



# Infos conseils

*Les préconisations de vos URPS pour  
les professionnels impliqués dans un  
projet de CPTS Communauté  
Professionnelle Territoriale de Santé*



N°14 – Février 2024

# Comment intégrer la **Qualité et Pertinence des soins** au sein des CPTS ?



en partenariat



# Contexte

Dans le cadre des parcours de soins de plus en plus complexes, une approche pluriprofessionnelle et pluri sectorielle coordonnée est nécessaire afin d'offrir au patient une prise en charge globale et personnalisée bénéficiant de l'expertise de chacun des professionnels investis . La prise de décision se veut collective et éclairée tenant compte des différentes perspectives et expertises.

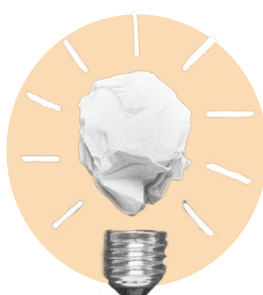
Les orientations fixées par la « Stratégie Nationale de Santé (2018-2022) » et l'objectif «Ma santé 2022» considèrent la qualité et la pertinence des soins comme « le fil rouge de la transformation » du système de santé. C'est aussi un enjeu majeur qui apparaît dans le Projet Régionale de Santé 2023: « Promouvoir et garantir la qualité, la sécurité et la pertinence des prises en charge et des accompagnements ».

Il est primordial d'adapter les soins de premier recours, qui sont en première ligne pour les soins courants délivrés à la population, afin de répondre aux besoins croissants liés au vieillissement de la population, au développement des pathologies chroniques et à l'aspiration au maintien à domicile. L'enjeu est d'accroître l'attractivité de ces métiers pour les professionnels et de garantir à la population le parcours de santé le plus pertinent.

En intégrant la qualité et la pertinence des soins au sein des CPTS, il est possible d'optimiser les parcours de santé tout en améliorant l'expérience des patients, la qualité de vie des professionnels et en garantissant l'efficacité de l'utilisation des ressources de santé. Dans le cadre des ACI, un financement complémentaire permet aux CPTS de déployer cette mission.

Ce document réalisé en collaboration avec la Structure Régionale d'Appui d'Occitanie a comme objectif d'aider les CPTS à intégrer les principes de la démarche qualité au sein de leurs pratiques professionnelles.

**« Le bon soin au bon moment délivré par le bon professionnel de santé »**



# Qu'est -ce que la « qualité des soins » ?

## Définition générale

La qualité des soins est un concept pluriel qui englobe de nombreuses dimensions et peut répondre à différentes définitions. Selon l'Organisation Mondiale de la Santé, des soins de qualité devraient être :

- **Efficaces** : reposer sur des bases factuelles et être dispensés à ceux qui en ont besoin
- **Sûrs** : éviter de porter préjudice à ceux qui en bénéficient
- **Centrés sur la personne** : correspondre aux préférences, aux besoins et aux valeurs de chaque individu.

## LA QUALITE ET PERTINENCE DES SOINS AU SEIN DES CPTS

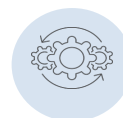
Cette mission consiste à proposer des actions pluriprofessionnelles de façon à :



Organiser des concertations  
autour de cas patients  
(notamment cas complexes)



