



Journées Nationales des CPTS 2025

Atelier 9

Mise en place d'une démarche qualité en CPTS

Mercredi 5 novembre 2025

Camille GUILLOU - Directrice CPTS des Vallons du Lyonnais
Alain MARGUIRON - Vice-Président CPTS des Vallons du Lyonnais
Maxime BEULÉ - Directeur Réseau Santé Sud Lochois



Emergence de la démarche qualité et gestion des risques en CPTS

Retour d'expérience de la CPTS des Vallons du Lyonnais sur le signalement des Evènements Indésirables (EI)

Mercredi 5 novembre 2025



Camille GUILLOU - Directrice CPTS des Vallons du Lyonnais
Alain MARGUIRON - Vice-Président CPTS des Vallons du Lyonnais

7ÈME ÉDITION

JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS

Démarche qualité, Événement Indésirable (EI), de quoi parle-t-on ?

5 & 6 NOVEMBRE 2025

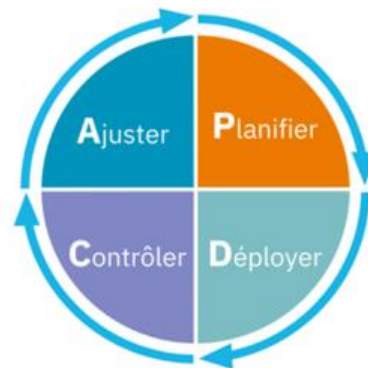
LE CORUM  MONTPELLIER



Inspiration
Aéronautique



Événement Indésirable
Associé aux Soins
(EIAS)



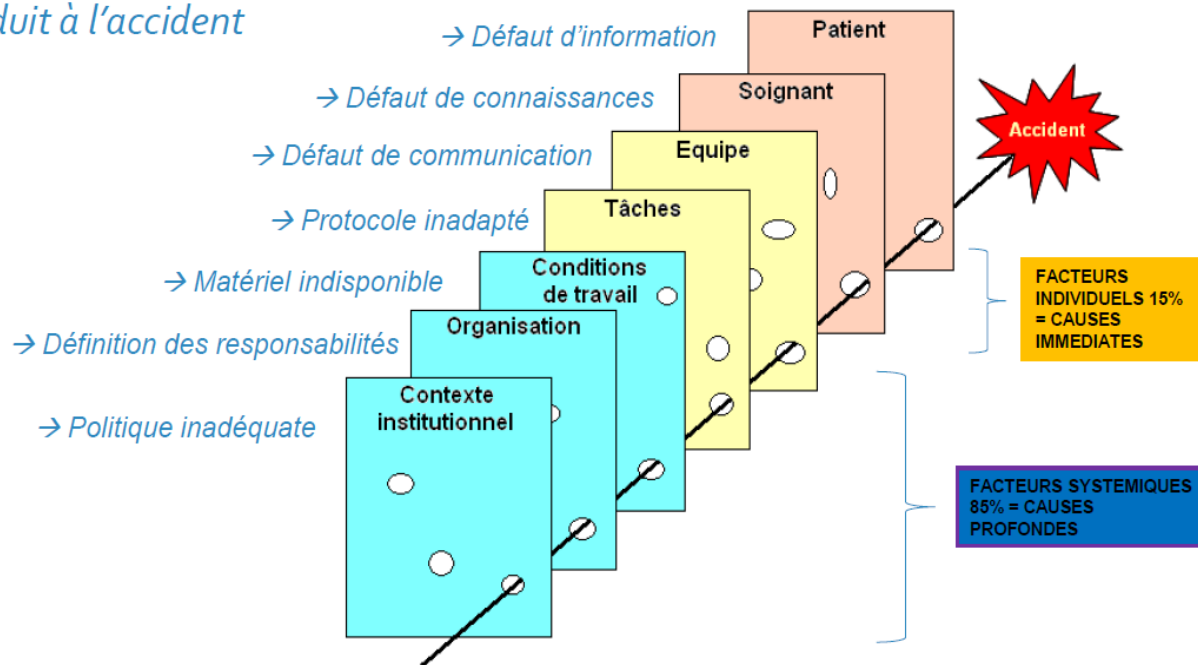
Roue de la qualité
(ou Roue de Deming ou
Modèle PDCA)

Démarche qualité, Événement Indésirable (EI), de quoi parle-t-on ?

