



Département de la santé, des affaires sociales et de la culture

Departement für Gesundheit, Soziales und Kultur

**CANTON DU VALAIS**  
**KANTON WALLIS**

## **Lignes directrices pour une politique de surveillance de la qualité des soins et de la sécurité des patients en Valais**

Le Département en charge de la santé est responsable de la surveillance de la qualité des soins et de la sécurité des patients de l'ensemble des prestataires de soins du Valais, notamment les hôpitaux, les établissements médico-sociaux (EMS) et les centres médico-sociaux (CMS). A ce titre, il définit une politique de surveillance de la qualité des soins et de la sécurité des patients. Cette politique reflète la volonté du Département en charge de la santé d'organiser de manière cohérente et harmonisée la surveillance de la qualité des soins et de la sécurité des patients pour l'ensemble du canton.

En tenant compte des bases légales fédérales et cantonales, la politique de surveillance de la qualité des soins et de la sécurité des patients identifie les acteurs cantonaux impliqués dans la qualité des soins et la sécurité des patients et spécifie leurs responsabilités et leurs rôles. En particulier, la politique de surveillance de la qualité des soins et de la sécurité des patients permet de distinguer clairement les rôles, d'une part, du Département en charge de la santé et, d'autre part, des prestataires des soins. Cette politique ne définit ni ne remplace les stratégies de qualité des soins et de sécurité des patients dont se dotent les prestataires de soins: ceux-ci restent les responsables de la qualité des soins qu'ils fournissent et de la sécurité des patients dont ils ont la charge.

### **I. Principes et définitions**

La qualité des soins est la capacité des services de santé d'atteindre les résultats de santé souhaités en conformité avec les connaissances professionnelles du moment. Elle touche à toutes les activités des prestataires de soins qui ont un effet sur la santé des patients. Elle inclut la sécurité des patients dans le sens de la gestion et de la prévention des événements indésirables liés à leur prise en charge.

La surveillance de la qualité des soins et de la sécurité des patients est une activité essentielle de tout système de santé. La politique de surveillance de la qualité des soins et de la sécurité des patients permet au canton de définir un cadre dans lequel s'articulent les principes régissant cette surveillance. Cette politique a pour finalité d'assurer les conditions offrant, dans les limites du possible, la meilleure qualité de soins et la plus grande sécurité des patients dans le système sanitaire cantonal.

La surveillance de la qualité des soins et de la sécurité des patients se fait par des mesures objectives au moyen d'indicateurs et par le signalement d'événements indésirables. Ces indicateurs et le suivi des événements indésirables permettent l'évaluation de la qualité des soins et de la sécurité des patients par l'atteinte d'objectifs prédéfinis et par la comparaison avec des standards. La surveillance a aussi pour but d'identifier les insuffisances nécessitant des mesures correctrices, dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des soins et de la sécurité des patients.

## **II. Bases légales**

La loi fédérale sur l'assurance maladie de mars 1994 stipule (art. 58) que le Conseil Fédéral peut prévoir des contrôles scientifiques et systématiques pour garantir la qualité ou l'adéquation des prestations. Dans la révision de la loi sur l'assurance-maladie de janvier 2009, il est précisé (art. 22a) que les fournisseurs de prestations doivent communiquer à l'Office Fédéral de la Santé Publique (OFSP) les données nécessaires [à l'évaluation de la qualité des soins] et que l'OFSP est tenu de publier des données relatives à la qualité et à l'économicité [des prestations]. A ce titre les prestataires de soins doivent se doter d'un ensemble d'indicateurs sur la qualité des soins et la sécurité des patients.

La loi cantonale sur la santé du 14 février 2008 (chapitre 5 : « Qualité des soins et sécurité des patients ») stipule que « les établissements et institutions sanitaires de même que les professionnels de la santé s'engagent activement pour assurer la meilleure qualité des soins possible et pour promouvoir la sécurité des patients. » et qu' « il est créé une commission cantonale pour la sécurité des patients et la qualité des soins (CSPQS) chargée d'introduire et de développer, de façon coordonnée, un concept et les outils indispensables à l'évaluation et à la gestion de la sécurité des patients et de la qualité des soins. »

L'Ordonnance cantonale 800.300 du 18 mars 2009 sur la qualité des soins et la sécurité des patients précise notamment que « la CSPQS est chargée d'évaluer la qualité et l'efficacité des prestations fournies par le système sanitaire valaisan et de promouvoir la qualité des soins et la sécurité des patients. » Elle précise par ailleurs que la CSPQS peut faire appel à des experts externes et à l'OVS pour mener à bien ses missions.

