



## Le sens de l'accréditation

---

Les 17 laboratoires de la grappe SLSJ-CN-NDQ traverseront sous peu la première visite d'évaluation dans le cadre du processus d'accréditation ISO. Des différences importantes existent entre les processus d'agrément et d'accréditation, auxquels les laboratoires ainsi que les autres directions partenaires des établissements doivent s'adapter.

Dans le cadre de l'agrément, des évaluateurs d'Agrément Canada, viennent s'assurer de :

- L'aptitude à rendre des services;
- La validation de la sécurité des processus;
- La reconnaissance des meilleures pratiques et de mise en œuvre de processus d'amélioration continue.

Dans la démarche d'accréditation des laboratoires, le Conseil Canadien des Normes mandate le Bureau de Normalisation du Québec afin d'obtenir :

- Une reconnaissance formelle de la compétence (technique et système qualité) pour effectuer des tâches spécifiques (portée d'accréditation).

Il s'agit d'un processus appuyé sur des référentiels (normes) spécifiques aux laboratoires, qui définit les exigences qualité et les compétences techniques.

Cette reconnaissance doit être démontrée (preuves). Ce processus est plus exigeant qu'un agrément et qu'une certification. Sont généralement accrédités : les organismes certificateurs eux-mêmes, les laboratoires d'essais, les organismes d'inspection et de contrôle de conformité. C'est une attestation de compétence, d'impartialité et d'indépendance.



Voici quelques données en lien avec la visite :

- 17 laboratoires;
- 35,5 jours de visite;  
(Calendrier : [https://intranet-ciuss.reg02.rtss.qc.ca/system/files/communications/calendrier\\_complementaire\\_saguenay-lac-st-jean\\_v4.pdf](https://intranet-ciuss.reg02.rtss.qc.ca/system/files/communications/calendrier_complementaire_saguenay-lac-st-jean_v4.pdf))
- 1 visioconférence d'ouverture et 1 visioconférence de fermeture pour chaque site. Tous les technologistes qui souhaiteront assister aux rencontres de fermeture sont les bienvenus. Le lieu et le moment seront diffusés par vos chefs de service;
- En lien avec la Norme ISO 22 870 : 188 examens de biologie médicale délocalisés (EBMD) ont été répertoriés sur unités de soins et 139 sont réalisés dans des sites externes;
- 15 300 documents répertoriés pour la grappe;
- 180 documents soumis pour le serveur et 384 documents en complément;
- La transmission des documents obligatoires est en cours pour les centres associés.

## Revue de direction

---

Une revue de direction a été effectuée tel qu'exigée par la Norme. Si vous souhaitez consulter le document, celui-ci est disponible sur Omni-Assistant. En voici les grands thèmes et certains points importants :

- Enjeux de la grappe SLSJ/CN/NDQ ;
- Le projet Optilab ;
- Offre de services, production, achat des laboratoires de la grappe ;
- Suggestions du personnel (retour sur le sondage et plan d'action proposé) ;

Un sondage de satisfaction a été mené en décembre 2019 pour connaître l'opinion des employés, en suivi de la réorganisation et pour connaître leurs suggestions d'amélioration par rapport à différents volets de leur contexte de travail. Plusieurs employés ont fait des suggestions et commentaires constructifs et applicables. Ceux-ci sont à la base du plan d'action présenté à la revue de direction. La direction tient à remercier tous les répondants. Vos suggestions contribueront d'une manière positive à l'amélioration de notre organisation.



Voici un résumé des questions/réponses et du plan d'action associé.

1. *En lien avec la réorganisation, le pourcentage de répondants qui considèrent que l'intégration se complète bien :*
  - Oui : 29,8 %;
  - Nous sommes sur la bonne voie mais qu'il a des choses à améliorer : 37,9 %;
  - Non : 18,6 %;
  - Pas d'opinion précise sur le sujet : 11,2 %;
  - Autres commentaires : 2 %.
  
