

## De bonnes nouvelles qui montrent la dynamique de notre démarche !

Une nouvelle société d'audit, Dekkra, se positionne sur l'audit Labelix.

L'association FORCO FMC a formé récemment de nouveaux auditeurs et la convention avec cette nouvelle société, en cours de finalisation, va permettre aux radiologues d'avoir un choix de partenaires plus large pour les accompagner dans leur démarche de labélisation. De son côté, la société Apave conforte son offre.

Nous saluons également l'arrivée de deux nouvelles sociétés, ACR et CQS, qui ont demandé leur agrément pour l'accompagnement des structures d'imagerie et qui souhaitent se faire aider dans leur démarche de labélisation. La société DBio étoffe également son équipe.

Trois sociétés partenaires - Dbio, Apave, ELSE - présentent dans ce numéro leur vision de la démarche qualité et de leur rôle.

Le fait que de nouvelles sociétés, majoritairement issues du monde de la biologie médicale, s'intéressent à notre démarche qualité est un signal positif qui montre la dynamique de Labelix. C'est aussi le signe qu'il existe, selon elles, un marché de la qualité en imagerie médicale.

C'est un signal parmi d'autres, notamment nos relations avec les différents organismes de tutelle et certaines agences, qui nous fait penser que la démarche qualité en imagerie va, dans les années à venir, se généraliser pour, peut-être, devenir obligatoire.

Les médecins radiologues ont intérêt, dès maintenant, à s'engager dans la démarche qualité Labelix, qui leur permettra non seulement d'améliorer leurs pratiques pour leur patients mais aussi de se préparer à une éventuelle mise en place de cette démarche qualité obligatoire, proche de celle des biologistes.

Je vous invite à nous rejoindre pendant les Journées Françaises de Radiologie (JFR), samedi matin, à la séance management. Les dernières actualités vous y seront présentées. Ce sera aussi l'occasion de jeter les bases d'un club utilisateur Labelix qui permettra d'échanger nos expériences. ■

**Docteur Jean-Charles LECLERC**  
Président de la Commission de labellisation

### SUPPLÉMENT AU N° 384 DE LA LETTRE DU MÉDECIN RADIOLOGUE



Directeur de la publication :  
**D<sup>r</sup> Jean-Philippe MASSON**  
Rédacteur en chef :  
**D<sup>r</sup> 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](mailto:info@fnmr.org)  
168 A, rue de Grenelle  
75007 Paris

Dépôt légal 4<sup>ème</sup> trimestre 2015

Président :  
**D<sup>r</sup> Jean-Philippe MASSON**  
Responsable de la publicité :  
**D<sup>r</sup> Eric CHAVIGNY**  
Maquettiste :  
**Marc LE BIHAN**

**ALBEDIA IMPRIMEURS**  
Z.I. Lescudilliers  
26, rue Gutenberg  
15000 AURILLAC

## Vous êtes ambitieux pour votre structure ? Voilà pourquoi LABELIX peut vous aider à la faire encore progresser

Eric BAT  
Directeur Associé  
Else Consultants

**Au fil de nos accompagnements, de nos expériences et de nos rencontres avec des structures de radiologie et des médecins radiologues, nous sommes confrontés à des questions récurrentes qui ne semblent pas toujours en lien avec la démarche LABELIX, mais qui peuvent pourtant trouver des éléments de réponse dans un projet de ce type.**

**Il nous a paru intéressant de partager ici une part de ce questionnement et d'y apporter un éclairage ... parfois décalé.**

Dès qu'ils sont en groupement de taille un peu significative, les radiologues s'interrogent sur la gouvernance de leur structure, sur leur fonctionnement entre associés. Nous entendons par exemple : « **Comment gouverner ensemble de manière plus homogène, plus fluide, plus organisée et plus sereine ?** », ou encore « **Comment décider plus vite et plus efficacement ?** »

La réponse passe par vos statuts, votre pacte d'associés, votre règlement intérieur, qui définissent des règles. Elle passe aussi par vos postures individuelles, par vos envies communes d'entrer dans une réelle dynamique d'équipe, plutôt que dans une logique organisée d'intérêts personnels qui se juxtaposent. Elle passe enfin par votre capacité à partager réellement le pouvoir pour travailler ensemble. Il est à noter que diriger ensemble n'est pas une évidence pour des professionnels libéraux historiquement habitués à prendre des décisions seuls, en toute liberté, et à les assumer.

