

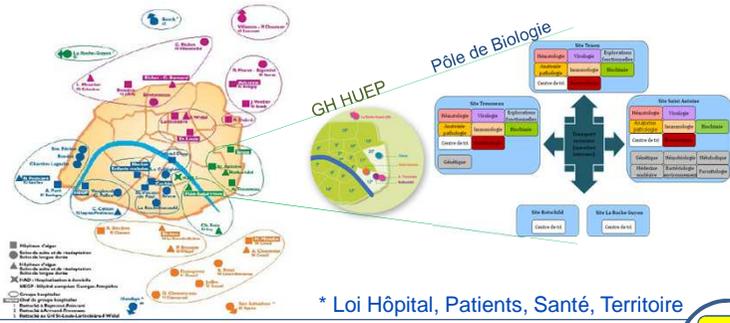
Khaterchi A, Gkalea V, Robert F, Lecomte P, Ketatni H, Roman MP, Aydin G, Gerotziapas G, Caliste JP, Elalamy I.

Laboratoire d'Hématologie - Pôle de Biologie Médicale et Pathologie - CHU Tenon (Assistance Publique - Hôpitaux de Paris)

1. Contexte : loi HPST*/Ordonnance Ballereau

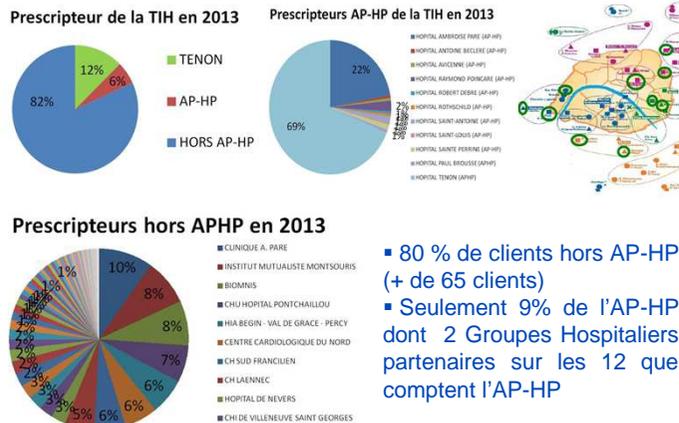
L'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris, c'est 37 hôpitaux répartis dans 12 Groupes Hospitaliers

Le laboratoire d'hématologie du Groupe Hospitalier de l'Est Parisien (GH HUEP) est un laboratoire leader en France dans le diagnostic biologique de la Thrombopénie Induite par l'Héparine (TIH)



* Loi Hôpital, Patients, Santé, Territoire

2. Etat des lieux : analyse des prescripteurs



80 % de clients hors AP-HP (+ de 65 clients)
Seulement 9% de l'AP-HP dont 2 Groupes Hospitaliers partenaires sur les 12 que compte l'AP-HP

3. Problématique : laboratoire de référence

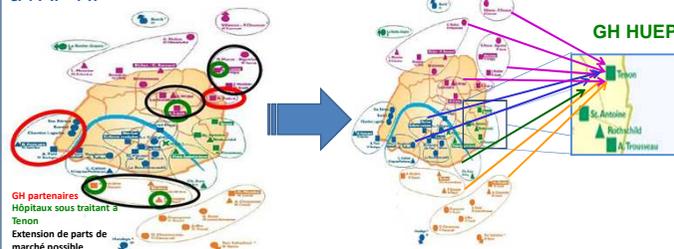
Comment conforter et renforcer les compétences techniques et scientifiques du laboratoire de Tenon afin de devenir un centre de référence dans le diagnostic TIH?

4. Enjeux : efficacité et qualité



8. Perspectives

L'expansion de l'activité biologique de la TIH des hôpitaux des autres GH vers le laboratoire de Tenon (GH HUEP) va lui permettre d'atteindre son objectif de centre de référence de la TIH à l'AP-HP

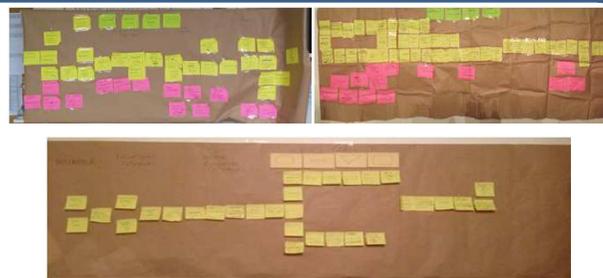


VSM actuelle

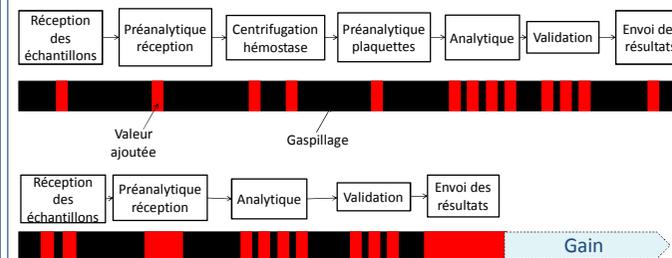
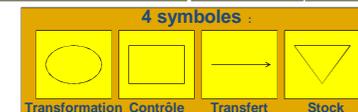
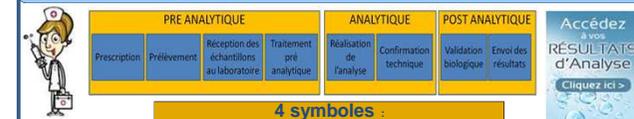
Dysfonctionnements

VSM idéale

VSM réaliste



5. Réalisation : Value Stream Mapping (VSM)



6. Résultats : Indicateurs multicritères (BSC*)

Perspective processus

Nouvelle stratégie de réalisation des analyses
Elimination des étapes superflues (congélation...)

Perspective Client

Réduction du délai de rendu des résultats
Augmentation de la confiance sur l'expertise du laboratoire

Vision et stratégie

Perspective apprentissage

Diminution des tâches répétitives et non intellectuelles
Appropriation d'une méthodologie d'amélioration du travail

Perspective financière

Augmentation du chiffre d'affaire
Gains en temps technicien
Diminution des dépenses liées aux réactifs, contrat de maintenance de laboratoire

*Balanced Scorecard

7. Conclusion : Gains immédiats

Pré analytique

Analytique

Post Analytique

QUALITE

COUT

DELAJ

Meilleure fiabilité dans le rendu du résultat
Meilleure organisation permettant des processus efficaces
Standardisation des bonnes pratiques

Augmentation du chiffre d'affaire de +46% prévu en 2015 (volume de demande constant)

Réduction du délai de rendu des résultats (l'un des laboratoires les plus compétitifs sur le marché)