

Labelix : qu'en pensez-vous ?

Dix ans après le démarrage de Labelix, il nous a semblé important de prendre l'avis des sites labélisés sur ce qu'ils pensent de la démarche qualité.

Un formulaire a été envoyé aux sites concernés. Nous avons reçu vingt-deux réponses dont nous vous présentons les principaux résultats :

1. Opinions des sites sur Labelix : Tant concernant la qualité de l'accueil et des renseignements fournis par Labelix ainsi que le suivi, les opinions sont très favorables sauf pour un site. Il ressort par contre que le prix pour entrer dans la démarche est jugé trop élevé.
2. Opinions des sites sur les sociétés d'accompagnement : ils sont globalement satisfaisants notamment pour les renseignements fournis et la qualité du suivi. Le point délicat reste le coût trop élevé.
3. Opinions des sociétés d'audit. Il est jugé globalement moyen, avec des efforts de communication à réaliser et là encore un coût de l'audit jugé trop élevé. L'arrivée d'une deuxième société d'audit est jugée favorablement.

De nombreux témoignages marquent l'intérêt porté à la démarche qualité, dont l'objectif central, l'amélioration de la prise en charge du patient, est mis en avant :

Les sites soulignent l'intérêt de la démarche qualité en matière d'organisation et de fonctionnement des structures, basée sur un référentiel métier axé sur la pratique.

Labelix est reconnu comme un outil pour faire progresser les structures, en détectant des dysfonctionnements et des points sensibles qui font ensuite l'objet d'actions correctives, et en homogénéisant les pratiques sur plusieurs sites.

L'association et l'implication de l'ensemble du personnel des sites d'imagerie dans la démarche sont reconnues comme un outil puissant de cohésion des équipes et de communication interne ainsi qu'un moyen de mutation indispensable des structures.

Du côté négatif, ressort le coût global de la démarche (inscription à Labelix, coût des sociétés d'accompagnement et d'audit, investissement en temps du personnel), à contrebalancer par le bénéfice, difficilement quantifiable mais réel, des améliorations générées par la démarche qualité.

L'absence de reconnaissance du travail accompli par les tutelles fait également partie des points négatifs soulignés, et pourrait être corrigée par une évolution de Labelix vers une certification.

Vous trouverez enfin dans cette lettre les réponses à la question que nous avons posé aux sociétés d'accompagnement : Comment concevez-vous l'accompagnement des cabinets de radiologie dans la démarche de labellisation ?

P. 4 : Résultats du questionnaire au 06 / 2013

Docteur Jean-Charles LECLERC



**Labelix obtient le Label 2012
" Droits des usagers de la santé "
de la CRSA Bretagne**



SUPPLÉMENT AU N° 362 DE LA LETTRE DU MÉDECIN RADIOLOGUE



Directeur de la Publication :
D^r Jacques NINEY
Rédacteur en chef :
D^r Robert LAVAYSSIERE
Secrétaire de rédaction :
Wilfrid VINCENT

Téléphone : 01 53 59 34 00

Edition • Secrétariat • Publicité
Rédaction • Petites Annonces

EDIRADIO
S.A.S. au capital de 40 000 €
Téléphone : 01 53 59 34 01
Télécopie : 01 45 51 83 15
http://www.fnmr.org
E-mail : info@fnmr.org
168 A, rue de Grenelle
75007 Paris

Dépôt légal 4^{ème} trimestre 2013

Président :
D^r Jacques NINEY
Responsables de la publicité :
D^r Saranda HABER et Eric CHAVIGNY
Maquettiste :
Marc LE BIHAN

ALBEDIA IMPRIMEURS
Z.I. Lescudilliers
26, rue Gutemberg
15000 AURILLAC

La démarche qualité : Labelix et/ou l'ISO 9001 : Une réponse concrète à l'amélioration de l'accueil, de l'organisation et de la communication interne au sein du cabinet

Martine Carron
Directeur général de
CARRON consultants SA

CARRON consultants
management opérationnel des services

Aujourd'hui encore, il apparaît parfois surprenant qu'un médecin s'intéresse à une démarche d'organisation que beaucoup croient réservée à l'industrie. Or, depuis une dizaine d'années, la démarche qualité, mise en place dans de très nombreux cabinets médicaux ou autres professions libérales de toutes tailles, constitue un levier de progrès considérable apprécié par ceux qui la décident.

C'est d'abord en interne qu'apparaissent les effets bénéfiques : Décloisonner les métiers, en faisant réfléchir ensemble les radiologues, les manipulateurs et les assistantes, sur l'organisation, les comportements et les méthodes du cabinet décuple la motivation et les bonnes suggestions. Pour les patients, la démarche qualité certifiée est la preuve que vous savez vous remettre en cause et constitue un signe de reconnaissance de plus en plus apprécié. Vous apportez la preuve que vous les « écoutez » et que vous vous souciez de leur satisfaction.

