

Certifications de qualité, incitation à améliorer la coordination des soins et à développer de nouveaux rôles

Paula Bezzola, MPH

Directrice Fondation EQUAM

CIPIQ-S le 8 novembre 2019

Agenda

- Incitations de certifications de qualité de la Fondation EQUAM
- Travail interprofessionnel et coordonné pour accroître la sécurité des patients et plus de qualité
 - Nouvelles professions et nouveaux rôles et responsabilités
 - Éléments pour promouvoir le travail interprofessionnel et les soins coordonnés
- Certifications de qualité, exemples d'incitations à améliorer la coordination des soins et le travail interprofessionnel

La Fondation EQUAM - depuis 1999





- La Fondation **indépendante** vise à promouvoir la qualité et la sécurité des patients en médecine ambulatoire et dans les domaines adjacents.
- Grâce à nos programmes de qualité, nous épaulons les professionnels de la santé, **mesurons et certifions** la qualité, **sensibilisons** à des sujets actuels et informons objectivement.
- Depuis janvier 2003 **accrédité** par le Service d'accréditation suisse SAS nous tant qu'organisme de certification pour des systèmes de management en médecine ambulatoire.
- Modèle de base: Soins de santé primaires coordonnés



Utilités des certifications

- Image, gestion de qualité continue, structure processus comme base pour la qualité etc.
- Sujets et indicateurs basés sur le quotidien d'un centre médical
- Indicateurs actuels et pratiques, développés aussi par des experts issus de la pratique, anticipe des développements pour le futur p.e. nouvelles professions
- Grâce aux processus établis, aux concepts, à la définition des rôles et des responsabilités, à la communication ouverte et à la formation continue -> efficacité, les employés plus satisfaits.
- Donne des délais

Notre offre

 <p>Médecin</p>	 <p>Cabinet médical</p>	 <p>Réseau de médecins</p>	 <p>Institut de radiologie</p>
<p>Qualité de traitement certifiée</p> <ul style="list-style-type: none"> – Hypertension – Diabète sucré – Cardiopathie coronarienne – Sécurité de la médication 	<p>Qualité certifiée des centres de soins</p> <ul style="list-style-type: none"> – Cabinet de médecin de premier recours – Cabinet pédiatrique – Cabinet de spécialiste – Centre médical 	<p>Qualité certifiée du réseau – soins intégrés</p>	<p>Qualité certifiée des centres de soins</p> <ul style="list-style-type: none"> – Institut de radiologie
	<p>Sensibilisation</p> <ul style="list-style-type: none"> – Protection des données / IT – Triage téléphonique 		
	<p>Sondages</p> <ul style="list-style-type: none"> – Patients – Collaborateur – Assignants (Spécialiste) 		<p>Sondages</p> <ul style="list-style-type: none"> – Collaborateur – Assignants

Nouvelles professions - deux orientations

La coordinatrice en médecine ambulatoire, orientation clinique

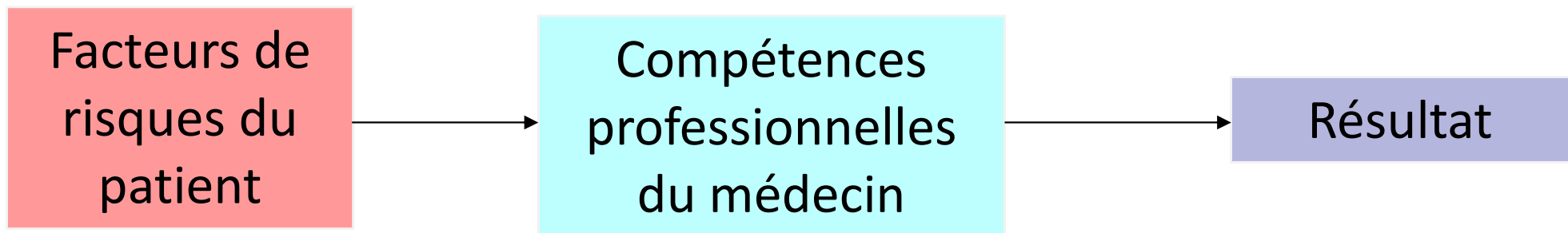
- accompagne des personnes souffrant d'une ou plusieurs maladies chroniques:
 - planifie la prise en charge à venir, stimule les compétences d'autonomie et de soin des patients et favorise les soins prodigués par des proches.
 - coordination des différents services mis à disposition par la commune et contribue à en simplifier l'accès - case Management.

