



# Intégrer une démarche qualité au sein du cabinet médical libéral

www.med-in-occ.org – Tous droits réservés  
Rédacteurs : m.potignon@urpslrmp.org

Il peut arriver que la terminologie « démarche qualité » effraie. Dans l'imaginaire collectif, elle renvoie à une méthode hospitalière basée sur l'évaluation ou la « certification ». Il s'agit toutefois d'une préoccupation déjà intégrée dans le principe d'Hippocrate, toujours enseigné aux étudiants : « primum non nocere », d'abord ne pas nuire.

Plus qu'une obligation déontologique, toute l'activité professionnelle en cabinet médical libéral doit s'orienter naturellement vers la mise en œuvre d'une démarche dédiée à la **QUALITE DES SOINS ET A LA SECURITE DES PATIENTS**. C'est en se centrant sur les patients eux-mêmes et les usagers de la santé, que s'exprime cette ambition : une culture de la sécurité portée par et au bénéfice tous.

C'est une démarche qui doit être envisagée comme volontaire et qui participe non seulement à **L'AMELIORATION DES PRATIQUES**, mais également à une meilleure **RECONNAISSANCE DES COMPETENCES**.



La démarche qualité est une **dynamique de progression** qui a pour objectif une plus grande satisfaction de la clientèle.

Appliquée au cabinet médical libéral, cette démarche vise à **instaurer des pratiques rigoureuses et continues d'évaluation et d'amélioration des soins**.

L'objet de ce document est d'apporter un éclairage sur les intérêts et les champs d'application de la démarche qualité, ainsi que fournir des outils et méthodes pour faciliter sa mise en œuvre.

## I Intérêts de la démarche qualité



Intégrer une culture qualité dans tous les aspects de sa pratique quotidienne de façon permanente représente un **investissement stratégique** qui non seulement améliore les standards de soins et la sécurité des patients, mais contribue également à une gestion plus efficace du cabinet.

Cela permet d'anticiper et donc d'éviter d'éventuels problèmes et dysfonctionnements, mais aussi d'optimiser son temps tout en améliorant sa satisfaction professionnelle.

Développer une démarche qualité au sein d'un cabinet médical libéral présente plusieurs avantages significatifs :

#### Pour les patients et la pratique médicale :

- **Amélioration des soins et sécurité des patients** : une démarche qualité rigoureuse permet de standardiser les pratiques médicales, de réduire les erreurs médicales et d'améliorer la sécurité des patients, ce qui contribue à renforcer la confiance et la satisfaction des patients.
- **Sécurité et satisfaction des patients** : offrir des soins de haute qualité peut constituer un avantage pour attirer de nouveaux patients par une expérience positive et sécurisée et répondre à leurs attentes, qui sont croissantes.
- **Meilleure gestion des ressources** : en permettant une utilisation plus efficace du temps, des équipements et du personnel. Cela peut potentiellement réduire les coûts opérationnels tout en améliorant la qualité des services.
- **Réduction des coûts** : en diminuant les erreurs et les inefficacités, notamment via une maîtrise des risques, la démarche qualité peut potentiellement réduire les coûts liés aux corrections d'erreurs, aux réclamations et aux frais administratifs.

#### Pour le médecin en tant que gérant d'une entreprise libérale :

- **Optimisation des processus internes et amélioration des pratiques** : en établissant des procédures claires et efficaces, la démarche qualité permet d'optimiser la gestion du cabinet dans tous ses aspects et ainsi d'éviter les incidents et dysfonctionnements.
- **Conformité aux normes et réglementations** : en se conformant aux normes de qualité et aux réglementations en vigueur, le cabinet médical se protège juridiquement et évite les sanctions potentielles, tout en renforçant sa réputation professionnelle.
- **Culture d'amélioration continue** : une démarche qualité permanente encourage une culture d'amélioration continue au sein du cabinet, en favorisant la formation continue, le partage des bonnes pratiques et la résolution des problèmes.
- **Motivation des professionnels** : une démarche qualité implique souvent une meilleure organisation du travail et une clarté accrue des responsabilités. Cela peut améliorer la motivation et la satisfaction des membres de l'équipe du cabinet, en les rendant conscients de l'importance de leur rôle dans la satisfaction des patients.



