

LABELIX

Comment arriver à faire vivre la démarche qualité LABELIX ?

La mise en place d'une démarche qualité et son animation ne sont pas des choses faciles.

Les facteurs de succès **ne s'improvisent pas et doivent être connus** au début du processus lorsque le centre d'imagerie décide de se lancer dans la labellisation, mais aussi plus tard lorsque la labellisation est obtenue et qu'il faut faire vivre au quotidien la démarche qualité au sein du centre d'imagerie.

Les enjeux vont bien au-delà de la simple obtention d'un diplôme et il s'agit surtout de **l'utilité au quotidien de la mise en œuvre de la démarche.**

Dans ce supplément, des sociétés d'ac-

compagnement, agréées par Labelix, nous donnent leurs visions de cette problématique.

Nous invitons ceux qui souhaitent en apprendre plus à participer à **la formation Forcomed référent qualité Labelix.** ■

Dr Jean-Charles LECLERC
Président de la Commission
de labellisation





La Démarche Qualité comme moteur d'amélioration de votre cabinet d'imagerie

QU'EST-CE QUE LA « QUALITÉ » ?

Selon le Larousse, il s'agit d'un « Ensemble des caractères, des propriétés qui font que quelque chose correspond bien ou mal à sa nature, à ce qu'on en attend ». Mais qu'attend-on en imagerie médicale ?

ESSAYONS D'ABORD DE COMPRENDRE LES ORIGINES DE LA « QUALITÉ » ET SURTOUT SES ÉVOLUTIONS ...

C'est à la fin du XIX^{ème} siècle que le terme « Qualité » fait son apparition lors de la révolution industrielle. Son principal objectif visait la conformité des produits livrés. Plus tardivement, « la qualité » s'orientera peu à peu vers la satisfaction des clients. Avec le temps, les techniques et les approches utilisées en « démarche qualité » pour atteindre cet objectif se sont transformées et enrichies. Les pionniers dans ces démarches furent le Japon et les Etats-Unis.

Malgré une existence de plusieurs décennies, la Qualité reste

néanmoins une fonction méconnue et même considérée comme contraignante...

En 1979, l'ISO (Organisation internationale de normalisation) se lance dans l'étude de normes internationales d'assurance Qualité. C'est en 1987 que naissent les normes de la série ISO 9000 dont l'ISO 9001. Cette norme propose des exigences à respecter pour les organismes souhaitant se donner de plus grandes opportunités pour satisfaire leur client et leur fournir en permanence des produits ou services conformes. Cette norme s'est vu évoluer au fil des années pour s'adapter au mieux aux évolutions des entreprises.

La majorité des référentiels qualité intègrent les principes de la norme ISO 9001 : l'orientation client, le leadership, l'implication du personnel, l'approche processus, l'amélioration, la prise de décision fondée sur les preuves et le management des relations avec les parties intéressées. Le référentiel Labelix ne déroge pas à la règle

Responsable et référent Qualité LABELIX

FORMATEURS : Dr Jean-Charles LECLERC (médecin radiologue et président de la commission LABELIX) et Marie-Cécile COS (qualificatrice)

CLASSE VIRTUELLE AU CHOIX LE JEUDI 27 MAI OU LE JEUDI 9 DÉCEMBRE 2021

LABELIX est le référentiel conçu par les radiologues pour assurer la maîtrise de leur outil de travail et ses enjeux.

- Formation dédiée aux structures en-cours de labellisation ou souhaitant se lancer dans une démarche d'assurance de la Qualité.
- Vous apprenez les fondamentaux pour mettre en œuvre votre démarche Qualité.
- Programme adapté au médecin radiologue ou toute autre personne qui aura pour mission de faire vivre la démarche Qualité.

**Tarif médecin radiologue en libéral ou salarié des hôpitaux :
740€ (670 € pour l'adhérent FNMR)**

NB : Le coût de cette formation est pris en compte dans vos charges et sera ainsi déduit de votre résultat fiscal.





en valorisant principalement l'orientation client (à prendre au sens large : patients, prescripteurs, personnel, tutelles, ...), le leadership (autrement dit, le portage de la démarche par les radiologues), l'implication du personnel (aucune démarche qualité ne peut être menée à bien sans l'implication des principaux concernés !!), l'amélioration (objectif même du référentiel ! Un de principaux intérêts pour un cabinet d'imagerie de s'engager dans la démarche est d'améliorer la prise en charge de patients mais également d'améliorer les organisations en place).

