

---

## Volume 2 - Numéro 1 / 2009 - Nouvelles Approches

### Avantages De La Certification ISO 9001:2000:

---

#### Une Plus Grande Transparence Améliore Le Déroulement Des Tâches

##### Auteurs

*Prof. Peter Lind*

*Directeur*

*Département de médecine nucléaire et d'endocrinologie*

*Centre PET scanner de Klagenfurt*

*Klagenfurt, Autriche*

*Dr S. Eder,*

*Prof. H. J. Gallowitsch,*

*Dr S. Kohlfürst,*

*Th. Kopema,*

*D.I. M. Weigelt,*

*K. Friesacher*

[peter.lind@LKH-klu.at](mailto:peter.lind@LKH-klu.at)

L'ISO 9001:2000 est un système de management de la qualité qui accroît la responsabilisation du personnel; il promeut

une amélioration de la gestion du temps, des ressources, des risques et des pannes, ainsi que de la traçabilité des produits et des prestations. Le département de médecine nucléaire et d'endocrinologie (NMSE) et le centre PET scanner de Klagenfurt, en Autriche, ont été accrédités selon la norme ISO 9001:2000 en décembre 2003. Dans cet article, nous allons expliquer comment la mise en place d'un système de management de la qualité a conduit, au sein de ce département, à une présentation plus transparente et plus compréhensible des processus et des chaînes de tâches utilisées dans le diagnostic, le traitement et le suivi des maladies.

La mise en place d'un système de management de la qualité a permis à l'hôpital de Klagenfurt d'élaborer des objectifs de qualité correspondant aux quatre thèmes de ce que nous appelons le «Balanced Score Card», tableau de bord individuel - dualisant «les hommes, les processus, la formation et les projets». Au cours de cette opération, les responsabilités et les compétences ont été définies. Nous avons consigné les flux entrants et sortants de chaque processus, ainsi que la responsabilité du processus et l'opérateur de chaque tâche secondaire. Enfin, nous avons déterminé des catégories de mesure et des scores de qualité qui furent utilisés par la suite pour contrôler et vérifier à intervalles réguliers la conformité globale.

Nous avons évité les erreurs résultant de données manquantes en structurant les flux d'information et en mettant en place des staffs réguliers sur les processus, ce qui a favorisé la communication et le retour d'information. Nous avons structuré et rationalisé la documentation et mis en application des modèles de comptes rendus rapides et efficaces. Ainsi, il nous a été possible d'identifier et de prévenir les risques, et de traiter efficacement les erreurs.

#### Procédures, Tâches Et Recueil De Données

Afin d'accroître la traçabilité des prestations, les principales tâches effectuées à la NMSE ont été déclinées sous forme de schémas de procédures (voir Les services de la NMSE). Chaque étape des processus a été identifiée, et les responsabilités correspondantes documentées. Nous mesurons les données clés et les scores de qualité de chaque procédure pour en apprécier la performance et en vérifier l'efficacité. Nous intégrons également les mesures à prendre en cas d'écart ou d'interférences sensibles dans le déroulement des processus et avons désigné une personne responsable de la qualité.

## Objectifs Qualité Et Traçabilité

Ce processus a permis au service de définir clairement sa mission et sa vision stratégique (voir La NMSE). Nous avons défini des objectifs spécifiques et déterminé les actions capables d'optimiser leur réalisation, en tenant compte des quatre thèmes du tableau de bord, et des lois locales et internationales (voir Nos ambitions). Afin de pouvoir mesurer le taux de réalisation de chacun des objectifs, nous avons élaboré des scores de qualité adéquats et efficaces (données clés), ce qui a facilité le contrôle des processus et a permis d'optimiser le travail de façon rapide et pouvant être tracée. La notion de qualité dans le département repose sur le principe que les qualités techniques et celles des prestations sont définies par « un ensemble de caractéristiques inhérentes ». Ainsi, les prestations fournies doivent répondre à la fois à des paramètres mesurables objectivement et aux attentes subjectives des clients. La satisfaction de la clientèle est régulièrement évaluée par l'intermédiaire de questionnaires patients, ce qui garantit une prise en compte et une amélioration continues. L'approche managériale avait précisé des objectifs de qualité pour toutes les zones et tous les acteurs du département, assorties d'actions et de projets clairs pour les atteindre.