La mise en place d'une démarche qualité peut également faciliter le suivi et l'amélioration des différents indicateurs fixés par la CPAM, ayant également pour objectif de renforcer la qualité des soins.

## II La démarche qualité, de quoi s'agit-il ?

### 1 – Définition

La démarche qualité est une dynamique de progression qui a pour objectif une plus grande satisfaction de la clientèle. Appliquée au cabinet médical libéral, cette démarche vise à instaurer des pratiques rigoureuses et continues d'évaluation et d'amélioration des soins.

Ce processus ne se limite pas à une simple conformité aux normes réglementaires, mais cherche activement à **élever les standards de qualité au sein de chaque aspect de la pratique médicale**. De la gestion des dossiers médicaux à l'interaction avec les patients, chaque étape est soigneusement scrutée pour garantir efficacité, sécurité et excellence.

Ce projet requiert une planification méticuleuse des procédures et une volonté constante d'innover et d'optimiser les processus existants.

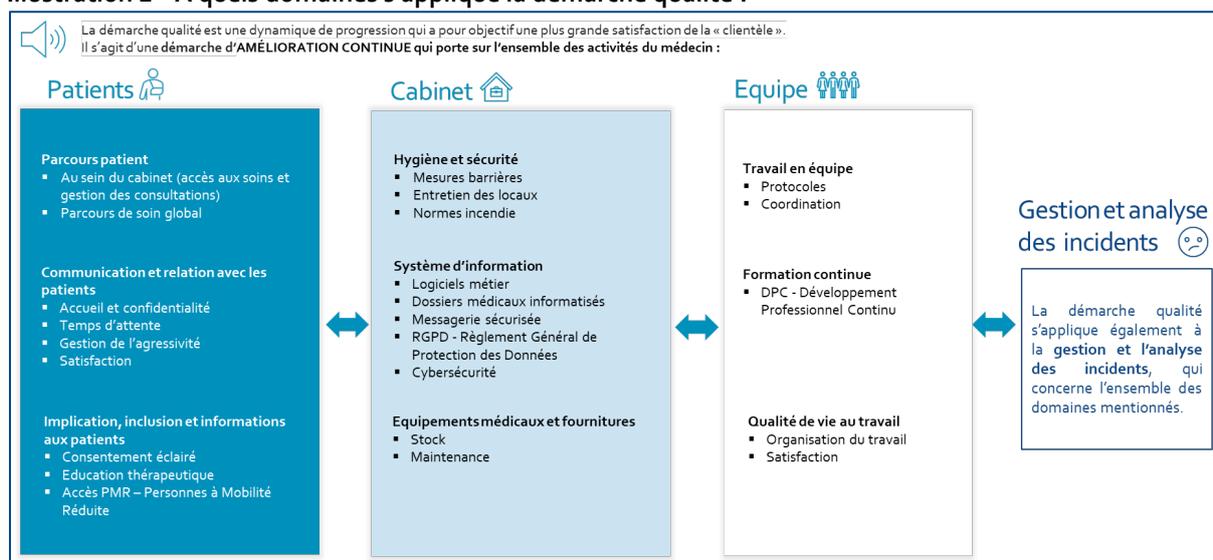
## Bonne pratique : Intégrer l'équipe et les patients à la démarche



Une implication collective du personnel médical et administratif et une intégration des patients à la démarche est primordiale pour que celle-ci soit efficace. Une sensibilisation constante et bienveillante de l'équipe et des patients doit donc être menée.

