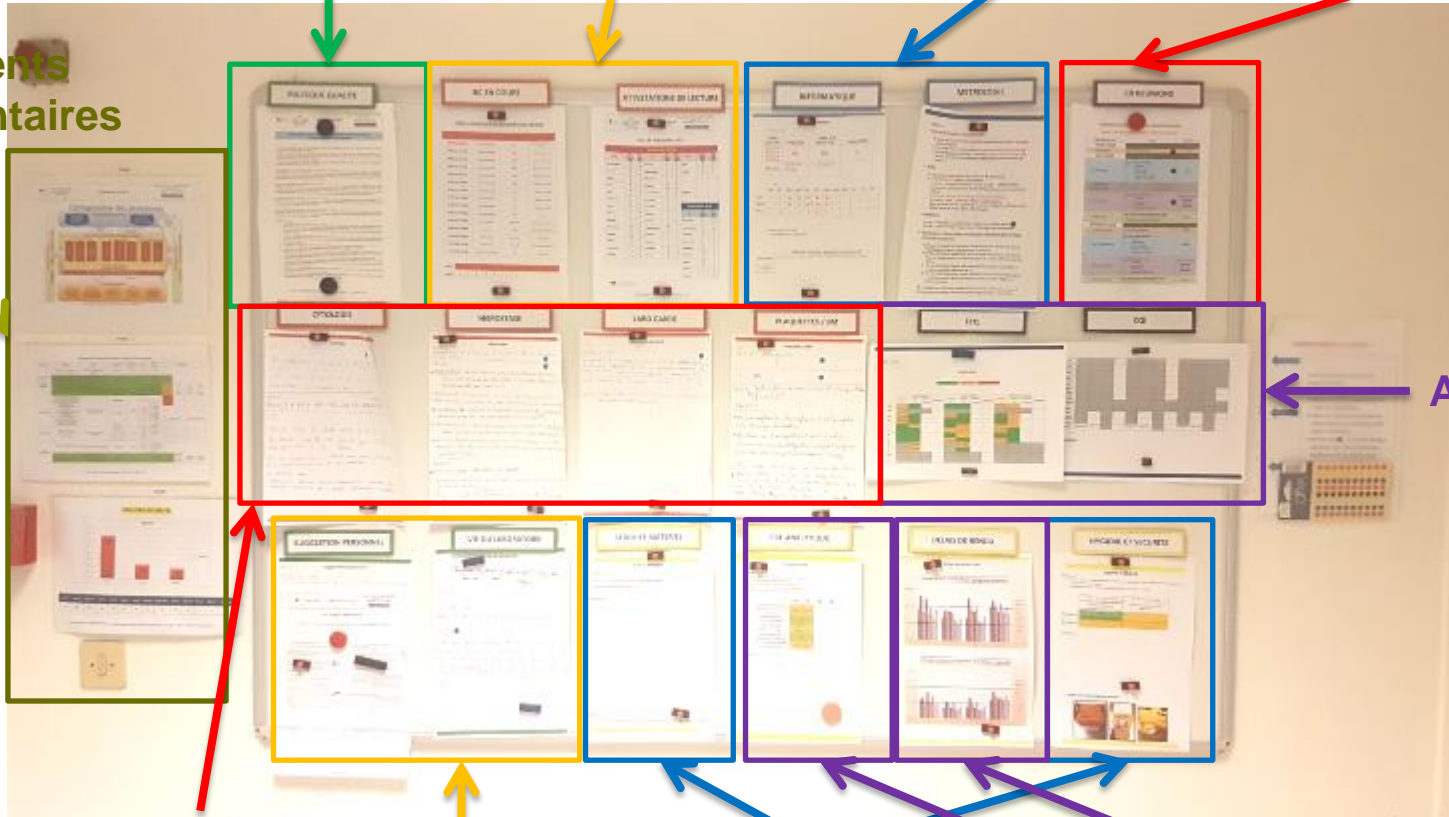
Management et organisation

Maitrise documentaire et amélioration

Supports

Processus de réalisation

