

COMPRENDRE

Pourquoi s'infliger volontairement une démarche de certification ISO ? C'est une usine à gaz, de la paperasse, des procédures indigestes... De nombreuses idées reçues circulent sur l'un des outils les plus utilisés pour piloter les organisations du travail et leurs activités. Après le milieu industriel, la norme internationale fait son apparition dans les secteurs administratifs de l'hôpital.

DES ISO DANS LES BUREAUX

ISO 9001 est orientée vers la satisfaction client. Elle a ses exigences mais les moyens pour y répondre relèvent entièrement de la structure qui souhaite être certifiée. Un système de management de la qualité efficace repose avant tout sur du bon sens et de la simplicité. Au sein de la délégation à la recherche clinique et à l'innovation (DRCI) du CHRU de Nancy, quatre structures ont obtenu leur certification ISO 9001 : les modules épidémiologie et plurithématique du centre d'investigation clinique, le centre de ressources biologiques et la cellule de coordination et d'interfaces (CCI) et méthodologie - promotion - investigation (MPI). Cette démarche devrait, à terme, étendre son périmètre à l'ensemble des entités de la DRCI.

« Notre réflexion s'est construite autour du parcours de vie d'un projet de recherche qui peut s'échelonner sur plusieurs années, expliquent Charlotte Daguin, responsable CCI et Mylène Vautrot, chef de projets MPI. Les premiers bénéficiaires de nos services sont les médecins chercheurs du CHRU. La certification a permis d'engager une harmonisation de l'accompagnement que nous leur proposons, pour une même qualité de service quels que soient les interlocuteurs. » La démarche est aussi orientée vers les acteurs extérieurs qui sollicitent le CHRU pour leurs recherches et les patients inclus dans les études dont la sécurité du suivi est renforcée.

Des actions d'amélioration continue sont mises en place sur la base d'indicateurs de performance comme le taux de satisfaction des chercheurs. « En développant échanges et collaborations, avec un fonctionnement simplifié et des documents standardisés, les équipes de la DRCI travaillent de façon plus transversale et fluide. Cela facilite l'intégration des nouveaux collaborateurs et renforce la professionnalisation des métiers de la recherche. »

ISO 9001 a également pris ses quartiers à la direction de la facturation. La certification a été obtenue en juin 2022 pour l'ensemble de la chaîne accueil-facturation-recouvrement, première dans un hôpital public français. Ses conséquences positives concernent la sécurisation des recettes du CHRU, la visibilité pour les services de soins des recettes qu'ils génèrent, la qualité de l'accueil et de la prise en charge administrative des patients ou encore la certification des comptes.

2022
l'année
des certifs



Suite à la visite de la Haute Autorité de santé en avril 2022, le CHRU de Nancy a été certifié avec le label « qualité des soins confirmée ».

Le CHRU a également été certifié ISO 27001 et hébergeur de données de santé (HDS). C'est l'aboutissement de plus de deux ans de travail qui a mobilisé toutes les équipes du département territorial de la transformation numérique et de l'ingénierie biomédicale. La démarche s'inscrit dans la stratégie d'amélioration continue et de convergence du système d'information du GHT Hôpitaux Sud Lorraine.