

Forums de discussion ISO

Qualification du personnel

29 août 2018

www.inspq.qc.ca

recherche et innovation

impact des p

service de laboratoire et de dépistage

toxicologie

le l'état de santé de la population

Institut national
de santé publique

Québec



Décorum



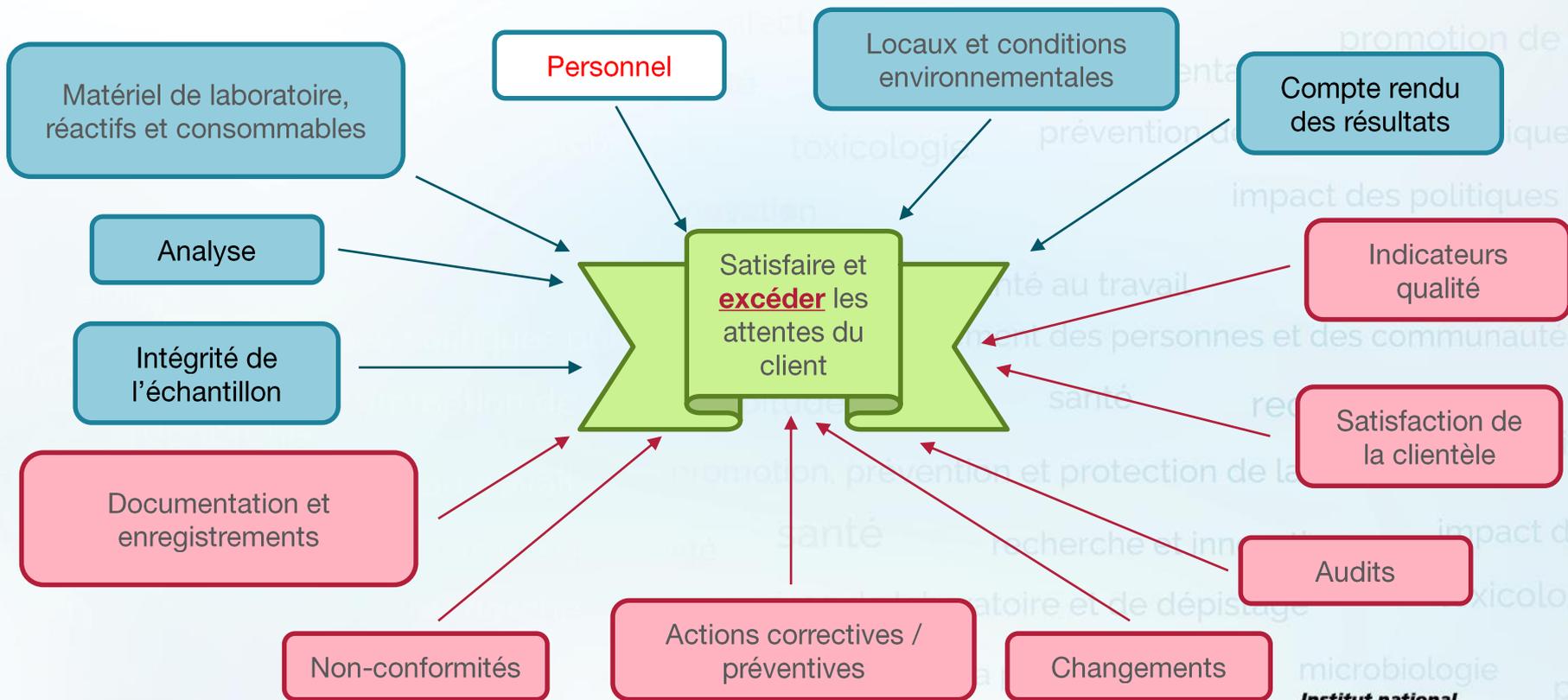
- Téléphones en mode discrétion
 - Mise en discrétion *6
 - Enlever mise en silence #6
- Les questions se feront à tour de rôle, par grappes

The screenshot shows the website for the Laboratoire de santé publique du Québec (LSPQ). At the top, there is a navigation bar with the Québec logo and links for 'Accueil', 'Plan du site', 'Nous joindre', and 'Portail Québec'. Below this is the LSPQ logo and the text 'Le Laboratoire de santé publique du Québec'. To the right, there are social media icons for Twitter, Facebook, and LinkedIn, along with a search bar. A main navigation bar contains 'À propos du LSPQ', 'Services', and 'Nos productions'. The breadcrumb trail reads 'Accueil > Services > Formation'. The main heading is 'Forums de discussion 15189'. The introductory text states: 'Dans le but de soutenir le passage vers la norme ISO 15189, le Laboratoire de santé publique du Québec (LSPQ) organise des ateliers de discussion en lien avec certains points de la norme.' Below this is a section titled 'Informations de connexion' which contains a box with the following details: 'Connexion téléphonique', '1 866 827-6872 code : 3523590#', 'Connexion BYS', and 'Aller à inspq.mybys.com code : 3523590 en mode régulier'. A 'Menu' sidebar on the right lists 'Stages de formation' and 'Forums de discussion 15189'. At the bottom, it notes: 'Les forums ont lieu tous les mercredis de l'été, de 15 h à 17 h.'