Documents supplémentaires



Processus de réalisation

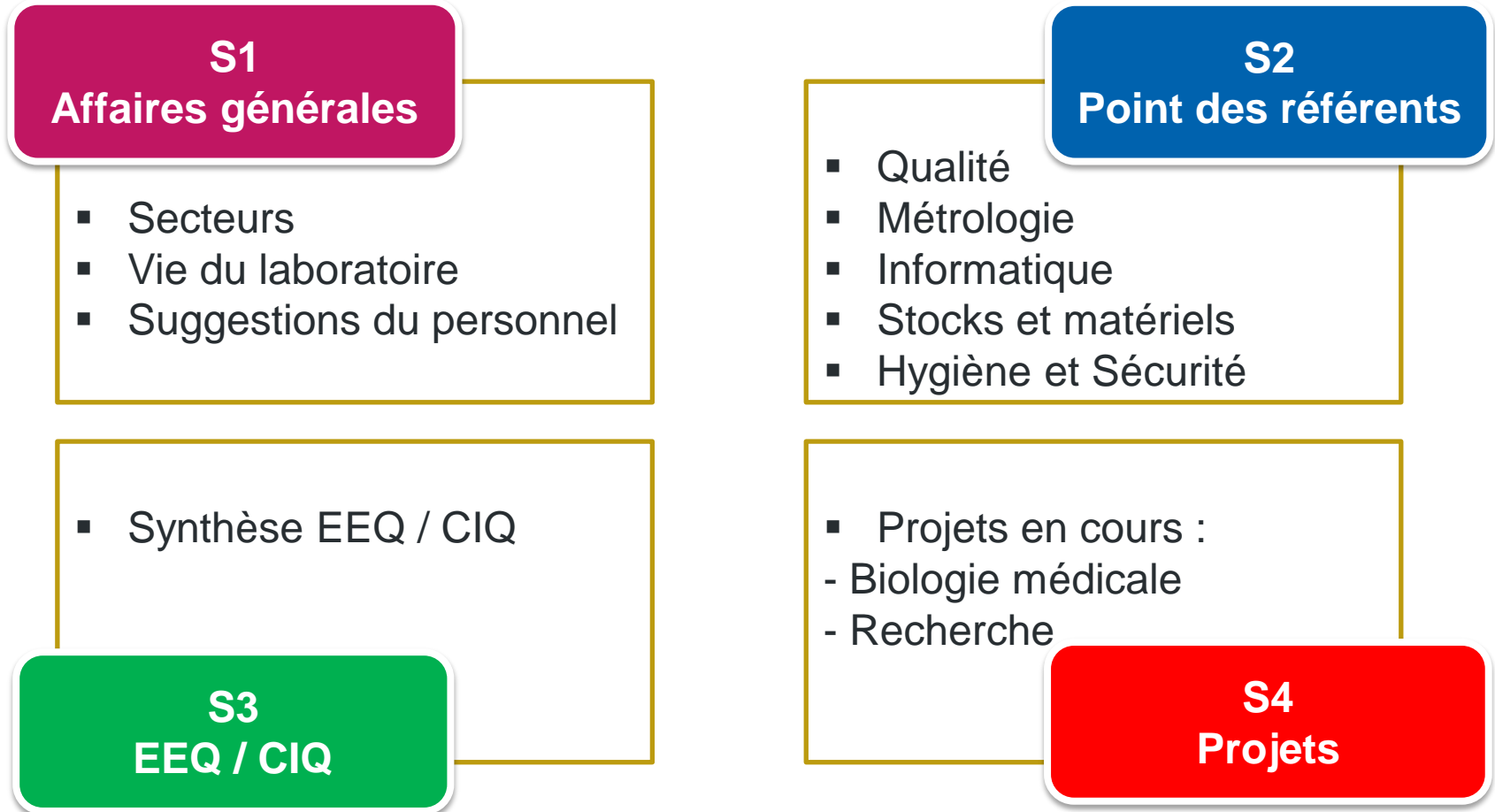
Maitrise documentaire et amélioration

