

NORMES ET SANTÉ?

Parmi les 17'400 normes ISO existantes, la norme ISO 9001 : 2008 concerne les systèmes de management de la qualité. Quel rapport avec la santé ? Il se peut que le patient ait aussi des attentes qualitatives hors du champ strictement médical...

C

CERTIFICATION ENCOURAGEANTE.

Rattachée au réseau genevois des urgences (RUG), une structure agréée par l'Hôpital Cantonal pour le désengorgement de ses urgences, la Permanence Médico-Chirurgicale de Chantepoulet s'est volontairement livrée sur plusieurs années à une analyse poussée et intelligente qui a requis l'imprégnation totale de ses cinquante collaborateurs, appelés à décortiquer jusque dans le détail, l'expression de gestes quotidiens et de leurs savoir-faire. Aux valeurs contenues dans sa charte et sa politique d'entreprise, s'ajoutent donc aujourd'hui, pour l'extérieur, la reconnaissance de la qualité des prestations offertes et à l'interne, la récompense d'un long travail d'équipe.

QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE.

Précision utile, l'obtention de cette norme ne comporte aucune appréciation médicale pure. Elle relève, selon la définition du siège de l'Organisation Internationale de la Normalisation (ISO), «de la référence mondiale pour apporter l'assurance de l'aptitude à satisfaire aux exigences qualité et renforcer la satisfaction des clients

dans les relations clients-fournisseurs. A ce titre, elle s'applique à tout organisme ou entreprise et donc également, même si le fait est extrêmement rare, à un établissement de soins. Car, en dehors du périmètre de sa santé, le patient est aussi un client.

L'audit, menée par la SGS –Société Générale de Surveillance, habilitée à délivrer ce genre de certifications, a permis d'attester l'excellence des processus administratifs, paramédicaux, logistiques et techniques. Des opérations qui visent l'accueil, la prise en charge et le suivi du patient, l'hygiène et la sécurité, la gestion du temps d'attente, de la satisfaction du patient ainsi que tous les paramètres entourant l'acte médical. Ont ainsi été validées la cohérence des rapports avec les fournisseurs, la logique des achats ainsi que les relations de sous-traitance, comme par exemple dans ce cas, les rapports avec les laboratoires d'analyse et les centres de radiologie.

Présence Santé

Au travers de ce slogan, la Permanence Médico-Chirurgicale de Chantepoulet affirme ses valeurs d'écoute et de disponibilité tout en rappelant la constance de sa situation géographique au centre ville, inchangée depuis sa création. L'institution, créée en 1934 dans le but de désengorger les urgences de l'hôpital cantonal, perpétue son activité urgentiste: ouverture sept jour sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, tout en gérant l'augmentation de ses consultations de suivi ou sur rendez-vous.

INDICATEUR D'INTENTIONS.

Bien plus qu'une ligne d'arrivée, cette reconnaissance attestée par ISO est le point de départ d'un engagement dans la durée. Comme le précisait en novembre 2008 Alan Bryden, Secrétaire-général à propos de la dernière révision de la norme 9001 : «Cette

norme est le résultat d'un examen rigoureux qui confirme son aptitude à l'emploi en tant que référentiel international pour le management de la qualité.

La Permanence Médico-Chirurgicale de Chantepoulet n'entend donc pas s'arrêter en chemin. Elle s'engagera prochainement dans une démarche de certification spécifique au domaine médical.

En bref

L'institution de santé publique emploie 50 collaborateurs dont 16 médecins. Son Chiffre d'Affaire avoisine les CHF 7,5 millions. Elle couvre 950 mètres carrés sur 3 étages, accessibles par un ascenseur équipé de facilités pour les personnes à mobilité réduite. La réouverture de son service de la physiothérapie est programmée ainsi que la mise en service de son bloc opératoire entièrement neuf. Ouvert 24/24, 7/7, consultations également sur rendez-vous. 022 731 21 20

Les pages conseil-santé sont réalisées en collaboration avec la

**PERMANENCE MÉDICO-CHIRURGICALE
DE CHANTEPOULET**

Rue Chantepoulet 1-3

1201 Genève

T. +41 22 731 21 20

www.gmed.ch

