

Swiss Quality Award 2011 – Lauréats (1^{re} partie)

Sur la centaine de projets soumis, quatre ont reçu le prix Swiss Quality Award 2011, décerné à l'occasion du Symposium national pour la gestion de la qualité dans le secteur de la santé. Les trois organismes responsables, l'IEFM, la SQMH et la FMH, ont le plaisir de vous présenter dans ces colonnes les projets récompensés dans les catégories «Sécurité des patients» et «Information». Vous en apprendrez plus sur les projets récompensés dans les catégories «Management» et «Technologie» dans le prochain numéro du Bulletin des médecins suisses.

Lauréat de la catégorie «Sécurité des patients»

Martin Egger^a,
Florian Balmer^a,
Esther M. Näf^a,
Heidi Friedli-Wüthrich^a,
Kathrin Mühlemann^b

a Hôpital régional de l'Emmental

b Institut des maladies infectieuses, Université de Berne

Réduction des journées de sondage vésical et des journées de traitement aux antibiotiques lors d'infection des voies urinaires en médecine hospitalière aiguë

Les infections nosocomiales compromettent la sécurité des patients à l'hôpital. Les infections des voies urinaires (IVU) sont les plus fréquentes et les plus facilement évitables d'entre elles [1]. Le sondage vésical constitue le principal facteur de risque de développement des IVU nosocomiales [2]. De nombreux cathéters vésicaux sont en effet posés sans qu'il y ait d'indication spécifique et beaucoup d'autres sont retirés trop tard. Le fait de renoncer à poser des cathéters et à traiter les IVU avec des antibiotiques lorsque cela n'est pas nécessaire représente un potentiel considérable, pourtant encore sous-exploité dans la plupart des hôpitaux. La prévention quaternaire, approche encore récente, qui consiste à éviter la surmédicalisation en renonçant à toute mesure superflue, a un rôle essentiel à jouer pour la sécurité des patients dans le domaine de la médecine hospitalière aiguë.

Les auteurs se sont fixé comme objectif de réduire les journées de sondage vésical et les journées de traitement aux antibiotiques lors d'IVU dans la clinique médicale de l'hôpital régional de l'Emmental, et de documenter solidement cette réduction.

Après avoir mesuré et documenté l'état réel, ils ont procédé à une intervention multimodale, comprenant les mesures suivantes:

- feed-back concernant les valeurs mesurées données aux divisions concernées avant l'intervention;
- mise à jour des directives relatives au traitement des IVU;
- élaboration de directives concernant le diagnostic des IVU et la gestion des cathéters vésicaux, basée sur une collaboration entre personnel soignant et corps médical;
- introduction d'une liste des indications positives



Martin Egger a accepté le prix de la catégorie «Sécurité des patients» au nom de son équipe.

et négatives en matière de sondage; implémentation de cette liste sur intranet par le biais d'un formulaire d'annonce des sondages;

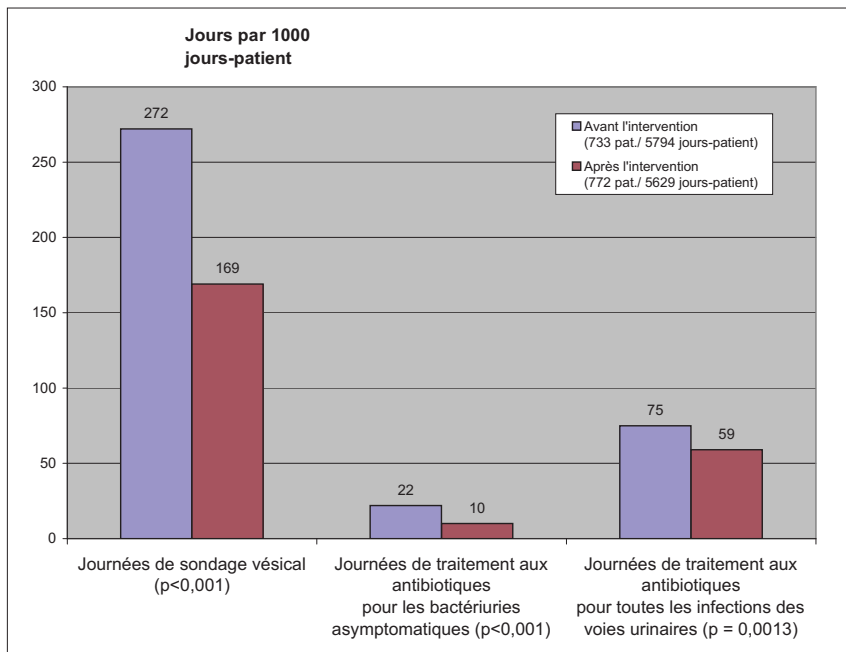
- utilisation d'*uricheck* (instrument d'apprentissage en ligne visant à promouvoir des traitements aux antibiotiques rationnels lors d'IVU) par les médecins;
- introduction d'un autocollant de rappel dans la documentation des patients porteurs de cathéters;
- offres de formations complémentaires à l'intention du personnel soignant et du corps médical.