Supports

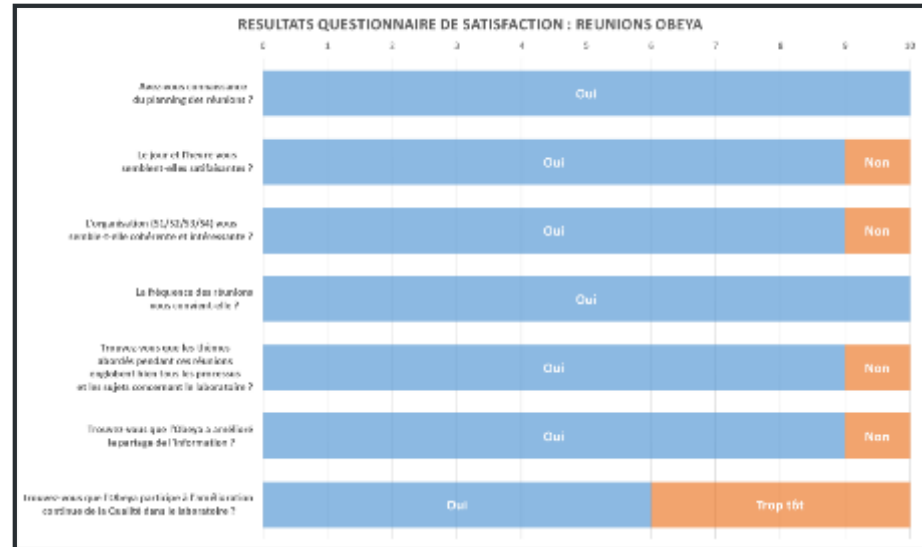
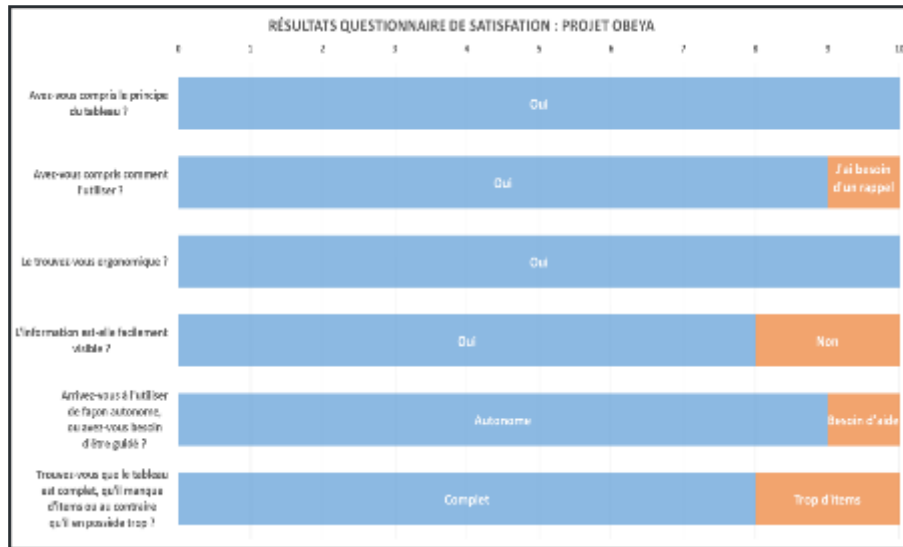
Post-analytique
Pré-analytique

