

Swiss Quality Award: de la culture de l'artisanat

L'inscription pour participer au Swiss Quality Award 2013 est ouverte jusqu'à fin février 2013. Ce prix récompense et offre une large tribune aux projets novateurs dédiés à la qualité dont la mise en pratique porte déjà ses fruits. Deux lauréats des éditions 2011 et 2012, le Dr Martin Egger, médecin-chef adjoint à l'hôpital d'Emmental, et le Dr Andreas Meer, directeur de in4medicine SA, nous racontent ce que cette récompense, et la publicité qu'elle apporte, peut déclencher.

Interview: Fabienne Hohl



Dr Martin Egger,
Médecin-chef adjoint
de la Clinique médicale,
Hôpital d'Emmental:
«Dans notre médecine
moderne, nous devons
de toute urgence
attacher plus de valeur
au travail bien fait.»

Dr Egger, le projet «Réduction des journées de sondage vésical et des journées de traitement aux antibiotiques lors d'infection des voies urinaires en médecine hospitalière aiguë» que vous avez mené avec votre équipe a été récompensé en 2011 par un Swiss Quality Award dans la catégorie Sécurité des patients. Quels ont été les effets de cette distinction sur votre projet?

Martin Egger: Soumettre le projet en soi n'a eu aucun effet sur son évolution; notre décision d'entrer en lice pour le Swiss Quality Award s'était concrétisée parce que l'échéance provisoire du projet correspondait au délai d'inscription. En revanche, la cérémonie de remise des prix et la publication dans le Bulletin des médecins suisses nous ont donné un sérieux coup de pouce «publicitaire» auprès des spécialistes de la question et du grand public: l'écho dans les médias s'est traduit par un article dans la Berner Zeitung et par une apparition dans l'émission télévisée Puls. Pour ce qui est des cercles spécialisés, cela a débouché sur un article dans la revue Care Management, des exposés dans deux hôpitaux cantonaux pour leur transmettre le fond de notre projet et enfin les nombreuses demandes de collègues d'hôpitaux suisses concernant la méthode adoptée. En interne, notre projet connaissait déjà du succès avant que nous soyons récompensés. En transférant une multitude d'éléments interventionnels à la routine quotidienne, notre institution, l'hôpital d'Emmental, a connu un changement en matière de gestion des sondes vésicales et d'infection des voies urinaires.

A vos yeux, qu'est-ce qui distingue le Swiss Quality Award des autres prix?

Ce que j'apprécie énormément, c'est que le Swiss Quality Award prend en compte et encourage la pratique et l'application réelle des initiatives en faveur de la qualité. Malgré la méthode limpide et les chiffres précis de notre projet, il s'est avéré difficile d'en publier les résultats pour la simple raison que dans une bonne revue médicale, l'accent est mis sur l'apport scientifique d'une étude alors que peu de place est accordée à un exemple convaincant de l'application concrète d'un savoir maîtrisé. Dans notre médecine moderne, nous devons de toute urgence attacher plus de valeur au travail bien fait, réalisé dans les règles de l'art, en opposition à ce qui est fait pour satisfaire une agitation momentanée et une apparence superficielle. Au sujet de la société moderne, Richard Sennett, un des sociologues les plus renommés Outre-Atlantique a eu les mots suivants: «Craftmanship is the quest to make ... things well. ... Doing something well for its own sake ... is a capacity most human beings possess, but this skill is not honoured in modern society as it should be. The craftsman in all of us needs to be freed»[1]. A mes yeux, le Swiss Quality Award s'emploie à soutenir et à promouvoir la culture de l'artisanat (*Craftmanship*).

Pouvez-vous vous imaginer de participer une nouvelle fois au Swiss Quality Award?

Si pour moi l'occasion se représente de travailler sur un projet de qualité qui dispose de la documentation adéquate, je m'inscrirai pour le Swiss Quality Award. Les bons projets doivent faire des émules et susciter des vocations pour poursuivre leur développement.

Dr Meer, le projet «Cabinet médical en ligne» que vous avez réalisé avec votre équipe a été récompensé en 2012 par un Swiss Quality Award dans la catégorie Technologie. Quels ont été les effets de votre participation à ce concours sur votre projet?

Andreas Meer: Avant d'envoyer notre projet au Swiss Quality Award, nous avons explicitement réfléchi à ce que le cabinet médical en ligne apportait à la prise

Correspondance:
Varja A. Meyer
FMH / département DDQ
Elfenstrasse 18
CH-3000 Berne
Tél. 031 359 11 11
Fax 031 359 11 12

info[at]swissqualityaward.ch
www.swissqualityaward.ch

Dr Martin Egger, MPH
Médecin-chef adjoint de la
Clinique médicale
Hôpital d'Emmental
Oberburgstrasse 54
CH-3400 Berthoud
Tél. 034 421 23 00

martin.egger[at]rs-e.ch
www.rs-e.ch



Dr Andreas Meer, MHIM,

Direction et service commercial, in4medicine SA:
«C'est toujours une motivation importante lorsqu'une innovation jouit d'une telle reconnaissance auprès d'un jury avisé et du grand public.»

en charge des patients du point de vue de l'innovation et de la qualité: le cabinet médical en ligne améliore l'information aux patients, l'efficacité, la sécurité et la disponibilité de la prise en charge médicale. Plus précisément, les consultations de suivi, ainsi que les messages et les commentaires relatifs à des résultats d'examen se transmettent de manière beaucoup plus efficace par voie électronique. La prise en charge des patients par l'intermédiaire du cabinet médical en ligne respecte la sphère privée et elle est sûre. Ce sont ces réflexions autour de la qualité qui nous ont motivés à participer au concours.

