

Surveillance de la qualité des soins en Valais

Du Pôle qualité à la Plateforme

Julien Sansonnens^a, Christian Ambord^b, Victor Fournier^b, Samantha Dokladny-Rey^b,
Véronique Burato Gutierrez^a, Luc Fornerod^a, Arnaud Chiolero^{a, c}

^a Observatoire valaisan de la santé (OVS), Sion; ^b Service de la santé publique du canton du Valais, Sion;

^c Population Health Laboratory (#PopHealthLab), Université de Fribourg

Dans un contexte de concurrence accrue entre prestataires de soins, d'exigence de transparence des citoyens et afin d'informer la population et les décideurs dans le domaine de la santé, il est devenu essentiel pour les cantons de définir une stratégie de surveillance de la qualité de soins. Cet article présente la stratégie du canton du Valais, basée sur un pôle expert en monitoring de la qualité des soins et d'une plateforme visant à favoriser la coordination et l'échange.

Trois éléments sont au cœur de la stratégie de surveillance de la qualité des soins en Valais: 1) une gouvernance claire qui détermine les rôles et les limites de chacun, 2) un organisme expert dans le monitoring de la qualité des soins et 3) un espace d'échange entre les pourvoyeurs de soins, l'organisme expert dans le monitoring de la qualité des soins et l'instance en charge de la surveillance sanitaire.

Suite à une crise liée à des questionnements quant à la qualité de certains soins dans les hôpitaux du Valais, une réflexion a été menée en 2013 par le département en charge de la santé et l'Observatoire valaisan de la santé (OVS [1]; www.ovs.ch) afin de proposer une nouvelle gouvernance de la surveillance de la qualité des soins. Les «Lignes directrices pour une politique de surveillance de la qualité des soins et de la sécurité des patients en Valais» ont été adoptées et l'OVS s'est doté en 2014 d'un

«Pôle qualité» expert en monitoring de la qualité des soins [2, 3]. En 2017, afin de favoriser la coordination et le partage d'expérience, une «Plateforme qualité» sous l'égide du Service de la santé publique et en collaboration étroite avec l'OVS a été mise en place.

Définir clairement les rôles de chaque acteur

Les «Lignes directrices pour une politique de surveillance de la qualité des soins et de la sécurité des patients en Valais» adoptées en décembre 2013 par le département cantonal en charge de la santé identifient les acteurs cantonaux impliqués dans la qualité des soins et la sécurité des patients et spécifient leurs responsabilités et leurs rôles [4] (fig. 1).

Ces lignes directrices précisent et complètent les textes légaux servant de base à la politique de surveillance de la qualité des soins en Valais. En Valais, la Loi sur la santé (LS) du 14 février 2008 [5] consacre un chapitre à la qualité des soins et à la sécurité des patients, dont les dispositions sont précisées dans une ordonnance de 2014 [6]. La Loi sur les établissements et institutions sanitaires (LEIS) du 13 mars 2014 [7] précise qu'en matière de planification sanitaire, les besoins doivent être couverts en garantissant prioritairement des soins de qualité (art. 6 LEIS). La LEIS définit également la fourniture de soins de qualité comme l'une des conditions d'inscription sur la liste hospitalière valaisanne.

Le département en charge de la santé est l'autorité de surveillance. La Commission pour la sécurité des patients et la qualité des soins (CSPQS) est un organe stratégique chargé de proposer au département des concepts et d'émettre des recommandations en matière d'éva-

