

Pourquoi un système de management de la qualité en médecine nucléaire?

Docteur B. Willemart
Médecine nucléaire
Réunion B-Quantum AFCN 26 juin 2012



WWW.CMSENAMUR.BE

CLINIQUE ET MATERNITE
SAINTE-ELISABETH • NAMUR



Management de la Qualité (ISO 9001-2008).

Ce que l'organisme fait pour satisfaire:

- les exigences des **clients** et
- les exigences **légales** et **réglementaires**

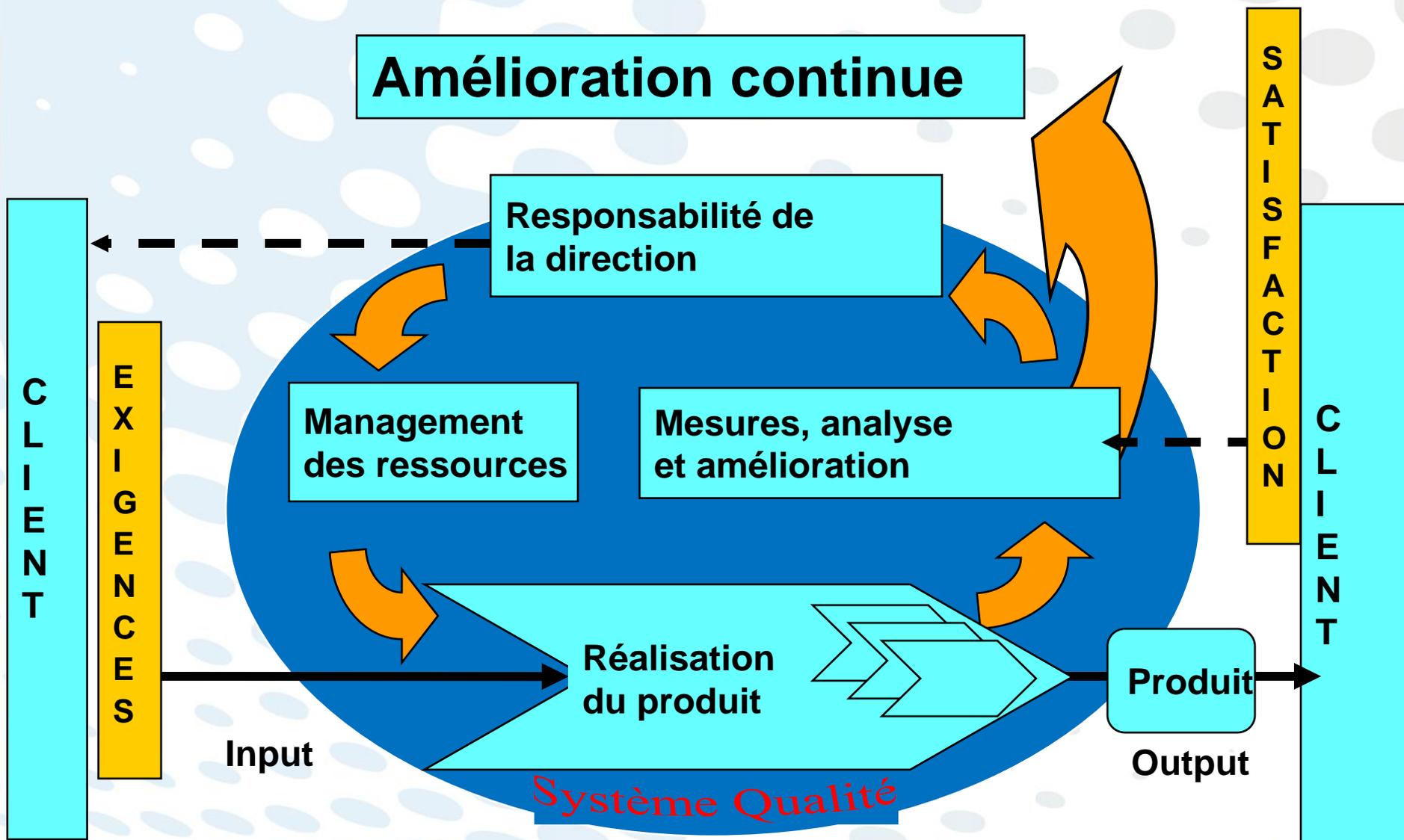
Avec le but

- d'améliorer la satisfaction du client et
- de réaliser l'**amélioration continue** de sa performance.

