

Démarche qualité en médecine: un état des lieux par portraits succincts (15)

La démarche qualité en médecine s'est établie dans notre pays. 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 ont été annoncées depuis 2006 par des médecins de toutes les disciplines médicales et de tous les secteurs d'activité

* www.fmh.ch → Autres thèmes → Qualité → Initiatives qualité

(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.* Le dernier article de cette série d'été sur les initiatives qualité médicale présente le label Good Medical Practice® destiné aux cabinets et aux réseaux de médecin.

Good Medical Practice®

Marc Jungi

Good Medical Practice®

... est un certificat orienté sur les processus de la SQS
... englobe l'ensemble des processus de direction, de processus de base et d'assistance
... vise à l'amélioration de la qualité des cabinets médicaux par le biais d'audits internes et d'audits externes
... est basé sur ISO 9001:2008

Description

Good Medical Practice® (GMP) est un certificat orienté processus de l'Association suisse pour systèmes de qualité et de management (SQS). La certification GMP convient aussi bien aux cabinets individuels qu'aux cabinets de groupe – quelle que soit la discipline médicale – de même qu'aux réseaux de médecin. GMP vise à l'amélioration continue de la qualité d'un cabinet et à maintenir un haut niveau de qualité au sein de l'ensemble des processus essentiels d'un cabinet (29 processus de direction, 31 processus principaux, 17 processus d'assistance). Les mesures du résultat ne font pas partie de GMP, mais peuvent être facilement intégrées.

A cette fin, il est procédé chaque année à des audits d'assistance internes ainsi qu'à des audits externes confiés à la SQS. Tous les trois ans a lieu un audit de certification complet. En outre, un questionnaire de satisfaction est adressé tous les ans aux patientes et patients, et tous les deux ans aux collaboratrices et collaborateurs et aux assurances maladie, ces dernières n'étant incluses qu'à titre facultatif.

L'implication active des collaboratrices et collaborateurs d'un cabinet dans la gestion qualité, le cercle qualité, les formations continues complémentaires avec les spécialistes, les entretiens de cas réguliers en équipe, la conception et l'implémentation de lignes directrices ainsi que le développement d'une gestion systématique des erreurs servent à l'amélioration et au maintien de la qualité du traitement médical. En tant

que méthode de qualité ISO (9001:2008), Good Medical Practice® contribue à créer la confiance dans le cabinet avec les patients et les partenaires (autres cabinets, hôpitaux, assurances etc.). En juillet 2009, la SQS a demandé l'accréditation du label au service suisse d'accréditation.

Aptitude

Cabinets individuels et de groupes pour toutes les disciplines, réseaux de médecin.

Temps requis pour chaque cycle

La gestion qualité selon la Good Medical Practice® est implémentée dans tous les secteurs de l'entreprise; l'ensemble du personnel du cabinet en sont les acteurs. C'est la raison pour laquelle pour la certification, il faut compter un investissement en temps supplémentaire pour les audits et la revue de la gestion.

- Audit de certification (externe, SQS): tous les 3 ans; 4 heures par cabinet.
- Audit d'assistance (externe, SQS): annuel, 4 heures par cabinet.
- Audits internes: annuel, 2 heures par cabinet.
- Revue de gestion: annuel, 2 h pour direction médicale du cabinet.

Total/cycle de certification: 20 heures environ pour le personnel du cabinet plus 6 heures pour la direction médicale du cabinet.

Coûts par cycle de certification (source: SQS)

1–4 postes complets: Fr. 7000.–
5–6 postes complets: de Fr. 7200.– à 7700.–
10–19 postes complets: Fr. 10 300.–
Audit: en plus Fr.1500.–

Informations complémentaires

Label: www.sqs.ch

Mise en œuvre: www.sanacare.ch

Correspondance:
Dr Marc Jungi
Médecin chef Sanacare
Praxis Bern
Membre de la direction
Bubenberplatz 10
CH-3011 Bern
Tel. 031 385 71 11
Fax 031 382 92 33
marc.jungi@sanacare.ch