Petra Seeburger et Johannes Brühwiler pour la commission «qualité»

Médecins de famille Suisse
Association des Médecins de famille et de l'enfance Suisse

Ancrer une démarche qualité pertinente dans la médecine de famille

Thème central de «Médecins de famille Suisse»

Dans le domaine de la médecine de famille, le déploiement de la qualité possède une importance variable. D'une part, la qualité et sa représentation sont une tendance essentielle d'un système de santé moderne; d'autre part, le déploiement global de la qualité mobilise de nombreuses ressources dans un cabinet de médecine de premier recours. La pertinence et la durabilité représentent donc des éléments centraux. «Médecins de famille Suisse» met à la disposition de ses membres les principes fondamentaux pour un tel développement.

Le déploiement de la qualité ne cesse de gagner en importance dans le domaine de la santé. La qualité et la gestion de la qualité deviennent des facteurs de succès décisifs, et ce particulièrement dans le contexte de la compétition croissante, qui n'épargne ni les médecins de famille ni les pédiatres. Tandis que les hôpitaux et les autres organisations similaires parviennent à assumer les frais supplémentaires engendrés par le déploiement de la qualité, ces dépenses peuvent poser un véritable problème de ressources pour un cabinet médical. Un besoin accru de documentation réduit le travail effectif réalisé auprès du patient, ce qui a des répercussions directes sur les revenus précisément dans la médecine de premier recours. Il est donc extrêmement important de disposer de principes orientés vers la pratique, qui peuvent être simplement déployés et mis en œuvre. Ainsi, mises à part les questions de politique de santé, le thème de la qualité est une priorité pour «Médecins de famille Suisse» et il s'agit également d'une mission que l'association s'est vu confier dans le cadre des contrats de coopération entre la SSMI, la SSMG, la SSP et le CMPR. A cet effet, une commission «qualité» a été spécialement créée, qui a développé de tels principes depuis sa création et les met désormais à disposition sur Internet.

Développement stratégique de la qualité dans le domaine de la médecine de famille

Avec la création de l'association, la commission «qualité» a été chargée en 2010 de développer un concept de qualité en vue de sauvegarder les compétences de la médecine de famille. Ainsi, le développement de la qualité devrait également être promu au sein des cabinets de médecine de premier recours. Dans ce concept, l'association professionnelle a également défini son rôle et sa mission, ainsi que ceux de la commission «qualité». Le cœur du concept s'articule autour de quatre points: les cercles de qualité, les patients, les collaborateurs et la relève. Les cercles de qualité occupent une place centrale. Ils constituent le cadre pour les échanges au plan technique, la définition des procédures cliniques, le système de déclaration d'incidents critiques (CIRS), les projets dans le domaine de la qualité, les projets de recherche, ainsi que les visites dans les cabinets. Sous le point «patients», la commission a élaboré des principes de base pour le système formel de réclamations et a repris l'instrument de la fondation EQUAM pour mesurer la satisfaction des patients. En outre, il est prévu qu'une plate-forme d'information destinée aux patients soit mise en place. En ce qui concerne les «collaborateurs», la commission a institué des principes de base pour les discussions entre collaborateurs et s'engage activement dans le perfectionnement des profils professionnels en cabinet médical. Dans le domaine de la «relève», le développement de la qualité doit déjà être ancré dans la formation initiale et postgraduée.
Le concept de qualité a été accepté à l'unanimité par les délégués lors de l'assemblée du 20 mai 2011. Sur cette base, «Médecins de famille Suisse» peut désormais mettre à la disposition de ses membres des principes faciles à mettre en œuvre.

Les cercles de qualité – dans le respect de la tradition

De nombreuses études portant sur le développement de la qualité montrent qu'une motivation intrinsèque est décisive en matière de gestion de la qualité. C'est pourquoi «Médecins de famille Suisse» attache une importance centrale aux cercles de qualité, qui représentent ainsi la base de la gestion de la qualité dans la médecine de famille. Les cercles sont menés par un animateur qualifié. Hiérarchiquement, les membres sont placés sur le même plan d'égalité. Les sujets traités sont déterminés par les membres eux-mêmes. L'échange est concret et orienté vers la pratique. Ainsi, les cercles permettent aux participants d'en tirer un maximum de profit. Afin d'atteindre des standards de qualité uniformes, «Médecins de famille Suisse» a fixé des exigences de base pour les cercles de qualité, notamment la fréquentation d'au moins six (parmi huit recommandés) cercles de qualité par an d'une durée de 1,5 à 2 heures, l'animation des cercles par une personne qualifiée, la définition des objectifs de la séance ainsi que la structuration des séances, qui seront mis à l'ordre du jour, consignés dans un procès-verbal et évalués.

> Les cercles de qualité représentent la base de la gestion de la qualité dans la médecine de famille

Le patient – pour tirer profit des réclamations

L'association professionnelle est convaincue que chaque feedback émanant des patients représente une opportunité d'amélioration, ce qui vaut en particulier pour les réclamations. C'est pourquoi, dans le point «patients» de son projet de développement de la qualité, elle se base sur les procédés de feedback et sur la gestion des réclamations. Une réclamation est un retour négatif qui peut déclencher des émotions correspondantes. Toutefois, l'élément déterminant est l'attitude et la bonne volonté avec lesquelles la plainte est accueillie. Afin de professionnaliser la gestion des réclamations et de permettre ainsi une avancée, la commission «qualité» a rédigé un document

> Les feedbacks de la part des patients deviennent un procédé standard

de base intitulé «système de réclamation», contenant des conseils quant à la manière de procéder en cas de plaintes, mais également des mesures possibles pour l'établissement d'un système invitant les patients à donner leur feedback régulièrement. Pour ce faire, les collaborateurs doivent recevoir une formation ayant pour but une communication ouverte, transparente et non violente. Les feedbacks deviennent ainsi un procédé standard qui, à long terme, prennent le pas sur les réclamations.