10

➤ Les réunions



VI. Questionnaire

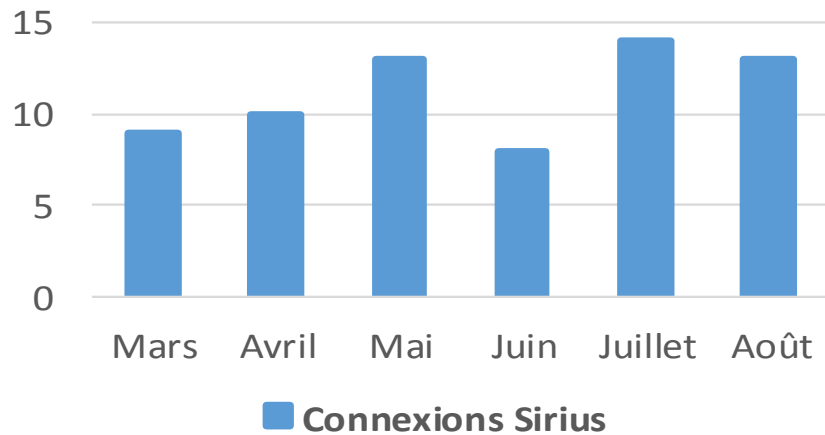


Questionnaire

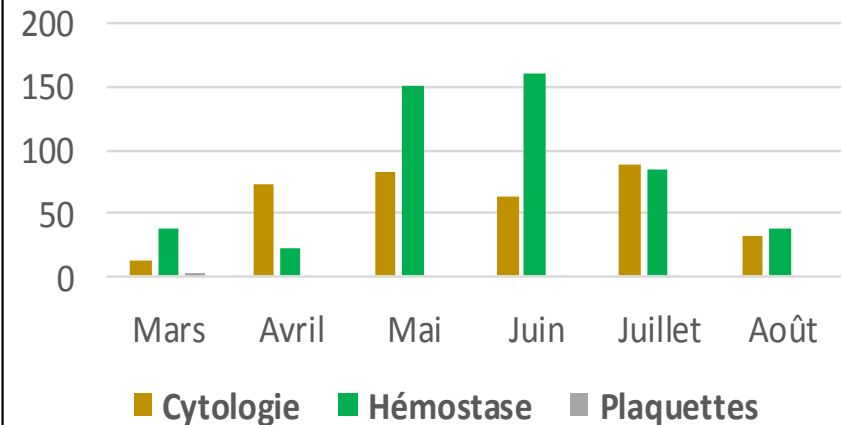
- ➔ Tableau ergonomique
- ➔ Bonne compréhension de l'utilisation du tableau
- ➔ Horaires, rythme et organisation des réunions satisfaisants
- ➔ *Items* Hygiène et Sécurité et Pré-analytique à améliorer
- ➔ Trop tôt pour faire un bilan complet de l'efficacité de l'Obeya

VII. Focus sur les résultats (1)

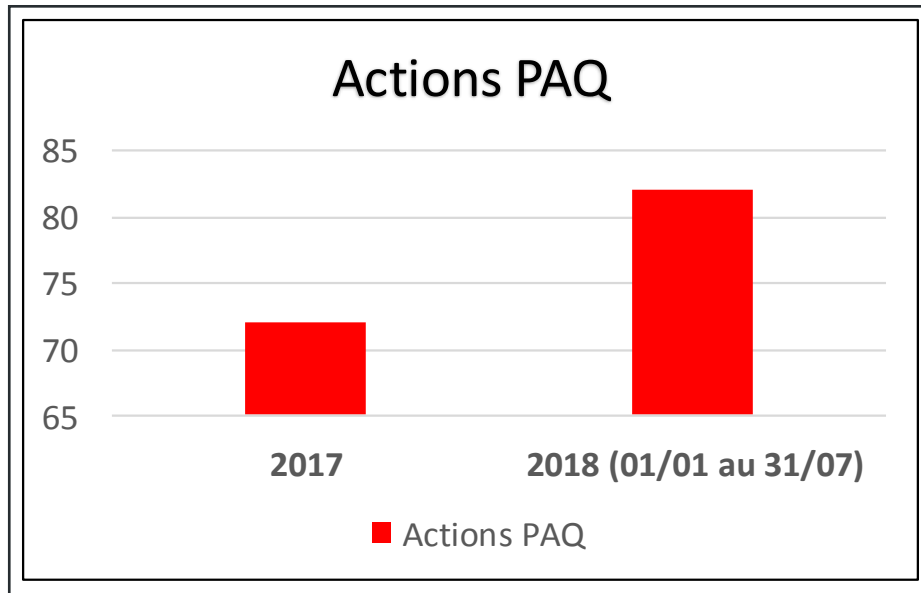
Métrologie



Incomplets Informatique



VII. Focus sur les résultats (2)



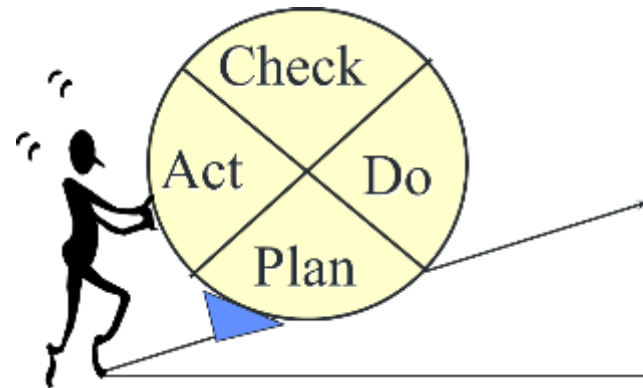
VIII. Limites de la méthode

⊘ Tableau situé dans un couloir

⊘ Laboratoire de garde

⊘ Implication de tous les acteurs

➔ Maintenir la dynamique



IX. Conclusion

- ✓ **Centralisation et visibilité de l'information**
- ✓ **Meilleur partage et échange de l'information**
- ✓ **Réunions structurées**
- ✓ **Implication de l'équipe +++**
- ✓ **Objectifs qualité atteints plus rapidement (PAQ alimenté et mis en application...)**



