

CAHIER DES CHARGES DES MAISONS DE SANTE PLURIPROFESSIONNELLES

Provence-Alpes-Côte d'Azur

Direction des Soins de Proximité

Juillet 2022



ars
Agence Régionale de Santé
Provence-Alpes
Côte d'Azur

QU'EST CE QU'UNE MAISON DE SANTE PLURI-PROFESSIONNELLE (MSP)

Article L.6323-3 du Code de la Santé Publique

Une équipe pluri-professionnelle libérale aux compétences multiples (à minima 2 médecins généralistes + 1 paramédical) :

- Des professions médicales : médecins généralistes, médecins spécialistes, chirurgiens-dentistes, sages-femmes ;
- Des pharmaciens ;
- Des biologistes ;
- Des auxiliaires médicaux : infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, pédicures-podologues, ergothérapeutes, psychomotriciens, orthophonistes, orthoptistes, manipulateurs.

Les modalités de gouvernance sont propres à l'équipe. L'identification d'un leader et de référents thématiques peut faciliter le déploiement des actions.

L'équipe pluri-professionnelle peut également s'appuyer sur un coordinateur. Sa mission première est d'accompagner les professionnels dans la mise en œuvre du projet de santé. Il est notamment chargé d'animer l'équipe pluri-professionnelle de la maison de santé, de développer les outils favorisant la coordination interne, de créer les partenariats externes. Il peut aussi être en charge de la gestion administrative et budgétaire de la structure.

Un projet commun : le projet de santé

Il est défini et porté par les professionnels de santé de la futur MSP. Il se base sur les besoins identifiés dans la population consultante des professionnels de santé de l'équipe.

Le projet de santé comprend deux volets :

- Le projet professionnel, précisant l'organisation de l'équipe et le fonctionnement interne de la structure ;
- Le projet d'organisation de la prise en charge, basé sur les priorités de santé identifiées et indiquant les outils de coordination, pratiques innovantes et nouveaux services, que l'équipe mettra en place dans le cadre de son exercice en maison de santé.

Il est évolutif et fait l'objet d'une actualisation régulière.

Un ancrage territorial

Il permet aux professionnels de santé de se coordonner autour des besoins pré-identifiés de la patientèle commune.

Les professionnels de santé d'une MSP peuvent être regroupés au sein d'une :

- MSP mono site : tous les professionnels de santé sont regroupés dans un même lieu ;
- MSP multi-sites : les professionnels de santé exercent dans des lieux différents.

Un statut juridique

2 possibilités : association Loi 1901 ou Société Interprofessionnelle de Soins Ambulatoires (SISA).

Seul le statut de SISA permet de recevoir les financements versés par l'assurance maladie dans le cadre de l'accord conventionnel interprofessionnel (ACI).

Les porteurs de projets peuvent se constituer directement en SISA ou bien être accompagnés dans cette procédure par une structure d'appui, si le projet de MSP est validé par l'ARS

<http://solidarites-sante.gouv.fr/professionnels/se-former-s-installer-exercer/l-exercice-coordonne-entre-professionnels-de-sante/article/la-societe-interprofessionnelle-de-soins-ambulatoires-sisa>

https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_sisa_vf.pdf

POURQUOI EXERCER EN MSP

- Offrir à la population d'un territoire une prise en charge la plus globale possible.
- Améliorer les conditions d'exercice des professionnels de santé en facilitant, notamment, la continuité des soins et en mettant en place une organisation mutualisée (secrétariat, plannings, organisation des remplacements...).
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de prise en charge des patients, par le partage d'expérience, la complémentarité des approches et l'insertion des professionnels de santé partenaires au sein de la maison de santé dans un tissu sanitaire, médico-social et social.
- Faire découvrir le mode d'exercice coordonné par le biais de stages, prévus dans le cadre de la formation des futurs professionnels de santé, et encadrés par des maîtres de stage et tuteurs, afin d'encourager leur installation sur les territoires concernés.

LE PROJET DE SANTE

Articles L. 6323-1 et L. 6323-31 du code de la santé publique

Le projet de santé est élaboré par les professionnels de santé exerçant au sein de la structure. Ils peuvent être accompagnés par une structure d'appui labellisée et financée par l'ARS (annexe 1).

