

## Nouvelle direction – nouveaux objectifs?

# Commission Qualité 2015

Philippe Luchsinger

Nouvelle direction – nouveaux objectifs? Voilà la question qui figurait en tête de l'ordre du jour de la commission Qualité lors de sa première séance en mars. La commission Qualité a vu le jour en 2009. Sous la direction de Johannes Brühwiler, les cracks de la qualité dans le domaine de la médecine de famille et de la pédiatrie ont été invités à réfléchir à des solutions permettant d'implanter la qualité dans le quotidien des membres de MFE. La discussion au sein de la commission a d'abord porté sur le moyen de développer le concept de qualité exigé par la SSMG, la SSMI, la SSP et le CMPR. Lors de l'assemblée des délégués, qui s'est tenue à Nottwil en 2011, l'opinion des délégués a dans un premier temps été recueillie au cours d'un workshop puis, dans un second temps, un concept contraignant a été adopté.

Les cercles de qualités (CQ) ont été placés au cœur des objectifs relatifs à la qualité. La manœuvre est habile car la collaboration entre personnes partageant les

### **En 2015, à côté des thèmes d'actualité récurrents, les patients ainsi que la recherche et l'enseignement doivent être placés au centre de nos préoccupations.**

mêmes préoccupations, des pairs se trouvant sur le même niveau, ouvre en grand la voie de l'adhésion à la mesure en cause. De plus, la mise en réseau a déjà généré une expérience non négligeable de cette forme d'échange. Grâce à l'élaboration et la détermination des *Minimal Standards*, les CQ ont gagné le qualificatif de travail sur la qualité à la fois exigeant et authentique. Les rencontres des modérateurs lors des SwissFamilyDocs Conférences ont, de plus, favorisé l'assistance et l'échange. La commission Qualité a été présente dans toutes les conférences et y a abordé des thèmes très différents qui ont toujours rencontré un excellent accueil. C'est en particulier le cas du domaine «collaborateurs», dans le cadre duquel plusieurs éléments pertinents pour la pratique ont immédiatement été élaborés. Par un simple clic, vous pouvez accéder aux fruits de ce travail sur le site internet.

Lors de l'examen du dossier pendant la préparation, il s'est agi, tout d'abord, de comprendre la situation actuelle et de déterminer tant les missions que les moyens pouvant être mis en œuvre. Quels seront les exigences, les thèmes et les possibilités de développe-

ment futur que la commission doit et peut élaborer? Au cours d'une première rencontre entre Romain Bach, Marc Jungi et Marc Müller, les différentes possibilités ont fait l'objet de discussions qui ont aussi servi de travaux préparatoires à la première séance de la commission. Au sein de ce petit groupe de travail, nous sommes rapidement tombés d'accord sur le fait que l'accent devait être mis sur le travail politique, et ce d'autant plus qu'avec la nouvelle «commission Qualité de la SSMIG», la partie réservée aux sociétés de discipline médicale fera l'objet d'un examen dans une autre instance. Nous étions d'accord pour considérer que ce volet politique ne devait pas être trop réduit. Des exemples de ce travail politique constituent l'indemnisation pour les CQ, au moment rémunéré qu'en réseaux, ou sur le champ de l'interprofessionnalité le catalogue des objectifs de formation des pharmaciens. Notre position claire quant aux questions relatives à la qualité doit aussi contribuer à encadrer les exigences, parfois déplacées, émanant de l'administration fédérale et des politiques.

A la fin du mois de mars, la commission Qualité s'est réunie pour la première fois de l'année, sous une nouvelle direction, très enthousiasmante à mon sens, et vraisemblablement dans un climat marqué par une certaine incertitude pour les autres membres. Dans un débat volontairement ouvert, tous les aspects possibles, tous les angles imaginables et tous les niveaux ont été sondés afin de ménager de la place à la diversité. D'un côté, c'est avec véhémence qu'il a été fait observer qu'il était exclu que qualité rime avec travail bureaucratique supplémentaire. D'un autre côté, il était clair pour la plupart que les efforts dans le sens de la qualité appartiennent à notre pratique journalière de médecin, médecin de famille ou pédiatre, et qu'ils doivent faire partie intégrante de notre travail et être pour ainsi dire distillés par injection sous-cutanée dans notre quotidien. Il est très vite devenu évident que nous devions en même temps miser sur la jeune génération même si, pour l'instant, ce sont toujours les «vieux» qui mènent la barque.

A côté des thèmes d'actualité récurrents, la commission Qualité a décidé de placer, en 2015, les patients, ainsi que la recherche et l'enseignement, au centre de ses préoccupations. Concernant le concept de qualité, il est souligné que MFE se fixe pour but de mettre en place une procédure formelle de réclamation, d'élabo-

rer des outils pour capter la satisfaction des patients et de soutenir une plateforme destinée à leur information. De là sont nées des réflexions et des indications pour savoir comment les plaintes doivent être collectées, acceptées et discutées en équipe. En collaboration avec la Fondation pour la sécurité des patients, les efforts consacrés aux patients doivent être accentués. Des représentants de la Fondation sont, de ce fait, invités à participer à la prochaine séance, afin de discuter avec nous. C'est un sondage réalisé auprès de médecins de famille et d'assistantes médicales qui servira de base à la discussion. Nous voulons également débattre des développements à venir en matière de *critical incidence reporting*. Le comité a d'ailleurs décidé d'être présent, en automne, à la «Semaine de la sécurité des patients», d'envergure nationale, et de rendre compte publiquement des efforts des médecins de famille et des pédiatres.

Une rencontre ultérieure mettra l'accent sur les IHAM, les Instituts de *médecine de famille. Le volet universitaire du travail sur la qualité dans le domaine de la recherche et de l'enseignement*, ainsi que les doléances correspondantes adressées aux politiques, doivent faire l'objet d'un débat. Pour ce faire, nous souhaitons inviter les cinq instituts à une table ronde, pour d'une part encourager un échange direct sur cette question, et d'autre part prendre connaissance d'éventuels autres thèmes. A l'instar de MFE, les instituts sont tous encore fort jeunes, certains ont une nouvelle direction,

en cours d'installation ou déjà établie; ils poursuivent le renforcement de leur structure ou sont en train de consolider leurs acquis.

Afin de faire en sorte que la commission Qualité ne s'ennuie pas, différents thèmes relevant du concept de qualité sont encore à l'ordre du jour de ses travaux. Dans l'élaboration du concept, un changement non encore visible du fondement s'est produit avec la planification d'une commission Qualité dans le cadre de la nouvelle Société Suisse de Médecine Interne Générale (SSMIG). MFE était représenté lors de cette élaboration. En un temps remarquablement court, un document de référence a été élaboré et il est maintenant soumis à consultation. Nous allons entretenir des échanges étroits avec cette nouvelle commission afin d'éviter les doublons et de tirer le meilleur parti de nos ressources limitées. Pour cela, l'intégration des pédiatres constituera un point essentiel.

D'ailleurs, même la «politique extérieure» de la commission Qualité ne sera pas lésée! La participation et la collaboration à des commissions, workshops et manifestations organisés par la FMH, l'ASQM, l'ASSM, la représentation de MFE lors de congrès, de manifestations politiques et d'organisations ayant pour objet la question de la qualité en médecine, représenteront aussi une part importante de son travail. Comme nous l'avons déjà souligné, l'ennui ne sera assurément pas de la partie!

---

Correspondance:  
Dr Philippe Luchsinger  
Praxis im Rosenfeld  
Betpurstrasse 32  
8910 Affoltern am Albis  
philippe.luchsinger[at]  
hin.ch