Les nouvelles valeurs mesurées après l'intervention ont montré que cette dernière, basée sur des mesures simples mais conçue de manière multimodale et interprofessionnelle, permet de réduire de manière significative les journées de sondage vésical et les jour-

Correspondance:
Martin Egger
Regionalspital Emmental
Oberburgstrasse 54
CH-3400 Berthoud
Tél. 034 421 23 00
martin.egger@rs-e.ch

Figure 1

Principales valeurs cibles avant et après l'intervention.



nées de traitement aux antibiotiques, respectivement de 38 % et de 55 %, lors de bactériuries asymptomatiques chez les patients en médecine interne. Dans ce domaine, renoncer à tout traitement superflu contribue plus à la sécurité des patients que certaines innovations techniques coûteuses. C'est par ailleurs un bon exemple d'application concrète de la prévention quaternaire. En répétant les éléments de l'intervention, il sera possible d'améliorer durablement la qualité. Il est prévu d'élargir ce projet aux disciplines chirurgicales de l'hôpital régional de l'Emmental.

Références

- 1 Umscheid CA et al. Estimating the proportion of healthcare-associated infections that are reasonably preventable and the related mortality and costs. *Infect Control Hosp Epidemiol.* 2011; 32:101–14.
- 2 Hooton TM et al. Diagnosis, prevention, and treatment of catheter-associated urinary tract infection in adults: 2009 international clinical practice guidelines from the Infectious Diseases Society of America. *Clin Infect Dis.* 2010;50:625–63.

Lauréat de la catégorie «Information»

Margareta Schmid,
Ruedi Hösli, Stefan Neuner,
Ueli Grüninger

Collège de médecine de premier
recours (CMPR), Berne

Coaching santé – partenariat entre le patient et son médecin: programme visant à améliorer la qualité des procédures et des résultats en matière de promotion de la santé et de prévention au cabinet du médecin de famille

La prévention et la promotion de la santé font partie des principales tâches du médecin de famille lors de ses consultations. Le projet «Coaching santé» (www.gesundheitscoaching-khm.ch) a pour objectif d'ancrer durablement la promotion de la santé et la prévention au cabinet médical et dans le secteur de la santé, de promouvoir une culture de conseil centrée sur le patient et de créer à cet effet des conditions et un contexte avantageux sur le plan méthodologique, structurel et financier.

Le projet du Collège de médecine de premier recours (CMPR) [1] repose sur un partenariat entre le patient et son médecin. Il aide les deux parties à renforcer ensemble et de manière efficace la santé du patient ainsi que de le prémunir contre les maladies. Le projet met l'accent sur les comportements comme la consommation de tabac et d'alcool, le manque d'activité, le surpoids, l'alimentation et le stress. En aidant le patient à associer ses propres expériences aux connaissances du médecin, le coaching santé entend influencer positivement et durablement son comportement en matière de santé [2].

Les projets de promotion de la santé et de prévention au cabinet médical souffrent souvent des faiblesses suivantes:



Margareta Schmid, en porte-parole de l'équipe, a présenté le projet.

- les offres d'intervention existantes se concentrent presque toutes sur quelques comportements en matière de santé, autrement dit sur les facteurs de risque,
- ces offres ne sont coordonnées ni sur le plan méthodologique ni sur le plan stratégique et ne tiennent donc compte ni des besoins du patient ni de la réalité à laquelle est confronté le médecin,
- la procédure traditionnelle de conseil médical est

Correspondance:
Ueli Grüninger
Collège de médecine de premier
recours
Landhausweg 26
CH-3007 Berne
Tél. 031 370 06 71

ueli.grueninger@hin.ch

www.gesundheitscoaching-khm.ch

le plus souvent directive et prescriptive, laissant ainsi de côté le rôle central du patient.

