

ASSURANCE QUALITE : PRINCIPES ET QUALITE DE SOINS EN RADIOLOGIE

**Francine Marielle IBARRA
Assistante Sanitaire en Imagerie Médicale
Clinique municipale Albert LEYONO**

PLAN

- INTRODUCTION
- PRINCIPES DE LA QUALITE
- LA QUALITE DE SOINS en Imagerie
- APPORTS DE LA QUALITE
- CONCLUSION

- **Définition**

- La qualité est l'ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confère l'aptitude à satisfaire les besoins exprimés ou implicites
- L'OMS définit la qualité en imagerie médicale comme « *une action corrective du personnel opérant sur une installation, destinée à assurer que les images fournies par cette dernière soient de qualité suffisamment élevée pour qu'elle puissent donner de manière fiable, les informations diagnostiques correctes, au coût associé le plus bas possibles et pour une exposition minimale du patient* »

PRINCIPES DE LA QUALITE

- La qualité permet de répondre à trois questions posées respectivement par le patient, le personnel soignant et les managers des établissements sanitaires :
 - Comment avoir de soins de qualité au bon moment, au bon endroit et par la bonne personne ?
 - Que faire devant un patient exigeant, soucieux et très averti de la qualité des soins ?
 - Comment demeurer performant ?

- Pour combler ces attentes il convient de mettre en pratique une démarche qualité qui commence par :
 - L'identification des processus des dysfonctionnements, les acteurs et leur rôle
 - La description de chaque processus à l'origine du dysfonctionnement et en faire une analyse critique détaillée
 - Conduire des nouveaux processus avec les critères qui conduisent à la qualité
 - Conduire des actions d'amélioration de la qualité et suivre leur efficacité.

- Cette démarche doit impliquer tous les membres du service dont la non adhésion met en cause toute tentative de démarche qualité.
- Ils doivent réfléchir ensemble sur leurs pratiques afin de proposer d'amélioration pour être reconnus dans leur travail.

- La qualité est une démarche de consensus, même si l'objectif des partenaires diffère, chacun doit trouver son intérêt dans la bonne conduite des soins et de la satisfaction des patients.
- C'est une révolution de mentalité lente, qui doit convaincre la majorité du personnel ; mais le soutien de la direction conditionne sa bonne réussite.

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

- L'engagement de la direction constitue donc le point de départ fondamental de toute démarche qualité
- Les démarches qualité doivent être décidées, initiées, mises en œuvre et soutenues par le plus haut niveau de la hiérarchie.

- Les responsables de la direction doivent :
 - Définir la politique qualité
 - Fixer les objectifs qualité
 - Désigner les responsables qualité
 - Fournir les moyens d'atteindre ces objectifs
 - S'assurer que la politique qualité est comprise, mise en œuvre et entretenue à tous les niveaux de l'établissement
 - Surveiller et réévaluer les actions menées à travers une revue de direction

LA QUALITE DES SOINS EN RADIOLOGIE ET IMAGERIE MEDICALE

- La réalisation des examens standards doit se faire sans rendez-vous et les urgences doivent être insérées immédiatement entre deux examens.
- Au cours de l'examen, le technicien doit interroger les patients conscients sur les plaintes actuelles,
- Ce qui permettra au radiologue de répondre aux questions implicites.

- En cas d'urgences, le patient ou la famille et le médecin demandeur doivent être informés immédiatement du résultat
- chaque patient doit être informer des résultats d'examen afin qu'il puisse mieux assumer sa prise en charge
- Chaque examen est enregistrer selon les domaines d'activités et les rendus archivés pour plus de traçabilité

- LES APPORTS DE LA QUALITE

- La responsabilité et maitrise des activités du service par les acteurs
- L'amélioration de la communication avec les clients et les confrères des unités pour rendre l'hôpital performant
- Fidéliser les patients et les clients pour augmenter les recettes de l'hôpital
- Réduire l'assistance budgétaire de l'Etat et permettre la réalisation d'infrastructure hospitalière à travers le pays.

-
-
-

- La qualité de soins en radiologie et imagerie médicale commence dès la conception et la construction du service

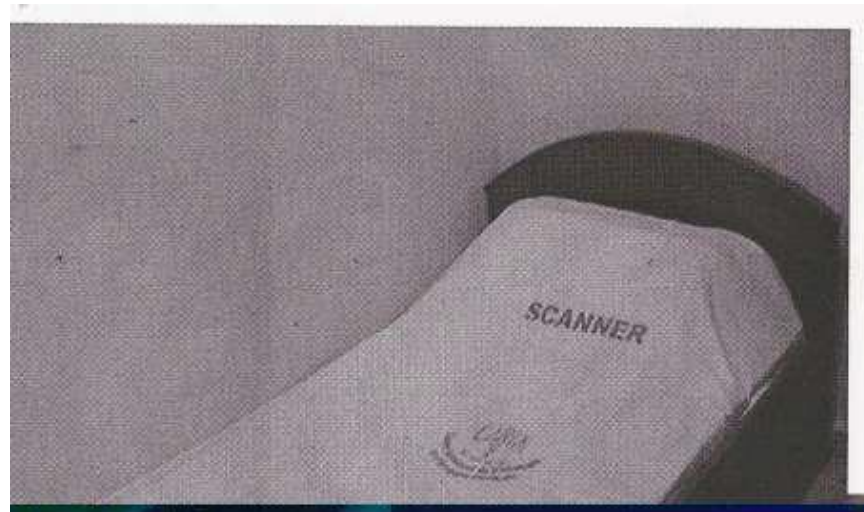


- ☐ Une salle
- D'échographie avec toilette
- internet et lavabo



- Une salle d'examens mur plombée avec négatoscope

- **Une salle de scanner avec attente**
- **Couché**



- **☐ Fluide médicaux disponible en**
- **salles d'examens et d'attente**



CONCLUSION

- L'assurance qualité est un changement profond qui ne doit se
- limiter à l'introduction des outils et méthodes
- ☐ C'est une transformation progressive des cultures, des modes de
- fonctionnement et d'organisation.
- ☐ Elle ne doit pas se limiter aux besoins des patients mais s'intégrer
- dans une politique qualité.