

# Hôpitaux jurassiens ISO normés

*L'ensemble des établissements du Centre de gestion hospitalière ont obtenu jeudi dernier leur certification à la norme de qualité ISO 9001. Une première suisse!*

Pour la première fois en Suisse, tous les établissements hospitaliers d'un canton viennent d'obtenir leur certification à la norme de qualité ISO 9001. Il a fallu deux ans et plus de 76000 heures de travail pour mettre en place cette démarche de qualité dans les hôpitaux de Porrentruy, Delémont et Saignelégier.

D'un coût global de 4 millions de francs, cette opération a permis d'instaurer un système qualité intégrant tous les services hospitaliers, depuis les salles de consultation des médecins jusqu'à la cafétéria, en passant par les jardiniers.

Les premiers résultats ont déjà été constatés. Ainsi, les patients font davantage de propositions d'actions correctives et le personnel dispose désormais d'une meilleure connaissance des différents services de son établissement assurant une collaboration plus efficace. Comme l'introduction d'une norme de qualité vise également une meilleure maîtrise des coûts, cette entreprise devrait pouvoir être amortie en quelques années.

## Nouvel atout à mieux faire connaître

«Depuis 1996, la loi sur les assurances maladies a intro-



Premier projet porteur impliquant l'ensemble des hôpitaux jurassiens, la mise en place de la norme ISO 9001 permet notamment d'assurer une meilleure prise en compte des vœux des patients photo a/LQJ

duit des exigences de qualité. De nombreux établissements ont donc entamé la même démarche que nous, mais nous

sommes le premier complexe hospitalier de soins aigus à recevoir une certification», s'est félicité hier Laurent Christe, di-

recteur du Centre de gestion hospitalière (CGH).

S'il est conscient du fait que les hôpitaux jurassiens de-

vraient davantage communiquer et mieux faire connaître leurs qualités, le directeur ne sait pas encore comment cette action sera menée afin de faire connaître ce nouvel atout aux patients, mais également à tous leurs partenaires.

## Norme aussi valable pour les services

Pour mener à bien l'opération, le CGH a engagé Christophe Schell pour assurer sa coordination et a fait appel à un consultant extérieur. Le projet a également nécessité la participation de l'ensemble des collaborateurs des hôpitaux jurassiens afin de passer d'une culture orale à une culture écrite de l'information permettant d'éviter les erreurs ou d'en trouver rapidement les causes pour mettre en place les correctifs qui s'imposent. Il a aussi fallu concevoir des indicateurs de satisfaction des clients pour avoir un retour sur les conséquences réelles du nouveau système.

Christophe Schell a relevé qu'une des difficultés avait été d'adapter la norme industrielle ISO à des entreprises de services. «La norme vise en premier lieu la satisfaction du client par la prévention de la non-conformité. Elle guide également dans une politique de remise en question», a souligné le coordinateur.

Il a observé que la réflexion de fond menée pendant deux ans avec la participation de tous a permis de créer des liens inter et pluridisciplinaires

entre les différents services permettant une meilleure compréhension du travail des autres, et donc une meilleure coordination, dans un esprit de transparence.

## Prochaine étape: les caisses maladie?

«Le but est de faire le mieux possible avec ce que l'on a et non pas d'augmenter le nombre de lits ou d'acheter plus de matériel», a encore tenu à préciser Christophe Schell, avant de souligner que l'opération s'est déroulée dans les limites des connaissances professionnelles du moment et dans celles fixées par les autorités sanitaires et les payeurs.

La certification à la norme ISO 9001 n'est pas une fin en soi. Maintenant, des audits seront organisés chaque mois dans chaque établissement hospitalier et l'organisme de contrôle de la certification viendra une fois par an dans le Jura, afin de s'assurer que la norme est bien respectée.

A noter que, si la plupart des établissements hospitaliers de Suisse ont déjà entrepris des démarches qualité afin de mieux maîtriser les coûts de la santé et de garantir des soins de haut niveau, rares sont encore pour l'instant les caisses d'assurance maladie ayant décidé de se lancer dans des opérations similaires. Là aussi, le gagnant serait le patient, pardon, l'assuré. (tb)

## «On parle maintenant un même langage dans tous les hôpitaux»

Même s'il est aujourd'hui trop tôt pour faire ressortir tous les résultats de la certification, Gérard Weissbrodt, directeur de l'Hôpital régional de Porrentruy, a indiqué hier qu'il a déjà pu observer que les patients, via le personnel, font plus de propositions d'actions visant à améliorer les prestations, l'infrastructure et l'hôtellerie.

D'autre part, la mise à jour de tous les documents de tra-

vail apporte une unité de langage et de pratique entre les différents services et les différents établissements. Les documents à disposition permettent encore à tous les collaborateurs de connaître les rouages de leur institution avec une grande transparence et l'expérience a déjà démontré que l'intégration des nouveaux collaborateurs est plus rapide et plus efficace.

«Et surtout, c'est la réussite d'un premier projet commun qui a été obtenu par la certification», a conclu Gérard Weissbrodt.

«Désormais, on parle un même langage, avec un même vocabulaire autour de la qualité, la même structure de documents et les mêmes objectifs», a ensuite relevé Peter Anker, directeur de l'Hôpital régional de Delémont, qui assure que la transmission du savoir-faire

est maintenant facilitée et améliorée.

La certification marque aussi l'introduction d'une nouvelle dynamique dans les établissements et de nouveaux réflexes de collaboration.

«Le système mis en place est un outil de travail considérable pour améliorer continuellement le fonctionnement et les prestations par la participation du personnel», a terminé le directeur. (tb)

Publicité