

L'European Practice Assessment EPA¹

Sur la voie d'un système de gestion de la qualité basée sur des indicateurs pour les cabinets de médecins de famille

Peter Christen

Consortium TOPAS\./CH²

Groupe de travail Quali-med-net, med-swiss.net

Les médecins de premier recours³ s'engagent depuis longtemps pour la promotion de la qualité. La mise en évidence du développement de la qualité dans nos cabinets médicaux sur la base d'indicateurs validés est d'une grande importance dans notre environnement politique futur. Des institutions expérimentées ont développé en commun un contrôle de qualité orienté sur la pratique et qui sera lancé en tant que projet pilote cet automne. En 2005, cet instrument testé sera mis à disposition de tous les médecins de premier recours. L'European Practice Assessment (EPA) succède ainsi à Quali Doc.

La loi sur l'assurance-maladie et l'assurance de la qualité: un chemin laborieux

La promotion de l'assurance de la qualité dans les cabinets médicaux a déjà parcouru un chemin long et laborieux depuis la révision de la Loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal) de 1994. Malgré l'injonction très claire de l'article 58 concernant l'assurance de la qualité et la délégation des contrôles aux syndicats professionnels, et la pression croissante qui s'exerce sur nous, les prestataires de services (arrêt des autorisations, menace de suspension des obligations contractuelles), les prescriptions de mise en œuvre de l'assurance de la qualité sont toujours absentes, dix ans plus tard. Les politiciens et les assureurs ont promu une

transparence dans la qualité des soins, à plusieurs occasions [1, 2]. Au travers d'une initiative parlementaire issue en mai de cette année, Madame la Conseillère nationale Bea Heim a proposé, dans le cadre de la révision partielle de la LAMal, «une plate-forme nationale pour la réalisation de l'assurance de la qualité dans les domaines ambulatoires et stationnaires».⁴

Développement de la qualité: les prestataires s'engagent

Les prestataires ne sont pas restés inactifs au cours des dix dernières années. Du côté des organisations statutaires, en particulier dans les HMO et les réseaux médicaux, ils ont promu un développement de la qualité et l'on mis en œuvre avec des intensités diverses. En 1998, la *Fondation EQUAM*⁵ (Externe Qualitätskontrolle in der Medizin, Contrôle de qualité externe en médecine) a développé des critères de qualité pour les HMO, et ensuite pour les réseaux médicaux suisses. Elle est depuis 2002 accréditée comme institut de certification de l'assurance qualité. L'association faitière de réseau *med-swiss.net*, qui représente plus de 60 réseaux, promeut, avec son projet Bottom-up «*Quali-med-net*» (QMN)⁶ le développement local de la qualité en réseaux au sein d'un environnement de réseaux hétérogènes [3]. La présence d'un membre du comité de la SGAM dans le groupe de travail QMN a permis d'intensifier l'échange – absolument indispensable – d'informations avec la société de discipline. *Swisspep*, en tant que centre de compétences pour la qualité et pour la recherche en médecine générale, a conduit depuis 1999 une évaluation multidimensionnelle dans 300 cabinets médicaux, qui a englobé une enquête auprès des patients (Quali Doc) [4], pour réaliser une mesure outcome. En outre, *Swisspep* est actif dans différents projets de contrôle de la qualité pour les médecins de famille.

Indicateurs de qualité validés pour les cabinets médicaux

168 indicateurs ont été testés [5] au printemps 2004 dans six pays européens. 30 cabinets médicaux suisses y ont participé, au sein du projet pilote SIPA (Schweiz. Initiative für Praxisassessment, Initiative suisse pour le Practice Assessment, c'est-à-dire la branche suisse de l'étude EPA). Au moyen de procédures d'auto-assessment, d'enquêtes auprès des collaborateurs et des patients (Quali Doc / swisspep) et de visites de cabinets médicaux, des données ont été collectées sur les thèmes de l'infrastructure, des collaborateurs, des informations, des finances, de la qualité et de la sécurité. Ces données sont actuellement évaluées au niveau européen au sein de l'étude EPA. Elles seront validées et publiées au deuxième semestre 2004.

Possibilité et les limites de l'instrument EPA

EPA permet aux cabinets médicaux, au moyen d'une analyse sur site, de déterminer les forces et faiblesses dans les domai-

1 Die deutschsprachige Version dieses Artikels ist in PrimaryCare Heft 37/2004 erschienen.

2 Les membres suivants sont représentés au sein du Consortium TOPAS\./CH: Institut swisspep pour la qualité et la recherche dans le domaine de la santé (Dr. Beat Künzi, Dr. Walter Oswald), med-swiss.net/Quali-med-net (Dr. P. Christen, K. Metzger (bluecare), Dr. A. von Weymarn), Fondation EQUAM (Dr. K. Hess, Dr. F. Huber), Fédération des médecins suisses FMH (Dr. G. von Below).

3 La forme masculine inclut également la forme féminine.

4 Heim Bea. Réaliser l'assurance de la qualité dans les services de premier recours, Initiative parlementaire (CN), 5.5.04.