LA QUALITE EN IMAGERIE MEDICALE

Donc, finalement, si nous revenons à une stricte définition de la « Qualité » et notamment à la partie « à ce qu'on en attend », le référentiel Labelix vous propose une solution « Qualité » adaptées aux attentes des radiologues pour leur cabinet et leurs patients. Ses chapitres reprennent l'ensemble des thématiques impactant la radiologie : parcours patient, radioprotection, magnétoprotection, ... Mais également la sécurité de vos locaux : incendie, électricité, ... Sans oublier une partie dédiée à la structuration de ces thématiques sous le chapeau de la « Démarche Qualité » !

La « Démarche Qualité » vous permet donc d'organiser la réponse aux attentes de votre cabinet. La « Qualité » ne doit plus



être prise comme un « ensemble de techniques effectuées par des opérationnels rédigés sous forme de protocoles » mais, elle doit devenir un élément indissociable des orientations générales et par conséquent s'intégrer à votre stratégie. Les radiologues exercent dans un environnement évolutif et concurrentiel. L'engagement dans la démarche Labelix est donc une promesse d'avenir pour le cabinet... ■

Virginie MOTTE – Bioconsultant

Comment arriver à faire vivre la démarche qualité LABELIX dans les centres d'imagerie ?

LABELIX est un référentiel organisationnel d'amélioration continue. Il ne s'agit, à ce titre, pas d'un référentiel jugeant la qualité de l'acte médical, de la lecture des images ou de la rédaction du compte rendu. Organisationnel, ce référentiel intervient au niveau de l'interaction entre les activités du centre d'imagerie. Dans ce cadre, nous étudierons les moyens de faire vivre le LABELIX à l'aune de 2 thèmes essentiels :

- **L'organisation du temps au sein d'un centre d'imagerie,**
- **La mise en œuvre de moyens de communication**

Le référentiel LABELIX attend du centre d'imagerie de répondre à un ensemble d'exigences applicables. Pouvoir le développer de manière dynamique nécessite donc une bonne gestion du temps du responsable qualité et des différents cadres du centre. C'est pourquoi la première étape, essentielle dans le cadre de la mise en place de la démarche qualité LABELIX, est la planification des actions d'amélioration. Il est important de noter que cette gestion du temps n'a pas pour finalité d'ajouter une charge

de travail aux responsables et pilotes de processus du centre d'imagerie mais bien de simplifier leur activité.

C'est, par exemple, le cas de l'esprit des exigences du référentiel relatives à l'accueil du patient, à son information et à l'obtention de son consentement. La recherche des contre-indications générales à l'acte demandé gagne à être réalisée lors de la prise de rendez-vous afin de ne pas prendre le risque de provoquer des annulations tardives dans les plannings des praticiens. On peut donc retenir, dans un premier temps, qu'il est possible de faire vivre la démarche qualité LABELIX en optimisant la gestion du temps et l'organisation des tâches des différentes activités du centre. Un autre levier, essentiel, qu'il est possible de tirer pour faire vivre la démarche qualité porte sur les moyens de communication du centre d'imagerie. Ici, le référentiel est plus directif et attend notamment du centre, le cas échéant, « un processus formalisé de retour d'expérience » ou encore « des réunions de comité de pilotage organisées ...



... régulièrement ». Ces temps d'échange et de réflexion organisés permettent notamment de délimiter et maîtriser le temps passé sur le déploiement du référentiel. Ils offrent également la possibilité aux pilotes de corriger les potentiels dysfonctionnements et écarts qui peuvent survenir dans la mise en œuvre des processus d'amélioration continue¹.

En somme, la recherche d'efficacité, définie comme étant le rapport entre les résultats obtenus et les ressources utilisées pour atteindre ces résultats, est un moyen efficace pour faire vivre la démarche qualité LABELIX dans les centres d'imagerie.

Comment organiser son activité de manière simple en optimisant au maximum son temps et son énergie ? La réponse à cette interrogation ne se trouve pas seulement dans le référentiel LABELIX mais également dans la façon que chaque centre a de le mettre en place. ■

Thibault LABARTHE – Carron Consultant

(1) A ce titre, revoir le supplément LABELIX du mois d'octobre 2020 relatif à « la gestion des risques au cœur de la démarche.

