

CABINET DE MÉDECINS DE PREMIER RECOURS

Programme de certification

Cabinet de médecins de premier recours – qualité certifiée

Les intervenant-e-s en médecine de premier recours sont les premières interlocutrices / premiers interlocuteurs des patient-e-s et représentent un maillon fondamental du système de santé. Les médecins et assistants médicaux et assistantes médicales mettent leur savoir spécialisé et leurs compétences au service des patient-e-s tout au long du traitement.

Notre programme de certification se concentre sur la qualité de la structure, des processus et des résultats. Cinq domaines sont analysés: l'infrastructure, les patient-e-s, l'équipe, la coordination avec les prestataires extérieurs, enfin la qualité et la sécurité. Les indicateurs sont répartis entre ces cinq domaines. Vous en trouverez la liste dans la description détaillée du programme.

Les prescriptions légales sont examinées, dans la mesure du possible, à un niveau général, afin d'éviter les doublons. L'ensemble du processus de certification est suivi sur une plateforme en ligne.

Déroulement

Préparation

En vous inscrivant, vous choisissez entre un sondage auprès des patient-e-s et une enquête auprès des collaboratrices / collaborateurs, et vous désignez une personne responsable du projet. Cette dernière assume la coordination avec la Fondation EQUAM.

Dans le cadre d'un audit préalable, vous vérifiez dans quelle mesure votre cabinet /

votre centre médical remplit les critères minimum, ou vous définissez quand il les respectera. Pour l'audit des documents, vous mettez les éléments suivants à la disposition de l'auditrice / l'auditeur, s'ils existent:

- lien vers le site Internet ou la brochure du cabinet / du centre médical;
- concepts: protection des données, hygiène, sécurité au travail, urgences;
- rapport du contrôle du pharmacien cantonal dans les douze derniers mois;
- preuve que toutes les collaboratrices / tous les collaborateurs ayant travaillé plus de douze mois dans le cabinet / centre médical ont reçu une formation sur les urgences.

Audit sur place

Dans le cadre de sa visite l'auditrice / l'auditeur contrôle différents indicateurs en discutant avec les personnes responsables. D'autres indicateurs sont ensuite examinés dans le cadre d'entretiens. Lors de la réunion finale, l'équipe obtient un retour d'informations sur la visite et les sondages. L'auditrice / l'auditeur discute avec l'équipe des objectifs et mesures d'amélioration

envisageables. La définition des objectifs et des mesures, leur évaluation et la comparaison avec d'autres cabinets au cours de la période de certification vont dans le sens d'un travail de qualité, sur le long terme.

Rapport d'audit & certificat

A la fin de l'audit, l'auditrice / l'auditeur rédige un rapport. Le cabinet / le centre médical définit au moins trois objectifs et les mesures correspondantes, ainsi que d'autres mesures si les critères minimum ne sont pas respectés. Votre cabinet / centre médical reçoit un certificat valable trois ans.

Un an après la certification, la Fondation EQUAM demande à la personne responsable du projet de se positionner, dans le cadre d'un rapport intermédiaire, sur les objectifs et les mesures fixés. De plus, le cabinet / centre médical définit au moins deux nouveaux objectifs sur lesquels travailler pour le temps restant couvert par le certificat.

Lors de la troisième année de certification, vous décidez si vous souhaitez faire certifier votre cabinet / centre médical et vous vous inscrivez.

Contenu: Audit préalable, audit des documents
Sondage(s)
Audit sur place avec réunion finale
Rapport d'audit et rapport intermédiaire
Comparaison avec tous les cabinets / centre médicaux certifiés EQUAM et avec votre propre groupe ou réseau de médecins
Trois ans d'utilisation d'une plateforme en ligne pour favoriser un travail de qualité
Citation du cabinet / du centre médical dans le portail de recherche EQUAM, en tant qu'organisation certifiée

Coûts: se référer à la liste de prix sur le site Internet

Dans le cadre de cette certification, en tant que représentant-e d'un organisme de certification reconnu par la Confédération, l'auditrice / l'auditeur a le droit de consulter le dossier des patient-e-s. Veuillez demander à vos patient-e-s de préciser sur le formulaire d'inscription qu'elles / ils acceptent que leurs données soient consultées. Un exemple de ce type de consentement peut être téléchargé à partir de l'onglet «Downloads» de notre site Internet.

Fondation EQUAM
Effingerstrasse 25
3008 Berne

+41 (0)31 302 86 87
office@equam.ch
equam.ch