Mise en contexte

www.inspq.qc.ca

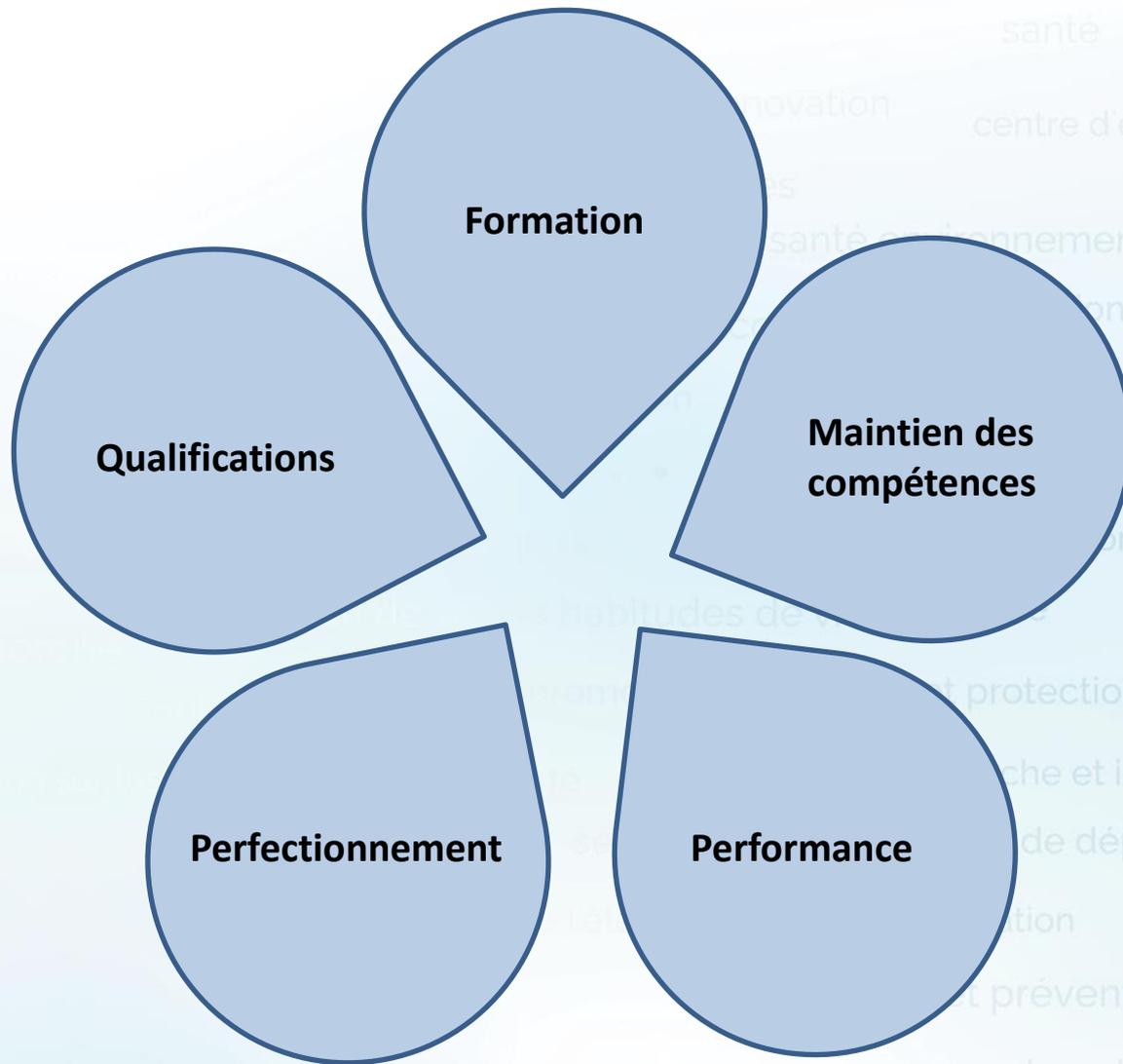
Analyse de l'échantillon

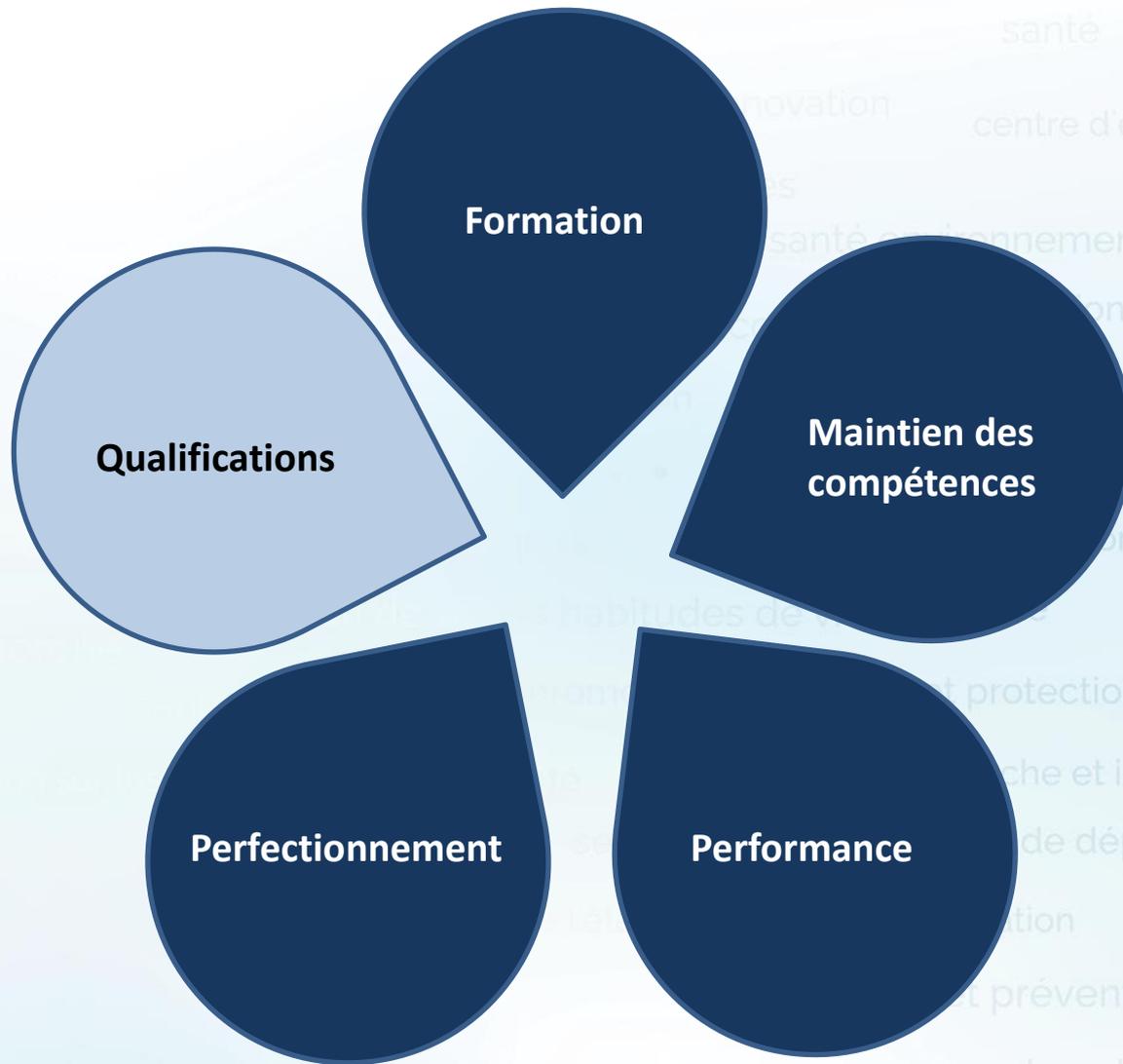


Norme 4.1.1.4

Le directeur du laboratoire doit

- s'assurer du nombre suffisant de personnes avec la formation et la compétence requises pour fournir des prestations de laboratoire qui répondent aux besoins et exigences des utilisateurs,
- mettre en place des programmes de développement professionnel pour le personnel de laboratoire et des opportunités de participer à des activités scientifiques et à d'autres activités d'organismes professionnels de laboratoire,

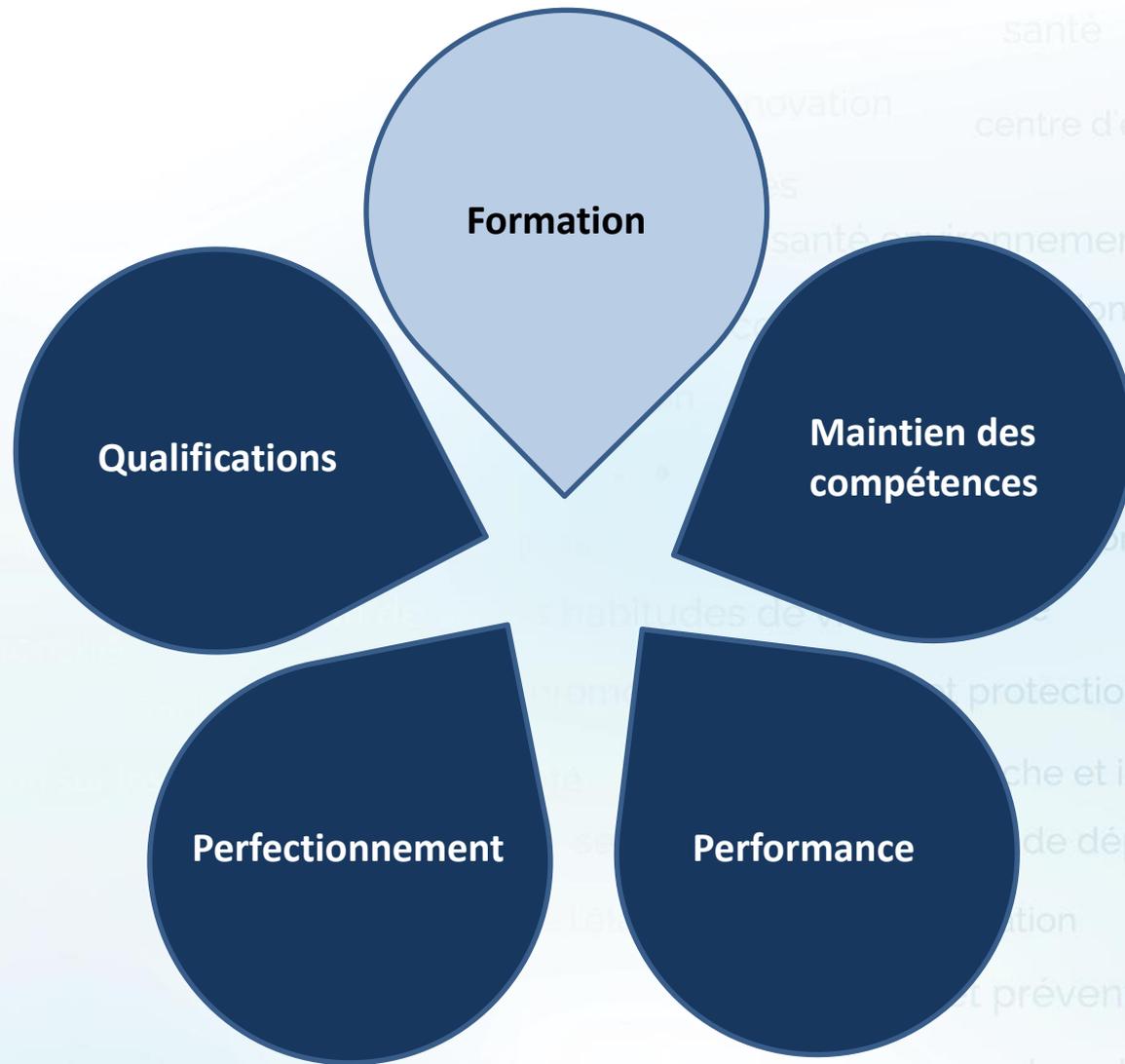




Qualifications



- Exigences requises
 - Formation académique
 - Expérience de travail
 - Qualités personnelles
 - Compétences appropriées
- Avoir un processus de recrutement établi



Accueil du personnel ISO 5.1.4



- Programme d'accueil
 - Santé et sécurité au travail
 - SIMDUT
 - Confidentialité
 - Système qualité
 - Mesures d'urgence

Attestation d'accueil d'un nouvel employé

Instructions :

L'agent administratif de la direction des ressources humaines (DRH) du Laboratoire de santé publique du Québec (LSPQ) inscrit les informations relatives au nouvel employé. Règle générale, ce registre est remis à l'employé lors de sa rencontre avec le supérieur immédiat. Par la suite, l'employé présente ce registre à chaque formateur identifié ci-dessous.

Le formateur indique la date à laquelle l'élément de formation a été présenté au nouvel employé et appose ses initiales de même que le nouvel employé pour confirmer que la formation est terminée.