La coordinatrice en médecine ambulatoire, orientation gestion

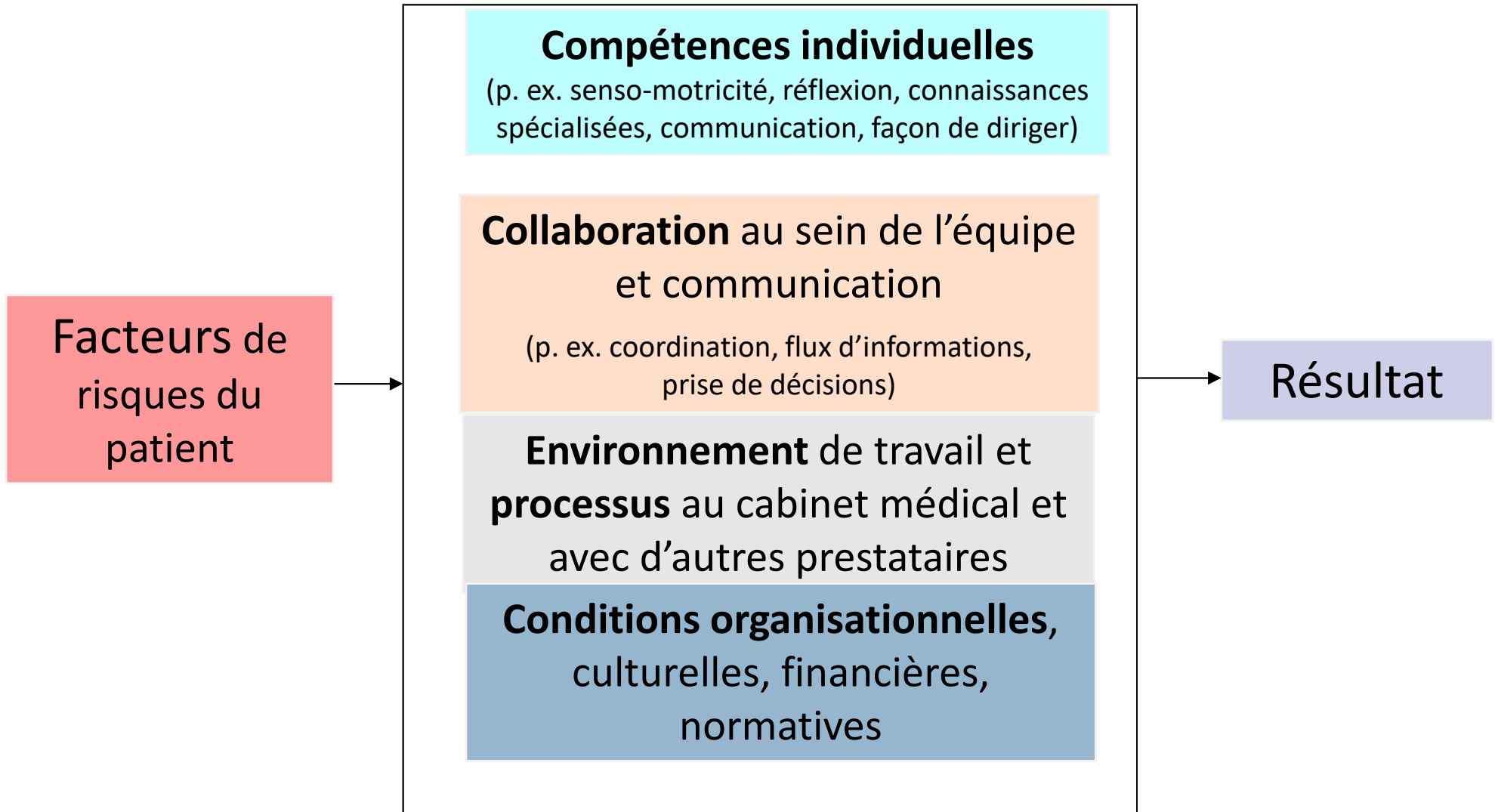
- savoir-faire en management.:
 - fonction de cadre
 - gestion des ressources humaines, des revenus,
 - marketing du cabinet médical et de l'assurance qualité
 - case Management

<http://www.odamed.ch/fr/home.html>

Résultats des soins médicaux – Le succès d'un point de vue traditionnel



Le succès d'un point de vue systémique



Problèmes de communication fréquents

- Manque de clarté dans les tâches, les rôles, les responsabilités et les processus
- Les faits importants ne sont pas documentés
- Pas de requêtes avec des données peu claires
- Ne pas savoir ce qu'il serait important pour l'autre de savoir
- La perception personnelle est perçue comme correcte et globale.

