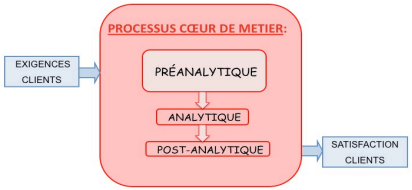
UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIÈGNE - MASTER - Spécialité "Management de la Qualité" – Promotion 2009

Aide à la mise en place du Management de la Qualité au vu de la norme NF-EN-ISO 15189 (1)
Stage basé sur la phase préanalytique à l'aide des référentiels GBEA (2) et NF-EN-ISO 15189

utc Université de Technologie Compiègne

1. PRESENTATION DU LABM

• 2 Biologistes, 2 secrétaires,
3 techniciennes, 1 comptable, 1 coursier.



Fonctionnement du laboratoire sous forme de processus (3)

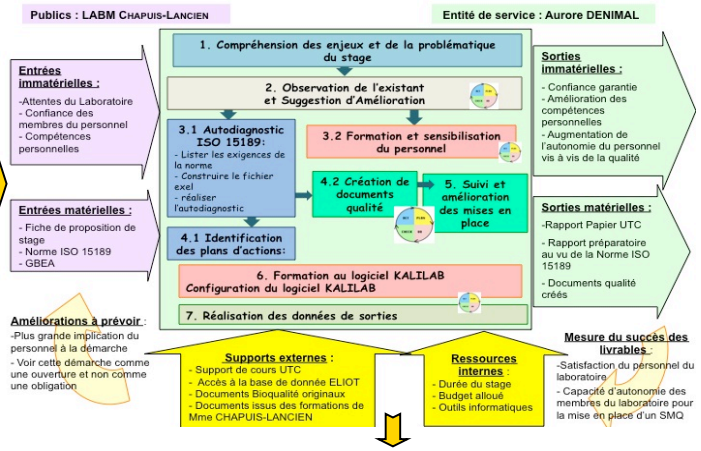
2. CONTEXTE ET ENJEU DU PROJET

• **Contexte:**
Rapport BALLEREAU (4), article 20 du projet HPST (5) .

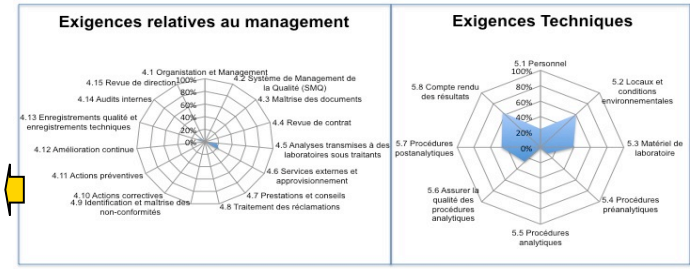
•**Mission – Raison d'être:** (3)
Contribuer à préparer efficacement le LABM à une mise en conformité,
Permettre au LABM une action autonome.

•**Analyse de la situation:**
Compétence en Analyses, expérience,
Nouvel environnement non maîtrisé, manque d'implication du personnel.

3. PROCESSUS DE DEROULEMENT DU PROJET (3)

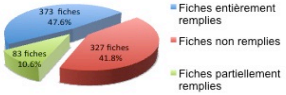


4. RESULTATS DE L'AUTODIAGNOSTIC INITIAL (3)



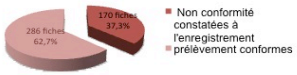
5. SUIVI DES FICHES DE TRANSMISSION DE PRELEVEMENTS (3)

1. Etat des fiches de transmission (partie laboratoire)

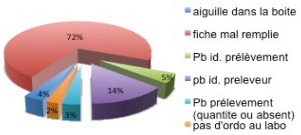


2. Répartition des parties non renseignées (partie laboratoire)

3. Part de Non Conformités constatées



4. Causes des Non Conformités constatées



• Création de catégories de Non Conformité sur KALILAB

6. CONCLUSION & PERSPECTIVES

Une fois le nouvel environnement maitrisé, les huit principes clés du management de la qualité devront être appliqué, à savoir:
• l'écoute client
• le leadership
• l'implication du personnel
• l'approche processus
• l'approche système du management,
• l'amélioration continue
• les relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs.

D'autre part, **il est important de voir la démarche qualité comme une chance de tendre vers une plus haute performance plutôt que comme une obligation.**

Enfin, **l'écoute des membres de l'équipe et la communication sont les clés d'un projet réussi..**

REMERCIEMENTS:
• **Jeannie CHAPUIS-LANCIEN et l'ensemble du personnel du laboratoire.**
• **Gilbert FARGES et Jean-Pierre CALISTE**

BIBLIOGRAPHIE:

1. NF-EN-ISO 15189 :2007, Laboratoires d'analyses de biologie médicale - Exigences particulières concernant la qualité et la compétence, Ed Association Française de NORmalisation, août 2007
2. Guide de Bonne Exécution des Analyses de biologie médicales, Dominique GILLOT, édition du 26 novembre 1999
3. Rapport de stage Aurore DENIMAL, juin 2009, http://www.utc.fr/master-qualite
4. Rapport BALLEREAU pour un projet de réforme de la biologie médicale, 23 septembre 2008
5. Projet de loi portant réforme de l'hôpital et relatif aux patients, à la santé et aux territoires (HPST)

ST02 - Stage effectué au laboratoire CHAPUIS-LANCIEN du 2 février au 12 juin 2009
Maitre de Stage: Jeannie CHAPUIS-LANCIEN – Aurore DENIMAL – Tuteur Pédagogique: Gilbert FARGES