

La première enquête Quali-med-net

# Un haut niveau de qualité dans les réseaux de médecins suisses

Wolfgang Czerwenka<sup>a</sup>,  
Karl Metzger<sup>b</sup>, Jörg Fritsch<sup>c</sup>

- a Directeur médical argomed  
Ärzte AG, groupe de travail  
Quali-med-net  
b Responsable de Managed  
Care BlueCare, groupe de  
travail Quali-med-net  
c Président medswiss.net

Correspondance:  
medswiss.net – Association  
suisse des réseaux de médecins  
Grütlistrasse 36  
CH-8002 Zurich  
Tél. 044 280 44 05  
Fax 044 280 44 03  
medswiss.net@hin.ch

## Introduction

On attend des réseaux de soins intégrés [1] non seulement une meilleure qualité des soins mais aussi, de par la co-responsabilité économique des prestataires, une contribution permettant d'amortir des coûts de santé toujours croissants [2]. Dans l'optique de ce développement, l'enquête et la présentation de la qualité des soins au sein des réseaux médicaux représente un défi particulier. Depuis 2005, l'Association suisse des réseaux de médecins medswiss.net offre avec Quali-med-net (un indicateur de qualité spécifique pour les réseaux de médecins), un instrument de développement de la qualité et d'auto-évaluation [3]. Fin 2009, medswiss.net a mené pour la première fois auprès de ses réseaux membres une enquête sur l'utilisation des indicateurs de Quali-med-net. Avec 19 réseaux de médecins, 42% des réseaux membres de medswiss.net se sont soumis à une auto-évaluation. Grâce à cette base de données, on a pour la première fois des témoignages sur le niveau de développement

des travaux sur la qualité au sein des réseaux de médecins suisses: en moyenne, environ 70% des réseaux médicaux participants réalisent les 43 indicateurs Quali-med-net. Ceci confirme le haut niveau de qualité des réseaux de médecins suisses.

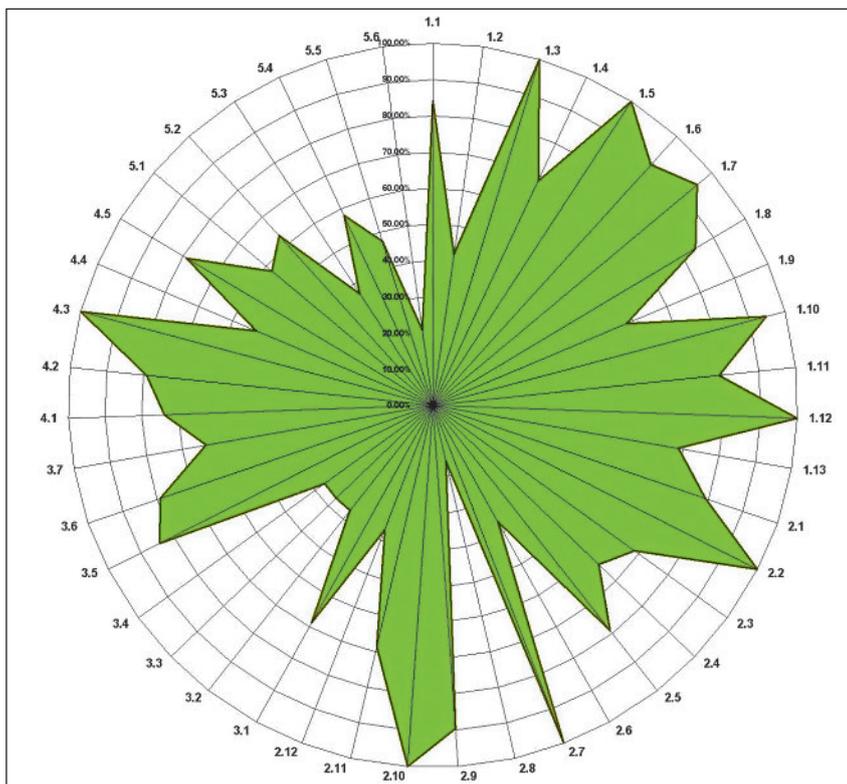
## Objectif et mise en place des indicateurs Quali-med-net

Le groupe d'indicateurs Quali-med-net a été développé en 2005 par le groupe de travail [4] sur la qualité de medswiss.net. Quali-med-net est un instrument conçu pour l'auto-évaluation et est composé de 5 dimensions qualitatives avec un total de 43 indicateurs (voir tabl. 1).

