



Mesure d'amélioration de la qualité: **Cercles de qualité (CQ)**

Déroulement de la demande	Date
Soumission	31 octobre 2022
Validation technique	26 janvier 2022 / 30 octobre 2023
Validation contractuelle	4 décembre 2023
Publication	Décembre 2023

Généralités

Les mesures d'amélioration de la qualité (MAQ) sont des mesures concrètes et systématiques, reconnues par les partenaires conventionnels, relatives aux structures et processus d'un hôpital ou d'une clinique. Elles visent à améliorer un aspect de la qualité des traitements et de la sécurité des patients dans un champ d'action donné. Leur impact dans un hôpital ou une clinique spécifique est évalué et amélioré en permanence dans le cadre du concept de qualité global du champ d'action. **La MAQ est intégrée dans le cycle PDCA du concept de qualité du champ d'action.** Cette intégration doit être consignée et décrite dans le concept de qualité.

1. Délimitation de la mesure d'amélioration de la qualité

a) Nom de la mesure d'amélioration de la qualité
Cercles de qualité (CQ)
b) Classification
<p>Depuis des années, les cercles de qualité sont un instrument essentiel de l'assurance-qualité. Il s'agit de groupes de travail qui traitent des tâches et des problématiques prédéfinies ou convenues. Ils abordent ainsi des problèmes liés à la qualité, identifient les sources d'erreurs, cherchent des solutions et conviennent de mesures. Les solutions élaborées sont présentées aux supérieurs/décideurs, qui les approuvent. Ceux-ci organisent la mise en œuvre pratique des stratégies d'amélioration autorisées.</p> <p>Organe temporaire ou permanent: les cercles de qualité peuvent être mis en place le temps de traiter une problématique ou, le cas échéant, s'établir comme organe permanent. Les rencontres ont lieu en fonction de l'urgence de trouver des solutions et dépendent de leur forme d'institutionnalisation. La taille optimale du groupe n'est pas définie en soi, mais les recommandations varient entre 6 et 15 participants par cercle selon la spécialité et le domaine de santé. Ces personnes sont issues d'un même niveau hiérarchique ou, dans certains cas, d'échelons hiérarchiques différents. En principe, les cercles de qualité peuvent être mis en place à tous les niveaux organisationnels.</p> <p>Caractère volontaire de la participation: les cercles de qualité dans le domaine des soins ont pour mission d'accroître l'efficacité de l'organisation concernée en traitant des points faibles concrets. Ils traitent des thèmes sur la base d'une prise en charge des patients professionnelle, axée sur la réussite, basée sur des preuves et économe dans le cadre de normes de qualité définies, à améliorer de manière formative. Les cercles de qualité sont conçus de façon à exploiter au mieux les compétences, les aptitudes et le potentiel de connaissances des collaborateurs et des partenaires de coopération impliqués.</p> <p>Les cercles de qualité exigent une procédure permettant la participation des collaborateurs et le traitement aussi efficace que possible des problématiques. Une méthode d'animation adéquate remplit ces conditions. En effet, les cercles de qualité sont des groupes animés recherchant une solution à un problème dont le cadre est posé, mais sans solutions prédéfinies. L'animation lie exigences en matière d'entreprise et de clientèle et potentiel de solutions des collaborateurs. Les stratégies d'amélioration qui en découlent forment la base d'une modification opérationnelle. Les changements visant à améliorer la qualité du système peuvent être décrits comme un développement du système ou de l'organisation. Dans le cadre d'un cercle de qualité, l'animation remplit la fonction d'instrument de développement organisationnel. Elle intervient là où surgissent des conflits voire des problèmes ou lorsque des décisions doivent être prises. Dans ce cas, un seul spécialiste ne suffit généralement plus pour trouver une solution globale. Ce sont alors les collaborateurs qui sont sollicités. Le processus de solution exige une qualité et une structure de pilotage adéquates.</p> <p><small>Thömen-Suhr, Doris; Suhr, Manfred A. A., Qualitätszirkel: Ein Instrument der Effizienzsteigerung, Dtsch Arztebl 2002; 99(17): A-1140 / B-973 / C-894.</small></p> <p><small>https://www.aezq.de/aezq/kompendium_q-m-a/6-qualitaetszirkel/#</small></p>
c) Objectif de la mesure d'amélioration de la qualité
<p>Les cercles de qualité visent deux objectifs:</p> <ul style="list-style-type: none">• Amélioration de la capacité des collaborateurs à résoudre les problèmes au niveau individuel et opérationnel à des fins d'optimisation des prestations• Adaptation du système de gestion et d'organisation à l'évolution des exigences et des besoins (p. ex. modification du décompte et de l'évaluation des prestations) pour développer une structure organisationnelle participative et coopérative

La promotion de la culture de sécurité et, partant, de la sécurité des patients, repose sur un processus dynamique de résolution des problèmes. Ce processus se fonde sur un certain nombre d'étapes logiques:

1. Analyse de la cause, identification et description du problème: compilation et sélection de problèmes
2. Élaboration de solutions et planification de mesures
3. La mise en œuvre de la solution incombe à une organisation de projets déterminée au sein de l'organisation
4. Mesure des résultats dans le cadre des responsabilités du SMQ

d) Champs d'action

- Culture de qualité
- Sécurité des patients
- Prise de décision fondée sur des données probantes
- Système centré sur le patient

e) Disciplines(s)

- Soins somatiques aigus
- Psychiatrie
- Réadaptation

f) Délimitation: départements/domaines, professions etc.

