

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



# Le cercle de qualité comme élément de base du développement de la qualité au cabinet du médecin de famille

En cherchant à développer le concept de la qualité, la commission «qualité» de Médecins de famille Suisse a rapidement compris qu'il faut se baser sur ce qui a déjà été fait jusqu'à présent. En Suisse, les cercles de qualité bénéficient d'une longue tradition, ils existent en de nombreux endroits et la formation des modérateurs est déjà acquise à travers le groupe des tuteurs.

Le travail accompli au sein des cercles de qualité présente de nombreux avantages. On y pratique l'autodétermination dans le choix des sujets: ce sont les participants qui décident de ce qui est le plus profitable dans leur propre environnement. Ainsi ce travail repose sur la pratique réelle et les améliorations auront une portée concrète. Les membres se trouvent tous sur le même plan hiérarchique (pairs). Il est connu que cette façon de procéder fournit la meilleure motivation au changement.

## Exigences posées aux cercles de qualité

Pour bien fonctionner, le cercle de qualité doit répondre à certaines exigences. Médecins de famille Suisse en a dressé la liste et l'a fait suivre à l'assemblée des délégués qui a donné son approbation le 20 mai 2011 à l'unanimité.

Pour pouvoir effectuer un travail dans la continuité – par exemple dans le cadre d'un cycle d'audits – il est nécessaire de se réunir un certain nombre de fois. Nous recommandons huit séances par année, dont six obligatoires pour chaque membre. En raison des nombreuses tâches que doit exécuter le médecin de famille, notamment le service de garde et d'urgence, il est impossible d'exiger sa présence à toutes les huit séances. Il semble cependant qu'en dessous de six séances l'efficacité des échanges soit moindre.

Pour concentrer les efforts et faciliter la recherche de documents ou d'autres informations, il faut définir clairement les objectifs de chaque séance et consigner son déroulement dans un procès-verbal suffisamment détaillé. Il faut que le modérateur ait suivi une formation sur les méthodes de travail et les techniques de modération applicables au sein des cercles de qualité et qu'il soit à même de diriger les séances sur la base d'objectifs précis. Une méthode de travail bien rodée apporte des avantages précieux car elle serre de près les buts fixés et augmente l'efficacité et la pertinence du travail. La SSMG propose depuis longtemps un cours

d'entraînement approprié. Plus de 1000 médecins de famille l'ont suivi à ce jour, et nous disposons donc actuellement déjà d'un grand nombre de modérateurs compétents. L'équipe des tuteurs responsables de l'entraînement organise chaque année une réunion d'échange dédiée à la modération, considérée comme formation continue. Pour davantage de renseignements à ce sujet, veuillez vous adresser au secrétariat de Médecins de famille Suisse.

## Standards minimaux en matière de cercle de qualité

Le catalogue des standards minimaux énumérés ci-après a été adopté à l'unanimité par l'assemblée des délégués du 20 mai 2011.

- Participer au moins à 6 séances de cercle de qualité par an (8 sont recommandées), dont chacune devrait durer 1,5 à 2 heures.
- La direction doit être assurée par un modérateur compétent assisté d'un co-modérateur ayant suivi ou non la formation proposée.
- Définir les objectifs et l'ordre du jour de la séance; chaque séance doit faire l'objet d'un procès-verbal et d'une évaluation (les données saisies doivent comprendre la liste des participants, les objectifs, le sujet traité, le déroulement du processus et les résultats obtenus).
- Dans un cadre librement consenti ou dans celui d'un contrat de managed care, les cercles de qualité spécifiques peuvent présenter un profil d'exigences nettement plus élevé.
- La hiérarchie au sein du cercle de qualité est horizontale. Chaque membre y participe activement et en toute autonomie, à titre de médecin-expert et de praticien.

Correspondance:  
Dr Johannes Brühwiler  
Kommission «Qualität» Hausärzte Schweiz  
johannes.bruehwiler[at]hin.ch