



Le laboratoire d' Anatomie Pathologique

... sous le regard de la norme ISO
9001-2000



Comment cela a commencé ?

1. Contact avec M. Pecoraro
 2. Première entrevue et abord du problème
- 

A quoi pourrait nous servir d'être « ISO » ?

- a. Pas d'obligation légale
- b. Pressentiment de lourdeurs, de frais, ...
- c. Perturbations possibles dans un système
« qui marche » (Inertia...human nature...)

Pourquoi nous avons accepté ?

- a. Le domaine encore « vierge de l' anapath »
 - b. Evaluation « objective »
 - c. Avis « impartial » pour régler des différents
 - d. Anticiper « la norme »
- 



Comment cela s'est déroulé ?

a. Découverte de la norme

b. Choix de la norme

a. Iso 15.189 ?

b. Iso 9001 ?

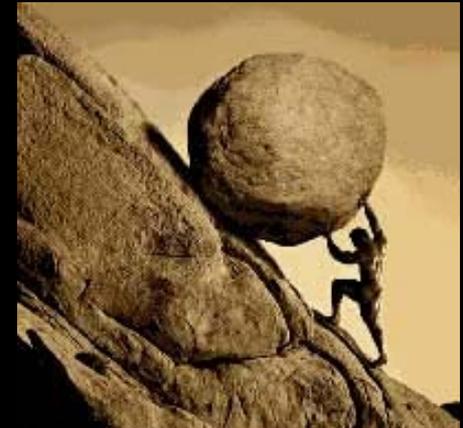
c. Meilleure adéquation possible à une norme future en Pathologie. Future...



HARRY N. POTTER
PVT. 138 INF. 35 DIV.
MISSOURI SEPT. 28, 1918

Comment cela s'est déroulé ?

- Description du système
- Découverte de l' « Empire de l'écrit »
- Règne de la communication (email interne, réunion de service, ...)
- Notion de « Traçabilité »
- **FORMALISATION**
 - Processus
 - Modes opératoires



« Easy and fast »

Apport du consultant

- Rapport « humanisé » à la norme
- Définition
 - Des fonctions dans l'entreprise
 - Direction,
 - RQ,
 - Ressources Humaines, ...
- Des objectifs à atteindre
 - Qui fait quoi?
 - Dates butoirs.

Apport du consultant

- Approche graduelle
 - Classeurs
 - Informatisation
 - Centralisation
- Psychologie
- PAS une vision administrative ou/et policière

L'entreprise et la Qualité...

Une harmonie basée sur

des règles fermes

....

et une souplesse d'adaptation.