Orientation Client (patient, médecin prescripteur)

- Cerner et comprendre les besoins et les attentes du client.
- Exposer les besoins et les attentes du client dans tout l'organisme.
- Mesurer la satisfaction du client et agir sur les résultats.
- Gérer méthodiquement les relations avec le client
- Avantages : -Efficacité accrue dans l'utilisation des ressources de l'organisme pour augmenter la satisfaction du client.
-Plus grande loyauté des clients conduisant à un renouvellement des relations

Systeme de Management de la Qualite



Le « processus primaire » du service de médecine nucléaire.

Patient

Scintigraphie
Consultation
Thérapie

Résultat
Lettre

La gestion du processus primaire.

Ressources
(personnel)

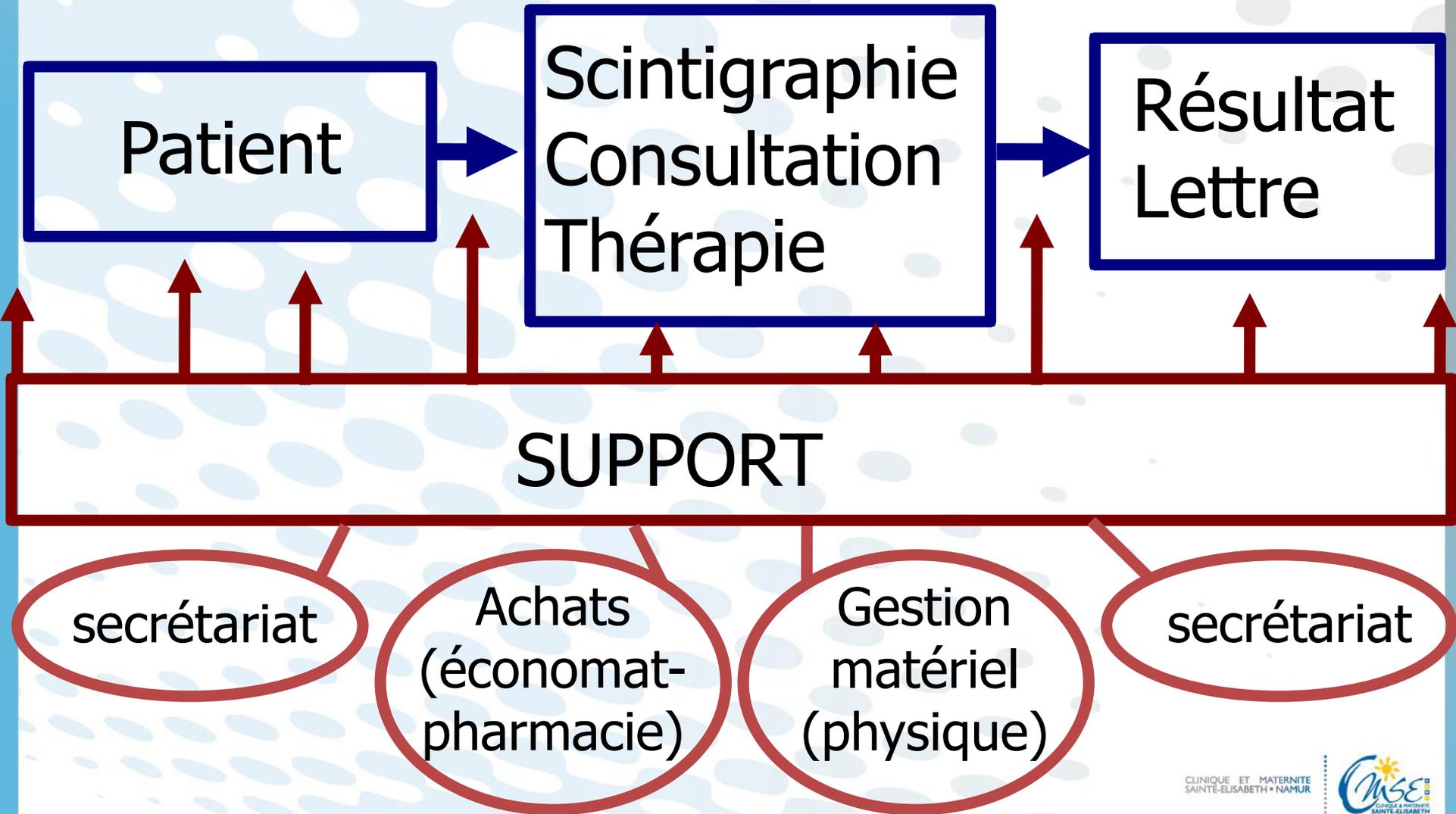
Réalisation de
l'examen
(SOP's)

