

Parmi les quelque 60 travaux soumis au concours, quatre projets se sont vu décerner le Swiss Quality Award 2012 dans le cadre du Symposium national pour le management de la qualité dans la santé du 15 mai 2012. Les trois organismes responsables – l'IEFM, la SQMH et la FMH – ont le

plaisir de vous présenter dans cet article les projets lauréats des catégories «Management» et «Technologie». Les lauréats des catégories «Sécurité des patients» et «Empowerment» ont été publiés dans la dernière édition (n° 24) du Bulletin des médecins suisses.

Swiss Quality Award 2012 – les lauréats (2^e partie)

Lauréats de la catégorie Management

*Volker Stange, Mara Völlmin,
Willi Bäckert,
Remo Baumann, Udo Hartl,
Mareile Endhardt,
Thierry Ettlin*

Modèle de gestion des patients de la Reha Rheinfelden

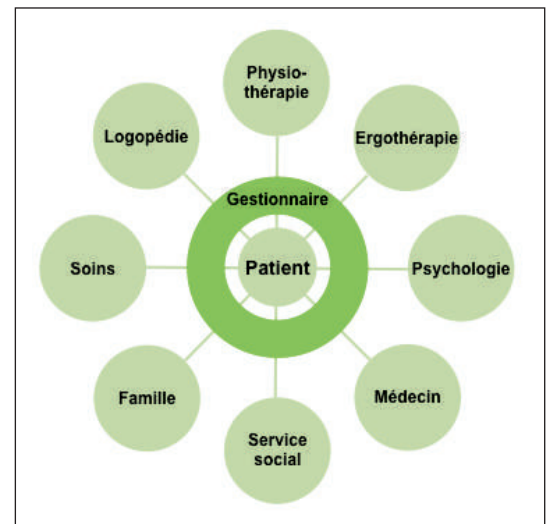
Dans un système de santé moderne, il est indispensable de créer des réseaux de professionnels, de reproduire les processus, de rentabiliser l'affectation du personnel et d'aménager de façon optimale le séjour des patients.

C'est pour ces raisons que la Reha Rheinfelden a créé le «Modèle de gestion des patients de la Reha Rheinfelden» qui prévoit qu'un gestionnaire accompagne le patient durant toute la durée de sa réadaptation.

Le modèle de gestion des patients de la Reha Rheinfelden a été développé par une équipe de projet compétente qui a particulièrement veillé à élaborer avec clarté les objectifs, les tâches et les exigences, à clarifier les compétences et les responsabilités et à définir le concept de formation ainsi que les possibles points problématiques.

Correspondance:
Mara Völlmin
Logopédiste dipl.
Responsable Gestion des patients
Reha Rheinfelden
Salinenstrasse 98
CH-4310 Rheinfelden
Tél. 061 836 53 01

m.voellmin[at]reha-rhf.ch



Le gestionnaire est le lien et le médiateur au sein de l'équipe de réadaptation.



Equipe lauréate de la catégorie Management du Swiss Quality Award 2012.

Depuis le 1^{er} septembre 2011, la Reha Rheinfelden emploie dix gestionnaires répartis sur dix services médicaux. Ils sont recrutés en interne parmi le personnel thérapeutique et infirmier selon des critères stricts de compétence professionnelle, d'expérience en réadaptation, de talent organisationnel et de compétence en communication.

Etablissant un lien personnel entre le patient, les différents groupes professionnels médicaux et administratifs, nos gestionnaires participent au réseau de la clinique de réadaptation. En tant qu'interlocuteur principal, le gestionnaire assure le suivi du patient durant son séjour de réadaptation, coordonne les processus, assure l'échange d'information entre les différents professionnels qui suivent le patient et la meilleure prise en charge ambulatoire possible après la sortie.

