

Cercles de qualité: élément de base pour le développement de la qualité au cabinet médical

Johannes Brühwiler, Zurich

Traduction: Rudolf Schlaepfer, La Chaux-de-Fonds

Dans le cadre du développement du concept qualité au sein de la commission «qualité» de MFE, il est apparu qu'il est fondamental de se baser sur le travail fourni jusqu'ici. Les cercles de qualité ont une longue tradition en Suisse, ils ont été développés à de nombreux endroits et la formation de modérateurs est assumée par des groupes de tuteurs.

Le travail dans les cercles de qualité a beaucoup d'avantages et a été présenté à de nombreuses occasions: les sujets sont choisis par le cercle, ce qui signifie que les participants définissent ce qui est intéressant et utile dans leur contexte professionnel. Cela garantit un travail pratique et concret; les améliorations possibles seront également déterminées concrètement et directement. Les membres se situent au même niveau hiérarchique (pairs), ce qui offre, de toute évidence, le meilleur stimulus au changement.

Exigences pour les cercles de qualité

Pour qu'un cercle de qualité puisse fonctionner, certaines exigences doivent être remplies, définies par MFE et ratifiées à l'unanimité lors de l'assemblée des délégués du 20 mai 2012. Pour qu'un travail suivi sur un sujet soit possible – p. ex. dans le cadre d'un cycle de vérification – un nombre minimal de réunions est nécessaire. On conseille huit réunions par année, avec six présences. En raison des multiples obligations d'un médecin de famille, surtout lorsqu'il est astreint à la garde, la participation à toutes les huit réunions ne peut être exigée, en dessous de six participations un travail suivi ne paraît par contre plus possible.

Le travail sur un sujet précis et les éventuelles recherches de littérature et autres renseignements nécessitent une définition claire des objectifs de la réunion et la tenue d'un protocole contenant les indications relatives. Pour diriger les séances de façon ciblée le modérateur doit avoir suivi une formation. Il pourra alors documenter ses connaissances sur le mode de travail d'un cercle de qualité et les différentes techniques de mo-

dération. Une méthode de travail réfléchi amène des avantages certains, le chemin pour atteindre l'objectif sera plus court, le travail sera ciblé et plus efficace. La formation proposée par la SSMG depuis plusieurs années est donc très utile. Plus de 1000 médecins de famille ont suivi ce cours et nous disposons ainsi d'un grand nombre de modérateurs. Le groupe de tuteurs qui gère cette formation organise chaque année un échange entre modérateurs, permettant ainsi une formation continue. Les dates sont disponibles auprès du secrétariat de MFE.

Standard minimal pour cercles de qualité

Les standards minimaux ont été acceptés à l'unanimité par les délégués lors de l'assemblée du 20 mai 2012.

- Participation à au moins 6 réunions (sur les 8 conseillées) du cercle de qualité par année, d'une durée de 1.5 à 2 heures
- Direction par un modérateur formé, assisté par un co-modérateur; ce dernier peut, mais ne doit pas obligatoirement avoir suivi une formation relative
- Les objectifs de la réunion sont définis, les séances suivent un ordre du jour, elles sont consignées et évaluées (avec indication des participants, des objectifs, sujets, de la méthode et des résultats)
- De façon facultative ou dans le cadre de contrats de soins intégrés sont possibles des cercles de qualité spécifiques avec un profil d'exigences nettement plus élevé
- Les membres d'un cercle de qualité se situent au même niveau hiérarchique et participent activement en tant qu'experts autodéterminés de leur pratique professionnelle.

Cercle de qualité sonne mieux que «petit groupe de pédiatres» – du «petit groupe de pédiatres» au cercle de qualité.

Cornelia Dammann, Mels – membre d'un «petit groupe de pédiatres» depuis plusieurs années; cours de modérateur en 2001.

Une bonne qualité dans ma pratique de pédiatre est une préoccupation pour moi. Déjà lors du séminaire en vue de l'ouverture du cabinet, il y a de nombreuses années, j'ai ressenti le souhait d'échanger avec des collègues partageant les mêmes idées. Je n'étais pas seule avec cette envie et ce fut facile de trouver d'autres pédiatres pour former un «petit groupe». Depuis nous nous réunissons plusieurs fois par année, la composition du groupe pouvant varier, pour échanger des sujets d'actualité (parfois brûlante).

Les thèmes concernent la pédiatrie mais aussi des questions de fonctionnement. Ces réunions nous permettent de nous décharger des soucis quotidiens. Les échanges d'informations glânées lors de cours de formation continue ou d'ordre politique, utiles à notre pratique, sont aussi intéressants. Au fil des années s'est installé un climat de confiance. De longues explications ne sont pas nécessaires, nous parlons la même langue. Des sujets délicats peuvent être abordés, en se sachant compris et écoutés par des oreilles bienveillantes. Après ces réunions je rentre les batteries rechargées. De nouvelles idées pour mes soucis quotidiens, soulagée du poids de cas restés flous, confortée par l'amitié. Je recommence mon travail quotidien avec de nouvelles énergies.

Dans le cadre des nouvelles évolutions politiques nous, les médecins, devons maintenant apporter une preuve de qualité. Les «petits groupes» deviennent des cercles de qualité. Les «standards minimaux» sont en partie déjà remplis. Certaines adaptations doivent être apportées. Quels avantages apporteront ces nouveautés?

Lors des dernières réunions nous avons discuté de ces nouvelles données. J'espère que l'atmosphère spontanée et les relations amicales survivront aux nouvelles réglementations.

Les dates pour les cours de modérateurs se trouvent sous: <http://www.sgam.ch/arbeitsgruppen/fortbildung-und-qr/moderatorenkurse.html>.

Pour les collègues de langue française un cours sera organisé sur demande. La personne de contact est Brigitte Zirbs Savigny, Tél. 022 771 26 00, b.zirbs@swissonline.ch.

Correspondance

Johannes Brühwiler
commission «qualité» de Médecins de famille et de l'enfance Suisse (MFE)
johannes.bruehwiler@hin.ch