

ORGANISER ET GERER SON SYSTEME QUALITE



Plan

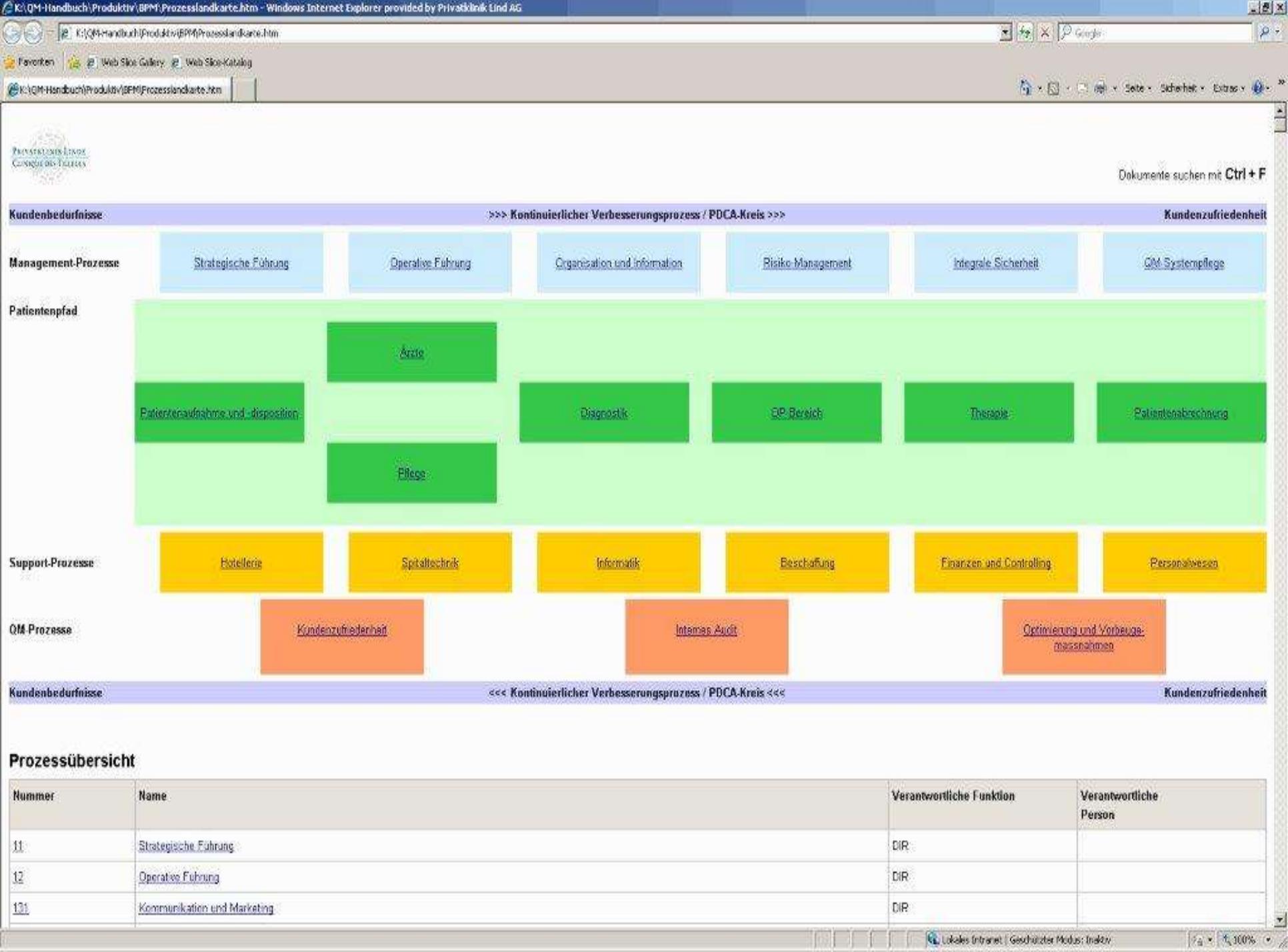
1. Introduction
2. Problématiques
3. Principes fondamentaux du management
4. Organiser un processus
5. Cartographie des processus
6. Mesure, surveillance et analyse des processus
7. Amélioration continue
8. Résumé
9. Conclusion

1. Introduction

- Il existe différents logiciels de gestion documentaire sur le marché pour gérer son système qualité.
- Il y a 3 ans, la clinique a acheté un nouveau logiciel: Limsophy
- La clinique est certifiée ISO 9001 - 2008, donc tous les services travaillent avec ce logiciel.