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM  MONTPELLIER

Cascade d'erreurs : Le modèle de *Reason* : c'est la succession de défaillances qui conduit à l'accident



7ÈME ÉDITION

JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS

La CPTS des Vallons du Lyonnais en quelques mots ...

5 & 6 NOVEMBRE 2025

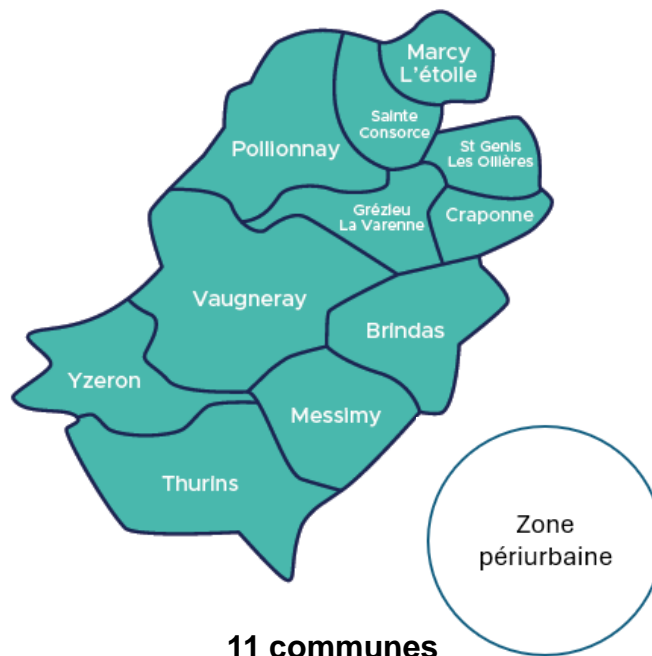
LE CORUM  MONTPELLIER

Signature
ACI
02/12/2021
Avenant 4

Mission
Qualité et
pertinence
des soins
**depuis
avenant 2**

Territoire de
**50 000
habitants***

*CPTS taille 2



11 communes

325
professionnels
de santé



200
adhérents

7ÈME ÉDITION

JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS

Pourquoi s'intéresser au sujet de la qualité en CPTS ?



5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM  MONTPELLIER



Parcours patient
ville / hôpital



Mission Qualité
et pertinence
des soins



Certification
périodique
des PS

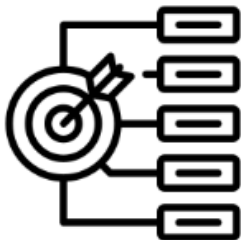


Objectif principal :



**Acculturer les professionnels de santé des CPTS
à la démarche qualité et gestion des risques**

Objectifs secondaires :



- Formaliser une **procédure de signalement** des EIAS
- Identifier **les freins et les leviers** pour une démarche continue
- Déterminer les **ressources nécessaires** à la pérennisation



Étape 1



**Convention
HCL/CPTS**
(Fiche d'EI "FEI"
+ circuit de
signalement)



Étape 2



Communication
aux adhérents
Action !

Étape 3



**Soirée
d'informations**
avec partenaires
Institutionnels et
diffusion du
**court-métrage
humoristique**

Étape 4



Formation des
PS via la
Structure
Régionale
d'Appui
(CEPPRAAL)

