

Développement de la qualité en médecine ambulatoire en Suisse

Les résultats du monitoring de la qualité permettent d'y voir plus clair

Varja A. Meyer-Nikolic,
Martina Hersperger

Les médecins veulent pouvoir soigner leurs patients de manière optimale, c'est pourquoi ils s'engagent quotidiennement pour le développement de la qualité par des discussions de cas, des sessions de formation continue, la vérification de normes de traitement, etc. On ne savait en revanche pas très bien jusqu'à présent de quel type d'activités il s'agit ni à quelle fréquence elles sont effectuées. Le projet de Monitoring de la qualité en médecine ambulatoire pour l'ensemble de la Suisse a désormais permis de combler cette lacune. Les sociétés de discipline médicale ont également fait preuve d'un vif intérêt pour le projet puisque depuis la phase-pilote, le nombre de sociétés qui y participent a doublé. Aux côtés des sociétés des domaines de la psychiatrie (psychiatrie et psychothérapie, psychiatrie et psychothérapie d'enfants et d'adolescents) et de la médecine de famille (médecine générale, médecine interne générale, pédiatrie), engagées dès le début du projet il y a deux ans, on trouve désormais aussi, depuis 2011/2012, les sociétés suisses d'anesthésiologie et de réanimation, de gynécologie et d'obstétrique, de pneumologie, de radiologie, d'ORL et de chirurgie cervico-faciale.

Objectifs et utilité

Le projet de Monitoring de la qualité entend montrer, à l'aide de chiffres, tout l'éventail des activités qualité effectuées par les médecins en pratique ambulatoire. Il s'agit donc de dresser un état des lieux par le biais d'une enquête. Le monitoring de la qualité n'est pas un nouvel outil visant à mesurer la qualité et il ne reflète pas non plus la qualité des traitements prodigués. Le projet a été réalisé en étroite collaboration avec les sociétés de discipline médicale, car elles seules sont à même de fournir une définition utile et judicieuse des démarches dans ce domaine.

Tous les médecins ayant participé à l'enquête ont reçu un feedback personnalisé au terme de la phase d'évaluation des données qui leur a permis de voir dans quels domaines ils sont déjà très performants et quel est leur potentiel d'amélioration. Ces résultats individuels ne peuvent bien entendu être consultés que par le médecin concerné. Les médecins impliqués dans le projet ont néanmoins la possibilité de comparer leurs résultats avec l'ensemble des réponses fournies par leurs confrères issus de la même

discipline ainsi qu'avec les réponses de tous les médecins ayant participé à l'enquête.

Le monitoring de la qualité permet aux sociétés impliquées de déterminer où se situent les forces et les faiblesses du développement de la qualité dans leur discipline. Cela leur fournit une bonne base de décision pour établir une offre de formation continue ciblée ou pour planifier et développer leur stratégie qualité interne. De plus, le projet permet aux sociétés de discipline et à la FMH de disposer de données pour étayer leurs arguments en politique de la santé.

Large soutien

Dans les lignes directrices de la FMH pour la qualité en médecine, la qualité est envisagée comme une coproduction de tous les partenaires de la santé. C'est pourquoi l'OFSP, la CDS, H+, santésuisse, la Fondation pour la sécurité des patients, la Commission des tarifs médicaux/SUVA, la Fédération des patients et les assurances-maladie Helsana, CSS et Concordia accompagnent ce projet.

Utilisation des données relatives à la qualité

L'intérêt pour les données concernant la qualité est vaste. En collaboration avec les sociétés de discipline médicale, la FMH a donc décidé de publier les données interdisciplinaires de la médecine ambulatoire sous forme agrégée et anonyme. Les données personnelles des médecins ayant participé à l'enquête sont toutefois strictement confidentielles et ne sont ni publiées ni transmises, pas même aux sociétés de discipline. Seules ces dernières sont habilitées à donner des renseignements sur les données qui concernent leur discipline, car elles disposent de la souveraineté des données en la matière.

Instrument de saisie des données

Les questionnaires utilisés par le département Données, démographie et qualité de la FMH pour le monitoring de la qualité en médecine ambulatoire dans l'ensemble de la Suisse ont été développés en étroite collaboration avec toutes les sociétés de discipline impliquées. Ils se basent sur les questionnaires utilisés lors de la phase-pilote mais ont été largement retravaillés. En plus des questions spécifiques aux différentes disciplines, des questions communes à toutes les disciplines ont également été intégrées

Correspondance:
FMH/Département DDQ
Elfenstrasse 18
CH-3000 Berne 15
Tél. 031 359 11 11
Fax 031 359 11 12
ddq[at]fmh.ch

dans les questionnaires. Ces questions portent sur les activités en faveur de la qualité effectuées par tous les médecins exerçant en pratique ambulatoire dans les disciplines impliquées. Ainsi, il est désormais possible de tirer des conclusions pluridisciplinaires sur la médecine ambulatoire en Suisse. Les questions spécifiques en revanche n'étaient adressées qu'aux spécialistes des différentes disciplines et n'ont été évaluées que dans la discipline concernée. La structure des questionnaires est identique pour chaque discipline et comporte six catégories: formation continue, activités entre pairs, enquêtes auprès des patients et des collaborateurs, sécurité du cabinet et des patients, systèmes d'organisation et de gestion et autres mesures.

