

Zoom sur

LA CERTIFICATION ISO 9001 DES PARCOURS EN AMBULATOIRE DU GROUPE DE CLINIQUES MUTUALISTES HOSPI GRAND OUEST



GROUPE MUTUALISTE

Les Chiffres clés

62,2%

Taux de chirurgie ambulatoire

49 480

Séjours de chirurgie ambulatoire

23 035

Séances de chimiothérapie

69

Places de chimiothérapie ambulatoire



FICHE INDENTITE

Le Groupe mutualiste HOSPI GRAND OUEST est un groupe hospitalier mutualiste, implanté en Bretagne et Pays de Loire, créé en 2010 par trois entités mutualistes : Mutualité Française Finistère Morbihan, Harmonie Mutuelle et Harmonie Services Mutualistes.

Depuis, plusieurs partenaires mutualistes ont rejoint le projet des membres fondateurs : Malakoff Médéric, Matmut, Carac, MBA Mutuelle, et plus récemment, SHAM et France Mutualiste.

Fort de neuf établissements médico-chirurgicaux, de trois maternités et de trois secteurs de soins de suite, le Groupe mutualiste HOSPI GRAND OUEST propose aux populations de Bretagne et des Pays de Loire une offre de soins diversifiée dans une logique de proximité.

Les cliniques du réseau sont structurées autour d'une gouvernance politique et managériale HOSPI GRAND OUEST, assurant ainsi promotion des valeurs mutualistes, cohérence stratégique, diffusion rapide de l'innovation, uniformisation des procédures et rigueur de gestion.



INTERVIEW



F. JUBAULT

Responsable qualité et gestion des risques, Clinique Mutualiste la Sagesse

Qu'est-ce que la norme ISO 9001 ?

La norme ISO 9001 est un référentiel international qui définit des exigences pour la mise en place d'un système de management de la qualité visant à améliorer la satisfaction des clients et garantir un produit, un service conforme.

La norme ISO 9001, largement modifiée dans sa nouvelle version, apporte désormais une dimension stratégique au management de la qualité. Celle-ci devient un véritable outil de pilotage au service de la direction en prenant en compte le contexte environnemental et stratégique de l'établissement.

Quels sont les objectifs de la démarche qualité dans le cadre du projet de certification ISO 9001 porté par Hospi Grand Ouest ?

HGO s'est engagé volontairement dans ce processus qui va au-delà des obligations réglementaires de certification HAS. L'objectif est ainsi de sécuriser le parcours du patient et promouvoir une démarche vertueuse pour les équipes, dans la recherche des meilleures pratiques.

Quels sont les établissements HGO concernés par la démarche ?

Après une première certification ISO 9001 pour les unités ambulatoire de ses 6 cliniques bretonnes obtenue en 2015, HGO s'est lancé dans le projet d'étendre la certification à l'ensemble de ses unités ambulatoires chirurgicales et de chimiothérapie, en élargissant le périmètre des cliniques de Bretagne à celles des Pays de la Loire.

9 établissements sont ainsi concernés : La Clinique Sud Vendée, la Polyclinique du Trégor, la Clinique de la Porte de l'Orient, la Clinique Jules Verne, La Clinique Saint-Michel Sainte-Anne, la Polyclinique Quimper Sud, l'Hôpital Privé des Côtes d'Armor, la Clinique Mutualiste la Sagesse et la Clinique Mutualiste de l'Estuaire.

De quelle manière vous êtes-vous organisé pour accompagner cette démarche qualité ?

Cette démarche collective repose sur un groupe pluriprofessionnelle composé de 9 responsables qualité, 10 cadres de santé et de la directrice des opérations HGO. Nous travaillons en utilisant une base dématérialisée commune pour faciliter nos échanges. C'est au printemps 2018 que DNL GL (organisme certificateur) a pu à nouveau rencontrer les différents acteurs engagés dans cette ambitieuse démarche. Il faut noter que la certificat ISO 9001 est obtenu pour 3 ans à la condition que les audits annuels intermédiaires vérifient le maintien du niveau de qualité. En outre, chaque établissement doit analyser régulièrement en interne l'efficacité et la progression des actions mises en œuvre.

Quelles ont été les conclusions de DNL GL ?

Hospi Grand Ouest a été certifié ISO 9001 pour ses unités de chirurgie et de chimiothérapie ambulatoires. Plusieurs points forts ont été mis en évidence : la satisfaction des patients, la cartographie des risques sur le processus, l'incitation à la déclaration des événements indésirables, le suivi des tutorats et l'intégration des nouveaux professionnels.

Quels enseignements tirez-vous de cette expérience ?

La certification ISO 9001 est un levier majeur pour l'amélioration continue de la qualité et la gestion des risques au bénéfice du patient. Elle a embarqué tous les professionnels concernés dans une démarche positive et vertueuse. La dynamique générée par les évaluations régulières des pratiques et les réajustements qui s'en suivent, sont des facteurs de motivation forte pour tous.

La démarche collaborative et les partages d'expérience permettent de repérer les meilleures pratiques organisationnelles et de les généraliser aux autres établissements, contribuant ainsi à la valorisation des équipes et une meilleure satisfaction des patients.

par Stéphanie DEBRUERES



CERTIFIED



VOUS VOULEZ PARTAGER UNE EXPERIENCE ? CONTACTEZ-NOUS !

255, rue de Vaugirard 75015 PARIS



www.ghmf.org
<https://fr.linkedin.com/company/ghmf>

+33 (0)1 40 43 63 82
stephanie.debrueres@mutualite.fr