Le projet de santé de la structure s'articule autour d'un diagnostic de territoire, d'un projet professionnel et d'un projet de soins relatif à l'organisation de la prise en charge des usagers.

Le diagnostic préalable des besoins

- * Contexte géographique et économique du territoire d'intervention ;
- * Zonage du territoire ;
- * Caractéristiques de la population : profil démographique, indicateurs socio-économiques ;
- * Etat sanitaire de la population, notamment les indicateurs en matière de mortalité et morbidité, comparés à ceux d'un niveau pertinent (région ou département) ;
- * Problématiques de santé ;
- * Etat des lieux et évolution prévisionnelle de l'offre de santé locale dans ses différentes composantes (densité, identification et localisation des professionnels, identification des structures médico-sociales).

Le projet de soins

Il détaille les mesures et modalités d'organisation de la prise en charge et de l'accompagnement des patients dans le parcours de soins pour répondre aux besoins identifiés dans le diagnostic.

L'accès aux soins

➤ *L'accessibilité*

Mesures prises pour faciliter l'accès de tous aux soins et, plus particulièrement, des personnes en situation de précarité et des personnes en situation de handicap, quel que soit leur âge (adaptation des locaux à l'accueil des personnes en situation de handicap et pratique de tarifs opposables par la majorité des professionnels).

➤ *L'accueil de la population sur une plage horaire large*

Il est recommandé un accueil de 8h à 20 h en semaine et de 8h à 12 h le samedi matin avec indication des horaires de présence du secrétariat et des différents professionnels, mise en place d'un accueil téléphonique (répondeur, orientation vers le 15..).

➤ *L'accès aux soins non programmés*

Une organisation doit être mise en place pour répondre aux demandes de soins non programmées au sein de la structure en dehors des heures de permanence des soins (plages horaires vacantes sur les agendas des médecins, rôle respectif du médecin et du secrétariat dans la régulation des appels téléphoniques...).

➤ *L'organisation de la continuité des soins et la contribution à la permanence des soins ambulatoires (PDSA)*

Les professionnels de santé assurent ou s'engagent à assurer une continuité des soins à leurs patients et précisent à cet effet, les modalités de prise en charge en cas d'absence. Ils contribuent par ailleurs à la PDSA et doivent préciser les modalités d'information du patient sur l'organisation mise en place dans le territoire aux heures de permanence des soins ambulatoires (information sur le répondeur, affichage en salle d'attente,...).

➤ *L'accès à des actions de prévention et d'éducation à la santé*

La maison de santé met en place ou des actions de prévention comme la participation ou l'organisation de campagnes de dépistage, l'information des patients et l'éducation à la santé, l'éducation thérapeutique du patient (ETP).

➤ *L'accès à des spécialités ou techniques spécifique*

La maison de santé précise s'il y aura un accès à la télémedecine en téléconsultation et/ou en télé-expertise, à des consultations de médecins spécialistes, sage-femme....

❖ Le travail en équipe et l'organisation de la pluri-professionnalité

➤ *La coordination interne*

La maison de santé indique les mesures mises en place, pour assurer une coordination optimale entre les différents professionnels de la structure avec identification du responsable de la coordination de la structure et définition de ses missions.

➤ *La concertation pluri-professionnelle sur les cas complexes*

Mise en place de réunions interprofessionnelles régulières.

➤ *L'initiation ou l'adhésion à des protocoles pluri-professionnels de coopération (au sens de l'article L. 4011-1 du code de la santé publique)*

Les professionnels de santé s'engagent ou sont engagés dans une démarche de coopération ayant pour objet d'opérer des transferts d'actes de soins ou d'activités de soins d'un corps de métier à un autre (infirmier en pratique avancée, infirmier Asalee...). Ils peuvent initier ou adhérer à un ou plusieurs protocoles de coopération autorisés en région PACA.

➤ *La coordination externe*

Les professionnels de la maison de santé doivent développer les relations avec les partenaires du territoire : la communauté professionnelle territoriale en santé, les établissements et services sociaux et médico-sociaux, structures sanitaires, autres professionnels de santé libéraux, psychiatrie, associations... afin de faciliter l'orientation du patient dans le cadre du parcours de soins.

