

CALASS 2005 Montreal - Canadá

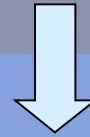
**“CERTIFICATION DE QUALITE
AENOR-ISO D’UN SERVICE
D’ASSISTANCE HOSPITALIERE”**

**M^a Dolores De Damborenea
José M^a Salán**



**S^{ce} HOSPITALISATION Á DOMICILE
CHU CRUCES (VIZCAYA - ESPAGNE)**

QUALITÉ



Objetif des entreprises publiques et privées.

Dans l'absolu, “Bonne qualité” revient à dire supériorité ou excellence

ACCREDITATION \neq CERTIFICAT DE QUALITÉ:

- * UNE-EN ISO**
- * EFQM**
- * JOINT COMMISSION**

NORME ISO 9001-2000

Pensée au début pour l'industrie manufacturière, depuis les années 90, elle s'est étendue à d'autres secteurs, entre autres celui de la santé.

- Précise les obligations pour appliquer un Système de Gestion de la Qualité (SGQ)**

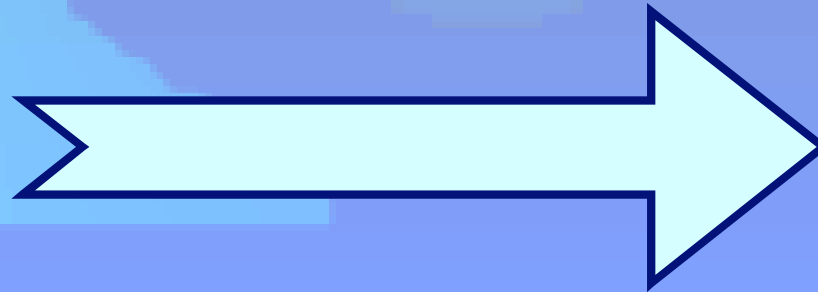
- Tous les besoins sont génériques (applicables à n'importe quelle organisation)**

- Rien n'est égal dans la structure du SGQ ni dans la documentation à utiliser**

SYSTÈME DE GESTION DE QUALITÉ

Centré sur la garantie que ce qui est offert par l'organisation est en rapport avec les spécificités établies au préalable et assure une qualité permanente.

