



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ
LES HÔPITAUX DE SUISSE
GLI OSPEDALI SVIZZERI

Les 4 instruments de qualité de H+ et : qui veille à la qualité dans le système de la santé ?

Bernhard Wegmüller, directeur H+

H+: Schweizer Spitäler, Kliniken und Pflegeinstitutionen
H+: Hôpitaux, cliniques et institutions de soins suisses
H+: Gli Ospedali, le cliniche e gli istituti di cura svizzeri

Contenus

- + Situation initiale
- + Déclaration de principe de H+ 2005
- + H+ qualité : les 4 produits
- + Rapport sur la qualité par hôpital
- + www.informationhospitaliere.ch - plate-forme Web pour les prestations et la qualité hospitalières
- + Label H+ qualité
- + Rapport H+ sur la qualité de la branche
- + Les acteurs et leur rôle du point de vue de H+



Séminaire spécialisé H+ sur la qualité médicale dans les hôpitaux, 21.11.2008

Situation initiale

- + Les hôpitaux et cliniques ont un intérêt **central** à ce que
 - + outre des comparatifs de prix, l'on utilise également pour de futures formes de financement des comparatifs de qualité (concurrence en termes de qualité et non en termes de prix) ;
 - + modèles, méthodes et données soient développés et évalués par des spécialistes de la pratique ;
 - + l'on publie soi-même des données de qualité et que celles-ci soient accompagnées de commentaires appropriés ;
 - + le législateur se limite au niveau stratégique et ne développe pas lui-même ses propres programmes sans consulter les spécialistes.
- + Les hôpitaux n'ont **aucun** intérêt à ce que des doublons toujours nouveaux surviennent régulièrement au niveau des organisations et des publications relatives à la qualité.

Déclaration de principe H+ 2005 (I) : contenu

- + Les membres de H+ établissent leurs déroulements et structures de manière à ce que les **résultats médicaux**, la **satisfaction et la sécurité** des patientes et patients répondent à des standards précis et élevés.
- + Ces standards s'appuient sur un **management de la qualité et sur des références ayant une assise scientifique**, et ils font l'objet de contrôles
- + **Les membres de H+ communiquent** leurs offres et la qualité de leurs prestations dans un langage compréhensible.

Déclaration de principe H+ 2005 (II) : mise en œuvre

- + H+ fixe le standard pour la publication de données de qualité (modèle/souveraineté des méthodes)
 - + H+ dispose de la souveraineté des données pour ses membres (protection des données / utilisation des données)
 - + Démarrage avec peu d'indicateurs, qui, sur la base du sondage 2007, sont déjà disponibles pour presque toutes les institutions et incontestés sur le plan professionnel.
 - Principe du volontariat et de la conviction
 - Objectif précis : reconnaissance par les partenaires tarifaires
- **H+ qualité**

H+ qualité : les 4 produits



Séminaire spécialisé H+ sur la qualité médicale dans les hôpitaux, 21.11.2008

Rapport sur la qualité par hôpital (I) : l'exemple de la somatique aiguë du contenu du rapport

- + Structures, certifications
 - + Indicateurs de prestations et **indicateurs**
 - + Critères pour le degré de gravité
 - + Statistique des âges
 - + « Top-Ten » des diagnostics
 - + Mesures de satisfaction
 - + Ressources
 - + Projets d'amélioration
-
- ➔ **Fin décembre 08 : modèles pour tous les types de cliniques en allemand. Autres langues : fin janvier 2009**
 - ➔ **Maxi. 15 pages. Aucun rapport comme en Allemagne (prospectus de 200-300 pages sur papier brillant)**
 - ➔ **Objectif : reconnaissance du rapport par les assureurs et les cantons**

Rapport sur la qualité par hôpital (II) : indicateurs

Exemple de la somatique aiguë

- + Infections selon la méthode SwissNOSO et la prescription de l'IVQ (infections des plaies post-opératoires)
- + Satisfaction des patients conformément à l'instrument du Verein Outcome et à la prescription de l'IVQ : PEQ
- + Nombre de cas (par discipline médicale) : méthode selon la statistique médicale de l'OFS
- + Mortalité : méthode selon l'OFSP / Helios (exécution par l'OFSP, commentaire par les hôpitaux).
- + Taux de réhospitalisation selon SQLape
- + Les méthodes pour les chutes, les escarres (décubitus) et le taux de complications seront définies au sein d'une commission d'experts d'ici à la fin septembre 2009 .

