

# La certification par qualité palliative: importante, nécessaire, tournée vers l'avenir

C'est en 2011 qu'une institution a reçu pour la première fois le label qualité palliative. Entre-temps, 83 institutions du secteur de la santé sont au nombre des institutions labellisées. Toutefois, le facteur décisif n'est pas seulement le label, mais la manière de l'obtenir. Car les mois et parfois les années de préparation à la certification et à l'audit font que les établissements traitent de manière intensive le thème de la qualité et des soins palliatifs. En outre, le but de l'association est que les soins palliatifs soient proposés à moyen terme dans toute la Suisse.

## 1. Histoire

Le développement du label décerné par «qualité palliative – Association suisse pour la qualité des soins palliatifs» est l'histoire d'un succès. La fondation de l'association en 2010 était une mesure du projet partiel «Soins» de la «Stratégie nationale des soins palliatifs 2010–2012». La fondation de l'association et ses activités ont contribué au développement de la qualité. L'assurance qualité par l'attribution d'un label comprend à la fois les soins palliatifs spécialisés dans les secteurs stationnaire et ambulatoire ainsi que les soins palliatifs dans les soins de longue durée.

L'Association qualité palliative est actuellement représentée par la membre de notre comité Petra Vayne-Bossert qui dirige également le groupe de travail Qualité de palliative ch. Notre étroite coopération avec palliative ch profite aux deux organisations, a fait ses preuves au fil des ans et a économisé des ressources. Ainsi, après le changement de direction de palliative ch, nous avons poursuivi les activités de notre association dans le cadre d'un contrat de service.

## 2. Instruments de contrôle de la qualité

Le groupe de travail Qualité, en tant qu'organe spécialisé de palliative ch, élabore les bases pour l'attribution du label de qualité en soins palliatifs. Les **standards de qualité** créés dans les soins palliatifs sont utilisés par les différents établissements de soins pour la mise en œuvre d'un travail de qualité.

Trois listes différentes de critères de qualité sont utilisées pour le contrôle:

- Critères pour les établissements spécialisés de soins palliatifs stationnaires
- Critères pour les services de consultation mobiles spécialisés, intrahospitaliers et extrahospitaliers
- Critères de contrôle de la qualité des traitements stationnaires dans les établissements de soins de longue durée

Les listes contiennent des critères d'examen spécifiques à chaque domaine.

Ces **listes de critères** sont utilisées par une organisation partenaire en collaboration avec les auditrices et les auditeurs sur place. L'objectif est de vérifier si une institution offre des soins palliatifs de haute qualité. Si les critères requis sont remplis lors de la visite, les membres du comité de qualité palliative attribuent le label «Qualité dans les soins palliatifs».

Ces auditeurs, appelés pairs, sont des spécialistes de diverses professions qui ont leur propre expérience en soins palliatifs. Ils sont soutenus par une institution d'audit agréée.

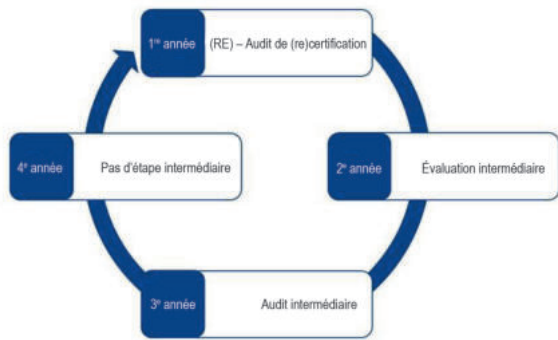
Les critères de qualité sont élaborés par des professionnels de l'Association spécialisée palliative ch, contrôlés en permanence et développés si nécessaire. Sur la base de ces directives, des organisations professionnelles d'audit réalisent les audits pour le compte de l'Association qualité palliative.

Parfois, les institutions ne font pas la différence entre le label Palliative et les autres labels de qualité (par exemple Sanacert, ISO, etc.) et elles ne voient pas la valeur ajoutée du label spécifique pour la qualité des soins palliatifs. Ce faisant, ces institutions ne reconnaissent pas que le label de qualité en matière de soins palliatifs est beaucoup plus fondé et qu'il est décerné pour des connaissances spécialisées complètes et interprofessionnelles en matière de soins palliatifs.