Perception individuelle et professionnelle



Our minds don't work the way we think they do.

**We think we see ourselves and the world as they really are,
but we're actually missing a whole lot.**



Le travail interprofessionnel, éléments centraux pour la qualité

Communication et coordination

Échange d'informations - navires de communication structurés et en équipe

Commun(s)

Objectifs thérapeutiques

Langue et valeurs

Les guides de pratique clinique/ processus coordonnés

Respect de l'expertise quelle que soit la hiérarchie

Exemple 1 - Certification du centre médical ou du cabinet médical

Incitation à améliorer la coordination des soins et à développer de nouveaux rôles

Equipe

Echanges professionnels

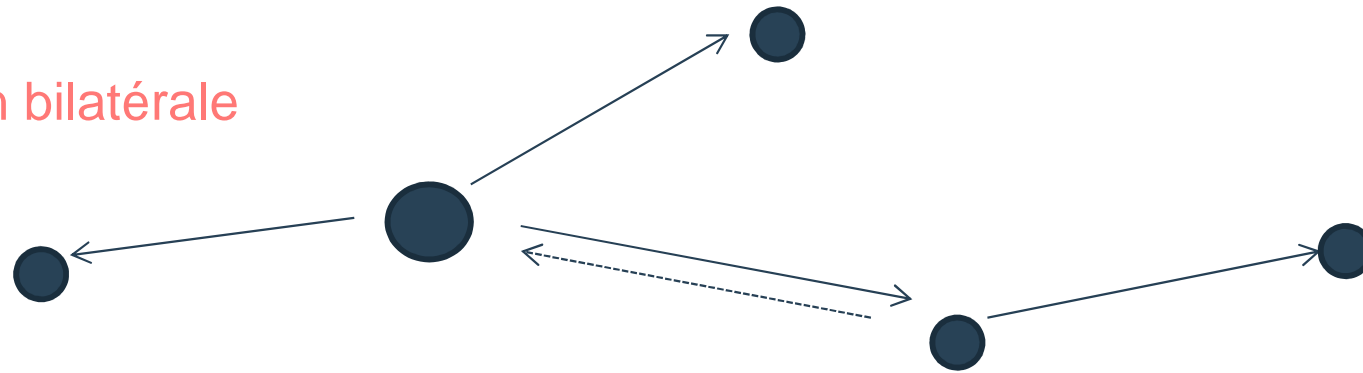
- ! !!! Toute l'équipe du cabinet organise régulièrement des réunions structurées.
 - ✓ *Un ordre du jour doit être établi en amont.*
 - ✓ *Les réunions font l'objet d'un procès-verbal (preuve).*
 - ✓ *Les réunions ont lieu régulièrement.*

Exemples:

