



1 La gestion de la qualité de la Fédération suisse des sages-femmes

Dans cette introduction, il sera répondu aux questions suivantes:

- Que signifie « assurance qualité »?
- Pourquoi devons-nous apporter des preuves d'assurance qualité?
- Comment pouvons-nous assurer la qualité?
- Comment se présente le programme qualité de la FSSF?

1.1 Sages-femmes et qualité

L'assurance qualité et le développement continu de la qualité font partie intégrante des activités des sages-femmes. Dans la définition de la profession de la sage-femme donnée par la FSSF, on peut lire:

La sage-femme diplômée prend une part active au développement de sa profession. Elle vérifie la qualité des prestations fournies (FSSF, Définition de la profession, 1998).

Le code international de déontologie des sages-femmes (traduction FSSF 1998) mentionne également le développement de la qualité:

Les sages-femmes développent et partagent leurs connaissances professionnelles de différentes façons, entre autres par la confrontation avec des pairs et la recherche.

L'assurance qualité doit se faire de façon ciblée et compréhensible pour les clientes, les caisses maladie et l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS). Pour en apporter la preuve, divers instruments sont nécessaires. Comme ceux-ci ne peuvent être développés individuellement par chacune des sages-femmes, la Fédération suisse des sages-femmes a décidé de développer, au nom de ses membres indépendantes, un programme de qualité et de conclure une convention avec les assureurs maladie. Des mesures d'assurance qualité seront donc progressivement introduites dans le métier de la sage-femme ces prochaines années. Puisque les sages-femmes hospitalières participent déjà aux programmes d'assurance qualité de leur institution, la FSSF a reconnu comme prioritaire la gestion de la qualité des prestations fournies par les sages-femmes indépendantes.

1.2 Les bases légales

1.2.1 Loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal), art. 58 Garantie de la qualité

¹ Après avoir consulté les organisations intéressées, le Conseil fédéral peut prévoir des contrôles scientifiques et systématiques pour garantir la qualité ou l'adéquation des prestations que l'assurance obligatoire des soins prend en charge.

² Il peut en confier l'exécution aux associations professionnelles ou à d'autres institutions.

³ Il détermine les mesures servant à garantir ou à rétablir la qualité ou l'adéquation des prestations. Il peut en particulier prévoir que:

a. l'accord du médecin-conseil est nécessaire avant l'exécution de certaines mesures diagnostiques ou thérapeutiques, notamment celles qui sont particulièrement coûteuses;

b. des mesures diagnostiques ou thérapeutiques particulièrement coûteuses ou difficiles ne seront prises en charge par l'assurance obligatoire des soins que lorsqu'elles sont pratiquées par des fournisseurs de prestations qualifiés en la matière. Il peut désigner ces fournisseurs de prestations.

1.2.2 Ordonnance sur l'assurance-maladie (OAMal), art. 77 Garantie de la qualité

¹ Les fournisseurs de prestations ou leurs organisations élaborent des conceptions et des programmes en matière d'exigences de la qualité des prestations et de promotion de la qualité. Les modalités d'exécution (contrôle de l'observation, conséquences de l'inobservation, financement) sont réglées dans les conventions tarifaires ou dans des conventions particulières relatives à la garantie de la qualité conclues avec les assureurs ou leurs organisations. Ces réglementations doivent être conformes aux normes généralement reconnues, compte tenu du caractère économique des prestations.

² Les parties à la convention sont tenues d'informer l'OFSP sur les clauses en vigueur. L'OFSP peut exiger un rapport sur l'application des règles de garantie de la qualité.

³ Dans les domaines où aucune convention n'a pu être conclue ou si la convention n'est pas conforme à l'al. 1, le Conseil fédéral édicte les dispositions nécessaires. Il consulte au préalable les organisations intéressées.

⁴ Le département détermine les mesures prévues à l'art. 58, al. 3, de la loi, après consultation de la commission compétente.

1.3 Qu'est-ce que la qualité?

La qualité revêt de nombreuses facettes et ne peut que très difficilement se résumer en une seule phrase. L'interprétation du terme qualité est soumise aux différentes valeurs culturelles et change constamment. Afin d'illustrer cela, voici quelques affirmations concernant la qualité:

- La qualité est obtenue lorsque des standards déterminés sont remplis.
- La qualité est un processus d'amélioration continue.
- La qualité est une procédure de gestion visant à satisfaire les attentes des clients.
- La qualité est gratuite; c'est la non-qualité qui coûte cher.
(Cf. Katz, J. et Green, E. 1996, p. 6s.)