Comment faire vivre la démarche qualité labelix dans les centres d'imagerie médicale ?

Depuis le 1^{er} juillet 2019, les centres d'imagerie médicale doivent obligatoirement mettre en place une démarche d'assurance qualité (décision n° 2019-DC-0660 de l'ASN). Néanmoins, une fois cet objectif atteint, cette démarche qualité doit être pérennisée.

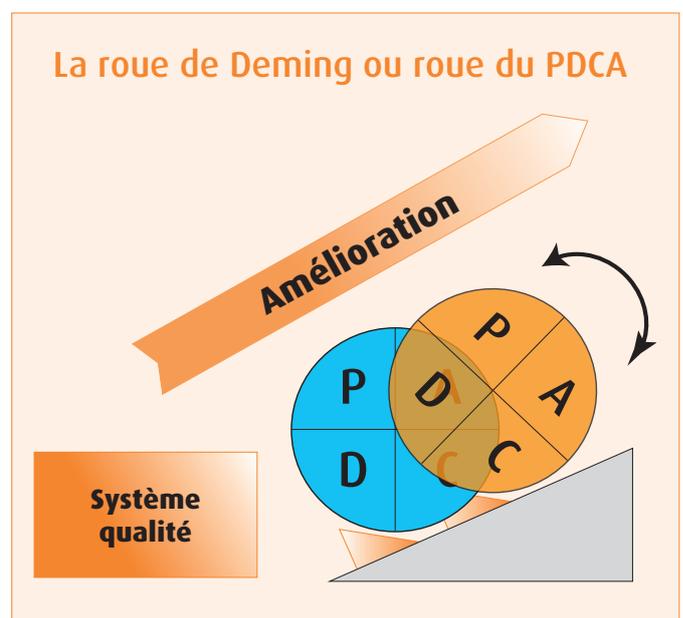
Le référentiel LABELIX permet de répondre à l'exigence de mise en place d'un système qualité et assure également le suivi de cette démarche par l'amélioration continue. En effet, LABELIX, qui est une démarche volontaire initiée par la profession, vise à l'amélioration de la prise en charge des patients tout au long de leur parcours dans les structures d'imagerie. Il est donc tourné vers l'amélioration des pratiques. L'évaluation interne de la qualité en constitue une étape remarquable, un premier bilan d'ensemble qui doit permettre de faire surgir les axes de progrès qui seront repris dans le processus d'amélioration continue.

Ces étapes permettent d'organiser le processus pour vérifier que ce qui a été prévu, c'est-à-dire l'objectif, a été réalisé et d'en améliorer le niveau atteint en s'appuyant sur l'expérience de la structure. La cale placée au pied de la roue symbolise l'expérience qui évite un retour en arrière, et la flèche, la progression des pratiques. Il n'existe en effet aucune raison pour que la roue stoppe sa progression.

QU'EST-CE QUE LE CONCEPT DE « PROCESSUS D'AMÉLIORATION CONTINUE » ?

Il s'agit en réalité d'évaluer, de façon régulière, l'efficacité, la praticabilité et la flexibilité des pratiques ayant un impact sur le patient. W. Edwards Deming fut un pionnier pour la mise en place de cette démarche du « faire mieux, toujours mieux ». C'est lui qui a donné le nom à la « roue de Deming » ou « roue du PDCA ». Il s'agit de 4 phases à mettre en œuvre tant que le niveau attendu n'est pas atteint. Ces phases sont en anglais.

- Plan = prévoir, planifier,
- Do = faire, exécuter les tâches,
- Check = vérifier, réaliser des bilans,
- Act = agir, améliorer.





D'autres méthodes de mise en œuvre de l'amélioration continue existent telles que le KAIZEN basée sur la théorie des « petits-pas » générés par les équipes en place. Les changements sont mieux perçus et l'adhésion plus forte.

QUELS SONT LES OUTILS DU RÉFÉRENTIEL LABELIX QUI VONT PERMETTRE DE FAIRE VIVRE LE SYSTÈME QUALITÉ ?

Outre les moyens à mettre en œuvre, les résultats à atteindre et la gestion des risques à assurer, présentés dans les premiers paragraphes, le référentiel LABELIX prévoit la mise en place d'outils pour faire vivre le système qualité afin d'en assurer le dynamisme et la pérennité.