2. *Les éléments qui pourraient être améliorés ayant été indiqués au plus fort pourcentage par les répondants ayant répondu « non » ou « nous sommes sur la bonne voie... » sont (à partir d'un choix de réponses) :*
  - Sentiment d'appartenance : 68,2 % (cocher plus d'une réponse était possible);
  - Valorisation des équipes et des individus : 62,6 %;
  - Communication et accès à l'information : 59,8 %.
  
3. *En lien avec la réponse précédente, la ou les solutions identifiées par les répondants qui pourraient améliorer ce ou ces éléments sont (principaux commentaires) :*
  - Améliorer les communications (plus fréquentes, informer au sujet des changements) et les processus;
  - Clarifier lors des demandes ex. : tableau avec les ressources à contacter pour tous les secteurs);
  - Augmenter la fréquence des rencontres, des visites;
  - Améliorer le fonctionnement avec la liste de rappel;
  - Surcharge de travail – certaines suggestions sont apportées pour des situations particulières;
  - Support du gestionnaire.



4. *Par rapport aux demandes s'adressant aux directions supports (RH, services techniques, GBM, informatique, sécurité, approvisionnements, etc), le pourcentage des répondants qui perçoivent des opportunités d'amélioration est :*
- Oui : 35,6 %;
  - Non : 38,8 %;
  - Non-applicable : 29,4 %;
  - Autres : 6 %.
5. *L'évaluation du sentiment d'appartenance à l'équipe est le suivant, ainsi que les suggestions d'amélioration :*
- Faible à travailler : 42,9 %;
  - À développer mais sur la bonne voie : 30,4 %;
  - Bien, satisfaisant : 17,4 %;
  - Autres : 9 %.

Principaux commentaires :

- Augmenter la fréquence des rencontres et des visites;
- Augmenter le nombre de communiqués de la part de la direction;
- Mettre à jour les documents et objets promotionnels pour le DCML du SLSJ-CN-NDQ et non seulement à l'effigie du CIUSSS, développer l'identité de grappe;
- Activités de grappe, activités sociales.

Voici quelques bons coups ou mention spéciales effectuées au sondage. Nous ne pouvons pas les mettre tous, mais on ne peut s'empêcher d'en mettre plusieurs. Nous vous encourageons à faire part de vos bons coups lors des stations de pilotage.

- « Notre responsable qualité est pro-active et prend son rôle très au sérieux! Chapeau! (On ne sait pas laquelle, mais cela doit sans doute s'appliquer à plusieurs). »
- « Ce questionnaire est un bon coup, ça démontre que vous vous intéressez à notre opinion. »
- « Je veux juste souligner que à Jonquière nous avons une superbe équipe de labo !!! »
- « Le support constant de l'équipe de direction du DCML. »
- « Après 25 ans de service, j'ai enfin pu aller au Congrès de mon Ordre professionnel... :) »