Le projet professionnel

➤ *Les différentes catégories de professionnels (médicaux, paramédicaux et, le cas échéant, les médico-sociaux et administratifs)*

Le projet liste les professionnels qui exercent à temps plein et à temps partiel ainsi que, le cas échéant, ceux qui sont disposés à intervenir ponctuellement : médecins hospitaliers dans le cadre de consultations avancées, spécialistes, ...

➤ *Le développement professionnel continu – La démarche qualité*

Le projet précise les modalités visant à favoriser le développement professionnel continu des professionnels de la structure ainsi que toutes les démarches d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques (participation à des groupes d'analyse de pratiques, formation pluri professionnelle, mise en place d'enquêtes de satisfaction auprès des patients...).

➤ *L'accueil d'étudiants*

La MSP s'engage à accueillir et à encadrer des professionnels de santé en formation, aussi bien pour les professions médicales que les professions paramédicales. A minima, un médecin généraliste doit être maître de stage universitaire ou s'engager à se former pour le devenir.

➤ *La démarche qualité*

Le projet précise les mesures mises en place dans le cadre de la démarche qualité pour permettre l'amélioration continue de l'organisation de la structure, de la qualité et de la sécurité des soins

(utilisation du référentiel d'analyse et de progression (dit "matrice de maturité") de la HAS , mise en place de groupes de pairs / groupes d'analyse de la pratique ,analyse des pratiques individuelles et collectives à travers le suivi d'indicateurs extraits du système d'information , satisfaction auprès des patients...)

➤ *Le système d'information*

L'action numérique nationale et régionale met à disposition des MSP plusieurs dispositifs et services numériques :

- Pour assurer la pertinence des offres des éditeurs de solutions numériques au regard des besoins des acteurs de la MSP (gestion du dossier patient, coordination pluri professionnelle au sein de la MSP, etc.) : **Labellisation de l'ANS** (Agence du Numérique en santé)

Liste des éditeurs labellisés : <https://esante.gouv.fr/offres-services/label-esante/solutions-labellisees>

- Pour assurer l'interopérabilité du logiciel de la MSP avec les « piliers » du **Ségur Numérique** (Dossier Médical Partagé – DMP ; Messagerie Sécurisée de Santé – MSS ; Identifiant National de Santé – INS ; Pro Santé Connect – PSC) : dispositif SONS (Système Ouvert Non Sélectif)
Contacter l'éditeur et commander la version du logiciel référencée Ségur avant le 15 juillet 2022 pour une prise en charge financière des pouvoirs publics :
<https://esante.gouv.fr/segur/medecin-de-ville>
- Pour faciliter la coordination des parcours de santé des usagers en collaboration avec les structures et professionnels de santé externes à la MSP : bénéficier des services régionaux e-Parcours « Azurezo » complémentaires au système d'information de la MSP : <https://ies-sud.fr/azurezo/>

LES FINANCEMENTS

Les financements de l'ARS dans le cadre du Fond Régional d'Intervention (FIR)

- Aide au démarrage de **20 000 €** attribuée aux projets de MSP pour financer :
 - le temps passé par les professionnels de santé dans l'élaboration du projet de santé ;
 - l'acquisition d'un système d'information labellisé ;
 - la coordination ;
 - la constitution en SISA.
- Financement de l'accompagnement des professionnels de santé pour l'élaboration du projet de santé par une structure d'appui labellisée par l'ARS (annexe 1) choisie par le porteur de projet.
- Financement du développement d'activités innovantes (télémédecine, éducation thérapeutique, actions de prévention...) dans le cadre des appels à projets régionaux lancés par l'ARS.
- Financement de la formation des coordonnateurs.

Les financements pérennes par l'assurance maladie : Accord Conventionnel Interprofessionnel (ACI)

Pour bénéficier d'une rémunération pour le financement de nouvelles missions (coordination, management, concertation interprofessionnelle...) et de nouveaux services (éducation thérapeutique du patient, préparation de la sortie d'hospitalisation...), la maison de santé pluri-professionnelle, peut adhérer à l'ACI, par la signature d'un contrat avec la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de son territoire et l'Agence Régionale de Santé PACA. La reconnaissance du projet de santé par l'ARS PACA et la structuration en Société Interprofessionnelle des Structures Ambulatoires (SISA) constituent les prérequis.

Le financement des actions mises en œuvre par la MSP est composé d'une part fixe et d'une part variable au regard des résultats observés à partir d'indicateurs contractualisés avec la MSP.