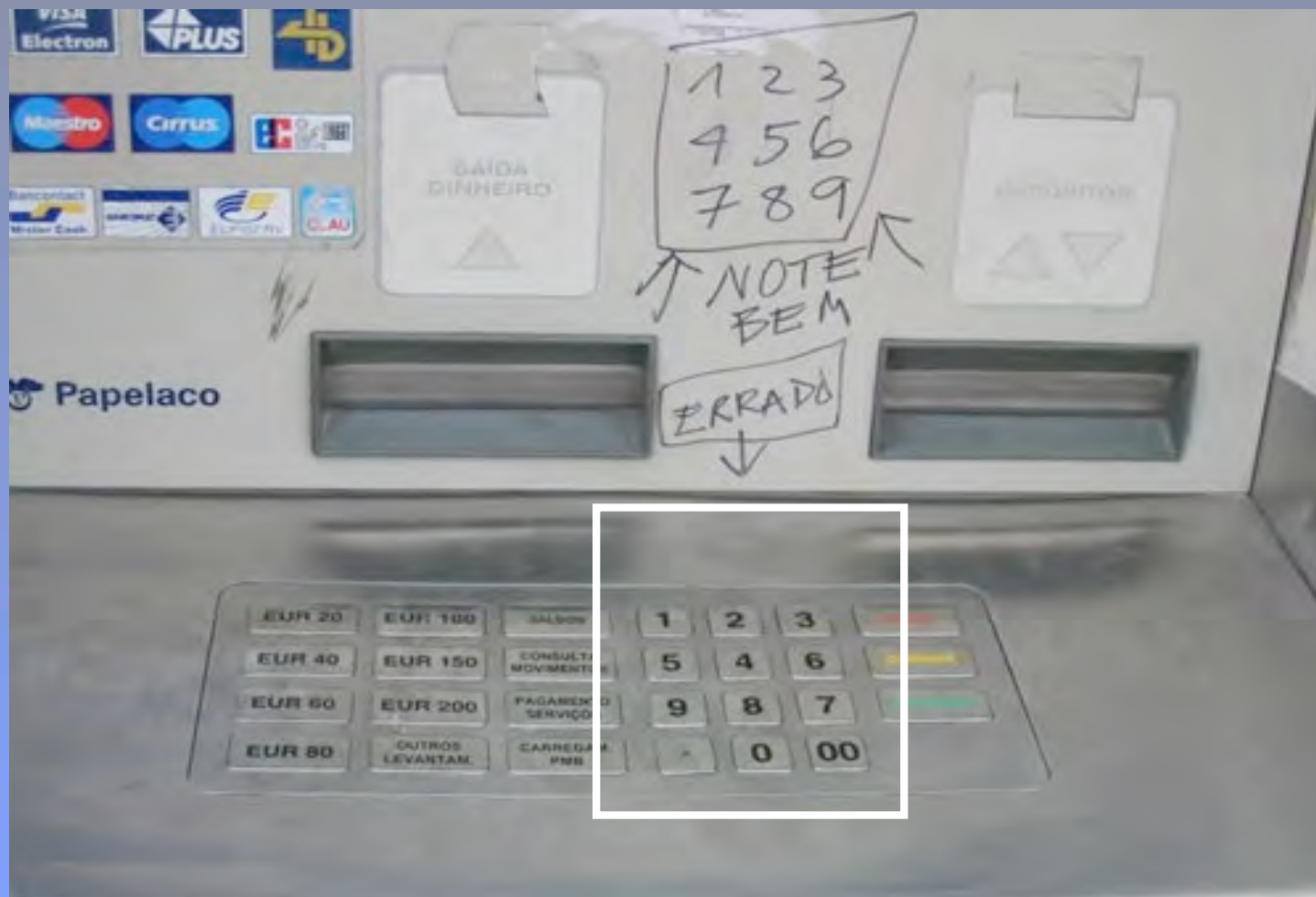
Centré sur des *processus* qui permettent:



- une amélioration constante



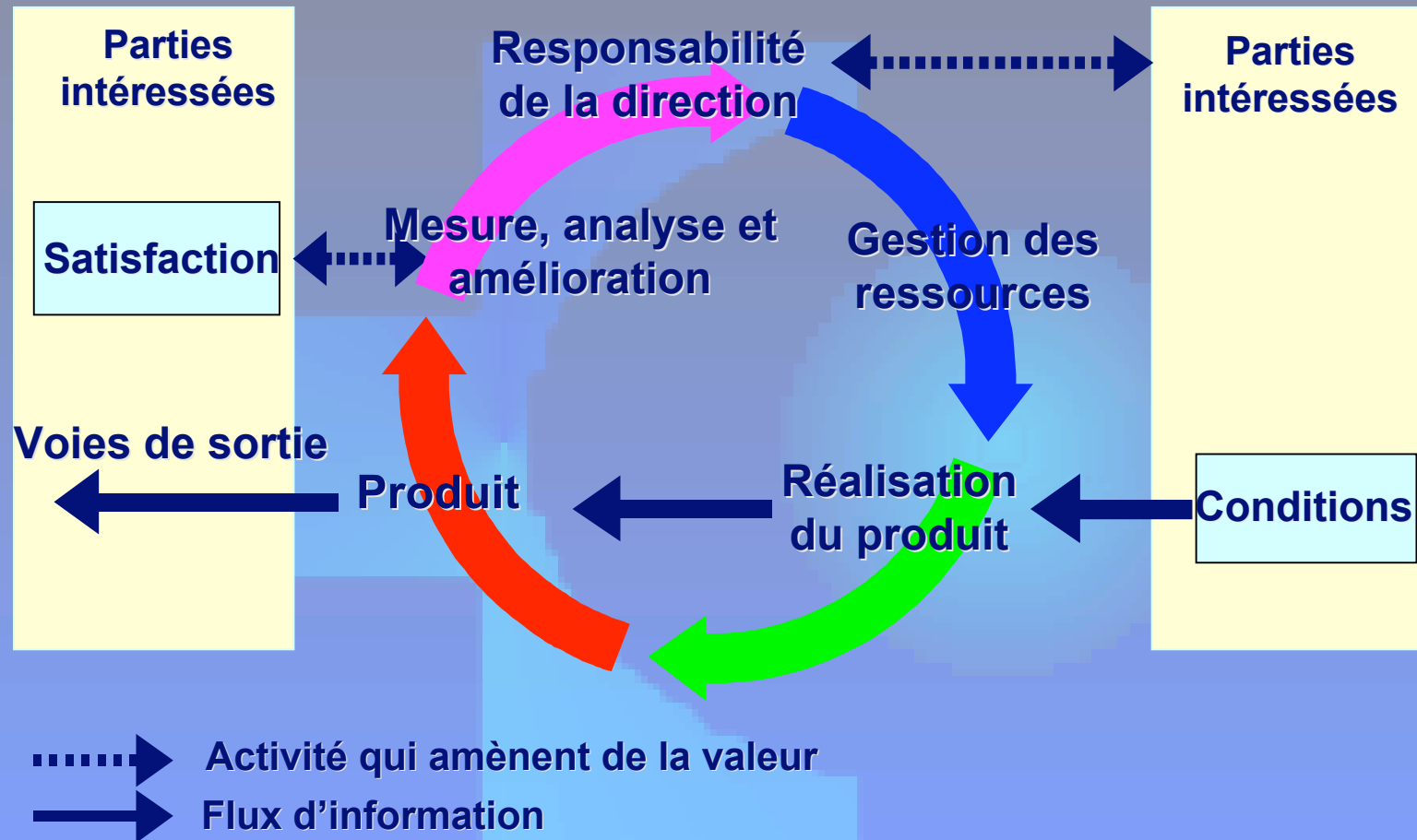
- anticiper les erreurs



- réduire les activités inutiles



AMÉLIORATION CONSTANTE DU SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ



LA NORME ISO EN SANTÉ

- C'est la norme la plus estimée pour créditer la qualité offerte par les centres hospitaliers dans leur ensemble ou par service
- Elle offre des garanties aux usagers car elle ne s'obtient qu'après avoir prouvé des résultats, la satisfaction interne et externe et la qualité du service sur toute une période
- Elle ne définit pas les tâches du personnel mais elle garantit que les activités se font correctement, avec cohérence et sous contrôle

CONDITIONS POUR INTRODUCTION SYSTEME GESTION QUALITÉ

- 1.- Engagement de la Direction**
- 2.- Avoir une structure organisée**
- 3.- Ambiance de travail adaptée**
- 4.- Travail en équipe**
- 5.- Personnel qualifié et motivé**



CONDITIONS POUR INTRODUCTION SYSTEME GESTION QUALITÉ

- 6.- Engagement de tout le monde dans la politique de qualité**
- 7.- Projections de base**
- 8.- Définition des processus**
- 9.- Standardisation des documents**
- 10.- Prise de conscience du besoin d'amélioration**