Étape 5



**Charte de
confiance**
Identification des
EIAS / profession

Étape 6

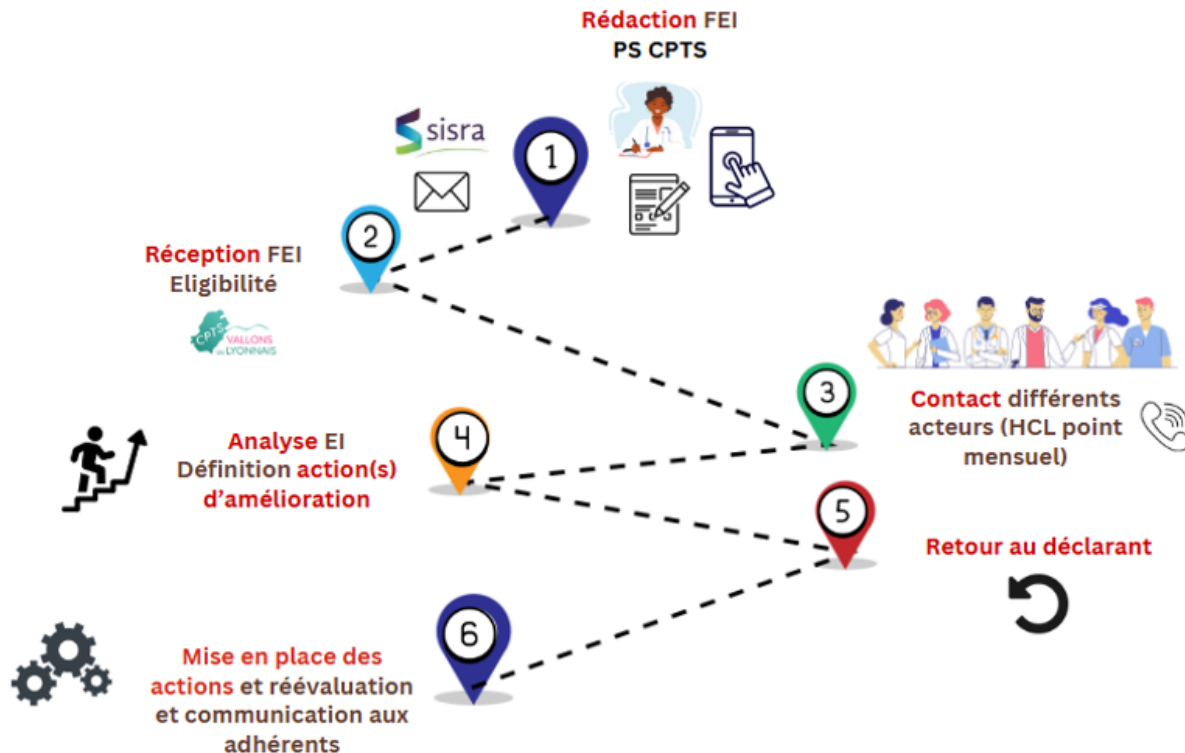


**Communication
régulière** ("RDV
Qualité", fichier
de suivi des EIAS
disponible pour
les adhérents)

Pilotage groupe pluriprofessionnel CPTS



Comment signaler un EIAS ?



Résultats (2024)

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM  MONTPELLIER

RESULTS

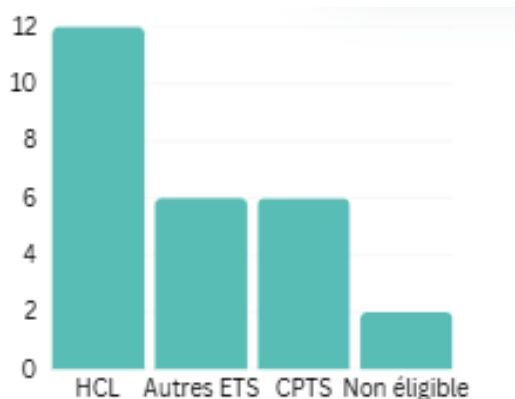
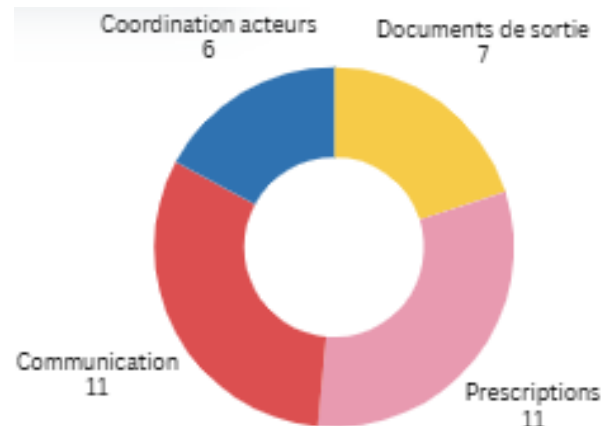
Fig.1 : Nb FEI 2024 et structures concernées/ EIAS
(n=26)