Patient

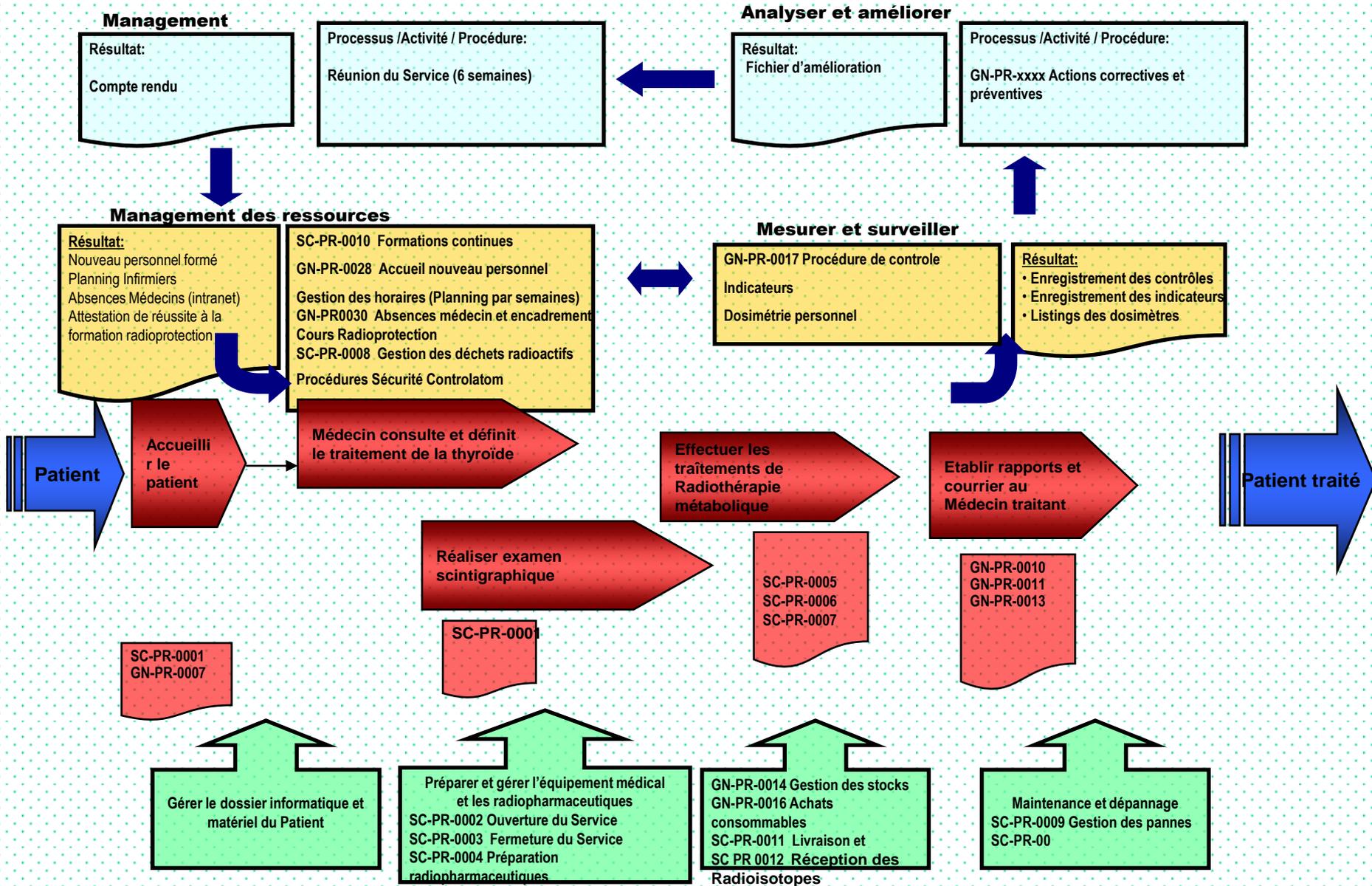
Scintigraphie
Consultation
Thérapie

Résultat
Lettre

Le Support au « processus primaire ».



Traiter le patient au Service Médecine Nucléaire.

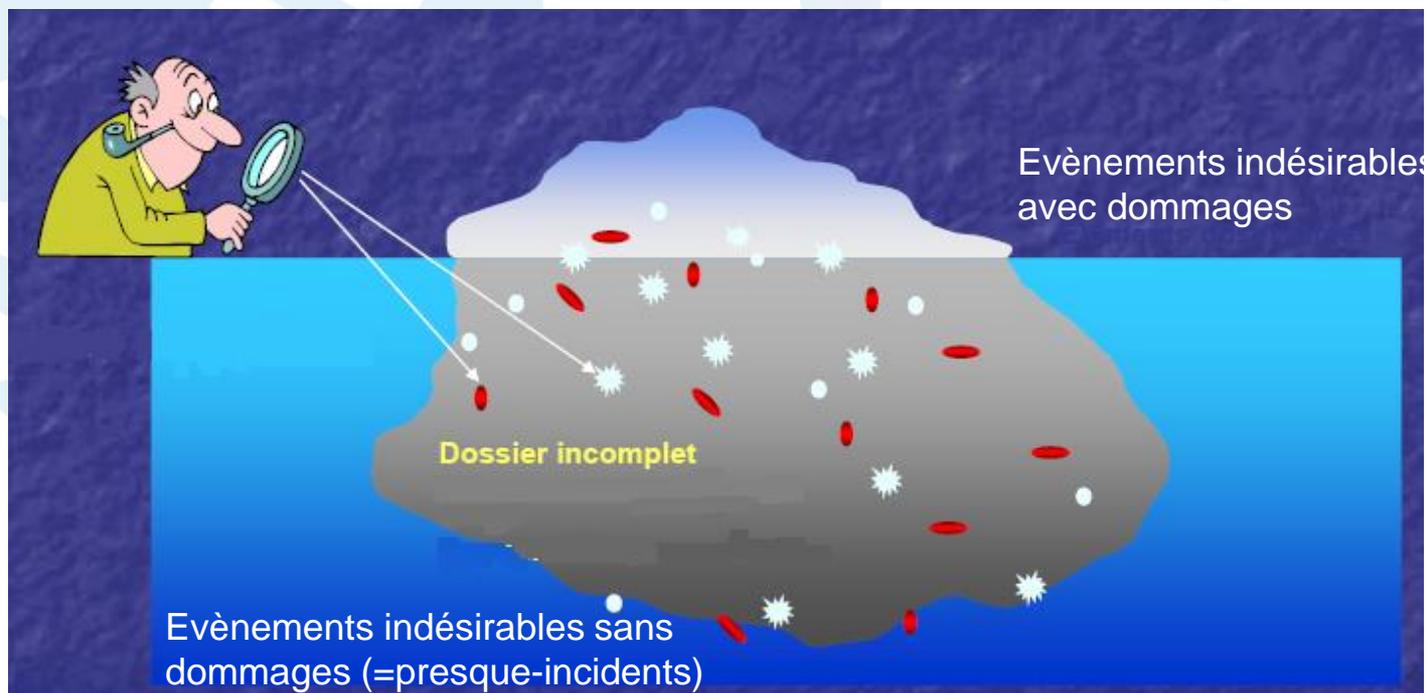


Gestion des non conformités

- Élément-clé pour la survie et l'amélioration du système qualité
- Noté par la personne qui constate l'anomalie – quelque soit le niveau dans l'organigramme
- Analyse mensuelle par le groupe relais-qualité avec transmission si nécessaire au groupe de direction
- Gestion informatisée de l'enregistrement et du suivi des anomalies → feedback rapide → meilleure perception de l'utilité du système qualité
- Dérive initiale : « règlement de compte »