X. Perspectives

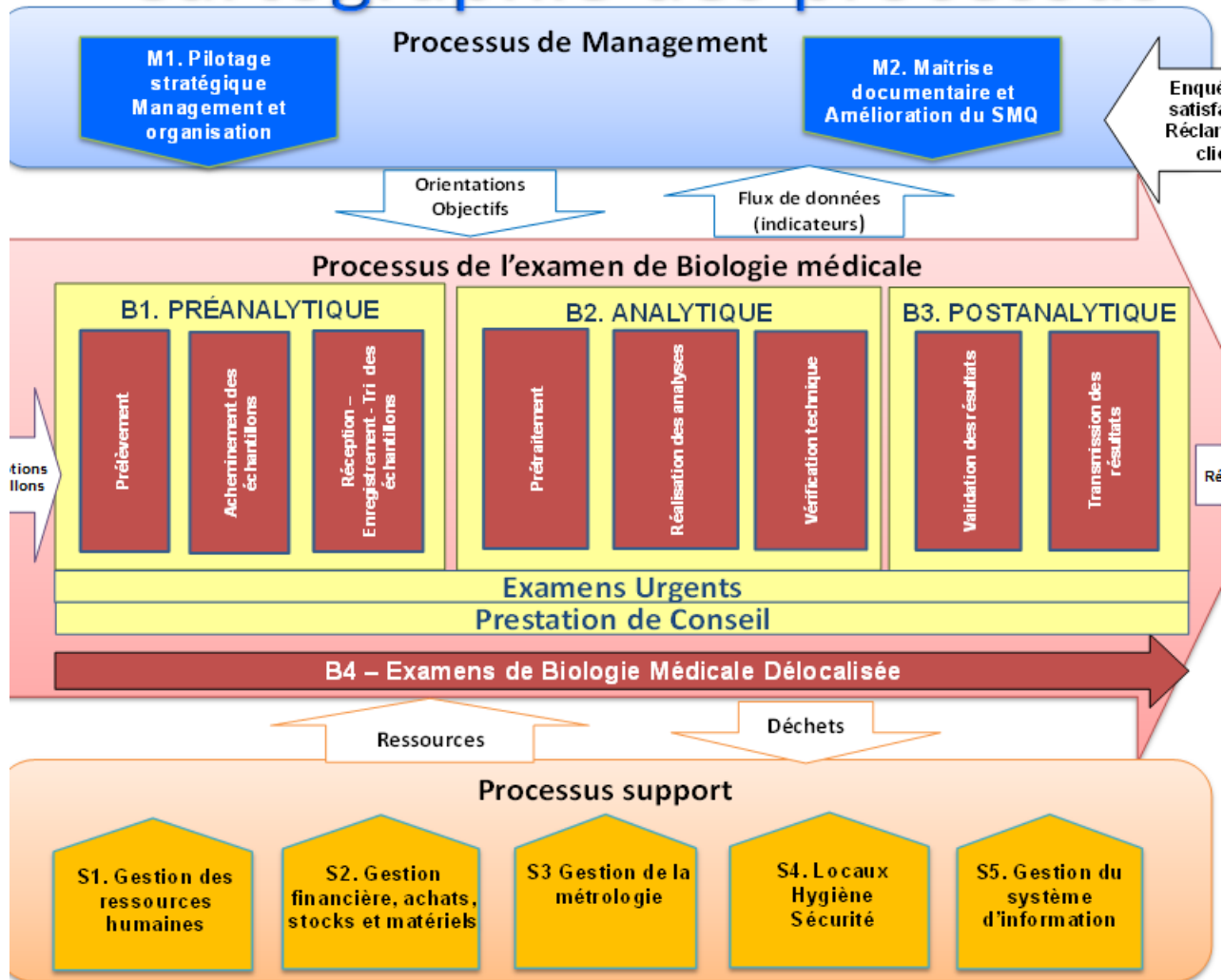
- ⌚ **Avoir une pièce dédiée à l'Obeya**
- ⌚ **Intégrer le laboratoire de garde à 100%**
- ⌚ **Augmenter l'implication et l'autonomie du personnel (faire que les spectateurs deviennent acteurs)**



Merci

ありがとう

Cartographie des processus



L'Obeya : Un management visuel pour piloter la qualité

S1 Affaires générales

- Secteurs
- Vie du laboratoire
- Suggestions du personnel

Hémostase

AVRIL 18
CONTINUER À CONGELER 2 ALIQUOTS III ET X POUR
BOITE ARIA

SUIN

* POUR RAPPEL = CA FAIT PLUS DE 6 MOIS QUE NOUS NE RÉALISONS
PLUS LES RICA ET LA DD: LATEX + CE SERAIT BIEN DE LE
COMMUNIQUER AUX SERVICES!!

