

Stratégie en matière de qualité

Date: 12/12/2017

Auteur: Commission de qualité de la SSMIG

Adopté par: Comité de la SSMIG le 15.02.2018

1. Structure de la qualité

Lors de la création de la SSMIG, une Commission de qualité a été mise en place et un concept de qualité, élaboré précédemment, a été approuvé. Toutes les catégories de la médecine interne générale sont représentées au sein de la Commission.

Dans le secteur hospitalier, les structures établies sont la liste des complications et les systèmes de qualité des hôpitaux. Dans le secteur ambulatoire, les structures établies sont les cercles de qualité, ainsi que les séminaires et ateliers organisés régulièrement lors des congrès.

Adoptant une approche interdisciplinaire, l'association smarter medicine est ouverte à toute les disciplines.

2. Définition de la qualité

«La qualité est la satisfaction d'exigences et d'attentes du point de vue interne et externe du client envers un prestataire et ses services, compte tenu des ressources disponibles.» (J. Ritter, 1996; ancien directeur commercial, Charité, Berlin)

Eu égard à la part élevée de patients multimorbides en médecine interne générale, l'individualisation suivie de la hiérarchisation des processus au moyen d'une prise de décision partagée structurée avec le patient constitue l'élément central.

3. Domaines d'action

La SSMIG fixe 2 priorités:

- 1) smarter medicine: cette initiative a pour but d'éviter les tests et traitements médicaux inutiles et préjudiciables pour le patient. À cet effet, la SSMIG a créé une association avec l'ASSM, à laquelle participent également des professions de la santé non-médecins, de même que des associations de patients et de consommateurs. D'une part, des listes de recommandations doivent être élaborées et publiées en collaboration avec les sociétés de discipline médicale. D'autre part, un dialogue ouvert doit être encouragé entre le corps médical, les patients et le grand public au sujet de la qualité des traitements en général et du déficit et de l'excès de soins en particulier.
- 2) Prise de décision partagée: face à la situation complexe à laquelle est confronté le patient de médecine interne, le plus souvent multimorbide, la prise de décision partagée contribue à la définition des objectifs thérapeutiques en concertation avec lui. La mesure de la réalisation des objectifs débouche sur un cycle d'amélioration de la qualité (PDCA). La qualité se concentre sur l'utilité pour le patient. Dans la mesure permise par la médecine, une bonne qualité satisfait aux besoins et attentes du patient. Pour ce faire, un processus dans le cadre duquel les objectifs sont évalués avec le patient et des améliorations sont mises en œuvre est engagé.

4. Objectifs

La SSMIG s'intéresse en particulier à la situation complexe des patients multimorbides. Un processus vérifiable mettant en adéquation les besoins et objectifs spécifiques du patient multimorbide avec les options médicales (prise de décision partagée et définition des objectifs) est instauré. Le processus a été défini fin 2017 et les premiers projets pilotes commenceront en 2018. Les projets pilotes permettront d'élargir les thématiques et le processus sera progressivement introduit dans le quotidien clinique.

5. Mesures

Des projets pilotes spécifiques sont menés dans les cercles de qualité. Les feed-back sont recueillis et analysés par la Commission de qualité. Les résultats sont intégrés à une phase d'amélioration (cycle PDCA).

Les principes du travail sur la qualité de la SSMIG et les résultats des cercles de qualité sont présentés lors des congrès. En 2017, des séminaires et des ateliers sur le sujet ont déjà été organisés lors de trois congrès.

Les premiers résultats seront présentés à l'occasion du congrès de printemps 2018 de la SSMIG. Des publications sont prévues.

En 2018, l'association *smarter medicine – Choosing Wisely Switzerland* lancera une campagne nationale auprès des patients et aidera d'autres sociétés de discipline médicale à rédiger et à publier des listes Top Five.

6. Contact

Dr. méd. Regula Capaul, membre du comité de la SSMIG

Bernadette Häfliger, secrétaire générale de la SSMIG

Dr. méd. Johannes Brühwiler, Président de la Commission de qualité