

## A quels domaines s'applique une démarche qualité ?



La démarche qualité est une dynamique de progression qui a pour objectif une plus grande satisfaction de la « clientèle ».  
Il s'agit d'une **démarche d'AMÉLIORATION CONTINUE** qui porte sur l'ensemble des activités du médecin :

### Patients

#### Parcours patient

- Au sein du cabinet (accès aux soins et gestion des consultations)
- Parcours de soin global

#### Communication et relation avec les patients

- Accueil et confidentialité
- Temps d'attente
- Gestion de l'agressivité
- Satisfaction

#### Implication, inclusion et informations aux patients

- Consentement éclairé
- Education thérapeutique
- Accès PMR – Personnes à Mobilité Réduite

### Cabinet

#### Hygiène et sécurité

- Mesures barrières
- Entretien des locaux
- Normes incendie

#### Système d'information

- Logiciels métier
- Dossiers médicaux informatisés
- Messagerie sécurisée
- RGPD - Règlement Général de Protection des Données
- Cybersécurité

#### Equipements médicaux et fournitures

- Stock
- Maintenance

### Equipe

#### Travail en équipe

- Protocoles
- Coordination

#### Formation continue

- DPC - Développement Professionnel Continu

#### Qualité de vie au travail

- Organisation du travail
- Satisfaction

### Gestion et analyse des incidents

La démarche qualité s'applique également à la **gestion et l'analyse des incidents**, qui concerne l'ensemble des domaines mentionnés.