Nos clients ne pensent pas spontanément à LABELIX pour améliorer le fonctionnement et le management collectif de leur structure, mais nous leur expliquons dans quelles mesures s'engager dans cette démarche les aidera à réussir ce défi.

Par exemple en vous imposant de réfléchir à une politique commune pour votre groupement : certains ont rédigé des engagements bien plus forts et plus ambitieux que le basique et creux « satisfaire les patients et respecter la réglementation ». En osant aborder et décrire dans le cadre de LABELIX leur vision du développement de leur structure, leurs valeurs, une part de leur projet médical, leur position sur un territoire de santé, ils se sont dotés d'un projet d'entreprise qui est devenu le ciment de leur association.

Autre exemple, le référentiel vous impose de fixer des objectifs, de mesurer des résultats, de réfléchir en comité d'associés et de prendre à intervalles réguliers des décisions qui vous engagent collectivement. Nous apportons alors un outil structurant pour fixer un cap et le tenir : la base d'une équipe d'associés efficace et d'une entreprise performante.

Au-delà, ce travail sur « le cap » est un bon moyen de faire passer un message différenciateur qui va vous rendre plus lisibles auprès de votre patientèle, de votre réseau de correspondants, et auprès des acteurs de santé avec lesquels

vous souhaitez nouer une collaboration efficace. Ceci vous permettra a fortiori de répondre plus facilement à une autre question récurrente « **Comment nous différencier des autres centres d'imagerie voisins, pour nous développer ?** ».

Attention toutefois, pour être attractif, il faut tenir ses promesses et avoir une organisation et des résultats à la hauteur de la belle ambition affichée. Là aussi, LABELIX est un atout, puisque le référentiel vous outille pour maîtriser vos process et atteindre ainsi les objectifs fixés.

Justement, lorsque l'on parle de maîtrise des process, nous sommes souvent interpellés sur la question suivante :

« **Comment pourrait-on régler une fois pour toutes, tous ces petits dysfonctionnements du quotidien qui nous font perdre du temps, de l'argent et génèrent des tensions au sein des équipes ?** ».

Le patient qui arrive sans être à jeun pour un examen qui l'exige parce qu'il n'a pas eu la bonne information, le temps perdu à rechercher des antécédents sur un dossier, une information non partagée sur une maintenance programmée qui exige de chambouler le planning, l'application de protocoles différents pour le même examen au sein d'un cabinet qui génère des erreurs de la part des manip, une rupture de stock qui oblige à annuler ou décaler des patients,... Voici quelques exemples (et vous allez certainement en trouver d'autres) qui, mis bout à bout, génèrent des pertes d'efficacité significatives... et peuvent impacter la rentabilité.

LABELIX, en vous aidant à définir vos règles, en vous poussant à réaliser des contrôles, en vous invitant à auditer régulièrement votre fonctionnement, contribue d'évidence à mettre de la rigueur et de la fluidité dans vos process et votre circuit patient. Ce faisant, la démarche LABELIX va vous permettre d'analyser et de traiter les dysfonctionnements, les limiter, et ainsi gagner du temps, de l'argent et de la sérénité.

En conclusion, même si LABELIX n'est pas une solution miracle à tout, en vous aidant à l'utiliser avec pertinence comme un vrai outil de progrès, il vous aidera à aller vers une organisation plus performante, parfois même sur des sujets auxquels on ne s'attendait pas ! ■

## Engager une démarche qualité, pourquoi ?

Philippe DUDRAGNE  
Consultant  
D BIO

**Le secteur de la santé a toujours été très attaché à la qualité des soins délivrés aux patients, aux prestations associées, ainsi qu'aux réponses apportées aux demandes des demandeurs d'examen.**

Parallèlement, et progressivement, depuis de nombreuses années, les pouvoirs publics ont poussé les professionnels de la santé à évoluer vers des démarches organisationnelles structurées, principalement des démarches qualité : médecins généralistes, certification HAS des établissements de soins, accréditation des laboratoires de biologie médicale, agrément ASN pour la radiothérapie. L'objectif étant d'apporter toutes les garanties aux patients sur la qualité des examens, des services proposés dans ces structures et sur la fiabilité des résultats communiqués.

