# Initiatives qualité

Extrait de la plateforme en ligne Initiatives qualité de la FMH, état en juillet 2017 (www.fmh.ch → Services → Qualité → Initiatives qualité).

## Fondation EQUAM

**Brève description:**

La Fondation EQUAM œuvre depuis 1999 en faveur de la qualité et de la sécurité des patients en médecine ambulatoire et dans les soins intégrés. Avec nos programmes de certification, nous proposons une garantie externe et indépendante de la qualité de la prise en charge médicale. Depuis 2016, nos clients bénéficient de programmes de sensibilisation sur des sujets spécifiques tels que le triage téléphonique ou la protection des données & l'informatique. Notre bureau de médiation arbitre les conflits entre patients et fournisseurs de prestations.
Nous conjuguons innovation et continuité. Grâce à des représentants de médecins dans les différents organes et par leur consultation lors des travaux de développement, les praticiens obtiennent une voix importante au sein de la Fondation EQUAM. Le conseil de fondation, largement représentatif, pose le fondement de notre réseau. Le groupe d'experts de l'EQUAM accompagne nos travaux de développement auxquels nous associons aussi des experts, des partenaires et les patients. En fonction du programme, nous mettons sur pied des coopérations (inter)nationales. De cette manière, nous réunissons les savoir-faire et garantissons un point de vue large et global.

**Supplément d'information:**

| | |
|---|---|
| **Organisation** | Fondation EQUAM |
| **Spécialisation** | Toutes les disciplines dans les cabinets médicaux, les centres médicaux et les réseaux de médecins |
| **Domaines ambulatoire / hospitalier** | Prioritairement dans le secteur ambulatoire, secteur hospitalier dans le cadre des soins intégrés |
| **Cabinet médical** | Médecins de premier recours, pédiatres, spécialistes |
| **Domaine d'application du projet ou de l'activité** | Cabinets médicaux, centres médicaux et réseaux de médecins |
| **Durée du projet** | Programme de sensibilisation: 2 mois environ<br>Programme de certification: cycle de 3 ans avec processus de certification de 6 mois à 1 an |
| **Groupes professionnels impliqués** | Equipe interprofessionnelle, programmes de certification de la qualité des traitements, en particulier pour les médecins |

| | |
|---|---|
| **Applicabilité** | Médecins, cabinets médicaux (premier recours, médecins spécialistes, pédiatres), réseaux de médecins et instituts de radiologie |
| **Déroulement** | **Programme de sensibilisation:** l'équipe mène une discussion sur la base d'un guide en ligne puis un atelier est organisé au cabinet ou avec d'autres cabinets médicaux en présence d'experts externes.<br><br>**Programme de certification:** pré-audit, documents d'audit, questionnaire, audit, définition des mesures d'amélioration, rapport d'audit. Rapport intermédiaire dans l'année suivant l'obtention du certificat et ensuite redémarrage du processus de certification avec questionnaire et audit. |
| **Méthodologie** | **Questionnaires:** questionnaire des collaborateurs ou des référants généralement en ligne, questionnaire des patients généralement sur papier<br><br>**Programmes de certification:** plateforme en ligne pour le processus de certification avec résultats et mesures<br><br>**Programmes de sensibilisation:** cf. déroulement |
| **Charges et dépenses** | Liste des tarifs https://www.equam.ch/downloads/ |
| **Utilité et efficacité** | • Permettre aux collaborateurs de mettre sur pied (en œuvre) un système continu de gestion de la qualité<br>• Cadre pour une amélioration continue de la qualité<br>• Indicateurs de qualité clairement définis et transparents<br>• Benchmarking<br>• Choix de différents programmes pour la qualité en fonction de la situation initiale ou des besoins des cabinets, centres médicaux ou réseaux de médecins<br>• Label qualité délivré par un organisme accrédité par la Confédération |
| **Liens d'intérêts** | aucun |

| | |
|---|---|
| **Institution** | Fondation EQUAM<br>Effingerstrasse 25<br>3008 Berne |
| **Interlocuteur** | Paula Bezzola, MPH, directrice |
| **Courriel**<br>**Tél.**<br>**Site internet** | office@equam.ch<br>+41 (0)31 302 86 87<br>www.equam.ch |
| **Informations supplémentaires** | Programmes qualité:<br>https://www.equam.ch/<br><br>Actualité:<br>https://www.equam.ch/fr/actualite/ |