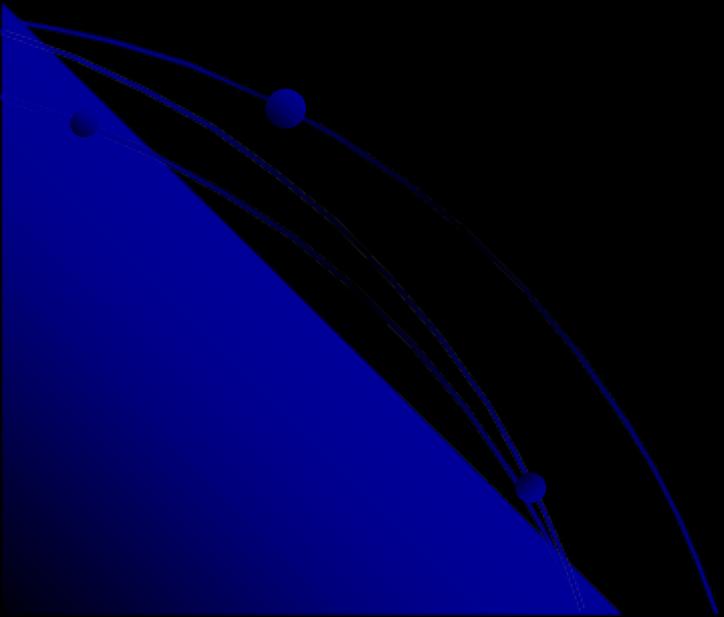
Like



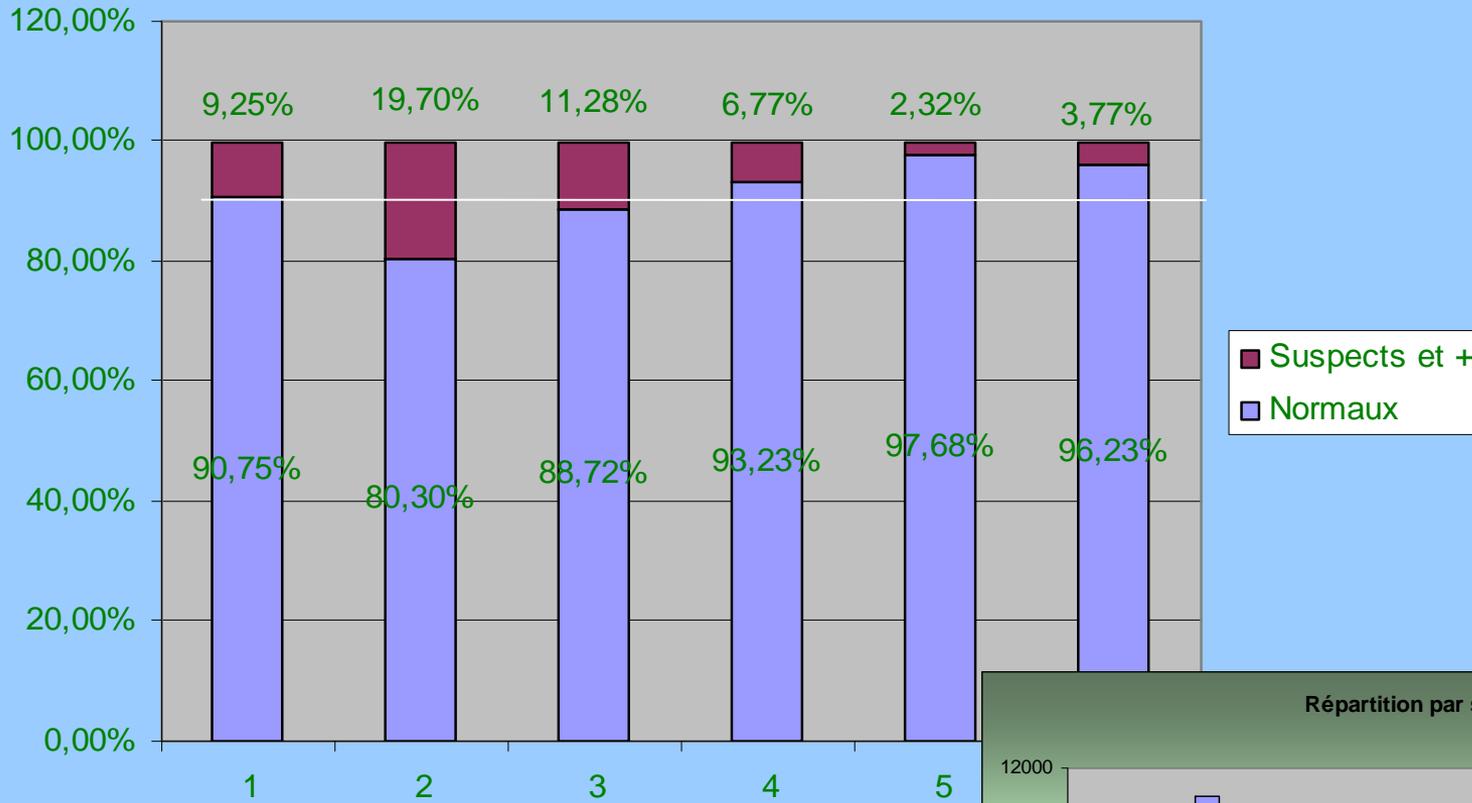
Qu'avons appris ?

