

Qualité au cabinet

Messages clés

Des soins de santé de haute qualité doivent être :

Efficaces : ils se conforment aux connaissances scientifiques et aux lignes directrices basées sur les preuves.

Sûrs : ils augmentent la sécurité des soins pour les patient-e-s.

Centrés sur les patient-e-s : ils respectent et tiennent compte des priorités, besoins et valeurs des patient-e-s.

Fournis en temps opportun : ils offrent des soins et traitements dans des délais respectant les besoins du patient.

Equitables : ils permettent un accès à des soins et traitements indépendamment de caractéristiques personnelles tels que le genre, la race, l'appartenance ethnique, la localité ou la situation socioéconomique.

Intégrés : ils sont intégrés et coordonnés entre les différents professionnel-le-s de la santé et les établissements de soins.

Efficients : ils permettent une utilisation optimale des ressources, notamment humaines et financières, d'équipements médicaux, de médicaments, d'énergie et d'idées.

La révision 2019 de la LAMal renforce la sécurité des patient-e-s et la qualité en exigeant son développement continu. Si le système de santé Suisse jouit d'une réputation internationale pour son niveau de qualité élevé, il n'en est pas moins vrai que de nombreux points sont susceptibles d'améliorations, aussi bien dans le secteur ambulatoire que dans le secteur hospitalier.¹

Les médecins de famille et de l'enfance, sensibles à la sécurité et à la qualité des soins aux patient-e-s, s'investissent au quotidien en faveur du développement de la qualité. Cet engagement fait partie de leurs valeurs fondamentales et de leurs compétences de base.

mfe a créé une *délégation qualité* en complément au travail d'expertise effectué par les sociétés de discipline que sont la Société Suisse de Médecine Interne Générale (SSMIG) et la Société Suisse de Pédiatrie (SSP). La délégation qualité réunit les forces de la SSMIG, de la SSP, du Collège de Médecine de Premiers Recours (CMPR) et des Jeunes médecins de famille suisses (JHaS). Elle se focalise sur le travail politique en lien avec le développement de la qualité en médecine. Les besoins et attentes des médecins de famille et de l'enfance en matière de développement de la qualité, ainsi que le travail de qualité élevé tel qu'il est déjà pratiqué dans les cabinets médicaux doivent être communiqués de manière systématique et ciblée aux décideurs politiques, assureurs, partenaires du système de santé, ainsi qu'à la population.

En tant qu'acteur clé dans le domaine, mfe a pour mission de participer à l'élaboration des conditions-cadres en matière de qualité qui répondent à la fois aux besoins des patient-e-s et aux réalités des cabinets. La qualité étant un sujet complexe, elle doit être développée sur la base d'une approche intégrative impliquant l'ensemble des parties-prenantes. Les considérations de l'ensemble des professionnel-le-s de la santé doivent tout particulièrement être prises en compte. La Confédération a un rôle stratégique à jouer en soutenant et coordonnant des projets pertinents et en facilitant leur implémentation à l'échelle nationale.

¹ Vincent, C., Staines, A. 2019. Améliorer la qualité et la sécurité des soins en Suisse. Rapport national sur la qualité et la sécurité des soins en Suisse, commandé par l'Office fédéral de la santé publique. URL : <https://www.bag.admin.ch/bag/fr/home/das-bag/aktuell/news/news-08-11-2019.html> (consulté le 24.02.2020).

Qualité des soins – de quoi parle-t-on ?

Une stratégie qualité doit être envisagée d'un point de vue systémique, en tenant compte des considérations des patient-e-s et de l'ensemble des acteurs du système de santé. Il est par ailleurs important que la définition de la qualité, qui peut être comprise de plusieurs façons, porte la marque des médecins de famille et de l'enfance.

Il est difficile de définir la qualité médicale car différentes dimensions interagissent. La qualité reflète à la fois les valeurs de la société et celles du système de santé. Par conséquent, la conception de la qualité évolue et doit être continuellement revue. Parmi les nombreuses composantes de la qualité, on s'accorde aujourd'hui sur le fait que les soins doivent être² : **Efficaces, sûrs, Centrés sur les patient-e-s, fournis en temps opportun, équitables, intégrés et efficaces** – comme égayé dans l'encadré « Messages-clés » au début de document. En d'autres termes, des soins de haute qualité visent à obtenir le meilleur état de santé en fonction de la situation de la personne. Pour mfe, ces facteurs sont fondamentaux.

Une culture de la qualité pérenne et visible

La qualité fait partie intégrante des compétences fondamentales du médecin. La mise en lumière du travail effectué en matière de qualité et son amélioration continue doivent se faire dans une approche « bottom-up » en intégrant les besoins prioritaires des médecins de famille et des pédiatres.

Pour atteindre cet objectif, la notion de « qualité » doit être ancrée aussi bien dans la formation de base³, post-graduée que continue. mfe s'engage avec des partenaires, notamment la SSMIG, la SSP, le CMPR, les JHaS, les instituts de médecine de famille et l'Académie suisse pour la qualité en médecine de la FMH à poursuivre le développement de la qualité dans les soins médicaux en proposant à ses membres des formations continues pour instaurer de nouvelles mesures de la qualité dans leur pratique et les documenter.