- « Avec OPTILAB, je trouve que le moral est là encore au labo de Roberval et sincèrement nous sommes la plus belle équipe de labo de cette grappe !!!! »
- « Maude Gagnon comme chef de service pathologie-microbiologie. »
- « Notre chef de service Julie Drouin (...) mérite une médaille !! »
- « Je tiens à saluer bien bas ma gestionnaire qui est une superwoman (...). »
- « Je trouve que les visioconférences pour nous préparer à la visite du BNQ nous aident beaucoup. »
- « Notre gestionnaire sur place fait un travail colossal (...). »
- « Notre assistante-chef à Baie-Comeau fait un excellent travail !! »
- « La fusion de la Côte-Nord avec le Saguenay nous a permis le prêt de personnel à notre centre de Port-Cartier qui a subi une pénurie de personnel. »
- « La gestion des laboratoires exemplaire par Nathalie Morin. »
- « Bon travail d'équipe de notre département ainsi que de notre coordonnatrice. »
- « Les employés dévoués du plancher. »
- « Une personne dans notre équipe a reçu un Méritas par l'OPTMQ concernant son implication dans le laboratoire. »
- « D'avoir équipé les petits labos d'un appareil pour la recherche de l'Influenza A et B et RSV, c'est vraiment une très bonne chose. Ça évite beaucoup de délai et de situation de personnel pour notre établissement. »
- « Merci pour la grande humanité de notre nouvelle chef de service! »
- « Le développement et le bon travail d'Omni-Assistant en pathologie. »
- « Le travail de qualité de l'équipe qualité centre serveur. »
- « Le soutien de l'équipe de direction envers nous Région 09 en particulier Karine Truchon. »
- « Toute l'équipe du SIL transitoire. »
- « L'équipe de travail est très agréable. »
- « Ma supérieure immédiate mérite une mention pour tout le territoire qu'elle a à couvrir. »
- « Merci à l'équipe qualité qui fait son possible afin de nous impliquer dans la démarche. »
- « Tout le travail fait par Marie-Claude Rancourt dans la transition. »
- « Une bonne écoute de ma chef de labo. »



- « Je trouve que le logiciel Omni-Assistant est un bel outil pour favoriser l'intégration des laboratoires. » C'est un outil avec beaucoup de potentiel. »
- « L'implantation du logiciel Omni-Assistant et la disponibilité de M. Denis Savard. »
- « Concernant le laboratoire, le logiciel Omni-Assistant déployé grappe. »
- « Recrutement d'un nouveau biochimiste clinique à Sept-Îles. Visite de Denis pour Omni-Assistant. »
- « Bravo pour la campagne de lavage des mains, belles affiches. »
- « Nous avons reçu chacun une carte anonyme pour Noël. On y lisait de belles remarques à notre sujet, très personnelles et très touchantes. Visiblement la personne nous connaissait bien. À ce jour, nous ne savons toujours pas qui est à l'origine de cette délicate attention. »
- « La station visuelle, très bien. »
- « Lors de ma première journée à l'Hôpital de La Baie, je me suis tout de suite sentie accueillie par la belle équipe ! Ils me font sentir à l'aise avec eux, ou si j'ai des questions. »
- « Chapeau à toute l'équipe qualité de la grappe qui travaille très fort ! »
- « Les filles avec qui je travaille sont supers. Malgré tous les changements et les problèmes découlant de notre travail, elles sont super fines. »
- « Chapeau à notre chef par intérim Vicky Potvin. Elle a su prendre les reines et nous prouver que même si notre chef est loin, qu'elle peut être présente et humaine (...) Je voudrais aussi souligner le travail acharné de l'assistant-chef et coordo de Chibougamau qui assurent le bon fonctionnement du laboratoire et qui occupent, en plus de leur poste respectif, les chaises de contrôle de qualité, de préleveur, de secrétaire et de techno sur le plancher lors de manque de personnel! »
- « La standardisation de plus en plus des processus et procédures. »
- « La collaboration des technologistes, malgré qu'il faut toujours collaborer à cause du manque de personnel. »
- « L'équipe qualité en général. »
- « Création d'une chanson de Noël pour mettre un sourire aux collègues qui travaillent dans le temps des Fêtes. On a créé une belle ambiance. »
- « On se retrouse les manches afin de garder le service ouvert! »
- « Support des biochimistes de Chicoutimi et Alma. On se sent très appuyé et en confiance. Avec la fusion, on a accès aux biochimistes du CHS et cela est très apprécié. »



