

Avez-vous votre douane?

Le rôle d'une conseillère qualité !

CHU Sainte-Justine

Date : 25 octobre 2025

Sebastien Lucchesi et Nassima Ammar Khodja

Objectifs de la présentation

Présenter **les responsabilités** de la conseillère en retraitement des DM

Illustrer ses interventions dans **les trois principaux volets** de son rôle

Mettre en valeur son rôle clé dans **l'assurance qualité, la formation et le processus d'achat**

Établir l'ensemble des **bénéfices** d'avoir une conseillère **pour le gestionnaire**

Définir pourquoi elle incarne la « DOUANE » et les aptitudes recherchées chez une bonne conseillère



PRÉSENTATION DES CONFÉRENCIERS



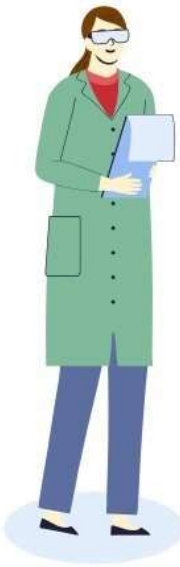
Sebastien Lucchesi

Chef de service URDM
CHU Ste-Justine

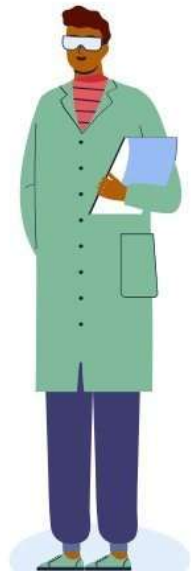
Nassima Ammar Khodja

Conseillère contrôle qualité URDM
CHU Ste-Justine

Les trois principaux volets de son rôle



1. Interventions au sein de l'URDM
 2. Interventions dans les unités satellites (hors URDM, retraitement manuel)
 3. Interventions hors CHU, dans les CMS partenaires
- « Activités transversales : audits, formations, collaboration avec le GBM, amélioration continue »



VOLET: URDM



- **Validation des technologies** disponibles pour le retraitement (CAG, Robotique etc...)
- Formation du personnel PRDM et des infirmières (Nouveaux dispositifs, nouvelles procédures)
- Réalisation des audits internes (annuels)
- Élaboration et révision des politiques et procédures
- **Maîtresse d'œuvre** de la préparation à l'Agrément Canada

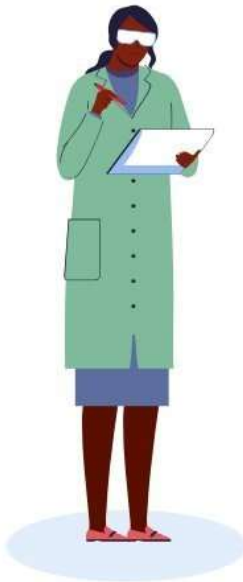
Soutien quotidien au gestionnaire pour les opérations et les projets d'amélioration continue

VOLET: SATELLITES (HORS URDM)

Sites / unités / services utilisant des DM nécessitant un nettoyage manuel ou un retraitement sur place

- Audits des satellites pour vérifier la conformité
- Accompagnement des équipes locales dans l'application des bonnes pratiques
- Formations au retraitement conformes à la norme CSA et aux procédures internes

Objectif : garantir un niveau homogène de sécurité, de qualité et d'application des normes

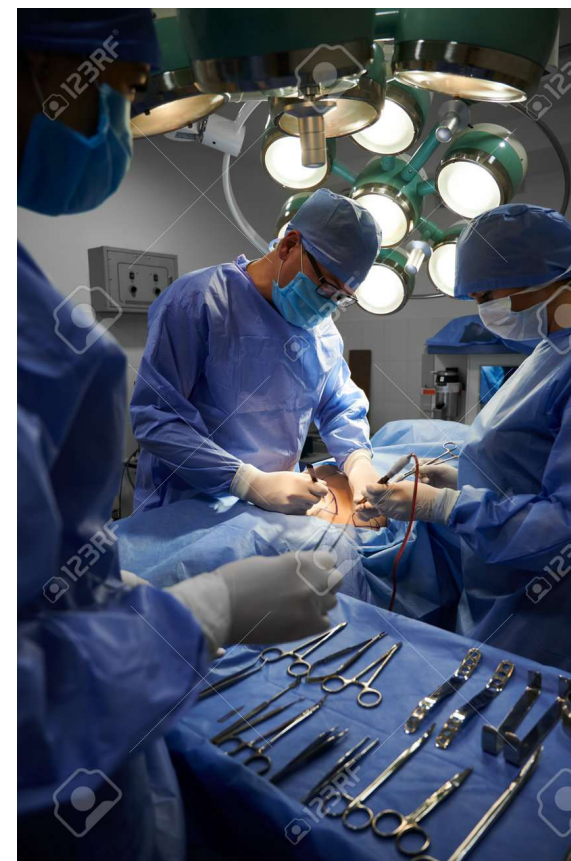


VOLET : SOUTIEN AUX PARTENAIRES ET AUX CMS (EXTERNE)

Centres médicaux spécialisés partenaires accueillant des patients du CHU Sainte-Justine

- **Audit préalable** de l'URDM avant toute entente contractuelle
- **Audit de suivi** durant l'entente contractuelle
- **Validation** des processus de retraitement
- Vérification du **respect des standards** de qualité et de sécurité (CSA Z314, Guide de l'INSPQ)

Objectif : assurer une prise en charge équivalente à celle du CHU Sainte-Justine



COLLABORATION AVEC LE GBM (ACHATS DE DM)

