

RESUME

Pour faire face aux évolutions permanentes, quelles soient législatives, réglementaires, pénales mais aussi sanitaires ou économiques, le monde de l'entreprise a su mettre en place une approche permettant de les intégrer dans son fonctionnement. Cette approche appelée "démarche qualité" a été transposée par la H.A.S. aux établissements de santé, mais pas encore aux professions libérales.

Ce travail propose une démarche qualité qui pourrait être mise en place au sein des cabinets de Masso-Kinésithérapie. Il a pour objectif d'expliquer le plus simplement possible ce qu'est une démarche qualité, de déterminer la démarche qui semble être la plus appropriée à notre profession et de proposer des outils répondant aux exigences de celle-ci.

Ainsi les documents proposés c'est-à-dire un **référentiel**, un **protocole d' « accès au dossier du patient »**, un **guide « dossier du patient »** et un **questionnaire patient** sont des outils conçus en regard des textes législatifs, des obligations et des recommandations de la H.A.S.

Pour évaluer la pertinence des documents, le choix a été fait de les tester auprès d'un échantillon de masseurs-kinésithérapeute libéraux, puis d'analyser les réponses aussi bien qualitativement (sur la pertinence des documents, des critères) que quantitativement (au regard des critères du référentiel) et de corriger si nécessaire les documents.

Même si les documents proposés ont été testés et approuvés, ils ne sont ni réglementaires, ni validés par les organismes de tutelle. Basés sur l'auto évaluation, ils se veulent simples, facilement utilisables, permettant ainsi à un masseur-kinésithérapeute libéral de faire le point sur sa pratique et d'évoluer à son rythme.

Mots clés : accréditation, Démarche Qualité, critères, protocole, guide, questionnaire patient, auto-évaluation.