

## Chapitre « Qualité et Amélioration continue »

### Thème 1 : Satisfaction des patients, des correspondants et des collaborateurs

<b>Objectif 1 : La satisfaction des patients est évaluée.</b>		<b>Observations</b>	<b>Actions</b>
<b>QAC 1.1</b> : Le cabinet donne la possibilité d'un recueil des suggestions, des réclamations et des compliments par le biais du secrétariat et/ou par la mise à disposition d'une boîte à suggestions.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
<b>QAC 1.2</b> : Une enquête de satisfaction du patient et de son entourage est réalisée par le praticien libéral une fois par an.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
<b>QAC 1.3</b> : L'évaluation porte notamment sur le respect des horaires, les délais d'attente et les délais d'obtention de rendez-vous.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
<b>QAC 1.4</b> : Les retours patients (réclamations et compliments) sont discutés lors de réunions d'équipe et pris en compte pour la mise en place d'actions d'amélioration.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		

NA : Non Applicable

<b>Objectif 2 : La satisfaction des correspondants est évaluée.</b>			
<i>On entend par « correspondants » tout professionnel de santé médical ou paramédical</i>		<b>Observations</b>	<b>Actions</b>
<b>QAC 1.5</b> : Une enquête de satisfaction des correspondants est réalisée par le praticien libéral une fois par an.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
<b>QAC 1.6</b> : Les résultats de cette évaluation font l'objet d'échanges avec les correspondants.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		

<b>Objectif 3 : La satisfaction des collaborateurs est évaluée.</b>			
<i>On entend par « collaborateurs » tout professionnel exerçant au cabinet</i>		<b>Observations</b>	<b>Actions</b>
<b>QAC 1.7</b> : La satisfaction des collaborateurs est recueillie au moyen d'une enquête ou d'un entretien.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
<b>QAC 1.8</b> : Les résultats de cette évaluation font l'objet d'échanges en réunion de cabinet.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		



Modèle de questionnaire patient  
 Modèle de questionnaire correspondant  
 Modèle de questionnaire collaborateur

NA : Non Applicable

## **Thème 2 : Actualisation des connaissances et suivi des recommandations**

<b>Objectif : Le praticien connaît et respecte les règles de l'art.</b>		<b>Observations</b>	<b>Actions</b>
<b>QAC 2.1</b> : Le praticien planifie des actions de manière à valider son obligation de formation médicale continue (abonnement revue, soirée FMC, congrès).	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
<b>QAC 2.2</b> : Des données professionnelles validées (recommandations de pratiques, conférences de consensus...) sont accessibles dans le cabinet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
<b>QAC 2.3</b> : Il existe un accès Internet à des données médicales et/ou odontologiques (recommandations, conférences de consensus...).	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
<b>QAC 2.4</b> : La mise en œuvre des recommandations fait l'objet de mesures spécifiques (discussion lors d'une réunion de cabinet, pertinence, intégration dans le système d'information...)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
<b>QAC 2.5</b> : L'utilisation de certaines recommandations est analysée par des audits cliniques.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		

## **Thème 3 : Gestion des ressources humaines**

<b>Objectif : Répondre aux besoins du cabinet et des patients.</b>		<b>Observations</b>	<b>Actions</b>
<b>QAC 3.1</b> : Chaque année, les praticiens et les salariés analysent leurs compétences et discutent de l'opportunité d'un plan de formation.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		

NA : Non Applicable

<b>QAC 3.2</b> : Les fonctions et les responsabilités sont écrites (fiches de poste).	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
<b>QAC 3.3</b> : Les collaborateurs peuvent s'exprimer à travers un entretien annuel.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
<b>QAC 3.4</b> : Le personnel est impliqué dans les décisions le concernant.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
<b>QAC 3.5</b> : L'évaluation des risques professionnels est réalisée conformément au décret 2001-1016 du 5 novembre 2001.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		



Annexe gestion des ressources humaines

#### Thème 4 : Réunions de cabinet et communication interne

<b>Objectif : Assurer la communication interne et le suivi des actions.</b>			
		<b>Observations</b>	<b>Actions</b>
<b>QAC 4.1</b> : L'équipe du cabinet se réunit régulièrement pour discuter des informations provenant des patients, correspondants, collaborateurs, nouvelles recommandations, indicateurs, signalement d'évènement indésirable, plaintes et proposer des actions d'amélioration.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		