

Démarche Qualité de la FMH

# Première rencontre des responsables de la qualité

Iris Stucki

Collaboratrice scientifique,  
département DDQ FMH

Créer une base pour dialoguer avec les coproducteurs de la qualité: tel est l'objectif visé par la FMH avec le projet «Réseau Qualité de la FMH». Deux rencontres annuelles ont ainsi lieu dans le but d'encourager les échanges et la collaboration entre les responsables de la qualité des organisations représentées à la Chambre médicale. La responsabilité du projet est assumée par le groupe de travail Qualité (GTQ-FMH) et les rencontres sont organisées par le département Données, démographie et qualité (DDQ) de la FMH.

La première rencontre s'est tenue le 15 mai 2008 à Berne. Le Prof. Philipp Schneider, responsable du Centre de compétence de la HES bernoise Travail social, a ouvert les feux avec un exposé passionnant; il a notamment souligné que la transparence dans les actes médicaux devait aller de soi: «Nous sommes prêts à donner les informations nécessaires.» Seule une telle attitude permet de considérer la transparence comme une chance et non comme une menace. Elle est aussi la condition pour que la discussion sur la qualité puisse désormais être dirigée par le corps médical, seul à disposer des compétences spécifiques en matière de qualité médicale.

## Changements positifs grâce à la gestion de la qualité

La discussion sur l'étude effectuée par le Dr Kaspar Wyss et le Dr Manfred Zahorka [1] a révélé les forces et les faiblesses de quelques systèmes de gestion de la qualité ainsi que les oppositions existantes quant à leur application. Introduire un système de gestion de la qualité n'équivaut pas à délivrer une garantie que la qualité est bonne. Ces systèmes permettent néanmoins d'éviter des fautes, d'améliorer les processus et d'augmenter la satisfaction des clients. La qualité de ces systèmes est difficile à mesurer, parce que le processus d'amélioration continu occupe l'avant-scène. Le corps médical ressent l'introduction d'un tel système souvent comme une charge, parce qu'elle implique des tâches supplémentaires. Il craint parfois aussi que des directives restrictives, telles que les indicateurs de qualité dans le système de santé néerlandais, suppriment toute marge de manœuvre et nuisent à l'«art» médical. Les auteurs estiment toutefois que les directives relatives à ces systèmes sont des outils d'aide à la décision qui respectent l'individualité

des patients. Ils encouragent le corps médical à les considérer comme un défi propre à induire des changements positifs.

En Suisse, la FMH est l'organisation professionnelle qui défend les intérêts du corps médical et il lui incombe simultanément de veiller à garantir la qualité par le biais de la formation postgraduée et continue. Son rôle est donc double, ce qui est une situation exceptionnelle, en comparaison internationale, et qui fait actuellement l'objet de débats. La FMH doit maintenant définir son rôle en matière de qualité dans le cadre d'un dialogue commun (cf. encadré).

### «Gestion de la qualité dans les soins ambulatoires: rôles possibles pour la FMH»

Etude par K. Wyss, J. Schwarz, H. Prytherch, P. Bovier, M. Hersperger, M. Zahorka.

Trois scénarios pour le rôle de la FMH dans les soins ambulatoires:

- rôle traditionnel: accent mis sur l'assurance qualité;
- rôle de catalyseur de changement: accent mis sur l'introduction de nouveaux instruments pour l'assurance qualité/la gestion de la qualité, transmission de connaissances;
- rôle proactif: accent mis sur la création et l'application de nouveaux instruments/coopérations avec d'autres acteurs de la gestion de la qualité.

### Champ d'action de la qualité

Le département DDQ et le GTQ de la FMH situent la démarche qualité de la FMH sur deux niveaux (fig. 1). Au niveau inférieur «faire le travail / créer de l'utilité», les sociétés de discipline médicale (SDM) et les organisations faitières (OrgF) définissent leurs indicateurs de qualité. Au niveau supérieur, la FMH et les sociétés cantonales de médecine (SCM) rendent visibles la qualité et l'utilité, ce qui permet finalement de créer la transparence vis-à-vis de l'extérieur. Dans ce modèle, les échanges sont prioritaires: pour pouvoir agir sur le plan de la politique professionnelle, la FMH doit savoir avec quels contenus les SDM et les OrgF travaillent.

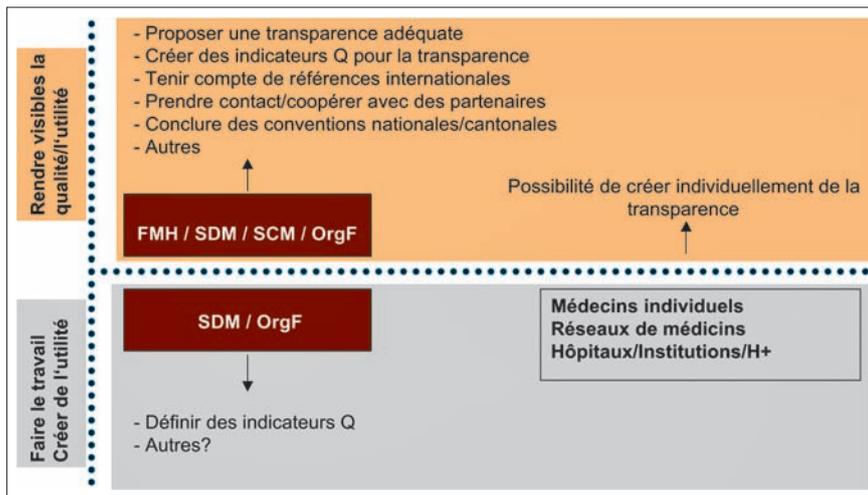
Pour la majorité des responsables de la qualité, il est clair que la FMH doit définir le champ

1 Wyss K, Schwarz J, Prytherch H, Bovier P, Hersperger M, Zahorka M. Gestion de la qualité dans les soins ambulatoires: rôles possibles pour la FMH. Bull Méd Suisses. 2008;89(16):708-12.

