

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2009

LAURÉAT D'UNE GRANDE MENTION

Catégorie organisme public

HÉMA-QUÉBEC

Présidente et chef de la direction

Francine Décary

Directeur des communications externes

Laurent Paul Ménard
514 832-5000, poste 38

PROFIL

Héma-Québec a pour mission de fournir avec efficacité des composants et substituts sanguins, des tissus humains et du sang de cordon sécuritaires, de qualité optimale et en quantité suffisante pour répondre aux besoins de la population québécoise. En outre, elle offre et développe une expertise, des services et des produits spécialisés et novateurs dans les domaines de la médecine transfusionnelle et de la greffe de tissus humains.

Le financement de cette organisation sans but lucratif, constituée en 1998, est assuré indirectement par le gouvernement du Québec par le biais de la facturation de ses produits et services aux centres hospitaliers du Québec.

HISTORIQUE QUALITÉ

2001 : Héma-Québec obtient l'agrément de l'AABB (American Association of Blood Banks), une organisation américaine réputée qui regroupe quelque 2 000 institutions provenant des États-Unis et de 80 autres pays. Cet agrément est renouvelable tous les trois ans. Héma-Québec a réussi avec succès tous les audits visant à le renouveler.

2005 : Héma-Québec est agréée par l'AATB (American Association of Tissue Banks). Les démarches avaient été entreprises en 2001.

2005 : L'organisme est certifié ISO 13485 pour le prélèvement, le traitement et la distribution d'allogreffes valvulaires. Héma-Québec a par la suite réussi les audits de surveillance.

PRINCIPALES FORCES

Héma-Québec vise une recherche sans relâche de l'excellence. Orientée vers le client et axée sur sa satisfaction, elle s'emploie à une réduction constante des défauts et des erreurs. Son système de collecte, de transformation et de distribution des produits sanguins est marqué au sceau de l'intégrité, de la traçabilité et de la transparence. Une infrastructure technologique de pointe soutient le tout.

Au quotidien, la mise en œuvre de cet accomplissement s'appuie sur un système d'actions intégrées très bien rodé, des processus rigoureux, un suivi serré des non-conformités, un système d'information à l'avant-garde et une équipe fortement engagée envers la performance.

En outre, la haute direction d'Héma-Québec exerce un leadership visionnaire. Elle écoute constamment ses parties prenantes, dont elle sait transformer rapidement les préoccupations en programmes novateurs visant à satisfaire leurs besoins respectifs.

Ce leadership se manifeste également par une approche de gestion du risque très développée qui permet de maintenir une vigie statutaire des différents facteurs de risque définis et de systématiser une réponse proactive au moyen d'un plan de continuité des opérations.

Signalons également que, grâce à une attention soutenue et tournée vers l'avenir, Héma-Québec est en mesure d'assurer un leadership provincial en matière d'approvisionnement en produits sanguins. Son rayonnement se manifeste sur les plans national et international.

De plus, Héma-Québec a pris un engagement à long terme envers ses clients que sont les centres hospitaliers. Elle se soucie de leurs attentes et maintient avec eux des contacts soutenus.

La valorisation des employés et des partenaires, notamment les bénévoles des collectes, est également manifeste. Afin de les mobiliser et de les engager dans la poursuite de sa mission, l'organisation favorise une écoute attentive. En plus de leur faire bénéficier de programmes de développement des compétences, elle favorise leur épanouissement par différentes approches, dont plusieurs sont tournées vers leur mieux-être.

Les résultats obtenus par Héma-Québec sont à la hauteur des efforts investis dans l'amélioration de la performance :

- aucune pénurie de sang ou problème de sécurité depuis 1998;
- hausse de la quantité de produits sanguins livrés aux centres hospitaliers;
- forte hausse soutenue du taux de confiance des citoyens du Québec envers le système de collecte et de distribution du sang;
- équilibre budgétaire depuis 1998, voire même un écart favorable.