

Effervescence en vue dans le domaine de la qualité

Marc-Alain Panchard, Vevey

Quality is doing the right thing to the right patient, in the right time, and to do the thing right the first time.

À l'observateur attentif peuvent se manifester quelques signes qui augurent d'une intensification des actions dans le domaine de la qualité, ... et surtout de la nécessité pour les médecins de (re)prendre la main, ... ou, si l'on veut être optimiste, de ne pas la perdre.

En effet, le 28.10.2009, l'OFSP a publié le document intitulé «Stratégie fédérale en matière de qualité dans le système de santé», approuvé par le conseil fédéral (<http://www.bag.admin.ch/themen/krankenversicherung/00300/00304/index.html?lang=fr>). Je ne saurais prétendre avoir analysé l'ensemble de ce document. En effet, il n'est pas apparu nécessaire de traduire l'ensemble du document dans la langue de Voltaire. Je me baserai sur le résumé français aimablement mis à disposition des romands par l'OFSP. Il est intéressant de constater que, s'il relève le manque de «coordination efficace [et de] concentration des forces» ainsi que le fait que les mesures prises «sont bien plus rarement développées dans le secteur ambulatoire», ce document se refuse à citer nommément la FMH lorsqu'il en vient à évoquer les différents partenaires impliqués. Il y est très clairement rappelé que l'obligation de prise en charge des prestations par l'assurance maladie peut être soumise à certaines conditions, en vue de satisfaire aux critères d'efficacité, d'adéquation et d'économicité. Si l'on peut regretter de voir se profiler au loin une définition aussi simpliste de la qualité, le cadre éventuellement contraignant de la démarche qualité n'en est pas moins clair! Fort heureusement, il est par ailleurs rappelé que la Confédération évalue officiellement la qualité d'après des critères plus larges: «la fourniture des prestations doit être sûre, efficace, focalisée sur le patient, intervenir à temps et être efficiente, et tous doivent avoir les mêmes

chances d'accès aux prestations». Plus loin, dans la liste des acteurs déjà impliqués dans la démarche qualité, la part est faite belle aux organismes de certification, semblant malheureusement ignorer l'ensemble des démarches déjà entreprises par la FMH.

La SSP sera cependant impliquée dans une démarche capitale: le monitoring de la qualité. Ce sujet n'est pas nouveau pour les membres de notre société, puisqu'un sondage leur avait été soumis en juin, dans le but d'élaborer le questionnaire commun aux trois sociétés de médecine de «premier recours»: SSP, SSMG, SSMI. Partant du principe que la vaste majorité des médecins prend déjà part, probablement très souvent sans même en avoir bien conscience, à des activités de promotion de la qualité, ce projet a pour but de mettre en évidence, de façon transparente pour nos divers partenaires (politiques ou payeurs) les très nombreuses démarches déjà en cours au quotidien. A cet effet, il est demandé dans les prochaines semaines aux membres des sociétés de participer, de façon volontaire, à un vaste recueil de données «on-line». Chaque membre en aura été averti par mail, et le lien vers le sondage se trouvera sur le site web de chaque société. Les données seront bien évidemment stockées de façon anonyme, mais permettront à chaque médecin qui y participera, à chaque société et à chaque canton de situer son degré d'implication dans les démarches qualité, ... et d'évaluer son état de préparation à l'avenir.

Car il est illusoire d'en douter: nous allons être contraints, bon gré, mal gré, d'intégrer une forme de démarche qualité dans notre pratique quotidienne. Nous pouvons encore espérer avoir une influence sur la manière dont cette intégration se fera, ... mais rien n'est moins garanti. Notre seule chance de pouvoir promouvoir un modèle plus humaniste et moins technocratique que celui qui est sans aucun doute en préparation dans les bureaux de l'OFSP et des assurances est de nous manifester dès aujourd'hui.

Dans cette optique, le fait d'avoir reçu 10 réponses (dont la mienne) au sondage préliminaire déjà proposé en juin à l'ensemble des membres n'a rien de rassurant. Et il témoigne probablement d'une implication encore fort récente de notre société dans la culture «qualité».

En effet, il est intéressant de découvrir que cette culture est une réalité depuis 10 ans au sein de la SSMG, par exemple, ou que la VEDAG peut y consacrer 2 jours de séminaire.

Cette association a réussi le tour de force de convier autour de ce thème de multiples représentants (médecins, politiques, économistes, assureurs, légistes et représentants des associations de patients), afin de faire le point sur une démarche initiée en 2002, ayant débouché sur un modèle de fonctionnement complet et fonctionnel en 2007.

Ici aussi, il est apparu clairement que l'implication des médecins dans leur démarche qualité est la seule garantie que, lors de l'élaboration du modèle final qui leur sera fatalement un jour imposé par l'OFSP (la mission de la Confédération comme coordinateur des actions qualité est clairement inscrit dans la loi), leur voix puisse être prise en considération.

Je retiendrai personnellement une citation entendue à ce séminaire: «If you don't measure it, it cannot be improved; if you don't check it, it is not been done».

Correspondance

Dr M.-A. Panchard
Service de Pédiatrie
Hôpital Riviera, site du Samaritain
Bd Paderewski 3
1800 Vevey
marcalain.panchard@hopital-riviera.ch