→ **Indicateurs existants ou découlant de données de routine**

→ **Accord sur les méthodes avec l'IVQ, l'OFSP**

Séminaire spécialisé H+ sur la qualité médicale dans les hôpitaux, 21.11.2008



www.informationhospitaliere.ch (I): aujourd'hui

- + **Point de vue des patients** : recherche de traitements imminents → présentation de différents sites
- + **Base** : données OFS, statistique médicale 2006
- + **Indicateurs** :
 - + Intégration de l'adresse de **chaque** site au minimum (env. 380 sites représentant tous les types de cliniques)
 - + **Plus de 90 %** des établissements de soins somatiques aigus et psychiatriques avec données OFS en ligne
 - + dont **env. 85 %** avec présentation publique des nombres de cas
 - + **Env. 1 000 requêtes** / semaine
- + **Traitement des données et validation** : zone protégée globale par hôpital

www.informationhospitaliere.ch (II): extension

Déjà réalisé :

- + Mise en ligne du **rapport sur la qualité par hôpital** accessible au public depuis juin 2008
- + Liste des traitements remaniée dans le moteur de recherche

Extension :

- + Prototype **réadaptation et soins de longue durée** ainsi que nouveau portail pour le printemps 2009 :
 - + élargissement du nombre d'indicateurs sur le portail
 - + écran détaillé par site hospitalier
 - + vaste extension de la zone protégée

➔ **Objectif : acceptation de la plate-forme par les assureurs et les cantons**

Label H+ qualité

- + **Contrat**
- + Base : **contenus** contraignants **du rapport de qualité** découlant des rapports sur la qualité par hôpital
- + Les contenus sont contrôlés par des **sociétés externes**
- + **Pas de doublons** : les certificats et certificats de prestations reconnus et existants sont repris (ex. QUALAB pour le laboratoire hospitalier).



Rapport sur la qualité de la branche (I) : contenu

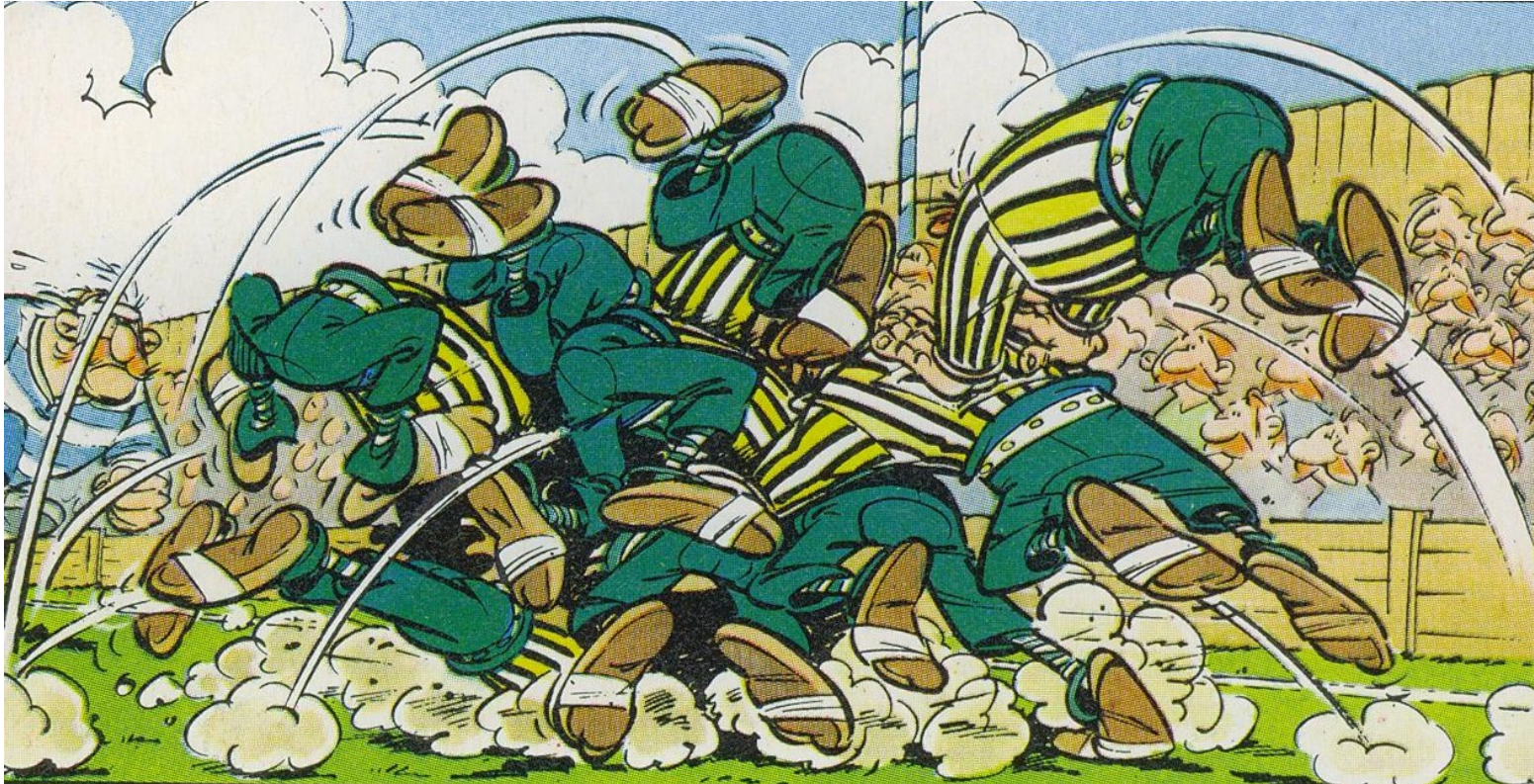
- + **Vue d'ensemble nationale** de la situation au sein de la branche ;
- + basé sur les rapports sur la qualité par hôpital.
C.-à-d. vue d'ensemble des **chiffres clés, indicateurs, projets** ;
- + **complété par d'autres informations** du domaine de l'assurance et du développement de la qualité dans les hôpitaux, cliniques.
Ex. CIQ : les expériences et les recommandations tirées des projets pilotes doivent occuper une place prépondérante dans le rapport.
- + **En 2008, pas de sondage comme en 2007**

