

Rapport annuel 2013

SOMMAIRE

1. Avant-propos du président	2
2. Rapport d'activité	4
2.1 Résumé des activités	4
2.2 Diffusion du label EQUAM	5
2.3 Avis des services auditionnés suite aux audits	6
2.4 Conseil de fondation	7
2.5 Auditeurs	9
2.6 Groupe spécialisé Indicateurs et standards	10
2.7 Bureau de médiation	11
2.8 Donateurs	11
2.9 Situation sur le marché	12
2.10 Comptes annuels 2013	13
3. Planification 2014	14
4. Améliorations continues	14



1. Avant-propos du président



Ignazio Cassis, président de la Fondation EQUAM

Fondée en 1999, la Fondation EQUAM fête en 2014 son 15^e anniversaire. Voilà donc 15 ans qu'elle promeut l'assurance-qualité externe et indépendante en médecine ambulatoire, notamment auprès des réseaux de soins intégrés. La fondation a été portée sur les fonds baptismaux pour contrer les très lourds préjugés qui frappaient alors les nouveaux modèles de soins, tels que les soins intégrés. Une preuve explicite de leur qualité s'avérait donc nécessaire.

Bien des années plus tard, au cours des débats publics précédant la votation populaire sur le Managed Care en juin 2012, ces préjugés avaient pour ainsi dire disparu. A contrario, les réseaux furent qualifiés comme étant de qualité plutôt supérieure. Même les opposants au projet ne mentionnaient plus de lacunes qualitatives en parlant des réseaux de médecins: ce reproche était caduc. Les mêmes cercles de gauche, qui s'étaient fortement opposés au projet de Managed Care, n'ont aucune peine à militer aujourd'hui pour une caisse unique, supposée à leur avis améliorer la qualité des soins de notre système de santé. Comment donc? Grâce au Managed Care, bien entendu!

Le Conseil fédéral également, dans sa stratégie «Santé 2020» a conféré un rôle prépondérant aux soins intégrés, au sens de l'amélioration de la qualité: meilleur positionnement de l'indication, disparition des doublons, démantèlement d'incitatifs financiers erronés. Quel est le rôle d'EQUAM dans cette évolution? Il est à coup sûr important, si j'ose dire. Année après année, un nombre sans cesse croissant de réseaux de soins intégrés ont demandé à être certifiés, apprenant ainsi à faire mieux en termes qualitatifs. Il est aujourd'hui normal que de tels modèles de soins disposent de preuves explicites de qualité. Et qu'en est-il dans les cabinets individuels? Et dans les hôpitaux?

La qualité est moindre, pour dire les choses avec modération. Sinon le Parlement suisse n'aurait pas décidé en 2007 de retirer aux partenaires contractuels (fournisseurs de prestations et assureurs) le leadership en matière de qualité afin de le transmettre au Conseil fédéral. Une nouvelle mesure d'étatisation résultant de l'incapacité, une fois de plus, des partenaires contractuels à occuper activement le terrain. A une exception près, celle des soins intégrés. A ce sujet, EQUAM a certainement joué un rôle pionnier. Malgré les timides incitatifs financiers, de nombreux réseaux de soins ont compris à temps que l'assurance-qualité externe constituait un investissement dans le futur!

EQUAM n'est pas le seul organisme mesurant et certifiant la qualité: elle a de la concurrence. Elle est toutefois la seule à être dans le même temps accréditée par l'Etat et en accord avec les directives de l'Académie Suisse des Sciences Médicales (ASSM). Nous en sommes fiers, bien que ce standard élevé ne comporte pas que des avantages. Il est fréquent d'entendre qu'EQUAM

n'est là que pour des fournisseurs de prestations élitaires. A l'heure actuelle, des certifications de qualité de niveau d'entrée sont également demandées, permettant à chaque médecin d'aborder la question de la qualité à moindres frais et à un seuil moins élevé («modules d'entrée»).

