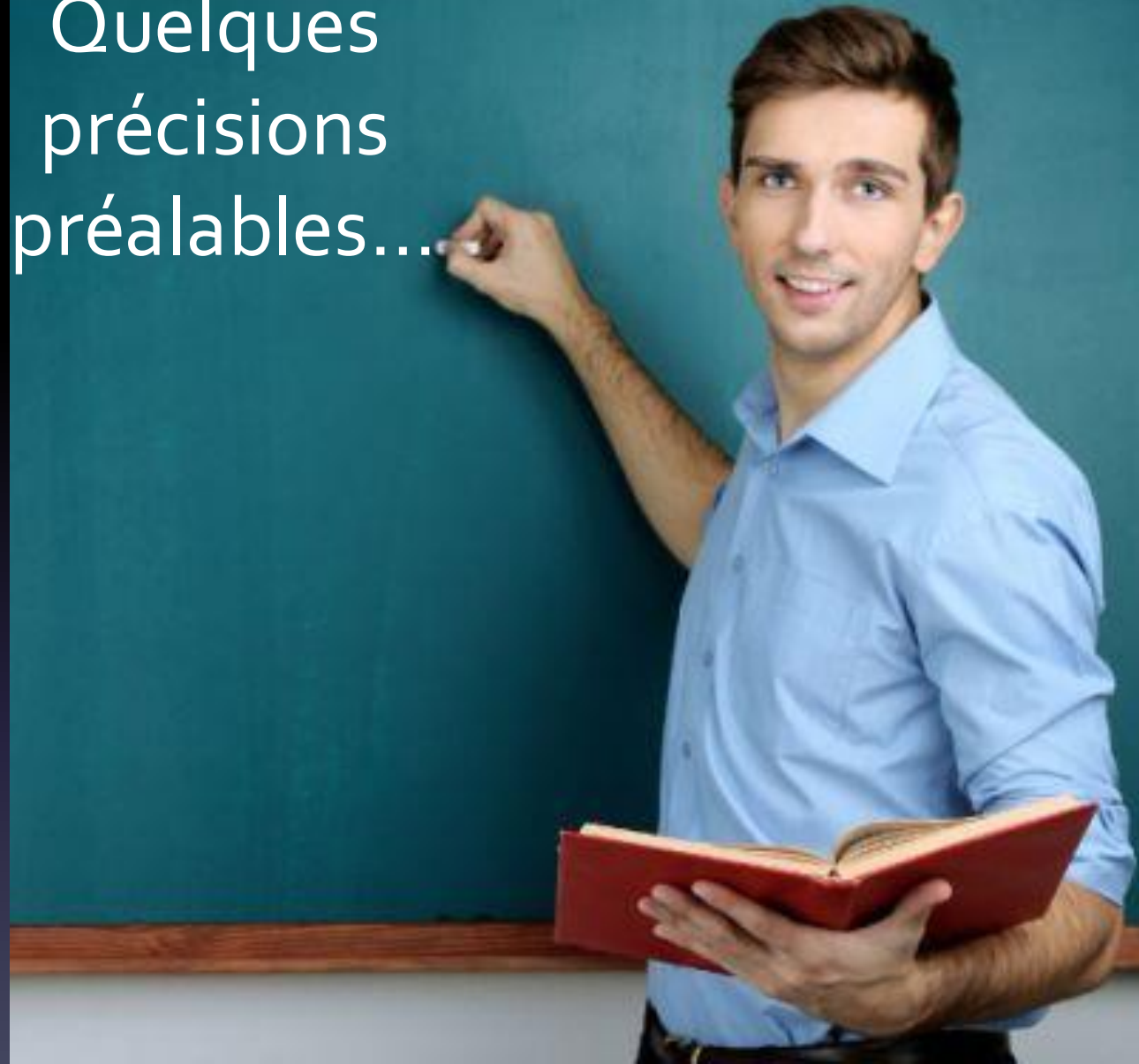


UNE AUTRE VOIE: LA COALESCENCE PAR L'ISO

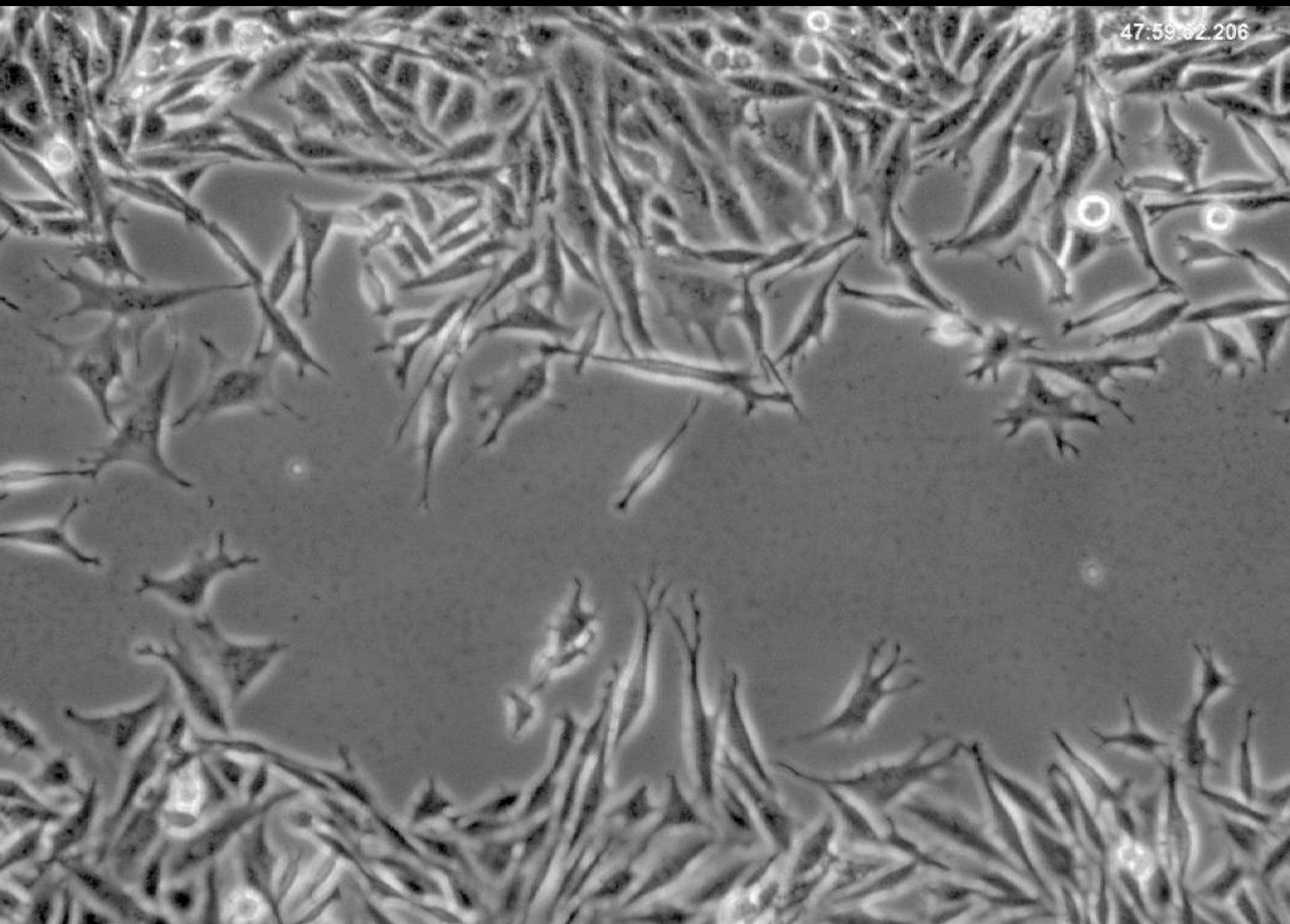
Congrès AFTSH. Namur, le 12 octobre 2017

Jean-Michel Debry *consultant au CHR-MH*

Quelques
précisions
préalables...



47:59:02.206



L'ISO ?

International Standardization Organization



Parmi les milliers de normes disponibles...

Quelques unes peuvent être appliquées *à* ou *dans* l'hôpital:

- La norme **ISO 9001**
- La norme **ISO 15189**
- La norme **ISO 17025**
- et bien d'autres **normes techniques** plus spécifiques...

L'origine de la démarche qualité au CHR-MH

Tout part de l'inauguration des Soins palliatifs...

