

Rappelée comme principe fondateur de la politique de l'EFS, la culture d'entreprise des hommes et des femmes qui la font vivre doit être centrée sur des valeurs de service public, de respect, d'excellence et d'efficacité, pour améliorer en continu la qualité et la sécurité de nos services sur les plans techniques, humains et des méthodes de travail, afin de répondre aux besoins des malades et aux attentes des donneurs et contribuer à la valorisation du personnel. Prenant en compte les exigences réglementaires et la stratégie de l'EFS définie par le Président à travers le projet d'établissement, j'ai décidé de faire de la qualité un outil de management dynamique et performant au service de la sécurité en structurant la démarche autour de 4 axes :

1 Renforcer, au bénéfice des patients, les liens avec les opérateurs de santé

L'EFS Martinique doit mettre en place une écoute client et mesurer l'atteinte de ses objectifs à travers la satisfaction des clients, un tableau de bord stratégique et des indicateurs de pilotage par processus. Les données issues des inspections, des audits et du contrôle qualité doivent concourir à cet objectif. La satisfaction implicite comme explicite de nos clients, mesurée par des enquêtes de satisfaction, et la prise en compte permanente de leurs réclamations doit être une préoccupation constante pour chacun des acteurs. L'EFS Martinique doit conforter sa position d'excellence en IHE et être promoteur dans la démarche d'accréditation des LBM (Accréditation n°8-3259, listes des sites et portées disponibles sur www.cofrac.fr), en renforçant ses relations avec les ES dans le cadre d'une écoute clients. Au sein de l'EFS comme vis à vis de nos partenaires, nous devons valoriser nos savoirs faire (qualité, phénotypes spécifiques, agents infectieux émergents, drépanocytose, gestion de crise...) en les faisant reconnaître par la certification de notre organisation selon la norme NF EN ISO 9001 et l'accréditation de nos activités de LBM selon la norme NF EN ISO 15189 (Accréditation n°8-3259, listes des sites et portées disponibles sur www.cofrac.fr). Dans une logique de service public, l'organisation mise en place avec les autres acteurs du système de santé doit concourir à l'optimisation et l'efficacité du système.

2 S'adapter aux enjeux de l'autosuffisance de demain

L'EFS Martinique doit tout mettre en œuvre pour assurer la continuité du service public transfusionnel et adapter son dispositif de collecte, ses outils de communication, de production et d'évaluation, sa gestion des stocks, et son organisation, pour répondre aux attentes des donneurs, et faire face aux besoins des malades en toute circonstance. Le maintien de l'autosuffisance qualitative pour les phénotypes particuliers et de l'autosuffisance en plaquettes, tout comme l'amélioration de notre autosuffisance en CGR sont indispensables pour satisfaire cette exigence. Notre organisation doit être centrée sur l'accueil et la relation aux donneurs, ainsi que sur la mesure de leur satisfaction.

3 Maintenir à un très haut niveau les exigences de sécurité sanitaire

Outre la valorisation de nos savoir-faire à grâce à la certification ISO 9001 et l'accréditation du LBM par le COFRAC (Accréditation n°8-3259, listes des sites et portées disponibles sur www.cofrac.fr), notre politique qualité doit intégrer une stratégie de management des risques. L'organisation des processus doit être confrontée à des analyses de risque qui doivent être perçues par tous comme des outils d'amélioration visant à mettre les contrôles là où ils s'avèrent pertinents et apportent une valeur ajoutée aux exigences de sécurité. Pour être efficaces, ces analyses de risque doivent être partagées ; les éléments de maîtrise doivent être compris des acteurs de terrain, les plus susceptibles de repérer les dérives et de proposer des solutions efficaces. La convergence des organisations nous apporte des outils et des procédures sur lesquels nous devons nous appuyer pour simplifier et sécuriser notre fonctionnement régional, notamment au niveau documentaire.

4 Progresser en matière d'efficacité

- **Optimiser l'utilisation des ressources et doter l'EFS de moyens en cohérence avec sa stratégie**
- **Promouvoir la communication interne et le dialogue social**
- **Assurer la prévention des risques professionnels**

Acteur économique et industriel important du monde de la santé, l'EFS a un devoir d'efficacité et doit optimiser sans relâche ses processus, mieux maîtriser ses outils de production, utiliser pleinement les connaissances et les techniques dont il dispose pour s'adapter aux évolutions. L'amélioration de l'équilibre de l'exploitation est une condition du développement de l'EFS Martinique qui doit être portée par la mise en œuvre d'actions managériales conformes à nos principes éthiques et à notre politique sociale aussi bien qu'à nos exigences médico-techniques de sécurité et de qualité. La communication interne doit être un élément structurant du déploiement de cette politique, en explicitant les objectifs et les enjeux. La prévention des risques professionnels et le dialogue social sont indispensables à un fonctionnement optimal. En matière de sécurité, l'évaluation sera régulièrement menée à travers le document unique, les enquêtes internes, et la pratique du dialogue social.

Pour parvenir à l'ensemble de ces résultats, la responsable de l'assurance qualité est chargée de l'animation, de la mise en œuvre et du déploiement de la politique qualité. Au sein des services, des personnes ressources auront un rôle d'interface entre le Comité de Direction et les acteurs de terrain. Ils auront pour mission d'aider la responsable de l'assurance qualité et les pilotes de processus à déployer la politique dans chaque secteur, et d'inciter à une démarche participative de chacun. En matière de sécurité, le référent sécurité veillera au déploiement de la politique de sécurité et me proposera, sous l'autorité de la secrétaire générale, des axes d'amélioration. Le Comité de Direction aura pour mission de me proposer des solutions de mise en œuvre harmonieuse de la politique qualité au sein de l'établissement. Chaque année, je fixerai les axes de travail et d'amélioration à l'issue de la revue de direction en conformité avec les orientations stratégiques nationales et les objectifs fixés par le Président.