

# LabCheck à l'hôpital universitaire de Bâle

*"Roche a consacré beaucoup de temps et d'énergie à analyser les observations et les enseignements (...). Voir le laboratoire sous un angle différent se révèle très utile. Je suis motivée pour aborder et mettre en œuvre les solutions proposées."*

- Direction de l'équipe de chimie clinique

L'objectif du LabCheck réalisé à l'hôpital universitaire de Bâle par Roche Consulting était de fournir une vue d'ensemble des procédures de laboratoire, du prélèvement de sang au diagnostic. Outre l'enregistrement détaillé du flux d'échantillons, un retour d'information à 360° a été obtenu auprès des unités de soin fournissant les échantillons et des fonctions de support telles que le service informatique du laboratoire sur les prestations de laboratoire proposées.

Des entretiens ont été réalisés sur place pendant plusieurs semaines et les collaborateurs ont été suivis dans le cadre de leurs activités de routine.

L'analyse a été réalisée indépendamment des produits de Roche et a fourni une vue agnostique des produits sur les procédures de laboratoire. Les observations et les recommandations ont été réparties en différents domaines: personnes/communication/culture, procédures et infrastructure/outils.



**Personnes, culture et communication**

**Niveaux de coopération**

Satisfaction des collaborateurs, culture et communication



**Procédures**

**Procédures le long du flux d'échantillon**

*Unités de soin fournissant les échantillons au laboratoire, au sein du laboratoire, interfaces*



**Infrastructure et outils**

Utilisation des locaux et des systèmes d'assistance

Système d'information du laboratoire, saisie des commandes de laboratoire et mobilier

## Quels ont été les bénéfices pour l'hôpital universitaire de Bâle?

L'Hôpital universitaire de Bâle a été confirmé dans le bon fonctionnement de ses procédures, tout en bénéficiant d'une évaluation extérieure neutre des défis et des potentiels d'optimisation. Les enseignements tirés de LabCheck offrent à l'hôpital universitaire de Bâle une vue d'ensemble complète des champs d'action possibles qui ont été présentés sous forme de graphiques attrayants.

Dans le cadre du LabCheck, un aperçu global des différentes améliorations incrémentales possibles a été élaboré et une recommandation d'action stratégique a été transmise (comme le développement durable de l'organisation, la culture, le flux de valeur) afin d'améliorer durablement la somme des mentions individuelles et d'optimiser l'environnement de travail existant. Les prochaines étapes concrètes ont été définies en détail, y compris l'esquisse d'images cibles. Roche se tient à la disposition de l'hôpital universitaire de Bâle pour une nouvelle mise en œuvre.



*"L'enquête ainsi que la présence au sein du laboratoire nous ont été extrêmement agréables. Roche a rapidement établi une relation de confiance avec nous. Cela s'est déroulé dans la compréhension mutuelle avec beaucoup d'égards envers nous et notre travail de routine."*

- Chimie clinique BMA

# Vue des procédures de bout en bout à différents niveaux



"J'ai été très positivement surpris par le traitement détaillé et structuré des observations, y compris par l'apport de propositions de solutions, et par le compte rendu de ces observations. Les collaborateurs de Roche ont été capables de percevoir l'essentiel. Une certaine familiarité s'est rapidement instaurée avec notre personnel, qui s'est ouvert à la discussion, permettant ainsi des retours constructifs et utiles."

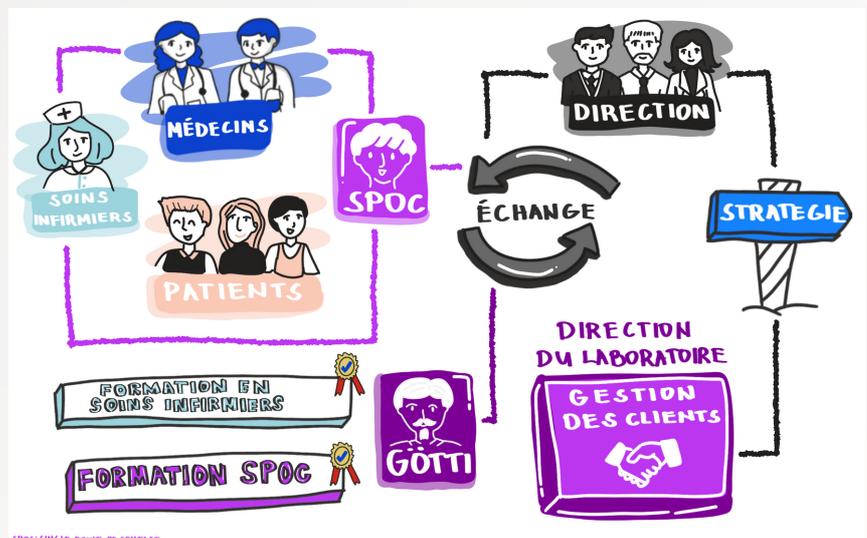
- Direction opérationnelle du laboratoire

**Questions étudiées**

- Comment le processus d'amélioration continu est-il garanti? Comment les collaborateurs peuvent-ils apporter des améliorations?
- Quels sont les défis dans la routine? Comment les défis sont-ils relevés?
- Quelle est la vision extérieure des unités de soin fournissant les échantillons par rapport au laboratoire et comment évaluent-elles la collaboration et les prestations?
- Comment réduire la pression/l'effort sur les équipes du soir et de nuit?
- Où se situe le chemin critique dans le traitement des échantillons? Quelles sont les étapes intermédiaires qui limitent le délai d'exécution total?
- Quelle est la répartition actuelle des échantillons? Quand y a-t-il des pics et des goulots d'étranglement?
- Certaines étapes de travail peuvent-elles être déplacées/transférées afin d'obtenir une répartition optimale des activités entre les postes de travail?
- Comment fonctionnent les procédures/la communication en cas de 2? (par ex. recherche d'échantillons, demandes complémentaires)

## Procédure et résultats

Les différentes conclusions ont été présentées sous forme de tableau tout au long de la procédure. Depuis les unités de soin fournissant les échantillons, jusqu'à la réception, à l'analyse et à l'informatique. Chaque conclusion a été complétée par une proposition d'optimisation. Les conclusions principales sont regroupées par domaine et référencées aux mentions particulières. Pour une mise en œuvre durable des optimisations, un scénario possible de répartition et d'organisation du travail a été esquissé dans la partie stratégique du rapport. Entre autres, comment utiliser plus efficacement la configuration LEAN existante, comment redéfinir la collaboration avec les unités de soin fournissant les échantillons et comment réorganiser la structure du laboratoire.



SPOC: SINGLE POINT OF CONTACT

L'équipe Consulting présente les résultats de l'organisation et se tient à disposition de l'hôpital universitaire de Bâle pour la suite de la mise en œuvre.