

La qualité n'est pas un hasard

Stratégie en matière de qualité de la Société Suisse de Médecine Interne Générale

Date: 17.02.2020

Auteur: Commission de qualité de la SSMIG

Adoption par: **Comité de la SSMIG**

1. Introduction

La qualité de la prise en soins et du traitement des patients a toujours été un souci central pour le corps médical, mais aussi pour le public et les assureurs. Des études, réalisées pour la plupart aux États-Unis, montrent qu'une augmentation des traitements ne débouche pas nécessairement sur un meilleur résultat, une plus grande satisfaction des patients et une meilleure qualité de vie [1]. Les progrès et les nouvelles possibilités offertes par les traitements médicaux spécialisés accentuent la fragmentation des soins des patients, un défi de taille, notamment pour les médecins en médecine interne générale (MIG). Le rapport national sur la qualité rédigé sur mandat de l'OFSP montre que la qualité des soins médicaux doit et peut être améliorée en Suisse [2]. La nécessité d'une stratégie nationale en médecine de premier recours ambulatoire et hospitalière afin d'améliorer le suivi des patients atteints de plusieurs maladies chroniques (polymorbidité) est concrètement démontrée.

Le traitement des patients souffrant de plusieurs maladies chroniques relève des compétences professionnelles particulières des médecins en MIG dans le domaine ambulatoire et stationnaire. La société de discipline médicale nationale, SSMIG, s'engage depuis des années sur des thèmes liés à la qualité et a été l'une des premières sociétés de discipline médicale à signer la Charte qualité de l'Académie suisse pour la qualité en médecine (ASQM). Par ailleurs, la SSMIG a été l'une des initiatrices importantes de la campagne « Smarter Médecine », qui vise à réduire les interventions et les examens inutiles [3].

L'objectif de la nouvelle stratégie qualité de la SSMIG a pour objectif primaire de recenser les mesures qualités actuellement déjà en vigueur et à formuler une stratégie nationale d'avenir de la SSMIG, qui encourage l'innovation, rende visible les mesures visant à améliorer la qualité et définisse une feuille de route pour l'amélioration continue de la qualité.

[1] Wennberg, J.E., *Tracking Medicine: A Researcher's Quest to Understand Health Care* 1ed. 2010: Oxford University Press, États-Unis. 344.

[2] Le rapport national sur la qualité indique un grand potentiel d'amélioration du système de santé suisse, OFSP 8.11.2019.

[3] Gaspoz, J.M., *Smarter Medicine Swiss Med Wkly*. 2015;145: w14125

2. Qualité: définition et concepts

La qualité de la prise en charge médicale n'est pas simple à définir. Le défi pour quantifier, mesurer et évaluer la qualité est immense. [4]. Donabedian a défini le concept de qualité des soins médicaux comme étant la « caractéristique de la prise en charge des patients, dont la manifestation peut varier » [5]. Définir la qualité des soins médicaux est complexe car différentes dimensions interagissent dans le système de santé. La qualité médicale peut être décrite en trois dimensions [5]:

- qualité structurelle: p. ex. nombre de soignants par patient, maintenance appropriée des appareils techniques.
- qualité des processus: p. ex. traitement d'une maladie selon l'état actuel des connaissances, participation du patient au processus décisionnel de prise en charge
- qualité du résultat: p. ex. taux de guérison, réhospitalisations non prévues, satisfaction des patients, mortalité.

On quantifie la qualité avec des indicateurs dits de qualité et le « niveau » de qualité est décrit par une comparaison avec une norme définie ou avec d'autres fournisseurs de

prestations. La définition des valeurs et des objectifs d'un système médical relève généralement de la société et de ses valeurs.

Le public a le droit d'être informé de la qualité des prestations médicales. La saisie d'indicateurs de qualité a pour but d'accroître la qualité des soins et la réduction des complications [4]. Cela inclut les indicateurs inefficients, ainsi que les informations et les décisions erronées, résultant de données collectées de manière défailante et/ou analysées incorrectement. Un système qui développe de manière continue la qualité des soins, renforce la confiance des patients et des assurances dans les prestataires de soins et des médecins dans l'adéquation de leur prise en charge. Une amélioration continue de la qualité est recherchée dans un cycle «Plan-Do-Check-Act (PDCA)».

[4] Recommandations de l'Académie Suisse des Sciences Médicales, Bulletin des médecins suisses, 2009;90. 26/27

[5] Avedis Donabedian, Evaluating the Quality of Medical Care, The Milbank Quarterly, Vol. 83, No. 4, 2005 (pp. 691–729)

3. Structure de la qualité

Depuis sa création, la SSMIG possède une commission permanente dédiée au thème de la qualité, qui conseille le comité dans ce domaine. Toutes les catégories de la médecine interne générale sont représentées au sein de la commission. Dès octobre 2016, la SSMIG a signé la Charte qualité de l'ASQM et a adopté sa première stratégie en matière de qualité en décembre 2017.