L'employé retourne le registre complété à l'agent administratif de la DRH du LSPQ pour dépôt à son dossier de formation.

Informations relatives au nouvel employé :

Nom (en lettres moulées) :

Matricule :

Statut :

Date d'entrée en fonction :

Éléments de formation	Date de la rencontre (AAAA-MM-JJ)	Heure de la rencontre	Formateur (indiquer le nom de la personne ainsi que le local où aura lieu la rencontre)	Initiales	
				Formateur	Employé
1. Accueil		8 h 30	Supérieur immédiat		
2. Sécurité et accès		9 h 00	Agente administrative		
3. Documents administratifs (fiche d'accueil)		9 h 15	Agente administrative		
4. Structure organisationnelle, politiques administratives, assurances collectives, santé-sécurité		9 h 45	Conseillère en gestion des ressources humaines		
5. Présentation au personnel du LSPQ et intégration à l'équipe de travail		10 h 15	Coordonnatrice technique		
6. Biosécurité		11 h 00	Coordonnatrice technique		
Dîner				N/A	N/A
7. Comptes informatiques Microsoft (Suite Office)		13 h 30	Technicien informatique		
8. Comptes informatiques (système LAB et Plagion)			Informatique		
9. SIMDUT			Responsable du SIMDUT		
10. Gestion de la qualité			Responsable qualité		
11. Mesures d'urgence			Coordonnatrice des mesures d'urgence		

N.B. Le supérieur immédiat désignera une personne ressource pour accompagner le nouvel employé pour une pause de 15 min aux alentours de 10 h 00 - 10 h 30

Accueil d'un nouvel employé

Formation ISO 5.1.5



- Formation aux tâches
 - Au LSPQ:
 - Profils de formation par technique d'analyse
 - Comité formation
 - Formations génériques
 - Formations spécifiques
- Revue de l'efficacité du programme

Nom de l'employé : _____ Matricule : _____
 Secteur d'activités : _____
 Poste de l'employé : _____

Cadre de formation

- Nouvel employé Nouveau poste occupé par un employé Nouvelle tâche assignée à un employé
 Tâche non effectuée depuis plus d'un an
 Modification à une tâche
 Formation suit à une demande d'action corrective : RE-GQ-010, numéro ACP - _____
 Autre raison, spécifiez : _____

Profil de formation

Al- _____ Version : _____ Titre : _____

- Profil complet Profil partiel, adapté à l'expérience et la formation antérieure de l'employé

Éléments de la formation Rappeler de façon concise les éléments inscrits au profil de formation cité plus haut ou inscrire les éléments de la formation. Dans le cas de la lecture de documents, inscrire le code des documents (ex. : PR-GQ-006, version 1).	Élément de la formation complété	
	Employé (Date & Paraphe)	Formateur (Date & Paraphe)
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Fiche de formation générale (RE-GQ-013)

Exemples de profils de formation

- Professionnel: RE-BM-210
- Technicien: RE-BM-270



Compétences



ISO 5.1.6

Le laboratoire doit évaluer la compétence de chaque personne:

- Tâches managériales ou techniques
- Intervalles réguliers

Maintien des compétences



- Au LSPQ
 - Tâche non réalisée depuis > 6 mois
 - Prendre connaissance des documents critiques
 - Tâche non réalisée depuis > 12 mois
 - Formation inscrite au profil de formation adaptée à l'expérience

Retour d'un employé (RE-GQ-049)

Institut national de santé publique Québec Laboratoire de santé publique du Québec	Retour d'un employé
---	----------------------------

Instructions :

L'agent administratif de la direction des ressources humaines (DRH) du Laboratoire de santé publique du Québec (LSPQ) inscrit les informations relatives au retour de l'employé. Règle générale, ce registre est remis à l'employé lors de sa rencontre avec son supérieur immédiat. Le supérieur immédiat détermine les besoins de formation en fonction (1) du travail qui lui sera assigné et (2) la durée de son absence. Par la suite, l'employé présente ce registre à chaque formateur identifié ci-dessous.

Le formateur indique la date à laquelle l'élément de formation a été présenté à l'employé et appose son paraphe.

L'employé retourne le registre complété à l'agent administratif de la DRHA du LSPQ pour dépôt à son dossier de formation.

Informations relatives à l'employé :

Nom (en lettres moulées) :

Matricule :

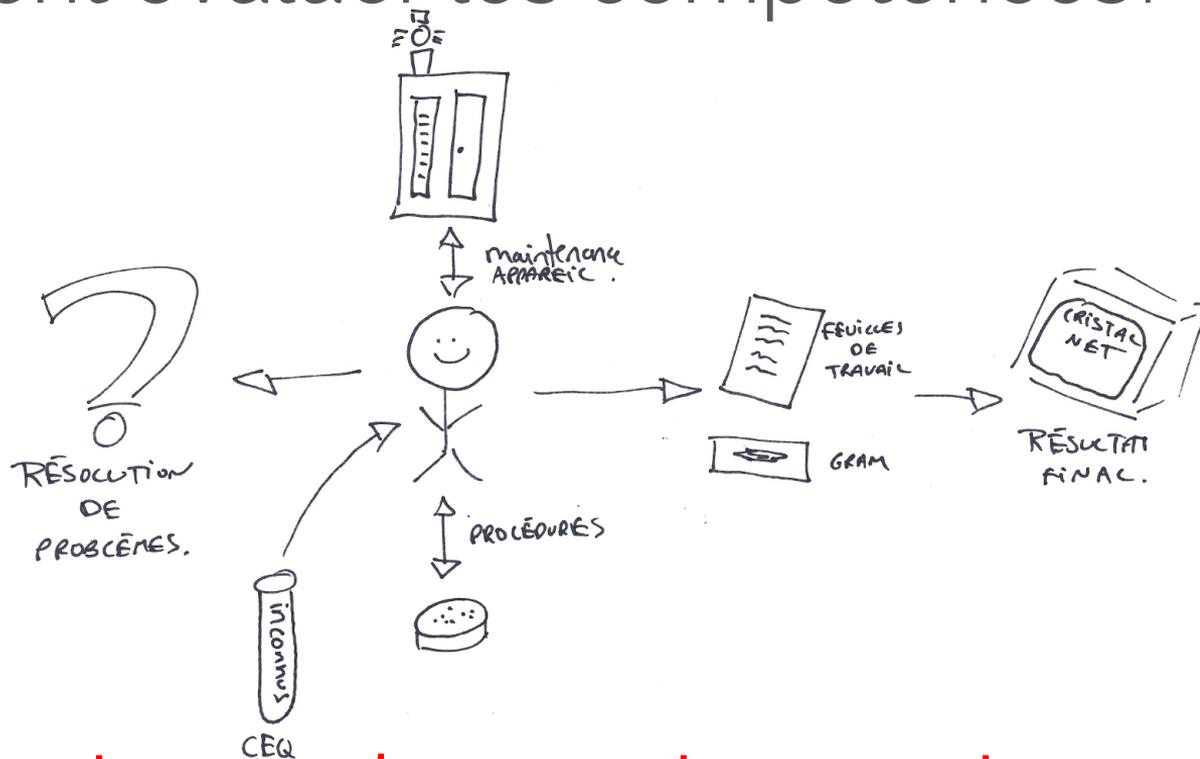
Statut :