Le jour de l'admission, le gestionnaire prend personnellement contact avec le patient, lui souhaite la

bienvenue, mène un entretien préliminaire et établit une prescription thérapeutique individuelle en accord avec le médecin. Il organise les moyens auxiliaires nécessaires et répond aux premières questions.

Pendant le séjour, le gestionnaire veille, en collaboration avec l'équipe de traitement, à ce que le patient reçoive un programme thérapeutique optimal. Le déroulement de la réadaptation est documenté au moyen d'un document électronique – le protocole interdisciplinaire de déroulement – utilisé par toutes

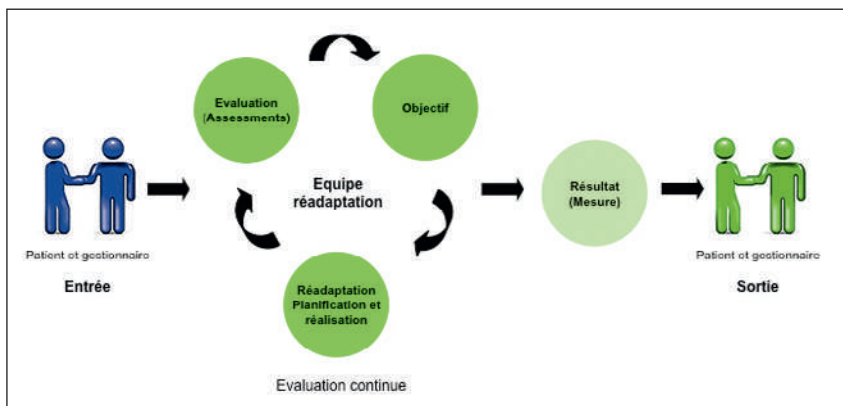
les personnes impliquées. Il incombe au gestionnaire de tenir correctement ce protocole et d'établir l'échange d'information entre les médecins et les autres groupes professionnels lors des visites du médecin-cadre. Toutes les semaines, le gestionnaire effectue une visite thérapeutique au patient afin de répondre à ses questions et prendre acte de ses souhaits, contrôler le programme thérapeutique et l'adapter à ses besoins individuels.

Grâce à la «gestion des patients», la communication entre médecin, patient et gestionnaire gagne en émotion et en humanité, le contact se personnalise, la personne derrière le rôle devient plus visible et plus authentique, avec des effets positifs sur le succès de la réadaptation.

Les gestionnaires étant issus de différentes professions médicales, une formation initiale et continue est primordiale. L'échange entre les gestionnaires qui permet à chacun de mettre ses points forts et ses connaissances à la disposition des autres est essentiel. L'activité qui se situe au croisement des différentes compétences et responsabilités n'est pas sans créer de problèmes, d'où la nécessité de disposer d'aptitudes en gestion des conflits.

La gestion des patients s'est parfaitement établie dans notre établissement et continuera à se développer à l'avenir de manière dynamique.

Les réactions sont positives.



Patient et gestionnaire dans le processus de réadaptation.

Lauréats de la catégorie Technologie

Andreas Meer, Corina Costea,
Adrian Wirthner

Cabinet médical en ligne

Du projet au produit

Le projet de cabinet médical en ligne a été lancé il y a quatre ans par le réseau de médecins mediX et l'entreprise in4medicine [1]. Le projet avait pour objectif:

- de développer une plateforme internet dans le strict respect de la protection des données, qui permette aux médecins de famille et aux spécialistes un suivi en ligne de leurs patients – en complément des consultations au cabinet;
- d'améliorer la qualité du traitement en termes d'information aux patients, de sécurité, d'efficacité, d'efficience et de disponibilité [2];
- de concevoir l'application à permettre la consultation du dossier médical électronique et une utilisation la plus simple et la plus accessible possible.

Le développement du logiciel a débuté au printemps 2010. A l'automne 2011, les médecins du cabinet Bubenbergr à Berne ont commencé les consultations en ligne. En janvier 2012, le cabinet de groupe mediX à Zurich a commencé l'exploitation du cabinet

médical en ligne. Au cours de 2012, le cercle des clients sera étendu à plusieurs cabinets de Suisse.