Fig.2 : Thématiques principales des EIAS (Nb FEI = 26)

Exemples d'actions d'amélioration :

1. Formalisation de **modèles d'ordonnance**
2. **Check-list** pour soins infirmiers à domicile
3. Amélioration et automatisation de l'envoi de **lettre de liaison à la sortie** depuis l'hôpital
4. Organisation de **RETEX Ville/Hôpital**



2025 : + 50%
de
signalements
/ 2024



Freins et leviers



5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM  MONTPELLIER

Freins

- ✓ Manque d'acculturation
- ✓ Crainte du jugement ou délation
- ✓ Manque de temps et surcharge administrative
- ✓ Absence de cadre formalisé en CPTS

Leviers

- ✓ Implication d'un coordonnateur dédié et compétent
- ✓ COPIL pluriprofessionnel moteur
- ✓ Partenariats avec acteurs institutionnels
- ✓ Communication régulière et transparente
- ✓ Lien direct avec la certification des professionnels libéraux
- ✓ Procédure de signalement simple sécurisée rapide via un formulaire dématérialisé

7ÈME ÉDITION

JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS

Les clés de la réussite



5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM  MONTPELLIER



Un **pilotage**
pluriprofessionnel solide
et un **coordonnateur**
compétent et dédié



Une **procédure de**
signalement simple
sécurisée et rapide



Une **communication**
régulière
pour rendre la
démarche utile et
sécurisante pour les PS

Mise en place d'un dispositif de signallement des EI :

Récapitulatif et mode d'emploi

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM  MONTPELLIER

Cf diapositive 7, ordre ci-dessous à adapter en fonction de la CPTS

1. Créer un **groupe de travail qualité pluriprofessionnel moteur** au sein de la CPTS
2. Formaliser une **procédure de signallement des EI (intra et extra-CPTS) : formalisation de la FEI** (pour la région AURA, FEI disponible sur MonSISRA) **et du circuit de signallement** (Qui fait quoi comment ?)
3. **Signer une convention de partenariat avec un établissement pour expérimenter le dispositif V/H** (définissant la FEI et le circuit de signallement, utilisation de la FEI de la CPTS ou accès externe au logiciel de signallement de l'ET ?, les points réguliers CPTS / service qualité), *Choisir un établissement avec lequel la CPTS travaille régulièrement et/ou qui formule le souhait de mettre en place un dispositif de signallement Ville/Hôpital*
4. **Identifier au sein de la CPTS un ou des PS ressources** (PS ayant une expérience en établissement acculturé à la démarche qualité) pouvant s'associer à un salarié pour la gestion quotidienne des EI (première analyse de l'EI et prise de contact avec les professionnels impliqués dans l'EI, définition des actions d'amélioration, retour au déclarant)
5. **Formation des PS aux EI**
6. Formalisation d'une **Charte de confiance** sur le signallement des EI (cadre de référence)
7. **Communication régulière intra-CPTS** (« Bref j'avais faire une FEI » + quizz, soirée d'information avec partenaires, RDV qualité, mise à disposition des adhérents du fichier de suivi des EI anonymisé)

Quelques exemples d'indicateurs dans vos ACI

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM  MONTPELLIER

Première année d'investigation de la mission QPS

- Formalisation d'une **procédure de signalement** des EI en interne
- Etablir une **convention de partenariat** avec l'établissement X : cette convention formalisera le circuit de signalement spécifique entre la CPTS et l'ET et la FEI
- **Formation** d'un nombre de professionnels de santé aux EI
- **Recensement de signalements d'EI** dans l'année entre la CPTS et les structures sanitaires et médico-sociales et en intra-CPTS conduisant à un axe d'amélioration
- Formalisation d'une démarche qualité pluri professionnelle afin d'**améliorer les prescriptions médicales**

A partir de la seconde année (dès que la procédure de fonctionnement est définie et mise en place)

