

# L'OBSERVATOIRE DE L'EXERCICE COORDONNÉ

## La démarche qualité : vous en êtes-ou ?

42 REpondants



Dans cette enquête, près de **70%** des répondants sont coordinateur.trice.s.

Les répondants **issus de 10 départements** de la région, représentent **plus de 40 équipes différentes** (la majorité étant des MSP). Les réponses restent individuelles et peuvent parfois différer pour une même équipe.

### A la question : "Avez-vous déjà mis en œuvre/ suivi des projets MSP/CPTS avec une démarche qualité ?"

Plus de 60 % des répondants déclarent mettre en œuvre une démarche qualité dans au moins un projet au sein de leur équipe (MSP ou CPTS). Mais comment définissent-ils ce concept ?

**Une philosophie avant tout.** Ce qui ressort en premier lieu, c'est "une culture", "un langage commun" : une philosophie d'amélioration continue, fondée sur :

- la remise en question des pratiques,
- le suivi régulier des projets d'équipe,
- et la conviction que rien n'est jamais figé.

C'est un processus dynamique, qui s'inscrit dans la durée.

Cette conception est indissociable d'un sens profond donné à l'action soignante, d'une réflexion éthique, et de la prise en compte de "l'expérience des patients". Enfin, la qualité est aussi spontanément reliée à des notions comme la **sécurité** et **l'efficacité des soins**.

**Une méthode** qui doit permettre de s'évaluer.

Définition d'objectifs réalistes, le suivi d'indicateurs adaptés, leur mesure et analyse, structurer la traçabilité. Le schéma en trois étapes — diagnostic, mise en œuvre, évaluation — est fréquemment cité, témoignant d'une bonne compréhension des fondamentaux de la démarche. Peu de répondants en ont une perception négative, sans doute parce que la majorité sont des coordinateur.trices, déjà sensibilisé.es ou formé.es à ces méthodes.

### Et en pratique ?

Interrogé sur les situations qui reflètent le vécu des équipes, le panel a voté comme suit :