Aucune délimitation explicite possible ou nécessaire. L'ampleur et les objectifs des CQ doivent être définis au cas par cas pour chaque but. En règle générale, un CQ est interdépartemental, interdisciplinaire et multi-professionnel.

Une caractéristique importante est la sélection des collaborateurs qui ne tient, si possible, pas compte de la hiérarchie. L'animation et la personne responsable doivent être indépendantes de l'unité organisationnelle.

2. Méthodologie, développement et impact

a) Méthodologie de la mesure d'amélioration de la qualité

Voici les éléments de base d'un CQ:

1. Idéalement, entre 6 et 15 professionnels de la santé présentant des compétences égales
2. Idéalement, autonomie dans la sélection des thèmes et la procédure
3. Idéalement, coanimation en plus de l'animation (si possible des personnes formées)
4. Rencontres périodiques en fonction du but et de la réalisation des objectifs
5. Cercle de participants défini: interdépartemental, interdisciplinaire et multi-professionnel
6. Décider de la forme adéquate de la documentation, cf. exemple
7. Travaux thématiques et axés sur les problèmes en utilisant des méthodes didactiques diversifiées
8. Travaux structurés tout au long du cycle PDCA (Plan-Do-Check-Act):

Plan: identification, sélection et description des problèmes, analyse des causes

Do: élaboration et mise en œuvre de la solution

Check: mesure des résultats

Act: communication des résultats et, le cas échéant, actions correctives et préventives (CAPA)		
Annexes relatives à la méthodologie des mesures d'amélioration de la qualité		
Annexe à la documentation relative à un CQ: - <i>Beispiel - Planung, Durchführung und Nachbearbeitung Q-Zirkel-FR.docx</i>		
Informations détaillées sur la méthodologie - https://www.sgaim.ch/fr/themen/qualite/cercles-de-qualite/caracteristiques-dun-cercle-de-qualite - https://www.sgaim.ch/fr/themen/qualite/cercles-de-qualite/translate-to-franzoesisch-forum-fuer-qualitaetszirkel		
Informations détaillées sur l'animation: - https://www.kbv.de/html/qualitaetszirkel.php		
b) Marge de manœuvre pour la conception		
<p>La marge de manœuvre pour la conception de cercles de qualité est élevée et peut être adaptée à la problématique, à l'organisation et aux possibilités des institutions. Les bases de la méthodologie doivent toutefois être prises en compte dans une large mesure car elles sont en corrélation avec la culture de qualité et de sécurité, et donc avec la prise en charge des patients.</p> <p>Vous trouverez un guide concernant la mise en œuvre concrète en cliquant sur le lien suivant: https://www.kbv.de/media/sp/6.2_Qualitaetszirkelquendung.pdf</p>		
c) Transférabilité possible dans d'autres départements et/ou hôpitaux		
<p>Les CQ sont des instruments spécialisés qui ne dépendent pas d'une institution et qui visent à garantir la qualité des processus et des résultats grâce à une collaboration structurée au sein d'équipes. Ces dernières se composent de cercles interdépartementaux, interdisciplinaires et multi-professionnels qui se réunissent régulièrement. Les cercles de qualité doivent analyser les résultats de traitement et présenter le potentiel d'amélioration. Il s'agit également de clarifier les conditions préalables à des résultats indésirables et évitables et de formuler des recommandations pour les éviter. Les résultats des délibérations doivent être pris en compte lors des séances des professionnels de la santé, par exemple lors des séances d'équipe quotidiennes.</p> <p><i>IQTIG – Institut für Qualitätssicherung und Transparenz im Gesundheitswesen, Planungsrelevante Qualitätsindikatoren Prüfung der Ableitung aus Richtlinien zur Strukturqualität und Mindestmengenregelungen, prises de position sur le rapport préliminaire, élaborées sur mandat du Comité mixte fédéral (Gemeinsamer Bundesausschuss), état: 27 avril 2018</i></p> <p>https://iqtig.org/downloads/berichte/2018/IQTIG_PlanQI-Folgeauftrag-1_Stellungnahmen-zum-Vorbericht_2018-04-27.pdf</p>		
d) Phase de développement		
Auto-déclaration: La mesure d'amélioration de la qualité ...		
<input checked="" type="checkbox"/> ... est axée sur la pratique.	<input checked="" type="checkbox"/> ... a été testée lors d'au moins un <u>projet pilote</u> .	<input type="checkbox"/> Pas rempli
	<i>Par projet pilote il faut entendre la mise en œuvre de la mesure d'amélioration de la qualité et la collecte d'expériences dans au moins un hôpital ou un secteur d'hôpital.</i>	
Les cercles de qualité sont testés dans de nombreux hôpitaux de la VZK.		

e) Effet souhaité sur la qualité des soins et/ou la sécurité des patients.