2. Problématiques

- **2.1. Accessibilité aux documents**
- Pour le personnel à la recherche d'une procédure, ou d'un formulaire, il doit passer par intranet, bloc opératoire, stérilisation, puis connaître le numéro de la procédure, ou son titre exact :
- Chemin long et fastidieux.....



Prozessübersicht

Nummer	Name	Verantwortliche Funktion	Verantwortliche Person
11	Strategische Führung	DIR	
12	Operative Führung	DIR	
131	Kommunikation und Marketing	DIR	



25 OP Bereich

Managementsystem

Input	Prozessbezeichnung	Output
Der angemeldete Patient Hygienestandards (151) Risikomanagement (14) Reanimation (152)	25 OP Bereich	Der stabile Patient, der nach erfolgter Intervention den OP Bereich verlässt

Ziele

Zielinhalt	Indikator	Messungen	D
Produktivität Anästhesie (Total Anästhesie Minuten + Personalaufwand in Min. ausserhalb Abteilung) in Bezug zum IST Stellenplan (Kostenstelle 2300 und 2310)	Die Produktivität des Personals ist innert festgelegtem Rahmen	vierteljährlich, Anzahl Anästhesie Minuten im OP und Anzahl Anästhesie Minuten ausserhalb OP durch besetzten Stellenplan von Kst. 2300 und 2310	LOPB
Produktivität OP (Total Anästhesie Minuten) in Bezug zum IST Stellenplan (2000 + 2010)	Die Produktivität des Personals ist innert festgelegtem Rahmen	vierteljährlich, Anzahl Anästhesie Minuten durch besetzten Stellenplan von Kst. 2000 und 2010	LOPB
Produktivität ÜWR/IMC (Total ÜWR Minuten + Personalaufwand in Min. ausserhalb Abteilung) in Bezug zum IST Stellenplan (2400)	Die Produktivität des Personals ist innert festgelegtem Rahmen	vierteljährlich, Anzahl ÜWR/IMC Minuten im ÜWR/IMC und Anzahl Minuten ausserhalb ÜWR/IMC durch besetzten Stellenplan von Kst. 2400	LOPB

2 Leistungsprozesse

[251 OP Vorbereitung](#)

[252 Anästhesie](#)

[253 OP Saal](#)

[254 Sterilisation](#)

[255 Prozessschritte Sterilisation](#)

[256 ÜWR IMC](#)

[257 Spezialtherapie](#)

Prozessverantwortung: Leitung OP-Bereich

Zweck

Reibungsloser Prozessablauf

Störung

Verzögerungen durch schlechte Organisation



Prozesse

Prozesse Hilfsmittel Teilprozesse

Hilfsmittel

Identifikation	Bezeichnung	Geprüft am:...	Geprüft durch:...	Bemerkung	Hilfsmitteltyp	Ausg...	Veröffe...	Verw...	Jahre	Archivie...	Als PDF...	Speicherort	Übergeordnetes Hilfs...	Schablone	Archiv-Status
1442	Dampfsterilisation mit gesättigtem Da...	26.03.2012	JFa		Standard		LST...			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1448	Vorgehen bei Fehler, Nicht- Konformit...	12.04.2011	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1458	Checkliste Kontroll und Instandhaltun...	26.03.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1459	Verschiedenen Indikatoren f. Dampfst...	09.04.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1460	Validierung von Grosssterilisatoren	09.04.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1462	Leitlinien zur Validierung und Routine...	09.04.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1636	Ultraschallreinigung	21.03.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1637	Maschinelle Aufbereitung	09.04.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1639	Manuelle Reinigung	21.03.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1642	Handhabung Siegelgerät	25.03.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1644	Lagerdauer für sterile MedP	25.03.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1646	Kontrolle der MedP zur Wiederaufber...	28.02.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1663	Grundsätze Hygiene in der Sterilisation	21.03.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
1664	Filtersterilisation&therm. Desinf. beim...	21.03.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
202	Verpackungsmaterial und Gebrauchs...	21.03.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
203	Überprüfung des Sterilisationserfolges	26.03.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
205	Verpackung der MedP zum Sterilisier...	25.03.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
207	Leitlinie z. Validierung u. Routineüber...	09.04.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
377	Handhabung Leihinstrumente	24.01.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
394	Entsorgung von kontaminierten Instru...	27.02.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv
477	Creutzfeldt-Jakob Krankheit	28.02.2012	JFa		Standard		LSTER			e	<input type="checkbox"/>				aktiv