Participation à l'enquête

Au total, 10 520 médecins en pratique ambulatoire des disciplines susmentionnées ont reçu un courriel les invitant à participer à l'enquête. Le taux de réponse a été de 11,8% avec des fluctuations entre 8,9 et 19,5% selon les disciplines. Dans l'ensemble et toutes disciplines confondues, les médecins allemands étaient légèrement surreprésentés et les médecins romands et tessinois légèrement sous-représentés. Le taux de réponse général a néanmoins permis de procéder aux évaluations dans toutes les spécialités et même dans les disciplines qui comptent moins de membres.

Limites des données

Le recensement des données se base sur l'auto-déclaration des médecins. Ceux-ci ont saisi leurs données via la plateforme internet des membres myFMH, ce qui signifie que seuls les médecins qui disposent

d'un accès internet et d'une adresse électronique valable ont pu y participer. De plus, on peut supposer que ce sont principalement des médecins intéressés par la qualité qui ont participé à la saisie des données. Par conséquent, les résultats peuvent comporter des biais.

Résultats

Les résultats ci-après concernent uniquement les questions communes, c'est-à-dire les questions qui ont été posées à l'ensemble des médecins ayant participé à l'enquête. Ils renseignent sur les activités en faveur de la qualité communes à toutes les disciplines.

Formation continue

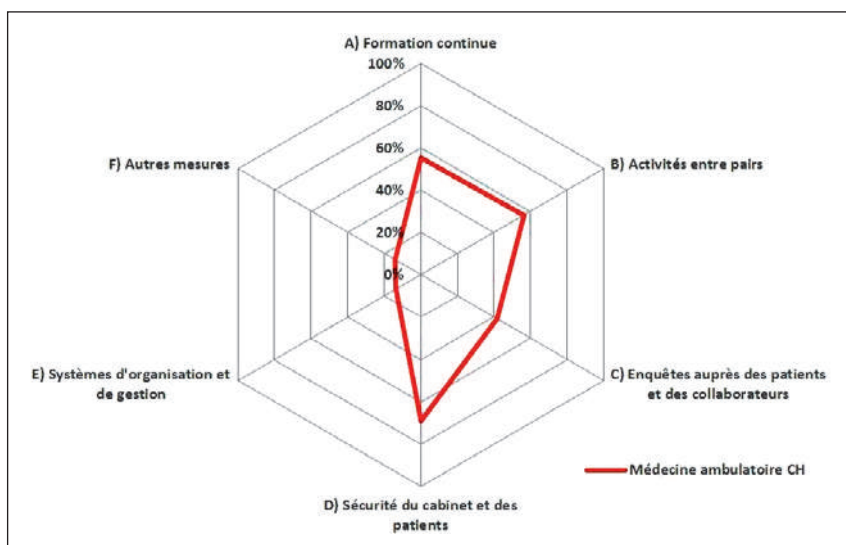
La formation continue est l'un des piliers de l'assurance qualité en médecine. Le questionnaire montre que 98% des médecins ayant participé à l'enquête suivent une formation continue conformément au programme de leur société de discipline médicale. 89% d'entre eux ont également déclaré entièrement ou partiellement leur formation continue, conformément aux directives de leur société. En plus de la formation continue destinée aux détenteurs d'un titre de spécialiste, les médecins suivent également des formations continues en éthique (32%), économie (23%), gestion de la qualité (42%), santé publique (24%) et autres (68%). 28% des médecins du domaine ambulatoire participent à un programme universitaire pour la formation d'étudiants en médecine et 24% à un programme de formation d'assistants. 44% des médecins interrogés ont indiqué exercer d'autres activités qualité dans le domaine de la formation continue en plus des activités spécifiques à leur discipline. Il peut s'agir par exemple de la participation à des congrès ou encore d'activités de recherche.

Activités entre pairs

73% des médecins du domaine ambulatoire participent à un cercle de qualité, 46% à des groupes d'intervention et 38% à des supervisions. 52% d'entre eux déclarent les erreurs et/ou les incidents par exemple au moyen d'un CIRS (Critical Incident Reporting System). De plus, 76% des médecins interrogés discutent de cas médicaux lors de discussions de cas inter- ou intradisciplinaires. 53% ont indiqué participer à d'autres activités qualité entre pairs en plus des activités mentionnées dans le questionnaire, dont des rencontres de réseaux, des assemblées de sociétés de discipline médicale, des groupes Balint, des rapports radiographiques ou encore des tumorboards.