Correspondance:  
Iris Stucki  
FMH  
Département DDQ  
Elfenstrasse 18  
CH-3000 Berne 15  
iris.stucki@fmh.ch

Figure 1

Acteurs de la démarche qualité.



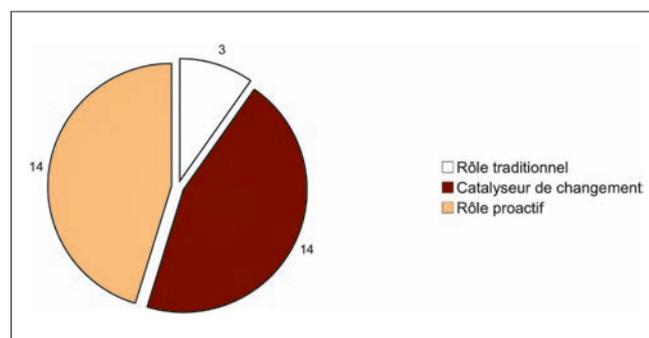
d'action de la qualité, afin que les sociétés cantonales et de discipline médicale puissent agir dans un cadre prédéfini. Quelques-uns trouvent que ce «terrain de jeu» est déjà défini et que la partie est en cours. Wyss et Zahorka sont toutefois d'avis que les conditions cadre en Suisse laissent encore suffisamment de marge de manœuvre. Le corps médical doit avoir le courage d'occuper activement le terrain.

La gestion de la qualité et le professionnalisme relèvent de la compétence des sociétés de discipline médicale et les responsables de la qualité sont unanimes sur ce point également. Ils définissent les tâches suivantes pour la FMH:

- défendre les intérêts de politique professionnelle envers l'extérieur;
- élaborer des bases et publier des guides;
- offrir des instruments validés, p.ex. un outil Qualité concret à utilisation modulaire et contenant des indicateurs à la fois interdisciplinaires et spécifiques à la discipline concernée;

Figure 2

Répartition du rôle de la FMH.



N = 26 (fréquences absolues, réponses multiples).

Source: questionnaire succinct sur le projet «Réseau Qualité de la FMH»; présentation personnelle.

- soutenir (financièrement) et collaborer à l'information et à la mobilisation des membres.

### Réseau Qualité de la FMH

Afin de permettre aux responsables de la qualité de poursuivre une démarche Qualité qui soit utile et judicieuse, le projet ne met pas seulement l'accent sur le dialogue et les échanges. La transmission de connaissances professionnelles au moyen de documents de base et la diffusion d'informations sur les initiatives Qualité font également partie du projet. En outre, le GTQ de la FMH est à disposition pour des conseils.

A la suite de leur première rencontre, les responsables de la qualité ont reçu un questionnaire avec lequel ils ont pu déterminer si le projet concordait avec leurs besoins et quel rôle la FMH devrait jouer selon eux. 26 personnes l'ont rempli, ce qui correspond à un retour de 84 %.

La majorité d'entre elles juge très importants les objectifs définis pour le projet. L'ordre des priorités indiqué reflète le processus temporel: les responsables doivent d'abord disposer des qualifications nécessaires, puis s'accorder entre eux au sujet du rôle et des tâches des participants au sein de la FMH, avant d'entamer finalement un dialogue avec les coproducteurs. Les objectifs complémentaires suivants ont été indiqués pour la démarche Qualité de la FMH (une mention à chaque fois): rendre transparente la fourniture de soins médicaux, trouver un langage commun et garantir l'actualité de la démarche. Une importance semblable est accordée aux diverses activités prévues, avec un poids particulier accordé à la rencontre prévue deux fois par année.

Les responsables de la qualité voient la FMH avant tout dans les deux rôles de catalyseur de changement et d'acteur proactif (fig. 2). Quatre personnes ont indiqué simultanément deux rôles, ce qui correspond à la conception des auteurs de l'étude à la base du questionnaire, à savoir que les trois scénarios envisagés présentent des niveaux intermédiaires.

### Conclusion et perspectives

Les échanges entre les quelque 40 participants ont été très intéressants et constructifs. La discussion sur la répartition des rôles et des tâches au sein du corps médical dans le domaine de la qualité a été particulièrement importante pour le département DDQ et le groupe de travail Qualité de la FMH, un thème sur lequel le Comité central et l'Assemblée des délégués s'étaient d'ores et déjà exprimés avant la rencontre. Les participants et les organisateurs estiment que cette première réunion a été un succès; la prochaine aura lieu le 13 novembre 2008 à Berne.