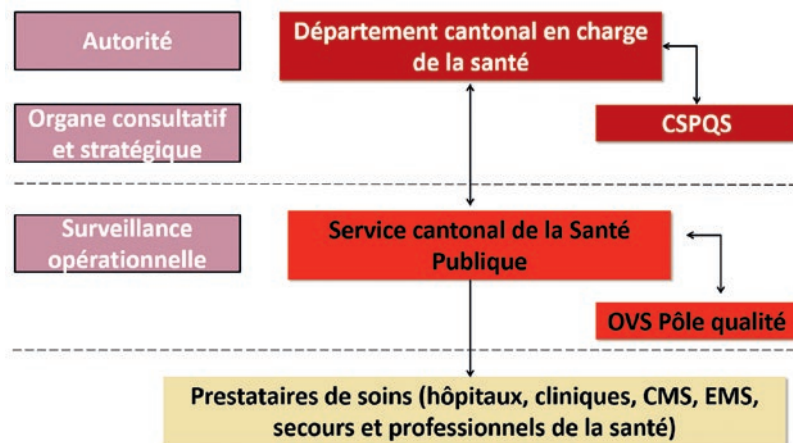


Figure 1: Acteurs impliqués dans la surveillance de la qualité des soins en Valais.

luation et de surveillance de la qualité. Le service de la santé publique (SSP) est l'organe de surveillance opérationnelle de la qualité des soins. Il s'appuie sur l'expertise dans le domaine du monitoring de la qualité des soins du «Pôle qualité» de l'OVS.

Conformément à la Loi sur la santé et son ordonnance d'application, les établissements, notamment les hôpitaux, les EMS et les CMS, sont responsables de la qualité des soins qu'ils fournissent et de la sécurité de leurs patients ou résidents.

Le Pôle qualité comme expert en monitoring

La surveillance de la qualité nécessite de l'expertise dans le monitoring de la qualité des soins, et plus particulièrement la compréhension des indicateurs de qualité des soins, tant dans leurs dimensions médicales que statistiques. En Valais, sur mandat du département en charge de la santé, l'OVS contrôle, analyse et diffuse des données de santé et les met à disposition des décideurs, des professionnels de la santé et de la population [1]. L'OVS produit régulièrement des rapports par exemple sur l'état de santé de la population, le système de santé et le monitoring de la qualité des soins, et participe aux travaux de planifications sanitaires. Il produit des indicateurs (disponibles sur www.ovs.ch) et réalise des enquêtes dans la population ou auprès de prestataires de soins. Les collaborateurs de l'OVS ont des compétences en médecine, épidémiologie et santé publique, statistique sanitaire et informatique sanitaire.

Suite à l'adoption des «Lignes directrices pour une politique de surveillance de la qualité des soins et de la sé-

curité des patients en Valais», l'OVS s'est doté d'un «Pôle qualité» pour la surveillance de la qualité des soins de tous les prestataires de soins (fig. 1) [3]. Plus spécifiquement, le Pôle qualité assure le suivi d'indicateurs nationaux développés notamment par l'Association nationale pour le développement de la qualité (ANQ) dans les hôpitaux [8] et l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) [9]. Le Pôle qualité analyse les résultats et fait des recommandations au canton. Il peut aussi réaliser des études et enquêtes sous mandat de la CSPQS. Il suit les pratiques de surveillance de la qualité des soins dans les autres cantons et identifie des possibilités de développement d'indicateurs communs de la qualité de soins. Enfin, le Pôle forme les professionnels de la santé à la compréhension et l'interprétation des indicateurs de la qualité des soins [2, 3].

La Plateforme qualité comme espace d'échange

Assurer une bonne communication et compréhension entre les partenaires impliqués dans la qualité des soins est difficile. En effet, les missions des organismes de surveillance, de monitoring et de soins divergent. Le plus souvent, il n'y a pas de culture commune autour de la qualité des soins, avec des logiques très différentes entre l'administration, les experts en monitoring et les prestataires de soins. Par ailleurs, les indicateurs de la qualité des soins sont souvent difficiles à comprendre et sujets à des biais. Il est dès lors essentiel de faciliter le dialogue entre ces acteurs.