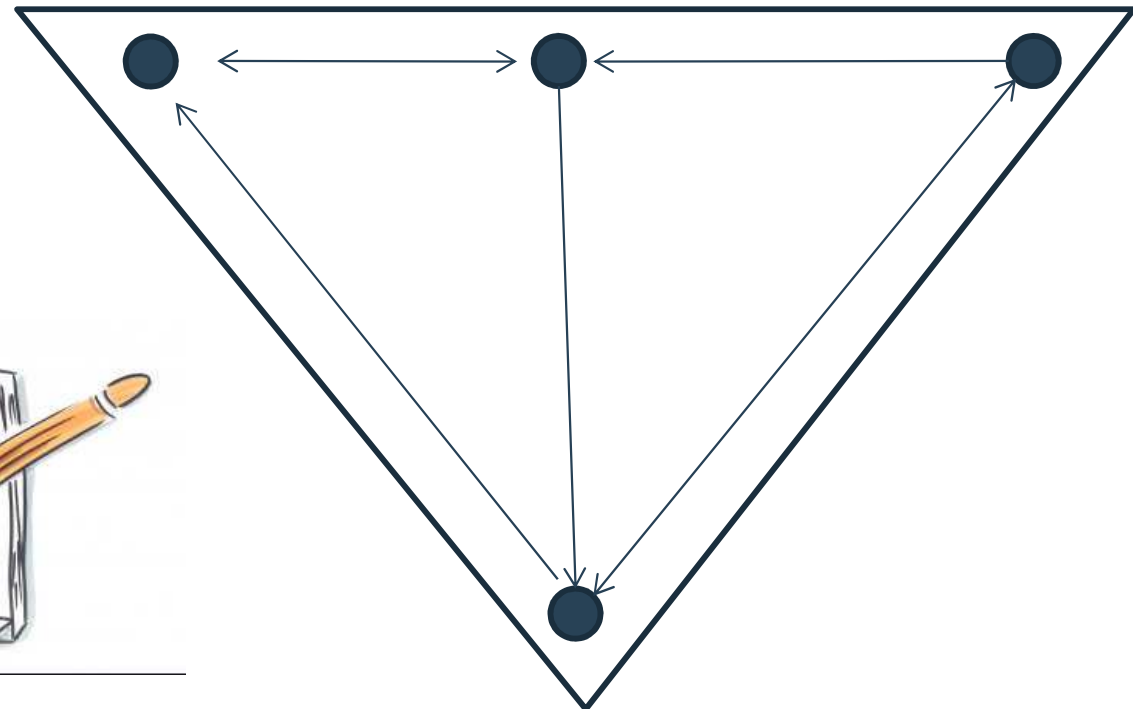
Définir des procédures pour

- la sécurité de médication comme la réconciliation
- organiser un rappel pour la prochaine consultation