L'accompagnement de la démarche par un consultant spécialisé dans votre domaine rend l'objectif de certification accessible au travers de paliers progressifs permettant à chacun de mesurer les progrès accomplis.

Sur quoi porte la démarche dans un cabinet de radiologie ?

LABELIX est une réflexion sur l'optimisation de l'accueil, de la sécurité des personnels et des patients, de la maîtrise de la radioprotection, des matériels, de l'hygiène et de la sécurité et bien entendu de l'organisation au sein du cabinet pour mieux satisfaire les patients.

- 1 - Le « qui fait quoi » est défini, qu'il s'agisse des missions qui font partie du cœur de métier ou qu'il s'agisse des missions fonctionnelles, comme les ressources humaines, les fournisseurs ou l'informatique. L'évaluation et l'entretien des compétences sont réguliers.
- 2 - Chaque année vos objectifs de progrès sont clarifiés, avec des cibles, des plans d'actions, la mesure des résultats, partagés avec vos collaborateurs.
- 3 - La communication interne doit prouver son efficacité.
- 4 - Les incidents et les suggestions d'amélioration sont suivis jusqu'à la mise en place d'actions correctives capables d'apporter une vraie solution à long terme.
- 5 - La satisfaction des clients est mesurée pour mieux cibler les efforts d'amélioration !

Comment mettre en place la démarche qualité (LABELIX ou ISO 9001) ?

Le consultant accompagne la mise en place concrète de la démarche qualité aux côtés des membres du cabinet.

Il anime des comités de pilotage avec les associés et des petits groupes de travail avec les radiologues, les manipulateurs et les assistantes pour décrire de façon très concrète les méthodes du cabinet.

Il vous propose les outils nécessaires et écrit pour vous ce que vous n'avez plus qu'à relire, critiquer ou valider.

Il anime aussi des réunions qualité avec les salariés pour leur permettre de s'approprier la démarche et de résoudre ensemble les dysfonctionnements.

Le consultant, expérimenté dans votre domaine d'activité, vous transmet son savoir pour vous permettre d'être autonome dans le suivi de cette démarche à long terme.

Enfin, il faut faire « court » pour ne pas se lasser ! Selon la taille du cabinet de radiologie, nous accompagnons la démarche LABELIX dans un délai de huit mois à dix mois.

En conclusion, les atouts de ce véritable projet d'entreprise fédérateur sont autant internes qu'externes :

- Un « décloisonnement » des métiers, plus de communication et de transversalité au sein du cabinet.
- La démonstration pour vos patients de votre professionnalisme et de vos capacités d'écoute et de réactivité.
- Un système documentaire sobre et pragmatique qui privilégie l'efficacité.
- Un cadre et des outils structurants pour le pilotage du cabinet. ■



Les sociétés d'audit agréées par LABELIX au 30/09/13 :

- APAVE
- BVC
- Une 3^{ème} est en cours d'agrément

Notre objectif : transformer vos contraintes en opportunité et dessiner avec vous de nouvelles perspectives



ELSE Consultants intervient depuis plus de vingt ans auprès des professionnels de santé, et les aide à progresser en termes de qualité, de gestion des risques, et d'organisation.

Forts de cette expérience, nous sommes centrés sur l'efficacité et la simplicité. Notre approche s'adapte aux services hospitaliers, aux plateaux techniques, aux cabinets de radiologie de ville. Elle s'appuie sur quatre valeurs :

Nos clients sont les mieux à même d'exprimer leurs besoins :

C'est notre conviction. Nous adoptons donc systématiquement une écoute active, bienveillante, sans idées préconçues ou solutions toutes faites. Ainsi, à partir de vos attentes initiales sur LABELIX, nous élargissons votre champ de réflexion pour faire émerger vos besoins déterminants, que nous travaillerons pendant la démarche.

L'homme est au cœur de nos approches :

Vos équipes font réussir votre cabinet. La compétence des radiologues, est bien entendu décisive ; mais il en est de même de leur capacité à diriger ensemble la structure et à manager les équipes en cohérence. Parallèlement, l'enthousiasme, la motivation, l'empathie des manipulateurs et des secrétaires, sont d'autres facteurs qui contribuent à la satisfaction de vos patients, et à l'efficacité du cabinet. Nous travaillons donc en lien étroit avec vos équipes, pour impliquer et motiver les médecins et les collaborateurs.

Privilégions l'esprit plutôt que la lettre :

La démarche qualité ne sert à rien si elle est tatillonne ou si on choisit une lecture réductrice du référentiel. Sans

oublier la rigueur nécessaire, nous essayons plutôt d'en faire un outil au service de vos progrès en visant par exemple : l'amélioration des flux, l'implication des équipes, l'homogénéisation des pratiques sur les multi sites, la maîtrise du risque, une image améliorée, des achats mieux maîtrisés, un accueil plus performant ...