* CONTINUER À CONGELER LES ACC ⊕ POUR L'ÉVALUATION
D'UNE NOUVELLE TECHNIQUE DU LABO D'HEMATOLOGIE DE SAINT ANTOINE

* POURQUOI ON CONTINUE À RECEVOIR DES RICA DE L'EXTÉRIEUR
ALORS QU'ON NE LES FAIT PLUS DEPUIS + DE 6 MOIS!!!!

* AUX BIOLOGISTES - NOUS NE FAISONS PLUS L'ÉTUDE DE L'HB A TENN
IDNC NE PAS LE DEMANDER EN CONSULT SUR NOTRE FAMILLE!!

* QD LES BOÎTES AU CONGÈL (ACC, VE...) SONT PLEINES, IL FAUT
FAIRE UNE BOÎTE ET NE PAS RANGER LES ALIQUOTS N'IMPORTE
COMMENT, MERCI!!

JUILLET

* ACC ET AOD: REFAIRE UN COURS

Vie du laboratoire

AVRIL

*Toujours vous me garder les tubes à hémostase avec leur
boîte moi toujours.*

SUIN

06.05.18 M+M

FAIRE SE PREPARER POUR ÊTRE RÉFÉRENT INFORMATIQUE

M+M+M

Mais un référent informatique de son unité apparemment
de ma compétence 71317 relié à la Mc EPW-04-18-539
que j'ai crée par erreur. La Mc 71318 est OK mais
se connecte au serveur j'ai été sur PC avec 71317 -
Mais de apparemment je n'ai pas pu le supprimer car rien
M+M

JUILLET

Suggestion du personnel

AVRIL

15.04.18 JFH

Je suggère que les Biologistes complètent sur ARIA
LA LIGNE "RGR" LORS DE LA VALIDATION BIOLOGIQUE.
SINON 2 BS /JOUR À TRAVER. MERCI

AVRIL - SUIN

S2 Point des référents

- Qualité
- Métrologie
- Informatique
- Stocks et matériels
- Hygiène et Sécurité

Le 03/08/2018,

➤ Ouvertures de Sirius pour Juillet/Août 2018

- Continuez à l'ouvrir TOUS LES JOURS (weekend, jours fériés et gardes à Morin compris).
- Pour le laboratoire d'Hémostase, on pense à **FERMER LA PORTE SVP.**
- En cas d'**alarme(s)** dans Sirius, on pense à **ACQUITTER/JUSTIFIER.** On ne laisse pas les alarmes **clignoter indéfiniment** jusqu'au retour du référent !!

➤ Pipettes

- 2 pipettes ont été retirées des paillasses → étalonnage.
- !! IMPORTANT !!** : Utilisez UNIQUEMENT les cônes « transparents/blancs » (de la marque « FINNTIP 1000 ») lorsque vous reconstituez les réactifs d'hémostase avec une pipette de 1000 µL.
JE NE VEUX PAS QUE VOUS UTILISIEZ D'AUTRES CÔNES !!!
Des cônes « bleus », présents à Morin, ont été utilisés.
Nous ne savons pas si, avec ces cônes bleus, nos pipettes délivrent bien 1000 µL → je les ai donc jetés cette semaine.

➤ Congélateurs

- 40°C : Nathalie nous autorise à le débrancher, le décongeler.
- 80°C : Nous sommes toujours dans l'attente d'une intervention.

➤ Réfrigérateurs → Rangement des commandes d'Hémostase dans les frigos (critiques et non critique) :

- Essayez de laisser un minimum d'ESPACE entre les réactifs afin que le froid puisse se répartir partout dans l'enceinte.
- EVITEZ DE TASSER LES BÔÎTES : je ne veux pas que ce soit « Hiroshima » dans les réfrigérateurs !!! N'ayez pas peur de « jouer à Tetris » avec les boîtes.
- NE COLLEZ PAS les réactifs aux PAROIS de l'enceinte ni à la SONDÉ (= embout métallique mesurant la T°C).
- NE PAS COLLER les boîtes contre la sortie d'où provient l'air froid (petit ventilateur présent dans l'enceinte au niveau de la 1^{ère} étagère en partant du haut).

➔ Je rédigerai un document Kallib afin que tout le monde soit au courant des quelques consignes à respecter lors du rangement des commandes.

