

DYNAMISATION DU SYSTÈME DES INDICATEURS QUALITE AU DMGL

Sylvie Vasey avec la collaboration de tous les laboratoires accrédités du DMGL

CONTEXTE

- Déménagement de 24 laboratoires de diagnostic du DMGL dans le Bâtiment des laboratoires BATLab
- Indicateurs de suivi de performance à définir pour les 3 Services: Médecine de laboratoire, Pathologie clinique, Médecine génétique
- Volonté d'indicateurs collectifs et à choix, pour la direction du département et pour les directions de chaque laboratoire
- Revue annuelle de direction du système de management qualité déjà en place dans les laboratoires

OBJECTIFS

- Stimuler un système qualité allant à l'essentiel des besoins des labos et des prescripteurs
- Démontrer, chiffres à l'appui, que la qualité des prestations des laboratoires est maîtrisée

RESULTATS ATTENDUS

- Co-création sur 5 ans d'une dynamique qualité commune et co-responsable
- Appropriation par chaque laboratoire d'indicateurs communs et métiers

RISQUES

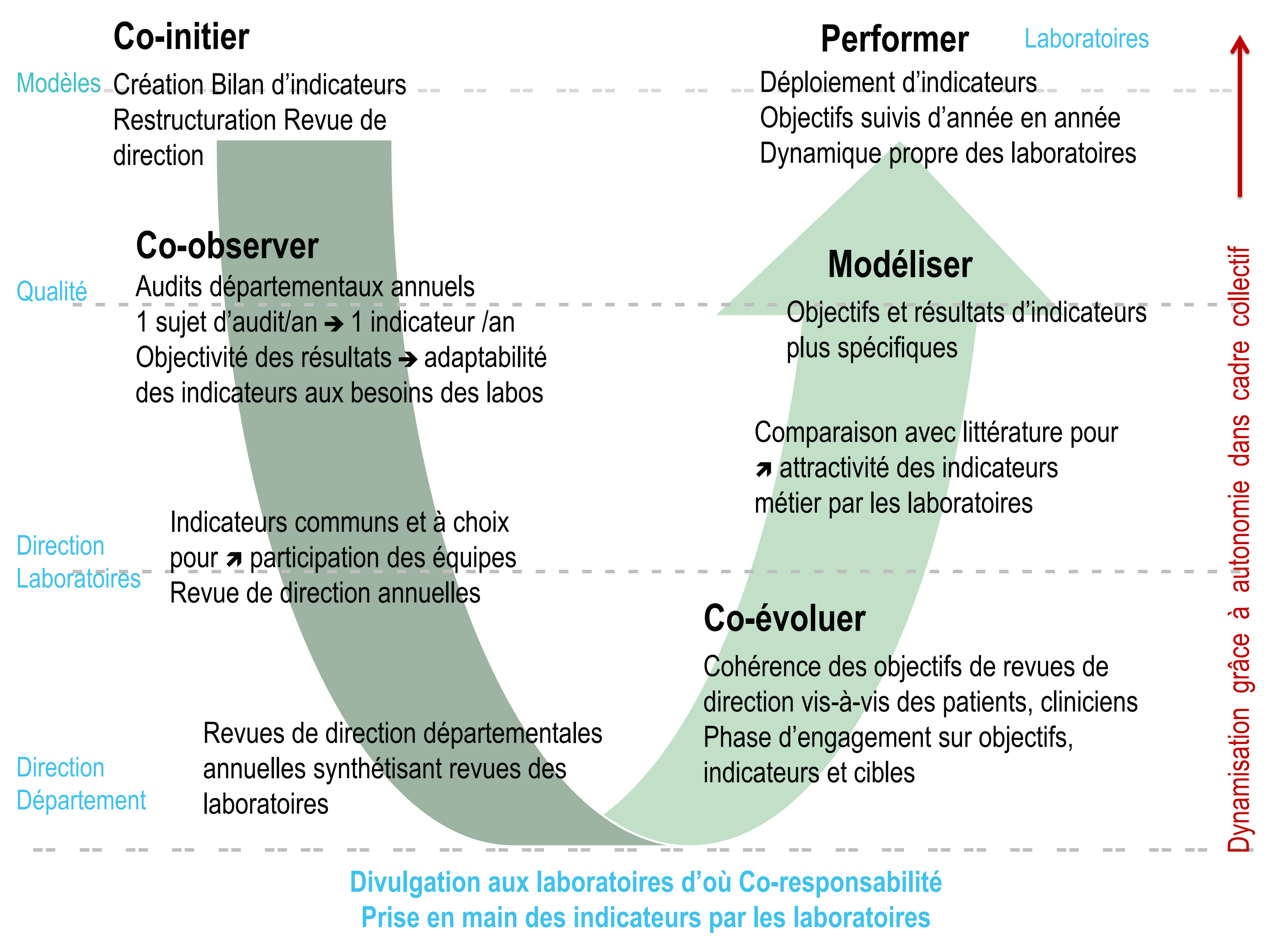
- Humain : démotivation
- Image : perte de renommée
- Technique : perte de compétences

INDICATEURS-CLES

avec objectifs, cibles, écarts acceptables définis par le laboratoire, et évolution entre l'année considérée et l'année précédente :

- Taux de prélèvements non conformes, taux de réussite des contrôles de qualité interne, et externe, taux de rapports corrigés
- Délai d'exécution (Turn Around Time) des analyses reflétant les besoins cliniques
- Taux d'instruments requalifiés par les laboratoires après déménagements
- Taux de personnel ayant suivi une formation en compétences techniques (dans/hors HUG)

METHODOLOGIE DE DYNAMISATION



RESULTATS OBTENUS

- de 2012 à 2015 :
 - 100 % (cible : > 95 %) des laboratoires ont participé aux audits annuels départementaux préparant les indicateurs
 - 90,6 % (cible : 85 %) des laboratoires ont participé aux séances mensuelles Accréditation-Qualité-Sécurité
- 2015 :
 - 100 % (cible : 100 %) des laboratoires ont des outils pour observer la fluctuation des contrôles internes
 - 100 % (cible : 100 %) des laboratoires ont maintenu leur Accréditation durant/après les déménagements
- 2016 :
 - 100 % (cible : > 95 %) des laboratoires ont des preuves externes d'acceptabilité des résultats de leurs analyses accréditées

IMPACT sur

- La mission du DMGL « Fournir aux prescripteurs des résultats fiables dans les meilleurs délais »
- L'Accréditation des laboratoires de diagnostic des trois Services du DMGL: Médecine de laboratoire, Pathologie clinique, Médecine génétique

CONCLUSIONS et PERSPECTIVES

- Les résultats obtenus correspondent aux résultats attendus grâce à l'appropriation par les laboratoires d'indicateurs co-crés
- Création d'autres indicateurs-clés après observation des pratiques de chaque laboratoire durant les audits qualité annuels départementaux avec prise en compte des dynamiques d'équipe par rapport au sujet de l'audit
- Système bottom-up facilement applicable aux autres Services HUG pour rendre visibles les activités-leviers de leur qualité
- Optimisation des processus transversaux par dynamisation des objectifs et indicateurs, communs et métiers, entre départements