HOSPITALISATION À DOMICILE

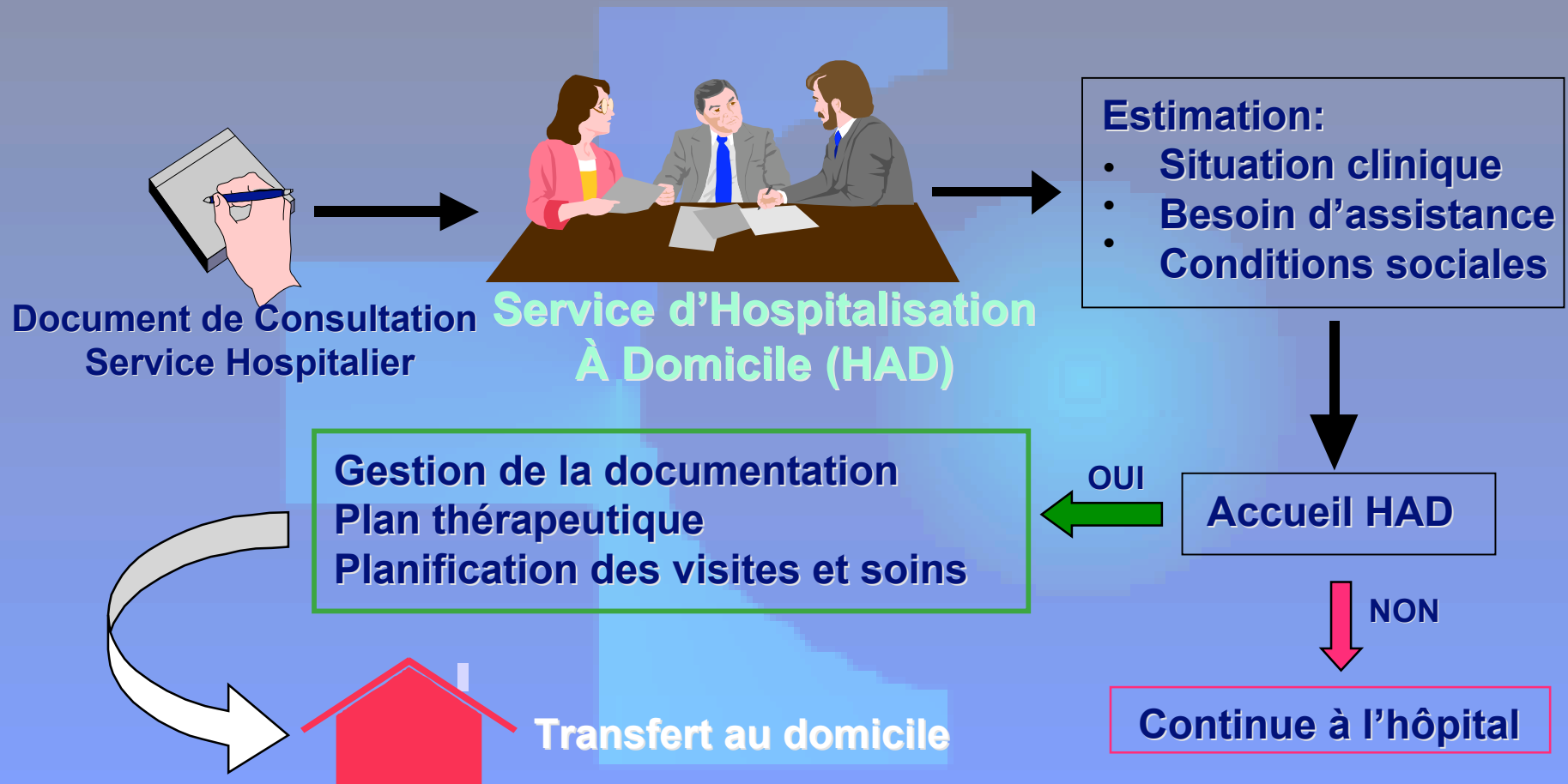