Organiser des échanges  
sur les pratiques



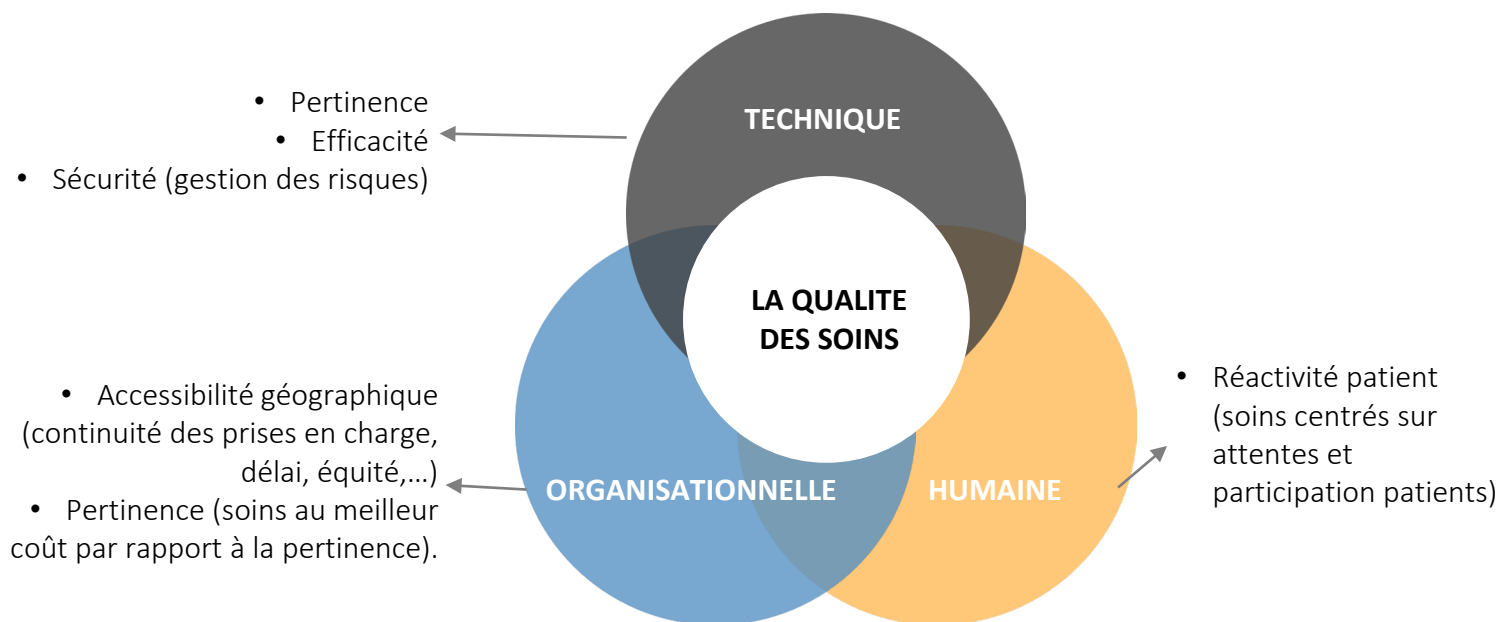
Formaliser des retours  
d'expérience en vue de  
formuler des pistes  
d'amélioration et  
d'harmonisation des pratiques

L'organisation de ces échanges doit rester souple et adaptée aux situations des territoires sans référence obligatoire à un cahier des charges particulier comme cela peut être le cas pour les groupes qualité médecins mis en place. Les thèmes des échanges sont à définir au sein de chaque communauté en fonction des besoins identifiés. S'engager dans la mission 5, c'est ainsi évaluer ses pratiques dans un objectif d'amélioration continue.