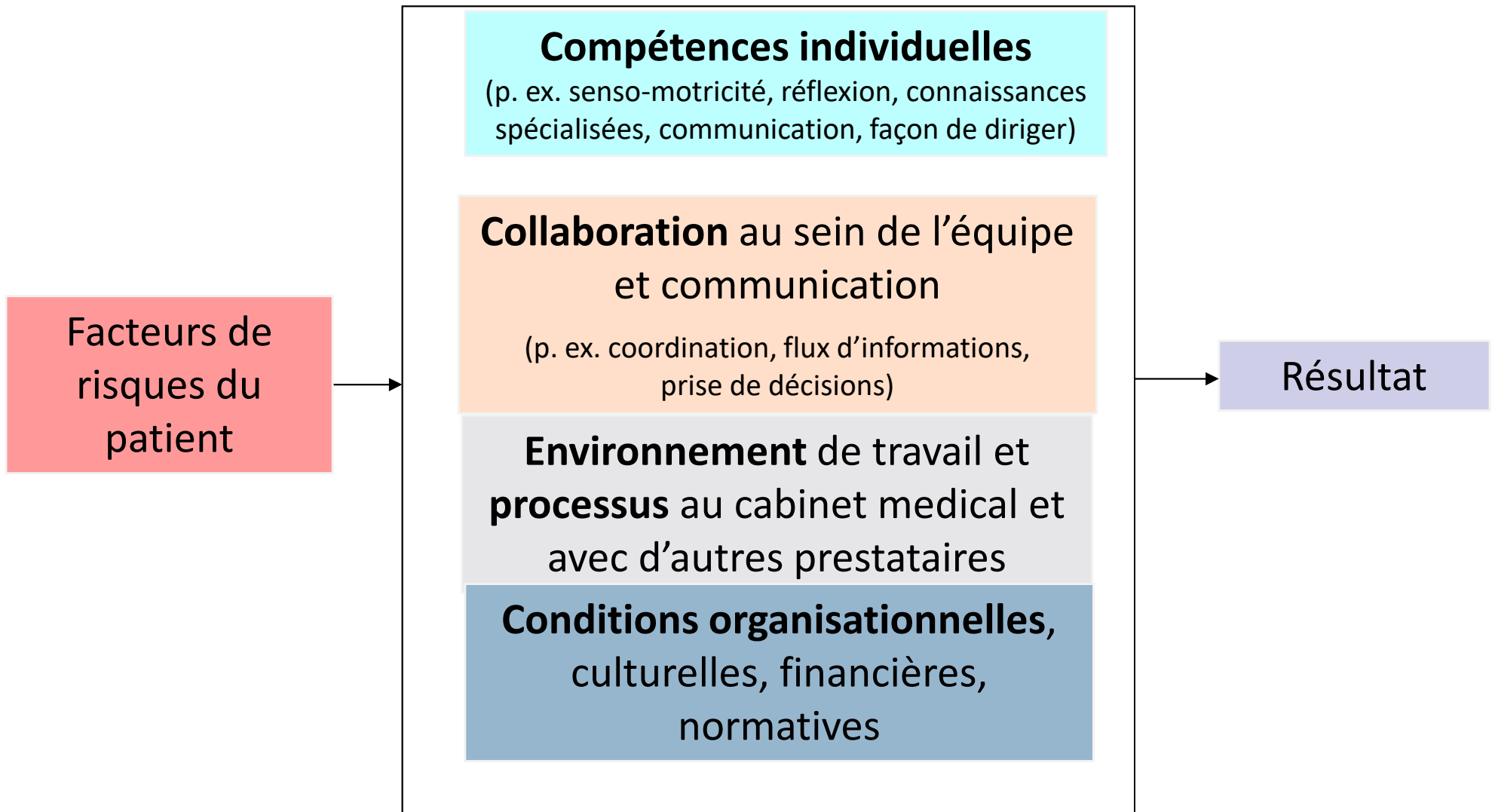
Communication bilatérale



Communication et discussion structurée et documentée



Le succès d'un point de vue systémique







Structure et contenu

Cabinets des médecins de premier recours

Domaine	Dimension
Infrastructure	Disponibilité, accessibilité et locaux
	Équipement, équipement de secours et médicaments
Patients	Point de vue des patients (sondage)
	Point de vue des patients souffrant d'une maladie chronique (sondage)
	Gestion et protection des données des patients
	Gestion des patients
	Prévention et promotion de la santé
	Continuité
Team	Culture de la sécurité (sondage)
	Gestion du personnel
	Formation
	Echanges professionnels
Coordination avec des externes	Délégations et mandats
	Avis de co-soignants externes
	Communication avec d'autres fournisseurs de prestation
Qualité et sécurité	Hygiène et sécurité au travail
	Gestion des incidents critiques
	Gestion des cas d'urgence
	Politique de qualité, développement de la qualité

Notre offre





 <p>Médecin</p>	 <p>Cabinet médical</p>	 <p>Réseau de médecins</p>	 <p>Institut de radiologie</p>
<p>Qualité de traitement certifiée</p> <ul style="list-style-type: none"> – Hypertension – Diabète sucré – Cardiopathie coronarienne – Sécurité de la médication 	<p>Qualité certifiée des centres de soins</p> <ul style="list-style-type: none"> – Cabinet de médecin de premier recours – Cabinet pédiatrique – Cabinet de spécialiste – Centre médical 	<p>Qualité certifiée du réseau – soins intégrés</p>	<p>Qualité certifiée des centres de soins</p> <ul style="list-style-type: none"> – Institut de radiologie
	<p>Sensibilisation</p> <ul style="list-style-type: none"> – Protection des données / IT – Triage téléphonique 		
	<p>Sondages</p> <ul style="list-style-type: none"> – Patients – Collaborateur – Assignants (Spécialiste) 		<p>Sondages</p> <ul style="list-style-type: none"> – Collaborateur – Assignants

Qualité de traitement certifié - diabète sucré - mesures

Etat des lieux des processus internes

- Base: Structure et processus pour fournir de bons soins basés sur des données scientifiques à ce groupe de patients
- Mesures: Définir un concept, les processus pour le centre ou cabinet pour pouvoir accomplir la meilleure pratique par ex. contrôle des pieds
- Audit: Identifier les possibilités d'optimisation, par ex. lacunes systématiques, travail d'équipe, routines, procedure
- Mesures ... par ex. rôles et taches et documentation du contrôle des pieds ou conseils lifestyle