## 2 – Champs d'application

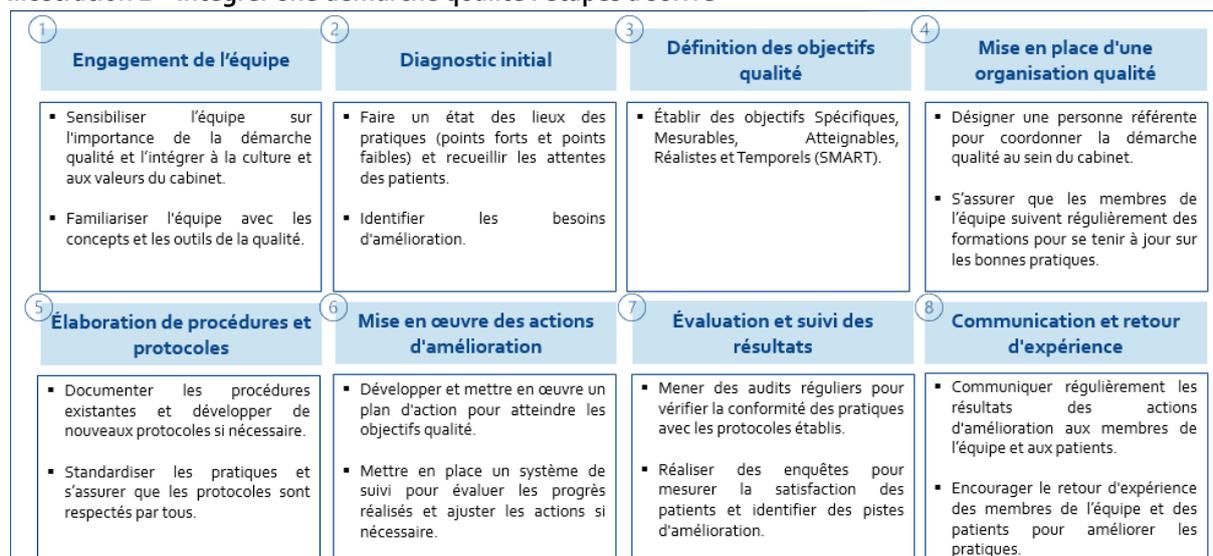
### Illustration 1 – A quels domaines s'applique la démarche qualité ?



## III Mettre en œuvre cette démarche qualité

### 1 – Processus global et étapes à suivre

#### Illustration 2 – Intégrer une démarche qualité : étapes à suivre



## 2 – Outils et méthodes qualité adaptés au cabinet médical libéral



Les outils et méthodes présentés sont particulièrement adaptés à l'exercice groupé ou à l'exercice coordonné. Quelle que soit la méthode choisie, il s'agit d'exemples à partir desquels s'inspirer pour instaurer une démarche qualité. Le plus important est de trouver une méthode qui vous corresponde et de démarrer avec des objectifs et actions simples et raisonnables.

La démarche qualité est un processus continu, qui pourra être enrichi petit à petit. L'objectif n'étant pas de surcharger l'équipe avec des missions lourdes, chronophages et fastidieuses.

### Outils spécifiques à la qualité des soins et sécurité des patients

Une palette d'outils existe et permet de développer une démarche qualité relative aux soins et à la sécurité des patients. Certains outils sont axés sur la gestion des risques, d'autres plus spécifiques à la qualité des parcours :

Outils axés sur la GESTION DES RISQUES	<p><b>CREX : COMITÉ RETOUR D'EXPÉRIENCE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Permet le recueil et l'analyse des événements indésirables associés aux soins (EIAS) sans conséquences graves pour le patient, voire des événements précurseurs de risques, en vue de comprendre ce qui s'est passé et éviter de reproduire une situation comportant un risque.</li> <li>▪ Associe collecte, analyse des causes, actions d'amélioration, partage et communication des enseignements retirés.</li> <li>▪ Permet de hiérarchiser les EIAS, ceux pour lesquels peut être apportée une réponse simple et ceux plus complexes qui nécessitent de façon différée une analyse des causes plus approfondie à l'aide d'outils méthodologiques (<a href="#">ORION</a>, Grille CADYA, Modèle des Tempos, etc.).</li> <li>▪ Débouche sur des actions correctrices qui doivent être diffusées et suivies dans leur application et impact.</li> </ul>
	<p><b>RMM : REVUE DE MORTALITÉ &amp; DE MORBIDITÉ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Permet l'analyse collective, systémique et rétrospective adaptée aux événements indésirables graves associés aux soins (EIGS) ou à des événements identifiés en CREX comme potentiellement graves.</li> <li>▪ Vise à décrire les faits et analyser les situations à l'aide d'outils méthodologiques (<a href="#">Grille ALARM</a> par exemple).</li> <li>▪ Débouche sur des actions correctrices qui doivent être diffusées et suivies dans leur application et impact.</li> </ul>
Outils axés sur la QUALITE DES PARCOURS	<p><b>PATIENT TRACEUR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analyse de façon collective et a posteriori le parcours global d'un patient (avec son accord), dont la prise en charge est complexe et reconnue problématique.</li> <li>▪ Permet de comparer les pratiques réelles aux pratiques de référence.</li> <li>▪ Débouche sur des actions correctrices qui doivent être diffusées et suivies dans leur application et impact. Le patient peut faire l'objet d'un retour d'information adaptée.</li> <li>▪ Réunit les principaux professionnels impliqués dans la prise en charge autour d'un animateur, pour reconstituer et analyser le parcours en identifiant les dysfonctionnements/écarts par rapport aux procédures et protocoles en vigueur.</li> <li>▪ Implique une interview du patient en amont et son expérience est croisée avec l'analyse des professionnels, lors de la réunion.</li> </ul>

