



Chers Consœurs,
Chers Confrères,

Après le départ à la retraite de notre précédente secrétaire, Madame Sophie BAROLLE sera votre interlocutrice au siège du CROPP, par téléphone et aussi par courrier papier ou encore électronique et ce jusqu'au 18 avril prochain. Afin de pouvoir mettre un visage sur son nom vous trouverez ci-contre une photo de l'équipe ainsi constituée.

Certains d'entre vous ont déjà eu l'occasion de s'entretenir avec elle au téléphone pour procéder à des mises à jour de notre logiciel informatique de gestion du Tableau et je vous remercie de l'accueil que vous lui avez réservé. Nous ne manquerons pas de revenir vers vous dans les meilleurs délais pour vous informer de l'évolution à l'avenir des conditions d'accueil dans notre CROPP.

Ce bulletin régional est aussi l'occasion de revenir largement sur la démarche qualité pour laquelle vous avez déjà reçu de nombreuses fiches par le biais de REPÈRES, fiches bien documentées établies par le groupe de Pilotage sous l'égide du Conseil national. Cette démarche qualité est une opportunité pour chaque professionnel et pour notre profession. Elle doit permettre à chaque pédicure-podologue de faire son auto-évaluation laquelle conduira à une amélioration individuelle de la qualité et de la sécurité de l'exercice en cabinet. C'est grâce à l'instauration d'une culture qualité pour toute la durée du parcours professionnel, grâce aux changements et aux évolutions qui en découleront que nous assurerons à nos patients un degré de sécurité maximum et une qualité de soins optimale. Afin de proposer une proximité régionale, chaque région est pourvue d'un correspondant qualité régional qui agira dans le respect de la confidentialité, du secret professionnel et qui va épauler individuellement chacun de nous pour justement tendre vers une qualité de haut niveau. Notre correspondant qualité régional et par ailleurs élu du Conseil régional est Anthony PATFOORT, formé à cette tâche, il se présente dans ce numéro. Volontaire pour cette mission il a été mandaté par notre Conseil. Je suis sûr de son engagement à être à votre écoute.

Comme nous vous le rappelons régulièrement nous sommes élus à votre service, pour tenter de répondre à vos interrogations, n'hésitez pas à nous contacter.

Bien confraternellement,

Guillaume LEGOURD
Président

1 Éditorial

2/3 **Démarche Qualité et Sécurité : Engagez-vous dans le processus d'accompagnement personnalisé par le Correspondant Qualité de votre région !**

4 Rappels



CONSEIL RÉGIONAL DE L'ORDRE
DES PÉDICURES-PODOLOGUES
FRANCHE-COMTÉ

15, rue Lavoisier
25 000 BESANCON
Tél. 03 81 83 20 27
contact@franche-comte.
cropp.fr

Permanences et accueil

Lundi 8 h 30 à 11 h 30
14 h 00 - 17 h 30
Mardi, mercredi, jeudi
8 h 30 - 11 h 30
14 h 00 - 17 h 00
Vendredi 8 h 30 - 11 h 30

Éditeur : CROPP Franche-Comté
Directeur de la publication :
Guillaume LEGOURD
Rédacteurs : Guillaume LEGOURD,
Julien RIZZOTTO, Morgane
BIAJOUX, Philippe LAURENT,
Jean BAILLAUD, Camille BLUM,
Alexandre CONTOZ, Anthony
PATFOORT
Dépôt légal : Mars 2016
Tirage : 197 exemplaires
ISSN 2427-1357

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 CORRESPONDANT QUALITÉ

Anthony PATFOORT

cqualite.franchecomte@gmail.com

Pédicure-Podologue diplômé depuis 2007, je suis installé à Andelnans dans le Territoire de Belfort. Je suis élu au CROPP de Franche-Comté depuis les dernières élections régionales de mai 2015.

La démarche qualité est pour notre institution ordinaire, l'un des objectifs prioritaires pour les années à venir.

En conséquence, un dispositif a été mis en œuvre, permettant aux professionnels d'avoir un accompagnement individualisé et ce, grâce à un interlocuteur unique par région.

Ainsi, je me suis porté volontaire pour cette mission ordinaire en devenant le correspondant qualité pour la Franche-Comté.

Ma principale motivation dans cette nouvelle tâche est la notion de proximité avec chaque pédicure-podologue. Mon rôle sera d'être le pivot entre vous et notre institution ordinaire, en essayant de répondre au mieux à vos attentes et vos interrogations. Cela commencera dès l'analyse de vos réponses au questionnaire

par lequel je prendrai connaissance de votre situation. Ensuite, je prendrai contact avec chacun de vous.

Ce travail concret de terrain, à vos côtés, ne ressemble à aucune autre mission ordinaire et sera je pense, passionnante.

Par ailleurs, soumis au devoir de réserve, je tiens à préciser que je serai le seul à connaître vos réponses au questionnaire et qu'elles resteront confidentielles. Cela doit permettre d'instaurer un réel climat de confiance entre nous.

Même si la plupart d'entre nous le faisons déjà, cet outil mis à notre disposition, a pour but de nous remettre en question dans notre pratique quotidienne. Cela nous permettra d'aller dans la même direction et de tendre vers une culture qualité. L'essentiel étant d'exercer dans les meilleures conditions possibles et d'offrir à nos patients une prise en charge sécuritaire.