Les financements relatifs à l'investissement

Différentes aides peuvent être également attribuées par les financeurs comme la préfecture de département, l'ARS, le conseil régional...

LES ETAPES POUR LE DEPOT DU PROJET DE SANTE

Etape 1 : La lettre d'intention du projet de MSP

Le dépôt de la lettre d'intention du projet de MSP se fait par le porteur auprès de la délégation départementale de l'ARS du lieu d'implantation du projet. La délégation départementale étudie le projet en lien avec le porteur et l'assurance maladie.

Etape 2 : Le passage en CCOPD

Le projet est examiné collégalement dans le cadre de la commission de coordination de l'offre de proximité départementale (CCOPD) qui comprend des représentants de la préfecture, du conseil régional, des professionnels de santé, de l'assurance maladie et du conseil départemental de l'ordre des médecins.

Les porteurs de projet sont invités à présenter leur projet auprès des membres de la CCOPD, y compris en ce qui concerne leur projet immobilier s'il y en a un.

La CCOPD émet un avis partagé entre les différents partenaires sur la pertinence du projet au regard des besoins du territoire et des patients, du travail en exercice coordonné et de la pluri-professionnalité.

La délégation de l'ARS informe le porteur de projet de la décision dans un délai d'un mois par courrier (transmis par email).

La validation de la lettre d'intention est synonyme de déclenchement des aides financières de l'ARS (aide au démarrage et accompagnement du projet de santé).

Etape 3 : L'accompagnement du projet de santé

Dès validation du projet par la CCOPD, les porteurs de projet formalisent le choix de la structure d'appui parmi celles qui ont été sélectionnées par l'ARS (annexe 1) et en informent l'ARS par l'envoi d'un courrier ou d'un mail.

L'objectif de l'accompagnement est de permettre aux professionnels de santé d'élaborer le projet de santé de la MSP. Il est recommandé que l'élaboration du projet de santé ne dépasse pas une durée de 9 mois afin de garder la dynamique du projet.

Cet accompagnement porte sur :

- Un état des lieux de la faisabilité du projet ;
- Une aide à l'élaboration du projet de santé par la réalisation d'un diagnostic du territoire où s'installe la structure d'exercice coordonné, l'accompagnement des professionnels de santé dans l'élaboration d'un projet professionnel et d'un projet d'accès aux soins par le biais d'un temps spécifiquement dédié à la gestion de projet, une participation aux réunions de travail des équipes, apport de conseils et d'expertise sur les projets de santé, ...
- Une aide à la structuration du statut juridique (association loi 1901, SISA etc.) ;
- Les modalités pour le suivi et l'évaluation de la MSP pendant l'année qui suit sa mise en œuvre avec l'élaboration d'un rapport d'évaluation ;
- Un accompagnement du porteur de projet dans la démarche de communication qu'il doit mener autour de la dynamique qu'il porte.

Etape 4 : Validation du projet de santé

Les professionnels de santé de la MSP adresse le projet de santé finalisé et signé par l'ensemble des professionnels participant au projet de santé à la délégation départementale de l'ARS.

Après validation par la délégation départementale, le projet de santé est signé par le directeur général de l'ARS (DG ARS). Un numéro Finess est alors délivré actant ainsi la reconnaissance de la MSP.

Etape 5 : signature d'un contrat tripartite entre l'ARS, l'Assurance Maladie et la MSP

Dès la signature du projet de santé par le DG ARS, une rencontre est organisée entre l'ARS, l'Assurance Maladie et les représentants de la MSP pour étudier les conditions de son adhésion à l'accord cadre interprofessionnel (ACI).

Le contrat tripartite relatif à l'adhésion aux missions définies dans l'ACI est signé entre l'Assurance Maladie, l'ARS et la MSP. Ce contrat est signé pour une durée de 5 ans avec des possibilités d'évolution par avenants. Il définit un cadre pérenne d'accompagnement et de financement de la MSP.