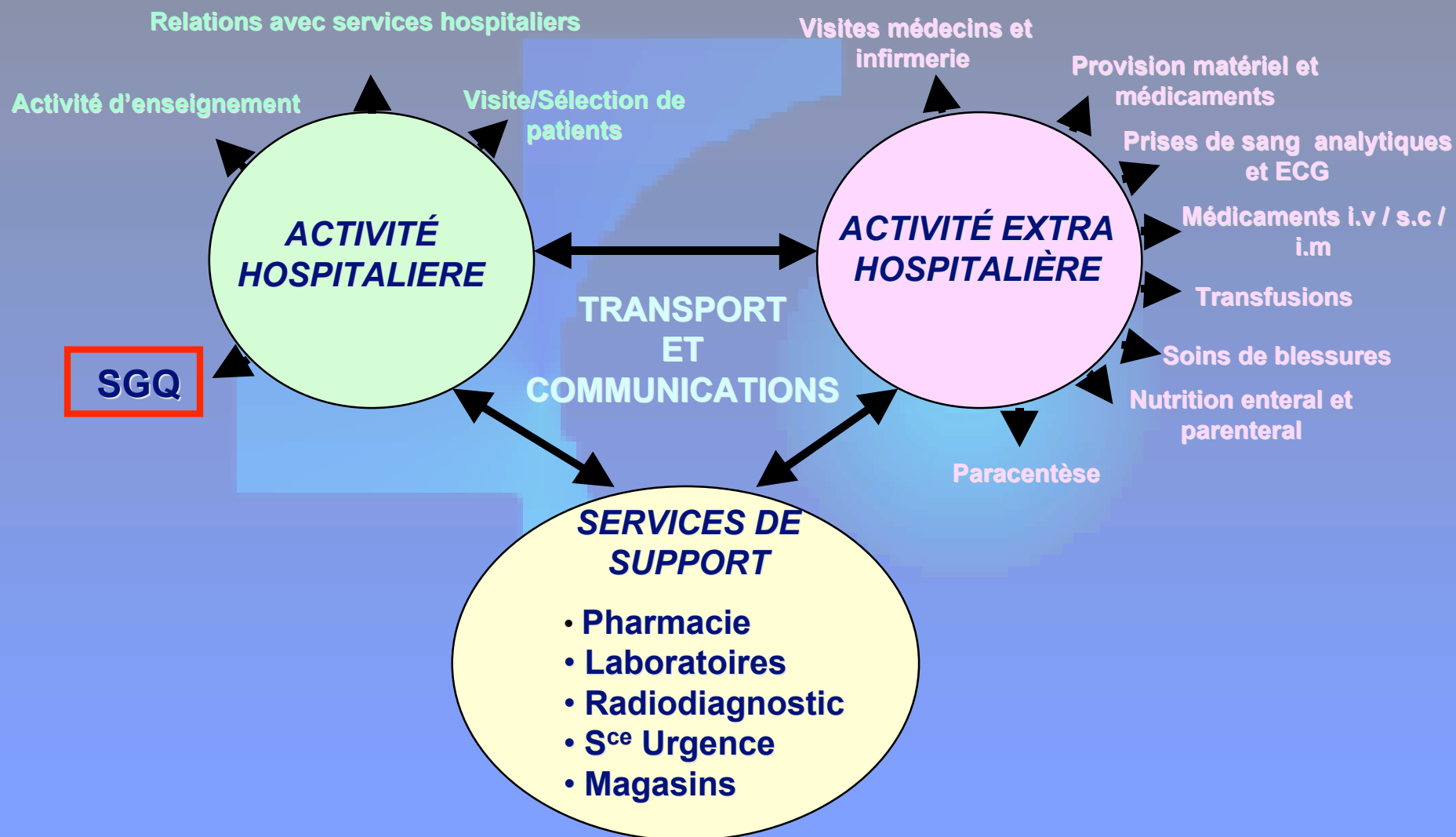