Nous avons l'ambition de votre réussite :

Dans votre contexte spécifique, nous nous attachons en permanence à vous guider vers la performance optimale. Pour cela, nous vous accompagnons dans la démarche LABELIX en appliquant des outils et méthodes de référence, adaptés à vos pratiques. Ceci nous permet d'être efficaces en mobilisant à minima vos ressources.

A travers les trois temps forts de notre accompagnement : **Diagnostic, construction et mise en œuvre, audit blanc**, nous sommes vigilants à viser la performance de votre structure, tout autant que l'obtention du label. ■



Labelix - Référentiel qualité en imagerie médicale

Demande d'information pour la labellisation des services en imagerie médicale

Docteur :

Adresse :

Tél. : **E-mail :**

Est intéressé par une démarche de labellisation qualité pour son centre d'imagerie

Santopta et le conseil Labelix® des sites d'imagerie médicale

Hervé Leclot
Martine Madoux
Santopta



La labellisation Labelix® a été initiée par la FNMR en 2003. Aujourd'hui, elle est soutenue par le collège professionnel (G4).

Santopta est une société de conseil en organisation, management de la qualité et optimisation des performances en imagerie médicale.

Nous accompagnons les sites d'imagerie « du terrain » à la préparation de leur labellisation. Une fois labellisés, nous continuons à accompagner les sites qui le souhaitent pour assurer la maintenance, les évolutions et le renouvellement de leurs labels.

Notre finalité n'est pas uniquement de conduire les sites d'imagerie à la labellisation. Nous ne concevons pas l'obtention du label comme une fin en soi mais comme un moyen pour atteindre et maintenir un haut niveau de sécurité, de respect de la réglementation, de performance et de maîtrise des prestations, pour fournir des actes d'imagerie de qualité en optimisant les ressources et en maîtrisant les coûts.

Notre méthode d'accompagnement est robuste et validée. Elle a été éprouvée avec succès dans plus de quatre-vingt sites.

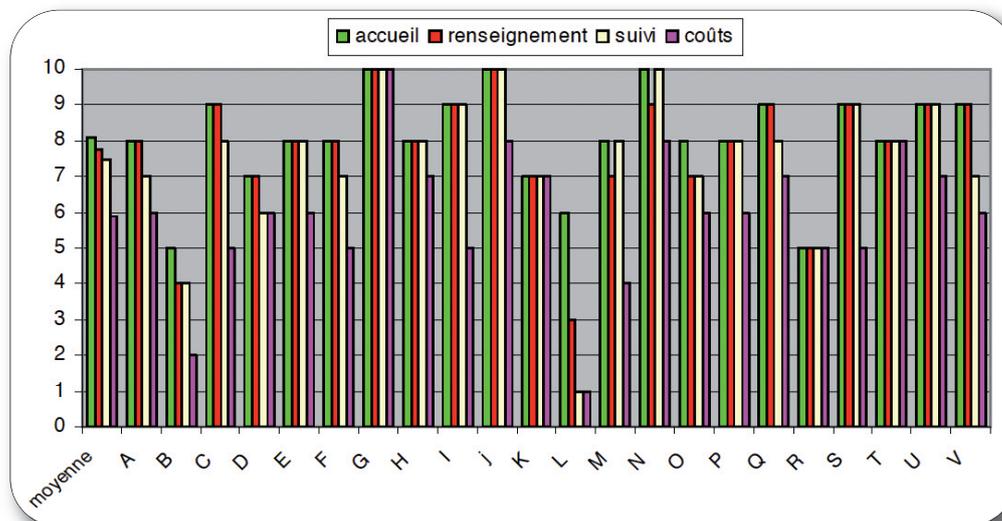
La qualité de nos prestations repose sur notre forte connaissance du milieu de l'imagerie dont nous sommes issus (médecin radiologue et manipulatrice devenus consultants), notre expérience ancienne de Labelix®, la pertinence de nos outils et sur le caractère directement opérationnel de nos solutions.

L'accompagnement du changement fait partie intégrante de nos missions. En effet, la démarche Labelix® doit respecter la culture propre de chaque centre. Il ne faut pas négliger les dimensions culturelles, sociales et donc humaines d'un tel projet qui transforme durablement l'organisation.

Plusieurs principes fondamentaux guident nos actions :

- Une relation forte de confiance partagée avec nos clients, basée sur l'écoute, nos compétences, notre disponibilité et notre réactivité.
- Du sur-mesure, pas du prêt-à-porter : nous adaptons et personnalisons nos prestations en identifiant au préalable les besoins spécifiques de chaque site.
- Etre concret et pragmatique : nous apportons des solutions et des outils pratiques et éprouvés, directement utilisables.
- Notre indépendance : Santopta est une entreprise indépendante de statut privé. Cela nous permet d'intervenir objectivement avec tous les acteurs publics et privés de la santé. ■

Résultats du questionnaire sur 22 sites (06 / 2013) Opinions des sites sur les sociétés d'accompagnement



LABELIX - FNMR
168 A, rue de Grenelle
75007 Paris