Hygiène et sécurité

Indicateurs :

- ❖ Taux de bidons d'effluents chimiques correctement étiquetés (cf. Grille d'évaluation de l'étiquetage des bidons d'effluents chimiques)
- ❖ Nombre de collecteurs OPCT débordants (cf. Grille audit collecteurs OPCT)

	RESPECT REGLEMENTATION	SECURITE DU PERSONNEL
	Taux de bidons d'effluents chimiques correctement étiquetés (nom du service et date de fermeture)	Nombre de collecteurs OPCT débordants
Semestre 1	3/10 (abs date = 6/abs hôpital=1)	
Semestre 2		

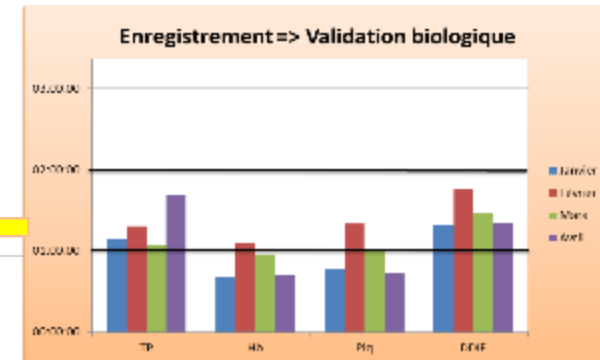
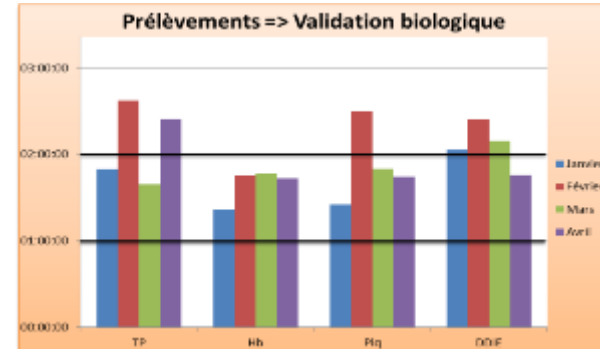
Informations :

- ❖ BONNES PRATIQUES DE FERMETURE DES DASRI :



Stock et Matériel

30/08
03.08.18 NET ●
IL RESTE 2 COLLECTEURS DE BIEN ENTRETIEN EN STOCK.
L'UN EN 5ème NORD → ON 2 06.06 (K-3)
25.08.18... QD ON ENTRE LA DERNIÈRE BÂTE D'UN REACTIF, MERCI DE LE SIGNALER !!!



L'Obeya : Un management visuel pour piloter la qualité

S3 EEQ / CIQ

- Synthèse EEQ / CIQ

		QUALIRIS 2018 - STAR 1 - 4365																							
MOIS		JAN		FEB		MAR		AVR		MAI		JUIN		JUIL		AOÛT		SEP		OCT		NOV		DÉC	
N° FLACON		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
TP%		A	B	A	A	C	A	B	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A						
TPINR		B	B	B	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A						
TPSEC		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A						
TCASEC		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A						
TCARATIO		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A						
FIG		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A						
TT		A	B	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A						
F2		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	C	A	A	A	A	A	A						
F5		A	B	B	B	A	A	A	A	A	A	C	C	A	A	A	A	A	A						
F7		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A						
F10		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	A	A	A	A	A	A	A						
F8		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A						
F9		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A						
F11		A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	C						
F12		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A						
AT chromo		A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B						
PC Act		A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	B	A	A	A	B	A	A	A						
PS Act		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A						

L'Obeya : Un management visuel pour piloter la qualité

S4 Projets

- Projets en cours :
 - Biologie médicale
 - Recherche

TMN-HEMATOLOGIE
 4 rue de la Croix
 75020 Paris

Formulaire mixte élargissement
 - compte-rendu de réunion

Ref: EP-HUET-DUAL-SM2-06-010
 Version: 03
 Applicable le: 10-08-2018

REUNION : STAFF MEDICALE S4 POINTS PROJETS + Cours ACC
 ORGANISEE PAR : GERBIZI AFA S LE 21/06/2018 10h40 - 11h40

NOM	SITE/SERVICE	FONCTION	SIGNATURE
WATEROU Amin	TMN (Médecin)	Jaguar	<i>[Signature]</i>
PARIERE MORAVE	"	Toch	<i>[Signature]</i>
GODIER Gregory	"	Toch	<i>[Signature]</i>
de Picard Franck	"	"	<i>[Signature]</i>
KANNUNUKA A? (Amin)	"	"	<i>[Signature]</i>
Burel Thierry	"	"	<i>[Signature]</i>
Kuidene Youssa	"	Stagiste	<i>[Signature]</i>
DURUJ Youssa	"	"	<i>[Signature]</i>
BAYER Youssa	"	Toch	<i>[Signature]</i>
ANSEME Alain	"	"	<i>[Signature]</i>
de Collanier A-F	"	"	<i>[Signature]</i>