Ce référentiel, au paragraphe 9, invite la structure d'imagerie à définir sa politique qualité et les objectifs de sa démarche. Puis, « les responsables du site d'imagerie revoient périodiquement sa politique qualité et ses objectifs, en tenant compte des évolutions de son environnement et des résultats des évaluations ».

Afin de réaliser cette évaluation, le paragraphe 10 indique que « les démarches qualité du site d'imagerie sont mesurées et améliorées ». Des indicateurs doivent alors être définis et suivis à fréquence régulière. Ces indicateurs seront liés au système qualité. Il s'agit du suivi des événements indésirables, des

non-conformités, du bilan des audits internes, des plaintes et réclamations émises par les patients. Cependant, d'autres indicateurs peuvent être définis selon les besoins internes ou le contexte identifié. Tous ces indicateurs doivent avoir vocation à mesurer et à donner une image du niveau atteint afin de permettre de fixer de nouveaux objectifs en vue de faire progresser la structure d'imagerie médicale. La réussite de cette approche réside dans l'implication de tous, la réalisation de bilans réguliers des indicateurs de suivis pour en tirer les points forts et ceux qui méritent une amélioration des pratiques.

Ainsi, même si la décision ASN et le référentiel LABELIX sont tournés vers une approche analyse de risques, la mise sous assurance qualité exigée permet de réaliser des bilans réguliers des pratiques et de rechercher l'amélioration continue de la prise en charge du patient.

Ce sont ces actions qui permettent de maintenir le niveau attendu, voire l'amélioration des prestations proposées aux patients et l'adhésion de tous en interne afin de faire vivre la démarche qualité. ■

Mathilde AUGEREAU

Consultante/auditrice/formatrice CQS

Comment faciliter l'implication et la mobilisation des professionnels pour faire vivre la démarche qualité Labelix dans les centres d'imagerie ?

Tout qualityicien vous le dira : « la qualité ne vaut que si elle est partagée par tous ». Quels sont les axes à développer pour favoriser ce partage et permettre de faire vraiment vivre la démarche qualité ?

Deux principaux éléments socles sont à prendre en considération pour permettre l'adhésion et l'implication des professionnels.

■ La reconnaissance

La reconnaissance de la légitimité et de l'expertise de chaque professionnel est essentielle notamment par la valorisation de leur expérience et de leur vécu du quotidien. Cette reconnaissance contribue à faciliter leurs engagements pour appliquer les dispositions prévues, suggérer et participer à l'amélioration de l'organisation et des bonnes pratiques au sein du cabinet d'imagerie.

Concrètement cela peut passer par :

- La nomination de référent ou personnes ressources pour la rédaction de documents

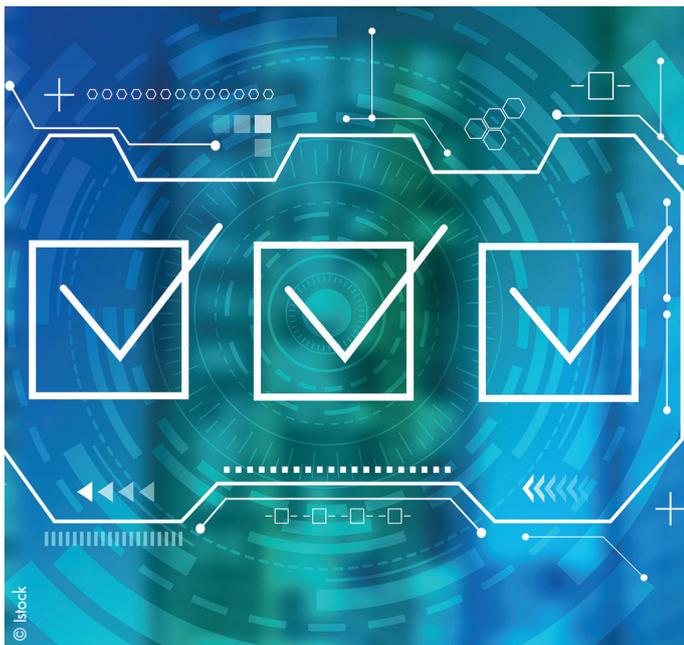
- La participation de professionnels de terrain lors des CREX
- La valorisation de l'engagement des professionnels au travers, par exemple, des entretiens professionnels.

• ...