Marquer l'événement d'une nouvelle structure de
façon originale



On vise ce qui paraît le plus éloigné de la prise en
charge palliative: en route pour l'ISO 9001, norme
managériale !



CHR MONS-HAINAUT



Agenda:

- **2010**: 25 journées de consultance externe (2 x /mois) pour la mise en place de l'ISO à l'Unité de SP. Formation progressive d'une coordinatrice qualité dans le service
- **2012**: demande de certification et obtention du certificat ISO
- **2014**: retour du consultant (mi-temps) pour – notamment -la démarche d'accréditation
- Engagement d'une nouvelle coordinatrice qualité

Coûts de la démarche en personnel et en frais:

- Consultance externe: 500 euros x 25 12 500 €
 - Coordinatrice qualité: psy mi-temps, 2 ans 36 000 €
 - Peu de frais autres que ceux liés au fonctionnement quotidien et à l'édition de documents 500 €?
 - Coût de l'audit externe: 500 €/j. x 2,5 1 250 €
 - Achat de la norme 89 FS
 - Tout le personnel du service mis à contribution sans heures sup. ?
- TOTAL: 50320 €**
- NB: une quinzaine de personnes constituent le service
toutes ont participé à leur niveau à la mise en place du service

Remarques:

- 1. pas de contrainte de temps
- 2. adhésion complète de tout le personnel, médecin(s) compris
- Volonté d'y arriver en moins de 2 ans

L'ISO9001


Norme « généraliste » de management

→ Plus d'un million d'organisations certifiées dans le monde

Un seul objectif:

répondre à la question

qui fait quoi, quand, pourquoi,
comment, où et avec qui

A photograph of a man with grey hair and glasses, wearing a dark suit jacket over a light-colored checkered shirt. He is standing at a dark podium, speaking into a microphone. He is holding a piece of paper in his left hand. To his left is a large green plant. In the foreground, the back of a person's head with blonde hair is visible. To the right, the back of another person's head is visible. A water bottle is on the podium. A speech bubble is overlaid on the image, containing the text "Incontestablement!".

Incontestablement !

Objectif: étendre la démarche à l'ensemble de l'institution

*Mais **qui** va s'en occuper?*

Deux inconnus de l'Hôpital...

- Un nouvelle coordinatrice qualité
- Une vieille connaissance...

Vu le contexte

La « cellule qualité » opte pour
la « *méthode des petits pas* »

en misant sur le fait que, comme des taches d'huile ou des clones cellulaires, les actions ponctuelles menées finiront pas « *contaminer* » tout l'hôpital

Rapidement

La mise en place de démarches ISO sont proposées dans d'autres services:

- démarche volontaire ISO15189 au *Laboratoire de biologie clinique*
- - démarches ISO9001 volontaires à la *Clinique du sein* et à la *Cellule de recherche clinique en endocrinologie*
 - - démarche imposée en *Médecine nucléaire*

aujourd'hui

Ces services sont accrédités, certifiés ou agréés.

