



Le système qualité, simple réponse à une pression croissante, ou outil de pilotage fondamental ?

Aujourd'hui, les structures de santé et parmi elles les cabinets ou services d'imagerie, doivent de plus en plus concilier une prise en charge professionnelle exemplaire, et des contraintes réglementaires et économiques croissantes. Dans ces conditions, elles ont tout intérêt à s'inspirer des pratiques issues de l'industrie ou des services et visant à trouver le meilleur équilibre entre la satisfaction des clients ou des patients, la gestion optimale des ressources pour trouver un équilibre financier satisfaisant, et la réponse aux besoins et attentes de l'ensemble des parties prenantes (personnel, prescripteurs, organismes payeurs, tutelles ...)

Cette démarche visant une performance globale gagnera à s'adosser sur un système qualité structurant.

En effet, mettre en place un système de management de la qualité, c'est avant tout construire un outil de pilotage interne.

En fonction de son environnement, de sa patientèle, des ambitions et des envies de ses dirigeants, la structure d'imagerie va tout d'abord devoir définir son cap, sa propre vision, sa raison d'être, ses valeurs, puis en déduire sa politique et sa stratégie.

Cette première étape, particulièrement si elle est co-construite entre associés, puis partagée avec les équipes, est fondatrice car elle porte le sens de tout le travail à venir.

Elle permettra de définir et de suivre les objectifs pour s'assurer de bien tenir le cap fixé.



Elle clarifiera le « pourquoi » des actions conduites et de ce fait mettra en cohérence tous les travaux sur l'organisation. Au-delà, elle permettra d'expliquer, dans un cadre clair, tous les gestes qui vont être demandés chaque jour, à chacun pour garantir l'efficacité attendue :

C'est la base d'une entreprise performante, même dans le secteur médical !

Faire progresser son organisation :

Une fois que ce « pourquoi » est clair, LABELIX, en vous aidant à définir vos règles, en vous poussant à réaliser des contrôles, en vous invitant à auditer régulièrement votre fonctionnement, contribue d'évidence à mettre de la rigueur et de la fluidité dans vos process et votre circuit patient. Ce faisant, LABELIX va vous permettre d'analyser et de traiter les dysfonctionnements, les limiter, et ainsi gagner du temps, de l'argent et de la sérénité.



Manager la qualité et les risques permet également de manager ses équipes :

Comme nous l'avons vu plus haut, la clarification de votre politique d'entreprise et de votre politique qualité va vous amener à mieux communiquer en interne sur votre vision, avec une forme plus organisée et plus réfléchie.

Les dernières études sur la satisfaction des salariés au travail montrent de manière récurrente combien ce point est important en termes de mobilisation.

Expliquer à ses salariés où la direction veut aller est un préalable essentiel pour créer de la motivation et

fédérer des collaborateurs qui, ayant compris la finalité, seront en mesure de participer plus activement à la démarche et de se focaliser plus volontiers sur les objectifs.

S'engager dans une démarche LABELIX peut même devenir un réel challenge d'équipe.

Plus la démarche est volontaire et portée par une direction qui s'implique et fait partager des objectifs ambitieux pour le collectif, plus elle a des effets bénéfiques sur l'engagement des salariés en renforçant le sentiment de fierté et d'appartenance.

A contrario, nous l'avons vu dans bon nombre d'exemples, notamment en santé (accréditation Cofrac



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

des laboratoires, certification HAS des établissements de santé), lorsque la démarche qualité devient imposée réglementairement, c'est parfois avec un sentiment de contrainte (une de plus !), voire de colère, que les associés s'emparent du sujet.



Dans ce cas, il est rare que les messages diffusés au sein de la structure par les médecins-managers soient positifs. Il est probable que le climat s'en ressente, et parfois avec des impacts sur la qualité de la prise en charge.

Enfin, la démarche qualité vous invite à mettre en place des indicateurs de surveillance et de performance. C'est un bon outil (ou un bon prétexte) pour mettre en place un reporting fiable et une analyse des données factuelle.

Fort de ces éléments, vous allez pouvoir communiquer autour des résultats, des progrès, des dérives, que ce soit de manière individuelle ou collective. Vous saurez valoriser les réussites ou recadrer avec objectivité, pour une meilleure performance.

Si en parallèle vous travaillez votre posture et votre assertivité, vous entrez donc pleinement dans votre rôle de manager et vous pouvez viser le meilleur équilibre Bienveillance / Exigence pour tirer vos équipes vers le haut.



En conclusion, même si LABELIX n'est pas une solution miracle à tout, l'utiliser avec pertinence comme **un vrai outil de progrès et de communication interne vous aidera à aller vers une organisation plus performante, plus impliquée**, parfois même sur des sujets auxquels vous ne vous attendiez pas ! ■



Julie DUTHEIL
Else Consultants
Responsable commerciale



Eric BAT
Else Consultants
Directeur