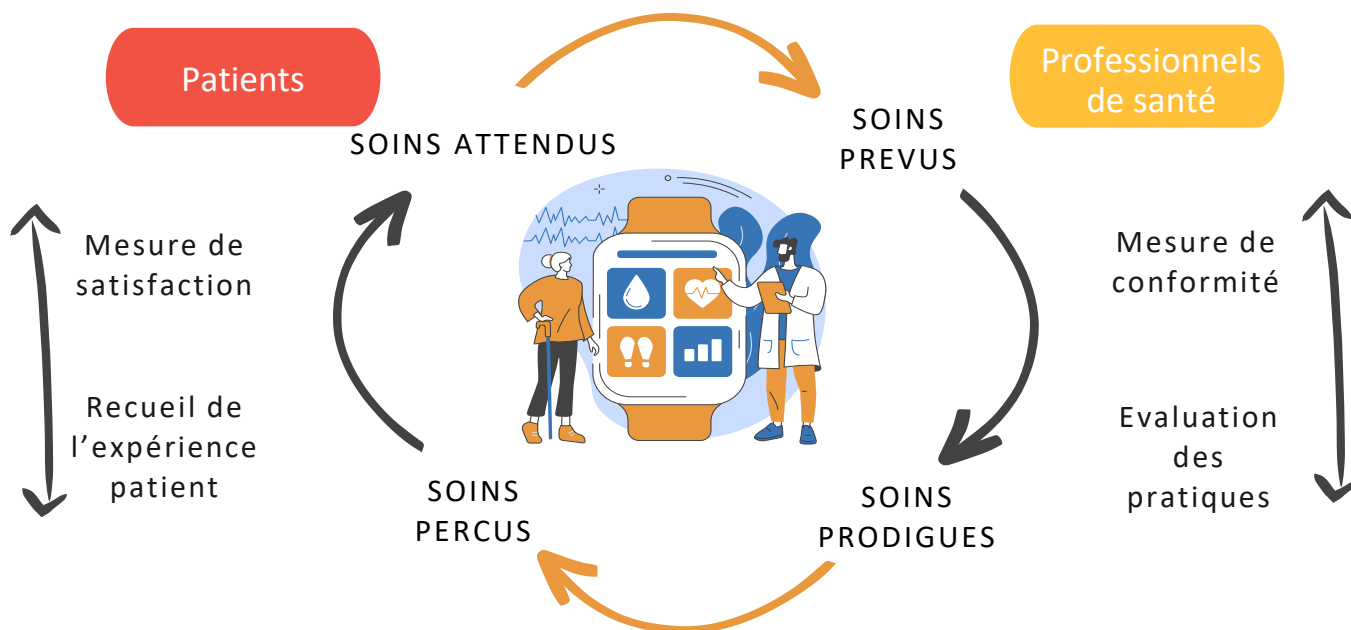
SOURCE : [Accords conventionnels interprofessionnels 2019 \(ACI\)](#)

# Qu'est -ce que la « qualité des soins » ?

## Les dimensions de la qualité des soins



## La qualité des soins : deux points de vue complémentaires



La qualité est conditionnée par ce qui est voulu (objectifs visés), ce qui est produit (sécurité, pertinence, efficacité) et ce qui est perçu (expérience patient).

La démarche d'évaluation intégrant l'évaluation des pratiques professionnelles, le recueil de l'expérience patient, ... est un moyen de mesurer les écarts entre le soin attendu et le soin prodigué afin de choisir et mettre en œuvre des actions d'amélioration.

# La démarche qualité des soins Illustrée par « La roue de Deming »

## La roue de la qualité

M. Edwards Deming (USA) apparente la démarche qualité à une roue qui tourne dans le sens de l'amélioration continue avec un système de cale qui empêche la roue de tourner dans le sens contraire de l'amélioration.

Le schéma ci-dessous illustre les 4 phases indispensables pour s'inscrire dans cette démarche : Plan, Do, Check, Act

### PLANIFIER

#### Projet de santé

Décrire les principaux processus ;

Définir les objectifs et référentiels de pratiques ;

Rédiger les protocoles de prises en charge ;

Réaliser la cartographie des risques ;

Prévoir les moyens de réalisation.

### FAIRE

#### Au quotidien, exercice professionnel

Production des soins par chaque professionnel de santé ;

Mise en œuvre des protocoles ;

Coordination ;

Communication entre professionnel et avec le patient et son entourage.

### VERIFIER

#### Confrontation des pratiques et objectifs

(toutes les méthodes d'évaluation)

Patient traceur / parcours traceur ;

Retours d'expériences : CREX, RMM, APP, ... ;

Recueil de l'expérience patient ;

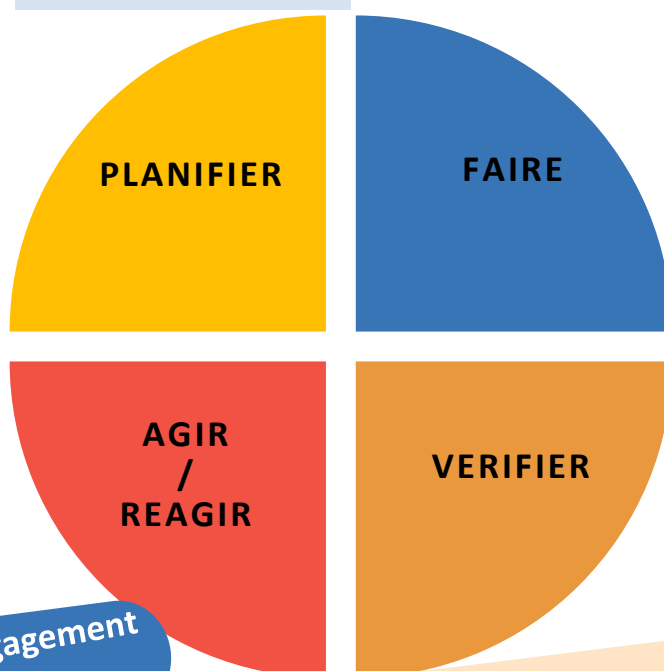
Suivi des indicateurs de qualité.

