

Démarche qualité en médecine: un état des lieux par portraits succincts (9)

* www.fmh.ch à Welcome → Qui sommes-nous? → Le Secrétariat général → Données, démographie & qualité.

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 avec des informations pratiques telles que graphiques ou bibliographie. * La démarche qualité présentée ici est intitulée Réseau Delta dont la démarche qualité se fonde essentiellement sur des cercles de qualité hebdomadaires.

Réseau Delta

Docteur Marc-André Raetzo

Co-fondateur et responsable
du Réseau Delta Genève

- Réseau Delta est le plus grand réseau de Managed care réunissant des médecins de famille en Suisse (128 membres, 35 000 assurés).
- Sa démarche qualité se fonde essentiellement sur des cercles de qualité hebdomadaires.
- En partant d'un problème de maladie, on y définit des stratégies de diagnostic et de traitement au travers d'un processus d'apprentissage.

La qualité en action

Le réseau de médecins de famille DELTA (128 médecins, 35 000 assurés) existe à Genève depuis 1992. Ce réseau est basé entièrement sur les cercles de qualité (CQ) hebdomadaires, qui a été pendant très longtemps la seule intervention organisée par le réseau.

L'idée principale, c'est que la qualité n'est pas un état, mais une attitude. L'évaluation de la qualité sur les outcome (satisfaction, morbidité, mortalité) correspond à l'ancienne vision du *contrôle de qualité*. Les normes ISO définissent actuellement la qualité comme la maîtrise des processus, il s'agit de *l'amélioration continue de la qualité*. En médecine, le processus se passe essentiellement dans la rencontre médecin-malade.

Le médecin s'occupe de maladies (diabète, insuffisance cardiaque). Le médecin s'occupe aussi de «gestion de problèmes» (j'ai mal à la tête, au ventre, etc.), situations dans lesquelles il s'agit de gérer le risque et l'incertitude. Il s'agit alors de

raisonnement clinique ou d'analyse décisionnelle.

Une fois que le médecin «décide» ce qu'il faut faire, il doit alors s'occuper de communication et d'enseignement thérapeutique, en intégrant la dimension bio-psycho-sociale.

Nos CQ abordent ces trois aspects, en utilisant les jeux de rôle objectifs (Quelle question poses-tu dans cette situation? A quoi tu penses? Est-ce que cette information change ta décision?), un partage des émotions (Comment vous sentez-vous dans cette situation?) et un aspect EBM (evidence-based medicine: Quelles évidences scientifiques? Comment partager ceci avec le patient?).

Ces cercles de qualité ont été repris en France et validés comme «équivalent d'une évaluation des pratiques professionnelles» (EPP) actuellement obligatoire pour chaque praticien tous les 5 ans.

Applicabilité

Réseaux de soins

Charges et coûts

Cercle de qualité hebdomadaire; Fr. 150.–/h pour animateur; Fr. 20000.– à 100000.– par an, selon qu'on dédommage ou non les médecins participants

Informations supplémentaires

- www.reseau-delta.ch
- Raetzo M-A, Restellini A. Docteur, j'ai ... Stratégies diagnostiques et thérapeutiques en médecine déambulatoire. 3^e édition. Genève: Médecine et Hygiène; 2007.

Correspondance:
Réseau de soins Delta
Joëlle Ninin, Coordinatrice
3, route de Loex
CH-1213 Onex
Tél. : 022 879 50 55
info@reseau-delta.ch