■ La connaissance et la compréhension

La connaissance nécessite la transmission des informations et questionne sur les modalités de communication au sein du cabinet :

- Les enjeux de la politique qualité sont-ils communiqués et vulgarisés afin de donner un sens / du sens à votre démarche qualité pour les professionnels ?
- Comment sont diffusées les procédures ? Comment sont-elles mises à disposition des professionnels ? Font-elles l'objet de présentations ou d'explications orales pour faciliter leur compréhension, leur acceptation et leur application ? Qui se charge de ce relai auprès des équipes sur le terrain ?



- ... • Avez-vous un journal interne, une newsletter permettant d’informer sur la vie du cabinet et notamment sur la démarche qualité (nouvelles procédures, résultats des indicateurs ou des audits, conclusions et décisions prises suite à un CREX, avancement du plan d’amélioration...) ? Ces informations permettent de donner vie à la démarche et de l’ancrez pleinement dans le fonctionnement du cabinet.
- Faites-vous a minima une « Grand-messe » annuelle pour présenter les résultats de l’année, remercier les professionnels de leur engagement, présenter les nouveaux objectifs et projets à venir et permettre à chacun de se les approprier et de comprendre comment il y contribue ?
- ...

Se questionner et répondre à ces éléments c’est déjà amorcer la construction de l’animation pour faire vivre la démarche qualité Labelix dans les centres d’imagerie.

Vous pouvez également aller plus loin dans vos réflexions au travers du **management participatif et de l’efficacité collective**.

QUELLE SERAIT L’UTILITÉ DE FAIRE ÉVOLUER LE MODE DE MANAGEMENT ?

L’analyse de Michel Crozier, principal concepteur de l’action collective en sociologie des organisations nous éclaire à ce propos. Il explique que c’est lorsque tous les acteurs d’une organisation sont d’accord sur leur intérêt à changer, leur comportement, ou leur manière de travailler, que peuvent se produire des transformations réelles et significatives au sein d’une structure. Les managers et associés doivent donc comprendre et admettre que la réussite d’une telle démarche ne passe que par l’implica-

tion de tous, en mettant en œuvre des outils d’animation et de management participatif.

Faire l’impasse sur cette évolution conduirait à une démarche qualité qui resterait seulement l’affaire des managers, ou des qualitiens, et aurait peu d’impact ou resterait perçue seulement comme une contrainte.

QUELS SERAIENT LES MÉTHODES ET OUTILS QUI POURRAIENT AIDER LES MANAGERS À CRÉER CETTE DYNAMIQUE COLLECTIVE ?

La mobilisation de l’intelligence collective est sans doute un bon moyen. L’intelligence collective, c’est la capacité d’un groupe à faire ensemble plus et mieux que la simple somme des individus qui le compose (1+1=3). Elle est le résultat d’un cadre sécurisant, d’un processus structuré, de méthodes qui facilitent la mise en commun, l’attention mutuelle, et la capacité à tirer le meilleur parti des synergies et des différences (de fonction et de rôles, de points de vues, de personnalités, de compétences, d’envies ...) entre les membres du groupe dans un objectif commun.

Cette intelligence collective part donc avant tout d’une posture d’ouverture et de confiance dans le groupe. Elle va toutefois pouvoir s’appuyer sur différents outils ou méthodes, à retenir en fonction des objectifs visés. Par exemple :

- **Pour accompagner une transformation et se projeter dans une vision stratégique enthousiasmante** à laquelle chacun a envie d’adhérer (au moment de réfléchir à votre politique par exemple ou au sein d’un groupe d’associés), il peut être intéressant de s’appuyer sur « **l’Appreciative Inquiry** » (l’évaluation appréciative) qui consiste à bâtir un futur souhaité à partir de ce qui fonctionne bien, des forces disponibles dans l’organisation qui d’ores et déjà lui donnent vie et assure ses succès.
- Si vous souhaitez **améliorer les compétences à partir des expériences capitalisées**, vous pouvez utiliser le « **Co-développement Professionnel** », une méthode venue du Canada qui permet de partager des pratiques et le vécu professionnel avec des pairs et de progresser ensemble à partir de ce partage. Cette méthode structurée permet à chacun de grandir et de trouver des solutions pragmatiques pour ses 3P (problèmes / problématiques / projets) tout en soudant une communauté professionnelle.
- Si vous cherchez à faire **réfléchir vos équipes aux enjeux** de la démarche qualité, **aux bénéfiques, aux risques**, la méthode du « **world café** » peut être très efficace à utiliser. Elle consiste à recréer l’ambiance d’un café en créant des tables de discussion par sujet et en faisant passer les participants à chaque table pour enrichir le contenu de chaque discussion.



