



PRATIQUE

La qualité, c'est tout un art !



Qu'est-ce que la qualité ?

Les termes *qualité, démarche qualité, assurance qualité* sont désormais dans tous les esprits... Mais qu'est-ce que cela veut dire au juste ? Cela remet-il en question l'ensemble du travail déjà réalisé par nos aînés ? Peut-on exercer sans prendre en compte cette démarche ? Essayons de répondre à ces problématiques en posant quelques petites notions afin de mieux appréhender ce principe d'actualité !

Nous pourrions presque dire que la qualité a permis à l'Homme d'évoluer. Tout d'abord, pour créer le feu, il a fallu inventer une « procédure », puis, l'homme a inventé l'écriture, pour la « traçabilité ». Plus tard, l'imprimerie a assuré la « communication », et l'ère industrielle la « standardisation ». C'est avec l'avènement de l'informatique que tout s'accéléra, tant que pour la communication, la traçabilité que les calculs statistiques.

Si la révolution industrielle a lancé les démarches de contrôle de produits finis (Taylor et Deming aux Etats Unis), il faut attendre la fin du XXème siècle pour voir apparaître le courant ISO.

Selon Crosby, la qualité s'appuie sur 4 grands principes absolus : la qualité se définit comme la conformité aux spécifications (et non comme ce qui est bien), la qualité **résulte de la prévention** (et non du contrôle), l'objectif à atteindre doit être **le zéro défaut** (et non un minimum de défaut), et enfin, **le coût des non conformités permet de mesurer** la Qualité (et non les indices d'activité).

La qualité s'appuie sur 8 grands principes nécessaires à son application : l'écoute client, le leadership, l'implication du personnel, l'approche processus, le management par l'approche système, l'amélioration continue, l'approche factuelle pour la prise de décision, et les relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs.

Deming, lui, a mis au point un système universel, connu sous le nom de « roue de Deming », permettant de viser

l'amélioration continue, par l'intermédiaire de 4 étapes successives, garanti par le Système d'Assurance Qualité (SAQ).

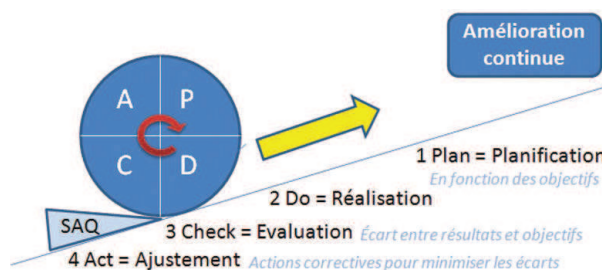


Figure 1 : Roue de Deming

Depuis quelques années, un changement d'état d'esprit au niveau de la gestion des Etablissements de Santé impose une certification par la Haute Autorité de Santé (HAS), qui impose une démarche d'amélioration continue dans la prise en charge des patients.

Si, aujourd'hui, la loi réformant la Biologie Médicale impose une accréditation selon une norme ISO, la création en 2009 de la « Section Santé Humaine » au niveau du COFRAC (Comité Français d'Accréditation) confirme la volonté du gouvernement de développer dans les années à venir, une culture qualité au sein de l'ensemble des corps de métier de la Santé.

■ R.B.