Enquêtes auprès des patients et des collaborateurs

En plus de la formation continue et des activités entre pairs, les enquêtes auprès des patients et des



Un aperçu de la fréquence des activités qualité en médecine ambulatoire en Suisse: chaque catégorie regroupe différentes questions (non pondérées) concernant différentes activités en faveur de la qualité. Exemple: les médecins du domaine ambulatoire réalisent en moyenne 55% des activités déclarées dans la catégorie «Formation continue».

collaborateurs sont d'autres instruments importants pour assurer la qualité des soins. 36% des médecins interrogés ont indiqué mener des enquêtes auprès de leurs patients; 56% mettent à leur disposition une boîte à idées ou d'autres possibilités de feed-back. 39% d'entre eux interrogent également, en plus de leurs patients, leurs partenaires au sein de la chaîne de traitement et 70% réalisent des entretiens de qualification avec leurs collaborateurs.

Sécurité du cabinet et des patients

74% des médecins qui ont participé à l'enquête ont indiqué contrôler les dossiers de leurs patients ainsi que les indications de tiers/concernant des tiers quant à leur exactitude et à leur cohérence. La sécurité des médicaments (par ex. vérification des interactions, laboratoire de contrôle basique) est contrôlée par 83% d'entre eux, les processus et les normes de traitement par 73%. 85% vérifient le respect de la sécurité des données et du secret médical y relatif, et 89% contrôlent l'information aux patients (par ex. concepts thérapeutiques, processus du cabinet, accessibilité/disponibilité du cabinet). 68% utilisent des aides-mémoire destinés aux patients. En plus des activités qualité mentionnées dans le questionnaire, 19% des médecins interrogés ont indiqué réaliser d'autres activités comme le respect de la législation relative à la radioprotection ou la déclaration des effets secondaires à swissmedic.

Systèmes d'organisation et de gestion

15% des médecins interrogés appliquent un système d'organisation et de gestion comme EPA, EQUAM, ISO [1]. 30% des médecins qui n'utilisent pas ces systèmes ont indiqué s'être informés à ce sujet. 12% des médecins interrogés ont fait certifier leur cabinet. Quant aux médecins n'ayant pas fait certifier leur cabinet, 29% se sont informés sur cette possibilité mais ne l'ont pas demandée.

Conclusion

L'état des lieux obtenu grâce au projet de monitoring de la qualité en médecine ambulatoire dans l'ensemble de la Suisse est actuellement en cours d'analyse auprès des sociétés de discipline médicale impliquées et traité à l'interne. Grâce aux instruments

Merci!

Plus de 1200 médecins ont déclaré leurs activités en faveur de la qualité dans le cadre du projet «Monitoring de la qualité en médecine ambulatoire dans l'ensemble de la Suisse». Avec l'aide des délégués de projet des sociétés de discipline médicale impliquées, ce projet nous a permis de nous rapprocher encore davantage de notre objectif visant à faire toute la transparence sur les activités qualité du corps médical et à disposer de chiffres fiables en la matière. Les sociétés de discipline impliquées et la FMH tiennent donc à remercier vivement tous les participants pour leur précieux engagement!

dont nous disposons actuellement, il sera tout à fait possible de répéter l'enquête à l'avenir et de l'étendre à d'autres sociétés intéressées. Nous ne savons pour l'instant pas encore si ce sera le cas, ni quand.

Parallèlement au projet de monitoring de la qualité, le département Données, démographie et qualité (DDQ) de la FMH est en train de développer un instrument d'évaluation pragmatique en collaboration avec des représentants de sociétés de discipline et des experts scientifiques. Cet instrument devra permettre d'identifier les activités qualité avec un bon rapport coûts-efficacité et de les promouvoir. Cet instrument n'est pour l'instant pas encore entièrement opérationnel mais les sociétés de discipline qui évaluent la situation de l'assurance-qualité dans leur discipline sur la base des données chiffrées obtenues grâce au projet de monitoring ont d'ores et déjà l'intention de l'utiliser. Par ailleurs, cet instrument a été conçu de telle manière à pouvoir être utilisé non seulement par les sociétés de discipline mais aussi, par exemple, par les cercles de qualité, les réseaux de médecins ou les cabinets de groupe. Nous avons prévu de publier un rapport à ce sujet dans un prochain numéro du Bulletin des médecins suisses.

Références

- 1 EPA = European Practice Assessment, EQUAM = Contrôle externe des systèmes de gestion des soins et ISO = Organisation internationale de normalisation, cf. www.fmh.ch → Qualité → Initiatives qualité.