Date de retour au travail :

Éléments de formation	Date de la rencontre (AAAA-MM-JJ)	Formateur (indiquer le nom de la personne ainsi que le local où aura lieu la rencontre)	Durée de l'absence										
			□		□		□		□				
			3 - 6 mois		6 - 9 mois		9 - 12 mois		> 12 mois				
Initiales													
		Formateur		Employé		Formateur		Employé		Formateur		Employé	
1. Accueil													
2. Sécurité et accès													
3. Mesures d'urgence*			N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
4. Gestion de la qualité*			N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5. SIMDUT*			N/A	N/A									
6. Biosécurité*			N/A	N/A	N/A	N/A							
7. Niveau de confinement 3*			N/A	N/A	N/A	N/A							
8. Comptes informatiques			N/A	N/A									

* Bien qu'une formation complète ne soit pas toujours requise pour des absences de courte durée, le superviseur immédiat devra s'assurer de transmettre toutes les informations pertinentes ou changements communiqués au moment de son absence.

Comment évaluer les compétences?



Évaluation de la capacité de résolution de problèmes

Comparaison

Observation

Revue de documents

Surveillance des résultats

institut national de santé publique

Québec

Suivi du maintien des compétences



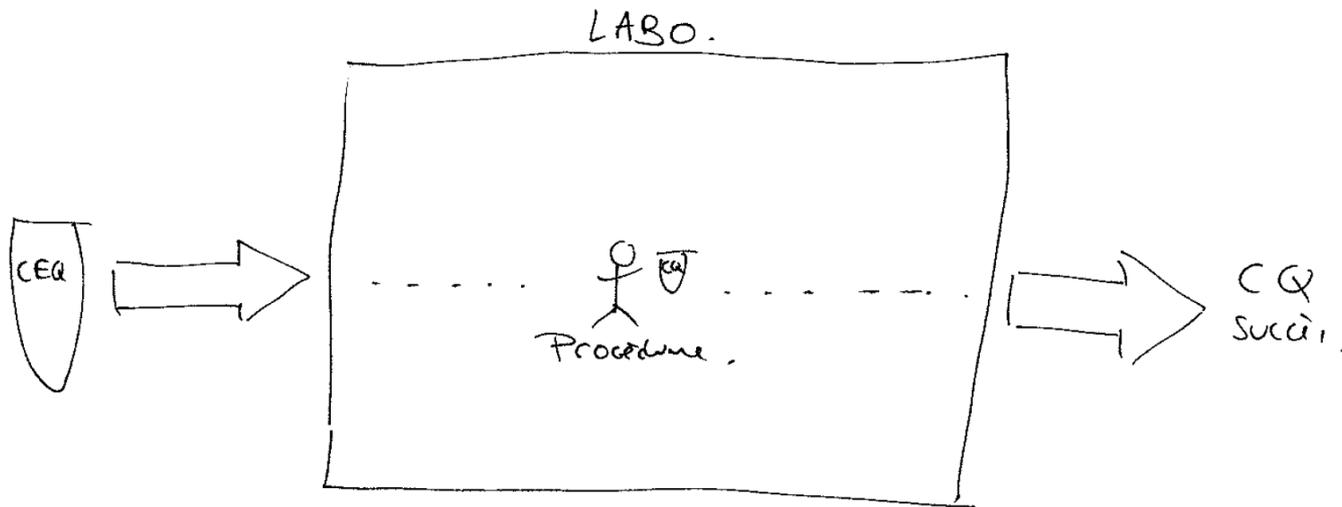
- Au LSPQ assuré par :
 - Audits techniques
 - Contrôles de la compétence
 - Activités de formation