- Les phases de l'analyse
- Contrôle objectif et marqueurs (CC, statistiques, ...)
- Traitement des dysfonctionnements
- Fichiers de suivis (Cyto, cas en suspens,)
- Centralisation des données
- L'évaluation de la satisfaction client

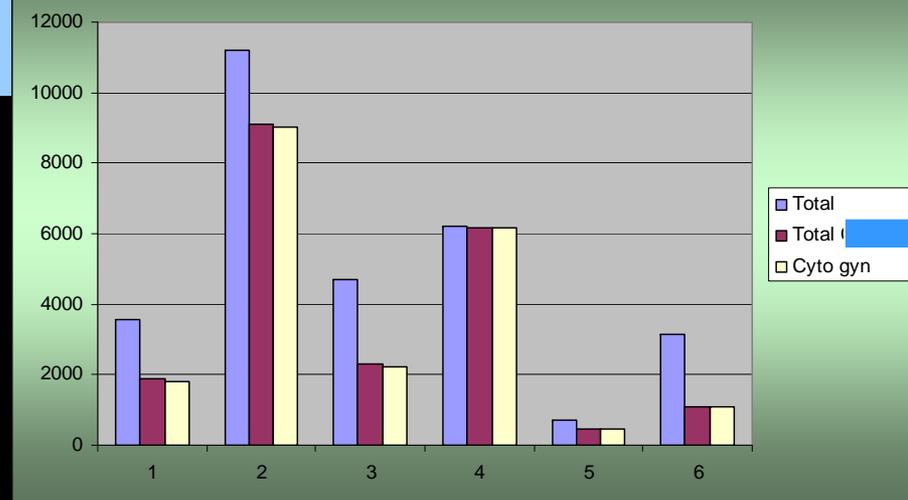
Indicateurs



Pourcentages par screener

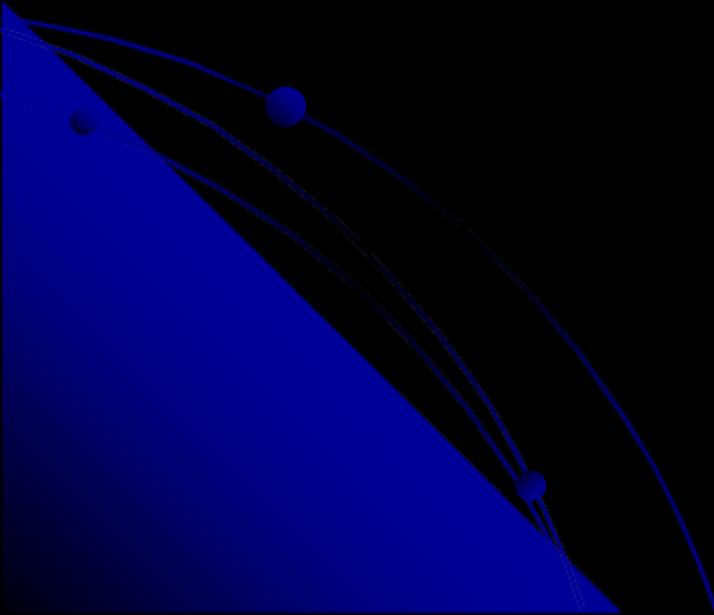


Répartition par screener



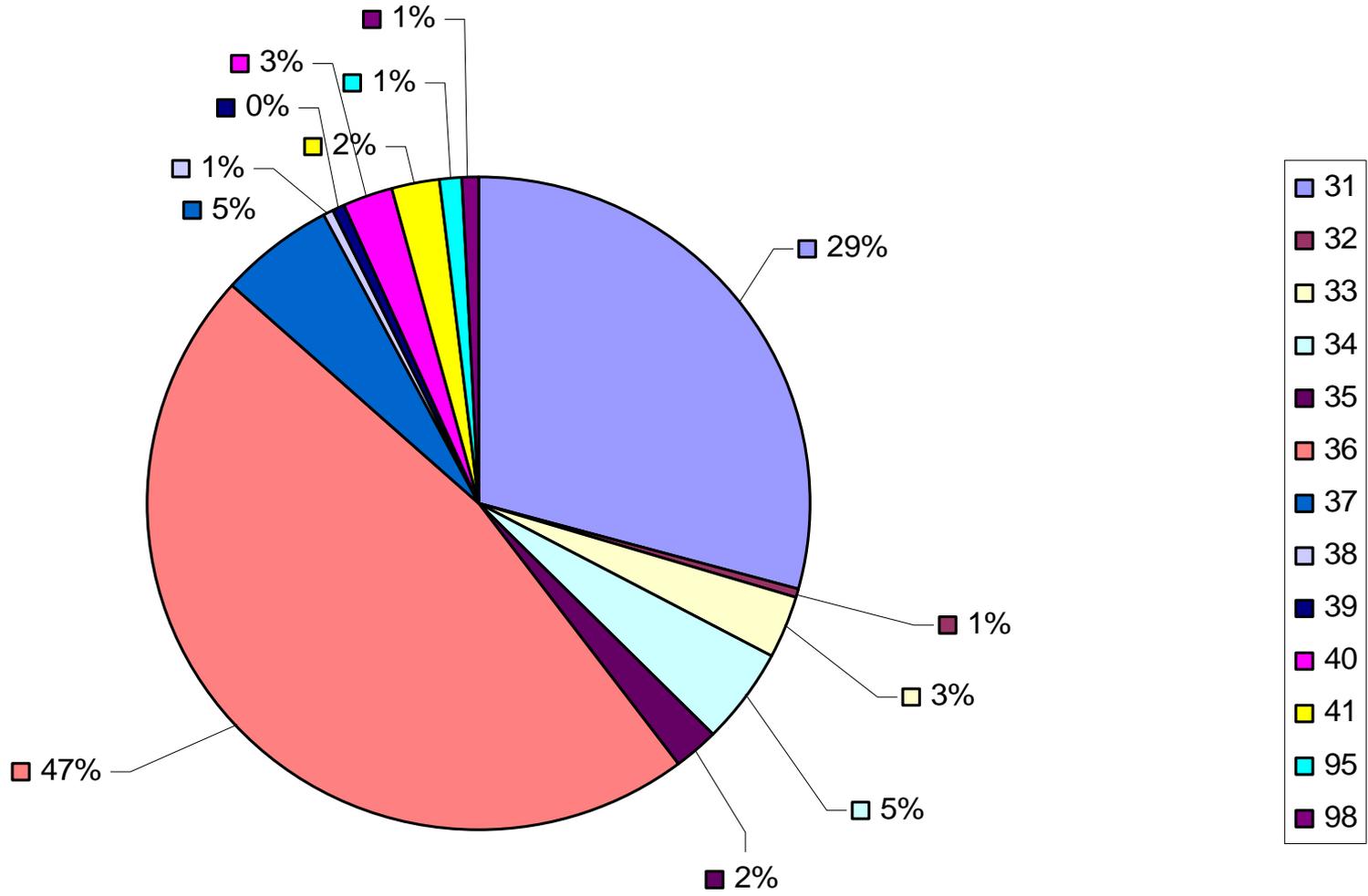
*Le management, ce n'est pas un
art, c'est une discipline.*

