



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ  
LES HÔPITAUX DE SUISSE  
GLI OSPEDALI SVIZZERI



Mai 2015 – n° 2

# PALAIS FÉDÉRAL



## ÉDITORIAL

La qualité et les prestations des hôpitaux sont particulièrement bien notées dans les enquêtes de satisfaction des patients et les sondages d'opinion. Ce n'est pas une raison pour rester les bras croisés. Avec les hôpitaux et les cliniques, H+ est un pilier du vaste réseau de la qualité et de ses solutions de branche. Les mesures prises en faveur de la qualité fonctionnent déjà bien : nous nous engageons en faveur de leur développement et de leur renforcement. La communication transparente de l'association et de ses membres figure parmi elles.

Nous ne voulons pas quitter une voie qui mène droit au but : à l'assurance de la qualité et à son amélioration. Lorsque des solutions de branche auxquelles contribuent tous les partenaires tarifaires ainsi que la Confédération et les cantons fonctionnent bien, il n'est pas nécessaire d'apporter de grands changements. Mais il est important que le financement des efforts actuels en matière de qualité soit assuré.

Il est également inutile que l'Etat pilote le secteur ambulatoire en limitant les admissions et en imposant des mesures de planification. Là encore, il faut conserver ce qui a fait ses preuves – à commencer par le libre choix du médecin et de l'hôpital.

La question de la régulation par l'Etat face aux principes de la concurrence et de la responsabilité individuelle sera également au cœur de notre prochain congrès.

Charles Favre, président de H+

## Hôpitaux leaders pour la qualité – aujourd'hui et demain

Les hôpitaux et les cliniques développent sans cesse leurs activités qualité. De nouvelles structures et de nouvelles lois sont inutiles.

Les hôpitaux et les cliniques estiment qu'il est de leur devoir d'assurer une qualité élevée et d'en faire état en toute transparence. Avec sa solution de branche, l'association H+ Les Hôpitaux de Suisse est un acteur important du réseau de la qualité. Elle estime inutile de créer de nouvelles structures ou de nouvelles lois pour garantir la qualité. Les instruments et les organisations existants remplissent leur rôle. Il conviendra à l'avenir de les renforcer et de les développer.

L'assurance-qualité dans les hôpitaux de soins aigus et psychiatriques ainsi que dans les cliniques de réadaptation repose sur de multiples éléments. Elle commence dès avant l'admission du patient et se poursuit après la sortie.

En consultant le portail info-hopitaux.ch et l'application associée, les patientes et les patients, mais aussi leurs proches, trouvent des informations structurées et compréhensibles sur les différentes institutions. Des données cumulées sur la qualité de la branche sont par ailleurs publiées et régulièrement actualisées dans le Moniteur des hôpitaux et cliniques de H+, [www.moniteur-hopitaux.ch](http://www.moniteur-hopitaux.ch).

Par ailleurs, une nouvelle démarche interprofessionnelle de Peer Review impliquant médecins et soignants est en train d'être lancée.

Bernhard Wegmüller, directeur de H+

## SOMMAIRE

2 Qualité | Démarche interprofessionnelle de Peer Review  
2 Qualité | [www.info-hopitaux.ch](http://www.info-hopitaux.ch) crée la transparence  
3 TARMED | Les fondations du nouveau tarif sont posées

3 Pénurie de personnel | Dépendance face aux pays voisins  
4 Faits et chiffres | Parents très satisfaits  
4 LAMal | Pilotage du domaine ambulatoire : non merci !

# Démarche interprofessionnelle de Peer Review

La démarche de Peer Review consiste, en cas d'anomalies statistiques, à analyser sur place les dossiers des patients avec des experts externes et à identifier les améliorations possibles.

La démarche de Peer Review de l'association allemande Initiative Médecine de qualité (IQM) sert à identifier les potentiels d'amélioration de la qualité sur l'ensemble du processus des soins médicaux. L'analyse des dossiers des patients passe à la loupe le diagnostic, la thérapie et le traitement. Cette démarche d'évaluation par les pairs d'après l'IQM est bien implantée en Allemagne et se déroule au niveau des médecins-chefs. Des hôpitaux suisses y participent déjà.

### Adaptation de la démarche pour la Suisse

H+ Les Hôpitaux de Suisse, la Fédération des médecins suisses (FMH) et l'Association suisse des directrices et directeurs des services infirmiers (ASDSI) ont décidé de collaborer avec l'association IQM pour adapter aux spécificités suisses cette démarche reconnue internationalement. Concrètement, cela signifie que la documentation sera mise à disposition dans les trois langues officielles. De plus, et c'est une nouveauté pour l'IQM, les soins infirmiers seront intégrés à la démarche. Cette procédure interprofessionnelle permet d'ap-

préhender les cas critiques de manière complète et de concevoir et réaliser ensemble des améliorations de la qualité. La démarche menée au niveau national permettra à l'avenir, grâce à une formation uniformisée, de disposer d'une grande variété de pairs, dont les expériences diverses profiteront aux hôpitaux participants. De plus, des échanges pourront se faire entre les régions linguistiques et le temps d'attente des hôpitaux intéressés par un Peer Review dans leur établissement sera plus court.