CONTACTS EN DELEGATION DEPARTEMENTALE DE L'ARS

Délégations départementales	Référents	Coordonnées
04 - Alpes-de-haute Provence	François BERNIER	ars-paca-dd04-quichet-unique@ars.sante.fr
05 - Haute Alpes	Jean-Michel MUNOS	ars-paca-dd05-quichet-unique@ars.sante.fr
06 - Alpes maritimes	Maud BUGUET	ars-paca-dd06-quichet-unique@ars.sante.fr
13 - Bouches du Rhône	Alexandre MASOTTA	ars-paca-dd13-quichet-unique@ars.sante.fr
83 - Var	Claire PREVOTEAU	ars-paca-dd83-quichet-unique@ars.sante.fr
84 - Vaucluse	Manon PEZZIARDI	ars-paca-dd84-quichet-unique@ars.sante.fr

ANNEXE 1 : structures d'appui labellisées pour l'accompagnement des projets de santé

	N° de téléphone	Adresse mail
La MUT (Union territorial de la mutualité française PACA SSAM)	04 93 82 88 44	secretariat.direction@lamut.fr
URPS Médecins Libéraux	Assia CHICK 04 96 20 60 80 07 77 72 66 10	assia.chikh@urps-ml-paca.org
CRESES-ORS	CRESES : Benoit Saugeron Pierre Sonnier 04 91 36 56 95 ORS : Hélène Dumesnil 04.91.32.47.83	benoit.saugeron@cres-paca.org pierre.sonnier@cres-paca.org helene.dumesnil@inserm.fr
HIPPOCRATE DEVELOPPEMENT	02 57 67 54 14 06 33 33 65 64	contact@hippocrate-developpement.fr

ANNEXE 2 : Lettre d'intention du projet de MSP

Lettre d'intention

Projet de Maison de Santé Pluri professionnelle

Identification du porteur de projet
Nom du projet, nom et qualité du porteur de projet

Localisation (commune) et périmètre d'intervention (liste des communes) et préciser s'il s'agit d'une zone d'intervention prioritaire, zone d'action complémentaire (arrêté de zonage des médecins libéraux du 02/02/2022), quartiers en politique de la ville

Descriptif général du projet :

- **Diagnostic territorial (démographie et profil socio-économique de la population, besoins de santé, problématique spécifique..)**

- **Projet professionnel :**
 - Professionnels de santé participant au projet
 - Organisation entre les professionnels (temps de présence, plages d'horaires d'ouverture...),
 - Continuité des soins : organisation de la continuité des soins, la prise en charge des actes non programmés voire des petites urgences,
 - Travail en équipe : organisation de la pluri professionnalité (réunions de coordination, systèmes d'information permettant l'accès à un dossier médical partagé),
 - Démarche qualité (protocoles de soins partagés, modalités de développement professionnel continu),
 - Formation : Accueil de stagiaires, d'internes (préciser si un des médecins est maître de stage universitaire),
 - Système d'information.

- **Projet de prise en charge des patients :**
 - Mise en place d'actions de prévention, d'éducation à la santé et d'éducation thérapeutique,
 - Coordination et coopération externe : développement et formalisation des relations avec les autres acteurs de santé présent sur le territoire d'intervention de la MSP (liens avec les autres structures d'exercice coordonné, CPTS, réseaux de santé, établissements de santé, établissements médico-sociaux...
 - Consultations avancées de spécialistes ou d'accès à ces consultations par des outils de télé-médecine.

Statut juridique :

- **Association loi 1901**

- SISA

Pertinence du projet au regard de son implantation géographique

Demandes de financement

<p>Aide au démarrage</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Oui ○ Non 	
<p>Demande d'aide à l'accompagnement du projet de santé</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Oui <p>Nom de la structure d'appui pressentie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - CRES-ORS - HIPPOCRATE DEVELOPPEMENT - LA MUT - URPS ML <ul style="list-style-type: none"> ○ Non 	
<p>Investissement (en cas de projet immobilier)</p>	<p>Coût total du projet</p> <p>Financements prévus (à détailler si possible)</p>	<p align="right">.... €</p> <p align="right">.... €</p>

PROJET DE SANTE

Etabli en date du :

Nom de la MSP	
Statut juridique	<input type="checkbox"/> SISA <input type="checkbox"/> Association loi 1901
N° SIRET	
Coordonnées de la MSP	Adresse postale :
	Téléphone :
	Email :
	Email pouvant être diffuser sur le site de l'ARS :
Représentant légal de la MSP (nom, prénom, profession, téléphone, courriel)	

CARACTERISTIQUES DU TERRITOIRE ET DES BESOINS DE SANTE

*Le territoire d'intervention comprenant généralement un territoire d'intervention **primaire** dans lequel les professionnels de santé interviennent de façon habituelle autour de leur patientèle et un territoire d'intervention **secondaire** (pas d'engagement de prise en charge, d'autres patients avec une acceptation au cas par cas). Le nombre d'habitants sur ce territoire est indiqué (en précisant, le cas échéant, les variations saisonnières).*

L'analyse de l'offre de soins existante sur le territoire avec l'identification de l'offre de soins, l'offre sociale et médico-sociale, l'offre de coordination, les institutions...