Le cabinet médical en ligne

Actuellement, le cabinet médical en ligne offre les éléments suivants:

- *consultation en ligne*: consultations virtuelles entre le médecin et son patient
- *résultat en ligne*: communication de résultats d'examen médicalement validés et, au besoin commentés, directement du dossier médical électronique
- *accès en ligne*: les patients ont accès à tout moment et partout aux principales données du dossier médical électronique (par ex. médicaments, allergies), validées et actualisées par leur médecin
- *administration en ligne*: demandes administratives aux assistantes médicales (par ex. demande de rendez-vous, ordonnances).

Premiers résultats

Les premiers sondages révèlent les résultats suivants compte tenu des critères de qualité de traitement mentionnés dans le projet:

Correspondance:
Dr A. Meer, MHIM
Spécialiste en médecine générale
FMH
in4medicine SA
Pavillonweg 3
CH-3012 Berne
Tél. 031 370 13 30
a.meer[at]in4medicine.ch
www.in4medicine.ch



Equipe lauréate de la catégorie Technologie du Swiss Quality Award 2012, A. Wirthner, C. Costea, A. Meer.

Concernant l'information aux patients et la sécurité

- les patients sollicitent et apprécient fortement les consultations en ligne comme faisant partie intégrante du suivi du médecin de famille;
- la consultation se situe le plus souvent dans le contexte d'une maladie chronique et d'une relation patient-médecin bien établie;
- l'échange d'information se fait par écrit, la communication a un caractère plus contraignant;
- le suivi par le biais du cabinet médical en ligne est conforme à la protection des données et respecte la sphère privée du patient.

Concernant l'efficacité, l'efficacité et la disponibilité

- les consultations consécutives à un traitement ainsi que la communication ou le commentaire de résultats d'examen sont particulièrement efficaces en ligne;
- les consultations en ligne remplacent les consultations téléphoniques et sont moins souvent interrompues;
- les durées de consultation sont brèves. Les consultations peuvent pratiquement avoir lieu exclusivement en ligne;

- les patients réagissent spontanément à l'évolution du traitement, ce qui améliore la continuité de la prise en charge.

Conclusions et perspectives

Avec le cabinet médical en ligne, on a introduit dans les cabinets médicaux suisses une technologie qui modifie le travail au quotidien ainsi que le suivi des patients en médecine de famille et dans les disciplines spécialisées. Le projet de cabinet médical en ligne est un projet socio-technologique qui montre comment une technologie peut permettre de nouvelles formes de suivi des patients et améliorer la qualité du traitement médical. mediX et in4medicine entendent évaluer scientifiquement le processus de changement et intégrer les résultats dans les débats actuels sur la stratégie qualité et eHealth de la Confédération.

Références

- 1 www.onlinepraxis.ch
- 2 Institute of Medicine, Committee on Quality of Health Care in America. Crossing the quality chasm – A New Health System for the 21st Century. Washington; D.C.: National Academy Press; 2001.

Swiss Quality Award – Innovations dans le domaine de la santé

Le Swiss Quality Award est décerné dans les quatre catégories Management, Sécurité des patients, Technologie et Empowerment sous le patronat de trois organisations: 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 et la Fédération des médecins suisses (FMH). Vous trouverez sous www.swissqualityaward.ch toutes les informations relatives au Swiss Quality Award ainsi qu'une plateforme en ligne avec les posters des projets des lauréats et d'autres projets.

Concours 2013

Rendez-vous l'année prochaine! Le Swiss Quality Award sera à nouveau décerné en 2013. Outre de nouveaux projets, ce concours accueille également les projets ayant déjà participé au Swiss Quality Award. A condition toutefois qu'ils aient été développés et que ce développement ait été documenté. La mise au concours du prix est prévue pour l'automne 2012.