## 3. Entreprises et institutions certifiées à ce jour

Mobiles et stationnaires – Soins palliatifs spécialisés: 18  
Unités de soins palliatifs – soins palliatifs spécialisés: 24  
Services de consultation mobiles – soins palliatifs spécialisés: 11  
Institutions de soins de longue durée – soins palliatifs généraux: 30

#### PROCESSUS DE CERTIFICATION



#### 4. Processus d'audit

Vous pourrez trouver plus de détails à l'adresse: <https://www.qualitepalliative.ch>

#### 5. Quelle valeur ajoutée apporte un label?

Le processus d'audit (voir schéma ci-dessus), la valorisation interne de la méthode de travail et la mise en œuvre de normes de qualité augmentent déjà à eux seuls la qualité. Avec les travaux préparatoires au label, une institution a déjà posé un jalon dans son attitude vis-à-vis de la qualité. L'ensemble du processus est un long chemin. Cela prend des mois, voire des années, jusqu'au jour de l'évaluation. Dans cette phase, les offres internes sont remises en question de manière critique et continuellement améliorées afin de répondre finalement aux critères nécessaires. Au cours de ce travail préparatoire exigeant, les soins palliatifs sont mis en place et la collaboration interprofessionnelle est développée. La formation continue et la formation de perfectionnement – internes et externes – constituent un autre jalon jusqu'à ce que l'objectif soit atteint.

Le processus crée une prise de conscience du sujet. La mise en œuvre des connaissances spécialisées contribue au fait que le processus et l'accompagnement de «quitter le monde» redeviennent plus importants. C'est ce que fait l'association, selon la devise: «S'il n'y a plus rien à faire, il reste encore beaucoup à faire».

Le diagramme suivant illustre le processus sans fin de développement ultérieur. Même après l'attribution du label, le processus se poursuit.

Grâce au processus de reconnaissance du label, les valeurs ajoutées suivantes peuvent être observées et dans certains cas mesurées:

1. Le processus de certification vise non seulement des objectifs élevés, mais augmente également les efforts pour



maintenir et développer davantage ce niveau. Car pour remplir les conditions-cadres, le personnel doit être formé. Grâce à cette formation, les employés de toutes les fonctions se sentent compétents et apprécient la collaboration interprofessionnelle nécessaire. Ces facteurs conduisent à une plus grande **satisfaction au travail**.

2. Le besoin d'**autodétermination des personnes** prises en charge par une institution va, à juste titre, s'accroître dans les années et décennies à venir. La question de savoir pourquoi on choisit une certaine institution pour ses soins sera posée plus souvent. Les personnes concernées et leurs proches sont plus susceptibles de choisir une institution certifiée, car celle-ci garantit de manière plus compréhensible un accompagnement et des soins interprofessionnels et palliatifs que dans une institution non certifiée. Cela sera de plus en plus considéré comme un critère important.

3. Les institutions – à juste titre – s'orientent de plus en plus vers les critères du marché. Le label «Qualité en matière de soins palliatifs» est un avantage certain sur le marché hautement concurrentiel. Le label peut être un facteur décisif dans le **choix d'un établissement** de soins et contribue ainsi à une occupation optimale des lits dans les établissements ainsi labellisés.

4. Face à la pénurie attendue de personnel infirmier, les labels de qualité des institutions peuvent être décisifs pour le **choix d'un emploi**: un employeur qui offre un service de qualité vérifiable est également attractif pour les employés.

5. La satisfaction professionnelle plus élevée mentionnée ci-dessus conduit à une meilleure identification avec l'entreprise. Et en conséquence – espérons-le – à **moins de fluctuation**.

6. Le dernier avantage important de la reconnaissance par un label de qualité est l'effet qu'elle a sur le public politique.

La publication des établissements certifiés avec succès sur le site web [qualitépalliative](http://qualitépalliative.ch) peut être utilisée pour se **positionner positivement** vis-à-vis des prestataires de services et du public. Les établissements stationnaires de soins palliatifs spécialisés et reconnus ont également besoin du label pour être reconnus par les assurances maladie comme prestataires de soins palliatifs spécialisés.

## 6. Perspective

La qualité étant un processus continu contrôlé par un audit, [qualitépalliative](http://qualitépalliative.ch) s'efforce également en permanence de soutenir la promotion de la qualité. Cela se passe d'une part par un échange régulier et une coopération avec le groupe de travail Qualité de [palliative.ch](http://palliative.ch). Ainsi, une liste de critères pour les **soins palliatifs spécialisés dans les hospices** est en cours d'élaboration. La question de savoir comment se déroulera la suite de la procédure avec cette nouvelle liste est toujours en cours de discussion. Dans tous les cas, qua-

litépalliative se félicite lorsqu'un label de qualité est visé et qu'un instrument de qualité est créé.

À l'avenir, il sera important d'accorder plus d'attention à la **qualité des soins palliatifs généraux** et de la promouvoir. Entre-temps, pour les institutions et les établissements qui ne sont pas prévus pour un label, mais qui offrent tout de même de bons soins palliatifs généraux, [palliative.ch](http://palliative.ch) a publié des recommandations. L'interprofessionnalisme et la gestion des symptômes y sont fortement pondérés. Les recommandations sont publiées sur le site de [palliative.ch](http://palliative.ch) et sont disponibles sous forme de brochure imprimée.

Notre objectif est que les soins palliatifs généraux et spécialisés soient ancrés à long terme et de façon généralisée dans toute la Suisse.

*Pia Hollenstein, présidente de [qualitépalliative](http://qualitépalliative.ch)  
mail@piahollenstein.ch*