La description du lien et des articulations avec les acteurs identifiés dont la CPTS du territoire

S'il y a un dispositif d'appui à la coordination (DAC), un contrat local de santé (CLS), un hôpital de proximité, et/ou un projet territorial de santé intervenant sur le territoire, préciser particulièrement l'articulation prévue avec la MSP.

L'analyse des besoins de santé identifiés sur le territoire avec le diagnostic comporte les grandes caractéristiques de la population située sur son territoire d'intervention (profil démographique et profil socio-économique) ainsi que les problématiques de santé identifiées

PRESENTATION DE L'ÉQUIPE PLURIPROFESSIONNELLE

Composition nominative de l'équipe pluri-professionnelle et qualité des professionnels (médecins généralistes, infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes...)

Existence d'une personne identifiée exerçant une fonction de coordination au sein de l'équipe.

Maîtres/tuteurs de stage (nom, année de formation, type de stagiaires accueillis).

ORGANISATION DE LA MSP POUR REpondre A L'ACCES, LA CONTINUITÉ ET LA PERMANENCE DES SOINS

Amplitude horaire d'ouverture de la maison de santé.

Horaires du secrétariat physique et orientation en cas d'absence (répondeur, orientation vers le 15,...)

Modalité d'organisation des professionnels pour assurer l'accès aux soins, éventuellement de second recours et techniques spécifiques.

Organisation des professionnels pour répondre aux demandes de soins non programmés en journée.

Modalités d'organisation des professionnels pour assurer la continuité des soins.

Participation des professionnels à la permanence des soins ambulatoire (préciser le secteur de garde, l'existence éventuelle d'une maison médicale de garde).

Accessibilité pour personnes porteuses d'un handicap / accessibilité pour personnes en situation de précarité (pratique du tiers payant).

TRAVAIL EN ÉQUIPE PLURI-PROFESSIONNELLE

L'organisation de la coordination et de la fonction de coordination au sein de la MSP.

Le système d'informations partagé (logiciel, messagerie sécurisée, dossier médical partagé...).

La concertation pluri professionnelle autour du patient dont outils et pratiques mis en place par l'équipe pour prendre en charge de façon coordonnée le patient (réunions cas patients (professionnels concernés, fréquence...)).

Les protocoles de coopérations interprofessionnelles (au sens de l'article L. 4011-1 du code de la santé publique, plus communément appelées "délégations de tâches consistant, pour un professionnel de santé, à déléguer certaines missions de sa compétence à un autre professionnel au travers d'un protocole strict).

Les actions de santé publique, actions de prévention (type d'actions, partenariats éventuels, année de déploiement).

Les actions innovantes telles que la télémédecine, téléexpertise....

COORDINATION EXTERNE

Indication des principaux professionnels et structures extérieurs avec lesquels la MSP travaille et modalités de partenariat (conventions / procédures / réunions communes existantes...).

FORMATION / RECHERCHE/ QUALITE

Pour chaque profession, le nombre de professionnels maîtres de stage ou en cours de formation pour le devenir.

Les éventuelles facilités mises en place par les professionnels eux-mêmes ou par les collectivités pour permettre l'accueil de ces étudiants et stagiaires (hébergement, etc.).

La MSP indique, le cas échéant, son souhait de participer à des programmes de recherche en soins primaires en lien avec l'université.

Mesures mises en place dans le cadre de la démarche qualité pour permettre l'amélioration continue de l'organisation de la structure, de la qualité et de la sécurité des soins (utilisation du référentiel d'analyse et de progression (dit "matrice de maturité") de la HAS , mise en place de groupes de pairs / groupes d'analyse de la pratique ,analyse des pratiques individuelles et collectives à travers le suivi d'indicateurs extraits du système d'information , satisfaction auprès des patients...)