



Ce printemps, l'ensemble de notre Ordre sera tourné vers la mise en place de la démarche qualité.

Dans une époque où, de plus en plus, les patients sont demandeurs d'une sécurité « totale », il nous paraît indispensable d'évaluer où individuellement, en sommes-nous dans ce domaine ?

Sommes-nous sûrs que nous apportons à nos patients la meilleure prestation qualité sécurité possible.

Chacun le sait le chauffard c'est l'autre et chacun de nous est sans doute irréprochable !!

Sommes-nous vraiment les mieux placés pour nous en rendre compte ?

Connaissons-nous vraiment la démarche à entreprendre pour s'approcher de la meilleure solution actuellement possible ? N'est-il pas dangereux d'être soit même observateur et observé ?

Afin de répondre à toutes ces questions et de vivre au mieux l'exercice de notre profession l'Ordre met en place un référentiel et des correspondants qualifiés.

Ils seront là pour nous guider dans une démarche personnelle d'amélioration, et comme charité bien ordonnée commence par soi-même, le Conseil dans son ensemble se placera dans cette démarche de qualité. Cela nous permettra de nous rendre compte de nos propres lacunes et de roder notre référent qualité.

Espérant, par ce biais vous rendre service et rendre service à notre profession, je vous souhaite un agréable printemps et de nombreux patients rassurés par cette amélioration globale de la qualité de nos cabinets.

Bien confraternellement,

Jean-Pierre OGIER
Président du CROPP Rhône-Alpes

- 1 **Éditorial**
- 2 **Démarche Qualité et Sécurité : Engagez-vous dans le processus d'accompagnement personnalisé par le Correspondant Qualité de votre région !**
- 4 **Au vu et au su de tous/ Budget Prévisionnel 2016**



CONSEIL RÉGIONAL DE L'ORDRE
DES PÉDICURES-PODOLOGUES
RHÔNE-ALPES

Immeuble Couleurs Pastels
95A, rue Léon Blum
69 100 Villeurbanne
Tél. 04 72 36 06 54
Fax 04 72 36 30 82
contact@rhone-alpes.
cropp.fr

Permanences et accueil

Lundi > vendredi
9 h 00 - 13 h 00
13 h 30 - 17 h 30

Éditeur : CROPP Rhône-Alpes
Directeur de la publication :
Jean-Pierre OGIER
Rédacteurs : Jean-Pierre OGIER,
Guy DECOUX, Pascale BONNET,
Claire MARTINET,
Djamila BOUTERAA
Impression : Repro-Concept
Dépôt légal : mars 2016
Tirage : 1200 exemplaires
ISSN 1961-750X

Démarche Qualité et Sécurité

Engagez-vous dans le processus d'accompagnement personnalisé par le Correspondant Qualité de votre région !

Où en êtes-vous dans vos pratiques relevant de la Qualité et de la Sécurité au sein de votre cabinet ? Pour vous aider à faire le point et vous accompagner dans l'amélioration quotidienne de votre exercice, l'Ordre national des pédicures-podologues met en œuvre depuis plus d'un an la Démarche Qualité et Sécurité des cabinets et des soins. Aujourd'hui, votre Conseil régional vous propose de vous intégrer dans cette démarche et de bénéficier de l'accompagnement personnalisé d'un Correspondant Qualité de votre région (découvrez votre correspondant ci-contre). En évaluant les points forts et les opportunités d'amélioration, ce processus vise à optimiser autant la sécurité du patient que la vôtre et la qualité de l'environnement des soins.

LES 8 THÈMES D'ÉVALUATION DU QUESTIONNAIRE DÉMARCHE QUALITÉ

- Les locaux
- Les contrats prestataires
- L'espace de soins/consultation
- Les dossiers médicaux
- La pré désinfection et la stérilisation
 - L'affichage
 - Le praticien
 - La sécurité

À partir du 15 avril 2016, vous êtes invité(e) à compléter le Questionnaire Qualité en activant le lien reçu par e-mail.

> Si vous n'avez pas reçu l'e-mail d'invitation ou si vous ne disposez pas d'adresse de courrier électronique, prenez contact avec votre CROPP pour transmettre votre adresse mail ou connectez-vous directement à la rubrique « Démarche Qualité » du site de votre CROPP accessible via www.onpp.fr. Vous aurez ainsi accès au questionnaire en ligne.

> Si vous rencontrez des difficultés pour renseigner le Questionnaire, vous pouvez être aidé par votre Correspondant Qualité. Ses coordonnées de contact sont indiquées dans la présentation ci-contre.

QUELLES SONT LES ÉTAPES ?