SCHÉMA HOSPITALISATION À DOMICILE



ÉVOLUTION DU SGQ

1

1. Réalisation des conditions
2. Choix d'un directeur de la qualité
3. Formation du comité de Qualité

2

- Identification des processus
- Choix séquence et action des processus
- Etablir critères et méthodes de contrôle
- Garantir disponibilité des ressources
- Projection du suivi, mesure et analyse des processus

3

- Elaboration du Manuel de Qualité
- Elaboration du Manuel des Procédures

MANUEL DE QUALITÉ

- ❑ **Objet et champ d'application et de gestion**
- ❑ **Politique de qualité**
- ❑ **Structure et organisation de l'hospitalisation à domicile**
- ❑ **Système de Gestion de la Qualité introduite**
- ❑ **La responsabilité de la Direction de la Qualité**
- ❑ **La gestion des ressources**
- ❑ **La prestation du service**
- ❑ **La mesure, analyse et amélioration**

MANUAL DES PROCEDURES

- **Contrôle de la documentation**
- **Contrôle des Registres**
- **Objectifs, révision et amélioration du système**
- **Qualification et formation du personnel**
- **Gestion des infrastructures et contrôle des équipes**
- **Prestation et contrôle de qualité du Service**
- **Audits Internes**
- **Traitement de Non-Conformité et réclamations**
- **Actions de correction et de prévention**



Projet d'établissement: Juillet 2.003

Début du SGC: Novembre 2.003

Ensuite:

Réunion tous les 4 mois du Comité de Qualité

Réunion annuelle de la Direction de Qualité



Audit Interne annuel



Audit Externe (AENOR) annuel

RÉUNION DU COMITÉ DE QUALITÉ

- 1.- Réalisation des objectifs**
- 2.- Suivi des indicateurs d'activité**
- 3.- Non conformités et réclamations**
- 4.- Suggestion du personnel**
- 5.- Actions de correction et de prévention**
- 6.- Efficacité des actions de formation**

REUNION DE LA DIRECTION DE LA QUALITÉ

- 1.- Introduction**
- 2.- Révision de la politique de qualité**
- 3.- Actions de suivi de révision préalable**
- 4.- Résultats d'Audit**
- 5.- Feedback du client**
- 6.- Application processus et conformité produit**

REUNION DE LA DIRECTION DE LA QUALITÉ

- 7.- Etat des actions de correction et prévention**
- 8.- Changement pouvant affecter SGQ**
- 9.- Degré de réalisation des objectifs**
- 10.- Suggestion du personnel**
- 11.- Formation du personnel**
- 12.- Recommandations pour l'amélioration**

Avril 2.004: 1er Audit interne

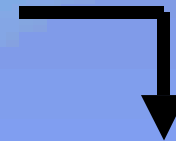
Juillet 2.004: 1er Audit externe



CERTIFICATION DE QUALITÉ

Février 2.005: Second Audit Interne

Mai 2.005: Second Audit Externe



CONFIRMATION DE CERTIFICATION

Une certification de qualité implique qu'un organisme compétent et accrédité assurera par écrit qu'un processus (ou un service) puisse remplir les conditions précisées au préalable.



CERTIFICATE

IQNet and AENOR

hereby certify that the organization

**OSAKIDETZA - SERVICIO VASCO DE SALUD
(HOSPITAL DE CRUCES- HOSPITALIZACIÓN A DOMICILIO)**

PL DE CRUCES, S/N
48080 - BARACALDO
(VIZCAYA)

for the following field of activities

MEDICAL AND HEALTH ASSISTANCE FROM THE HOSPITAL, AND CARRIED OUT AT PATIENTS HOME (HOSPITAL AT HOME).

has implemented and maintains a

Quality Management System

which fulfills the requirements of the following standard

ISO 9001:2000

Issued on: **2004-07-15**

Validity date: **2007-07-15**

Registration Number: **ES-1110/2004**



Dr. Fabio Roversi
President of IQNet



Ramón NAZ
General Manager of AENOR

IQNet Partners*:

AENOR Spain AFAQ France AIB-Vincotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CISQ Italy CQC China
CQM China CQS Czech Republic DQS Germany DS Denmark ELOT Greece FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela
HKQAA Hong Kong ICONTEC Colombia IMNC Mexico IRAM Argentina JQA Japan KEMA Netherlands KFQ Korea MSZT Hungary
Nemko Certification Norway NSAI Ireland OQS Austria PCBC Poland PSB Certification Singapore QMI Canada RR Russia
SAI Global Australia SFS Finland SII Israel SIQ Slovenia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia
IQNet is represented in the USA by the following partners: AFAQ, AIB-Vincotte International, CISQ, DQS, KEMA, NSAI, QMI and SAI Global
* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification

AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación



CERTIFICADO DE REGISTRO DE EMPRESA

REGISTERED FIRM CERTIFICATE

ER-1110/2004

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad adoptado por la Empresa: *The Spanish Association for Standardization and Certification (AENOR) certifies that quality management system adopted by the firm:*

OSAKIDETZA - SERVICIO VASCO DE SALUD (HOSPITAL DE CRUCES- HOSPITALIZACIÓN A DOMICILIO)

para: *for:*

ASISTENCIA MÉDICO-SANTARIA, DESDE EL HOSPITAL, A PACIENTES EN SU DOMICILIO. (HOSPITALIZACIÓN A DOMICILIO).

MEDICAL AND HEALTH ASSISTANCE FROM THE HOSPITAL, AND CARRIED OUT AT PATIENTS HOME (HOSPITAL AT HOME).

que se realiza/n en o desde el establecimiento: *which is/are carried out in or from the establishment:*

PL DE CRUCES, S/N
48080 - BARACALDO
(VIZCAYA)

es conforme a las exigencias de la Norma Española UNE-EN ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. *Complies with the requirements of the Standard UNE-EN ISO 9001:2000 Quality Management Systems. Requirements.*

El presente Certificado es válido salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR. *The Certificate is valid unless it is cancelled or withdrawn upon AENOR'S written notification.*

Cualquier aclaración adicional relativa tanto al alcance de este certificado como a la aplicabilidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2000 puede obtenerse consultando a la organización. *Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of ISO 9001:2000 requirements may be obtained by consulting the organization.*

Fecha de emisión: 2004-07-15 Fecha de expiración: 2007-07-15
Issued on Expires on



El Director General de AENOR
General Manager of AENOR



AENOR es miembro de la RED IQNet (Red Internacional de Certificación), cuyos miembros operan de acuerdo con la norma europea EN 45012. *AENOR is a member of the IQNet NETWORK (The International Certification Network). The members of which operate in accordance with the EN 45 012 European standard.*

AENOR - CI Génova, 6 - 28004 MADRID(España) - Teléfono: (+34) 914 326 090 - Telefax: (+34) 913 104 518 - www.aenor.es

Entidad de certificación acreditada por ENAC con acreditación n° 01/C-SC003

CONCLUSIONS

**L'introduction d'un Système de Qualité,
nous a principalement été utile pour:**

CONCLUSIONS

1.- Travailler en équipe, avec un objectif commun et partagé, centré sur la satisfaction du client

2.- Travailler avec organisation, avec une méthode définie.

3.- Travailler avec efficacité dans la recherche de l'amélioration constante

CONCLUSIONS

1.- Travailler en équipe, avec un objectif commun et partagé, centré sur la satisfaction du client

2.- Travailler avec organisation, avec une méthode définie.

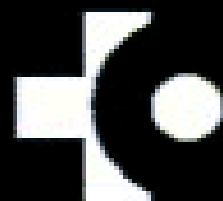
3.- Travailler avec efficacité dans la recherche de l'amélioration constante

CONCLUSIONS

1.- Travailler en équipe, avec un objectif commun et partagé, centré sur la satisfaction du client

2.- Travailler avec organisation, avec une méthode définie.

3.- Travailler avec efficacité dans la recherche de l'amélioration constante



Osakidetza
Servicio vasco de salud