### Test avec des projets pilotes

Afin de tester la démarche interprofessionnelle et de l'introduire dès 2016, quatre soignants suisses ont suivi une formation de « pair » en Allemagne en hiver 2014/2015. En été et en automne 2015, ils participeront, avec des médecins eux aussi formés, à un projet pilote de Peer Reviews interprofessionnels. Les enseignements des projets pilotes doivent permettre d'optimiser la démarche.

Isabelle Praplan

« L'intégration des soins à la démarche de Peer Review est une nouveauté. Cette démarche interprofessionnelle nous permet d'appréhender les cas critiques de manière globale, d'élaborer et de mettre en pratique ensemble des améliorations de la qualité. »

Prof. Dr méd. Michael Heberer, membre de la direction de l'hôpital, directeur de l'institut de recherche chirurgicale et de management hospitalier (ICFS), Hôpital universitaire de Bâle



## www.info-hopitaux.ch crée la transparence

Le portail info-hopitaux.ch permet aux patients de trouver un hôpital de manière ciblée. En outre, il apporte une contribution précieuse à la transparence dans le domaine de la qualité.

Avec le portail info-hopitaux.ch, H+ propose un outil pratique qui fournit des informations transparentes sur les hôpitaux et les cliniques en Suisse. Diverses fonctions de recherche par lieu et par palette de prestations aident le patient à choisir l'institution qui le soignera. Le portail indique par exemple les nombres de cas par hôpital de soins aigus et par groupe de prestations. Actuellement, 185 sites hospitaliers sont hébergés sur le site.

### Information détaillée sur la qualité

Les hôpitaux et les cliniques présentent, dans les rapports sur la qualité qu'ils mettent en ligne, les efforts qu'ils entreprennent et les registres auxquels ils participent. Huit cantons au moins imposent le rapport sur la qualité à leurs hôpi-

taux de liste alors que d'autres le recommandent. Le modèle de rapport élaboré par H+ est désormais bien établi.

Les résultats des enquêtes auprès des patients ou des mesures de la qualité peuvent être aussi consultés sur le portail, de même que les rapports annuels et de révision. Des informations générales complètent les profils des hôpitaux et des cliniques.

Avec le portail info-hopitaux.ch, H+ contribue activement à la promotion de la sécurité des patients et aux mesures de la qualité dans les hôpitaux. Le portail peut être aussi consulté sur l'application pour smartphones.

Claudia Bigler / Angelina Hofstetter

## Les fondations du nouveau tarif sont posées

La révision complète de TARMED est sur la bonne voie. Quatre partenaires ont fondé à la mi-mars 2015 TARMED Suisse SA afin de développer et d'actualiser la structure tarifaire.

Les partenaires fondateurs de TARMED Suisse SA – curafutura, FMH, H+ et CTM – revendiquent une séparation stricte entre le prix et la structure. Ce principe doit permettre de surmonter le blocage déjà ancien dans l'évolution de TARMED. L'objectif de la nouvelle organisation consiste à mettre en place une tarification professionnelle avec un bureau tarifaire autonome. La structure tarifaire TARMED révisée doit être prête pour la fin 2015, avant d'être soumise au Conseil fédéral pour approbation et d'entrer en vigueur début 2017.

### Porte ouverte aux autres organisations

En juin 2014, la première assemblée constitutive de TARMED Suisse SA a été mise en échec par le non de santésuisse. Après ce veto inattendu, les quatre partenaires restants se sont mis

d'accord sur une normalisation entre la structure tarifaire actuelle et la révision complète. Ce afin de respecter les règles de la LAMal prévoyant que le changement de modèle ne doit pas entraîner de coûts supplémentaires.

Les fondateurs de TARMED Suisse SA sont ouverts à la négociation avec d'autres partenaires pour conclure des conventions d'utilisation de la structure révisée ou pour les intégrer à la nouvelle organisation.

### Le partenariat implique des compromis

L'art. 46 al. 1 LAMal prévoit que « les parties à une convention tarifaire sont un ou plusieurs fournisseurs de prestations ou leurs fédérations, d'une part, et un ou plusieurs assureurs ou fédérations, d'autre part ». On ne peut pas, en revanche, obliger une association à conclure un accord. Dans plusieurs arrêts, le Tribunal administratif fédéral a confirmé l'autonomie tarifaire – le choix des partenaires contractuels en fait partie.

Bernhard Wegmüller



Qui commande dans le système de santé ?  
Le Congrès de H+ 2015 sera consacré à cette question le 11 novembre 2015 avec le thème « La santé : un enjeu de pouvoir ».

## Pénurie de personnel

### Dépendance face aux pays voisins

De nombreuses professions de la santé sont concernées par la pénurie de personnel.

H+ et l'OdASanté ont récolté de premières données dans le domaine opératoire.

