



Chères consœurs Chers confrères,

En ce début d'année 2016, nos vœux peuvent sembler illusoire tant les événements récents ont marqué les consciences, mais je fais le souhait qu'il soit encore possible d'espérer en l'Homme dans notre société pluriculturelle.

2015 a vu le renouvellement par moitié de notre Conseil Régional et la mise en place du Bureau, des différentes commissions, et de la Chambre disciplinaire de première instance.

Nous avons été très sensibles au renouvellement de votre confiance faite à l'équipe sortante que vous avez enrichie de nouveaux membres.

Au long de cette année notre communication s'est portée sur les obligations et délais de dépôt des Agendas d'Accessibilité Programmés pour la mise aux normes d'accessibilité de nos cabinets, sur l'importance de nous transmettre vos différents contrats professionnels pour avis juridique et sur le respect des exigences du code de déontologie et de la Charte éthique applicables aux sites internet.

En 2016, notre ambition essentielle sera de vous accompagner dans une démarche de qualité et de sécurité de vos cabinets et des soins pour les rendre plus efficaces, sûrs et accessibles. Votre Conseil régional dispose désormais d'un référent qualité qui sera votre interlocuteur principal pour vous aider à évaluer votre exercice, à analyser vos besoins et vous proposer des solutions.

Quelques plaintes de patients reçues au Conseil régional concernant les manquements lors des soins et l'absence d'efficacité d'appareillages nous confortent dans la nécessité de vous inciter toujours davantage à une démarche personnelle de recherche permanente de qualité, de sécurité et de formation permanente.

Dans un monde informé où tout se sait très vite, le développement et la pérennité de nos cabinets dépend de plus en plus de l'efficacité de vos actes diagnostiques et thérapeutiques, de la qualité de vos soins, de l'efficacité de vos appareillages.

Que 2016, s'ouvre sur de nouveaux objectifs et une démarche qualifiante pour votre exercice professionnel.

Bernard SOREZ
Président

1 **Éditorial**

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

4 **Libre choix du patient et accès au dossier médical**

5 **Bon à savoir / La responsabilité pénale et civile du praticien**

6 **Vœux de l'Ordre et nouveaux inscrits / Mouvement du tableau**



CONSEIL RÉGIONAL DE L'ORDRE
DES PÉDICURES-PODOLOGUES
NORD-PAS-DE-CALAIS

41, rue de Valmy

59 000 LILLE

Tél. 03 20 50 80 79

Fax 03 20 40 62 34

contact@nordpasdecalais.

cropp.fr

**Permanences
et accueil**

Mardi, jeudi et vendredi

9 h 00 - 12 h 30

Directeur de la publication :

Bernard SOREZ

Rédacteurs : V. LEBRETON,

B. SOREZ, F. PETITPREZ

Dépôt légal : mars 2016

Tirage : 800 exemplaires

ISSN 2264-0436

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
Virginie HENNING
cqualite.nordpasdecalsais@gmail.com

Je suis diplômée depuis 1992 et notre profession a bien changé en 24 ans ! Mes certitudes d'hier ont évolué grâce aux technologies et aux nouvelles méthodes, m'amenant à de nouveaux comportements dans mon cabinet. Je me suis présentée à vous en vous demandant de m'accorder la confiance nécessaire pour m'impliquer à vos côtés dans les missions de l'Ordre. Aujourd'hui, élue, volontaire, nommée par le CROPP, formée par le groupe de pilotage, je me tiens désormais prête à vous guider, avec l'objectif d'améliorer l'exercice professionnel de chacun, afin qu'ensemble nous tendions vers une sécurité optimum de nos cabinets pour nos patients et nous-mêmes. Vous pouvez compter sur ma disponibilité et ma confidentialité pour que cette démarche qualité de notre profession soit la réussite personnelle et professionnelle de chacun.

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



Libre choix du patient et accès au dossier médical

La question posée par un patient était la transmission d'un dossier médical pour migration vers un autre praticien autre que celui cessionnaire d'un transfert de patientèle.

L'article L. 1110-8 dispose en son premier alinéa que « le droit du malade au libre choix de son praticien et de son établissement est un principe fondamental de la législation sanitaire.

Ainsi, la licéité d'un contrat de cession est-elle subordonnée au fait que la liberté de choix du praticien soit sauvegardée. En pratique, dans le cas où un patient fait le choix d'un autre praticien, le cessionnaire doit transmettre le dossier médical du patient au praticien ainsi désigné.