Audit technique - LSPQ

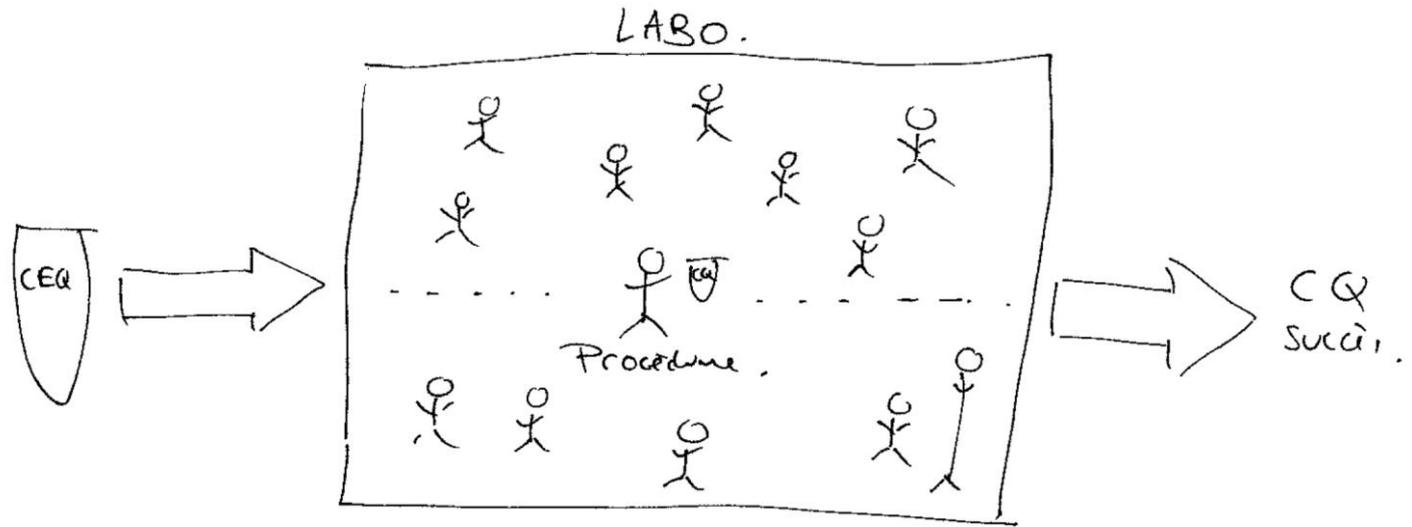


- DI-GQ-005
- Similaire à audit interne, mais focus sur une technique
- Fréquence:
 - Responsable d'activités choisit 2 techniques
 - Chacune des techniques sera évaluée pour un technicien
- Constats documentés au FO-GQ-006
- Écarts documentés en non-conformités ou en action correctives

Contrôle qualité vs contrôle compétences



Contrôle qualité vs contrôle compétences





Expéditeur

Le directeur général des Services de santé et médecine universitaire

Date

2005-03-21

Destinataires

Les directrices et directeurs généraux des établissements de santé et de services sociaux, les présidentes-directrices et présidents-directeurs généraux des agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux et les directeurs et directrices des laboratoires de biologie publics et privés

Sujet

Conformité des laboratoires de biologie médicale à la norme CAN/CSA-15189 « *Laboratoire d'analyses de biologie médicale – Exigences particulières concernant la qualité et la compétence* »

Succès d'une évaluation

- Ambiance participative
- Emphase sur l'amélioration de la qualité
- Énoncer
 - Objectifs clairs
 - Critères d'évaluation
- Permettre la préparation
 - Mentale
 - Théorique

Rapport de compétences - LSPQ

- Coordonnateurs et techniciens
 - Un contrôle de compétence ou un audit technique/3ans

Secteur PC	2010-2012 Conforme?	2013	2011-2013 Conforme?	2014	2012-2014 Conforme?	2015	2013-2015 Conforme?	2016	2014-2016 Conforme?	2017	2015-2017 Conforme?	2018	2016-2018 Conforme?	
Noms	●	4	2 ●	5	1 ●	5	2 ●	5	1 ●	4	2 ●	5	0 ●	3
	●	22	9 ●	21	7 ●	23	9 ●	25	6 ●	22	5 ●	20	7 ●	18
				7 ●	7	9 ●	16	8 ●	24	7 ●	24	5 ●	20	
										7 ●	7	0 ●	7	
										7 ●	7	3 ●	10	
												0 ●	0	
Conforme														
1 CC / 3 années														
AV-GQ-015														
DI-GQ-008														

Ne pas oublier...