Le patient – l'enquête EQUAM permet un benchmark

Les procédés de feedback standardisés sont des éléments pertinents dans le processus de développement de la qualité. Pour les patients, une qualité excellente représente en fait une condition allant de soi. Ainsi, les enquêtes réalisées auprès des patients sont particulièrement utiles pour vérifier la qualité d'un cabinet car elles révèlent ce qui est attendu du cabinet. En règle générale, les résultats de ces enquêtes anonymes sont bien acceptés par les collaborateurs travaillant au cabinet médical et peuvent ainsi aboutir à des améliorations des processus. Les feedbacks des patients sont utiles pour connaître leurs besoins et leurs désirs et ils servent à mieux positionner la pratique médicale dans la perspective du client. A travers la collaboration entre «Médecins de famille Suisse» et EQUAM, qui a été scellée en 2011, l'association professionnelle peut proposer à ses membres son questionnaire validé et éprouvé maintes fois en pratique. Celui-ci est disponible en allemand, français, italien et anglais et peut être téléchargé gratuitement sur le site Internet. Une version adaptée à la pédiatrie et éprouvée en pratique est également disponible auprès de la fondation EQUAM. De plus, l'association professionnelle profite de la riche expérience de cette fondation qui comprend toute la gamme de qualité jusqu'aux certifications. L'évaluation par la fondation EQUAM est certes payante, mais elle offre à chaque participant un benchmark différencié par rapport au collectif.

Les collaborateurs – pour que les exigences deviennent encouragements

L'évaluation des collaborateurs est un instrument de direction et d'amélioration de la qualité, qui peut être utilisé pour les assistants médicaux et pour les médecins employés, mais également entre les partenaires afin de s'accorder sur les objectifs. Cette évaluation doit faire avancer les participants eux-mêmes et le travail en commun. Elle permet également de témoigner au collaborateur l'estime qui lui est due et souligne l'importance de la coopération. De cette manière, les dirigeants et les collaborateurs parviennent à analyser la dernière période de travail de manière structurée et à définir les objectifs et les mesures à prendre pour la prochaine période. Ceux-ci doivent être formulés et consignés par écrit, en respectant les principes définis par l'acronyme S-M-A-R-T: ils doivent être *spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes* et *temporels*. En principe, il existe deux possibilités pour l'organisation d'une telle discussion: 1) il est possible d'encourager et d'aider le collaborateur à s'auto-évaluer et à formuler ses propres objectifs pour lui donner ensuite un feedback personnel, ou alors 2) de valoriser le collaborateur ainsi que ses performances et progrès durant la dernière période, puis de vérifier son ressenti et son opinion sur le sujet. La commission «qualité» de «Médecins de famille Suisse» a préparé à cette fin une documentation qui est à la disposition des membres de l'association professionnelle sur Internet.

L'objectif n'est pas encore atteint, mais en bonne voie

Le concept de qualité de «Médecins de famille Suisse» repose sur une mission confiée à l'association professionnelle et intégrée dans les contrats de coopération entre la SSMI, la SSMG, la SSP et le CMPR. La commission «qualité» créée spécialement à cet effet a, entre-temps, élaboré les principes fondamentaux. Tandis que le concept et les trois points centraux «cercles de qualité», «patients» et «collaborateurs» sont en grande partie réglés, le travail autour du thème de la relève vient de débuter. L'actuel travail de la commission se concentre donc sur l'approfondissement du sujet et sur la diffusion la plus large possible auprès des intéressés. Pour cela, des exigences fondamentales concernant les projets de qualité ont également été définies; ces projets doivent reposer sur la transparence, la traçabilité, la cohérence et les piliers de la gestion de projet moderne. Parallèlement, les directives correspondantes de l'ASSM doivent être connues et observées.

Afin d'assurer la vaste diffusion des principes élaborés, la collaboration des intéressés est indispensable. Déjà lors des précédentes éditions du colloque de la CMPR et de la SFD Conference, nous avons pu déployer des thèmes relatifs à la qualité et, à l'avenir, nous allons encore davantage utiliser ces manifestations comme plate-formes d'échanges. Nous souhaitons intégrer ces thèmes dans les assemblées des associations cantonales de médecins de famille et également dans les cercles de qualité. Le déploiement de la qualité est toujours est un procédé de feedback. Dès lors, notre travail également devrait être soumis à ce procédé lors des discussions pratiques. Nous nous réjouissons à l'avance de pouvoir discuter avec nos collègues.

Membres de la commission «qualité»:
Brühwiler Johannes (chef de la commission)
Brun Andreas, Walkringen
Hess Sigrid, Berne
Jungi Marc, Berne
Koch Stephan, Wohlen
Müller Marc, Grindelwald
Rohrbasser Adrian, Will
Zahner Markus, Hombrechtikon
Zinggeler Fuhrer Heidi, Coire
Zirbs Savigny Brigitte, Genève
Invité permanent: Grüninger Ueli, Berne

Correspondance:
Dr Johannes Brühwiler
Gemeinschaftspraxis für Innere Medizin
Klosbachstr. 123
8032 Zürich
johannes.bruehwiler[at]hin.ch