### AGIR / REAGIR

#### Réduire les écarts

Choisir collectivement des actions correctives issue de l'évaluation ;

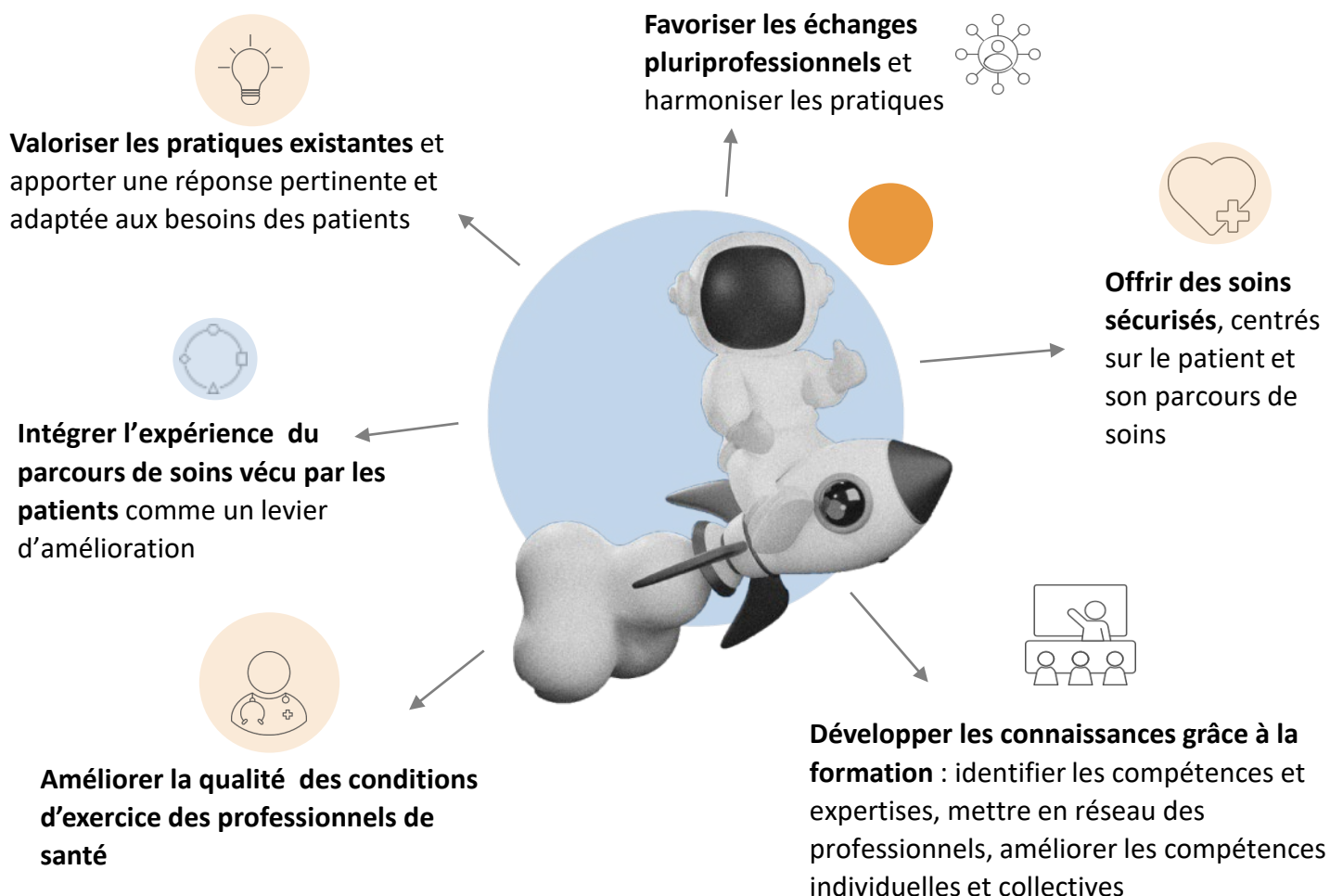
Mettre en œuvre des actions et en assurer le suivi.