Noël Goutard

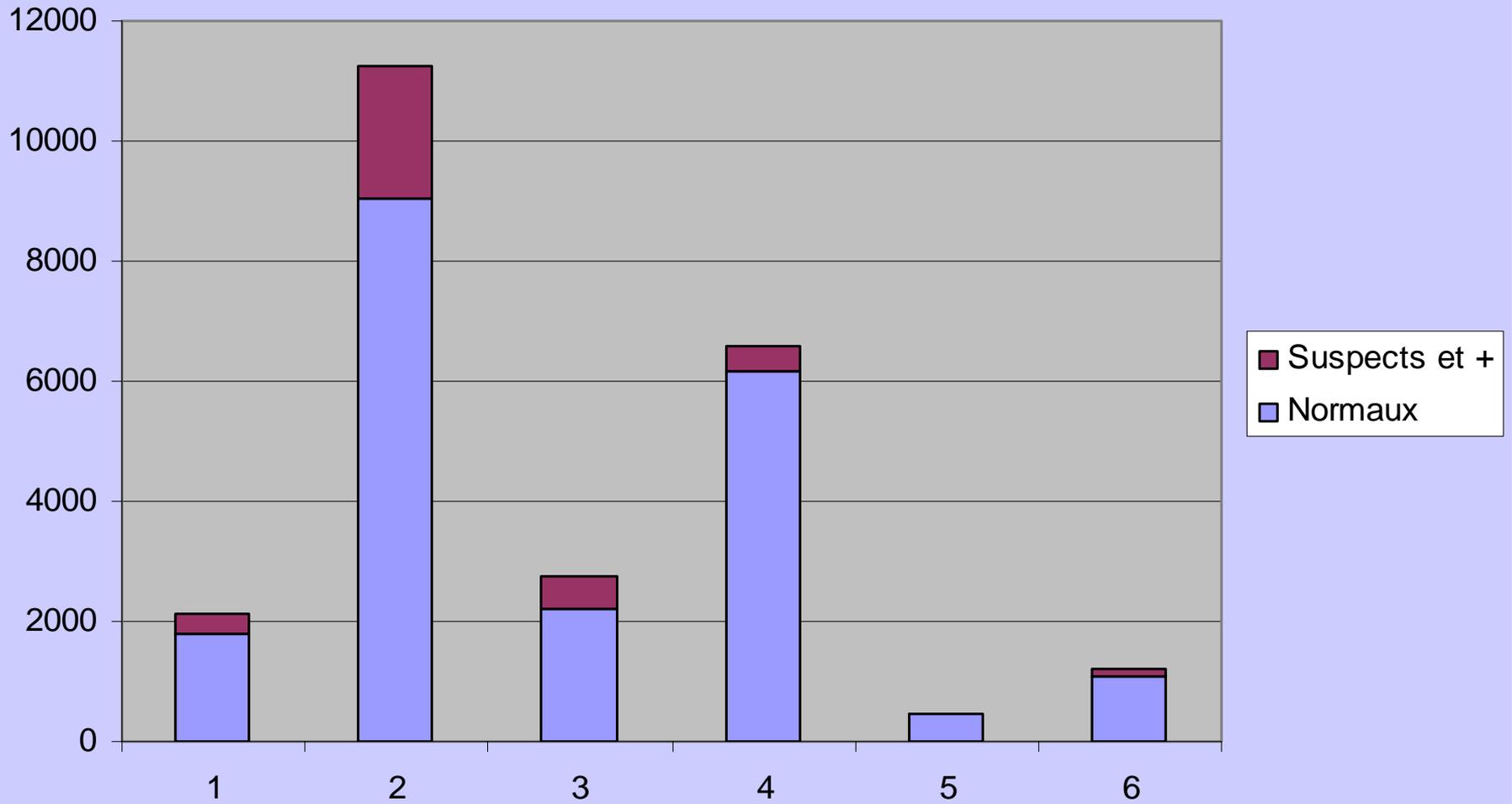




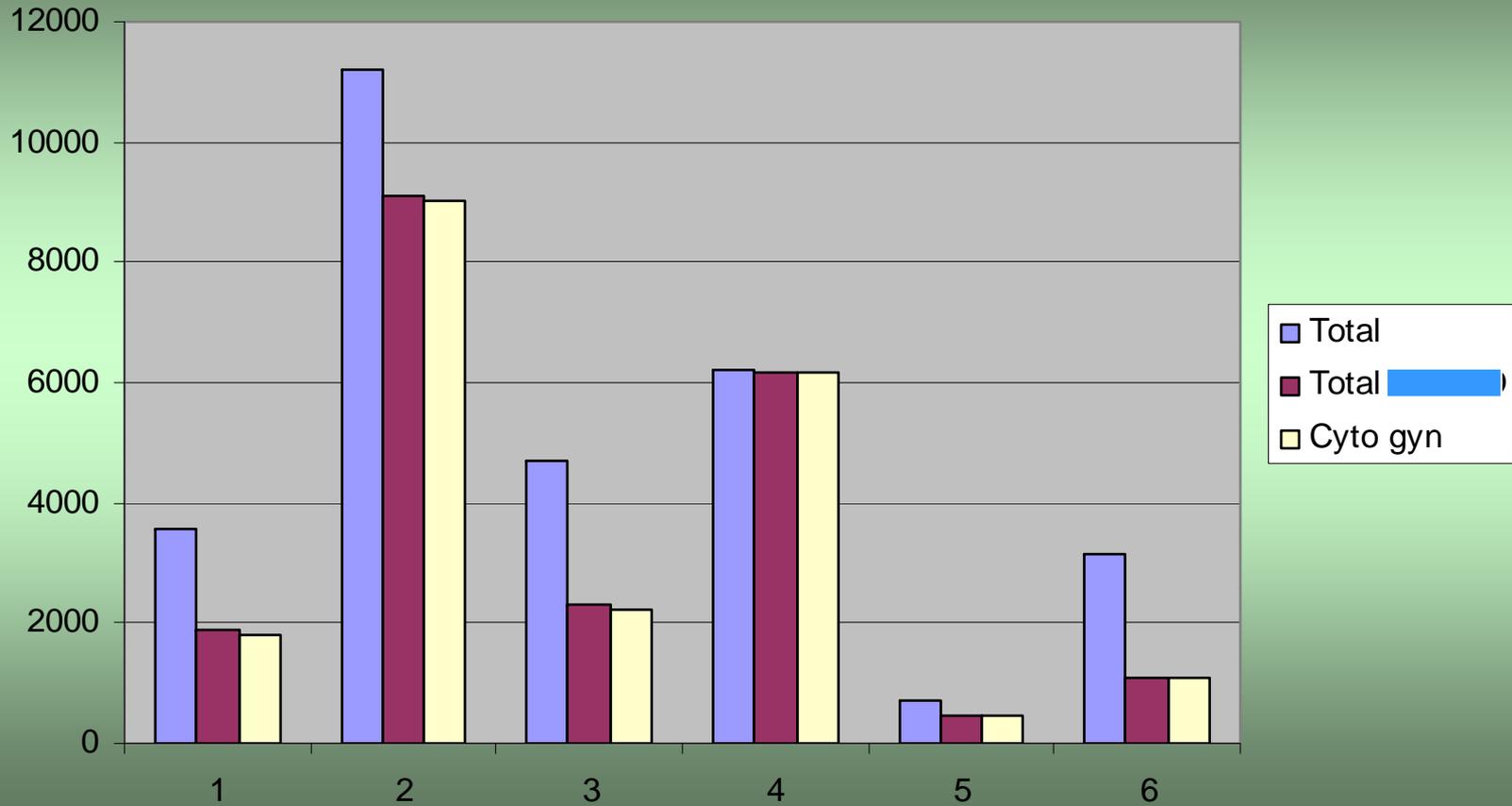
Global



Répartition des résultats par screener

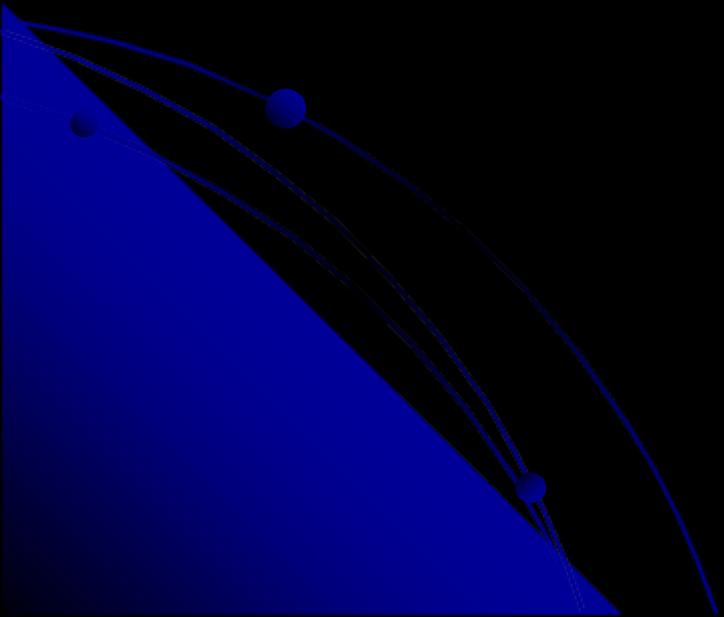


Répartition par screener

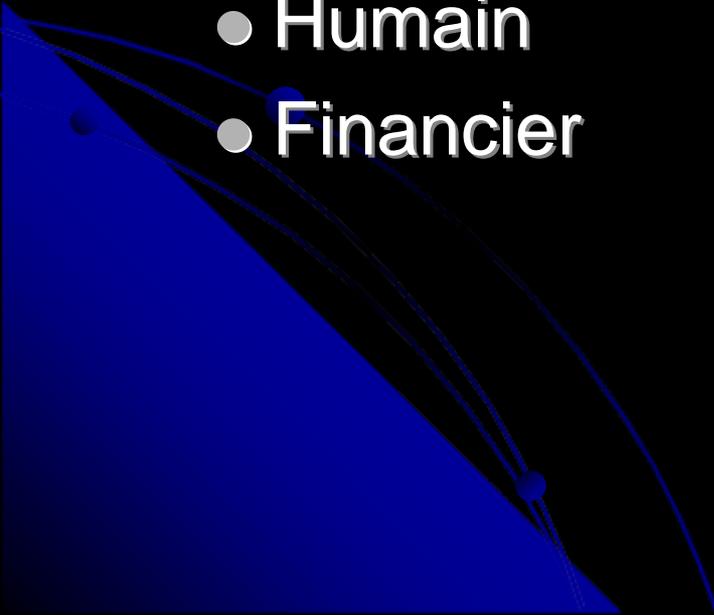


Et après....

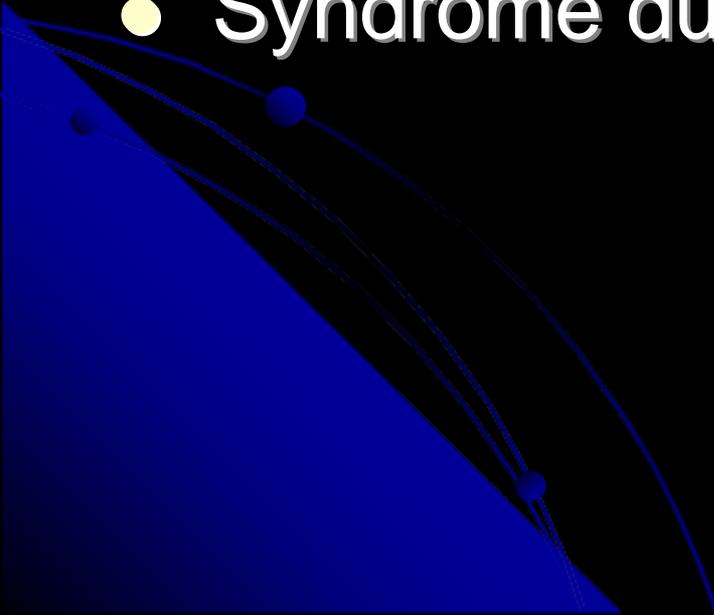
- Evolutions positives
- Evolutions négatives



Évolutions positives

- Approfondissement de la notion de « Qualité » dans l'entreprise
 - Perception du caractère « sympathique » de la norme
 - Humain
 - Financier
- 

Évolutions négatives

- Syndrome de « l' épuisement »
 - Inutilité
 - Inerte
 - Syndrome du « perfectionnisme »
- 

Pour une synthèse

- Faire vivre la Qualité et le respect de la norme devient spontané
- Esprit d'équipe, mais avec l'indispensable tempo donné par le Direction.
- Cultiver un certain désordre local pour faire fructifier les bonnes idées.
- Evaluations internes et externes