	<p>Pour en savoir plus : <a href="#">Le patient traceur en ville - HAS</a></p>
	<p><b>PACTE : PROGRAMME D'AMELIORATION CONTINUE DU TRAVAIL EN EQUIPE</b></p> <p>Il s'agit d'une démarche expérimentale en soins de ville, avec plusieurs actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Évalue le niveau de culture sécurité de l'équipe.</li> <li>▪ Se focalise sur les attitudes, les comportements et leurs impacts sur la sécurité des patients et met en avant des savoirs, des pratiques, des comportements en termes de communication, de soutien des uns envers les autres et de leadership.</li> <li>▪ Contient l'analyse d'EIAS et EIGS.</li> <li>▪ Permet l'auto-évaluation de la maturité de l'équipe à l'aide d'une matrice de maturité basée sur 4 axes, stratégique, structurel, technique et culturel.</li> <li>▪ Sécurise l'organisation de la prise en charge du patient en faisant de l'équipe une barrière de sécurité.</li> </ul>

## Outils permettant d'impliquer les usagers dans la démarche qualité

L'implication des usagers dans une démarche qualité au cabinet médical permet d'améliorer les soins, de renforcer la satisfaction des patients et de réduire les erreurs ou dysfonctionnements grâce à leurs retours.

**Outre la méthode du patient traceur, cette implication peut se faire via des questionnaires de satisfaction, des groupes de parole, des indicateurs de suivi de satisfaction ou encore des instances consultatives. Informer les patients des changements suite à leurs retours les incite à participer davantage. Cette approche centrée sur le patient contribue à une amélioration continue et répond aux standards de qualité attendus.**

## Outil global d'analyse et de progression de la démarche qualité : la matrice de maturité

La matrice de maturité est un référentiel d'analyse de progression réalisé par la HAS - Haute Autorité de Santé - pour les regroupements pluriprofessionnels de soins primaires, qui peut servir de support pour évaluer l'avancée du projet, définir des axes d'amélioration ou de développement.

La matrice de maturité représente un cahier des charges décrivant une organisation cible, optimale, à mettre en place très progressivement, étape par étape, sur plusieurs années.

Pour en savoir plus : [Matrice de maturité - HAS](#)

<p><b>Travail en équipe pluriprofessionnelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Réunion de concertation pluriprofessionnelle</li> <li>▶ Protocoles pluriprofessionnels</li> <li>▶ Coordination avec les acteurs du territoire</li> <li>▶ Dynamique d'équipe</li> </ul>	<p><b>Système d'information</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Partage de données</li> <li>▶ Gestion des données cliniques</li> <li>▶ Analyse des pratiques</li> </ul>
<p><b>Implication des patients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Information des patients</li> <li>▶ Éducation thérapeutique</li> <li>▶ Plan Personnalisé de Santé</li> <li>▶ Prise en compte de l'expérience des patients</li> <li>▶ Soutien aux aidants</li> </ul>	<p><b>Projet de santé et accès aux soins</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Projet de santé de l'équipe</li> <li>▶ Accès aux soins</li> <li>▶ Continuité des soins</li> <li>▶ Gestion du projet de santé de l'équipe</li> </ul>

La matrice de maturité en soins primaires permet une réflexion collective sur différents items fondamentaux dans la vie en exercice coordonné. Chaque équipe ayant un fonctionnement différent, il est important que les critères de la matrice soient préalablement choisis et précisés en équipe et correspondent bien à la vision que l'ensemble des professionnels se fait d'un travail coordonné « de qualité ».