Certifications

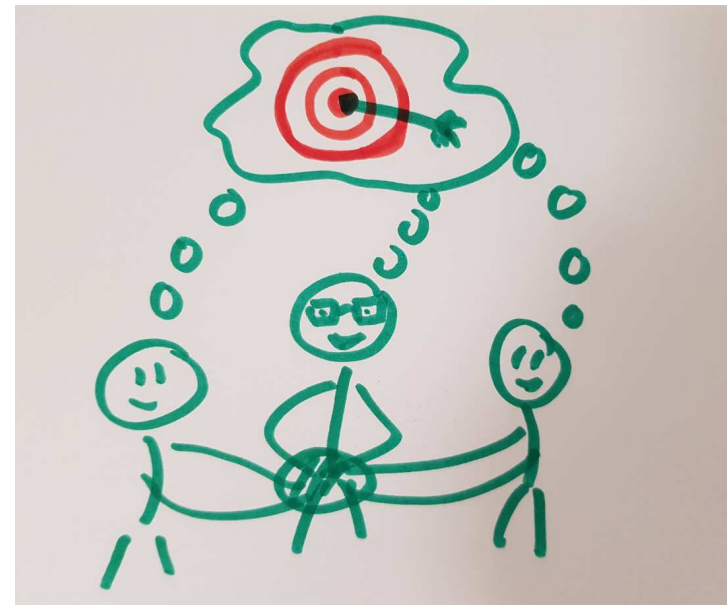
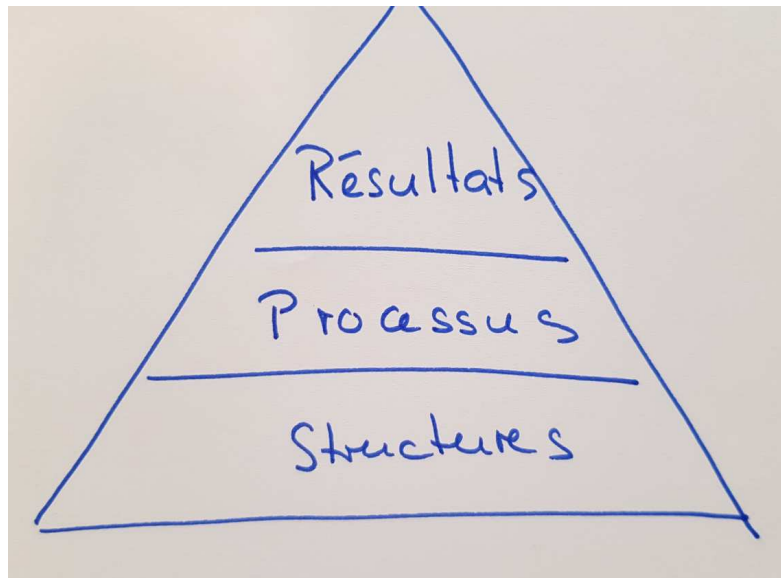
 <p>Médecin</p>	 <p>Cabinet médical</p>	 <p>Réseau de médecins</p>	 <p>Institut de radiologie</p>
<p>Qualité de traitement certifiée</p> <ul style="list-style-type: none"> – Hypertension – Diabète sucré – Cardiopathie coronarienne – Sécurité de la médication 	<p>Qualité certifiée des centres de soins</p> <ul style="list-style-type: none"> – Cabinet de médecin de premier recours – Cabinet pédiatrique – Cabinet de spécialiste – Centre médical 	<p>Qualité certifiée du réseau – soins intégrés</p>	<p>Qualité certifiée des centres de soins</p> <ul style="list-style-type: none"> – Institut de radiologie
	<p>Sensibilisation</p> <ul style="list-style-type: none"> – Protection des données / IT – Triage téléphonique 		
	<p>Sondages</p> <ul style="list-style-type: none"> – Patients – Collaborateur – Assignants (Spécialiste) 		<p>Sondages</p> <ul style="list-style-type: none"> – Collaborateur – Assignants

Cercle de qualité

- Cercle de qualité entre médecin,
- Cercle de qualité entre assistantes médicales
- Cercle de qualité entre physiothérapeutes
-

Futur? -> **aussi cercle de qualité interprofessionnel et intersectoriel**





Sur tous les niveaux du système (macro, meso et micro

Merci pour votre attention!

Fondation EQUAM
Effingerstrasse 25
3008 Berne
www.equam.ch