Ergänzungen Bereiche Verwendet von Prozess

Hilfsmittel des Prozesses

Prozes...	Prozess	V
264	Sterilisation	S

Hilfsmittel-Versionen

Version:	Kurztext	Dateien in der DB	Status	Veröffentlicht am	Veröffentlicht von	Bemerkung	Bereitgestellt von	Bereitgestellt am	Suchbegriffe
4			Veröffentlicht	26.03.2012	Faul Jasmine				
3			Ersetzt	10.08.2011	Faul Jasmine	Ausdruch f. Sterilisator 3 hat geändert			
2			Ersetzt	09.12.2010	Faul Jasmine	Minimal Charge, und Beladungstechni...			
1			Ersetzt	20.07.2009	Faul Jasmine				

Berichte Dokumentvariablen Dokumentmaster Ergänzungen

Dokumentart	Masterdokument
Word	Master A4H

Recherche d'une procédure



Tous les documents sont affichés par ordre croissant, avec en premier les procédures, puis les formulaires

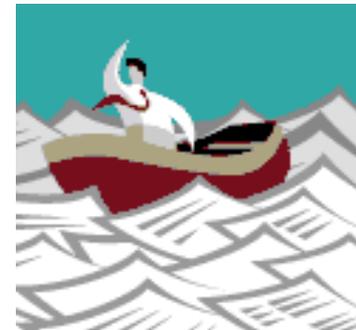
2.2. Fixer un objectif pour chaque procédure

- S'il fallait respecter ce logiciel, il faudrait fixer un objectif, avec mesure pour chaque procédure : ce qui s'avère impossible à effectuer, trop de contraintes, et surtout manque de temps



2.2. Pluralité des documents

- Risque de créations multiples de documents pour un même sujet, car absence d'une structure de base type cartographique.
- De plus inexistence de documents généraux:
 - fiche incidents
 - non-conformités



3. Principes fondamentaux du management (8)

- 1. Organisme à l'écoute du client
- 2. Leadership
- 3. Implication du personnel
- 4. Approche processus
- 5. Management par approche système
- 6. Amélioration continue
- 7. Approche factuelle pour la prise de décision
- 8. Relation mutuellement bénéfique avec les fournisseurs

3.1 Approche processus

Définition:

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie

Non
stérile



stérile



Approche processus

- Il s'agit de déterminer les processus clés liés à la réalisation des prestations et à l'amélioration continue.
- 3 types de processus ont été mis en place:
 - le processus réalisation
 - le processus support
 - le processus management