Par ailleurs, le droit du patient à l'information qui le concerne est également un principe fondamental qui s'inscrit dans la relation privilégiée entre le professionnel de santé et son patient.

L'article L. 1111-7 du code de la santé publique dispose en ses deux premiers alinéas que « toute personne a accès à

l'ensemble des informations concernant sa santé, détenues, à quelque titre que ce soit, par des professionnels et établissements de santé qui sont formalisées ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé, notamment des résultats d'examen, comptes rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, des protocoles et prescriptions thérapeutiques mis en œuvre, feuilles de surveillance, correspondances entre professionnels de santé, à l'exception des informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant un tel tiers.

Elle peut accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne et en obtenir com-

munication, dans des conditions définies par voie réglementaire au plus tard dans les huit jours suivant sa demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures aura été observé. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans ou lorsque la commission départementale des soins psychiatriques est saisie en application du quatrième alinéa. »

Aucun professionnel ne peut amoindrir le droit d'accès aux informations concernant un patient et il est important de respecter les délais imposés par les textes. À défaut, il pourrait engager sa responsabilité.



BON À SAVOIR

Dans cette rubrique nous souhaitons vous faire partager les sujets que votre Conseil Régional a été amené à traiter ces derniers mois.

> Contrat de cession de patientèle unique

La question était « Comment établir un contrat de cession de patientèle unique ? ».

Même si la cession ne porte que sur une seule activité (podologie ou pédicurie), il faut préciser que le cessionnaire, eu égard à sa formation, est en droit d'effectuer à la fois les activités liées aux soins de pédicurie et celles liées à la fabrication des semelles.

En ce qui concerne la cession du fichier patientèle, celle-ci n'est licite que sous réserve de respecter le principe du libre choix du patient.

Il est opportun de prévoir les modalités de présentation de cette patientèle : présentation physique ou envoi d'un courrier aux patients. En ce qui concerne la clause de non concurrence, celle-ci ne peut être générale et absolue. Il convient qu'elle soit limitée géographiquement et limitée dans le temps.

Le contrat doit contenir une clause relative à la jouissance du droit au bail par l'acquéreur et au matériel destiné à la fabrication des orthèses. Or, conformément à l'article R. 4322-77 du code de la santé publique, « sous réserve du respect des dispositions des articles R. 4322-39, R. 4322-89 et R. 4322-93 du présent code, tout pédicure-podologue doit, pour exercer à titre individuel ou en association, bénéficier directement ou par l'intermédiaire d'une société d'exercice ou de moyens, du droit à la jouissance, en vertu de titres réguliers, d'un local professionnel, d'un mobilier meublant, d'un matériel technique suffisant pour recevoir et soigner les patients et en cas d'exécution des orthèses et autres appareillages, d'un local distinct et d'un matériel approprié.

Il appartient au Conseil de l'Ordre, conformément à l'article R. 4322-77 précité de vérifier que les conditions légales d'exercice sont bien remplies et que les parties s'engagent, préalablement à toute action contentieuse, à soumettre leur différend à une tentative de conciliation, au besoin par l'intermédiaire de l'Ordre des pédicures-podologues, conformément à l'article R. 4322-63 du code de la santé publique.

La responsabilité pénale du praticien

La responsabilité pénale du praticien suppose la réunion de trois éléments : la faute, le fait dommageable (exemple blessure du patient) et une relation causale entre la faute et le dommage.

Le Code pénal vise cinq types de conduite qui peuvent, chacun, caractériser une faute : la maladresse, l'imprudence, la négligence ou le manquement à une obligation de prudence ou de sécurité. Cette responsabilité a en principe une finalité répressive, punitive : l'auteur risque ainsi une sanction pénale (peine d'emprisonnement ou amende), en fonction de la contravention, du délit ou du crime qu'il a commis. Il incombe au juge d'apprécier, dans chaque cas d'espèce, si le comportement de la personne poursuivie constitue une faute.