Les médecins de famille et pédiatres se forment depuis de nombreuses années au sein de cercles de qualité. mfe considère qu'il s'agit d'un outil efficace de promotion de la qualité, qui doit être promu. Une collaboration interprofessionnelle structurée est un facteur qui renforce la qualité des soins de manière transversale. Par conséquent, il est important de promouvoir des projets de gestion de la qualité menés par des équipes interprofessionnelles.

Il convient d'ancrer dans une approche holistique ces efforts d'amélioration de la qualité dans le domaine médical. Des études démontrent que de nombreux facteurs, notamment sociaux et environnementaux contribuant à une bonne santé, échappent à la prise en charge médicale à proprement dite.⁴ mfe encourage donc à ce que des mesures soient prises dans d'autres champs d'action.

² Dans le cadre de sa définition de la qualité, mfe s'inspire de: Institute of Medicine (2001), Crossing the Quality Chasm: a New Health System for the 21st Century, The National Academies Press. In : Organisation mondiale de la Santé, Organisation de Coopération et de Développement Économiques et la Banque internationale pour la reconstruction et le développement/La Banque mondiale. 2019. La qualité des services de santé : un impératif mondial en vue de la couverture santé universelle. URL : <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/324737/9789242513905-fre.pdf> (consulté le 04.03.2020).

³ Les objectifs de qualité sont ancrés dans dans Profiles, le catalogue d'objectifs d'apprentissage des étudiant-e-s en médecine. Profiles/Principal Relevant Objectives and Framework for Integrated Learning and Education in Switzerland - March 2017 Produced by a Working Group under a Mandate of the Joint Commission of the Swiss Medical Schools. URL: http://www.profilesmed.ch/doc/Profiles_2017.pdf (consulté le 12.03.2020).

⁴ Pour en savoir davantage : World Health Organization: Department of Public Health, Environmental and Social Determinants of Health. URL: https://www.who.int/phe/about_us/en/ (consulté le 17.06.2020).

Stratégie en matière de qualité adaptée au cabinet médical

Le rôle des médecins de famille et pédiatres est central pour assurer la qualité du système de santé. Afin d'optimiser la mise en place des mesures qualité, mfe doit être activement impliquée dans les réflexions et l'élaboration de projets qui concernent le cabinet médical. De nombreuses procédures qualité sont déjà mises en place au cabinet. Elles doivent être rendues visibles pour le public, les politiciens et les assureurs. mfe s'engage à les communiquer aux preneurs de décisions pour qu'elles fassent partie intégrantes des futures conventions de qualité valables au niveau national. mfe contribue à ce que les indicateurs qualités soient significatifs et adaptés à la médecine de famille.

Conditions favorables à la mise en œuvre de la qualité

Pour assurer au quotidien des soins de haute qualité, centrés sur le patient, les médecins de famille et les pédiatres doivent disposer d'une grande liberté dans le choix des traitements et dans la gestion de leur temps de consultation. La prise en charge d'un patient multi-morbide, aux pathologies complexes ainsi que la prise en soins d'une personne âgée nécessitent une analyse globale de la situation, ce qui prend du temps. La prévention, la médecine intégrative ainsi que la collaboration interprofessionnelle sont des facteurs améliorant la qualité. Ils ont un impact positif sur les coûts de la santé.

mfe soutient une politique-qualité raisonnable, sans charge bureaucratique excessive et applicable à chaque cabinet médical ambulatoire. Toutefois, il est impératif de prévoir un financement de ces activités de qualité, qui nécessitent du temps qui ne peut être directement consacré aux patient-e-s. Ces activités ne sont pas couvertes par le tarif actuel ; elles doivent donc être intégrées au tarif et au cahier des charges des médecins et rémunérées à leur juste valeur.

Pour renforcer la qualité le système de santé a besoin de médecins de famille et de pédiatres qualifiés, en bonne santé physique et mentale. Des conditions de travail qui favorisent un bon équilibre entre vie privée et vie professionnelle pour l'ensemble de l'équipe du cabinet sont donc aussi essentielles.

Activités « qualité » dans le secteur ambulatoire

Dans le cadre d'un projet pilote entre l'Académie suisse pour la qualité en médecine de la FMH (ASQM) et les assureurs, la commission qualité de la SSMIG et les représentant-e-s de mfe ont élaboré quatre mesures de qualité, qui seront mises en œuvre et déclarées à titre expérimental dès 2020 :

1. La participation régulière à un cercle de qualité qui réponde aux critères fixés par la SSMIG
2. L'utilisation de principes de la « Smarter Medicine »
3. L'élaboration et la mise en action d'un plan Hygiène pour le cabinet
4. L'analyse des erreurs sur la plateforme CIRS

Le catalogue des mesures va être étayé annuellement, tout en respectant la faisabilité des mesures dans le cabinet du médecin de famille et du pédiatre. Ce projet pilote pose les fondations des conventions qualité que les associations des fournisseurs de prestations et des assureurs doivent conclure suite aux modifications de la Loi fédérale sur l'assurance-maladie décidées par le Parlement (art. 58a LAMal).

En conclusion, mfe pense que la qualité en médecine peut participer à garantir la durabilité du système de santé et son adéquation avec les besoins des patient-e-s et, qu'à ce titre, elle mérite d'être promue.