Maitrise des risques

Il est important de relever les évènements, même mineurs, pour les étudier et les analyser en profondeur



Ce sont les **précurseurs** d'incidents plus graves, voir d'accidents

Enquêtes de satisfaction des patients

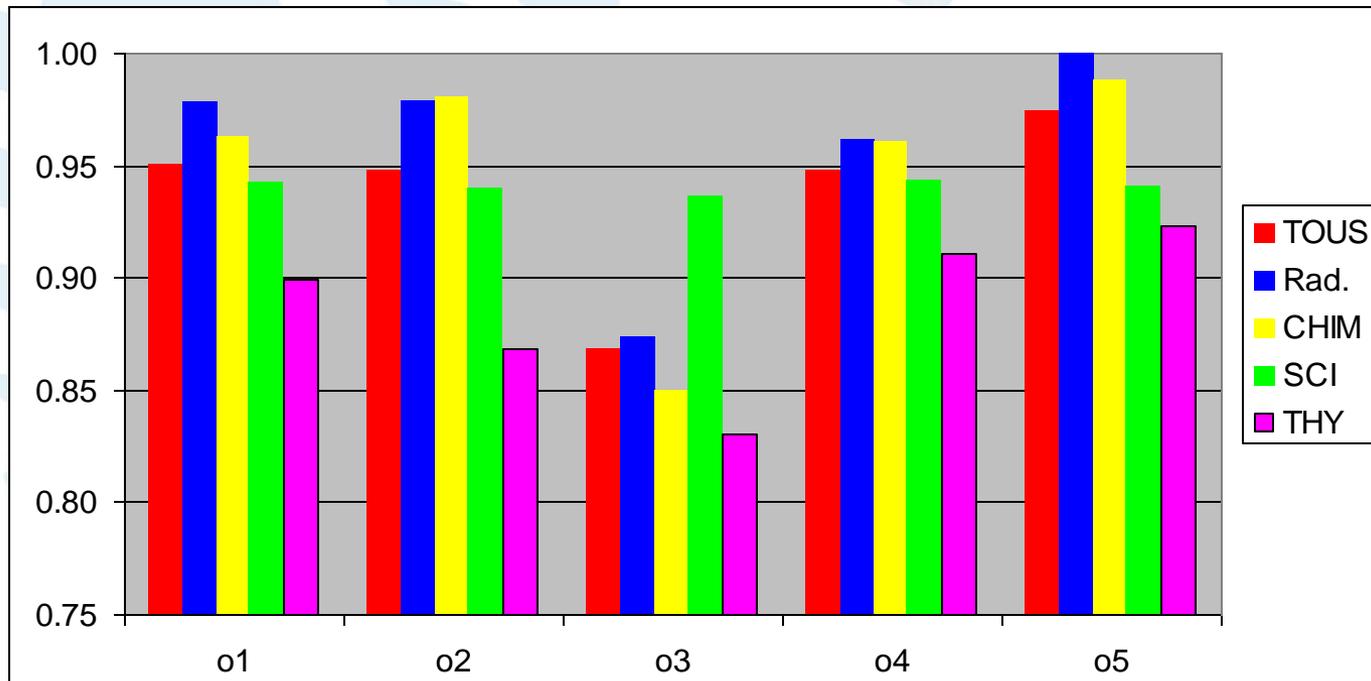
O1 J'ai reçu une information claire sur mon état de santé et mon traitement

O2 Les examens ont été réalisés au moment où ils étaient prévus

O3 Lorsque j'ai dû attendre (le médecin, un examen), le personnel m'a expliqué les raisons

O4 Lorsque je me suis posé des questions, j'ai eu l'occasion de discuter avec les médecins et les infirmier(e)s

O5 En cas de problème, le personnel médical et infirmier a réagi rapidement



Améliorations: exemples...

