

Entretien avec la Dre Dorothea Schultz, médecin scolaire et pédiatre FMH

# La qualité en médecine – vue de différentes perspectives

**Entretien: Brigitte Pfister**

Responsable de la communication, BFH, département Santé

Dorothea Schultz a fait partie de la première volée de la formation CAS «Qualité en médecine pour le travail pratique auprès du patient» à la Haute école spécialisée bernoise (BFH). Elle nous rend compte de son expérience et nous explique pourquoi connaître différentes perspectives et avoir conscience des besoins des différents groupes concernés constituent la colonne vertébrale d'une prise en charge médicale de haute qualité.



***Madame Schultz, qu'est-ce qui vous a motivée à suivre la formation CAS «Qualité en médecine pour le travail pratique auprès du patient»?***

La qualité est un sujet inhérent à l'activité professionnelle que j'exerce en tant que pédiatre et médecin scolaire et qui m'a toujours accompagnée à différents niveaux: lorsqu'il s'agit d'exercer selon des guidelines, d'établir des check-lists, de mettre en place des processus ou de communiquer avec les patients ou avec les clients. J'ai opté pour cette formation CAS car je souhaitais davantage de connaissances théoriques sur les questions ayant trait à la qualité, mais en particulier aussi pour mettre de l'ordre dans mes propres perceptions, compétences et manières de faire et pour participer activement au développement constant de la qualité dans mon travail.

***Le CAS a-t-il su répondre à vos attentes?***

Oui et même très bien. La formation m'a permis d'aborder les nombreux aspects théoriques de la qualité dans toutes ses dimensions tout en proposant un enseignement pratique basé sur des exercices, jeux de rôle et contenus interactifs esquissant les limites de la mesure de la qualité et aidant à se forger un esprit critique. La grande expertise et l'engagement du corps enseignant, par exemple sur le thème de la sécurité des patients ou des mesures d'amélioration de la qualité, m'ont été extrêmement bénéfiques.

***Quelles compétences sont enseignées pendant le CAS? Dans quelle mesure les médecins profitent-ils de cette formation?***

Prendre en compte un large éventail de perspectives, les analyser et y réfléchir, c'est essentiel dans ma pra-

tique. Dans ce sens, la diversité des professions participant au CAS a été très enrichissante, par exemple lorsqu'une infirmière de recherche clinique (*Study Nurse*) ou un travailleur social ont exposé leurs propres expériences. J'espère naturellement que c'est réciproque et qu'ils ont aussi pu profiter de mon expérience de pédiatre, spécialisée dans la promotion de la santé et la prévention.

**Pouvez-vous appliquer ce que vous avez appris pendant le CAS dans votre quotidien professionnel?**

Les fondements du processus de *design thinking* continueront de m'accompagner dans mon travail: nous devons savoir être à l'écoute et poser les bonnes questions pour cerner le fond d'un problème. D'une part,

**«La formation CAS m'a permis de mieux prendre conscience des besoins de ma clientèle et m'a confortée dans ma manière d'agir.»**

le CAS m'a permis de beaucoup mieux prendre conscience des besoins de ma clientèle et d'autre part, il m'a confortée dans ma manière d'agir jusqu'à présent. Les instruments, les méthodes et les théories que j'ai découverts grâce à lui, je peux les appliquer au quotidien.

**Le CAS a pour vous été l'occasion de travailler sur un projet. Quelles ont été vos expériences et qu'avez-vous pu en tirer?**

Travailler sur un projet permet de lier activement la théorie à la pratique. Dans ma fonction au service de médecine scolaire de la ville de Zurich, je dirige *Zäme unterwegs – chronische Erkrankung und Schule* (N.d.T.: En route ensemble – maladie chronique et scolarité) pour la promotion de la santé et la prévention. Comme cette offre est sur le point d'être mise en place, j'ai décidé de la soumettre à un projet d'assurance qualité. Sur la base de trois critères de qualité jugés pertinents, j'ai tenté d'évaluer l'impact, le bénéfice et les objectifs

visés par le travail du service de médecine scolaire et d'identifier et traiter les champs d'action nécessaires. Ce projet m'a permis de mettre en lumière les développements possibles, mais aussi de montrer pourquoi et comment notre travail agit sur la mise en route de cette offre. Cela a été extrêmement utile car dans le domaine de la promotion de la santé et de la prévention, ce n'est pas toujours perceptible. Un feedback positif confirme nos actions, nous rend plus sûrs et apporte un peu de sérénité. C'est toujours encourageant quand il apparaît que nous sommes sur la bonne voie.

**Dans quelle mesure cette formation profite-t-elle également à votre clientèle?**

Pour *Zäme unterwegs – chronische Erkrankung und Schule*, il est indispensable de prendre le temps de sonder les besoins et les attentes des différents groupes concernés et de les vérifier et les adapter régulièrement. Ce processus fait ressortir les expériences faites par chacun-e lors de la mise en œuvre concrète et permet naturellement aussi de faire fructifier ce qui a été appris pendant la formation.

**Crédits photo**

Mis à disposition par Dorothea Schultz

---

## CAS «Qualité en médecine pour le travail pratique auprès du patient»

Ce CAS de la BFH Santé met l'accent sur la sécurité des soins aux patients dans un environnement interprofessionnel ambulatoire ou hospitalier.

L'Académie suisse pour la qualité en médecine (ASQM) de la FMH est partenaire de cette formation, proposée en allemand.

L'inscription à la prochaine session est ouverte jusqu'au 29 octobre 2021.

Informations complémentaires: [www.bfh.ch/de/weiterbildung/cas/qualitaet-in-der-medizin-fuer-die-patientennahe-arbeitspraxis/](http://www.bfh.ch/de/weiterbildung/cas/qualitaet-in-der-medizin-fuer-die-patientennahe-arbeitspraxis/) (en allemand)