

# **PROGRAMME DE GESTION DE QUALITÉ**

## **RADIOLOGIE MEDICA**

**Responsable de l'application**

Responsable à la qualité

**Approuvé par la direction**

Mars 2017

**Date d'entrée en vigueur**

Décembre 2013

**Date de prochaine révision**

Décembre 2019

**3ième Version**

# TABLE DES MATIÈRES

---

- 1. INTRODUCTION p.3**
- 2. MISSION p.4**
- 3. ORGANISATION p.5**
  - 3.1. LA VALORISATION DES PATIENTS
  - 3.2. L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ
  - 3.3. LE RESPECT DES RÈGLES D'ÉTHIQUE
- 4. LA QUALITÉ DES SERVICES p.6**
- 5. GESTION DE LA QUALITÉ p.7-8-9**
  - 5.1 DÉFINITION
  - 5.2 LE ROLE ET LES RESPONSABILITÉS DES INDIVIDUS
    - 5.2.1 LE DIRECTEUR MÉDICAL
    - 5.2.2 LA DIRECTRICE GÉNÉRALE
    - 5.2.3 LE RESPONSABLE DE LA QUALITÉ ET SÉCURITÉ
    - 5.2.4 LE PERSONNEL
    - 5.2.5 LES PATIENTS
    - 5.2.6 LE CONSEIL QUÉBÉCOIS D'AGRÉMENT
- 6. VALEURS MEDICA AXEES SUR LA SÉCURITÉ ET LA SANTÉ p.10**
  - 6.1 LES PATIENTS
  - 6.2 LE PERSONNEL

# 1. INTRODUCTION

La radiologie MEDICA offre à sa clientèle un service de qualité quotidiennement dans chacune de leurs actions, cependant, pour la première fois, notre centre intègre un système de qualité qui est coordonné et organisé pour nous aider dans notre amélioration continue.

## **2. MISSION**

La mission de la radiologie MÉDICA est de fournir à sa clientèle et ses partenaires du réseau médical, une fiabilité incontestable, une rapidité d'exécution et une excellence en matière de service à la clientèle, avec une approche sécuritaire.

## 3. ORGANISATION

### *3.1 Valorisation des patients*

Le professionnalisme est clé pour s'assurer que nos patients demeurent dans un environnement de bien-être et de sécurité. Chaque geste que nous posons est dans le but d'accroître la valorisation des patients. L'équipe MEDICA est composée de personnes compétentes qui exécutent les tâches minutieusement pour obtenir le meilleur résultat possible.

### *3.2 Amélioration continue de la qualité*

L'équipe MEDICA s'assure d'offrir le meilleur service possible à la population. Pour garantir la dispensation efficace et la qualité de ces services, l'équipe procède à l'application de démarches à suivre ainsi que des suivis de meilleures pratiques possibles.

### *3.3 Le respect des règles du code d'éthique*

Notre code d'éthique est un guide qui vise à assurer notre professionnalisme, notre intégrité ainsi que notre honnêteté dans chacun de nos gestes.

Le Code d'éthique MEDICA des employés réunit les principes et les règles qui doivent inspirer notre conduite dans le cadre de notre travail dans nos cliniques de radiologie

Le personnel de MEDICA a la responsabilité de connaître la composition de ce guide et doivent les respecter.

## 4. LA QUALITÉ DES SERVICES

Nous disposons une équipe expérimentée et ainsi que des équipements à la fine pointe de la technologie pour offrir à nos patients une bonne qualité de nos services. Nos cliniques de radiologie ont un système digital sans film. Nos radiologues sont soumis à un programme d'éducation médicale continue. Notre personnel multilingue et courtois est disposé à rendre aux patients une visite agréable.