Par exemple, dans l'axe « Travail en équipe pluriprofessionnelle », la notion de régularité des Réunions de Concertations Pluriprofessionnelles (RCP) ou de fréquence « idéale » pourra être discutée en équipe.

## Quelles sont les étapes à suivre ?

De façon schématique, ce référentiel peut être utilisé de la façon suivante :

- 1- L'équipe choisit les axes sur lesquels elle souhaite s'autoévaluer.
- 2- Pour chaque axe, elle choisit les dimensions sur lesquelles elle souhaite s'autoévaluer.
- 3- Pour une dimension donnée :
  - a. Chaque professionnel de l'équipe pointe les caractéristiques mises en œuvre d'après lui ;
  - b. L'équipe partage ensuite le résultat de ce travail pour obtenir un consensus sur les caractéristiques de leur organisation ;
  - c. L'équipe se positionne, pour l'ensemble de la dimension, sur une échelle analytique à quatre niveaux « aucun élément, quelques éléments, la plupart des éléments, tous les éléments » ; voire une échelle temporelle « jamais, quelquefois, souvent, toujours ».

Sur cette base, l'équipe définit les objectifs à atteindre au cours de l'année. Pour cela, elle détermine, parmi les caractéristiques qui n'ont pas encore été intégrées dans sa façon de travailler (ou qui sont à renforcer), celles qui sont simples, réalisables à court terme et acceptées par l'ensemble de l'équipe.
- 4- L'équipe définit ensuite les moyens et les modalités pour mettre en œuvre les actions retenues et pour évaluer l'atteinte des objectifs.

**Exemple de tableau permettant d'appliquer cette matrice de maturité :**

Modalités de remplissage des tableaux à partir de l'exemple.

Caractéristiques*	1. La caractéristique considérée est-elle intégrée à votre pratique			2. Le cas échéant, quel(s) objectif(s) avez-vous défini(s) pour votre démarche qualité ? Moyens pour les mettre en œuvre (délai, personne responsable)
	non	en partie	oui	
Des RCP sont organisées à une fréquence régulière, avec un ordre du jour communiqué à l'avance et suivies d'un compte-rendu diffusé à tous.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Mettre en place CR</b> CR rédigé par XX ; Début lors de la prochaine réunion ; CR diffusé par mail.
Les réunions correspondent autant à des staffs sur des cas patients qu'à des réunions sur des sujets d'amélioration des pratiques pluripro (protocoles pluripro...).	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les modalités de représentation et d'expression de tous les professionnels concernés par les pathologies ou situations discutées sont définies.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Définir modalités de représentation et expression</b> Organiser une réunion dans les 2 mois. Responsable. XX.
Les décisions sont prises en s'appuyant sur l'expertise des professionnels et les données de la littérature.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Un suivi des décisions est organisé.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Organiser suivi des réunions</b> CR précédent repris en début de réunion ; Début : dès 1 <sup>er</sup> CR.



Pour aller plus loin et être accompagné, il vous est possible de vous rapprocher de la [SRA Occitanie](#) - Structure Régionale d'Appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients.

## Essentiel



La mise en place d'une démarche qualité au sein d'un cabinet médical libéral est primordiale pour assurer des soins de santé efficaces et sûrs :

- Tout d'abord, cela implique l'établissement de procédures standardisées pour les consultations, les diagnostics et les traitements afin de garantir une uniformité et une qualité des soins.
- Ensuite, il est essentiel de former régulièrement le personnel médical et administratif aux bonnes pratiques et évolutions médicales afin de maintenir des compétences à jour.
- La gestion des plaintes et des suggestions des patients est aussi à intégrer pour améliorer continuellement les soins et services offerts.
- Enfin, la mise en place de contrôles qualité périodiques et d'audits internes permet d'identifier les points d'amélioration et de les corriger rapidement, assurant ainsi la satisfaction des patients et le respect des normes médicales en vigueur.

**Date de mise à jour :** Septembre 2024

### Sources :

[Guide CPTS - Guichet CPTS Occitanie](#)

[La démarche qualité - Femasif](#)

**Mots clés :** #Démarchequalité #Améliorationcontinue #Qualitédessoins #Matricedematurité #Protocoles #Autoévaluation #Gestionsdesincidents #Formationcontinue