## Outils De Gestion Des Risques Et Des Pannes

Pour utiliser la norme ISO 9001:2000 en tant que processus d'amélioration continue de la qualité de la façon la plus efficace,

divers outils de gestion des risques et des pannes ont été mis en œuvre. Parmi ceux-ci, des procédures d'audit interne et externe pour vérifier la conformité, l'analyse de la cause d'un autre processus décrit et réglemente la gestion du patient, l'examen (PET scanner, ...) en lui-même et la transmission des résultats. Au total, le recueil distingue et documente, pour chaque processus:

- une brève description de la procédure elle-même,
- ses buts et objectifs,
- une définition des résultats escomptés. problèmes par des «Root Cause Analysis» (RCA), et des «Failure Mode Effect Analysis (FMEA)», pour une assurance qualité préventive.

Des audits internes, effectués par le personnel « qualité » du site ont lieu au moins une fois par an. Les vérifications sont effectuées dans toutes les zones du département. Les résultats, les dysfonctionnements et les mesures de correction nécessaires sont signalés par le pilote de l'audit et les employés concernés en sont informés. Le chef du département peut déléguer une partie des tâches de gestion au personnel, mais il est responsable des mesures de correction. C'est le personnel qualité du site qui vérifie les modifications de pratique et documente, dans son rapport d'audit de contrôle, le traitement effectif des causes d'erreurs. Par ailleurs un audit externe annuel du système de management de la qualité est effectué par des instituts accrédités.

Le chef du département examine l'ensemble du système de management de la qualité une fois par an. Dans cette étude, les informations pertinentes accessibles comme les rapports d'audit, les protocoles, les évaluations de la qualité, les écrits diffusés en interne et en externe, les notes d'échanges réguliers sur le thème qualité et les actions correctives et préventives sont examinées de façon critique. L'objectif est d'identifier suffisamment tôt les améliorations à apporter au système pour les mettre en œuvre de façon appropriée.

## Avantages De La Certification ISO 9001:2000

La description dans le détail des principaux processus, chaînes de tâches ainsi que des tâches élémentaires au sein du département, et la formulation claire des responsabilités et compétences correspondantes a permis une plus grande responsabilisation et une prise de conscience de la thématique qualité par le personnel ; cela a amélioré la cohérence et la traçabilité des prestations. La certification a abouti à une définition plus précise des processus, des compétences et des responsabilités, à une meilleure gestion des interfaces entre le personnel médical et non médical et à une plus grande conformité des prestations médicales.

L'amélioration de la définition des interfaces (comme celles entre le personnel médical et non médical) a facilité la communication. Les réunions thématiques sur les processus ont permis de prévenir des erreurs, de les détecter, de les corriger plus rapidement et plus efficacement, de mieux s'adapter aux nouvelles exigences et de rendre plus profitables les échanges d'informations.

## La NMSE

- Nous sommes un département international leader dans le domaine du diagnostic, de la thérapie et du suivi des maladies thyroïdiennes, spécialisée sur le cancer de la thyroïde et la fusion d'images (PET scanner et SPECT scanner).
- Nous offrons une large gamme de services de pointe en médecine nucléaire et endocrinologie.
- Notre personnel se caractérise par son savoir et son professionnalisme.
- En tant que centre international de formation accrédité nous offrons une formation continue de haute qualité pour des étudiants en médecine nucléaire, en médecine, des manipulateurs et des laborantins.
- Pour la santé de nos patients, les travaux scientifiques et la formation continue sont indispensables.

## Les Services De La NMSE

- Diagnostic et traitement des maladies thyroïdiennes
- Diagnostic, traitement et suivi des cancers de la thyroïde
- PET/scanner
- Diagnostic et traitements en endocrinologie
- Analyses hormonales
- Service d'endocrinologie
- Service de curiethérapie ambulatoire

Published on : Fri, 18 Mar 2005