- **Pour définir des objectifs communs** en matière de qualité, qui soient ainsi l'affaire de tous, la méthode du « **speed boat** » sera appropriée. Elle permet d'utiliser le vecteur de l'image pour favoriser la créativité avec l'image d'un bateau pour réfléchir au rôle de chacun et à celui du capitaine, d'une île symbolisant les objectifs à atteindre, de rochers pour les obstacles, des voiles ou des moteurs pour réfléchir aux ressources et aux forces internes.
- Pour **structurer des conversations et des travaux collectifs en groupes de 5 à 2 000 participants** vous pouvez utiliser le « **Forum ouvert** ». Il permet de traiter de sujets complexes et de **produire une diversité de propositions concrètes en peu de temps.**

Bref les méthodes et les approches ne manquent pas et doivent être adaptées à votre besoin. Dans tous les cas elles sont au service d'une posture qui consiste à vraiment faire confiance au collectif et à s'appuyer sur lui pour le mettre en mouvement et l'emmener vers un objectif de progrès partagé

Et vous qu'allez-vous changer en 2021 pour faire mieux vivre cette démarche qualité ? ■

Marie-Cécile COS – Else Consultants
Isabelle Verret – Else Consultants
Eric BAT – Else Consultants

Nouvelle décision de l'ASN sur les obligations d'assurance de la qualité

La maîtrise des doses délivrées aux patients bénéficiant d'actes d'imagerie médicale à finalité diagnostique et la prise en charge sécurisée des patients sont des enjeux majeurs. A ce titre, l'ASN a défini de nouvelles exigences en matière d'assurance de la qualité dans le domaine de l'imagerie médicale.

La décision de l'ASN n° 2019-DC-0660 du 15 janvier 2019 définit les obligations d'assurance de la qualité en imagerie médicale mettant en œuvre des rayonnements ionisants, c'est-à-dire en médecine nucléaire à des fins diagnostiques, en radiologie dentaire et conventionnelle en scanographie et pour les pratiques interventionnelles radioguidées.

La décision de l'ASN n° 2019-DC-0660 du 15 janvier 2019 oblige le responsable de l'activité nucléaire exercée à définir le système de gestion de la qualité et apporte des précisions :

- sur les processus, procédures et instructions de travail associés à la mise en œuvre opérationnelle des deux principes généraux de la radioprotection, la justification des actes et l'optimisation des doses ;
- la cartographie des risques ;
- l'habilitation des opérateurs au poste de travail ;
- sur le processus de retour d'expérience, en renforçant l'enregistrement et l'analyse des événements susceptibles de conduire à une exposition accidentelle ou non intentionnelle des personnes lors d'un acte d'imagerie médicale.

La décision n° 2019-DC-0660 du 15 janvier 2019 fixant les obligations d'assurance de la qualité en imagerie médicale mettant en œuvre les rayonnements ionisants a été homologuée par arrêté du ministre chargé de la santé du 8 février 2019 et publiée

au Journal Officiel de la République française. Elle est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2019.

La mise en place de cette décision ASN peut paraître insurmontable et très contraignante au-delà d'être chronophage en temps. Il faut arriver à surmonter ce premier abord et se lancer dans le projet de la mise en place de l'assurance qualité au sein de son établissement. La clé du succès réside dans le fait de mettre en place un système de gestion de la qualité dimensionné à la structure et à ses besoins. La mise en place d'un système de gestion de la qualité sans rigidité pourra permettre l'adhésion de tous les acteurs au projet et s'intégrera, au final, dans une démarche d'évaluation des pratiques professionnelles, telle que décrite dans le guide de la Haute Autorité de Santé (HAS) intitulé « Radioprotection du patient et analyse des pratiques, développement professionnel continu et certification des établissements de santé ».

Le responsable de l'activité nucléaire exercée sera l'animateur et le moteur principal de ce projet mais tous les professionnels devront s'impliquer dans la mise en place du système de gestion de la qualité de l'établissement. C'est ainsi que l'établissement sécurisera la prise en charge des patients.