- « Il y a eu plusieurs changements dans mon secteur afin d'améliorer l'efficacité et la qualité. »
- « Les adjointes administratives encadrent très bien les nouvelles venues dans l'équipe avec professionnalisme. Je me sens soutenue par mes collègues. La gestionnaire est très à l'écoute et accessible. »
- « L'encouragement entre collègues et le positivisme. »
- « Nous en faisons quotidiennement dans notre travail en étant consciencieux sur la qualité et la rapidité des résultats d'analyse de laboratoire. »
- « Dans notre petit laboratoire du Nord du Québec, il y a eu un travail impressionnant de procédures et de suivi d'entretien qui a été fait. »
- « L'équipe pour Omni-Assistant et l'accréditation fait un travail formidable. »
- « Je crois que notre petite équipe de Chibougamau a fait un travail important dans la création de procédures, d'aide-mémoires et de registres pour faciliter le travail, la traçabilité des entretiens et des contrôles de qualités. »
- « L'équipe de Baie-Comeau a été soulignée aussi lors du sondage des utilisateurs. »

Voici les principales mesures d'amélioration incluses au plan d'action. Cela n'exclut pas qu'il puisse y en avoir d'autres :

- Implantation des stations visuelles ou rencontres statutaires dans toutes les équipes avec des points statutaires concernant :
  - Le projet Optilab;
  - La démarche d'accréditation;
  - Les suggestions du personnel;
  - Les bons coups.
- Augmenter la fréquence de diffusion du cahier de laboratoire (bulletin d'information) avec information pertinente au sujet du projet.
- Point statutaire à l'intérieur de chaque rencontre de service et de département clinique de médecine de laboratoire.
- Augmenter la fréquence des rencontres du comité stratégique de grappe multi-établissement (3 PDG et direction Optilab).
- Tournée d'information (conseil d'administration, comité de direction, CMDP, CM, CUCL) annuelle ou à la demande.
- Tournée annelle des équipes avec séances d'information formelles et informelles.



- Planifier et effectuer des formations rémunérées pour l'ensemble des équipes en lien avec les changements liés à la démarche d'accréditation.
- Tournée des équipes - accréditation des laboratoires.
- Cartographie des situations avant et après la transformation effectuée avec le support organisationnel et les équipes concernées.
- Effectuer annuellement un sondage satisfaction et opportunités d'amélioration (clientèle, utilisateurs, employés).
- Poursuivre les rencontres du comité de travail Optilab entre les parties syndicales et l'employeur.
- Plan de développement et d'accompagnement des équipes qui vivent des difficultés.

## Sondage de satisfaction des utilisateurs

---

Un sondage de satisfaction des utilisateurs (professionnels autorisés à prescrire des examens de biologie médicale) a été réalisé à la fin de 2019. Voici les points importants :

- **Près de 90 % des utilisateurs se disent satisfaits (61,8%) ou très satisfaits (28,4%) des services;**
- **84,3 % des répondants considèrent que les demandes sont réalisées à l'intérieur du temps réponse requis;**

Le plan d'action est présenté à la revue de direction. L'implantation du répertoire des analyses d'Omni-Assistant (M-13), l'implantation de la procédure concernant les valeurs critiques et le système de transport en sont les éléments principaux.

Indicateurs qualité – Les indicateurs qualité recensés et ceux qui seront implantés dans le futur sont présentés à la revue de direction.

## Satisfaction de la clientèle – Centre de prélèvements

---

Un sondage de satisfaction de la clientèle s'est déroulé dans la semaine du 4 novembre 2019 dans tous les centres de prélèvements de la grappe. Sur un total de 7 054 personnes ayant visité les centres de prélèvement, 2336 personnes ont répondu au sondage.





Voici les temps d'attente déclarés par les répondants du sondage. Il est possible de consulter les résultats par installations à la revue de direction. 74 % des répondants ont été vus à l'intérieur du temps réponse maximal visé de 60 minutes.