5 www.equam.ch

6 Membres du groupe de travail Quali-med-net: argomed (Wolfgang Czerwenka), Biel-Seeland (Christof Kaech), hawa/hawadoc (Hans Beat Stiefel), thurcare/VMCT (Andreas Schneider), VHZ et zmed (Rainer Hurni et Peter Christen), SGAM (Axel Buchli), BlueCare (Karl Metzger). QMN s'occupe également des indicateurs de réseaux.

nes de l'organisation du cabinet, de l'assurance de la qualité et de la satisfaction des patients, et d'en comparer les résultats avec ceux d'autres cabinets médicaux (benchmarking), afin de les améliorer. Dans une deuxième étape, l'étude EPA devra être complétée par des indicateurs de soins médicaux sur des thèmes comme le diabète, l'insuffisance cardiaque et la prévention.

L'étude EPA tient compte du mode de travail spécifique des médecins de famille et soutient la personnalisation et l'offre hétérogène des cabinets de premier recours. Cet instrument n'a cependant pas comme objectif d'évaluer complètement la qualité d'un cabinet médical. Des instruments adaptés tels que les groupes Balint et les groupes vidéo, les supervisions, etc. sont recommandés pour effectuer une étude spécifique des relations médecin-patient. L'instrument EPA a plutôt pour vocation de soutenir le médecin de premier recours dans son processus de qualité locale (l'étude EPA implique toujours une visite du cabinet), de manière à lui offrir la possibilité d'exercer correctement sa compétence centrale de médecin de famille et de se former pour répondre aux exigences futures.

Coordination commune de la promotion de la qualité dans les cabinets de médecins de famille: Le consortium TOPAS\./CH

Les activités coordonnées des différentes institutions, qui se complètent par des synergies sont nécessaires à la mise en évidence des efforts de qualité dans les cabinets des médecins de famille et pour maîtriser les exigences qui nous sont imposées. Les partenaires swisspep, medswiss.net / Quali-med-net, EQUAM et la FMH ont convenu pour la première fois,

en fondant le consortium TOPAS\./CH, de développer ensemble la promotion de la qualité dans les cabinets individuels et dans les réseaux médicaux.

Objectifs du consortium TOPAS\./CH:

- Justificatif et promotion de soins sûrs, efficaces, centrés sur le patient, fournis en temps utile et à bon escient, sur la base de critères reconnus au plan international
- Réunion des institutions significatives de promotion de la qualité médicale sous une organisation faîtière et un système générique, pour éviter une fragmentation des activités suisses d'assurance de la qualité.

Pour permettre à EPA d'apporter nettement plus de bénéfices que de coûts, la collecte et l'exploitation des données sera appuyée sur des outils ultramodernes basés sur Internet (Viso-tool®). L'ensemble des procédés sera encore une fois testé en phase post-pilote en septembre de cette année, dans 20 à 30 cabinets médicaux. Les cabinets qui participeront à cette opération bénéficieront d'un prix réduit dans le cadre de ce projet. Les médecins intéressés pourront prendre contact à l'adresse ci-dessous.

Les cabinets de médecins de famille disposeront ainsi, dès le début de 2005, avec le projet européen EPA, d'une procédure contrôlée d'assessment, d'assurance de la qualité et de certification, basée sur des indicateurs. Les cabinets médicaux qui auront suivi ce processus et qui remplissent les conditions définies pourront également demander un certificat EQUAM. Les prix pour les cabinets individuels sont actuellement en cours de négociation. Nous recommandons aux réseaux de participer au financement pour leurs membres, dans l'optique de la promotion de la qualité des réseaux.

Pour plus d'informations
(Projet post-pilote):
Swisspep
Mattenstrasse 9 / Postfach
CH-3073 Gümlingen
Tél. 031 951 69 69
Fax 031 951 69 77
info@swisspep.ch
www.swisspep.ch

Références

- 1 Camenzind P: Projektskizze Wirtschaftlichkeit und Qualität der Arztpraxis: Methoden – Modelle – Daten. Juni 2003 (www.obsan.ch).
- 2 Schilling J. santésuisse macht Ernst mit der Qualitätssicherung. www.santésuisse.ch (accessed 20.12.2003)
- 3 Christen P. Qualitätsentwicklung für GrundversorgerInnen – ein notwendiges Übel oder eine Chance? PrimaryCare 2002;24:671.
- 4 Künzi B. swisspep Quali Doc® gibt Rechenschaft über hausärztliche Wirksamkeit. In: Schaffert R, Wahlster T, Hrsg. Qualität neu erfinden? Qualitätsmerkmale im Sozial- und Gesundheitswesen unter der Lupe. Zürich: Edition 8; 2004.
- 5 Von Below G, Künzi B: Schweizerische Initiative für Praxisassessment (SIPA). Schweiz Ärztezeitung 2003;84:574.

Dr. med. Peter Christen
Spécialiste FMH en médecine générale
Limmattalstrasse 177
CH-8049 Zürich
peterchristen@hin.ch

Vous trouverez plus d'informations concernant Quali-med-net et EPA dans l'article «Mehr Qualität – mehr Geld? – ...oder die Forderung nach einem variablen Taxpunktswert ...» (Plus de qualité – plus d'argent? – ... ou à la recherche d'un point de taxe variable ...) d'Axel Buchli dans une interview avec Peter Christen dans PrimaryCare 38/2004 (<http://www.primary-care.ch/pdf/2004/2004-38/2004-38-375.pdf>).