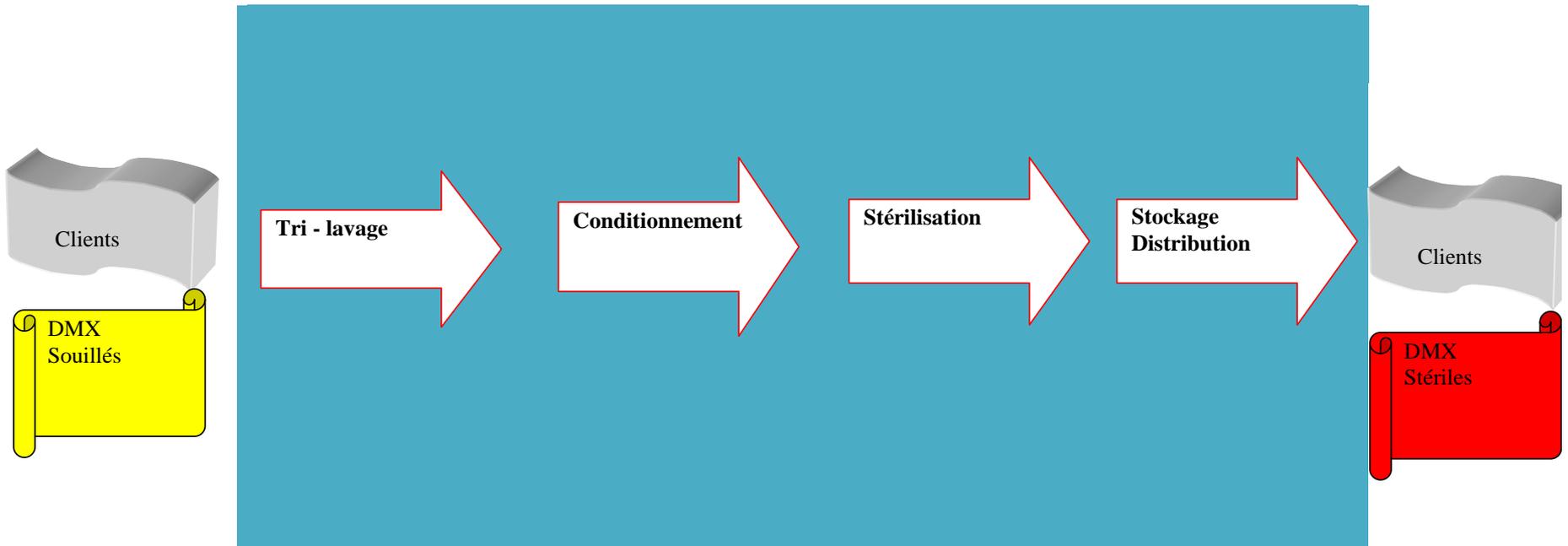
3.1.1. Le processus réalisation

Ou processus opérationnels, processus principaux

- ❖ Activités directement liées à la prise en charge des dispositifs médicaux
- ❖ ont un impact direct sur la satisfaction et la confiance des clients



Processus réalisation



3.1.2. Les processus support

Ou processus transversaux

- ❖ concourent au succès des processus de réalisation, leur fournissent les moyens de leur bon déroulement.
- ❖ ne créent pas de valeur directement perceptible par le client, mais nécessaires au bon fonctionnement et à la pérennité de l'établissement (logistique, achats et approvisionnement, maîtrise de l'information)