<b><i>Selon votre estimé, votre temps d'attente a été de :</i></b>	<b>Moins de 15 min</b>	<b>390</b>	<b>18%</b>
	<b>Entre 15 et 30 min</b>	<b>591</b>	<b>27%</b>
	<b>Entre 30 et 60 min</b>	<b>641</b>	<b>29%</b>
	Plus de 60 min	538	25%
	Autre :	29	1%
	<b>Total :</b>	<b>2189</b>	<b>100%</b>
<b><i>Êtes-vous satisfait de l'accueil effectuée par l'agente administrative lors de votre arrivée?</i></b>	<b>Très satisfait</b>	<b>1571</b>	<b>67%</b>
	<b>Satisfait</b>	<b>608</b>	<b>26%</b>
	Neutre	50	2%
	Insatisfait	20	1%
	Très insatisfait	84	4%
	<b>Total :</b>	<b>2333</b>	<b>100%</b>
<b><i>Êtes-vous satisfait du service offert par le technologiste médical (ou l'infirmière) qui a réalisé(e) votre prélèvement?</i></b>	<b>Très satisfait</b>	<b>1357</b>	<b>60%</b>
	<b>Satisfait</b>	<b>665</b>	<b>29%</b>
	Neutre	155	7%
	Insatisfait	14	1%
	Très insatisfait	85	4%
	<b>Total :</b>	<b>2276</b>	<b>100%</b>
<b><i>Est-ce que l'aménagement des lieux (salle d'attente, local de prélèvement, toilettes, etc.) est adéquat?</i></b>	<b>Oui</b>	<b>2149</b>	<b>96%</b>
	Non	82	4%
	<b>Total :</b>	<b>2231</b>	<b>100%</b>



<b><i>Est-ce que les indications (extérieur et intérieur sur la feuille ou autres) pour se rendre au centre de prélèvement vous ont permis de trouver facilement son emplacement?</i></b>	<b>Oui</b>	<b>2127</b>	<b>95%</b>
	Non	111	5%
		2238	100%
<b><i>Êtes-vous satisfait dans l'ensemble du service de prélèvement de votre centre hospitalier?</i></b>	<b>Très satisfait</b>	<b>1349</b>	<b>60%</b>
	<b>Satisfait</b>	<b>730</b>	<b>32%</b>
	Neutre	71	3%
	Insatisfait	35	2%
	Très insatisfait	67	3%
	Total :	2252	100%

Un plan d'action a été rédigé. Pour en prendre connaissance, consulter la revue de direction.

Sont aussi présentés à la revue de direction ; un résumé des audits interne est présenté à la revue de direction, le nombre d'incidents-accidents déclarés (rapports AH-223) émis dans le secteur des laboratoires, la gestion des risques, l'amélioration continue, la performance des fournisseurs, et la revue par des organismes externes.

## Transport

### Implantation de la solution de transport dédiée

Un appel d'offres a été lancé en avril 2019 pour implanter un système de transport dédié aux installations de la grappe. L'objectif premier est de consolider et de sécuriser le système de transport des échantillons de biologie médicale. Le transporteur sélection est *MEDEXPRESS*.

Le système proposé comprend entre autres, un service de porte-à-porte (sans délai en entrepôt), des exigences spécifiques par rapport aux conditions de transport, état du véhicule, conducteurs et fournisseurs de services, ainsi qu'un système de traçabilité des échantillons, boîtes et camions et plans de contingence conséquents.



Le transporteur débutera la collecte des envois vers le serveur en effectuant un passage par jour dans les centres associés de la région 02 à compter du 10 mars, de la région 10 à compter du 16 mars et 3 passages par semaine dans la région 09, à partir de la Sept-Îles, à compter du 30 mars 2020.

### Priorités identifiées par l'équipe de projet pour les mois à venir

- Visites d'évaluation du BNQ, implantation des processus et procédures grappe et réponses aux non-conformités;
- Implantation de la solution de transport;
- Implantation d'une solution de gestion de la qualité (Omni-Assistant);
- Révision des plans de contingence.

Faites parvenir vos questions et commentaires à l'adresse suivante :

[optilabgrappe2@ssss.gouv.qc.ca](mailto:optilabgrappe2@ssss.gouv.qc.ca)

Tous les bulletins d'information et les documents de référence en lien avec le projet sont déposés sur la page Web Optilab : <http://bit.ly/optilab>