- **Validation obligatoire** par la conseillère avant tout achat de DM réutilisable
- Vérification conjointe avec le gestionnaire de la **capacité de retraitement** à l'URDM
 - Capacité humaine
 - Capacité technique
- **Validation des méthodes** de retraitement proposées
 - Selon le guide du fabricant
- **Organisation et animation** de la formation des PRDM (conjointe ou non)



AUDITS ET ASSURANCE QUALITÉ



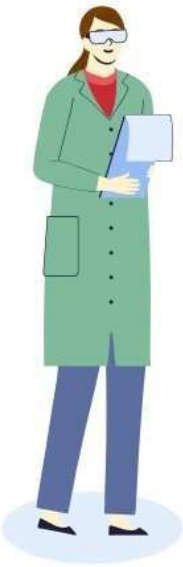
Audits

- Internes annuels réalisés au sein de l'URDM
- Externes annuels dans les unités satellites et CMS

Suivis

- Des recommandations et des corrections des écarts dans les pratiques de RDM
- Application des normes dans l'unité et hors de l'unité principale de l'URDM.
- Participation aux projets d'amélioration continue en collaboration avec le gestionnaire
 - MIQA avec le Bloc opératoire, avec la DSTH et GBM

FORMATIONS ASSURÉES PAR LA CONSEILLÈRE



Formation continue

- Des PRDM lors de l'intégration de nouveaux DM
- Des infirmières manipulant les DM
- Des PAB qui assurent la pré-décontamination

Planification

- Formation initiale des nouvelles embauches
- Du suivi des connaissances acquises
- Des formations supplémentaires ou nécessaires

Actualisation des connaissances en fonction des évolutions des normes, des procédures et des technologies



COLLABORATION INTERDISCIPLINAIRE

Son réseau de collaboration:

Les gestionnaires

(URDM, services clients, unités satellites, PCI, etc...)

DSTH

(services techniques: plombiers, électriciens, etc...)

GBM

(techniciens, conseillers, etc...)

Médecins et représentants

(spécialistes ou non)

**Soutien aux projets d'optimisation et au bon déroulement des
collaborations quotidiennes**



RÉSUMÉ DES RESPONSABILITÉS CLÉS

- **Garantir la sécurité et la qualité** du retraitement des dispositifs médicaux *
- **Assurer une uniformité** des pratiques à l'échelle du CHU et de ses partenaires
- **Encadrer les processus d'achat**, de validation, de formation et d'évaluation
- **Collaborer** activement avec les équipes cliniques et techniques
- **Soutenir** le gestionnaire

****N'est pas l'unique responsable****



APPORT D'UNE CONSEILLÈRE POUR LE GESTIONNAIRE

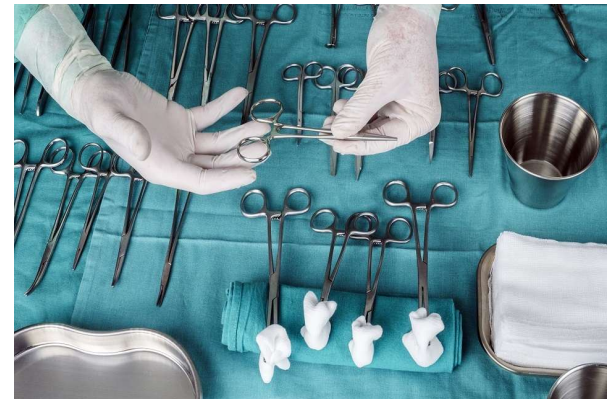
Valeur ajoutée pour le leadership

Vision interne et spécialisée

- Apporte une expertise complémentaire au chef de service
- Augmente le partage des expertises et l'évolution des compétences et connaissances

Partenaire dans la gestion du changement

- Accompagne les projets d'amélioration
- Agit comme acteur de changement
- Aide au transfert de l'information vers l'équipe



APPORT D'UNE CONSEILLÈRE POUR LE GESTIONNAIRE

Optimisation de la performance opérationnelle

Formation et sensibilisation du personnel

- Développement de la culture qualité au sein de l'équipe

Standardisation des pratiques

- Uniformisation des procédures pour une meilleure efficacité et traçabilité.
- Élimination du MUDA : réduire les tâches sans valeur ajoutée.



UNE ARRIVÉE MARQUÉE PAR L'APPRENTISSAGE ET LA COLLABORATION

Contexte de mon arrivée :

- Prise de poste à la tête de l'URDM sans connaissance approfondie du domaine.
- Nécessité de comprendre rapidement les enjeux techniques, réglementaires et humains du service.

Le rôle clé de Nassima, conseillère contrôle qualité :

- **Accompagnement stratégique** : m'a guidé dans la compréhension des processus complexes de retraitement.
- **Transmission d'expertise** : a partagé ses connaissances avec rigueur et pédagogie.
- **Développement de mes compétences** : m'a permis de monter en compétence rapidement, en m'exposant aux réalités terrain et aux exigences qualité.
- **Complémentarité des expertises** : notre collaboration a mis en lumière la richesse de nos profils respectifs, favorisant une gestion plus fine et plus proactive du service.

Définir pourquoi elle incarne la « DOUANE » et les aptitudes recherchées chez une bonne conseillère



1. **Expertise technique et réglementaire**
Maîtrise des normes (CSA, ISO, Santé Canada) et des processus de stérilisation.
2. **Analyse et amélioration continue**
Capacité à interpréter les indicateurs qualité et audits.
3. **Rigueur et précision**
Respect strict des procédures et vigilance dans la documentation
Détection proactive des non-conformités
4. **Communication et pédagogie**
Aptitude à vulgariser les exigences qualité pour les équipes
5. **Leadership collaboratif**
Influence positive sans autorité hiérarchique directe
6. **Organisation et adaptabilité**
Gestion efficace des priorités et des imprévus.

**Merci de votre
attention.**

Des questions ou commentaires ?