EQUAM a identifié la nécessité d'agir: elle a conclu le 7 février 2013 une alliance avec Argomed Ärzte AG, medswiss.net (Association suisse des réseaux de médecins) ainsi que VEDAG (Association de sociétés de médecins de la Suisse alémanique), alliance nommée «Initiative Q». Ensemble, il est question de promouvoir la qualité en médecine ambulatoire, chaque organisme conservant ses propres produits, de sorte que dans le vaste choix disponible, chaque médecin puisse trouver le produit qui lui convient. Une tentative de promouvoir davantage encore la question de la qualité en médecine ambulatoire!

Et déjà se profile à l'horizon une loi fédérale sur la qualité et les Health Technology Assessment (HTA) prévoyant un institut fédéral de qualité, qui devrait être mise en consultation cette année. Laissons-nous surprendre! Il me semble important que nous continuions à avancer concrètement avec notre fondation, avec ténacité, innovation, enthousiasme et professionnalisme. Nous sommes en effet là pour assumer notre responsabilité sociale et améliorer continuellement notre système de santé.

D^r Ignazio Cassis, MPH

Président de la Fondation EQUAM et conseiller national

2. Rapport d'activité



Sigrid Hess, directrice

2.1 Résumé des activités

L'exercice sous revue a une nouvelle fois été marqué par la recertification de grands réseaux. Un certain nombre de cabinets individuels ont aussi été certifiés ou recertifiés. Et pour la première fois, un cabinet de médecine spécialisée (dermatologie) a été certifié selon le module A pour les spécialistes.

A l'heure actuelle, les prestations de service d'EQUAM sont les suivantes:

- Standards EQUAM module A pour les médecins de premier recours (basés sur l'EPA), pour les cabinets médicaux
- Standards EQUAM module A pédiatres (basés sur l'EPA), pour les cabinets médicaux
- Standards EQUAM module A pour les spécialistes (basés sur l'EPA), pour les cabinets médicaux
- Standards EQUAM modules B (indicateurs procéduraux pour les soins intégrés des réseaux de médecins)
- Standards EQUAM modules C (qualité clinique des résultats et des indications, pour l'hypertension, le diabète sucré, les maladies coronariennes)
- Enquête auprès des patients EUROPEP

Les projets suivants ont pu être conclus:

- Standards EQUAM module C en français
- Développement de l'infrastructure pour les enquêtes en ligne relatives aux instruments de l'enquête auprès des collaborateurs et de celle effectuée auprès des patients.

D'autres produits sont en cours de développement et seront bientôt terminés:

- Standards EQUAM module A pour les médecins de premier recours, en français
- Examen d'un jeu de standards pour la sécurité de la médication
- Mise à jour du site Internet et extension du domaine francophone

Le secrétariat a été pourvu d'un poste d'adjointe administrative à temps partiel. Il a été décidé de créer en 2014 un poste de collaboratrice ou collaborateur scientifique.

EQUAM s'est présentée lors de divers congrès (notamment CMPR, Swiss Family Docs) et a participé à diverses manifestations.

La comptabilité, effectuée désormais à l'interne par EQUAM, est expertisée quatre fois par année par une fiduciaire, la révision prescrite étant quant à elle effectuée une fois par année.

En 2013, le Service d'accréditation suisse (SAS) a renoncé à un audit de surveillance. Celui-ci aura lieu début 2014.

2.2 Diffusion du label EQUAM

Certifications 2013 - 2009

Certifications par année	2013	2012	2011 (*)	2010	2009
Médecins (module A)	208	171	77	156	113
Cabinets (module A)	109	111	38	84	87
Module B (réseaux de médecins)	3	2	2	4	2
Module C1 (médecins)	-	1	1	-	-
Module C2 (médecins)	3	2	-	-	3
Module C3 (médecins)	-	1	-	-	-
Standard pour réseaux de cabinets ^(°) (réseaux de médecins)	1	1	-	1	1

(*) Au terme de l'exercice sous revue, moins de médecins/cabinets se trouvaient dans le cycle régulier de recertification.