Expérience et engagement des acteurs

AMÉLIORATION CONTINUE

# Quels bénéfices pour le territoire de la CPTS ?



La qualité des soins et la sécurité des patients ne se résument pas à un travail individuellement bien fait et conforme aux données de la science.

C'est aussi le résultat d'un travail en équipe au sein de laquelle l'information circule plus efficacement au bénéfice d'une prise en charge optimum des patients et des familles.



La force de l'équipe permet aux acteurs de communiquer entre eux pour analyser les problèmes et dysfonctionnements.

Cette notion est cruciale pour la CPTS par essence très composite avec un rôle majeur pour les parcours de soins complexes comportant de nombreuses interfaces : médecins libéraux, établissements sanitaires et médico-sociaux.



# Mise en place de la mission Qualité et Pertinence des soins au sein de ma CPTS



### Par où commencer ?

- ✓ Pensez la démarche qualité comme évolutive ! Le projet de santé permet de « fixer un CAP », le déploiement des missions lance le départ de la mise en œuvre opérationnelle.
- ✓ Engagez la gouvernance et structurez au sein de la CPTS une instance de pilotage avec identification de référents qualité qui vont animer la démarche.
- ✓ Réalisez un diagnostic qualité du territoire (pratiques existantes, outils partagés, ...).



### Qui dois-je mobiliser ? Et quelles thématiques prioriser ?

- ✓ Identifiez les professionnels intéressés par la démarche.
- ✓ Sélectionnez les thématiques spécifiques à travailler sur le territoire à partir des besoins identifiés et définir les objectifs spécifiques à atteindre. Ces objectifs doivent être mesurables.
- ✓ Organisez une réunion d'information et lancer un groupe de travail faisant participer les professionnels intéressés à l'ensemble des décisions.
- ✓ Orientez la démarche qualité en faveur d'actions concrètes et identifiables permettant d'obtenir des résultats rapidement visibles.



### Comment mettre en œuvre cette mission ?

- ✓ Démarrez la démarche de manière progressive (approche de « petits pas »).
- ✓ Formez les professionnels aux méthodes et outils (ex : méthodes d'analyse des causes profondes).
- ✓ Évaluez régulièrement les résultats par rapport aux objectifs fixés (indicateurs) et utiliser les résultats des évaluations pour identifier les zones d'amélioration et ajuster les actions en conséquence. La démarche qualité est un processus cyclique qui ne s'arrête jamais.
- ✓ Communiquez régulièrement sur les actions d'amélioration identifiées et mises en œuvre.

# Des ressources disponibles en région



LA SRA Occitanie a pour mission d'accompagner les professionnels de santé et du médico-social dans leurs démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

La SRA Occitanie propose des actions de formation et de sensibilisation, des outils, un accompagnement spécifique pour votre CPTS.

Lien vers notre site internet : [www.sra-occitanie.fr](http://www.sra-occitanie.fr)



## Un projet, un réflexe : [www.guichet-cpts-occitanie.org](http://www.guichet-cpts-occitanie.org)

Si vous souhaitez développer une démarche qualité & pertinence des soins au sein de votre CPTS, le guichet CPTS en partenariat avec la Structure Régionale d'Appui Occitanie vous propose des nouveaux outils.

### Exemples d'éléments mis à votre disposition :

- Un zoom sur les thématiques « qualité et pertinence des soins » traitées par les CPTS d'Occitanie
- Une définition des objectifs opérationnels
- Des exemples de sous-actions concrètes et de répartition des tâches à mettre en œuvre sur vos territoires
- Une identification des ressources existantes, des freins et des leviers
- Un accompagnement personnalisé et adapté à votre projet, proposé par les équipes du Guichet