Instaurée en février 2017, la «Plateforme qualité» du Valais a justement pour but de favoriser les échanges entre partenaires impliqués dans la qualité des soins. Elle est composée de représentants du SSP, de l'OVS et des prestataires de soins. Concrètement, la Plateforme qualité permet de discuter des résultats des indicateurs qualité en bénéficiant du savoir-faire clinique et de l'expérience du terrain des hôpitaux. Elle est le lieu d'identification des problèmes éventuels en lien avec le suivi des indicateurs de qualité. L'analyse et le suivi des indicateurs qualité sont menés selon le processus décrit à la figure 2. Avant la mise en œuvre de la Plateforme, des rencontres entre le SSP, l'OVS et les hôpitaux avaient lieu mais n'étaient pas formalisées. L'OVS interprétait les indicateurs de qualité et émettait des recommandations à destination du SSP, qui évaluait ensuite la pertinence de formuler des demandes aux établissements. Ce processus engendrait un nombre important d'échanges par courrier (rapport, courrier, réponse, analyse, courrier, etc.). Des explications ou des améliorations étaient demandées aux hôpitaux sans les rencontrer au préalable et les échanges étaient centrés sur

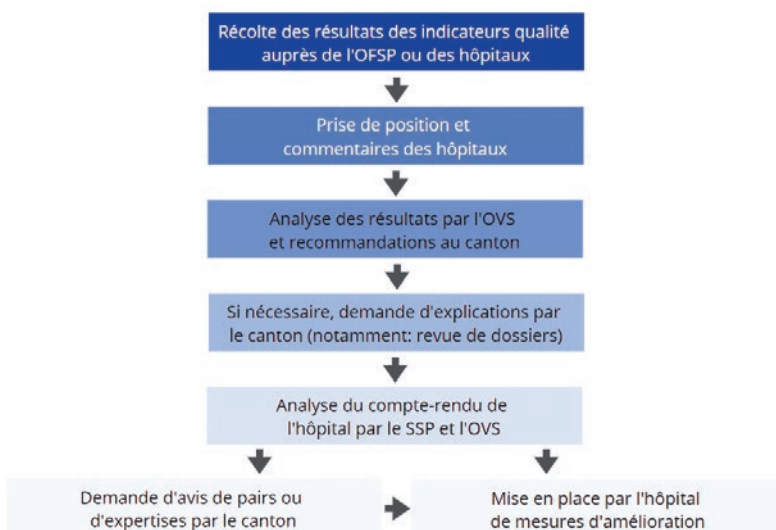


Figure 2: Procédure d'analyse et de suivi des indicateurs qualité nationaux de l'OFSP ou de l'ANQ.

Un exemple tiré de la pratique

Deux années de suite, l'OVS a mis en exergue un taux d'infections du site opératoire (indicateur ANQ) et une mortalité (indicateur OFSP) trop élevés pour un certain type de chirurgie et a proposé d'en discuter dans le cadre de la Plateforme. Celle-ci a permis de mettre en perspective les chiffres de l'ANQ et de l'OFSP, en tenant compte des données récoltées par l'hôpital dans le cadre du programme ERAS (Enhanced Recovery After Surgery) et de la perception des responsables qualité de l'hôpital. Des analyses complémentaires ont été effectuées par l'hôpital et par l'OVS afin de caractériser les infections et les patients concernés. Des mesures ont ensuite été prises (révision des protocoles concernant l'antibiothérapie, guidelines chirurgicaux, etc.) sur la base des résultats discutés lors de la Plateforme.

les résultats des indicateurs. Ce processus était source de frustrations et parfois de malentendus.

Au travers de la Plateforme, les établissements peuvent informer l'autorité de surveillance des mesures d'amélioration prises et échanger sur leur pertinence et leurs résultats (cf. encadré). C'est le lieu où peut être évalué l'opportunité d'instaurer des mesures de monitoring complémentaires. Suite aux séances de la Plateforme qualité, le canton peut produire des demandes formelles auprès des établissements, mais dans la mesure où celles-ci ont été discutées, elles sont mieux accueillies et mieux comprises par les prestataires de soins.

La Plateforme, active depuis trois ans, a permis de réduire le nombre de courriers échangés entre le canton et les hôpitaux, diminuant la charge administrative des partenaires. Les hôpitaux témoignent d'un réel intérêt à ces rencontres qui leur permettent de présenter leurs stratégies et les mesures prises. Les rôles et responsabilités de chacun ont également été clarifiés.