Qu'est-ce que la victoire au Swiss Quality Award a apporté à votre projet?

Correspondance:
Dr Andreas Meer, MHIM
Direction & service commercial
in4medicine SA
Pavillonweg 3
CH-3012 Berne
Tél. 031 370 13 31

a.meer[at]in4medicine.ch
www.onlinepraxis.ch

Dans un premier temps, nous avons été extrêmement contents de recevoir cette distinction. Celui qui se veut novateur, qui souhaite changer ou améliorer quelque chose, sait que le chemin à parcourir risque d'être long et tortueux. C'est toujours une motivation importante lorsqu'une innovation jouit d'une telle reconnaissance auprès d'un jury avisé et du grand public. Cela permet de relativiser tout le travail accompli. Par ailleurs, le Swiss Quality Award a eu un effet direct sur la perception de notre projet par les partenaires et les clients potentiels. Pendant plusieurs semaines, le site dédié au cabinet en ligne a connu un nombre de visites très élevé. Puis, de visites on est passé à des demandes concrètes qui, entretemps, se sont également transformées en ouverture de nouveaux cabinets médicaux en ligne.

A votre avis, en quoi diffère le Swiss Quality Award des autres prix?

Tout le Swiss Quality Award repose sur des institutions et des personnes qui agissent pour le système de santé et qui en comprennent les enjeux. D'ailleurs, la devise du Swiss Quality Award s'intitule «Innovation in Healthcare». Précisément dans le domaine de la santé, être novateur ce n'est pas uniquement avoir une bonne idée mais cela signifie aussi faire ce qu'il faut au bon moment, au bon endroit, et le faire correctement. En regardant les autres projets en lice, j'ai eu l'impression que cela a été compris par le Swiss Quality Award.

Soumettez-vous un nouveau projet au Swiss Quality Award?

Comment pourrais-je dire non? Pour nous tous, le Swiss Quality Award est lié à des souvenirs et à des impressions très positives; les organisateurs nous ont accompagnés avant, pendant et après la remise du prix de manière très professionnelle et prévenante. Mais n'oublions pas que le Swiss Quality Award est un tremplin fantastique et qu'il doit être accessible au plus grand nombre possible de collègues qui s'engagent en faveur de l'innovation et de la qualité dans le domaine de la santé. C'est aussi pour cette raison que nous nous concentrons aujourd'hui sur les affaires courantes, avant de repenser à «participer au concours», pour laisser la place à d'autres. Mais cela ne veut pas dire non plus que j'exclus une nouvelle participation, plus tard. J'ai bien encore quelques idées novatrices à portée de main.

- 1 La culture de l'artisanat c'est la quête de faire [...] les choses bien. [...] Le désir de bien faire son travail [...] est une capacité inhérente à la plupart des êtres humains, mais c'est un talent que la société moderne n'honore pas à sa juste valeur. Il faut libérer l'artisan qui se cache dans chacun de nous (Trad. FMH). Sennett R. Together – the Rituals, Pleasures and Politics of Cooperation. Penguin Books Ltd.; 2012.



Swiss Quality Award: les inscriptions sont ouvertes

Les innovations en matière de gestion de la qualité bénéficient non seulement aux patientes et aux patients, mais également à l'ensemble du domaine de la santé. C'est précisément pour cette raison que le Swiss Quality Award offre chaque année une large tribune à des projets novateurs dédiés à la qualité en médecine. Attribué conjointement par la Fédération des médecins suisses (FMH), l'Institut de recherche évaluative en médecine (IEFM) de l'Université de Berne et la Société suisse pour le management de qualité dans la santé (SQMH), le Swiss Quality Award récompense des projets hors pair dont la mise en pratique a déjà porté ses fruits. Décernée dans les quatre catégories suivantes: Management, Sécurité des patients, Technologie et Empowerment, cette distinction est dotée d'un prix de 10'000 francs par catégorie. Soumettez votre projet pour participer au Swiss Quality Award 2013. Le délai d'inscription court jusqu'au 28 février 2013. La cérémonie de remise des prix aura lieu le 12 juin 2013 à Bâle, à l'occasion du Symposium national pour la gestion de la qualité dans le domaine de la santé. Pour de plus amples informations, rendez-vous sur www.swissqualityaward.ch