

Label «responsable practice FMH»

Pour le respect du Code de déontologie

Fabienne Hohl^a, Nadja Jenni^b, Esther Kraft^c

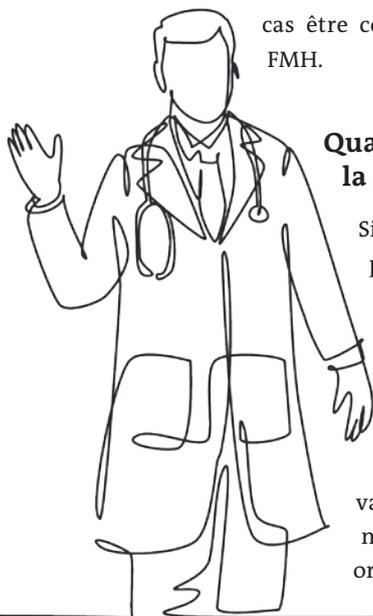
^a Journaliste, ^b M.Sc., MPH, ^c lic. rer. oec., cheffe de la division Données, démographie et qualité (DDQ) de la FMH



Le label «responsable practice FMH» montre qu'une organisation de santé travaille sur la base des règles de l'éthique professionnelle et des valeurs du Code de déontologie de la FMH.

L'été dernier, la FMH a créé le label «responsable practice FMH». Avec ce label, les organisations de santé montrent qu'elles mettent en pratique le Code de déontologie de la FMH et ses valeurs. Trois responsables de cabinet expliquent pourquoi ils ont choisi d'introduire le label.

En créant le label «responsable practice FMH», la FMH veut donner plus de poids au Code de déontologie. A l'origine, l'idée avait été lancée par des membres de la FMH, ce qui témoigne du sens des responsabilités du corps médical, déclarait le Dr méd. Christoph Bosshard, vice-président de la FMH, dans le *Bulletin des médecins suisses* à propos du lancement du label. Le label atteste que les organisations de santé s'engagent à respecter les devoirs et les règles éthiques inscrits dans le Code de déontologie de la FMH, dont notamment la compétence professionnelle, et plus précisément la formation continue, l'information du patient, le secret médical, l'assurance qualité et l'indépendance médicale. Les organisations de soins telles que les cabinets médicaux, les polycliniques ou les centres de soins peuvent obtenir le label «responsable practice FMH». De plus, la direction médicale de l'organisation doit dans tous les cas être constituée de médecins membres de la FMH.



Qualité et libre exercice de la profession

Si les organisations de santé sont dirigées par des non-membres de la FMH – ce qui est de plus en plus souvent le cas dans le secteur ambulatoire –, elles ne sont dès lors pas soumises au Code de déontologie de la FMH. La même chose vaut pour les médecins titulaires d'un diplôme de médecin étranger qui travaillent en Suisse et qui ne sont pas tous membres de la FMH. Le label permet aux organisations de santé de manifester leur

engagement pour la qualité de leur activité médicale et le libre exercice de la profession. «Une structure telle que notre SA, qui engage des médecins, est parfois considérée d'un œil critique», explique la Dre méd., MBA, Patricia Kellerhals. Le label a immédiatement suscité l'intérêt de la CEO du centre de santé monvia qui regroupe huit cabinets de groupe certifiés ISO. «Il offre une meilleure visibilité à la diligence et à l'indépendance de notre travail fondé sur les preuves. Nous voulons que les patients, les partenaires, les autorités et les collaborateurs actuels et futurs voient quels efforts nous fournissons pour respecter le Code de déontologie.» Patricia Kellerhals est convaincue que le label renforce la crédibilité de l'entreprise et représente un précieux avantage pour recruter du personnel. «De plus, pour les collaborateurs, le label est synonyme de reconnaissance de la qualité de leur travail.» Et il permet aussi aux médecins de comprendre que l'assurance qualité s'inscrit dans une culture de l'erreur positive et que son but ne se limite pas à des contrôles.

Gagner la confiance

Le Prof. Claudio Rosso de l'entreprise ARTHRO Medics apprécie aussi le label «responsable practice FMH». «Nous pouvons ainsi rendre attentif aux efforts en matière de qualité que nous entreprenons dans notre cabinet et à notre engagement en faveur des principes éthiques de l'exercice de la profession.» Cela n'est pas toujours possible avec d'autres outils d'assurance qualité. Grâce au certificat affiché dans la salle d'attente, chacun peut constater que le cabinet se fixe des standards élevés. «Cela met en confiance nos patients qui réalisent que nous faisons ce qui est bon pour eux et non pas ce qui est bon pour notre porte-monnaie.» C'est un point essentiel, en particulier dans sa discipline, la chirurgie orthopédique, à laquelle on reproche

Avec le label «responsable practice FMH», les responsables de cabinet montrent qu'ils vivent le Code de déontologie. © Aisha Nuraini | Dreamstime.com



Dr méd. Rodolfo Maduri, spécialiste en neurochirurgie, Clinique de Genolier, Genolier VD: «Le label témoigne du niveau de qualité élevé de la prise en charge des patients.»