Processus support

Validation +
Contrôle de routine

Contrat
DMX loués

Maîtrise - Achat
Equipement

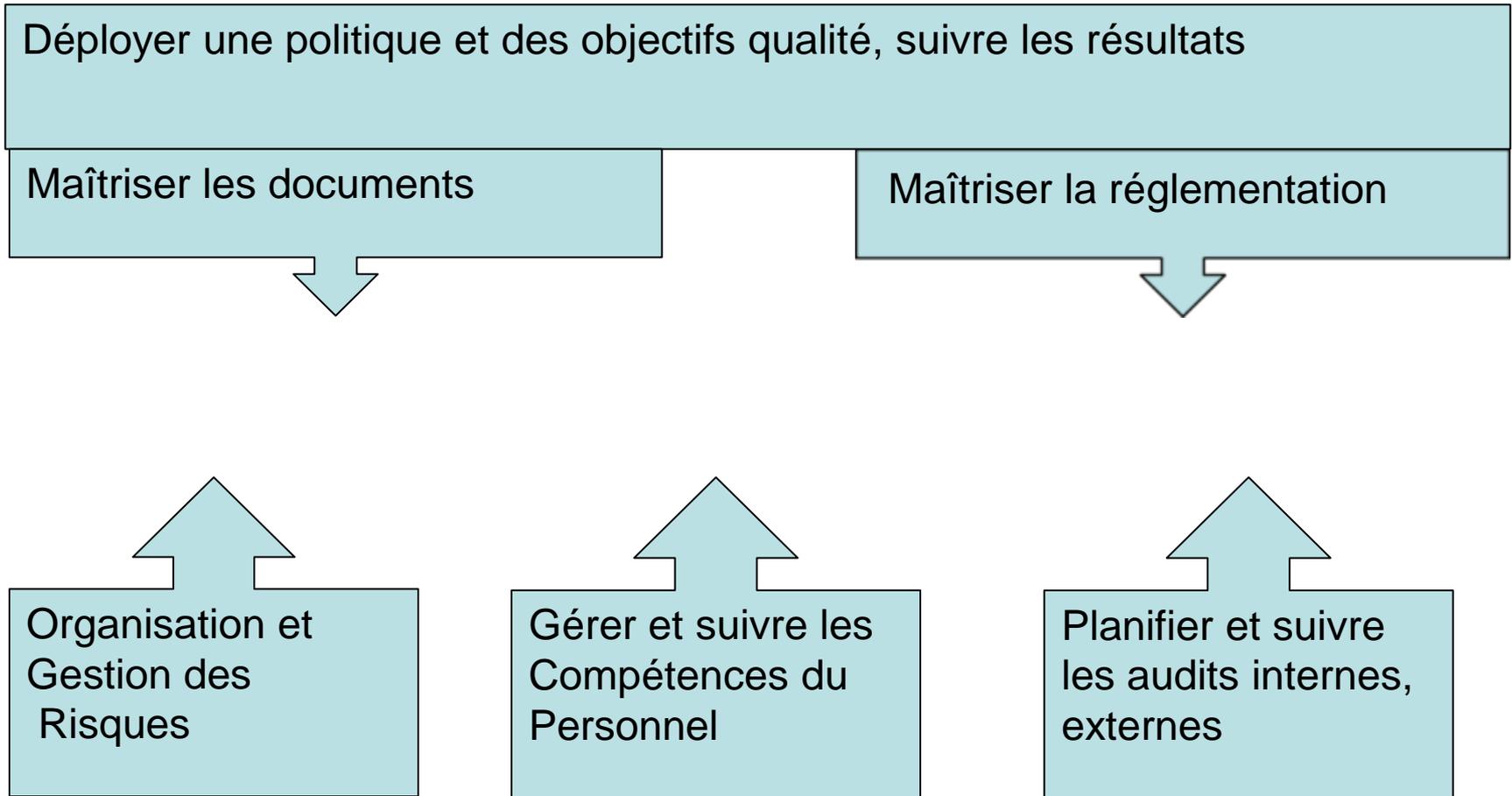
Environnement
Hygiène et
Sécurité

3.1.3. Le processus management

Ou processus de direction

- ❖ Sous la responsabilité totale de l'équipe dirigeante
- ❖ agissent directement sur le fonctionnement de l'établissement et sa dynamique d'amélioration (élaboration de la stratégie, management des ressources, gestion des documents, audit interne...)

Processus management

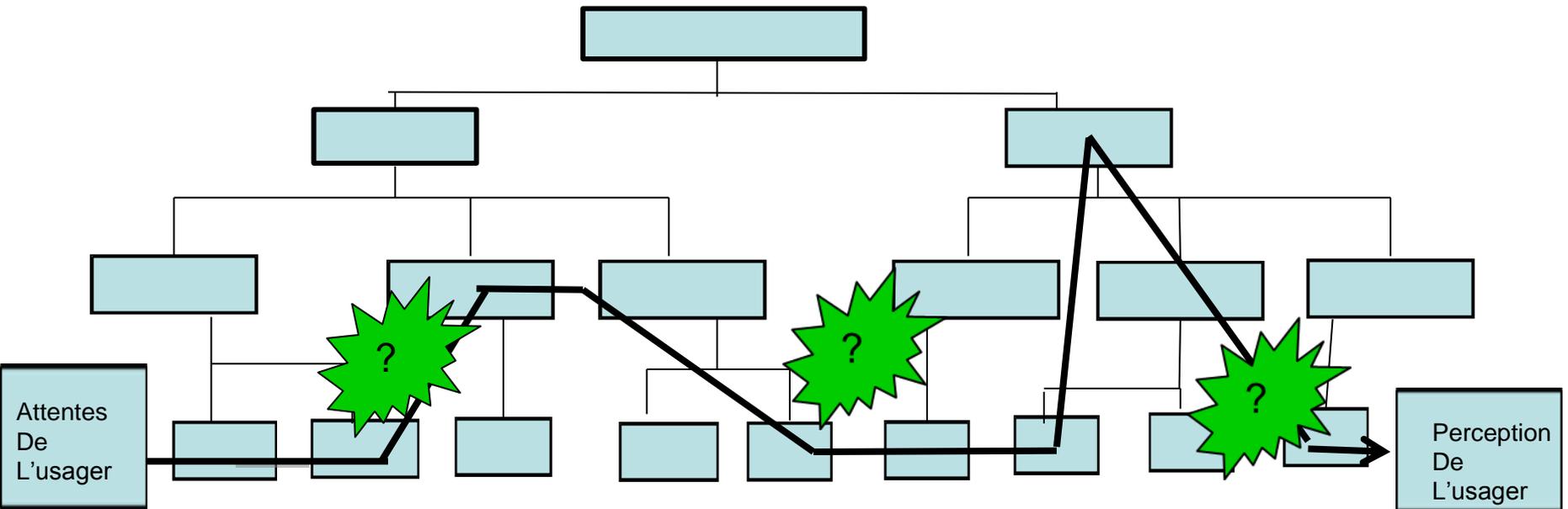


Chaque organisme doit déterminer ses propres processus en fonction de :

