

TEAMWORK

Se focaliser sur la qualité dans les hôpitaux: oui, mais comment?

On peut, à juste titre, attendre d'un hôpital qu'il considère la prestation de soins de haute qualité comme un objectif prioritaire. A cet effet, l'hôpital doit assurer en continu le suivi de la qualité et, si possible, veiller à son amélioration. Ce souci de qualité doit se retrouver dans tous les aspects de la gestion de l'entreprise: les performances cliniques et la sécurité du patient, comme aussi l'orientation du personnel et les performances de gestion. Une attention proportionnellement égale à chacune de ces facettes est une exigence primordiale pour le maintien d'un bon climat de travail dans l'entreprise dans le but de continuer à offrir à plus long terme aussi des soins de qualité aux patients.

LE TRAVAIL D'ÉQUIPE PLUTÔT QUE L'INDIVIDUALISME

Un processus structuré de contrôle et d'amélioration de la qualité en continu figure dès lors parmi les éléments essentiels de la structure organisationnelle de l'hôpital. Etant donné que cette démarche entraîne une réelle amélioration de la qualité, la culture de l'organisation se doit aussi d'être sur la même longueur d'onde. Ce qui signifie que dans le cadre d'une approche intégrée entre la direction de l'hôpital et les acteurs concernés, les médecins en particulier, se crée un climat de travail stimulant l'ouverture et le travail d'équipe, plutôt que l'individualisme. Dans ce contexte, les mesures à l'aide d'indicateurs de qualité ont clairement pour objectif d'améliorer le processus et pas de pénaliser l'individu. Du reste, les indicateurs de qualité ne suffisent pas pour donner une réponse définitive quant à la qualité des soins. Par contre, ils doivent être utilisés dans un contexte approprié, comme «avertisseurs»

de problèmes éventuels (ou de réussites), nécessitant ensuite une étude approfondie. Ce n'est possible que si les acteurs sont étroitement impliqués dans le processus de suivi ainsi que dans le choix des indicateurs à utiliser. En effet, ces derniers ne doivent pas seulement être valides, mais aussi être considérés comme pertinents par les acteurs impliqués et susceptibles d'une réelle amélioration de la qualité. Ils

/// **Le souci de qualité doit se répercuter dans tous les aspects de la gestion de l'entreprise: performances cliniques, sécurité du patient, orientation du personnel et performances de gestion** ///

offriront en outre une plus-value s'ils peuvent non seulement être suivis à la lumière d'un standard interne mais aussi comparés à des valeurs de référence externes recueillies selon une méthodologie unique bien déterminée.

STRUCTURATION ET INTÉGRATION

Les projets d'accréditation des hôpitaux et de modulation de leur financement en fonction des paramètres de qualité sont à l'ordre du jour, issus de la préoccupation, du reste justifiée, de la société que les moyens mis à disposition par la sécurité sociale pour les soins de santé ne soient pas seulement alloués en bon père de famille, mais surtout et prioritairement utilisés pour la fourniture de soins de qualité. L'évaluation par des tiers de la qualité dans les hôpitaux doit se concentrer en première instance sur la présence dans l'hôpital d'une procédure structurée et intégrée de contrôle et d'amélioration de la qualité, plutôt que de se baser sur la mesure des indicateurs individuels. ○



JOHAN KIPS
DIRECTEUR GÉNÉRAL
UZ LEUVEN
JOHAN.KIPS@
UZ.KULEUVEN.AC.BE