

Johannes Brühwiler, commission «qualité» de Médecins de famille Suisse



Le concept de développement de la qualité élaboré par Médecins de famille Suisse

Dans le cadre de leurs contrats de collaboration, les sociétés de discipline médicale SSMG, SSMI et SSP ont chargé Médecins de famille Suisse de développer un concept destiné à entretenir les compétences des médecins de premier recours.

La première étape de ce projet a consisté en la création d'une commission et d'un groupe de travail «qualité». Grâce aux efforts de structuration fournis par tous les associés et tout particulièrement par la SSMG, le processus de passage à la coopération avec Médecins de famille Suisse s'est déroulé sans heurts.

La commission «qualité» est à présent soutenue par un large consensus, et elle peut faire valoir un solide acquis en matière de savoir-faire et d'expérience pratique.

La commission a toujours été consciente du fait que les médecins de famille n'accordent pas tous la même importance au développement de la qualité. Une grande partie du travail s'est effectuée au sein des réseaux, allant parfois jusqu'à l'obtention d'une certification formelle. Quelques-uns se sont contentés de satisfaire aux directives administratives et de pratiquer des échanges informels avec leurs collègues.

La commission «qualité» tenait absolument à trouver une approche apportant à tous les médecins de famille des avantages concrets dans la pratique. Il faut intensifier les interactions entre collègues et viser une élaboration en commun pour alimenter la motivation.

Médecins de famille Suisse a donc concentré son énergie sur le développement de la qualité dans quatre domaines, à savoir les cercles de qualité, les patients, les collaborateurs et la relève. L'outil de travail proprement dit demeure le cercle de qualité.

De nombreuses enquêtes sur le développement de la qualité ont montré qu'il est absolument nécessaire que le projet intègre un processus de feed-back fixé d'avance pour atteindre son objectif. Il est connu aussi que la motivation interne est décisive. Le travail

est plus fructueux s'il s'effectue en commun et si l'échange est pratiqué d'égal à égal. C'est pourquoi Médecins de famille Suisse a délibérément choisi le cercle de qualité (CQ) comme pivot du développement de la qualité. Ainsi, les pairs dirigés par un modérateur formé à cet effet forment l'axe central du CQ autour duquel s'articule le développement de la qualité en Suisse. Le cercle de qualité offre un environnement propice au développement d'une évaluation raisonnable et ciblée et d'une mise en œuvre efficace de la qualité.

Afin de faire connaître ces principes au plus grand nombre, Médecins de famille Suisse encourage tous ses membres à collaborer au sein des CQ et à participer aux cycles de développement de la qualité. Travailler en commun procure de la satisfaction et permet à chacun d'aller de l'avant et d'affirmer ses compétences pratiques. Cet effort se situe dans l'intérêt de nos patients, de nos collaborateurs et de nous-mêmes. Autre point primordial: il nous donne l'occasion de nous affirmer. Nous pouvons choisir les sujets qui sont le plus utiles à notre pratique.

L'association Médecins de famille Suisse encourage ses membres à partager leurs expériences et à en faire profiter leurs collègues. A cet effet, elle mettra désormais à profit chaque congrès de médecins de famille pour traiter d'un sujet portant sur la qualité et organiser une plateforme d'échange d'informations.

Le concept élaboré par MFE a été adopté à l'unanimité par l'assemblée des délégués du 20 mai 2011.

Les cours à l'intention des modérateurs des CQ continuent comme par le passé; l'inscription a lieu au secrétariat.

Les ébauches élaborées jusqu'ici par la commission «qualité» sont mises en ligne sur le site de Médecins de famille Suisse. Un espace sera réservé à leur présentation dans les prochains numéros de PrimaryCare.

Projet d'assurance-qualité pour la médecine de famille

Mandat

Conformément au contrat de collaboration conclu avec les sociétés de discipline médicale SSMG, SSMI et SSP, MFE élabore un projet d'assurance-qualité qui maintienne, développe, documente et mette en valeur l'ensemble des mesures entreprises dans le domaine de la qualité par les médecins de famille.

Objectifs

L'amélioration de la qualité est un processus continu. L'assurance-qualité est élaborée sur des bases communes à tous les médecins de famille, qui peuvent dès lors s'y référer facilement. MFE

s'engage pour une rémunération suffisante des activités dans le domaine de la qualité.

Rôle de MFE

- MFE nomme les membres de la commission «qualité»;
- met les ressources nécessaires à disposition de la commission de la qualité;
- se prononce sur les propositions de la commission de la qualité;
- octroie des mandats, lance des idées, favorise le réseau interne et externe (par exemple avec d'autres sociétés de discipline médicale);

- apporte son soutien à la commission de la qualité en ce qui concerne les activités politiques.

MFE peut

- s'engager pour mettre à disposition des ressources adaptées;
- escorter le processus;
- encourager l'échange;
- élaborer les éléments de base du projet;
- proposer une plateforme d'échange;
- fixer des objectifs.

MFE ne peut pas

- effectuer des contrôles de qualité (mais doit veiller à leur réalisation);
- conduire ses propres projets;
- élaborer des directives techniques.

Rôle de la commission de la qualité

La commission élabore les bases du projet à l'intention du Comité et de l'AD de MFE.

Elabore une première plate-forme interdisciplinaire de réseautage et d'échanges.

Fait des propositions en vue de la mise en œuvre du projet.

Accompagne la mise en œuvre du projet.

Définit, à l'intention du Comité et de l'AD de MFE, les critères de qualité concernant les projets dans ce domaine et les cercles de qualité.

Accueille toute réaction ou proposition de modification.

Se charge de coordonner le processus avec le comité et les délégués de MFE.

Organise des activités dans le domaine de la qualité avec d'autres sociétés de discipline médicale.

Encourage, avec le Comité et l'AD de MFE, le réseautage et les échanges concernant les projets dans le domaine de la qualité et les cercles de qualité.

Les membres de la commission de la qualité peuvent siéger dans d'autres instances actives dans le domaine de la qualité.

Les quatre niveaux de développement de la qualité

MFE définit les quatre niveaux suivants d'amélioration de la qualité:

Cercles de qualité

Le cercle de qualité est au centre du projet, notamment pour:

- les échanges au plan technique;
- la définition des procédures cliniques;
- les projets dans le domaine de la qualité et l'évaluation de la qualité;
- les projets de recherche;
- les visites dans les cabinets;
- le réseautage, les échanges et les rotations du cercle de qualité;
- le CIRS («Critical Incident Reporting System» = système d'annonce des incidents critiques dans la pratique).

Patients

- MFE crée un système formel de réclamation à l'attention des patients.
- MFE crée des instruments permettant de mesurer la satisfaction des patients.
- MFE réfléchit à une autre plate-forme d'information destinée aux patients.

Collaborateurs

- MFE élabore des bases pour l'entretien de collaboration en tant qu'instrument de direction et d'amélioration de la qualité.
- MFE développe les cercles de qualité pour les AM.
- MFE encourage la formation professionnelle des AM.

Relève

L'amélioration de la qualité est ancrée dans la formation postgraduée et continue. Les médecins de famille en formation connaissent le travail des cercles de qualité.

Membres de la commission

Sigrid Hess

Heidi Zinggeler Fuhrer

Brigitte Zirbs Savigny

Johannes Brühwiler

Andreas Brun

Marc Jungi

Stephan Koch

Marc Müller

Adrian Rohrbasser

Markus Zahner