Démarche qualité en médecine: état des lieux par portraits succincts (5)

Dans notre pays, la démarche qualité en médecine est en plein développement et s'est établie dans de nombreux endroits. C'est ce que le groupe de travail Qualité de la FMH (GTQ-FMH) tient à montrer aux membres de la FMH. Il présente ainsi dans cinq numéros consécutifs du BMS les initiatives Qualité qui lui sont annoncées depuis 2006 par des médecins de toutes les disciplines médicales et de tous les secteurs d'activité (domaine hospitalier/ambulatoire). *Ces descriptifs sont également publiés sur le site internet de la FMH / Département Données, démographie et qualité (DDQ) avec des informations pratiques telles que graphiques ou bibliographie.** Le dernier descriptif de cette première série de publications concerne l'initiative qualité «Quali-med-net» développée pour les réseaux de médecins.

* www.fmh.ch → Page d'accueil → Qui sommes-nous → Le Secrétariat général → Données, démographie et qualité

Quali-med-net

Wolfgang Czerwenka, Karl Metzger

Description

Quali-med-net
- **est proposé par l'Organisation faîtière des réseaux médicaux suisses med-swiss.net, sous forme d'outil d'auto-évaluation pour la saisie et le développement de la qualité des réseaux de médecin;**
- **est basé sur un ensemble d'indicateurs comportant cinq dimensions qualitatives et**
- **permet aux réseaux de médecins de procéder à un développement de la qualité selon leur degré de maturité et leurs besoins.**

Quali-med-net (QMN) est un ensemble d'indicateurs destiné aux réseaux de médecins, développé et proposé par med-swiss.net, l'organisation faîtière des réseaux médicaux suisses. Il s'agit d'un instrument d'auto-évaluation qui permet de représenter un grand nombre de prestations et processus évolutifs inhérents aux réseaux de médecin, et d'appliquer des mesures de promotion de la qualité dans le cadre d'un «système apprenant» de type ascendant («bottom-up»). Cet ensemble d'indicateurs comporte cinq dimensions d'évaluation de la qualité: 1. affiliation, organisation et infrastructure; 2. collaboration interne et externe; 3. gestion des processus; 4. communication; 5. résultats.

Un certain nombre d'indicateurs (43 au total) ont été définis pour chacune de ces dimensions. Par indicateur, on entend un outil d'évaluation des prestations (par opposition aux standards utilisés pour mesurer la qualité médicale). A chaque indicateur sont associés une mesure de référence, un standard et une proposition de développement. En outre, un manuel de travail fournit des explications complémentaires en matière d'utilité et de mesures pour chacun des indicateurs. Pour permettre aux réseaux de médecins encore peu développés d'assumer eux aussi les frais liés à la mise en œuvre de QMN et leur faciliter le démarrage, on a défini un ensemble restreint de 15 indicateurs-clés, choisis parmi les 43 indicateurs que compte QMN.

En lançant le groupe d'indicateurs QMN, med-swiss.net poursuit l'objectif suivant: offrir un instrument qui soit accessible à tous les réseaux de médecins, qui leur permette de se développer, de préciser leur choix et leurs orientations, de procéder aux adaptations nécessaires selon leurs besoins en matière de qualité, et qui leur offre des possibilités d'analyse comparative («benchmarking»). Une certification n'est pas prévue.

Applicabilité

Tous les réseaux de médecins qui souhaitent développer leur qualité.

Charges et coûts

Le projet QMN exige un travail conjoint de tous les médecins impliqués dans le réseau. Cette activité doit être coordonnée et documentée par la direction du réseau. *Les coûts pour un réseau de médecins dépendent du nombre et du type d'indicateurs choisis pour la mise en œuvre.* Tout d'abord, il est nécessaire de définir la situation actuelle du réseau. Ensuite, chaque réseau choisira, selon ses besoins, les indicateurs prioritaires qui lui paraissent le plus utiles à un moment précis.

Au cours de cette démarche, il convient aussi d'harmoniser les indicateurs à leur environnement – à savoir aux partenaires du réseau – afin de créer l'acceptation nécessaire à leur mise en œuvre. Il s'agit également d'établir des rapports périodiques sur le niveau de qualité du réseau de médecins (Quels objectifs ont été atteints? Où sont les écarts?).

Informations supplémentaires
www.med-swiss.net
(en allemand seulement)

Correspondance:
med-swiss.net – Organisation faîtière des réseaux médicaux suisses
Groupe de travail Quali-med-net
Dr Wolfgang Czerwenka et Karl Metzger
Grütlistrasse 36
CH-8002 Zurich
Tél. 044 280 44 05
Fax 044 280 44 03

wolfgang.czerwenka@hin.ch

karl.metzger@bluecare.ch