L'Ordonnance cantonale 811.200 du 4 mars 2009 sur les activités de santé publique déléguées par l'Etat prévoit que le « l'OVS [soit] chargé [...] d'analyser et de mettre en valeur l'ensemble des statistiques sanitaires et des indicateurs de la qualité des soins dans le canton » et que « le Département [puisse] confier [des] tâches à l'OVS [notamment] dans le domaine de la qualité des soins et de la sécurité des patients. »

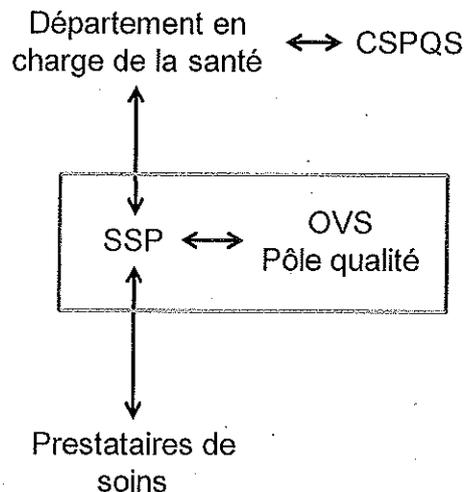
## **III. Responsabilités et rôles des acteurs impliqués dans la surveillance de la qualité de soins et de la sécurité des patients**

Les acteurs cantonaux impliqués dans la surveillance de la qualité des soins et de la sécurité des patients sont :

- le Département en charge de la santé,
- la Commission cantonale pour la sécurité des patients et la qualité des soins (CSPQS),

- le Service la santé publique (SSP) et l'Observatoire valaisan de la santé (OVS),
- les prestataires de soins.

Les relations entre les acteurs sont schématisées ci-dessous :



Leurs responsabilités et rôles sont les suivants :

- Le Département en charge de la santé est l'autorité de surveillance. Il définit une politique de surveillance de la qualité des soins et de la sécurité des patients qui précise les rôles des acteurs impliqués ainsi que les indicateurs utilisés (nationaux ou cantonaux ; de structure, de processus ou de résultat).
- La Commission cantonale pour la sécurité des patients et la qualité des soins (CSPQS) est consultée par le Département en charge de la santé. Elle fait des propositions au département pour définir la politique de surveillance de la qualité des soins et de la sécurité des patients et pour choisir les indicateurs. Elle peut consulter les prestataires de soins et l'OVS pour mener à bien ses missions. Elle a accès aux indicateurs et aux données ayant permis de les établir. Une extraction anonymisée de la base de données des événements indésirables saisis par les prestataires de soins lui est remise périodiquement. Elle valide l'organisation mise en place par les prestataires de soin pour assurer la qualité des soins et la sécurité des patients. Enfin, elle émet des propositions et des recommandations sur la base des rapports qui lui sont adressés par les prestataires de soins et par l'OVS.
- Le Service de la santé publique (SSP) s'assure que la politique de surveillance de la qualité des soins et de la sécurité des patients définie par le Département est appliquée par les prestataires de soins. Le SSP s'appuie sur les activités du « Pôle qualité des soins » de l'OVS. Le Pôle suit et interprète des indicateurs nationaux de la qualité des soins et de la sécurité des patients. Par ailleurs, le Pôle développe des indicateurs cantonaux qu'il propose au Département ; il les produit, les suit et les interprète. Le Pôle assure la diffusion des indicateurs auprès de l'Etat, des prestataires de soins et de la population valaisanne par le biais de rapports et en publiant certains indicateurs sur son site internet.
- Les prestataires de soins sont responsables de la qualité de soins qu'ils fournissent et de la sécurité de leurs patients. Ils définissent et mettent en œuvre leur propre stratégie relative

à la qualité des soins et à la sécurité des patients, dans le respect de la politique de surveillance de la qualité des soins définie par le Département en charge de la santé. En complément aux indicateurs nationaux et cantonaux, les prestataires de soins peuvent produire leurs propres indicateurs. Ils peuvent par ailleurs diffuser des informations concernant l'ensemble de leurs indicateurs. Les prestataires de soins fournissent au SSP et à l'OVS les informations nécessaires pour produire les indicateurs utilisés par le canton pour la surveillance de la qualité des soins et de la sécurité des patients.

Adopté à Sion le 10 décembre 2013



Esther Waeber-Kalbermatten  
Conseillère d'Etat  
Cheffe du Département de la santé, des  
affaires sociales et de la culture