

Initiatives des médecins en faveur de la qualité – un état des lieux par descriptifs succincts (25)

Les démarches qualité sont bien ancrées dans le domaine médical en Suisse et c'est ce que le groupe de travail Qualité de la FMH s'est fixé comme objectif de monter. Il propose donc aux membres de la FMH dans cinq éditions consécutives du BMS, des initiatives Qualité qui lui ont été présentées par des intervenants de toutes les disciplines médicales et domaines d'activité (ambulatoire/hospitalier). En paral-

lèle, le département Donnée, démographie et qualité (DDQ) de la FMH publie ces initiatives sur le site internet de la FMH www.fmh.ch tout en les complétant par des informations pratiques.* Les deux premiers descriptifs de cette série présentent deux instruments pour mesurer la qualité: le registre des tumeurs et l'analyse du degré de satisfaction dans le domaine de la santé.

* www.fmh.ch → Qualité → Initiatives Qualité

Le registre des tumeurs, un instrument pour mesurer la qualité

Luca Mazzucchelli,
Andrea Bordoni

Pour le lecteur pressé

- Les registres recensent toutes les tumeurs malignes, enregistrent leur incidence et calculent les taux de survie et de mortalité.
- Les registres des tumeurs cantonaux sont mis en réseau par le NICER (National Institute for Cancer Epidemiology and Registration).
- Grâce à l'infrastructure existante et au savoir-faire, les registres des tumeurs permettent d'évaluer la qualité des soins.
- L'évaluation de la qualité au niveau national requiert la création de registres des tumeurs dans toute la Suisse et la définition d'indicateurs qualité appropriés.

Description

Les registres recensent toutes les tumeurs malignes. Ils permettent d'observer leur prévalence et leur incidence dans la population et d'analyser les taux de survie et de mortalité en fonction des tumeurs. Ces registres ne poursuivent aucun objectif économique, ils ont pour seul but d'enregistrer et de traiter des données épidémiologiques. Les informations recueillies facilitent la planification de mesures préventives et donnent un avis sur les besoins d'infrastructure.

Depuis peu, les registres des tumeurs regagnent en importance car ils servent aussi à garantir et à améliorer la qualité des traitements. Il ne s'agit pas de contrôler les médecins mais bien au contraire de fructifier les expériences et d'améliorer ainsi la qualité. Les registres des tumeurs présentent une infrastructure idéale pour évaluer la qualité; par ailleurs, les experts

responsables ont acquis une expérience précieuse en matière de collecte de données. Grâce au NICER (National Institute for Cancer Epidemiology and Registration), les registres cantonaux sont interconnectés, même si toutefois, les cantons ne disposent pas encore tous d'un tel registre. Pour procéder à une évaluation de la qualité sur l'ensemble du pays, il faut donc créer des registres dans toute la Suisse. Il est en outre nécessaire de définir des indicateurs qualité appropriés à l'infrastructure, au traitement et au résultat. Cela requiert l'engagement des sociétés de discipline concernées et une collaboration constructive de tous les partenaires de santé.

Public cible

Oncologie médicale dans les domaines hospitalier et ambulatoire

Temps requis et coûts

Lorsqu'un registre des tumeurs dispose déjà de son infrastructure, il faut engager un médecin (50–100%), un gestionnaire des données (20–40%) et un biostatisticien (20–40%) pour l'implémentation d'un programme d'évaluation de la qualité. Les coûts dépendent du taux d'occupation des collaborateurs employés. Il faut attendre au moins trois ans après le début du projet avant de pouvoir évaluer la qualité des traitements.

Informations supplémentaires

www.ti.ch/cancer
www.nicer.org

Correspondance:
Dr Luca Mazzucchelli
Istituto cantonale di patologia
Registro cantonale dei tumori
Via Selva 24
CH-6601 Locarno
Tél. 091 816 07 11
Fax 091 816 07 19
luca.mazzucchelli@ti.ch

MECON – analyse du degré de satisfaction dans le domaine de la santé

Michael Schwitter

Pour le lecteur pressé

- MECON mesure & consult S.A.R.L. propose des enquêtes standardisées pour évaluer la satisfaction des patients, des médecins référents et des collaborateurs.
- Parmi ses clients, MECON compte des hôpitaux/des cliniques, des cabinets médicaux, des organisations de soins à domicile, des maisons de retraite, des homes médicalisés et des services de secours.
- MECON propose un grand pool de données pour des comparaisons externes détaillées des résultats.
- Les résultats sont en outre comparés à l'interne (comparaisons du temps nécessaire, comparaison entre services/départements).

Description

Créée en 1998, MECON mesure & consult S.A.R.L. s'est bien implantée dans le domaine de l'analyse et de l'évaluation de la satisfaction dans le domaine de la santé. MECON connaît bien les besoins locaux et les particularités du système de santé suisse et propose ses évaluations dans les langues nationales. L'activité de MECON se concentre principalement sur les enquêtes standardisées en matière de satisfaction des patients, des médecins référents et des collaborateurs. La société peut également procéder sur demande à des analyses et/ou des évaluations individuelles.

MECON compte parmi ses clients environ 150 hôpitaux/cliniques, 30 organisations de soins à domicile, 40 maisons de retraite ou homes médicalisés et 15 services de secours. L'entreprise élabore et valide soigneusement ses instruments d'évaluation selon des critères sociaux et scientifiques. De plus, l'entreprise procède, en collaboration avec l'ARPAZ (Communauté de travail satisfaction des patientes et patients) [1]

à des sondages auprès des patients pour le compte d'environ 300 cabinets de généralistes et de spécialistes.

Les résultats des évaluations peuvent non seulement être comparés avec ceux d'institutions similaires mais aussi avec ses propres résultats antérieurs. Par ailleurs, MECON peut se référer à un grand pool de données comparatives. Il est également possible de comparer entre elles les valeurs des différents sous-groupes d'une institution. Les résultats peuvent être intégrés dans les rapports sur la qualité des hôpitaux de H+.

Public cible

- Hôpitaux/cliniques (soins aigus, rééducation, psychiatrie et gériatrie)
- Cabinets de médecins et de dentistes
- Maisons de retraite et homes médicalisés
- Soins à domicile
- Services de secours

Temps requis et coûts

Les enquêtes réalisées par MECON sont conçues de manière à ce que la charge de travail pour les institutions à évaluer soit la plus faible possible. La charge de travail et les coûts varient fortement selon le système d'évaluation et la grandeur de l'institution. Exemple:

- Satisfaction des patients au cabinet médical (ARPAZ): 700 francs (resp. 400 francs avec parainage)
- Satisfaction des patients en milieu hospitalier dans un hôpital de moyenne envergure: 12000 francs (dépend du nombre de lits et de sorties).

Informations supplémentaires

www.mecon.ch

1 Questionnaire de la communauté de travail «Satisfaction des patients» ARPAZ. Bull Méd Suisses. 2009;90(26/27):1041.

Correspondance:
Dipl. Natw. ETH, dipl. Ing. ETH
Michael Schwitter
Directeur
MECON
measure & consult S.A.R.L.
Badenerstrasse 281
CH-8003 Zurich
Tél. 044 450 70 60
Fax 044 450 70 64
contact@mecon.ch