- Ses clients
- La nature de ses activités
- Son organisation
- Sa stratégie

Approche processus

- = avoir une vision transversale basée sur le parcours client



4. Organiser un processus

C'est pouvoir répondre aux questions suivantes:

- Quelles sont les tâches à réaliser?
- Comment réaliser ces tâches?
- Comment ces tâches sont elles managées?
- Quels sont les critères d'acceptation pour ces tâches et le résultat à obtenir?
- Comment améliorer ces différents points?

5. La cartographie

Pour déterminer sa cartographie:

- Déterminer les limites des processus: choisir d'en regrouper certains et d'en découper d'autres

Exemple: un seul processus d'achat ou un processus d'achat, un processus d'approvisionnement, un processus de suivi des fournisseurs

Déployer une politique et des objectifs qualité, suivre les résultats

Maîtriser les documents

Maîtriser la documentation

Validation +
Contrôle de routine

Validation +
Contrôle de routine

Réaliser
Tri
+
Lavage

Réaliser
Le
Condition-
-nement

Réaliser
La
Stérilisation

Pratiquer
La
Distribution
Ou le
stockage

Contrat
DMX loués

Maîtrise Achat
Equipement

Hygiène
Sécurité

Organisation et
Gestion des Risques

Gérer et suivre les
Compétences du
Personnel

Planifier et suivre les
Audits internes,
externes.

D
M
X

s
o
u
i
l
l
é
s

D
M
X

s
t
é
r
i
l
e
s

6. Mesure, surveillance et analyse des processus

= LES INDICATEURS

Les questions à se poser:

- Comment pouvons nous surveiller la performance de chaque processus?
- Quels indicateurs ou moyens de surveillance sont nécessaires?

Les indicateurs suite

- Comment analyser les informations recueillies?
- Que nous apprend le résultat de cette analyse?



Les indicateurs

- Pour notre service les indicateurs mis en place :
 - productivité
 - résultats satisfaction clients
 - non conformités
 - objectifs annuels
 - audits interne, externe,
 - auto évaluation

Les indicateurs

Limsophy BPM

Bearbeiten Sicht Favoriten Layouts Extras Module Fenster ?

Ziele

Prozess	Inhalt	Indikator	Messperiode (...)	Durchführe...	Bemerkung	Nachweis (LI
▶ 254	Produktivität Sterilisation: Anza...	Geleistete Punkte	vierteljährlich	LSTER	Geleistete Punkte, durc...	
254	Produktivität Steri (Punktebewe...	Die Produktivität des Perso...	vierteljährlich	LSTER	Geleistete Punkte Ster...	

Geschäftsjahr	Konsolidieru...	Max.	Soll	Soll (erste Stu...	Ist	Einheit	Zielerfüllung	Bemerkung
▶ 2013	1. Quartal	<input type="checkbox"/>	52000	50000	57727	Punkte	erfüllt	Die Anzahl Punkte wird nicht m...



Zielmanagement

Ziele

Ziele

Prozess	Inhalt	Indikator	Messperiode (...)	Durchführe...	Bemerkung	Nachweis (Link...	Quantitativ	M...	Archiv-Status	Persönliches Zi...	Start	Kurzbezeichnu...
255	Kundenzufriedenheit	unter 2% Unzufriedene. Be...	jährlich	LSTER	Bereich 2010 OPS, Fr...		2%	<input type="checkbox"/>	aktiv			
255	Kundenzufriedenheit	unter 2% Unzufriedene B...	jährlich	LSTER	2009 alle - 2010 OPS...		2%	<input type="checkbox"/>	aktiv			
255	Die Anzahl der menschlichen F...	pro Quartal passieren nicht...	vierteljährlich	LSTER	Formular Fehlermeld...		Anzahl Containerverwec...	<input type="checkbox"/>	aktiv			
255	Die Anzahl menschlicher Fehle...	Pro Quartal passieren nicht...	vierteljährlich	LSTER	Formular Fehlermeld...		Anzahl Fehler / Quartal	<input type="checkbox"/>	aktiv			
255	Die Anzahl der menschlichen F...	Pro Quartal passieren nicht...	vierteljährlich	LSTER	Formular Fehlermeld...		Anzahl Fehler /Quartal	<input type="checkbox"/>	aktiv			