Remise du certificat au premier cabinet de spécialiste certifié EQUAM:
l'équipe du centre de dermatologie et d'allergologie Brunnenhof reçoit fièrement le certificat.
(Photo: mise à disposition / Feuille d'avis d'Uster, édition du 7 novembre 2013)

Total des services certifiés fin 2013

Services certifiés	au 31.12.2013	au 31.12.2012	au 31.12.2011
Module A (cabinets)	217	170	163
Module B (réseaux de médecins)	7	6	7
Module C1 (médecins)	2	2	
Module C2 (médecins)	5	2	4
Module C3 (médecins)	1	1	
Standard pour réseaux de cabinets(°) (réseaux de médecins)	2	2	2

(°) n'est dorénavant plus proposé

453 médecins (année précédente 375) ont été impliqués au sein de leurs institutions à l'occasion des (re)certifications.

2.3 Avis des services auditionnés suite aux audits

Satisfaction avec le bénéfice objectif	Satisfaction pour 84 (83) % des sondés
Constitue une bonne base pour discuter des processus organisationnels au sein du cabinet	Constitue une bonne base pour 80 (83) % des sondés
A mis en évidence des aspects en matière de gestion du cabinet ou d'organisation du cabinet qui étaient inconnus jusqu'alors	49 (52) % des sondés estiment que de nouveaux aspects ont été révélés
La charge organisationnelle de l'assessment (enquête, audit) était correcte pour le cabinet	pour 53 (64) % correcte pour 36 (33) % plutôt trop importante
La charge horaire de l'assessment était correcte pour le cabinet	pour 57 (63) % correcte pour 32 (35) % plutôt trop importante

() = année précédente

2.4 Conseil de fondation



*Le Conseil de
fondation et la
directrice*

En date du 31.12.2013, le Conseil de fondation était composé des 15 membres suivants:

Président: D^r **Ignazio Cassis**, MPH, conseiller national (PLR, TI) (**)

Vice-président: D^r **Felix Huber**, président de mediX Schweiz (**)

Membres: D^r **Massimo Ermanni**, responsable du service médical des agences VMA, Suva, Delémont

Gebhard Eugster, docteur en droit, ancien ombudsman de l'assurance-maladie sociale, avocat

Olivier Girardin, partenaire et directeur du cabinet de conseil Hpartner

Prof. D^r **Ludwig T. Heuss**, MBA Université de St-Gall, médecin-chef en médecine, hôpital de Zollikerberg

Margrit Kessler, présidente de l'Organisation suisse des patients OSP, conseillère nationale (parti vert/libéral)

K. Christian Köpe, docteur en droit, Galenica SA, Member of Senior Management, Head of Business Development and Strategy Santé, Head of Corporate Public Affairs (**)

D^r **Beat Künzi**, médecin de famille indépendant, CEO du cabinet de groupe Brunnmatt AG, Berne

Niklaus Lüchinger, docteur en droit et licencié ès lettres, avocat

Verena Nold Rebetez, licenciée ès sciences économiques Université de St-Gall, directrice de santésuisse (**)

Prof. D^r **Thomas J. Rosemann**, directeur de l'Institut pour la médecine de famille au sein de l'Hôpital universitaire de Zurich, chargé d'enseignement pour la médecine de famille au sein de l'Université de Zurich

D^r **Florian Suter**, médecin de famille indépendant, directeur du réseau de médecins Ärztenetz Nordwest AG

Erika Ziltener, licenciée ès lettres, historienne, infirmière, présidente de la Fédération des patients DVSP, députée au Grand Conseil du canton de Zurich

Christopher G. Zuellig, MBA, président du CA MedSolution SA, président du CA Ärztezentren Deutschschweiz AG (**)

(**) Membre du comité du Conseil de fondation

Au cours de la séance du Conseil de fondation de mai 2013, il a été pris congé du

D^r **Kurt Hess**, licencié ès sciences économiques
Membre fondateur de la Fondation EQUAM et membre du Conseil de fondation depuis de nombreuses années.

Nous tenons à le remercier cordialement de son dévouement et de sa loyauté.