Dans ce but, les pouvoirs publics affichent leur volonté, tant au niveau National qu'Européen, d'encadrer l'ensemble des filières du secteur de la santé.

Cette volonté, initiée dans un premier temps sur un mode consensuel, prend finalement forme sous des obligations réglementaires.

Certains organismes professionnels ont intégré ce futur proche en incitant leurs adhérents à anticiper sur les obligations réglementaires et leur permettre de s'y préparer.

C'est par exemple le cas de la Société Française de Pharmacie Clinique (SFPC), du syndicat des Anato-mo Cyto Pathologistes (ACP).

La FNMR s'inscrit dans cette perspective et l'a également anticipée en élaborant dès 2003 avec les structures représentatives de la profession son propre référentiel : LABELIX et ainsi offrir aux cabinets d'imagerie médicale la possibilité d'une adaptation progressive via la labellisation.



Cette démarche permet aux médecins radiologues d'entrer dans le principe de qualité prouvée car reconnue de manière impartiale, de s'assurer que toutes les exigences règlementaires sont remplies, de garantir la fiabilité des examens, de sécuriser la prise en charge des patients, d'apporter les réponses appropriées aux médecins demandeurs sachant que cette démarche doit aussi être un facteur d'amélioration pour les cabinets dans leurs propres organisations.

C'est en cela qu'elle est structurante et fédératrice.

A bien y réfléchir et en prenant du recul, ces évolutions font la démonstration que tous les secteurs de la santé sont en lien permanent et qu'elles ont pour objectif majeur la qualité des soins prodigués aux patients.

Si la démarche LABELIX est volontaire, elle n'en est pas moins un véritable outil de préparation aux prochaines exigences règlementaires qui verront prochainement le jour.

Un point essentiel. ■



## 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

## **LABELIX : Une réponse aux besoins et attentes du grand public**

Jean-Marc VIONNET  
Directeur  
Apave Certification

**La labellisation des structures d'imagerie médicale mise en place à l'initiative et sous la responsabilité de la Fédération Nationale des Médecins Radiologues, est organisée et suivie par l'association LABELIX.**

**Les 10 chapitres du référentiel LABELIX (version 1.3 de mars 2011) définissent 10 engagements à atteindre dans les domaines de l'accueil et de l'information, de l'hygiène et de la sécurité, des dispositions en matière de vigilance, de prise en charge des incidents et accidents, de la radioprotection des travailleurs et des patients, de l'organisation générale des activités et de la politique qualité et sécurité de la structure.**

Dans un précédent article, nous avons identifié les enjeux associés à une démarche de labellisation :

Des enjeux externes : reconnaissance extérieure, apport de garanties pour les services officiels et autorités de tutelle, valorisation du savoir faire et des compétences auprès des patients...

Mais plus encore, des enjeux internes : pérennisation des bonnes pratiques, robustesse de l'organisation, mobilisation des équipes autour d'un projet partagé et développement d'une culture de l'amélioration continue.

Ces enjeux correspondent à des besoins et attentes exprimés, consciemment ou non, par des patients mais aussi par ce qu'on appelle le « grand public ».

D'une façon schématique, ces besoins peuvent être rangés dans deux grandes catégories :

Des besoins de sécurité, en réponse notamment à des affaires de santé publique (sang contaminé, amiante...), il

convient dans ce cas, pour les professionnels de santé, de **garantir cette sécurité.**

Des besoins plus « qualitatifs », tels que le respect de l'éthique, la convivialité et le respect des engagements, pour lesquels il s'agit de **garantir leur satisfaction.**

En réponse à ces besoins, on peut identifier des facteurs clefs de succès tels que : une analyse des risques, une politique intégrée avec des objectifs cohérents, un tableau de bord et des indicateurs, des ressources et moyens spécifiques adaptés, des responsabilités et autorités définies, une communication maîtrisée, des procédures maîtrisées et intégrées, une maîtrise opérationnelle des activités, un dispositif de surveillance, une procédure de gestion de crise, des dispositions garantissant l'amélioration continue.

Le système de management de la qualité et de la sécurité, constitué par l'ensemble des exigences du référentiel LABELIX, reprenant l'essentiel de ces facteurs clefs constitue, de fait, une réponse aux besoins et attentes exprimés. ■



**LABELIX - FNMR**  
**168 A, rue de Grenelle**  
**75007 Paris**