Q-Meldungen ToDo's Ergänzungen D

Nummer Erfasst am Was ist ge

Zielerfüllung

Geschäftsjahr	Konsolidieru...	Max.	Soll	Soll (erste Stu...	Ist	Einheit	Zielerfüllung	Bemerkung
2010	4. Quartal	<input type="checkbox"/>	unter 2%		3.7%			Mehere Fehlermeldungen, Optimierung werden in 2011 eingesetzt

7. Amélioration continue

Pour mettre en œuvre l'amélioration continue, quelques questions à se poser:

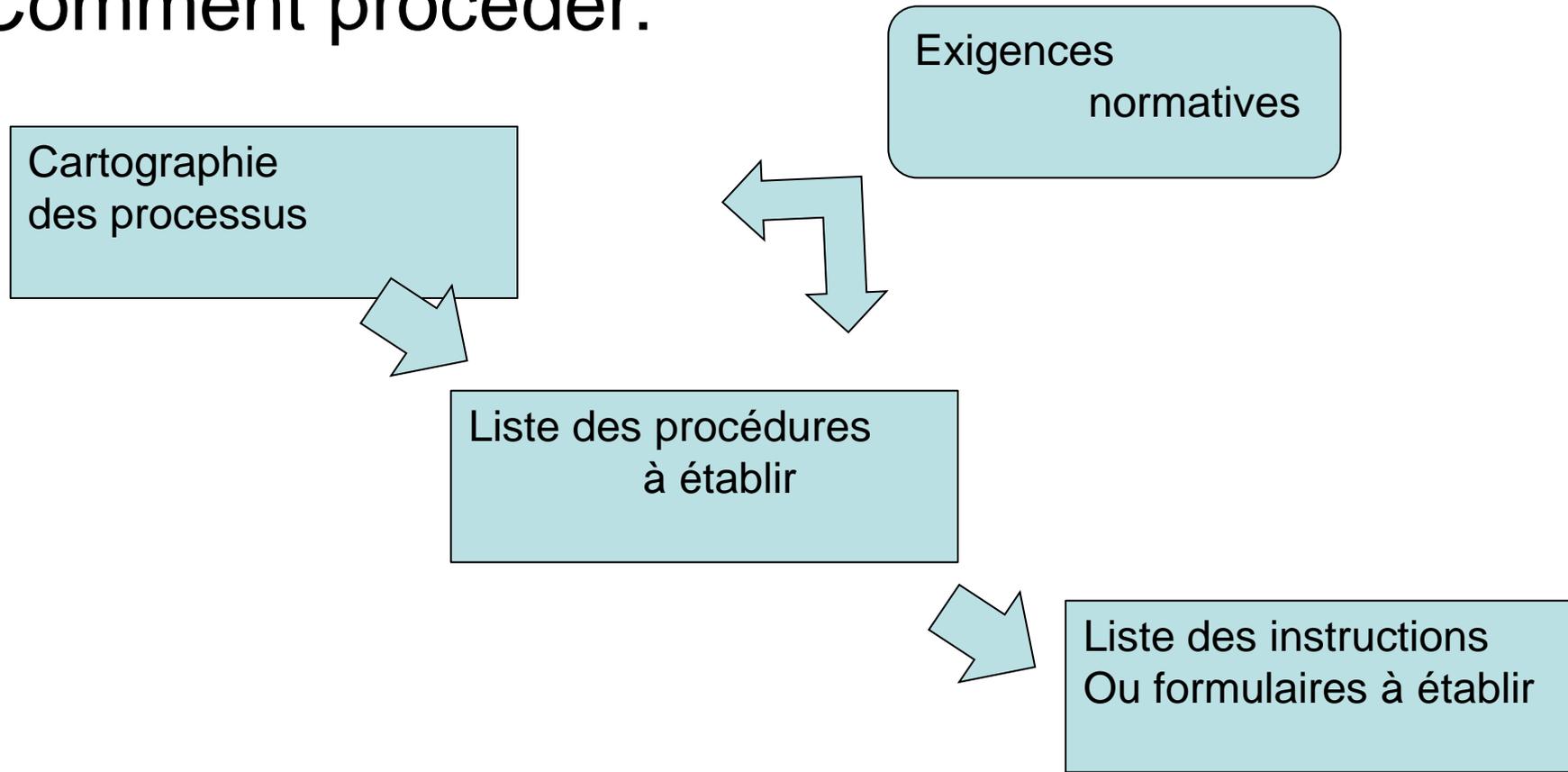
- Comment pouvons nous améliorer le processus
- Quelles actions correctives et/ou préventives sont nécessaires?
- Ces actions sont elles efficaces?

