

Démarche qualité en médecine: un état des lieux par portraits succincts (3)

* www.fmh.ch → Welcome → Qui sommes-nous? → Le Secrétariat général → Données, démographie & qualité

Dans notre pays, la démarche qualité en médecine est en plein développement et s'est établie dans de nombreux endroits. C'est ce que le groupe de travail Qualité de la FMH (GTQ-FMH) tient à montrer aux membres de la FMH. Il présente ainsi dans cinq numéros consécutifs du BMS les initiatives Qualité qui lui ont été annoncées depuis 2006 par des médecins de toutes les

disciplines médicales et de tous les secteurs d'activité (domaine hospitalier/ambulatoire). *Ces descriptifs sont également publiés sur le site Internet de la FMH / Département Données, démographie et qualité avec des informations pratiques telles que graphiques ou bibliographie.* * Le présent article intitulé Association Outcome concerne les offres hospitalières.

Association Outcome

Markus Müller

Description

Les mesures effectuées par l'Association Outcome:

- donnent des indications quant à la qualité des résultats des processus appliqués dans les soins hospitaliers;
- s'orientent sur le vécu des patientes et patients;
- englobent 18 thèmes, comprenant chacun plusieurs indicateurs;
- sont coordonnées de manière centralisée et sont appliquées et évaluées avec l'aide du personnel hospitalier concerné et
- permettent de déterminer sa propre position dans une analyse comparative («benchmarking») et d'échanger des expériences avec les autres hôpitaux

L'Association Outcome regroupe la Direction de la santé du canton de Zurich, les assureurs et les hôpitaux. Des mesures de la qualité des résultats sont pratiquées dans tous les hôpitaux publics des cantons de Zurich, Argovie et Soleure, ainsi que dans d'autres cantons de même que dans des cliniques privées. Ces mesures de résultats sont des mesures effectuées individuellement par les institutions concernées selon une systématique uniforme.

Les mesures de l'Association Outcome sont axées sur les résultats («outcome») qui reflètent la performance des prestations hospitalières, en tenant compte de tous les paramètres importants et plus particulièrement du point de vue des patients. Au total, 18 thèmes au choix peuvent être mesurés. Ils relèvent de 4 catégories, à savoir les mesures effectuées indépendamment du diag-

nostic, les mesures en rapport avec le diagnostic, les mesures du rendement («output»), y c. les enquêtes auprès des patients, de même que les mesures dépendant du diagnostic infirmier. Chaque hôpital qui procède aux mesures convenues reçoit les outils nécessaires, à savoir des questionnaires, un manuel de mesure et différentes listes de contrôle. L'Association Outcome est responsable de la coordination globale des mesures et de l'évaluation des données. Elle met à disposition des hôpitaux impliqués des évaluations individuelles et comparatives et organise également des ateliers de benchmarking à leur intention. Le but de ces ateliers est de permettre des comparaisons transversales entre hôpitaux et d'engager des processus d'amélioration.

Les mesures de résultats ont pour objectif d'améliorer la qualité des prestations hospitalières, vue plus particulièrement du point de vue des patients (qui sont les destinataires des soins prodigués) et d'accroître la transparence des prestations des hôpitaux participant à l'exercice.

Applicabilité

Prestations hospitalières

Temps consacré et coûts

Exemples:

- dans les hôpitaux, le temps consacré dépend des thèmes (p. ex. un risque de chute nécessite 10 min par patient);
- pour un décubitus: somme fixe Fr.10.500.–, variable de Fr. 4.– par jeu de données récoltées;
- les coûts sont cofinancés par les assureurs en fonction de la convention tarifaire qui a été conclue.

Correspondance:
Markus Müller, dr ès sc. écon.
Association Outcome
Josefstrasse 92
CH-8005 Zurich
Tél. 044 384 80 00
info@vereinoutcome.ch