

Méthodologie de la démarche de labellisation Labelix des cabinets/services d'imagerie médicale

Martine Madoux
Santopta
www.santopta.fr
martine.madoux@santopta.fr

Dr Hervé LECLET
Santopta
www.santopta.fr
herve.leclet@santopta.fr

Le label Labelix est un mode officiel de reconnaissance de la qualité des prestations des cabinets et services d'imagerie médicale.

Il garantit à un observateur extérieur (un patient, un médecin correspondant, une tutelle, ...) le respect systématique par le site labellisé d'un certain nombre de caractéristiques jugées obligatoires. Il témoigne d'un niveau de qualité qui correspond à un standard défini dans le référentiel de labellisation. C'est un message envoyé par le site à son environnement pour donner confiance.

Le label est attribué de façon impartiale pour une durée de 4 ans par la Commission de labellisation.

La méthode à suivre pour labelliser un cabinet/service d'imagerie est univoque. Elle est simple et accessible à tous.

L'objet de cet article est de la décrire succinctement.

Première étape : faire acte de candidature

Quand un cabinet/service d'imagerie souhaite se faire labelliser, il doit d'abord faire acte de candidature par écrit auprès de l'association Labelix, hébergée à la FNMR.

L'association Labelix lui adresse alors un courrier d'information qui détaille toutes les modalités de la démarche.

Seconde étape : organiser votre démarche

Nommer un responsable qualité

Le cabinet/service d'imagerie doit nommer un responsable qualité. Cette personne sera le porteur principal du projet. Il peut s'agir d'un médecin radiologue, d'un cadre, d'un manipulateur, d'une secrétaire ou de toute autre personne fortement impliquée dans le fonctionnement et la gestion quotidienne de la structure.

Le responsable qualité peut en pratique être un binôme, par exemple radiologue-secrétaire ou radiologue-manipulateur.

Composer le comité de pilotage

Un comité de pilotage doit être constitué.

Il doit être représentatif des trois ou quatre métiers qui composent le cabinet/service, avec un noyau médical (médecins radiologues), un noyau paramédical (manipulateurs, secrétaires), un noyau administratif (responsable administratif et financier, des ressources humaines, ...), et un noyau logistique (personnel technique). La mixité de la représentation des groupes professionnels est un facteur clé du succès de la démarche.

Penser à communiquer sur la démarche

Il convient de définir rapidement le plan de communication sur la démarche au sein du cabinet/service. L'implication de tous est une des clés du succès. L'implication passe par l'information juste et répétée.

Choix d'une société d'accompagnement

Il est très fortement recommandé de se faire accompagner par une société de conseil répertoriée par l'association Labelix qui fournira au candidat la liste des sociétés qu'elle a agréées. Les candidats ont évidemment la liberté de choisir leur accompagnateur sur la base de ses compétences, références et tarifs.

Troisième étape : l'auto-évaluation

On entre dans la démarche par une auto-évaluation. C'est un véritable diagnostic qualité.

Une bonne auto-évaluation consiste à se poser les questions clés suivantes, face à chaque exigence du référentiel de labellisation :

- que faisons-nous pour répondre à ?

- comment cherchons-nous à progresser sur ?
- comment mesurons-nous notre progrès sur ?

Il faut formuler des commentaires pour chaque critère de chaque exigence, puis en faire une synthèse en précisant :

- les points forts,
- les points à améliorer.

L'auto-évaluation porte sur les exigences énoncées dans le référentiel. Elle doit être conduite de manière la plus objective possible.

Quatrième étape : la synthèse de l'auto-évaluation et l'élaboration du plan d'amélioration

Une fois l'auto-évaluation terminée, une synthèse générale en est faite.

Les données de sortie de l'auto-évaluation permettent de définir un plan d'actions (c'est-à-dire un plan d'amélioration) logique et cohérent qui conduira à la labellisation.

Ce plan d'amélioration est une liste réfléchie de thèmes à traiter.

Pour chaque thème, il faut définir :

- l'objectif à atteindre,
- le responsable,
- l'échéance,
- les éventuels moyens nécessaires,
- le mode d'évaluation.

Cinquième étape : la mise en œuvre du plan d'amélioration

De nombreuses actions d'amélioration pourront alors être entreprises.

Nous recommandons pourtant de limiter le nombre de ces améliorations (une dizaine à la fois au maximum, quitte à en entreprendre des nouvelles quand les premières sont achevées), faute de temps et de moyens, et pour travailler en profondeur.

L'objectif premier est de corriger d'éventuels dysfonctionnements graves et/ou fréquents et de construire les outils du système qualité qui garantissent la pérennité de la démarche.

Le rôle de la société de conseil est d'accompagner le site à la mise en œuvre de ces plans d'actions en lui apportant des outils méthodologiques, du conseil sur le terrain et des réponses techniques spécialisées et adaptées à ses problématiques propres.

La durée de la réalisation du plan d'amélioration dépend de la taille de la structure. Il faut compter entre 6 mois pour un site unique et 18 mois pour un groupe multisite.

Sixième étape : l'audit à blanc

Quand le cabinet/service d'imagerie se sent prêt, un audit à blanc est réalisé environ deux mois avant l'audit officiel de labellisation.

L'objectif est de passer en revue l'ensemble des exigences du référentiel dans les conditions réelles de l'audit. Si des écarts sont encore constatés, il reste un temps suffisamment long au cabinet/service pour réagir et corriger ses écarts avant l'audit de labellisation.

Septième étape : l'audit officiel de labellisation

L'audit de labellisation consiste en une visite du site candidat par un organisme auditeur tiers indépendant, précédée de la réponse à un questionnaire de dimensionnement de l'audit et à la vérification d'une liste des documents indispensables.

Il dure une ou deux journées, selon la taille de la structure.

L'audit est un "processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits".

Autrement dit, l'objectif de l'audit est de s'assurer du respect des exigences du référentiel et d'apprécier les outils de maîtrise mis en place dans le site, selon une méthode d'évaluation rigoureuse et indépendante.

L'auditeur rédige un rapport d'audit qui est remis à l'association Labelix.

Huitième et dernière étape : la décision de labellisation

L'auditeur ne prend pas seul la décision de labelliser ou pas le site visité. Cette responsabilité revient à la Commission de labellisation de l'association Labelix qui analyse le rapport d'audit et l'ensemble du dossier et prend la décision de labellisation.

Cette Commission de labellisation est composée de représentants des différentes parties intéressées par le label, dont des représentants de la FNMR, des organismes auditeurs, des sociétés

d'accompagnement des cabinets/services, un représentant de la SFR, un représentant des patients, un représentant de la CNAM-TS et un représentant des assureurs.

Les membres du Collège sont tenus à la confidentialité.

Le certificat de labellisation Labelix est co-signé par le président de la Commission de labellisation et le président de l'association Labelix.

Le label est délivré pour une durée de quatre ans. Un audit de suivi documentaire est réalisé à mi-parcours, c'est-à-dire au bout de deux ans.

Le rapport d'audit documentaire est géré de la même manière que le rapport d'audit initial. La Commission de labellisation l'analyse et statue.

Puis le label doit être renouvelé à l'échéance des 4 ans.