## 5. GESTION DE LA QUALITÉ

### *5.1 Définition*

La gestion de la qualité est la préoccupation de l'équipe et le directeur médicale. Elle permet d'améliorer la qualité pour satisfaire les besoins exprimés ou non des patients et du personnel. Nous avons des marches à suivre pour respecter la conformité et nous effectuons des suivis de meilleures pratiques en matière de qualité pour les employés et les patients. Nous voulons gérer la qualité dans un environnement et des conditions appropriés pour offrir des services conformes et efficaces.

La gestion de la qualité :

- Des politiques et des procédures de notre LIM.
- L'indication des responsables et des structures nécessaires à l'application des divers aspects de qualité dans le LIM.
- La mise en place des mécanismes liés à la gestion des non-conformités.
- Documents à l'appui pour la gestion de la qualité.

## *5.2 Le rôle et la responsabilité des individus*

### *5.2.1 Le directeur médical*

Le directeur médical consiste à déterminer et à formuler des politiques et une orientation générale de Medica. Il consiste à planifier, diriger ou coordonner les activités opérationnelles du plus haut niveau de gestion de concert avec la directrice générale.

### *5.2.2 La directrice générale*

La directrice générale assure le fonctionnement quotidien de la clinique de radiologie. Maintien de bonnes relations professionnelles et collabore avec tous les membres de l'équipe médicale, professionnelle et de support de l'établissement. Gère les horaires du personnel, les horaires des salles d'examens, les grilles de rendez-vous des patients et les ressources matériels. S'assure du bon fonctionnement des systèmes d'information de l'imagerie médicale en collaboration avec le service de l'informatique et des ressources informationnelles de la clinique.

### *5.2.3 Le responsable de la qualité et sécurité*

Sous la direction du directeur médical ainsi que la directrice générale, le responsable à la qualité et sécurité maintient et suit le système de qualité de la clinique avec les responsables de chaque département. Il doit initier et suivre les dossiers en matière de sécurité/qualité et appliquer les politiques et procédés à la clinique. Il réalise des activités de sensibilisation/formation en relation avec la qualité, la santé et la sécurité. Il revoit la structure et le contrôle de la documentation.

### *5.2.4 Le personnel*

Le personnel MEDICA intègre les valeurs et les principes d'éthiques qui vise à améliorer la qualité de nos services. Les employés valorisent la sécurité et la santé des patients. Ils s'entraident et demeurent une équipe proactive pour favoriser les relations entre employés et pour répondre aux besoins de la clientèle.

### *5.2.5 Les patients*

Les patients de MEDICA sont traités avec respect, d'être traités conformément à leurs valeurs personnelles et sont informés sur les services que nous offrons ainsi que leur modalité. Nous les invitons à exprimer leurs besoins. Ils sont protégés et sécurisés dans leur environnement et sont informés de tous les problèmes, questions, etc., qui concernent le centre.

### *5.2.4 Le conseil Québécois d'Agrément*

Le conseil québécois d'agrément est un organisme mis en place par les établissements du réseau des services de santé et des services sociaux du Québec qui offre un modèle d'agrément qui s'adapte aux mission et à la réalité des organisations.

Pour s'assurer que nos cliniques de radiologie pratique, par ses gestes, une amélioration continue de ses services, une évaluation complète de tous nos pratiques est faite selon deux critères :

1-Des normes qui assurent de meilleurs pratiques.

(Norme : modèle)

2-Des processus qui prennent en considération les caractéristiques de notre clinique.

(Processus : procédé/procédure)

Notre première démarche d'agrément auprès du CQA a été faite en 2013-2014 et notre prochaine démarche se fera en 2017-2018.

## 6. VALEURS MEDICA AXÉES SUR LA SÉCURITÉ ET LA SANTÉ

\*\*\*(Présentation de ces valeurs dans le code d'éthique MEDICA)

### *6.1 Les patients*

Respect

Confidentialité

Rapidité

Accessibilité

Sécurité

Réalisation

### *6.2 Le personnel*

Respect

Fiabilité

Rapidité

Sécurité

Réalisation

Collaboration