Il va de soi que chaque sage-femme s'efforce de bien faire son travail. Mais comment déterminer une bonne qualité? De quelle façon une sage-femme peut-elle vérifier et améliorer elle-même la qualité de ses prestations? Et comment les autres, p. ex. les clientes des sages-femmes et les assureurs maladie, peuvent-ils à leur tour constater cette qualité?

1.4 Comment peut-on mesurer la qualité?

Il s'agit là de la question clé pour ce qui est de démontrer la qualité.

La qualité des soins présente, elle aussi, de nombreuses facettes. Dans la littérature spécialisée, on mentionne notamment, à ce sujet, les critères suivants:

Disponibilité	accessibilité, au bon moment, assez de personnel
Indication	mesure appropriée au problème
Rationalité	Rapport coûts-utilité
Efficacité	l'objectif souhaité est-il atteint?
Réponse aux besoins	adéquation avec les attentes des clients
Participation	association de la cliente et de sa famille
Sécurité	environnement, matériel, exécution des mesures
Continuité	soins donnés par une seule personne, resp. bonne transmission des informations
Documentation	de toutes les prestations et observations réalisées
Protection des données	garantie
Confidentialité	respectée

(cf. Giebing et François-Kettner, 1996, Katz et Green, 1996, p. 10)

Peut-être pourriez-vous prendre un petit moment pour réfléchir à votre propre activité:

Prenez une prestation que vous avez fournie récemment et faites l'évaluation de la qualité de votre prise en charge sur la base de ces facteurs.

Certains critères de qualité des soins sont relativement faciles à mesurer, p. ex. la disponibilité de la sage-femme. Pour d'autres, comme l'efficacité des soins, c'est beaucoup plus difficile. A cet égard, la question déterminante est: « Est-ce que les soins produisent le résultat désiré? ». On parle ici « d'outcome » ou de qualité des résultats. Cela inclut, par exemple, le taux de mortalité, le taux de complications ou le nombre de réhospitalisations.

Il est vrai que, lors d'un accouchement à domicile, il n'y a pratiquement pas de décès ou de grandes complications. Les prestations de la sage-femme lors d'un accouchement à domicile appartiennent à une sphère différente qui n'est pas si facile à décrire. Ces prochaines années, il sera nécessaire de définir des facteurs permettant de mesurer la qualité des prestations lors d'un accouchement à domicile.

1.5 Assurance qualité – gestion de la qualité – développement de la qualité...quelle est la différence?

Actuellement, ces termes sont utilisés de façon peu différenciée et sans une séparation claire des différentes significations. A l'origine, l'*assurance qualité* procédait du simple contrôle de qualité et visait le respect de certains critères de qualité. Mais avec le temps, les firmes se sont intéressées à la qualité dans le cadre de la conduite de l'entreprise et ont commencé à mettre en place un système de *gestion de la qualité*. Dans ce concept, l'accent est mis sur le contrôle des activités en relation avec la qualité. Avec l'arrivée de systèmes de qualité aujourd'hui largement répandus, tels que le TQM (Total Quality Management) ou l'EFQM (European Foundation for Quality Management), la notion de la qualité s'est étendue. La qualité est en effet développée de façon continue et toute l'entreprise et ses collaborateurs se trouvent dans un processus d'apprentissage et d'amélioration permanent (cf. Müller, Thielhorn 2000, p.37f.).

1.6 Assurance qualité à la FSSF

1.6.1 Le but

Le but de l'assurance qualité est l'amélioration continue de la prise en charge des clientes, avec des prestations fournies de manière professionnelle et compétente, en réponse aux besoins et dans un souci d'économicité.

La politique de la FSSF en matière de qualité doit lui permettre d'aider les sages-femmes à atteindre ce but et à répondre aux exigences légales.

1.6.2 Les projets

Au sein de la FSSF, nous parlons souvent d'assurance qualité, à l'instar de la loi sur l'assurance maladie. La politique globale que nous poursuivons en la matière vise à mettre en place une amélioration permanente.

Nous tenons à vous donner ici un bref aperçu des projets sur lesquels nous travaillons actuellement:

La femme, l'enfant et la famille étant au centre de nos efforts, nous leur donnons la possibilité de s'exprimer grâce à notre **enquête de satisfaction des clientes**. La deuxième enquête sera menée en 2009.

Les **cercles de qualité** permettent aux sages-femmes de se perfectionner sur le plan professionnel et de cultiver les échanges avec leurs collègues sous la forme de discussions de cas. Les dossiers établis dans les cercles de qualité sur des thèmes spécifiques offrent également la possibilité à d'autres sages-femmes de s'informer et de se mettre à jour.

