

Discours de Madame le Docteur Burlet, chef du service d'anatomo-pathologie

Lors de la remise du certificat ISO 9001 le 27/9/2012

Monsieur le Président du conseil d'administration,

Monsieur le Directeur,

Chers Collègues et Amis

Chers collaborateurs,

Merci pour votre présence lors de ce jour important pour le laboratoire d'anapath.

Le laboratoire d'anatomie-pathologique a été créé en 1986 dans les caves de l'Elisabeth-Haus. A l'époque, le laboratoire se composait d'une secrétaire à temps partiel, d'un laborantin et d'un médecin.

Au fil des années, l'activité s'est développée et s'est étendue progressivement aux cliniques de Malmedy, de St. Vith et aux praticiens extérieurs.

En 1998, je me suis associée à l'équipe qui comptait à l'époque deux secrétaires, deux laborantins et une cytologiste, pour étendre et renforcer nos liens avec les cliniques extérieures. Ceci a permis de développer les examens extemporanés dans ces deux cliniques et les participations aux Colloques oncologiques multidisciplinaires.

Toujours dans un souci de qualité de notre diagnostic, nous avons développé des collaborations avec les différentes universités pour des avis complémentaires et pour le recours à des techniques de pointe permettant l'accès des patients à des thérapies ciblées.

Répondant à ce souci d'un travail de qualité de l'ensemble de notre équipe, nous avons décidé, il y a deux ans, alors qu'à cette époque l'agrément n'était pas obligatoire, de certifier le laboratoire selon la norme ISO 9001, critère de qualité supérieur à la nouvelle législation entrée en vigueur depuis à peine quelques mois.

Notre demande fut directement acceptée et soutenue par notre nouveau Directeur Mr Havenith.

Nous avons donc créé une cellule qualité chargée du projet, composée du Dr Piron comme responsable qualité, de Mr Coeurderoi comme coordinateur qualité et de Mme Schyns comme documentaliste qualité.

La grande aventure pouvait commencer...

Par où commencer... le travail étant tellement important et inhabituel que nous étions perdus et perplexes devant la montagne à franchir. Alors comme l'a très justement dit à l'époque Mr Havenith : « on n'invente pas la roue deux fois. » Basez-vous sur des services qui ont suivi cette démarche. Nous avons donc eu carte blanche et nous avons donc choisi de travailler avec Synapse consulting représentée par Mr Peccoraro qui nous a accompagné tout au long de notre démarche. Mr Peccoraro, malheureusement absent ce soir, ayant déjà certifié des laboratoires universitaires tel que celui d'Erasme et d'autres... a donc commencé par réaliser un audit interne dont les objectifs étaient d'identifier les écarts entre l'organisation du laboratoire et les exigences des référentiels.

Lors de cette phase, les points forts et faibles ont été mis en évidence. Au terme de cet audit, un plan d'actions a été mis en œuvre pour arriver à la certification. L'accompagnement mensuel de Mr Peccoraro nous a permis de concrétiser de manière efficace les points du plan d'actions et de finaliser cette démarche de management qualité en à peine 18 mois.

Mais au final, que nous apporte réellement cette démarche de management qualité?

Nous en retenons 4 apports primordiaux:

- Premier apport: Une meilleure vision de notre activité:

Elle a permis une formalisation de tous nos processus de travail de la phase pré-analytique (prélèvement, encodage, conditionnement..), à la phase post-analytique (envoi du rapport d'analyse)

Elle met en évidence que la maîtrise des processus pré-analytiques est primordiale pour la garantie d'une qualité suffisante.

- Deuxième apport: La définition claire des objectifs

Il est difficile de définir à partir de quel moment le service que vous offrez est de bonne qualité. La démarche qualité nous astreint à fixer des seuils de

performance qui répondent aux exigences des prescripteurs, des patients et des institutions scientifiques.

En parallèle, les indicateurs qualité nous permettent de nous assurer que les objectifs fixés sont atteints et que les axes d'améliorations que nous nous sommes fixées sont efficaces.

- Troisième apport: l'amélioration de la traçabilité

La traçabilité est primordiale. Nous sommes en mesure aujourd'hui de

connaître tous les intervenants et tous les outils utilisés tout au long des différentes procédures de la réception du prélèvement à la livraison du diagnostic final au praticien prescripteur.

En effet, certifier un service a aussi des répercussions au sein de l'institution auquel vous appartenez. Vous devez vous positionner au sein d'une démarche globale de qualité. Si nous commandons un réactif qui doit suivre la chaîne du froid pour conserver ses qualités dans une société Iso, acheminé avec un transporteur Iso, il faut que notre commande arrive dans les plus brefs délais dans notre service et ne stagne pas au quai de déchargement en pleine chaleur. De même si nous répondons rapidement aux analyses, il faut que notre courrier papier ou informatique arrive le plus vite possible. Certifier un service s'inscrit donc dans une politique globale de qualité auquel doit adhérer l'hôpital, ce qui est le cas de l'hôpital St. Nicolas.

- Quatrième et dernier apport: L'Amélioration continue

Les dysfonctionnements sont systématiquement enregistrés et analysés. Des actions correctives sont étudiées par les personnes habilitées et proposées dans les plus brefs délais. Une revue annuelle plus approfondie de ces dysfonctionnements permet de dégager des axes d'améliorations qui se concrétisent par des plans d'actions.

Tout ce travail ardu et rébarbatif (du moins au début) n'aurait été possible sans l'efficacité et le travail consciencieux de Mr Coerderoi et Mme Schyns supervisés

par le Dr Piron. Au terme de ces 18 mois ils ont réalisé un manuel qualité et un dossier informatique reprenant toutes nos démarches de manière claire et limpide. Ce travail très efficace nous a permis d'être certifié sans aucune mise en évidence de non-conformité majeure ni même mineure.

Je tiens aussi à remercier sincèrement le reste de l'équipe du laboratoire qui a accompagné ce processus et toujours réalisé un travail de qualité malgré le sous-effectif de certains jours.

Merci à tous,

Merci à Jean-Paul, Vincent, Ariane, Florence, Céline, Sarah.

Merci à Françoise, Geneviève et Carine.

Mes pensées se tournent aussi vers Fabienne qui aurait été heureuse d'être aujourd'hui parmi nous.

Merci pour votre engagement, votre motivation et pour la qualité constante de votre travail qui est mis à l'honneur aujourd'hui.

Ce travail de certification a vu le jour grâce à vous tous.

L'enfant est né, à nous tous de bien le faire grandir...