- Affiliation, organisation et infrastructure: 13 indicateurs
- Collaboration interne et externe: 12 indicateurs
- Gestion des processus: 7 indicateurs
- Communication: 5 indicateurs
- Résultats: 6 indicateurs

Figure 1

Niveau de réalisation par indicateur Quali-med-net pour les 19 réseaux de médecins.



Quali-med-net est accessible à tous les réseaux de médecins de medswiss.net et devrait d'abord leur permettre de préciser leur choix et leurs orientations grâce à de nombreuses prestations et processus de développement dans un réseau de médecins. Quali-med-net offre ainsi, avec son approche de type ascendant, la base pour des mesures encourageant la qualité et le développement dans le cadre d'un système d'apprentissage.

Pour chaque indicateur, sont définis une mesure de référence, un standard et une proposition de développement (voir exemple tabl. 2). Quali-med-net a été amélioré en 2007 pour les réseaux de médecins, 15 indicateurs-clés de qualité ayant été choisis parmi les 43 indicateurs de qualité dans l'optique de l'attribution d'un éventuel label.

## La première enquête complète

Entre juillet et octobre 2009, une enquête d'envergure a été menée pour la première fois auprès des réseaux de médecins de medswiss.net qui a alors envoyé à ses 45 réseaux membres un questionnaire d'auto-évaluation. 19 réseaux médicaux ont participé à l'enquête, ce qui représente un bon retour de 42%. Les premières données sur le niveau de développement des réseaux de médecins suisses sont ainsi disponibles. Les résultats de l'enquête ont été traités par medswiss.net et mis à la disposition des réseaux de médecins participants. Tous les réseaux ont de plus

Tableau 1

Les 43 indicateurs Quali-med-net.

1. Affiliation, organisation et infrastructures	
1.1	Formation initiale, formation continue et perfectionnement professionnel des médecins du réseau*
1.2	Formation initiale, formation continue et perfectionnement professionnel du personnel non médical du cabinet
1.3	Critères d'adhésion et d'appartenance
1.4	Modèle*
1.5	Gestion du réseau*
1.6	Adhésion
1.7	Interconnexion électronique*
1.8	Propre système d'information et de données
1.9	Prestations de services pour les médecins du réseau
1.10	Comptabilité du réseau
1.11	Sponsoring et allocations
1.12	Gestion des urgences
1.13	Lieu d'accueil et de médiation pour les patients*
2. Collaboration interne et externe	
2.1	Directives de collaboration interne au réseau*
2.2	Travail au sein d'un cercle de qualité*
2.3	Introduction/accompagnement des nouveaux médecins du réseau
2.4	Offres de formation spécifiques au réseau pour le personnel non médical du cabinet
2.5	Collaboration avec des médecins spécialisés et hospitaliers externes au réseau*
2.6	Collaboration avec d'autres prestataires de services
2.7	Collaboration avec d'autres réseaux de médecins
2.8	Collaboration avec des associations de patients
2.9	Collaboration avec la politique pour la santé/presse
2.10	Collaboration avec les assurances-maladie
2.11	Collaboration avec les institutions de formation
2.12	Collaboration avec les centres de recherche
3. Gestion des processus	
3.1	Gestion de l'orientation médicale
3.2	Optimisation des traitements
3.3	Evaluation du cabinet*
3.4	Mesures de prévention médicale
3.5	Analyses des données*
3.6	Sécurité des patients/CIRS*
3.7	Directives*
4. Communication	
4.1	Informations aux patients, médecins du réseau et partenaires*
4.2	Site internet
4.3	Réunions du réseau
4.4	Gestion interne des conflits et crises
4.5	Protection et sécurité des données
5. Résultats	
5.1	Projets et études cliniques
5.2	Publications
5.3	Enquêtes auprès des patients*
5.4	Sondages et enquêtes auprès des médecins du réseau
5.5	Case and Disease Management
5.6	Etudes d'efficacité et de rentabilité

\* 15 indicateurs-clés Quali-med-net

reçu un benchmarking anonyme sur tous les réseaux de médecins ayant participé à l'enquête. Chaque réseau pouvait ainsi classer ses efforts pour la qualité et recevoir une comparaison transversale.