Prof. Claudio Rosso, spécialiste en chirurgie orthopédique et traumatologie de l'appareil locomoteur, ARTHRO Medics AG, Bâle: «Le label est une occasion idéale pour se consacrer davantage à l'assurance qualité.»



Dre méd. MBA Patricia Kellerhals, CEO monvia gesundheitszentrum, Lucerne: «Une crédibilité renforcée et un recrutement facilité» grâce au label «responsible practice FMH».

souvent de pratiquer trop d'opérations. En outre, la demande d'attribution du label a permis à Claudio Rosso de prendre à nouveau conscience de l'importance de porter un regard critique sur son propre travail. «Je dois connaître mes limites et miser sur une collaboration collégiale», dit-il. «Car même si mes collègues sont en partie des concurrents, nous devons remplir la même mission, celle de guérir le patient.»

Au service des patients

«Dans notre cabinet, nous avons toujours travaillé selon le Code de déontologie de la FMH», déclare le Dr méd. Rodolfo Maduri, neurochirurgien. L'introduction du label lui a cependant permis de discuter avec ses collaborateurs de l'amélioration des structures du cabinet en tenant compte des besoins des patients, par exemple dans le domaine de la protection des données, un sujet important pour les patients. «Ils n'apprécient pas d'être appelés par leur nom», explique Rodolfo Maduri. Il a donc introduit un système d'appel sonore similaire à celui d'un restaurant self-service. «C'était une mesure simple, mais très efficace, qui a suscité un écho très positif.»

Procédure de demande simplifiée

Pour obtenir le label «responsible practice FMH», les entreprises intéressées doivent envoyer certains documents attestant de la mise en œuvre du Code de déontologie de la FMH. Rodolfo Maduri estime que le travail nécessaire au dépôt de la demande était raisonnable et que la collaboration avec la FMH s'est très bien passée. Une impression partagée par les autres responsables

de cabinet interviewés. «Evidemment, un certain travail est nécessaire, mais en tant que médecins, nous avons l'habitude de remplir des formulaires», déclare Claudio Rosso. Quant à Patricia Kellerhals, elle a rapidement pu réunir les documents nécessaires pour la demande. «Notre travail est fortement axé sur les processus et la qualité, nous étions donc prêts.» Même la demande des certificats de bonne conduite n'a pas pris beaucoup de temps, «mais ça nous a permis de réaliser qu'il s'agissait d'une affaire sérieuse».

Propositions de développement

Reste la question des thèmes dont le label pourrait à l'avenir encore davantage tenir compte. Pour Patricia Kellerhals, c'est le thème de l'interprofessionnalité qui n'est pas encore assez pris en compte dans le Code de déontologie. Elle estime que d'autres professions médicales devraient aussi être mentionnées. «Compte tenu de la pénurie croissante de médecins, ce n'est qu'en déléguant davantage de tâches que nous parviendrons à maintenir l'approvisionnement en soins.» Rodolfo Maduri souhaite que la FMH informe mieux les patients des objectifs du label. «En effet, pour le profane, il n'est pas facile de comprendre ce qui caractérise une haute qualité médicale.» De plus, il serait favorable à l'instauration d'un registre en ligne des cabinets certifiés. Il souhaiterait aussi que l'on précise dans le Code de déontologie de la FMH de quelle manière les médecins peuvent se présenter sur les réseaux sociaux. «Il y a un risque que les droits des patients soient violés sur l'internet pour des raisons commerciales», déclare Rodolfo Maduri. Ces réactions et réflexions le montrent: le label rend visible le travail de qualité convaincante du corps médical et soutient les efforts de la FMH pour offrir à ses membres des instruments utiles pour leur quotidien professionnel – par exemple sous la forme de recommandations sur l'utilisation des médias sociaux [1]. Le développement et le renforcement du label est une préoccupation centrale de la FMH. Les expériences des organisations constituent une base importante à cet égard.

Référence

- 1 www.fmh.ch → Prestations → EHealth → Recommandations sur l'utilisation des médias sociaux (www.fmh.ch/fr/prestations/ehealth/recommandations-medias-sociaux.cfm)

Demandez le label «responsible practice FMH»

Vous souhaitez obtenir le label «responsible practice FMH»? Vous trouvez toutes les informations et documents à ce sujet sur www.fmh.ch/fr/themes/qualite-asqm/label-responsible-practice-fmh.cfm#i148772. Nous répondons volontiers à vos questions par courriel à [ddq\[at\]fmh.ch](mailto:ddq[at]fmh.ch) ou par téléphone au 031 359 11 11.