- Réalisation d'un **Comité de Retour d'EXpérience** (CREX) entre la ville et un établissement suite au signalement d'un EI
- Nombre de PS participant à **des groupes de travail sur l'identification des EI** par profession (a minima MG, MK, IDE, pharmacien)
- **Nombre de revues de dossiers a posteriori** (type RMM*) réalisées dans l'année participant à l'évaluation de parcours de soins

** Revue de Mortalité Morbidité retraçant factuellement la prise en charge du patient a posteriori puis analyse de l'EI et définition d'un plan d'actions*

Conclusion et perspectives



5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM  MONTPELLIER



Dispositif **innovant et reproductible**



Amélioration des pratiques et sécurisation des soins par la **"Culture positive de l'erreur"**



Amélioration de l'**interconnaissance** des acteurs et le **lien ville/hôpital**



CPTS = Facilitatrice



Participation à la création des **futurs référentiels de certification ?**

bref.

j'vais faire une FEI
Fiche d'Évènement Indésirable

Toute ressemblance avec des faits
et des personnages existants
ou ayant existé
serait purement fortuite
et ne pourrait être que le fruit
d'une pure coïncidence.

7ÈME ÉDITION

JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM



MONTPELLIER

A vous de jouer !



Mise en place de la méthodologie Patient-traceur en CPTS

Retour d'expérience du Réseau Santé Sud Lochois
Mercredi 5 novembre 2025

Maxime BEULÉ – Directeur du Réseau Santé Sud Lochois



7ÈME ÉDITION

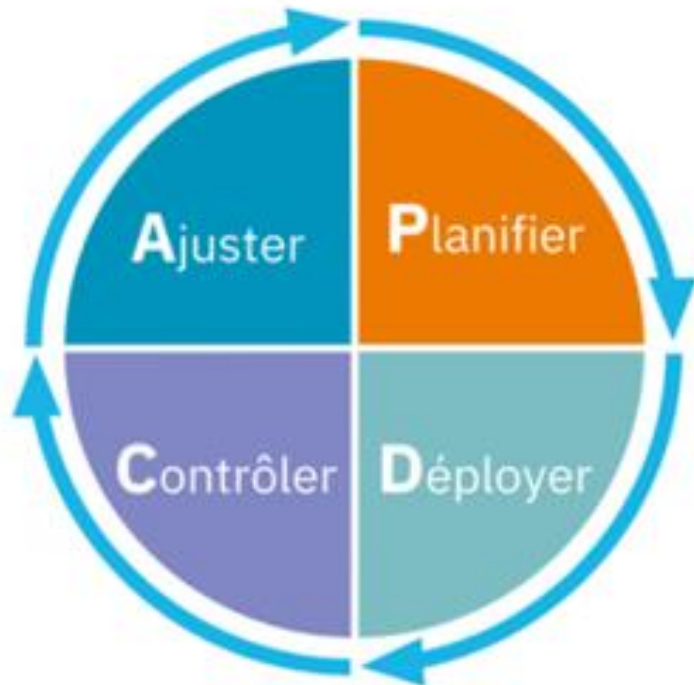
JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS

Patient-traceur, de quoi parle-t-on ?

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM  MONTPELLIER

Roue de la qualité
(ou Roue de Deming ou
Modèle PDCA)



7ÈME ÉDITION

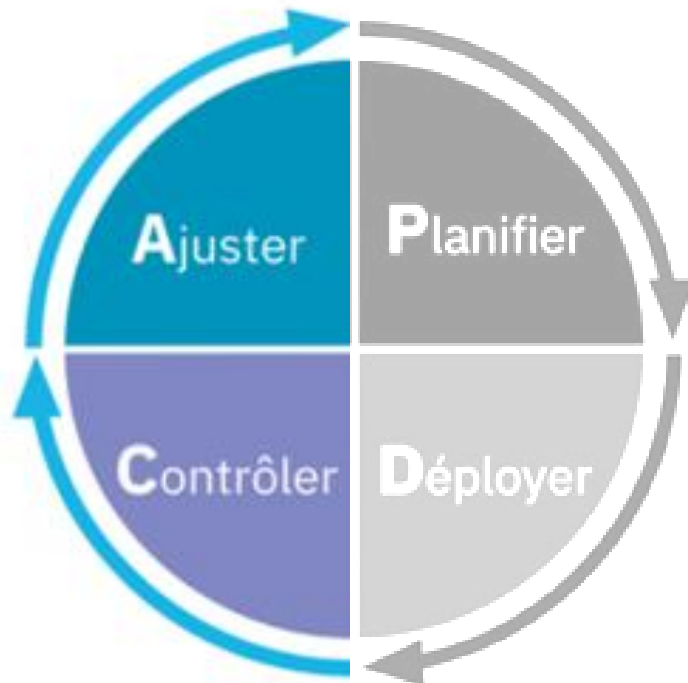
JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS

Patient-traceur, de quoi parle-t-on ?

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM  MONTPELLIER

Roue de la qualité
(ou Roue de Deming ou
Modèle PDCA)



Genèse du projet : Évaluer pour mieux collaborer

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM  MONTPELLIER

Objectif initial

La CPTS Sud Lochois a identifié un besoin crucial : **disposer d'un outil d'évaluation fiable et structuré** pour mesurer la qualité du lien entre les professionnels de santé libéraux du territoire et le Centre Hospitalier de Loches.

Cette initiative répond à une problématique majeure du système de santé français : le cloisonnement entre secteur ambulatoire et hospitalier, qui peut compromettre la continuité et la qualité des soins.

La méthodologie du Patient-traceur, recommandée par la Haute Autorité de Santé, s'est imposée comme la solution la plus pertinente pour cette évaluation.



Pourquoi ?

Cette méthode place le **parcours réel** du patient au cœur de l'évaluation, permettant **d'identifier concrètement** les forces et faiblesses de la coordination entre professionnels.

7ÈME ÉDITION

JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS

Formation des acteurs

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM  MONTPELLIER



Session de formation initiale

Organisation d'une formation dédiée pour les professionnels de santé libéraux volontaires du territoire



Constitution d'une équipe d'évaluateurs

Création d'un groupe de professionnels formés capables d'animer des audits selon la méthodologie Patient-traceur



Appropriation de la méthode

Maîtrise des techniques d'entretien, d'analyse de dossiers et d'évaluation collaborative

Cette première étape a été déterminante pour garantir la qualité et la crédibilité de la démarche. Les professionnels formés deviennent des ambassadeurs de l'amélioration continue au sein de leurs réseaux respectifs.



7ÈME ÉDITION

JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS

Conception des grilles d'évaluation

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM  MONTPELLIER



Le groupe de travail, composé de professionnels formés et du service qualité du CH-Loches, s'est inspiré des référentiels de la Haute Autorité de Santé pour élaborer des grilles d'évaluation spécifiques.

Référentiels HAS

Base méthodologique reconnue et validée scientifiquement

Adaptation Locale

Personnalisation selon les spécificités du territoire et des services

Focus Ville-Hôpital

Critères ciblés sur la coordination et la transmission d'informations

Mise en œuvre : 7 étapes clés

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM  MONTPELLIER

01

Sélection du service

Choix du service hospitalier à auditer (chirurgie orthopédique, urgences, psychiatrie, médecine, etc.)

02

Adaptation des grilles

Rédaction de grilles d'évaluation spécifiques au service, intégrant critères communs et spécifiques

03

Planification de l'audit

Fixation d'une date avec organisation temporelle précise des entretiens (patient, équipes)

04

Tirage au sort du dossier

Sélection aléatoire d'un patient répondant aux critères (passage par le service, retour à domicile \leq 3 semaines)

05

Consentement du patient

Contact et recueil de l'accord du patient pour participation à l'audit

06

Convocation anonymisée

Information des professionnels sans dévoiler l'identité du patient traceur

07

Information finale J-1

Communication du nom du patient la veille pour préparation des documents par les professionnels

7ÈME ÉDITION

JOURNÉES NATIONALES DES CPTS



Déroulement d'une journée d'audit

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM  MONTPELLIER

1

Matinée : 8h-12h

Entretien avec le patient

Évaluation de son expérience, de la continuité des soins, de sa compréhension du parcours et de la coordination perçue

2

Déjeuner : 12h-14h

Rencontre équipe libérale

Échanges avec médecins traitants, infirmiers, kinésithérapeutes et autres professionnels de ville impliqués dans le suivi

3

Après-midi : 14h-16h

Réunion équipe hospitalière

Discussion avec les équipes du service audité sur les processus d'admission, de transmission et de sortie

Cette organisation temporelle permet une **vision à 360° du parcours patient**, en recueillant le témoignage de tous les acteurs impliqués dans la prise en charge.

