

## **CERTIFICATION INTERNATIONALE ISO 9001 VERSION 2000 D'UNE STRUCTURE D'URGENCE PRE HOSPITALIERE : MYTHE OU REALITE ?**

**(Réalisation de SOS MEDECIN SENEGAL)**

*M.S. Diop, K.Regnauld , I.B. Diop, F. Sorge. F. Boukoulou, B. Signaté, Y. Diop, M. Fall*

**INTRODUCTION** : la certification ISO qui a été créée à l'origine dans les pays anglo-saxons pour l'industrie nous paraissait éloignée des préoccupations d'un système pré hospitalier d'urgence. Cependant, une démarche de qualité en médecine d'urgence ne pourrait-elle pas tirer partie de la méthodologie d'une certification ISO ?

**DEFINITION** : De la norme ISO 9001 version 2000 nous retiendrons deux points essentiels : elle spécifie les exigences relatives au système de management de la qualité et vise :- « à démontrer son aptitude à fournir régulièrement un service conforme aux exigences des patients et aux exigences réglementaires applicables » - « à accroître la satisfaction des patients par l'application efficace du système y compris les processus d'amélioration continue.

**METHODE** : Nous avons entrepris de certifier la visite médicale, le transport médicalisé, le transport para médicalisé, le rapatriement sanitaire. La section catastrophe a été volontairement exclue de la certification.

Dans le cadre de la norme, avec l'aide d'un « qualicien », nous avons défini une politique qualité avec une vision : devenir le système médical pré hospitalier d'excellence au niveau national et international afin d'assurer une prise en charge optimale des patients.

Quatre axes prioritaires ont été développés pour permettre d'atteindre ce niveau de performance souhaité : - Améliorer les compétences du personnel - le niveau d'équipement - les délais d'intervention - Augmenter les activités. Sur ces axes nous avons défini des objectifs avec des indicateurs pour les mesurer. Ces indicateurs ont été comparés, mesurés avant et après la certification. L'activité de SOS MEDECIN a été déclinée en 7 processus (1 processus pilote [management du système]; 3 processus opérationnels [Accueil standard, Régulation, Déroulement de la mission] : 3 processus supports [Finances, Ressources Humaines, Maintenance]. La satisfaction du patient est un élément essentiel de notre système de qualité.

**RESULTATS** : L'accueil standard : amélioration de la prise des informations et de leur saisie avec évaluation sur chaque appel. Le taux d'insatisfaction médecin est passé de 8,5% à 0,47% en 7 mois.

Les délais : réduction de 23,5 % des délais moyens sur deux périodes comparable de 6 mois

La maturo-vigilance : meilleur respect de la planification avec systématisation des actions de maintenance.

Fiabilisation de la gestion du stock. Amélioration de la communication interne. Meilleur suivi de la formation continue et évaluation constante des médecins et para médicaux.

Evaluation de la satisfaction patient.

**CONCLUSION** : Ce processus de certification a renforcé la solidarité du groupe, l'organisation et la qualité du travail, la fiabilité de notre système pré hospitalier et la sécurité du patient, l'image et enfin la visibilité de la structure pour la direction. La viabilité et les contraintes du système ISO ne doivent pas prendre le pas sur l'opérationnel d'où l'importance de bien adapter le système ISO à la réalité du terrain.

**Enfin, l'Afrique peut aussi être pionnière ayant mener à son terme le 15 juillet 2005 la première la certification ISO d'un système médicalisé pré hospitalier (AFAQ-AFNOR).**