Rapport sur la qualité de la branche (II) : résultats 2007

- + 58 % des hôpitaux établissent chaque année un **rapport sur la qualité**
- + 60 % des hôpitaux ont un **système de déclaration d'erreurs** qui fonctionne
- + 94 % des établissements réalisent des **certifications de qualité**. Un grand nombre d'établissements utilisent différents systèmes même sans certifications (cliniques) :
 - + ISO 9001:200x : 49 % des établissements
 - + EFQM : 29 % des établissements
 - + SanaCERT, APEQ etc. : nombreuses applications
- + Un établissement emploie en moyenne au moins **2 personnes à temps plein** pour la gestion de la qualité.
- + Dans la moyenne suisse, un hôpital mène au moins **5 projets d'amélioration** simultanément.



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ
LES HÔPITAUX DE SUISSE
GLI OSPEDALI SVIZZERI



Séminaire spécialisé H+ sur la qualité médicale dans les hôpitaux, 21.11.2008

Rôle des acteurs du point de vue de H+ (I) : SITUATION ACTUELLE

Dimension	méthodologique <i>Définit des standards, des normes, des méthodes, des algorithmes, etc.</i>	médicale <i>Définit des procédures dans différents domaines médicaux ou thérapeutiques (associations spécialisées)</i>	au niveau des contenus <i>Définit les contenus obligatoires des programmes de qualité à mettre en œuvre</i>	technique <i>Analyse les différents composants au niveau scientifique (souvent dimensions méthodologique et médicale ensemble)</i>	financière <i>Définit des contenus sur la base d'une position de force suite à un ordre de financement</i>
Répartition géographique					
H+ qualité					
nationale <i>Concerne les hôpitaux de toute la Suisse</i>	OFS	FMH	OFSP AIQ CIQ	SIPS	sas CTM
intercantonale <i>Concerne les groupements d'intérêts hospitaliers de plusieurs cantons (voisins ou non, même région linguistique ou non)</i>	APEQ SanaCERT			SQMH FoQual Associations hospitalières (KS3 : VZK, VNS, etc.)	Helsana (grands assureurs gén.)
cantonale <i>Concerne les hôpitaux de différents cantons</i>			CDS Sociétés Qualité cantonales (ex. : QABE, QuaZentral)		Cantons

Séminaire spécialisé H+ sur la qualité médicale dans les hôpitaux, 21.11.2008

Rôle des acteurs du point de vue de H+ (I) : BUT

+ Confédération (OFSP, OFS) :

- + surveillance nationale de la qualité (différences régionales, comparaisons internationales, problèmes d'interfaces, etc.)
- + prescriptions aux fournisseurs de prestations

+ NVQ (anciennement CIQ & IVQ : hôpitaux, cantons, assureurs):

- + détermination des indicateurs de qualité à présenter
- + exigence de méthodes de mesure uniformes

+ H+ qualité (hôpitaux, cliniques) :

- + définition de méthodes de mesure uniformes
- + présentation et commentaire d'indicateurs de qualité
- + contrôle externe des indicateurs de qualité (label)
- + information aux public, cantons, assureurs à l'aide de rapports et au sujet de la plate-forme hospitalière

Questions

