

Organiser et gérer son système qualité

Jasmine Faul

Il existe de plus en plus de logiciels pour gérer son système qualité, de plus lors d'achat d'un tel système différents services sont concernés.

Si je prends en exemple la Clinique des Tilleuls, notre système de gestion documentaire « Limosophy » concerne tous les services de l'établissement en passant par le service technique, les soins, le bloc opératoire, la radiologie, etc.

Le responsable de chaque unité gère son système qualité, par contre le responsable qualité est la seule personne capable d'attribuer un numéro aux différents documents (procédures, formulaires, fiches techniques...). Par contre dans cette gestion documentaire, tous les documents sont affichés ensuite par ordre croissant, avec en premier des procédures, puis les formulaires :

Exemple : 1201 – Préparation d'une charge de laveur désinfecteur – V3.2013
1210 – Utilisation des ultra sons – V2.2012
Fo 3144 – Commande de matériel pour les unités de soins en stérilisation – V1.2011

Fo 3588 – Fiche de non-conformité en stérilisation – V1.2012.

A chaque document, est fixé un objectif, avec une mesure à effectuer, ce qui s'avère souvent impossible à effectuer car beaucoup trop de contraintes, manque de temps...

Le risque réside également dans la création de procédures, avec une infinité de documents, difficile à gérer.

Au départ pour faciliter ma gestion documentaire, je me suis principalement basée sur 2 des 8 principes fondamentaux du management de la qualité, à savoir :

- (4) Approche processus : Détermination des processus clés liés à la réalisation des prestations et à l'amélioration continue
- (5) Management par approche système : Identifier, comprendre et gérer un système de processus interdépendant (approche transversale) pour un objectif donné qui contribue à l'efficacité et au rendement de l'établissement.

Il est clair que chaque organisme doit déterminer ses propres processus en fonction de son orga-



Jasmine Faul
Responsable stérilisation
Clinique des Tilleuls, Bienne

nisation, de ses clients, de la nature de ses activités...

A partir de cette étape, une cartographie des processus pour le service a été établie, et à chaque processus est rattaché un indicateur.

Ce système documentaire, facilite l'accessibilité aux documents et informations utiles, et évite les incohérences entre les différents documents.

Je tiens également à préciser que pour les grandes structures, la conception et le contenu peut être imposé par les « spécialistes » de la qualité. |