

# Démarche qualité en médecine: un état des lieux par portraits succincts (1)

Ce qui incite quelques médecins à soupirer emplit leurs confrères de fierté et de satisfaction: en médecine, la démarche qualité est devenue une réalité dotée d'un potentiel de développement. Le groupe de travail Qualité de la FMH (GTQ-FMH) tient à informer les membres de la FMH des démarches qualité existant au sein du corps médical suisse en vue de susciter leur intérêt. Pour cette raison, le GTQ-FMH présente dans cinq numéros consécutifs du Bulletin des médecins suisses de manière brève et structurée les ini-

tatives Qualité qui lui ont été présentées depuis 2006 par des orateurs de toutes les disciplines médicales et de tous les secteurs d'activité (domaine hospitalier/ambulatoire). *Ces portraits succincts seront publiés sur le site internet de la FMH / Département Données, démographie et qualité avec des informations complémentaires.* Nous ouvrons cette série dans le présent BMS avec des articles sur les systèmes d'évaluation EPA et la fondation EQUAM pour l'évaluation de la qualité des cabinets médicaux.

## Evaluation européenne des cabinets médicaux EPA\*

Beat Künzi

### Description

- L'EPA est un système d'évaluation servant à introduire et à développer la gestion de la qualité (GQ) dans les cabinets de médecins de famille et de spécialistes, de même que dans les HMO et les réseaux de médecins. Le système EPA soutient les fournisseurs de prestations dans l'amélioration permanente de leur activité, en garantissant ainsi aux patients une prise en charge efficace pour une santé optimale.
- L'évaluation EPA se compose de systèmes innovateurs GQ, basés sur des indicateurs développés au niveau international entre 2001 et 2005 et scientifiquement validés.
- En Suisse, l'évaluation EPA forme la base de la certification EQUAM (accréditée en 2006 par le Service d'accréditation suisse [SAS] du SECO).

- ils offrent des améliorations probantes des processus thérapeutiques et de travail, sans charges administratives inutiles;
- ils permettent une recherche dans le domaine des soins, comparable aux niveaux national et international.

Autres éléments EPA permettant de créer des organisations apprenantes susceptibles d'améliorer de façon durable des processus thérapeutiques complexes:

- intégration de toute l'équipe;
- soutien continu donné par le système de données comparatives Visotool® Benchmark basé sur l'Internet et par du matériel, de même que par des ateliers;
- auto-évaluation de la performance par des membres de l'équipe et évaluation par des tiers, par des membres de l'équipe, par des patients et par une personne spécialement formée pour les visites EPA, qui dirige directement la séance de l'équipe médicale afin de définir les projets de qualité internes.

Les 225 indicateurs EPA actuels couvrent un vaste domaine d'aspects importants pour la qualité des soins médicaux. Ils permettent aux équipes médicales comme à des réseaux de médecins de se comparer directement avec les meilleurs ou alors, à l'aide de ces analyses comparatives Benchmark, de déterminer les améliorations concrètes. Les indicateurs EPA présentent les caractéristiques suivantes:

- ils permettent une auto-évaluation par le médecin lui-même;
- une formation spéciale en gestion de la qualité n'est pas nécessaire;
- ils sont basés sur des méthodes scientifiques et extensibles sous forme modulaire (p.ex. questions aux médecins qui envoient des patients);

Une évaluation EPA prend 6 à 8 semaines (cf. aussi charges et coûts), de la première prise de contact à la visite comprenant l'entretien final en passant par la préparation de l'enquête auprès des collaborateurs et des patients.

### Applicabilité

- Cabinets de médecins de premier recours et de spécialistes;
- pédiatres;
- psychiatres (dans la phase pilote).

\* European Practice Assessment.

Correspondance:  
Dr Beat Künzi  
Swisspep Institut pour la qualité  
et la recherche dans le domaine  
de la santé  
Mattenstrasse 9 / case postale  
CH-3073 Gümliigen  
Tél. 031 951 69 69  
Fax 031 951 69 77  
swisspep@hin.ch  
www.swisspep.ch

### Charges et coûts

Les charges induites par une évaluation EPA sont jugées réalistes et appropriées par 7/8 des cabinets interrogés: environ 1/2 journée de travail de préparation pour le médecin responsable et une assistante médicale, pour l'enquête auprès de l'équipe médicale et les patients ainsi que pour la visite (y compris la séance de l'équipe d'environ 90 minutes); cette estimation de temps reste à peu près la même pour tous les cabinets, quel que soit leur grandeur; seule la certification

de HMO ou de réseaux de médecins nécessite encore environ 2 h de plus (pour vérifier les indicateurs MC de la partie EQUAM-B).