**Assistants-
techniques**

Gestionnaires

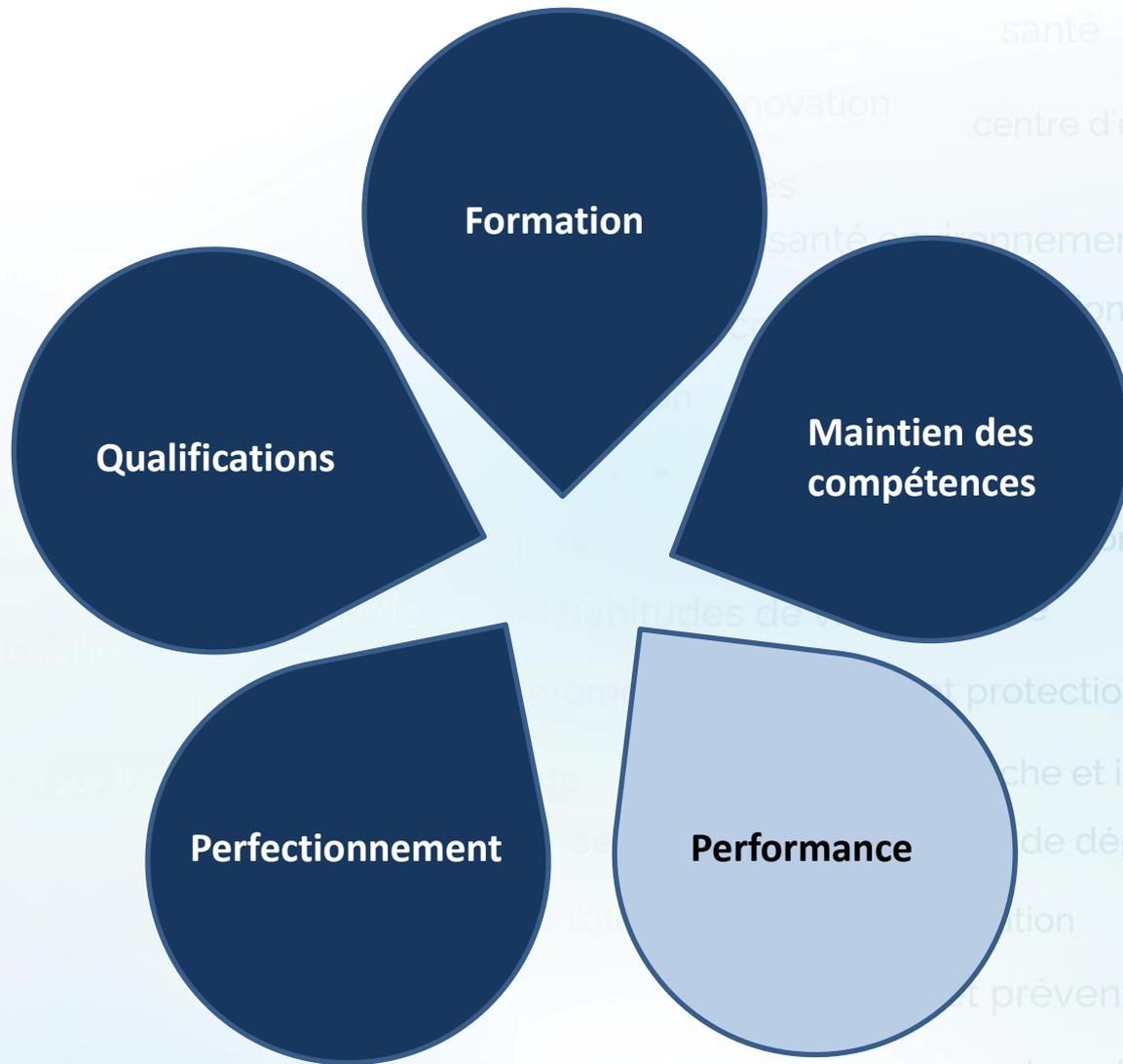
Réception

**Agentes
administratives**



*Institut national
de santé publique*

Québec 



Performance ISO 5.1.7



- Le laboratoire doit assurer la revue des performances du personnel:
 - Besoins du laboratoire
 - Besoins de la personne
 - Qualité des prestations
 - Encourager les relations de travail productives

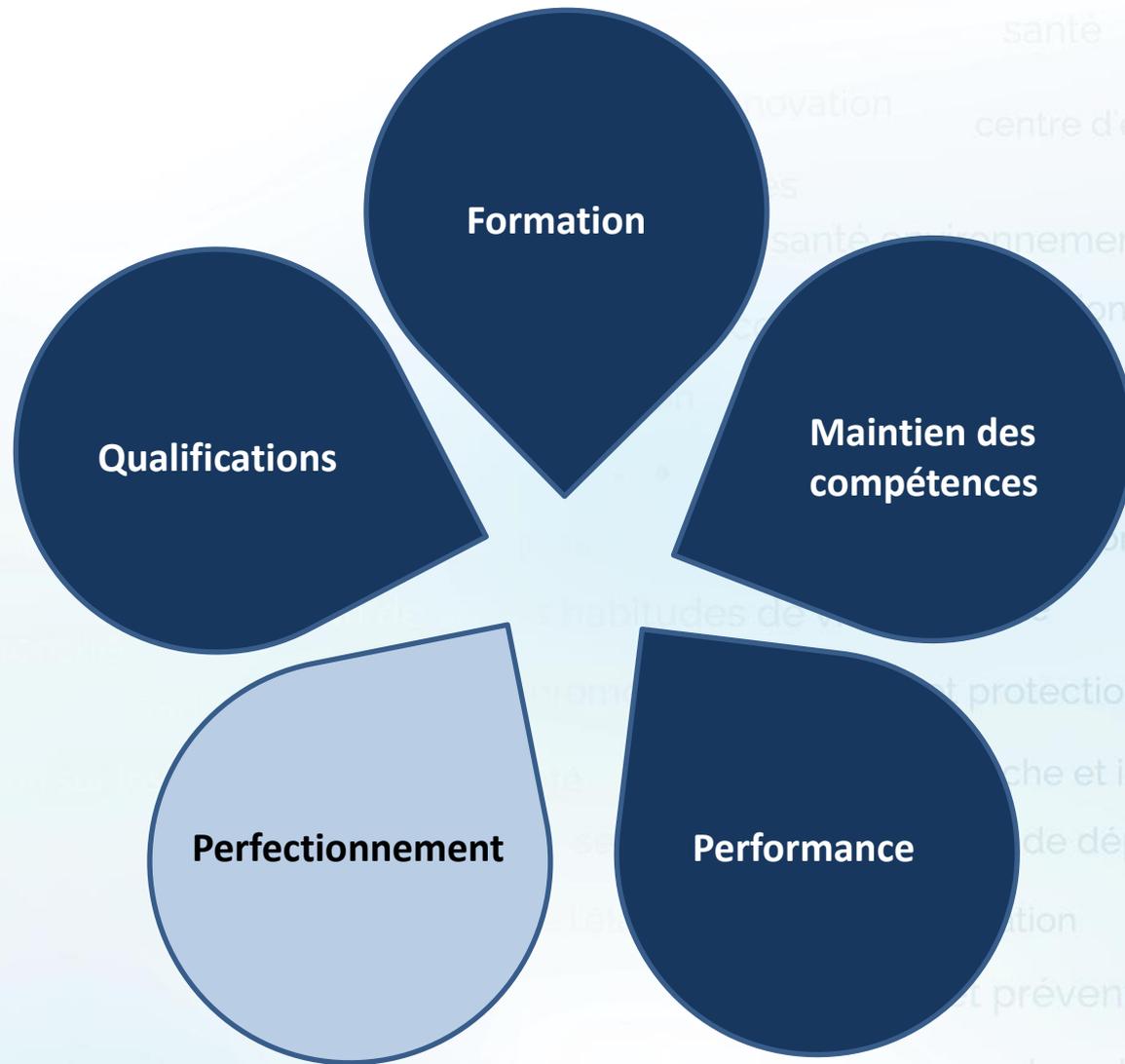
Performance/rendement



Performance - LSPQ



- Comment?
 - Objectifs de secteurs
 - Direction
 - Responsable d'activités
 - Coordonnateur technique
 - Transmission des objectifs au personnel du secteur
 - PARI - rencontres individuelles
 - Cycle de 3 ans



Formation continue ISO 5.1.8

- Un programme de **formation continue** doit être mis à la disposition du personnel
 - Technique
 - Management
 - Le personnel doit y participer
 - L'efficacité doit être revue périodiquement
- Le personnel doit participer à des programmes réguliers de **développement professionnel**