- Identification des seringues lors des injections
- Identification des patients dans la salle d'attente
- Evaluations régulières du personnel
- Amélioration de la radioprotection
-

Médecine Nucléaire Clinique Ste Elisabeth

Balanced Score Card 2011

Patients/ Clients			Equipe		
Objectifs	Indicateurs	Qui	Objectifs	Indicateurs	Qui
<ul style="list-style-type: none"> Amélioration info patients Traçabilité dose Enquête satisfaction patient 	Brochure Dose dans protocole Résultats benchmarking	JI MD,BW,CS,YG NJ, BW	<ul style="list-style-type: none"> Formation et évaluation Design nouveau service 	Evaluation Plans	BW Tous+MD+Control atom+Mr Gallez
Processus			Finances		
Objectifs	Indicateurs	Qui	Objectifs	Indicateurs	Qui
<ul style="list-style-type: none"> Révision des procédures Démarche accréditation AFCN 	Cfr audit interne Quantum	IM, inf,MD JI,BW	<ul style="list-style-type: none"> Contrôle facturation MNUC et PET 	Nbre erreurs fichiers	Inf + CS

Comment préparer un audit interne dans un service ?

Docteur B. Willemart
Médecine nucléaire

Réunion B-Quantum AFCN 26 juin 2012



WWW.CMSENAMUR.BE

CLINIQUE ET MATERNITE
SAINTE-ELISABETH • NAMUR



Audit interne :

Pas de panique !

Pas de panique !

Pas de panique !

Audit interne : principes indispensables à respecter

- **Déontologie**: confiance, intégrité, confidentialité et discrétion
- **Présentation impartiale**: obligation de rendre compte de manière honnête et précise
- **Conscience professionnelle**
- **Indépendance**: état d'esprit objectif
- Approche fondée sur la **preuve** (éléments vérifiables)
- **Connaissance minimale du métier** et des normes à respecter

Audit interne : buts

- Déterminer la **conformité** ou la **non-conformité** des éléments du système qualité aux exigences prescrites.
- Déterminer l'**efficacité** du système qualité mis en œuvre à satisfaire aux objectifs prescrits
- Donner à l'audité l'occasion d'**améliorer** son système qualité
- Satisfaire aux exigences réglementaires.
- (Permettre l'enregistrement du système qualité de l'organisme audité)

Audit interne : buts

- S'assurer que les procédures enregistrées sont **maîtrisées**
- S'assurer que les procédures enregistrées sont **comprises et exécutées** par un personnel compétent
- S'assurer que les conformités et non-conformités sont bien **identifiées** et que les actions correctives sont exécutées de manière correcte

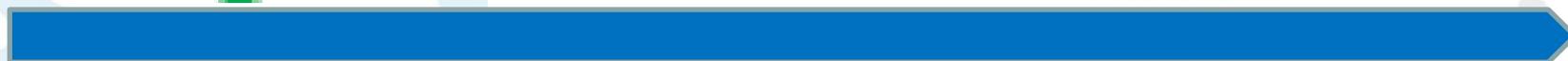
Audit interne : responsabilités de l'auditeur

- Préparer l'audit et son programme
- Communiquer et préciser les exigences de l'audit
- Evaluer le système
- Faire un rapport
- (Contrôler l'efficacité des actions correctives)

Audit interne : préparation au sein du service

- Revoir, évaluer et écrire les différentes étapes du **processus de prise en charge** (procédures, instructions, flow charts,...)
- Maîtrise et accessibilité de la **documentation**
- Mise à niveau de **tout le personnel**
- Déterminer des **objectifs** annuels ainsi que les **indicateurs** permettant de les évaluer
- Mettre en place un système de collecte et d'analyse des **dysfonctionnements**

Audit interne : rapport....



Audit externe : réflexions

- Mode de la confiance
- Qui ?
- Equipe d'audit habilitée à auditer un processus technique, physique et médical
- Prise en charge des coûts (ex: audit de radiothérapie, SORMN)



Qualité

Merci de votre attention.



WWW.CMSENAMUR.BE

CLINIQUE ET MATERNITE
SAINTE-ELISABETH • NAMUR