### Un niveau élevé d'accomplissement dans les réseaux de médecins

L'enquête devait permettre aux réseaux de médecins, en plus de définir leur propre niveau de développement, de comparer leur qualité par rapport au déve-

loppement des autres réseaux. Pour cela, le réseau de médecins devait définir si chaque indicateur Quali-med-net était réalisé conformément à la définition ou non. Lors de l'analyse de l'auto-évaluation, il a ainsi été possible de déterminer pour chaque réseau de médecins le niveau de réalisation pour chaque indicateur.

Pour les 19 réseaux de médecins, un niveau de réalisation moyen de 69,2% a été atteint pour l'ensemble des 43 indicateurs (m = 67,4%). 7 indicateurs, comme l'existence d'un cercle de qualité par exemple, ont été remplis à 100% par les 19 réseaux de médecins (voir fig. 1). Ce haut niveau a été confirmé par les derniers chiffres de l'enquête 2010 sur les réseaux de médecins du Forum Managed Care [5].

Rapportées aux cinq dimensions qualitatives, les valeurs varient en moyenne entre 47,4% et 81,8%.

- Affiliation, organisation et infrastructure: 81,8% (médiane = 84,6%)
- Collaboration interne et externe: 69,7% (médiane = 75%)
- Gestion des processus: 57,9% (médiane=57,1%)
- Communication: 76,8% (médiane=80%)
- Résultats: 47,4% (médiane = 33,3%)

Les valeurs satisfaisantes dans l'ensemble montrent un engagement supplémentaire des réseaux de médecins dans le travail sur la qualité. Puisqu'il s'agit d'une participation volontaire à une auto-évaluation, un biais de sélection ne peut pas être exclu.

### De grosses variations entre les réseaux de médecins

L'enquête montre cependant aussi que le niveau de réalisation peut varier fortement d'un réseau à l'autre. En moyenne, le niveau de réalisation le plus bas sur l'ensemble des indicateurs se situe à 46,5% et le plus élevé à 97,7% (voir fig. 2). Si l'on se rapporte uniquement aux cinq dimensions qualitatives, la variance se situe même entre 15% et 100% en fonction des réseaux de médecins. Ceci met clairement en évidence la différence entre les réseaux de médecins en ce qui concerne le niveau d'avancement ou la définition de points centraux en matière de travail sur la qualité.

### Evaluation des résultats

Le travail sur la qualité est une tâche permanente pour les réseaux de médecins. Aucun des réseaux participants n'a, jusqu'à présent, rempli totalement les 43 indicateurs Quali-med-net. Les trois réseaux de médecins présentant les meilleures estimations atteignaient cependant un niveau de réalisation très appréciable, de 86 à 98%.

Si l'on se concentre sur les 15 indicateurs-clés, le niveau de réalisation moyen de l'ensemble des réseaux atteint 76,5% (médiane = 80%), et trois réseaux atteignent même 100%.

L'enquête a montré que l'outil d'auto-évaluation qu'est Quali-med-net répond à un réel besoin. Les réseaux de médecins peuvent ainsi améliorer leur tra-