Ont été **nouvellement** élu au Conseil de fondation:



K. Christian Köpe, docteur en droit
(Galenica SA)



Christopher G. Zuellig
(MedSolution SA,
Ärztzentren Deutschschweiz AG)

2.5 Auditeurs

Les auditrices et auditeurs suivants forment nos équipes:

- Catherine Cottier (TAB, thérapeute)
- Angela Diethelm-Wachter (superviseur, économiste et sociologue)
- Beatrice Häberli (TAB, chargée de projet)
- Kurt Hess (D^r et licencié sciences économiques)
- Sigrid Hess-Scheurer, maîtrise ès sciences (économiste d'entreprise, spécialiste en développement de l'organisation, TAB)
- Gottfried Huss (D^r)
- Beat Künzi (D^r et animateur)
- Yvonne Weder (assistante médicale et formatrice)
- Valeria Maissen (MAS Managed Health Care, animatrice, assistante médicale)
- Hans-Peter Wyss (avocat, EMBA Université St-Gall)



Formation des visiteurs, jeu de rôle:
l'auditrice accueille l'assistante médicale et le médecin

2.6 Groupe spécialisé Indicateurs et standards

Le groupe spécialisé a les tâches et compétences suivantes:

- Élaboration de nouveaux standards EQUAM
- Révision continue des standards EQUAM existants
- Exécution de tâches sur mandat du comité du Conseil de fondation
- Echanges réguliers avec les spécialistes représentant l'Institut AQUA à Göttingen
- Selon les besoins et en cas d'intérêt, accompagnement des auditeurs lors de visites
- Conseil pour les processus internes EQUAM (soutien qualitatif)

Le groupe spécialisé est composé des membres suivants:

- D^r **Kurt Hess**, licencié ès sciences économiques, conseiller dans le domaine de la santé
- D^r **Felix Huber**, président de mediX Schweiz, membre du comité du Conseil de fondation de la Fondation EQUAM
- D^r **René Kühne**, membre de la direction d'Helsana Assurances
- D^r **Johannes Brühwiler**, comité Médecins de famille Suisse, président de la commission de qualité
- D^r **Thomas J. Rosemann**, professeur, directeur de l'Institut pour la médecine de famille au sein de l'Hôpital universitaire de Zurich, chargé d'enseignement pour la médecine de famille au sein de l'Université de Zurich, membre du Conseil de fondation de la Fondation EQUAM
- **Sigrid Hess-Scheurer**, maîtrise ès sciences, directrice de la Fondation EQUAM

Durant l'exercice sous revue, le groupe spécialisé Standards a siégé à deux reprises. D'autres activités ont eu lieu sous forme de manifestations.

2.7 Bureau de médiation



D^r Ernst Michel, Berne



D^r Alois Beerli, Winterthour

Les médecins-médiateurs ont été contactés pour discuter les quatre questions suivantes:

- Le médecin peut-il transmettre à des confrères un diagnostic psychiatrique?
- Traitement insuffisant de céphalée en urgence.
- Traitement incorrect d'un problème psychiatrique.
- Service à la clientèle d'un cabinet.

Les quatre cas ont pu être résolus à l'entière satisfaction de toutes les parties concernées.

2.8 Donateurs

Les entreprises suivantes ont soutenu financièrement EQUAM en 2013:

- Analytica SA (*)
- AstraZeneca SA
- Galenica SA
- Helsana Assurances SA
- Mepha Pharma SA
- Sandoz Pharmaceuticals SA
- Sanitas Assurances
- Sanofi-Aventis (Suisse) SA (*)
- santésuisse
- SUVA
- Visana SA

(*) soutien lié à un projet

Nous adressons nos plus sincères remerciements à nos donateurs pour leur générosité.

2.9 Situation sur le marché

Les membres de l'Initiative Q [medswiss.net (QMN), Argomed (Mehrfacharzt), VEDAG, EQUAM] ont organisé de nouvelles rencontres, comme précédemment avec l'idée de piloter en commun des activités éventuelles afin de renforcer les efforts visant la qualité et d'en assurer une meilleure diffusion.

Des évaluations de la qualité en médecine ambulatoire sont proposées par diverses organisations avec des exigences variées. Du point de vue d'EQUAM, la situation fin 2013 des divers fournisseurs était inchangée par rapport à l'année précédente.