La SSMIG a initié la campagne « Smarter Medicine », elle est membre fondateur de l'association faîtière Smarter Medicine – Choosing Wisely Switzerland créée en 2017. La campagne menée par cette association a pour but d'éviter les examens et les traitements dommageables ou inefficaces. Des listes « Smarter Medicine » ont été établies pour le domaine ambulatoire et stationnaire et seront prochainement élargies. Autrement dit, des listes Top 5 pour le cabinet et l'hôpital seront établies et développées.

Depuis 1995, la SSMIG (et l'organisation SSMG qui l'a précédée, puis mfe) organise des cours de formation pour les animateurs des cercles de qualité (CQ). Sous la direction de projet de la SSMIG, plusieurs associations professionnelles dans les soins se sont réunies au sein d'un groupement d'intérêts « Forum pour cercles de qualité » en 2018. Ils ont défini les caractéristiques fondamentales d'un cercle de qualité. Depuis 2018, le « Forum pour cercles de qualité » propose chaque année une formation continue pour les animateurs formés de cercles de qualité. Depuis 2020, la SSMIG collabore aussi plus étroitement avec d'autres organisations professionnelles dans le cadre de la mise en œuvre des cours de formation.

Des structures établies, telles que la liste des complications (stationnaire) et les Critical Incidence Reporting Systems (CIRS), font partie des mesures qualité soutenues. Des activités régulières liées à la qualité lors de congrès, de séminaires et d'ateliers sont organisées depuis 2017. En réponse à une tendance croissante d'exigences de qualité de la Confédération, des patients et des assureurs, la Commission de qualité de la SSMIG a élaboré une stratégie évolutive en matière de qualité, résolument tournée vers l'avenir, intitulée « La qualité n'est pas un hasard ».

4. Analyse FFOM

Dans le processus d'élaboration de la stratégie de qualité, la Commission a procédé à une analyse interne détaillée des forces et des faiblesses, ainsi que des opportunités et des menaces, liés à ces mesures.

5. Vision

La Commission de qualité SSMIG veut créer une valeur ajoutée pour ses membres. D'ici à 2024, la MIG va devenir l'un des principaux acteurs nationaux au sein du corps médical concernant le thème de la **qualité**.

La qualité est un thème central au sein de la SSMIG et il doit être « tendance », donc une évidence !

6. Champs d'action

La Commission de qualité a analysé de manière systématique six champs d'action. Outre un état des lieux des activités existantes en matière de qualité dans les hôpitaux et les cabinets ambulatoires, elle a analysé les besoins de stratégies pour l'avenir et les partenaires éventuels ou existants qui pourraient être inclus dans le projet.

7. Objectifs

Des domaines particuliers ont été évalués et hiérarchisés dans des champs d'action. Des objectifs ont été définis sur cette base. La Commission de qualité a classé de façon prioritaire les objectifs stratégiques suivants:

- Excellence dans le traitement et la prise en charge des patients par des spécialistes de médecine interne générale (MIG):
 - État des lieux des activités en matière de qualité.
 - Identification / définition des instruments / indicateurs appropriés (p. ex. PROMs). La Commission de qualité se fixe pour objectif d'identifier des instruments et des indicateurs appropriés à la médecine ambulatoire, le cas échéant hospitalière, qui peuvent être recommandés pour la routine clinique. Ils seront mis à disposition des membres.
 - Label de formation continue pour les activités en matière de qualité : la Commission de qualité se fixe pour objectif de définir un catalogue de critères pour les activités en matière de qualité, sur la base duquel des crédits de formation continue peuvent être attribués.
 - La Commission de qualité se fixe en outre pour objectif de définir des critères devant satisfaire à des *guidelines* cliniques, afin d'être utiles pour la MIG, notamment lors du traitement des patients polymorbides.
 - Cercles de qualité : la SSMIG est l'un des principaux organisateurs de formations pour modérateurs de cercles de qualité.

- Temps requis pour le traitement des patients:
 - Combien de temps faut-il pour assurer un traitement de grande qualité des patients polymorbides?
 - La Commission de qualité se fixe pour objectif d'étudier / de faire évaluer qu'est le temps requis lors de la consultation pour assurer un traitement intégratif de grande qualité pour des patients polymorbides.
 - Création de la base pour des discussions tarifaires.