Pour pouvoir mettre en place des mesures d'amélioration sensées, une acquisition ciblée des données est essentielle. C'est pourquoi nous effectuons une **statistique** obstétricale. Chaque sage-femme indépendante établit sa propre statistique et les données sont aussi évaluées par section et pour l'ensemble de la Suisse.

La qualité doit être visible et vérifiable. En poursuivant le développement du **dossier obstétrical**, nous entendons simplifier la vaste documentation liée aux prestations. Une structuration de type liste de contrôle permettra, en outre, de ne rien oublier.

Il est toujours plus difficile de se maintenir à jour et d'obtenir des informations sur les dernières connaissances scientifiques. A l'instar des sociétés de discipline médicale, la FSSF aimerait aussi mettre à disposition de ses membres des **lignes directrices** pour leur permettre de travailler selon des principes de *bonne pratique* basés sur l'état actuel des connaissances dans la profession.

Avec l'introduction d'un service de réception des plaintes, la FSSF offre aux clientes des sages-femmes indépendantes un nouveau service important, et obtient en même temps des informations précieuses pour continuer à développer la qualité.

1.6.3 Perspectives d'avenir

Nous entendons réévaluer régulièrement nos activités, tout en observant aussi les développements dans le domaine de la santé en Suisse. La gestion de la qualité est un processus; les exigences sont par conséquent soumises à un changement constant. C'est pourquoi nous adapterons les projets en cours et en développerons de nouveaux.

Le thème de la certification pourrait gagner en importance ces prochaines années. Dans le domaine de la santé il existe déjà maintenant des fournisseurs de prestations qui se soumettent régulièrement à une inspection par un institut pour recevoir un certificat de qualité (des médecins généralistes p.ex.). Les sages-femmes connaissent déjà ce processus dans le cadre de la facturation des prestations avec quelques assurances complémentaires (Qualitop). Pour l'instant les certifications ne sont pas encore très répandues, mais cela pourrait changer dans les prochaines années. Dans ce cas, il faudra se poser la question si la FSSF peut elle-même développer une certification pour les sages-femmes en son nom propre. De toute manière il n'y aurait pas de difficulté à intégrer dans une certification les éléments actuels de notre gestion de la qualité.

1.6.4 Les structures au sein de la FSSF

La politique de la FSSF en matière de qualité est décrite dans le *concept et programme d'assurance qualité*. La FSSF et santésuisse y ont précisé leur programme de mise en application des prescriptions légales.

Le **comité central** prend toutes les décisions stratégiques dans le domaine de la gestion de la qualité.

Les décisions opérationnelles sont prises par la secrétaire générale.

La **chargée qualité** est responsable de la réalisation des divers projets qualité et également de la coordination entre ces derniers. Elle évalue le programme et propose, le cas échéant, des adaptations. Elle représente la fédération pour les questions d'assurance qualité.

Le **conseil consultatif sur la qualité** donne à la chargée qualité ses recommandations à propos des décisions stratégiques. Il veille également à l'intégration des nouvelles connaissances scientifiques.

Les **responsables de projet** s'occupent de projets sur mandat du comité central.

1.7 Financement

En principe, l'assurance qualité fait partie de la prestation de services et n'est pas rémunérée séparément. La FSSF soutient ses membres indépendantes en mettant à leur disposition divers instruments et en les représentant dans les négociations avec santésuisse.

Les projets, quant à eux, sont principalement élaborés par des membres de la fédération sur une base de bénévolat. Nous saisissons ici l'occasion pour les remercier vivement de leur travail!

1.8 Bibliographie

Loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal) du 18 mars 1994, état au 28 janvier 2003, www.admin.ch/ch/f/rs/c832_10

Giebing, H., François-Kettner, H. (1996), *Pflegerische Qualitätssicherung. Konzept, Methode, Praxis*, Eicanos, Bocholt

Katz, J. Green, E. (1996) *Qualitätsmanagement. Überprüfung und Bewertung des Pflegedienstes*

Müller, K., Thielhorn, U. (2000) *Zufriedene Kunden? Die Qualität ambulanter Pflege aus der Sicht der Patienten*, Kohlhammer, Stuttgart

Documents FSSF:

Définition de la profession de la sage-femme, 1998

Code international de déontologie des sages-femmes, version française 1998

Ordonnance sur l'assurance-maladie (OAMal) du 27 juin 1995, état au 7 septembre 2004, www.admin.ch/ch/f/rs/c832_102