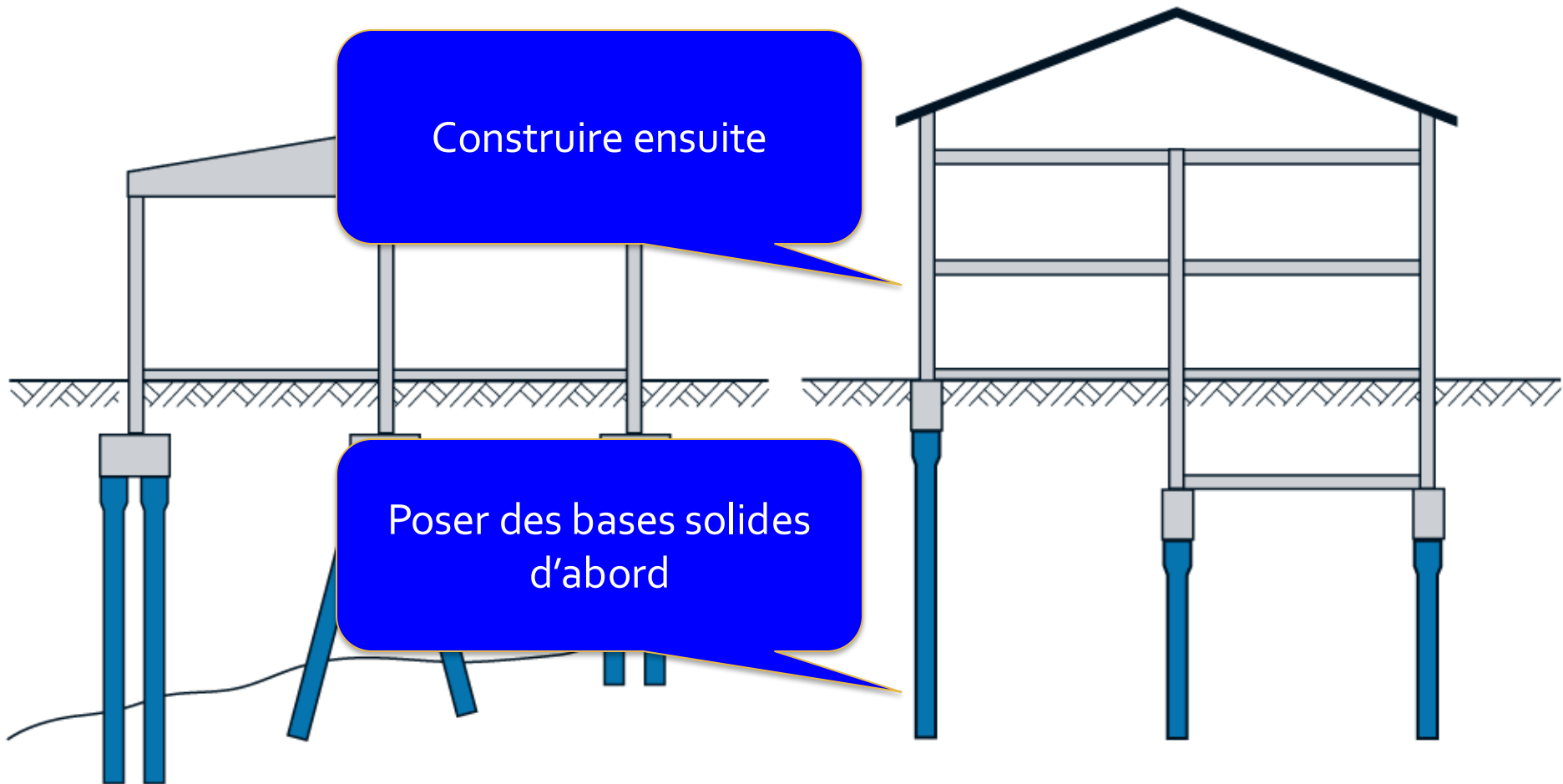


D'autres devraient l'être sous peu

- *Dialyse*
- *Contentieux*

Et dans l'année à venir: imagerie cardio/ CRPO/
administration du personnel/ dentisterie/ Stroke unit/
gériatrie/ maternité séjour écourté/ pédopsychiatrie/
gestion du séjour hospitalier.