La forte pénurie de personnel qualifié dans le domaine opératoire est connue de longue date, mais des données précises manquent pour résoudre le problème. H+ et l'OdASanté ont donc réalisé une vaste enquête auprès des institutions formatrices et des hôpitaux qui pratiquent des opérations. L'objectif consiste à mieux saisir l'ampleur et les causes de la pénurie de personnel et à chercher des solutions. Les chiffres et les conclusions sont désormais disponibles.

### Catalogue de mesures établi

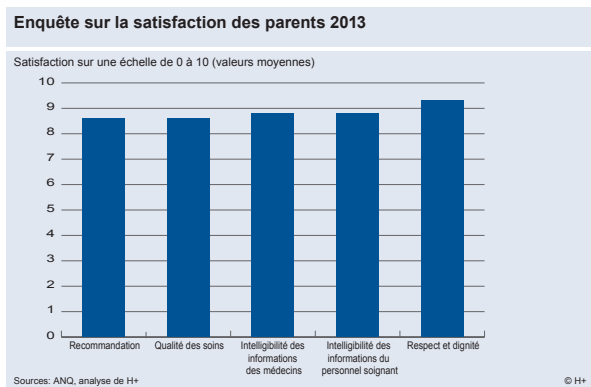
L'étude montre que le marché de la main d'œuvre qualifiée est asséché et la concurrence vive entre les hôpitaux. L'évo-

lution démographique va aggraver encore la situation. La « guerre des talents » bat son plein. De plus, l'augmentation du personnel du domaine opératoire a légèrement fléchi. A lui seul, le système de formation actuel ne permet pas de compenser le manque de professionnels. Le potentiel de formation des hôpitaux et des cliniques peut y remédier en partie. Mais malgré tous les efforts entrepris, la branche dépend de la main-d'œuvre qualifiée étrangère. De nouvelles professions du domaine opératoire seraient susceptibles d'atténuer la pénurie. Mais il faudrait promouvoir ces formations et leur allouer des moyens financiers suffisants.

Jürg Winkler

# Parents très satisfaits du traitement de leur enfant

Les parents apprécient beaucoup la manière dont leur enfant a été traité dans les hôpitaux et les services pédiatriques, selon une première enquête nationale.



Il est réjouissant de constater que la satisfaction des parents oscille entre 8,6 et 9,3 sur 10.

Les résultats de la première enquête de satisfaction des parents menée à l'échelle suisse par l'Association nationale pour

le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) sont très bons. Les hôpitaux pédiatriques et les services pédiatriques des hôpitaux de soins aigus ont obtenu des notes moyennes dans une fourchette allant de 8,6 à 9,3 sur une échelle de 0 à 10. Cinq questions ont été posées aux parents.

### Meilleures notes pour le respect et la dignité

Les parents estiment que leur enfant a été traité avec respect et dignité. Les réponses à la question à ce sujet donnent une moyenne de 9,3, la plus élevée obtenue. Celles portant sur la qualité des soins et sur la recommandation de l'hôpital livrent une moyenne de 8,6. Quant à l'intelligibilité des réponses fournies par les médecins et par le personnel soignant lorsque les parents les interrogent sur leur enfant, elle obtient dans les deux cas une moyenne de 8,8.

Nicole Fivaz / Dorit Djelid

## Loi sur l'assurance-maladie

# Pilotage du domaine ambulatoire: non merci!

Le Conseil fédéral a présenté son message sur le pilotage du domaine ambulatoire. Les fournisseurs de prestations concernés et les assurances refusent ce projet.

Lors de l'audition de la Commission de la santé du Conseil national (CSSS-CN), la FMH a démontré que la fin de l'ancienne limitation de l'admission à pratiquer n'a pas engendré de hausse des coûts, même si les admissions sous l'égide de la LAMal et les ouvertures de cabinets ont augmenté. Le pilotage par l'Etat n'est donc pas approprié. Le message relatif à la loi repose sur des convictions et non sur des faits. H+ et la FMH, pour les fournisseurs de prestations, curafutura et santésuisse, pour les assureurs, se sont donc unis pour recommander à la CSSS-CN de ne pas entrer en matière sur ce projet.

### Pourquoi refuser le gel des admissions

H+ identifie quatre raisons principales plaidant contre le gel des admissions :

- La limitation de l'offre de soins de santé et du libre-choix du médecin et de l'hôpital
- La dépendance entre traitement ambulatoire et stationnaire
- L'obligation de former faite aux hôpitaux
- L'accroissement du travail à temps partiel

Si le monde politique souhaite privilégier l'ambulatoire face au stationnaire, il serait cohérent de créer les conditions cadres nécessaires, soit de soutenir l'extension des prestations ambulatoires dans les hôpitaux et les cliniques plutôt que de l'empêcher.

Martin Bienlein

## IMPRESSUM

H+ Palais fédéral paraît quatre fois par an en allemand et en français.

Rédaction: Conrad Engler, Stefan Althaus, Nicole Fivaz, Dorit Djelid, H+ Berne.



Secrétariat central, Lorrainestrasse 4A, 3013 Berne, geschaefststelle@hplus.ch, www.hplus.ch, tél. 031 335 11 11.

H+ est l'association faîtière des hôpitaux, cliniques et institutions de soins.