Dans le rapport national sur la qualité et la sécurité des soins publié en 2019 par l'OFSP, il est recommandé de renforcer la gouvernance et monitoring de la qualité des soins en Suisse [10]. Le modèle de la surveillance de la qualité des soins mis en place en Valais répond à ce besoin en permettant à chaque partenaire de contribuer à l'amélioration de la qualité des soins dans le respect des compétences et responsabilités de chacun. Il favorise le développement d'une culture commune de la qualité des soins et pourrait servir d'inspiration à d'autres cantons.

Julien Sansonnens
et Prof Arnaud Chiolero
Pôle qualité des soins
Observatoire valaisan
de la santé (OVS)
Avenue Grand-Champsec 64
CH-1950 Sion
julien.sansonnens[at]ovs.ch
arnaud.chiolero[at]ovs.ch

Références

- Chiolero A, Paccaud F, Fornerod L. Comment faire de la surveillance sanitaire? L'exemple de l'Observatoire valaisan de la santé en Suisse. *Santé Publique*. 2014;26(1):75–84.
- Sansonnens J, Fornerod L, Chiolero A. Comment interpréter les indicateurs de mortalité intra-hospitalière? *Bull Med Suisses*. 2015; 96(16):573–5.
- Observatoire valaisan de la santé (OVS), Pôle qualité de soins; <https://www.ovs.ch/fr/entete-de-page/l-ovs/evaluation-de-la-qualite-des-soins/le-pole-qualite-de-l-ovs/>, accédé le 13.2.2020.
- Département de la santé, des affaires sociales et de la culture (DSSC). Lignes directrices pour une politique de surveillance de la qualité des soins et de la sécurité des patients en Valais, 10 décembre 2013; <https://www.vs.ch/documents/40893/433952/Lignes+directrices+qualit%C3%A9+des+soins/1ee75272-8928-4860-9850-c5847e70c845?t=1580386167887>, accédé le 23.2.2020.
- Loi sur la santé (LS); https://lex.vs.ch/app/fr/texts_of_law/800.1/versions/2132, accédé le 23.2.2020.
- Ordonnance sur la qualité des soins et la sécurité des patients; https://lex.vs.ch/app/fr/texts_of_law/800.300/versions/2059, accédé le 23.2.2020.
- Loi sur les établissements et institutions sanitaires (LEIS); https://lex.vs.ch/app/fr/texts_of_law/800.10/versions/2055, accédé le 23.2.2020.
- Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et cliniques; www.anq.ch, accédé le 23.2.2020.
- Office fédéral de la santé publique (OFSP); www.bag.admin.ch/bag/fr/home/zahlen-und-statistiken/zahlen-fakten-zu-spitaelern/qualitaetsindikatoren-der-schweizer-akutspitaeler.html, accédé le 23.2.2020.
- Vincent C, Staines A. Améliorer la qualité et la sécurité du système de santé suisse. Berne: Office fédéral de la santé publique; 2019.

Crédits images

Observatoire valaisan de la santé (OVS)

L'essentiel en bref

- En Valais, la stratégie de surveillance de la qualité des soins est basée sur une gouvernance claire, un pôle d'expertise en monitoring et une plateforme visant à favoriser la coordination et l'échange.
- Le Pôle qualité de l'Observatoire valaisan de la santé assure notamment le suivi d'indicateurs nationaux (ANQ, OFSP), fait des recommandations au canton et forme les professionnels à la compréhension et l'interprétation des indicateurs.
- La Plateforme qualité assure la coordination et le partage de connaissances entre les partenaires impliqués dans la qualité des soins. Elle facilite la discussion des résultats des indicateurs de qualité des soins et des mesures prises par les prestataires de soins.
- Cette stratégie de surveillance porte ses fruits. La charge administrative a diminué, les rôles et responsabilités de chacun ont été clarifiés et la culture commune d'amélioration de la qualité s'est renforcée.