

# DEMARCHE QUALITE AU CeDReS

■ Dr EMIEME A.

■ Abidjan, Septembre 2008

# Engagement (1)

---

---

- Engagement initial à la Démarche Qualité en 2002
  
- Redynamisation des activités en 2005 avec la nouvelle direction
  
- Participation au prix Ivoirien de la qualité
  - ↳ Audit le 15 décembre 2005
  
  - ↳ Mise en évidence des forces et faiblesses du CeDReS

# Engagement (2)

---

---

- Désignation d'un Responsable Assurance Qualité (RAQ)
- Mise en place d'une cellule qualité
- Etablissement d'un plan qualité
- Rédaction d'une politique qualité
  - ↳ Permis la formalisation par écrit de l'engagement de la direction

# Objectifs

---

---

- Fidéliser les clients (patients, projets de recherches et programmes opérationnels) et bénéficier de leur confiance par l'accroissement continu du niveau de satisfaction ( prise en compte et traitement des remarques et réclamations)
- Respecter les dispositions sécuritaires, hygiéniques et environnementales (renforcement des compétences et amélioration des équipements)
- Fournir des résultats fiables dans les délais requis (maîtrise des processus opérationnels)
- Développer un projet social participatif

# Mise en oeuvre (1)

---

---

- Référentiels : ISO 9001 V 2000, ISO 15189 V 2003 , GBEA F
- Recrutement d'un ingénieur qualité
  - ↳ Optimiser le rendement
- Système documentaire : en voie de finition
  - ↳ Boîte à suggestions
  - ↳ Fiches de plaintes , de satisfactions clients, de non conformités
  - ↳ Fiches de postes
  - ↳ Procédures techniques
  - ↳ Manuel Qualité

# Mise en oeuvre (2)

---

## ■ Formation continue du Personnel

- ↪ Formation au Management de la Qualité, à l'Hygiène et à la Biosécurité au laboratoire
- ↪ Collaboration avec bioMérieux Afrique de l'Ouest qui nous offre des bourses de formation à Lyon

## ■ Plan analytique (pré-per-post) :

- ↪ Collaboration élargie avec les organismes organisateurs d'EEQ (CD4, VIH, Antibiogramme BK)
- ↪ CeDReS : Organisateur d'EEQ des CD4 pour le compte du Programme National

# Résultats attendus

---

---

- Fournir à ses clients, des prestations qui répondent à leurs exigences dans le respect de la personne humaine et l'éthique médicale
- Assurer à son personnel un cadre de travail sécurisé
- Accroître sa clientèle

# Perspectives

---

---

## A court terme:

- Réaliser un audit Qualité pour évaluer son niveau exact en matière de qualité

## A moyen terme:

- S'engager dans la certification de certains processus analytiques
- Assurer la formation continue de son personnel

**Merci de  
votre  
attention**

Le **CeDReS** créé en 1992 comme instrument pour le diagnostic et la recherche sur le **VIH-sida** et les infections opportunistes en Côte d'Ivoire, est un service du CHU de Treichville.

Dans sa mission, le CeDReS est chargé de:

**Réaliser les analyses biologiques des clients.**

**Participer à des programmes de recherches sur le HIV-SIDA et les infections opportunistes.**

**Former les personnels de santé sur le VIH-sida.**

Notre ambition est de fournir à nos clients (patients, projets de recherches et programmes opérationnels), des prestations qui répondent à leurs exigences dans le respect de la personne humaine et l'éthique médicale. Cela passe par l'actualisation de nos techniques et des connaissances scientifiques dans notre domaine d'activité.

**Dans ce but, le CeDReS s'est engagé en démarche qualité selon la Norme ISO 9001V2000 en vu d'offrir à nos clients, des services conformes à leurs besoins et attentes.**

**Les axes prioritaires de notre politique qualité sont :**

Fidéliser les clients et bénéficier de leur confiance par l'accroissement continu du niveau de satisfaction: nous devons prendre en compte et traiter leurs remarques et réclamations.

Respecter les dispositions sécuritaires, hygiéniques et environnementales: par le renforcement des compétences et l'amélioration des équipements.

Fournir des résultats fiables dans les délais requis: par la maîtrise des processus opérationnels.

Développer un projet social participatif: par la motivation, la promotion de l'excellence, la communication interne et la solidarité.

**En ma qualité de Chef de service, j'encourage l'ensemble du personnel à:**

**Œuvrer à la mise en place de notre système de Management de la qualité en vu d'atteindre les objectifs fixés.**

**Mettre en place des mesures pour objectiver les niveaux de qualité atteints.**

**Fixer des taux de progression et en vérifier l'atteinte.**

**Je vous assure de mon engagement total dans cette démarche.**

**Je prendrai toutes dispositions afin de fournir les moyens nécessaires pour y parvenir.**

**Je nomme DR EMIEME Arlette comme RESPONSABLE ASSURANCE QUALITE du CeDReS.**

**Elle animera notre Système de Management de la Qualité en veillant à l'application des dispositions de la norme dans toutes les unités**