Objectif



Remarque fondamentale

Une partie importante du travail n'est faite qu'une
seule fois, au début

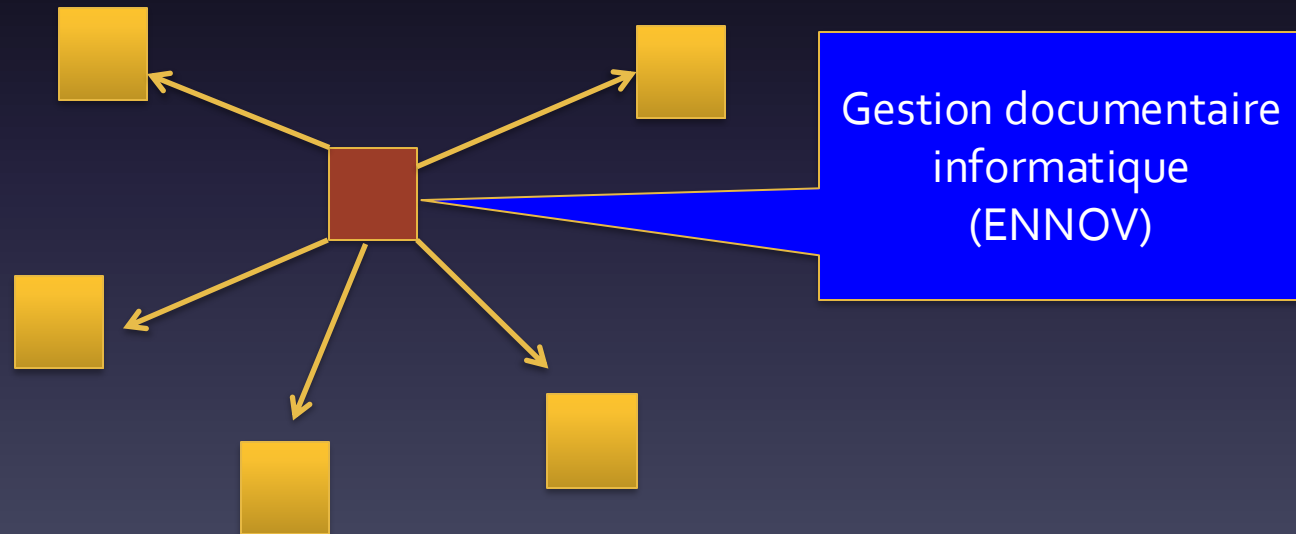
→ Elle est ensuite **MUTUALISEE** à l'ensemble des
services

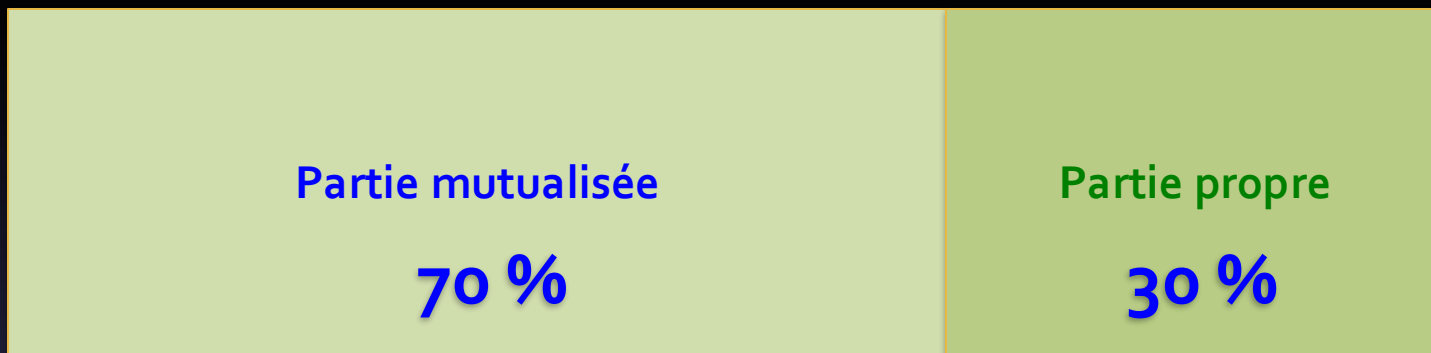
Il s'agit:

De la gestion:

- Technique
 - Métrologique
 - Informatique
 - Des achats
 - Du personnel
 - Des formations
 - Etc...


Tout le monde en profite !





Système documentaire

Quid des services techniques?

- Tout utilisateur d'un écran dispose d'une icône sur sa page d'accueil → 
- Précision du degré d'urgence
- Identification de la prise en charge

La formule en cours de
généralisation institutionnelle:

le **FEI**

(**F**ormulaire d'**E**vènement **I**ndésirable)

= non-conformité/ proposition d'amélioration

En outre...