> **À partir du 15 avril 2016** : vous complétez le Questionnaire Démarche Qualité en vous connectant à l'aide du lien qui vous a été adressé par e-mail ou en allant directement sur le site internet de votre CROPP.

Il faut 10 à 15 minutes seulement pour renseigner l'ensemble du questionnaire : n'attendez pas ! Vous serez les premiers à être contactés par votre Correspondant Qualité pour bénéficier d'un accompagnement personnalisé.

> Une fois le questionnaire complété et validé, le Correspondant Qualité l'analyse et prend contact avec vous pour vous restituer son évaluation, faire le bilan de vos points forts et vous proposer, si besoin, une méthodologie s'appuyant sur des références concernant les éléments à améliorer. Vous décidez ensemble des priorités à mettre en œuvre, du calendrier de réalisation qui vous convient pour définir les objectifs à réaliser.

> Durant tout le processus, vous pourrez échanger sur les difficultés éventuellement rencontrées et sur le bénéfice acquis. Mais sachez que cette « culture qualité » vous servira tout au long de votre carrière professionnelle.

L'ACCOMPAGNEMENT RÉGIONAL DÉMARCHE QUALITÉ, C'EST QUOI ?

Ce n'est pas :

- Une contrainte
- Une ingérence, un contrôle de vos approches et techniques vis-à-vis de votre cœur de métier
- Un processus normatif ouvrant sur d'éventuelles sanctions

C'est :

- Une opportunité
- Un engagement personnel volontaire accompagné par un pair formé
- Un accompagnement indépendant garanti par une Charte ordinale
- Un engagement de confidentialité du correspondant qualité

LA CHARTE ÉTHIQUE DU PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DÉMARCHE QUALITÉ

> Le processus d'accompagnement personnalisé Démarche Qualité est une initiative mise en œuvre par le Conseil national de l'Ordre des pédicures-podologues et déployée localement par les Conseils régionaux de l'Ordre. Loin de toute tentative de contrôle de l'exercice proprement dit des professionnels, la Démarche Qualité est un processus vertueux mis à la disposition des professionnels pour vous aider à évaluer vos pratiques, identifier les éléments à améliorer et trouver les moyens de mise en œuvre de ces améliorations tout en bénéficiant d'un accompagnement personnalisé. Pour garantir les professionnels contre toute sanction liée à la mise en évidence, au cours de l'évaluation, de points litigieux, le processus d'accompagnement personnalisé Démarche Qualité est assorti d'une Charte ordinaire engageant l'Ordre national, les Conseils régionaux et les Correspondants Qualité. Cette charte s'appuie notamment sur un engagement de confidentialité et de secret professionnel du Correspondant Qualité, seul intervenant amené à avoir connaissance des réponses personnalisées fournies par le questionnaire. Par cette Charte, il s'engage professionnellement et déontologiquement à ce qu'aucune information personnalisée ne soit transmise aux instances ordinaires régionales et nationales. Cet engagement vaut également lorsque le Correspondant Qualité exerce lui-même des responsabilités au sein de ces instances.

> La Charte ordinaire pour le **Processus d'accompagnement personnalisé Démarche Qualité** est consultable sur le site Internet de l'ONPP. www.onpp.fr

QUI EST LE CORRESPONDANT QUALITÉ ?

- Un élu ordinal, engagé, non contraint, coopté et proposé par son CROPP au groupe de pilotage du CNOPP.
- Un professionnel identifiable par les professionnels de sa région : il fait l'objet d'une présentation physique (photo) dans le bulletin régional complétée par un texte précisant son rôle, son action et sa mission dans la mise en œuvre de la démarche.
- Un facilitateur formé à une approche et à une méthodologie standard pour aborder la démarche qualité d'une même voix sur tout le territoire.
- Porteur d'un message ordinal, identique dans toutes les régions, fondé sur les textes règlementaires, la législation et notamment le Code de déontologie.
- Ni un expert, ni « un monsieur Je sais tout », il est un confrère disponible pour vous guider.
- Il installe une relation de confiance en étant motivant, persuasif et convaincant. Tout rapport de dominant à dominé est exclu.
- Il est impliqué et déterminé dans son rôle de correspondant.
- Enfin, il sait parfaitement qu'il est soumis à un devoir de réserve : le secret professionnel.



VOTRE CORRESPONDANTE QUALITÉ Claire MARTINET

cqualite.rhonealpes@gmail.com

Je me présente aujourd'hui à vous, podologues Rhônalpins, en tant que Correspondant Qualité de votre Conseil de l'Ordre où je siège depuis les élections de 2012.