Perfectionnement



- Formation continue
 - Formation destinée à conforter, améliorer ou acquérir des connaissances professionnelles
- Développement professionnel
 - Construction du savoir à partir de savoir théoriques ou pratiques

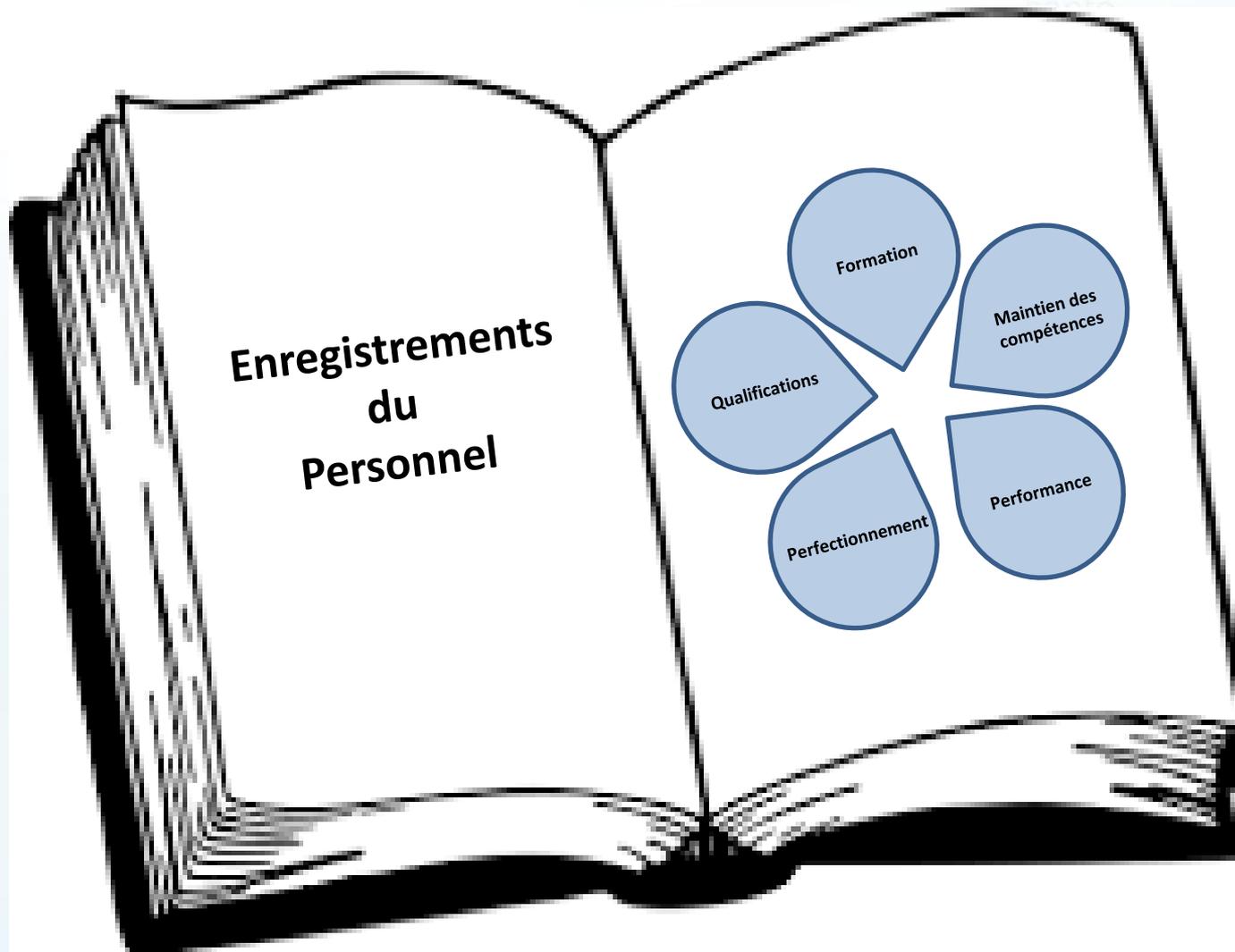
Activités de formations (exemples)

- Conférences;
 - Conférences midi (Sit-in CHUdeQ, APHL, CPHLN)
 - Présentation des professionnels ou médecins
- Formations
 - Exemples TMD, NC3, SIMDUT, etc.
 - Des démonstrations;
- Lecture de documents;
- Parrainage;

Développement professionnel



- Exemples LSPQ
 - Congrès OPTMQ
 - Colloques spécialisés
 - Etc.



Enregistrements du Personnel

Formation

Maintien des
compétences

Performance

Perfectionnement

Qualifications

recherche
e et de référence
promotion de sa
se
maladies chroniques
ct des politiques pub
des communautés
nerche
services
santé
on
impact des p
toxicologie
microbiologie
Institut national
de santé publique
S T
Québec
santé au t

Enregistrements du personnel ISO 5.1.9

Les enregistrements doivent être facilement accessibles et inclure:

- Description de tâches (responsabilités, autorités, tâches)
- Accueil et formation initiale
- Formation aux tâches actuelles
- Évaluation des compétences
- Revue de performance
- Formation continue
- Accidents et expositions
- Immunisation

Conseils

www.inspq.qc.ca

Qualification du personnel



- Consolidez le suivi des compétences
- Implantez une revue de performance
- Enregistrements du personnel accessibles

Qualification du personnel



- Formation continue
 - Utilisez les ressources existantes...
 - Visio!
 - Envisager un développement partagé?
- Développement professionnel
 - Faciliter les possibilités...

Conseils



- Obtenir du TEMPS pour bâtir adéquatement le programme
 - *Programme mal fait ne détectera pas l'incompétence*
- Prévoir des ressources pour administrer et maintenir le programme.

Coordonnées



France Corbeil: 514-457-2070 poste 2220

France.corbeil@inspq.qc.ca

Guyline Meloche: 514-457-2070 poste 2279

Guyline.meloche@inspq.qc.ca

Élyse Boivin: 514-457-2070 poste 2294

Elyse.boivin@inspq.qc.ca

Questions



Pour prendre la parole # 6

Pour mettre en silence * 6