Il est important de promouvoir la culture de la sécurité des patients (*patient safety culture* – PSC) pour les fournisseurs de prestations médicales. Le cercle de qualité est un instrument efficace pour encourager des améliorations à long terme de la qualité des institutions médicales. Tang et al. ont confirmé dans une étude récente les effets des cercles de qualité sur la PSC: les mesures issues des cercles de qualité ont été corrélées à une meilleure PSC. Les cercles de qualité n'ont apporté aucun avantage en ce qui concerne la satisfaction au travail et la détection du stress.

Tang NH, Tsai SF, Liou JH, Lai YH, Liu SA, Sheu WH, Wu CL. The Association between the Participation of Quality Control Circle and Patient Safety Culture. *Int J Environ Res Public Health*. 2020 Nov 29;17(23):8872. doi: 10.3390/ijerph17238872. PMID: 33260319; PMCID: PMC7731416:

En outre, des cercles de qualité spécialisés aident à améliorer la qualité des soins et des traitements dans certains domaines thématiques de l'organisation, par exemple la protection contre les infections transmises par les visiteurs, la détection précoce d'une septicémie ainsi que la connaissance des facteurs de risque, des symptômes et des signaux d'alerte.

IQTIG – Institut für Qualitätssicherung und Transparenz im Gesundheitswesen, Qualitätssicherungsverfahren Diagnostik, Therapie und Nachsorge der Sepsis, Konzeptstudie, établi sur mandat du Comité mixte fédéral (Gemeinsamer Bundesausschuss), état: 13 décembre 2019

https://iqtig.org/downloads/berichte/2019/2019-12-13_IQTIG_QS-Verfahren-Sepsis_Konzeptstudie_barrierefrei.pdf

Annexes concernant l'impact, resp. concernant les données probantes.

Déjà susmentionnées

3. Réalisation et coûts

a) Registre

La mesure d'amélioration de la qualité prévoit-elle la tenue d'un ou de plusieurs registres?

Oui

Non

b) Certification

La mesure d'amélioration de la qualité prévoit-elle une certification?

Oui, après la mise en œuvre

Non

Les cercles de qualité peuvent être animés sans certification.

En fonction de la mise en œuvre, un cercle de qualité peut faire partie intégrante de certifications médicales (p. ex. centres DKG).

En fonction de la mise en œuvre, une formation des animateurs peut en outre nécessiter une certification.

La certification satisfait aux exigences de l'ASSM s'agissant des certifications médicales.

<https://www.sqaim.ch/de/qz/forum-fuer-qualitaetszirkel>

<https://www.kbv.de/html/qualitaetszirkel.php>

Frais

Gratuit

Payant

c) Licences		
La mesure d'amélioration de la qualité prévoit-elle des licences (par ex. questionnaires, système IT)?	<input checked="" type="checkbox"/> Oui, après la mise en œuvre	<input type="checkbox"/> Non
En fonction de la mise en œuvre, il se peut que des licences soient requises, par exemple des outils ou des instruments spécifiques pour les animateurs.		
Frais	<input type="checkbox"/> Gratuit	<input checked="" type="checkbox"/> Payant
d) Estimation des ressources humaines et financières pour la mise en œuvre de la mesure d'amélioration de la qualité		
Mise en place de l'animation et de l'organisation: 5000 – 10 000 CHF Frais courants: temps de travail des collaborateurs – non directement quantifiable https://www.kbv.de/media/sp/6.2_Qualitaetszirkelgruendung.pdf		

4. Contrôle de l'intégration dans le concept de la qualité interne

<i>L'organe de contrôle externe vérifie si la mesure d'amélioration de la qualité est intégrée au cycle d'amélioration de la qualité (PDCA). Des critères doivent être définis ici pour que le contrôle de cette intégration soit efficace et juste.</i>
La mise en œuvre des cercles de qualité est évaluée comme suit: <ul style="list-style-type: none"> • Le nombre de participants, la composition du CQ et l'animation sont définis • La problématique et l'objectif sont définis • Le rythme auquel les CQ ont lieu est défini • Les thèmes et les priorités sont définis et ce sont ces thèmes qui sont au cœur des travaux. Plusieurs CQ peuvent être mis en place par domaine thématique (objectif du CQ) • La planification des délais, par exemple via un plan de CQ, est définie et les CQ sont documentés • Les résultats et les mesures font l'objet d'un procès-verbal, de même que leur vérification et leur évaluation ainsi que les décisions prises (cycle PDCA)

5. Émettrice de la demande et conflits d'intérêt

Émettrice de la demande (institution)	Verband Zürcher Krankenhäuser (VZK)
<i>Description des éventuels conflits d'intérêts de l'émettrice de la demande</i>	
Aucune	