### Coûts (prestations selon liste des prix)

- Cabinets individuels ou à deux médecins: Fr. 2685.–, TVA incluse (= Fr. 2495.35 net);
- cabinets médicaux de 3 à 5 médecins: Fr. 4030.–, TVA incluse (= Fr. 3745.35 net);
- cabinets médicaux de plus de 5 médecins: Fr. 6290.–, TVA incluse (= Fr. 5845.70 net).

## EQUAM – Contrôle externe de la qualité des prestations médicales

Felix Roth

### Description

- La fondation EQUAM encourage l'assurance-qualité indépendante externe en médecine ambulatoire.
- Elle évalue les indicateurs EPA (European Practice Assessment) sélectionnés et fixe des normes minimales.
- Elle formule aussi des indicateurs de processus en Managed Care pour les cabinets médicaux HMO et les réseaux de médecins.
- Pour les cabinets médicaux, la fondation EQUAM met au point des normes minimales axées sur les diagnostics pour la qualité des résultats et des performances cliniques.

La Fondation EQUAM à but non lucratif est accréditée par le Service d'accréditation suisse du seco en tant que centre de certification pour les systèmes de gestion de la qualité en médecine ambulatoire. Elle réunit dans le conseil de fondation des représentants de la FMH, de la SUVA, de santésuisse, des organisations de patients et de la protection des consommateurs ainsi que des parlementaires et des experts.

La Fondation EQUAM pondère des indicateurs EPA pour la certification des cabinets médicaux au moyen de points et définit d'autres indicateurs EPA en tant que normes minimales (module A); l'introduction d'un système de gestion des fautes est ainsi gratifiée de points. La Fondation EQUAM encourage également la protection des dossiers de patients contre toute prise de connaissance par des tiers ainsi que la réalisation d'enquêtes auprès des patients. Elle mesure des indicateurs de processus en Managed Care, p.ex. cercles de qualité, gestion des maladies, guides de pratique médicale (module B), pour les cabinets médicaux HMO et les réseaux de médecins. Les cabinets médicaux peuvent en outre être certifiés pour la qualité des résultats cliniques

(module C). Les normes EQUAM à la base de la qualité des résultats concernent à chaque fois un diagnostic (p.ex. hypertension artérielle, diabète sucré) et se fondent sur la meilleure preuve scientifique possible.

Le certificat EQUAM est délivré pour trois ans. Durant ce laps de temps, un travail de qualité doit être continuellement effectué, p.ex. par la définition d'objectifs et un travail correspondant à ces objectifs, ou par la réalisation du cycle PDCA (Plan-Do-Check-Act).

### Applicabilité

- Cabinets médicaux individuels;
- cabinets médicaux HMO;
- réseaux de médecins.

### Charges et coûts

#### Cabinet médical individuel ou à deux médecins

**Charges:** EPA (auto-déclaration 2 h, enquêtes auprès des patients, interview 2 h, audit sur place avec les assistantes médicales, entretien final 1 h), définition des objectifs et travail pour atteindre ces objectifs.

**Coûts:** taxe de certification: Fr. 500.–/année (TVA non comprise), plus coûts pour l'évaluation EPA.

#### Réseau de médecins

##### (exemple avec 30 cabinets médicaux)

**Charges:** documentation des activités comme les cercles de qualité, la gestion des maladies, les guides de pratique médicale et remise de ces documents au secrétariat du réseau, entretien lors de l'audit avec le responsable du réseau: 2 h.

**Coûts:** taxe de certification supplémentaire: Fr. 4750.–/année (TVA non comprise) plus coûts d'audit: Fr. 2100.– (TVA non comprise).

Correspondance:  
Dr Felix Roth  
Président et directeur  
Fondation EQUAM  
Therwilerstrasse 3  
CH-4054 Bâle  
Tél. 061 284 82 88  
office@equam.ch  
www.equam.ch  
www.equam.org