POINTS ABORDES :

- Recherche**
 Gregoris a repris les travaux en cours :
 - thrombose idiopathique : apport du thrombostase pour identifier les patients à risque de récidive thrombotique
 - myélome : apport de la génération de thrombine et du test PPL (Stoy) dans l'évaluation du risque de thrombose
 - cancer du poumon : TGT + PPL
- Biologie :**
 Amir a fait un point d'avancement sur les travaux en cours



QUIZZ !

Merci de bien vouloir répondre aux questions (pas toujours sérieuses) de ce quizz.....

Pour information, il n'y a RIEN à gagner à la fin !

Question n°1

Comment s'appelle la technique de biologie moléculaire qui vient de vous être présentée ?

- La LAMP
- La LED
- L'HALOGENE

Question n°2

Sur quel(s) principe(s) s'appuie-t-elle ?

- Une amplification isotherme
- Une utilisation de 6 amorces ou primers
- Une amplification par l'intermédiaire de boucles

Question n°3

Donner au moins 2 avantages de cette technique par rapport à une PCR classique

Question n°4

Quelles matrices de prélèvement ont été testées lors des différents essais ?

- Sang total, plasmas citratés et urines
- Sang total, sérums et buffycoats
- Sang total, buffycoats et ADN extraits

Question n°5 (pour voir ceux qui suivent !)

De quel instrument de musique joue le Shadok de la diapositive n°14 ?

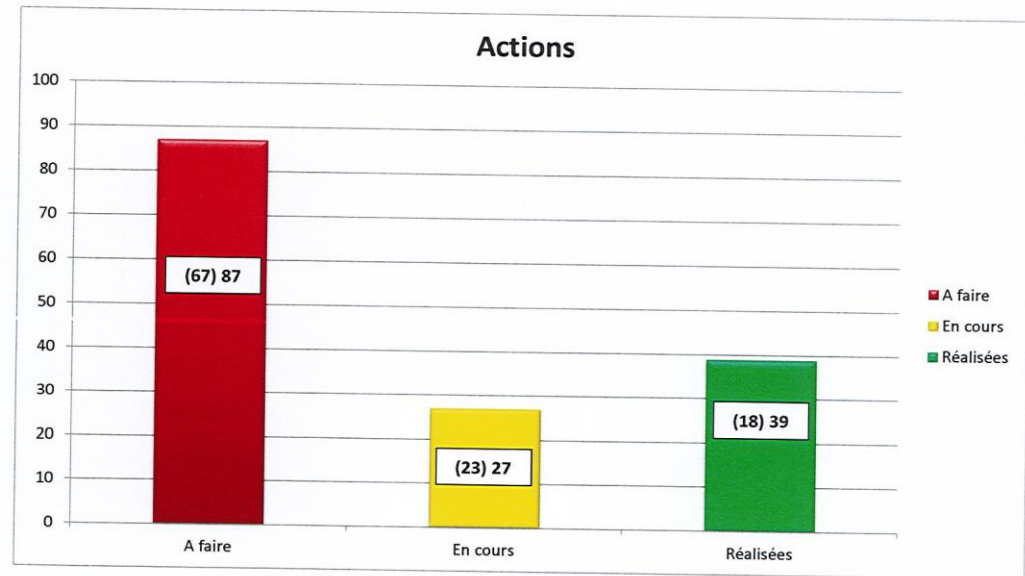
- De la flûte
- De la trompette
- De la guitare

MERCI DE VOTRE PARTICIPATION !

L'Obeya : Un management visuel pour piloter la qualité

Point PAQ (10/09/18)

Nathalie	(21) 34
Grigoris	(15) 19
Marina	(12) 12
Amir	(9) 10
Claire	(8) 7
Loula	(8) 10
Ismail	(6) 8
Marion	(6) 5
RAQ/Référents	(5) 9
Thierry	(4) 6
Pauline	(3) 8
Kévin	(2) 4
Sophie	(1) 1
Grégory	(1) 2
Anne-Flore	1
Tharmini	1
Kutaiba	4
Monique	2



Où trouver le PAQ => STOCKAGE RESEAU => LABORATOIRES-QUALITE => TNN => Hématologie => 02_PAQ => 2018 => PAQ 2018_TNN_HEMATO