Karine LAGARDE – KL RadioPhysique



Faire vivre la qualité

« Faire vivre la qualité » est aujourd’hui un challenge important et incontournable des cabinets d’imagerie médicale et centres de radiologie. Adopter les principes de l’amélioration continue de la qualité et développer la démarche qualité Labelix requiert un investissement en temps et moyens capable de produire rapidement des effets positifs à condition toutefois d’accorder une attention toute particulière aux facteurs clés qui en conditionnent le succès.

UNE VOLONTÉ PARTAGÉE DES RESPONSABLES ET MANAGEURS ET DE L’ENSEMBLE DES COLLABORATEURS.

L’engagement de tous est une condition essentielle de la mise en œuvre de la démarche qualité, de sa réussite et de son appropriation par l’équipe.

Un premier gage de réussite consistera donc à fixer un objectif clair et précis à votre équipe, la mobiliser autour d’une action commune et renforcer sa coopération pour transformer les pratiques du quotidien.

UNE BONNE ORGANISATION ET UNE ANIMATION DE LA DÉMARCHÉ.

Conduire une démarche qualité Labelix est synonyme de conduite de projet, la bâtir, la planifier et l’animer avec minutie constitue le second facteur de réussite. Ce procédé permet à chaque participant de comprendre et de contribuer à la démarche, précise les responsabilités de chacun et évalue l’implication des personnes. Une sensibilisation à la démarche qualité, voire une formation, sont sans nul doute une aide précieuse.

Parallèlement, l’écoute des clients s’avère un aspect tout aussi important de la démarche, car la prise en compte des besoins et de la satisfaction des clients est la raison d’être de la démarche qualité.

La démarche qualité Labelix se décline invariablement en cinq étapes décrites ci-dessous.

- **L’auto-évaluation** : avant toute chose il faut savoir où on en est, raison pour laquelle il est nécessaire d’établir un état des lieux de l’organisation. Construire cet état des lieux c’est :

- Définir ses objectifs stratégiques ou son projet de service,
- Recueillir les informations disponibles pour établir les constats et analyser le fonctionnement par rapport aux exigences du référentiel, des clients et de la réglementation.
- Déterminer les points forts, les points sensibles et les dysfonctionnements, en les expliquant.

• **La mise en œuvre des actions de mise à niveau et de progrès**

En fonction des différents constats établis lors de l’auto-évaluation, un inventaire des axes d’amélioration est réalisé. Ces axes sont des points stratégiques à développer pour répondre aux écarts et dysfonctionnements constatés. A ce stade de la démarche, il est essentiel de hiérarchiser les problèmes et de définir les priorités et de s’assurer de la faisabilité des solutions envisagées. Un plan d’action définit les moyens, le calendrier détaillé et les actions à mettre en œuvre pour élaborer, améliorer ou mettre en place une démarche qualité documentée conforme aux objectifs fixés. Sa mise en œuvre suppose de mesurer avec régularité l’atteinte des objectifs en s’appuyant entre autres sur des indicateurs de mesure.

- **L’audit à blanc**, permet de mesurer les améliorations et poursuivre la mise en œuvre de nouveaux plans d’actions. L’audit à blanc couvre les 10 chapitres du référentiel Labelix. Les résultats sont bien évidemment valorisés et partagés avec l’ensemble du personnel pour produire leur plein effet : partage du sens de la démarche, diffusion d’initiatives, pérennisation des actions réalisées. C’est ainsi que la dynamique de progrès deviendra l’affaire de tous au quotidien.

• **L’audit externe de labellisation par une société indépendante agréée par l’Association LABELIX.**

- **Le passage en Commission de labellisation chargée d’attribuer (selon les résultats de l’audit externe) la labellisation du service en imagerie médicale.**

L’association Labelix met à disposition sur son site internet la liste des sociétés de conseil agréées mettant en œuvre une méthodologie d’accompagnement robuste et largement éprouvée afin de mener à bien la démarche qualité. ■

Patrick VALLET – Viskali ACC

Quel que soit votre mode d’exercice, engagez-vous dans la démarche qualité Labelix, pour vos patients, vos équipes, vos structures.

Si vous n’êtes pas encore labellisés, demandez la documentation pour entrer dans la démarche à : info@labelix.org



CONTACTEZ-NOUS

LABELIX • 168 A, rue de Grenelle - 75007 Paris

Tél. 01 82 83 10 21 • Fax : 01 45 51 83 15 • info@labelix.org