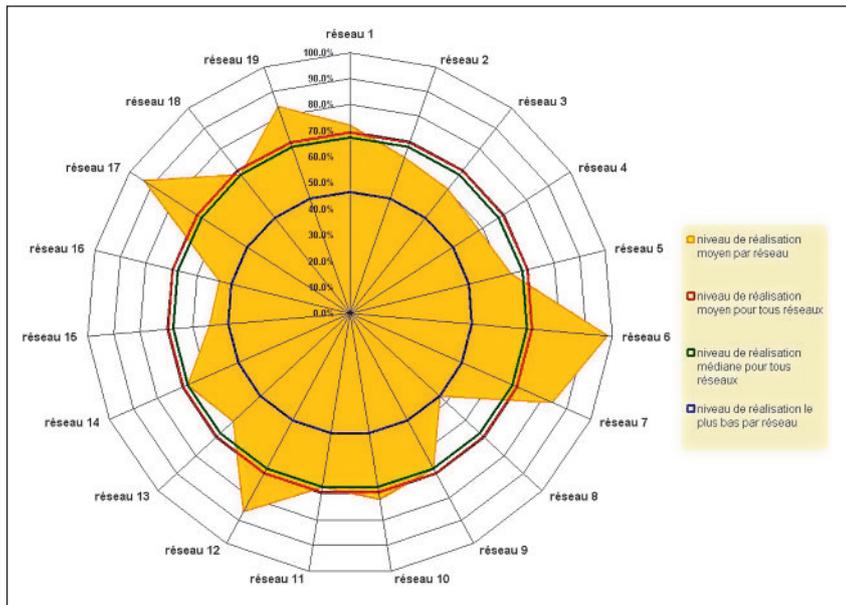
**Tableau 2**

Exemple, l'indicateur 2.1 Quali-med-net.

Indicateur	Critère mesuré	Standard	Développement/consolidation
Directives de collaboration interne au réseau avec les médecins du réseau	Directives existents oui/non	Réglementation des remplacements, gardes d'urgence et réorientations au sein du réseau de médecins	Gestion continue des interfaces

**Figure 2**

Niveau de réalisation pour les 43 indicateurs Quali-med-net par réseau de médecins.



vail sur la qualité de façon claire et structurée. Les réseaux médicaux peuvent utiliser cette transparence d'une part pour déterminer leur niveau et poursuivre le développement de leur propre travail sur la qualité, et d'autre part pour présenter et communiquer leur profil qualité vis-à-vis de leurs partenaires à l'extérieur.

**Perspectives d'avenir**

Grâce à Quali-med-net, un important pas supplémentaire a été fait pour encourager et améliorer la qualité au sein des réseaux de médecins. Quali-med-net va poursuivre son développement et la direction de medswiss.net définit les thèmes principaux suivants:

- medswiss.net soutient, par une offre de conseil spécifique, l'utilisation et la diffusion du groupe d'indicateurs au sein des réseaux de médecins prévoyant l'introduction de Quali-med-net.

- Pour une définition plus claire, certains indicateurs pourront être dans le futur complétés ou précisés.
- L'enquête basée sur l'auto-évaluation devrait être répétée régulièrement par medswiss.net (tous les deux ou trois ans par exemple), afin que les progrès réalisés au sein des réseaux de médecins apparaissent et également pour permettre la réalisation de comparaisons longitudinales.
- En outre, le groupe d'indicateurs de Quali-med-net devrait être approfondi de manière ciblée et être mis en place au sein des réseaux de médecins. Pour les responsables, la mise en place dans le futur d'un label Quali-med-net avec une certification externe est envisageable.

**Références**

- 1 Forum Managed Care Orientierungspapier Integrierte Versorgung in der Schweiz. Care Management. 2009;2(3):1-4.
- 2 Fritschi J. Coresponsabilité budgétaire et révision de la LAMal: Managed care/ Soins intégrés. Bull Méd Suisses. 2010;91(33):1218-19.
- 3 Czerwenka W, Metzger K. Förderung und Bewertung der Qualität in Ärztenetzwerken mit dem Indikatorenset Quali-med-net. Schweiz Ärztezeitung. 2006;87(51/52):2213-5.
- 4 Arbeitsgruppe Quali-med-net: Alex Buchli (SGAM), Peter Christen (zmed / VHZ), Wolfgang Czerwenka (argomed), Rainer Hurni (zmed / VHZ), Christof Kaech (Ärztenez Biel-Seeland), Karl Metzger (BlueCare), Andreas Schneider (eastcare), Hans Beat Stiefel (hawadoc).
- 5 Berchtold P et al. Ärztenetze in der Schweiz 2010: Starkes Wachstum. Care Management. 2010;3(3): 45-6.

**Association suisse des réseaux de médecins medswiss.net**

L'association comprend actuellement 47 associations de médecins de famille et réseaux de médecins, avec environ 2000 médecins, qui s'occupent d'environ 600 000 assurés Managed Care. Au nom de l'Association suisse des réseaux de médecins, la direction remercie tous les membres du groupe de travail Quali-med-net pour le développement de cet outil pilote et global pour la qualité. Quali-med-net est une prestation de l'association pour ses réseaux membres. Cet instrument permet aux réseaux de médecins affiliés de présenter leur niveau de qualité, avec un investissement acceptable. Quali-med-net est ainsi également une base pour le développement de soins intégrés.