

## Séance 1 : Qualité : Amélioration Et Transparence

---

Anthony Staines a souligné trois aspects de la qualité : le concept, la mise en oeuvre et la communication. Il a insisté sur le fait qu'il existe un écart entre la qualité démontrée par la recherche comme réalisable et la qualité effectivement obtenue. Il croit qu'il y a dix points clés pour la qualité clinique et la sécurité des patients. Il s'agit de la compréhension, de la sagacité des dirigeants, de l'organisation, du système de mesure et d'informatique, de la culture, du travail d'équipe, des meilleures pratiques, des objectifs incluant évaluation et feedback, de la participation du patient, et du rapport coût-efficacité.

Mme Ziltener croit que les attentes des patients vis à vis de la médecine sont trop élevées. Un patient, une fois qu'il est admis, a l'espoir de se soumettre à un vaste programme de soins et d'être guéri. Le problème se pose lorsque les attentes sont en conflit avec la réalité. Elle conseille aux hôpitaux de promouvoir des normes, des systèmes de rapports d'erreurs et de se rendre compétitifs au niveau qualitatif plutôt que de mettre en avant les coûts. Les résultats doivent être publiés, et les indicateurs médicaux et les comparatifs de performances doivent être transparents. Nous avons besoin d'un système médical basé sur la connaissance qui encourage la concurrence pour la qualité et la collaboration entre les associations de patients et les hôpitaux.

Published on : Mon, 15 Nov 2010