De plus, nous devons être armés et prêts en cas de contrôle des différentes autorités dans nos cabinets telle que la direction générale de la consommation, >>>

VOTRE CORRESPONDANT QUALITÉ (suite)

Anthony PATFOORT

>>> de la concurrence et de la répression des fraudes ou encore de l'agence régionale de santé... (cf. Repères n°32).

J'espère que vous serez nombreux à participer à cette démarche afin de faire avancer notre profession qui souffre encore, à tort, d'un manque de reconnaissance. Cette mission

s'inscrira dans le temps. C'est dans un climat confraternel que je me tiendrai à votre disposition pour tenter d'avancer avec vous sans contraintes et d'être au plus proche de vos attentes.

*Je vous dis à très bientôt !
Bien confraternellement.*

RAPPELS

➤ L'article R. 4322-32 du Code de déontologie précise :

« Tout pédicure-podologue [...] doit déclarer sous serment et par écrit [...] qu'il a pris connaissance du présent code de déontologie et qu'il s'engage à le respecter. Il doit informer sans délai le conseil régional de toute modification survenant dans sa situation et ses conditions d'exercice. »

En conséquence, nous vous saurions gré d'informer le Conseil des changements entrant dans le champ de cet article.

➤ L'article R. 4322-47 du Code de déontologie : « Le pédicure-podologue doit veiller dans ses écrits, propos ou conférences à ne porter aucune atteinte à l'honneur de la profession ou de ses membres. La pédicure-podologie ne peut être exercée sous un pseudonyme. Le pédicure-podologue se servant d'un pseudonyme pour des activités se rattachant à sa profession est tenu d'en faire déclaration auprès du conseil régional de l'ordre. »

En conséquence, pensez à nous transmettre les pseudonymes que vous êtes amenés à utiliser dans le cadre de vos publications sur les pages internet se rattachant à la profession.

➤ L'article R. 4322-78 du Code de déontologie : « Le pédicure-podologue est tenu de se conformer à l'obligation d'assurance prévue à l'article L. 1142-2 du présent code. »
Nous vous remercions de nous faire parvenir systématiquement une attestation de responsabilité civile professionnelle en cours de validité. En cas d'oubli, pensez à nous adresser cette attestation dès la première demande que nous formulons afin d'éviter des pertes temps, d'énergie sans parler du coût des relances pour notre institution.

RAPPELS

Devis et note d'honoraires

Pour toute prestation dont le montant est égal ou dépasse la somme de 70 €, vous avez l'obligation légale de remettre à votre patient un DEVIS qui comportera le montant des honoraires que vous lui demanderez, le montant de la part de remboursement par la sécurité sociale et vos coordonnées. (Article L111-3 du CSP).

De même pour toute prestation dont le montant est supérieur à 15,24 € vous avez l'obligation de remettre une note d'honoraires détaillée rédigée en double exemplaire dont un est remis au patient, l'autre conservé par vos soins et pouvant être demandé par l'administration fiscale à tout moment.

CNIL

Êtes-vous en règle avec la CNIL (Commission nationale informatique et libertés)?

Vous utilisez un outil informatique pour la tenue du fichier patient. Il est obligatoire de faire une déclaration auprès de la CNIL. Démarche très simple qui peut se faire en allant sur le site www.cnil.fr

Exercice en EHPAD

L'exercice en EHPAD pour les pédicures-podologues est souvent source de conflits lorsque plusieurs professionnels interviennent ou sont susceptibles d'intervenir dans l'établissement.

En l'absence de convention signée entre la direction de l'EHPAD et les professionnels, il s'avère difficile pour le CROPP de prendre part à une résolution des différends.

À cet effet l'ONPP a rédigé un modèle de convention qui permet aux pédicures-podologues d'être intégrés au sein des EHPAD dans leurs projets de soins en préservant une reconnaissance totale de leurs compétences. Cette convention permet à tous les intervenants pédicures-podologues, les autres professionnels de santé et le coordonnateur des soins d'établir une dispense de soins de qualité pour les patients et de favoriser une coopération intelligente entre tous.

Rendez-vous sur le site web de l'ONPP rubrique «vos outils», «les contrats» pour y télécharger le modèle de convention que vous pourrez soumettre à l'avis du Conseil avant signature pour avis.

La carte CPS

La carte CPS (Carte de Professionnel de Santé) déjà en possession de nombreux professionnels va devenir le sésame obligatoire pour tout pédicure-podologue dès le début de 2017. Cette carte servira à vous identifier auprès des organismes sociaux notamment pour avoir accès aux terminaux de télétransmission.

Pour que cette carte puisse vous être délivrée et qu'elle soit parfaitement opérante, il est impératif que soient transmises au CROPP dans les délais les plus courts toutes les modifications concernant votre état civil, vos coordonnées. Toutes les données sont transmises par l'ONPP à l'ASIP (Agence des systèmes d'information partagés de santé) qui délivrera votre carte et votre N° RPPS destiné à être votre identifiant unique.

Une erreur d'information vous concernant créera un blocage qui pénalisera vos patients !