Composition de l'équipe des évaluateurs

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM  MONTPELLIER

2 Professionnels Hospitaliers



Expertise du fonctionnement interne et des protocoles institutionnels

2 Professionnels Libéraux



Vision terrain de la coordination et du suivi en ville

Une Approche Équilibrée

Cette composition mixte garantit une évaluation objective et complète du parcours patient, en intégrant les perspectives complémentaires des deux univers de soins.

La diversité des regards permet d'identifier plus finement les forces et les opportunités d'amélioration dans la coordination ville-hôpital.

Etape de synthèse

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM  MONTPELLIER



Analyse Collective

Réunion des 4 évaluateurs pour consolider les observations



Points Forts

Identification des bonnes pratiques à valoriser et pérenniser



Axes d'Amélioration

Détection des opportunités d'optimisation du parcours



Restitution Partagée

Présentation conjointe aux équipes libérales et hospitalières

Ce processus de restitution favorise le **dialogue constructif** et **l'engagement collectif** dans **l'amélioration continue de la qualité des soins**.



7ÈME ÉDITION

JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS

Des audits aux projets concrets

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM  MONTPELLIER



Pochettes de liaison "Domicile - Urgences"

Création de pochettes contenant les informations essentielles pour les patients fragiles se rendant aux urgences, facilitant la transmission rapide d'informations cruciales

Ces projets illustrent la **valeur ajoutée concrète de la démarche Patient-traceur** : elle ne se limite pas au diagnostic mais débouche sur des améliorations tangibles du parcours de soins.



Protocole Chirurgie PTG

Mise en place d'un parcours coordonné pour la Prothèse Totale de Genou, de la préparation préopératoire à la rééducation à domicile



Soirées de formation

Organisation de sessions de formation communes ville-hôpital sur des thématiques identifiées lors des audits

Impacts mesurables sur la qualité des soins

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM  MONTPELLIER

Amélioration de la Communication

Renforcement des échanges
d'informations entre professionnels
libéraux et hospitaliers

Réduction des Ruptures de Parcours

Meilleure anticipation des besoins du
patient lors des transitions entre l'hôpital
et le domicile

Standardisation des Pratiques

Mise en place de protocoles partagés
assurant une plus grande homogénéité
dans la prise en charge

"La méthodologie du Patient-traceur a permis de créer un véritable dialogue entre les professionnels de ville et de l'hôpital, avec des résultats concrets et mesurables sur la qualité du parcours patient."



Perspectives d'évolution



Extension multi-sites

Déploiement avec d'autres centres hospitaliers du territoire vers lesquels les patients sont orientés



Parcours internes CPTS

Application de la méthodologie sur les projets et parcours de soins coordonnés au sein même de la CPTS



Audits 1er-2nd recours

Mise en place d'évaluations pour les orientations entre médecins généralistes et spécialistes libéraux

*"La méthodologie Patient-traceur s'impose comme un **levier puissant de transformation** des pratiques collaboratives. En plaçant le parcours patient au centre de l'évaluation, elle crée les conditions d'un dialogue constructif entre professionnels et génère des améliorations concrètes au bénéfice de la qualité des soins."*

Cette démarche innovante démontre que la coordination ville-hôpital n'est pas une utopie mais une réalité construite pas à pas, audit après audit, par des professionnels engagés dans l'amélioration continue de leurs pratiques.

7ÈME ÉDITION

JOURNÉES NATIONALES
DES CPTS

5 & 6 NOVEMBRE 2025

LE CORUM  MONTPELLIER

**Merci de votre
attention**

**Nous sommes à votre
écoute**