8. Résumé

- ❑ Identifier les processus
- ❑ Les organiser :
 étapes, méthodes, responsabilité
- ❑ Les piloter :
 définir les moyens permettant de
 s'assurer de leur efficacité.
- ❑ Les analyser et enfin.....
- ❑ Les améliorer

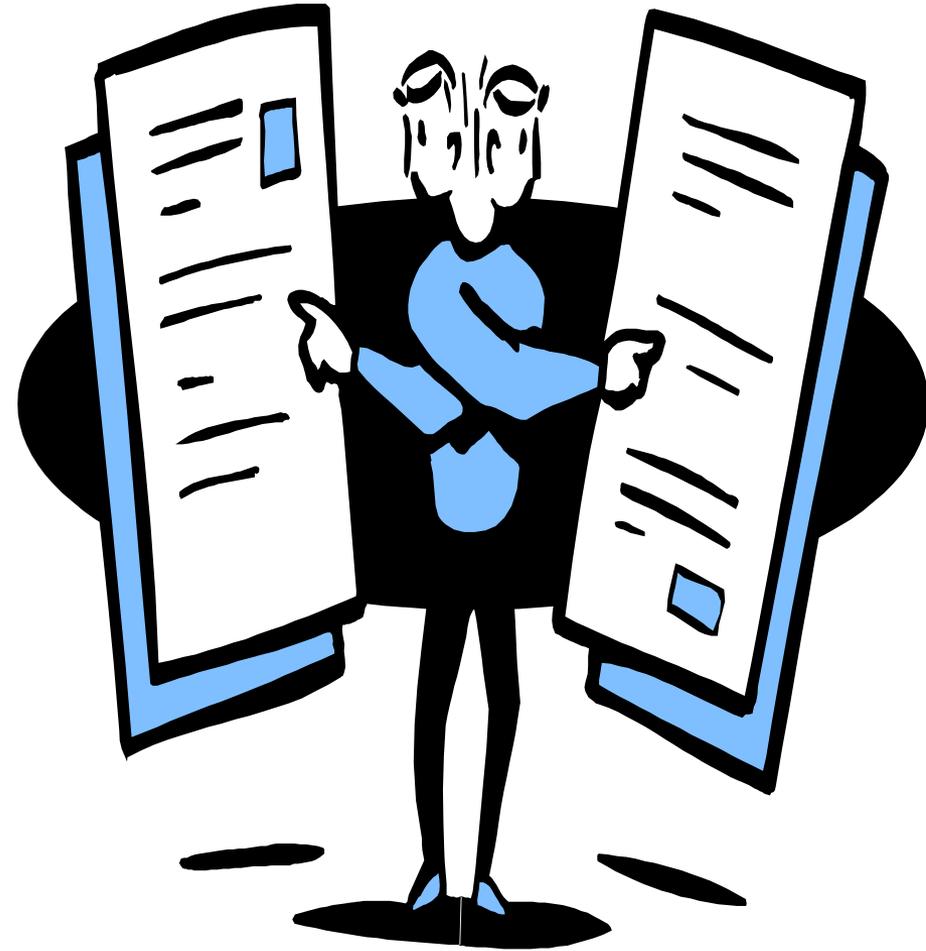
Résumé

Comment procéder:



9. Conclusion

La cartographie n'a pas résolu le problème de recherche de documents sous Limsophy, une version papier du processus réalisation est disponible pour le personnel, avec les risques que cela comporte (mises à jour)



Résumé

Par contre elle a permis de limiter le nombre d'objectifs aux processus:

- Réalisation
- Support
- Management





Je vous remercie de votre attention, et
si ce n'est pas encore effectué:
réfléchissons à la cartographie des
risques.....