Le projet «Coaching santé» pallie ces faiblesses en combinant de manière innovante les trois dimensions suivantes:

Information au patient

Le coaching santé prend en compte la constellation de comportements de chaque patient. Dans un premier temps, le coach aide le patient à définir ses priorités et ses motivations, lui permettant ainsi de mobiliser ses compétences en matière de santé ainsi que ses ressources personnelles sur le long terme.

Coordination théorique et stratégique

Le coaching santé intègre les nombreuses offres d'intervention déjà existantes, axées sur un, voire deux comportements en matière de santé, au sein d'une approche uniforme, multifactorielle et polyvalente.

Intégration de méthodes

Le coaching santé propose au médecin des algorithmes qu'il peut facilement appliquer lors de ses consultations, lui permettant ainsi de sensibiliser les patients à leur comportement en matière de santé et de les motiver à changer de comportement. Les patients peuvent dès lors développer et mettre en œuvre des mesures et des objectifs personnels, avec le soutien du médecin en tant que coach. Le coaching santé opérationnalise pour la première fois sous cette forme des concepts de promotion de la santé et de conseil modernes (dont les compétences en matière de santé, la responsabilisation, le partage de la décision, l'entretien motivationnel) et exploite le potentiel de ces concepts.

Le projet «Coaching santé» confie le rôle principal au patient. Celui-ci développe son propre projet en matière de santé et le met en œuvre de manière autonome, en prenant le soutien dont il a besoin auprès du médecin, au lieu de rester passif et d'attendre d'être guéri. Le médecin, quant à lui, devient le coach du patient. Il encourage et mobilise les compétences en matière de santé, les ressources et la responsabilité individuelle de ce dernier, au lieu de lui délivrer des conseils et des ordonnances de manière directive et paternaliste.

Le coaching santé se déroule à la fois lors de la consultation et dans la vie quotidienne du patient. Au cours de chaque consultation, le médecin et le patient élaborent ensemble une étape en vue d'un changement de comportement. Une fois chez lui, le patient travaille au quotidien sur les éléments dont il a discuté avec le médecin et les met en œuvre petit à petit. À l'aide d'algorithmes simples, ce double processus conduit progressivement l'équipe patient/médecin d'une vision générale à une approche spécifique: sensibilisation/motivation, puis choix d'un ob-

Swiss Quality Award – Innovations in Healthcare

Le Swiss Quality Award atteste d'un véritable engagement dans le domaine de la santé. Il distingue des projets hors pair qui privilégient une approche innovante et portent un regard nouveau sur la gestion de la qualité. Cette récompense s'adresse aux pionniers qui développent et réalisent de nouvelles idées avec beaucoup de créativité et de perspicacité pour améliorer durablement la qualité dans le domaine de la santé. Décerné dans quatre catégories: Management, Sécurité des patients, Technologie et Information, ce prix est parrainé par la Société suisse pour le management de qualité dans la santé (SQMH), l'Institut pour la recherche évaluative en médecine (IEFM) de l'Université de Berne ainsi que la Fédération des médecins suisses (FMH). Vous trouverez de plus amples informations sur le Swiss Quality Award ainsi qu'une plateforme en ligne pour accéder aux posters présentant les projets primés et d'autres projets sur www.swissqualityaward.ch

jectif approprié et enfin planification et mise en œuvre d'un projet santé personnel.

Le programme de conseil «Coaching santé» (procédures, instruments ainsi que supports de cours et documentation) a été testé en 2010 durant 12 mois en temps réel dans 20 cabinets médicaux du canton de Saint-Gall. Au cours de cette période, les médecins ont sensibilisé plus de 1000 patients à leur comportement en matière de santé.

Les résultats provisoires de l'évaluation en cours des procédures et des résultats montrent que la participation a été plus importante que prévu et que les patients saluent cette démarche et cette offre. Au vu des résultats et des expériences réalisées avec le projet pilote, le programme «Coaching santé» est prêt pour être étendu à la Suisse alémanique puis dans toute la Suisse.

Références

- 1 Le CMPR est la fondation suisse de promotion de la médecine de premier recours (portée financièrement par la Société suisse de médecine générale SSMG, la Société suisse de médecine interne générale SSMI, la Société suisse de pédiatrie SSP, l'Académie suisse des sciences médicales ASSM et les facultés de médecine des universités de Bâle, Berne, Genève, Lausanne et Zurich).
- 2 cf. descriptif du projet dans Grüniger U. et al. Coaching santé: Un programme pour la promotion de la santé et la prévention au cabinet médical du médecin de famille élaboré par le Collège de médecine de premier recours (CMPR). Bull Méd Suisses. 2009;90(45):1729-32.