Labels	EQUAM	QMN Qualimed-net	MFA Mehrfacharzt	QBM Qualitäts-Basis-Modul	GMP Good Medical Practice
Organisme	Fondation EQUAM Fondation suisse indépendante	medswiss.net Association suisse des réseaux de médecins	Argomed Ärzte AG Entreprise suisse de services pour les modèles de soins et réseaux de médecins	VEDAG Association de sociétés de médecins Suisse alémaniques	SQS Association suisse pour systèmes de qualité
Cible	Cabinets individuels et de groupe, modèles de soins intégrés	Exclusivement des réseaux de soins intégrés	Cabinets individuels et de groupe	Cabinets individuels et de groupe	Cabinets de groupe
Mesure de la qualité (indicateurs)	Structure Processus Résultat (enquête patients, équipe, assignants) Qualité clinique des résultats et indicateurs (modules C)	Structure Processus	Structure Processus Résultat (enquête auprès des patients)	Structure Processus Résultat (enquêtes auprès des patients)	Structure Processus
Evaluation externe (assessment/ audits)	OUI	NON (auto-déclaration) (éval. externe envisagée)	OUI	NON (auto-déclaration pour les échelons 1 + 2) (éval. externe prévue pour l'échelon 3)	OUI
Attestation / confirmation	Certificat	Attestation	Label de qualité	Attestation (pour l'échelon 1) Label de qualité (pour les échelons 2 et 3)	Certificat
Bases normatives validées	OUI Indicateurs validés scientifiquement EPA / AOK	NON Développement propre de medswiss.net	NON Développement propre d'Argomed	Partiellement (Développement propre & intégration d'indicateurs validés scientifiquement AQUIK)	OUI Les indicateurs basés ISO sont validés.
Spécifique pour les soins cliniques	OUI	NON (évaluation du réseau)	OUI	OUI	Gestion de cabinet
Benchmarking	Réseaux, Suisse et part. Europe	Entre réseaux	NON	Dans toute la Suisse	NON
Accréditation officielle par la Confédération	OUI	NON	NON	NON	OUI
Recommandations de l'ASSM remplies	OUI	NON	NON	NON	NON

2.10 Comptes annuels 2013

Compte de résultat	2013	2012
Recettes		
Certification et assessments	609'790.55	544'393.37
Collecte de fonds	60'000.00	70'000.00
Autres recettes	52'602.55	103'707.88
Total des recettes	722'393.10	718'101.25
Charges		
Prestations tierces	171'165.41	169'214.78
Personnel	224'880.65	209'681.15
Administration	110'264.29	97'763.39
Recherche & développement	170'000.00	190'000.00
Total des charges	676'310.35	666'659.32
Résultat	46'082.75	51'441.93

MISE EN PERSPECTIVE DE L'EXERCICE SUIVANT

3. Planification 2014

Projet	Remarque
Module A pour les médecins de premier recours	Lancement en Suisse romande
Modules C1, C2, C3	Lancement en Suisse romande
Module C5 Sécurité de la médication	Finalisation
Examen de nouveaux modules	Notamment Centre de soins médicaux
EPA pour les dentistes	Finalisation
Prestations pour tiers	Examiner les coopérations (société d'exploitation) Bureau de médiation pour d'autres organisations
Bureau	Poste de coll. scientifique en complément
Marketing	Réseautage, congrès, internet, matériel publicitaire, relations publiques
Recherche & développement	Etude d'impact module A (examiner la faisabilité) Etude de terrain module C (examiner la faisabilité avec le soutien de l'OFSP)
Groupe spécialisé Indicateurs et standards	Renforcement / extension
Initiative Q	Poursuite

4. Améliorations continues

Domaine	Remarque
Révision des contenus pour les prestations tierces	Avec le groupe spécialisé
Poursuite des audits d'accompagnement	Avec les auditeurs qui n'ont encore jamais été accompagnés
Réunion des auditeurs	Rappel, échanges
Processus	Processus continu d'optimisation
Audit interne	Réalisation
Stratégie	Révision

Berne, en mai 2014

Sigrid Hess-Scheurer