- Visibilité améliorée / acceptation des activités de qualité
 - Le site Internet de la SSMIG sera développé de manière à rendre visible les activités de qualité des membres et leur fournir un recueil de supports pertinents qu'ils pourront utiliser dans leur pratique.
 - Collaboration étroite avec les organisations et fédérations déterminantes afin d'identifier les nouvelles exigences au plus tôt et de contribuer activement à la discussion / aux mesures de manière à préserver la cohérence pour les membres.
- Durabilité et vérifiabilité
 - Les activités de qualité et les recommandations sont soumises à un devoir de durabilité et doivent être vérifiables.
 - Les mesures qualité au cabinet et dans les hôpitaux ne doivent pas générer de bureaucratie ni de surcharge dans un contexte médical sur occupé.

8. Mesures

La Commission de qualité appliquera les mesures suivantes d'ici à fin 2024:

- Excellence dans la prise en soin et le traitement des patients
 - Instruments / indicateurs appropriés : la Commission de qualité évalue les indicateurs / instruments dans le domaine ambulatoire et stationnaire qui sont adaptés pour encourager l'amélioration continue de la qualité dans le suivi des patients. Il est important que les indicateurs qui seront recommandés soient pertinents dans la pratique et reconnus. Ils doivent être jugés utiles et applicables par les collègues (secteur ambulatoire et stationnaire). Domaines qui sont envisageables: infrastructure, résultats des instruments de mesure (PROMs) et des processus.
 - Des critères pour l'attribution de crédits de qualité et d'un label de qualité seront définis afin d'améliorer la visibilité des activités en matière de qualité. La reconnaissance des activités en matière de qualité en tant que formation continue est recherchée. La Commission de qualité va définir le processus d'attribution des crédits d'activités en matière de qualité.
 - La Commission de qualité va dresser le bilan de la situation des activités en matière de qualité dans le domaine stationnaire grâce à une enquête auprès de tous les médecins-chefs en MIG. Les activités en matière de qualité dans le domaine stationnaire incluent les CIRS (saisie des erreurs et discussions), les revues de morbidité et de mortalité, la pharmacovigilance, les certifications existantes, le service du médecin du personnel, les personnes responsables de la qualité, l'autopsie, l'application / la mise en œuvre de la recommandation Smarter Medicine. Des recensements correspondants ont déjà été réalisés dans le domaine ambulatoire. Ils devraient être vérifiés et, si nécessaire, complétés ou renouvelés.
 - La SSMIG développe sa position de leader dans l'organisation de cours de formation initiale et continue pour les animateurs des cercles de qualité. La SSMIG dirige et détermine le travail du groupement d'intérêts «Forum pour cercles de qualité».
 - La Commission de qualité élabore un « livre blanc » en guise d'instruction pour l'amélioration de la qualité au cabinet et à l'hôpital.
 - La Commission de qualité soutient les initiatives en faveur de l'amélioration de la prise en charge des patients, grâce à une collaboration interprofessionnelle

optimisée. Une collaboration avec les groupes professionnels déterminants est recherchée.

- Visibilité améliorée / acceptation des activités de qualité
 - La Commission de qualité constitue des groupes de travaux spécialisés afin de rendre les compétences pour les thèmes importants visibles en interne et en externe.
 - Lors du congrès de printemps de la SSMIG, la Commission de qualité lancera une nouvelle manifestation de qualité sur des thèmes importants.
 - La Commission de qualité collabore étroitement avec des représentants de mfe, Médecins de famille et de l'enfance Suisse, de la Fondation Sécurité des patients et de la Commission nationale pour la qualité. L'objectif consiste à observer la naissance de nouvelles exigences au plus tôt et à contribuer activement à la discussion / aux mesures. La Commission de qualité se prononce pour que la SSMIG collabore avec mfe au sein de la communauté de travail du projet pilote de la FMH et des assureurs.
 - Le site Internet sera développé, la visibilité des activités existantes en matière de qualité des membres de la SSMIG sera assurée. Le site Internet est en outre complété dans le but de mettre à disposition un ensemble d'outils pertinents pour les membres de la SSMIG.
 - Contributions régulières à des activités en matière de qualité et à des thèmes importants pour la qualité dans Primary & Hospital Care et sur le site Internet de la SSMIG.
- Temps requis pour le traitement des patients:
 - La Commission de qualité collabore avec des Instituts de médecine de famille, afin de déterminer dans le cadre d'une analyse qualitative, quel le temps de consultation nécessaire pour assurer des soins de grande qualité aux patients polymorbides.
- Durabilité et vérifiabilité
 - La mise en œuvre des objectifs est régulièrement vérifiée et les mesures sont évaluées.
 - Un processus de vérification de l'efficacité des activités de qualité sera mis en place.
 - Les thèmes pour lesquels la durabilité doit faire l'objet d'une analyse approfondie seront discutés et des objectifs concrets seront définis.

9. Contact

D^r Regula Capaul, co-présidente / membre du comité de la SSMIG
Prof. D^r Maria Wertli, présidente de la commission de qualité SSMIG

E-mail: quality@sgaim.ch