- Chacun des service certifiés ISO a établi un ***contrat*** avec chacun de ses ***fournisseurs*** (internes et externes) qui précise les attentes et la façon dont le fournisseur peut y répondre (services informatique et technique compris)

- Toute demande ou requête qui ne bénéficie pas d'un suivi dans les temps requis donne lieu à l'édition d'une **non-conformité** qui, à son tour, exige un suivi spécifique **institutionnel** (aujourd'hui **FEI**)
- → évocation en *Revue de direction*

Ce qui est fait dans un service ISO

- Devient un modèle pour toute l'institution

Un exemple « technique »

Un réfrigérateur en soins palliatifs

Besoin d'un contrôle métrologique

Recherche d'une société spécialisée

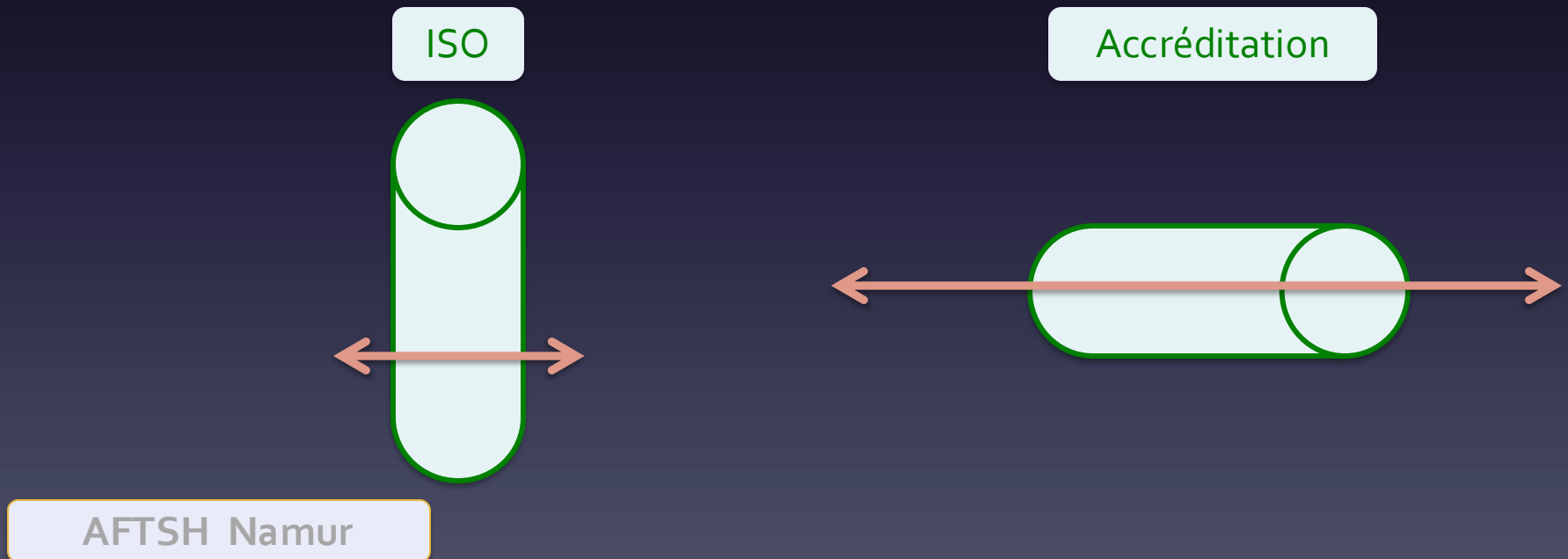
Contrôle

Aujourd'hui

1. Cadastre des chambres froides à contrôler pour l'ensemble de l'hôpital
2. Prise en charge institutionnelle
3. Gestion des coûts

La coalescence basée sur l'ISO prépare-t-elle à l'accréditation?

OUI, mais pas complètement



Pour Accréditation Canada

Importance des **POR**

(**P**ratiques **O**rganisationnelles **R**equires)

<https://accreditation.ca/sites/default/files/por-livret-2017.pdf>

En conclusion (1)...

1. L'expérience rapportée est propre à une institution
2. Ce qui est fait n'est plus à faire
3. L'accréditation et l'ISO ne sont pas antinomiques, mais ne recouvrent pas *complètement* les mêmes réalités
4. Puisqu'il n'y a pas encore d'obligation légale et surtout pas encore de *deadline*, pourquoi ne pas entamer la démarche petit à petit et de prendre le temps de le faire en profondeur

En conclusion (2)...

5. On table sur l'émulation interservices
6. On ne refait pas de qui existe déjà (mutualisation)
7. Chaque problématique identifiée peut donner lieu à une démarche institutionnelle → tous les services en profitent
8. Cette démarche par « petits pas » permet progressivement de faire des économies d'échelle

Merci de votre attention !