Je suis diplômée et installée en libéral en 2003. Anciennement dans la Drôme, j'ai rejoint tout récemment le département Isérois.

Depuis toujours, mon objectif est celui d'améliorer mes pratiques professionnelles et d'adapter mon environnement au regard de mon installation, de mon plateau technique de l'accueil de mes patients. C'est avec l'aide de mes collaborateurs, remplaçants, mais aussi en échangeant avec mes confrères et consœurs que cette évolution est possible.

C'est donc tout naturellement que j'ai postulé au projet de formation « Démarche Qualité » proposée par le CNOPP.

Le cœur de ma motivation reste celle de vous accompagner dans cette perspective, mais aussi de faire avancer notre belle profession.

J'attends donc avec plaisir vos nombreuses questions et réponses dès le 15 avril 2016, date d'envoi du Questionnaire Qualité.

Confraternellement.

> Retrouvez la présentation de la **démarche Qualité et Sécurité des Cabinets et des Soins** dans le Repères 28 (octobre 2014) ou en ligne sur www.onpp.fr



AU VU ET AU SU DE TOUS

Voici un petit aperçu de ce que le CROPP, donc vos élus, ont été amenés à traiter comme sujets ces derniers mois. Nous souhaitons vous les partager dans cette rubrique.

> Le Conseil de l'Ordre a été alerté par un consœur au sujet du démarchage très agressif d'une société proposant une solution internet globale...

Prenez le temps de la réflexion, gardez la tête froide, c'est vous qui décidez. Certes, ce n'est pas toujours facile de garder les idées claires devant certains démarcheurs qui sont prêts à tout. Notre consœur a du faire intervenir sa responsabilité civile et professionnelle au titre du contrat de protection juridique afin de faire valoir son droit de rétractation.

> Un confrère s'est rapproché du conseil de l'Ordre au sujet de la formation aux gestes et soins d'urgence des professionnels de santé.

Cette question ne relève pas du domaine de compétences de votre CROPP ; cependant après une petite recherche sur les sites spécialisés, nous avons relevé :

L'AFGSU est devenue obligatoire depuis 2006, pour certaines professions de santé, dont celle du Pédiacre-Podologue et est intégrée dans la plupart des formations initiales médicales et paramédicales. Il est nécessaire d'avoir l'AFGSU de niveau 2 soit 21 heures.

Module > Urgences vitales : 10 heures

Protection ; alerte ; LVA PLS ; obstruction aiguë des voies aériennes ; hémorragie ; RCP avec matériel ; appareils non invasifs de surveillance des paramètres vitaux ; maintenance et matériovigilance des matériels d'urgence ;

Urgences potentielles : 7 heures

Malaise, traumatisme, plaie, brûlure, hygiène ; immobilisation, retrait éventuel d'un casque ; relevage et brancardage ; accouchement inopiné ; protection face à un risque infectieux ;

Risques collectifs : 4 heures

Alerte des populations ; situations d'exception au sein de l'établissement ; mise en œuvre des dispositifs d'organisation de la réponse du système sanitaire aux situations sanitaires exceptionnelles (dispositif ORSAN) ; du plan blanc ou plan bleu, risques NRBC-E, dispositifs de protection individuelle.

L'AFGSU de niveau 2 prévue par les textes est exigée que pour les diplômés délivrés depuis le 1^{er} janvier 2008. L'AFGSU a une validité de 4 ans. Afin de proroger cette validité, il est nécessaire de suivre une formation d'actualisation des connaissances dont la durée minimale est d'une demi-journée.

BUDGET PRÉVISIONNEL 2016

Recettes prévisionnelles

	En euros
Subventions reçues	40 000 €
Quotités	63 500 €
Facturation ONPP - CROPP	2 100 €
Produits financiers et autres	5 000 €

Total encaissements 110 600 €

Charges d'exploitation prévisionnelles

	En euros
ACHATS CROPP Énergies/Fournitures/Locations/Maintenance	22 370 €
Indemnités/Déplacements/Missions/Publications	26 610 €
Frais postaux/Téléphonie	4 900 €
Impôts et taxes	3 784 €
Charges de personnels	64 300 €

Total dépenses 121 964 €

Résultat -11 364 €

Information importante dans l'esprit de faire des économies à votre CROPP

Renvoyez nous un mail à l'adresse suivante contact@rhone-alpes.cropp.fr en nous indiquant simplement :

- Nom / Prénom
- Département d'inscription

Nous invitons les professionnels qui souhaitent recevoir le bulletin régional par poste à faire leur demande par écrit, auprès du secrétariat 95 A rue Léon Blum 69100 Villeurbanne.

C'est aussi bon pour la planète !
Merci.