Traditionnellement, depuis l'arrêt Mercier de 1936, les juridictions civiles et pénales jugent la conduite du praticien par référence aux devoirs qui lui sont imposés dans l'exercice de sa profession : il est tenu de « donner des soins consciencieux, attentif et, réserve faite de circonstances exceptionnelles, conformes aux données acquises de la science. »

S'agissant de la profession de pédicure podologue, les délits pouvant être reprochés plus particulièrement sont de trois ordres : l'atteinte à l'intégrité physique du patient (exemple : blessure volontaire), les infractions directement liées à l'exercice de la pédicurie podologie (exemple : l'exercice illégal de la profession en l'absence d'inscription au Tableau de l'Ordre) et la violation du secret professionnel.

La responsabilité civile du praticien

La responsabilité pénale du praticien suppose la réunion de trois éléments : la faute, le fait dommageable (exemple blessure du patient) et une relation causale entre la faute et le dommage.

La responsabilité du professionnel de santé est par nature contractuelle.

Ce contrat fait naître des obligations réciproques à la charge de chacune des parties :
 • avec en principe à la charge du praticien : une obligation de moyens de dispenser des soins ;
 • une obligation précise mise à la charge du patient de suivre les conseils et les prescriptions du praticien et bien évidemment de le rémunérer.

Le droit soumet le praticien à deux catégories d'obligations distinctes : obligation de moyens et obligation de résultats.

L'obligation de moyens consacrée par l'arrêt Mercier du 20 mai 1936 s'applique le plus souvent et elle est l'obligation pour le professionnel de santé d'apporter tous ses soins, diagnostics, préventions et ses capacités pour exécuter l'obligation. Comme son nom l'indique, il appartient au praticien de mettre tout en œuvre pour réussir son intervention ou son traitement.

La faute contractuelle du praticien se définit comme le manquement à cette obligation de moyens, c'est-à-dire le fait de ne pas tout mettre en œuvre pour aboutir au résultat escompté sans pour autant garantir ce résultat. Il revient à la victime de prouver que tous les moyens n'ont pas été mis en œuvre.



Le 18 janvier 2016 se sont déroulés les vœux du Conseil de l'Ordre et la réception des nouveaux inscrits

Ceux-ci ayant prêté serment devant les élus du Conseil Régional de l'Ordre du Nord-Pas-de-Calais, un diaporama sur les missions de l'Ordre des Pédiçures-Podologues leur a été présenté et expliqué. Le Président du Conseil régional de l'Ordre a tout particulièrement insisté sur les différents articles du Code de déontologie à respecter lors de toute première installation. Cette réception conviviale s'est terminée autour d'un cocktail de bienvenue et d'échanges fructueux.

MOUVEMENTS DU TABLEAU

Radiations

Nom	Prénom	Département	Ville
BONDUAUX GUILBERT	Élise	62	Marœuil
BRANDT	Jacques	59	Dunkerque
BRESCHARD	Martine	62	Courrières
CLAIDIÈRE DEBARGE	Delphine	62	Calais
DELOBELLE HALLEZ	Caroline	62	Saint Omer
DIEUDONNE LEMAIRE	Martine	59	Genech
GRIFFON	Pascale	59	Hem
HOUSSOULIER	Stéphanie	62	Wimille
METZMAEKER	Élodie	59	Tourcoing
SAMOY	Céline	59	Houplin Ancoisne
TONNEAU	Bernard	59	Roubaix

Inscriptions

Nom	Prénom	Département	Ville
BOURSE	Baptiste	59	Marly
CORYN	Swan	59	Saint André lez Lille
DESBONNETS	Emmanuelle	62	Coulogne
FERNANDES DE FREITAS	Anthony	62	Sailly en Ostrevent
GODON	Madison	59	Lille
HOTTOIS	Hélène	59	Monchecourt
HUXLEY	Romain	59	Merville
LECOMPTE	Caroline	59	Anzin
MERCIER	Céline	59	Nortkerque
MONPAYS	Mathieu	59	Merville
NORY	Ludivine	59	Wicres
PIRA	Margot	59	Pérenchies
TALEB	Betty	62	Oignies
THUILLEZ	Maud	62	Wimereux

Transfert vers NPC

Nom	Prénom	Département	Ville	CROPP d'origine
HENAFF	Camille	62	Arras	Bretagne
LEPAGE	Morgan	59	Tourcoing	Champagne-Ardenne

Transfert vers une autre région

Nom	Prénom	Département	Ville	CROPP de destination
ECKHOUTTE	Grégory	54	Nancy	Lorraine