

## SAISINE

En quoi la notion de "**qualité**" est-elle au coeur de la réflexion éthique ?"

Le Dr Chainé, médecin, au service de l'évaluation médicale nous apporte son expertise

Il est demandé à chacun de donner une définition ou un sens au mot « qualité » :

En voici quelques un : Mesure, norme, consensus, meilleur résultat, secteur marchand, adapté aux besoins, évaluation, différent de quantité, savoir faire, difficulté à quantifier certaines choses, management de la qualité ou par la qualité, tendre vers le mieux, harmonisation, vision fugace de la vérité à un moment donné, pourquoi en parle-t-on ? est-ce une obligation d'en faire ; exigence, respect des règles, censure, efficacité dans le temps, engagement, indicateur, parfois remettre en doute la règle, qui décide de la qualité ? Qualité et limites d'un geste, d'une personne, d'une chose. Est-ce une utopie administrative de penser qualité-perfection ? Rentabilité

Qualité = chronophage ; donc pas rentable (à court terme) !

Diaporama Mr CHAINE

Dr CHAINE : on est en danger de confondre le moyen et l'objectif

Définition de la qualité : Il existe 36 acceptions différentes du mot qualité comme par exemple celles des pionniers de la qualité :

- Joseph Juran : l'aptitude à l'usage, la meilleure adéquation aux besoins
- Philippe B. Crosby : La rencontre des exigences (l'explication par le client, de ses besoins, la conformité aux exigences, en s'appliquant aux produits, aux services et au fonctionnement de l'entreprise
- celle des normes comme par exemple la norme ISO 9000 : L'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences.

Ou celle de l'OMS , la plus communément admise, plus orientée vers le soin :

*« Délivrer à chaque patient l'assortiment d'actes diagnostiques et thérapeutiques qui lui assurera le meilleur résultat en terme de santé, conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût, pour un même résultat au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en termes de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins »*

Il n'y a pas d'acte de la santé sans part de risque

Patient = personne qui souffre, avec une part d'angoisse

Réponse à un besoin,

Dans le monde de la santé, la qualité pourrait être définie comme un effort continu de tous les membres d'une organisation (médecins, administratif, agent d'accueil, IDE, ASH , AS etc ...) besoin de répondre aux besoins et aux attentes des patients et autres clients (G. Laffet et D. Blimmenthal) (autres clients = tutelles, organismes de SS, confrères, assureurs...

Que penser de cela ?

En 70 dans la loi hospitalière n'existe pas, en 90 : on trouve le mot qualité «3 fois, en 96 , on trouve le mot à chaque page (depuis l'histoire de la transfusion sanguine)

**Questions** : la qualité est apparue quand la santé est entrée dans une modalité comptable; l'effet pervers, la qualité ne va-t-elle pas servir à renforcer les effets comptables et économiques par le biais de l'éthique ?

Dérive de confusion entre l'objectif au départ et l'objectif d'être conforme à des procédures

Comment en tant que qualitiens avez-vous réfléchi ? Il y a la qualité et la « qualitique » (méthode, moyens), le véritable objectif : ne plus avoir besoin de parler de qualité ; pourquoi avons-nous dû introduire la notion de qualité ?

La bonne mesure est difficile à déterminer

On ne peut pas nier que la non-qualité augmente le coût

Que peut-on mettre comme garde fou pour que la dérive n'arrive pas : la valorisation du professionnel

La qualité ce n'est qu'une forme d'exercice au quotidien de l'éthique,

Etre « qualité » : c'est l'effort de chacun en réponse à ce qui est attendu du malade, de la structure et des autres clients

Premier élément de la qualité : implication de la direction,  
Une bonne démarche qualité doit nous ramener au contact du patient

### **Questions et observations :**

Faire en sorte que les outils ne se retournent pas contre celui qui les utilise

Homogénéiser les pratiques est important et ainsi que la diminution des variabilités

N'y a-t-il pas certaines situations ( maisons de retraite par exemple) où les critères de qualité sont ou paraissent au top (exemple : alors que tout paraissait presque exemplaire , la télévision d'une maison de retraite était brouillée et les résidents étaient là; pourquoi la télé ainsi ?

réponse : ne vous en souciez pas, ils ne la voient même pas !

\*\* La qualité c'est d'abord l'être humain et pas les outils

La qualité est ce un exercice de l'éthique ? Toute activité humaine place l'éthique au sens de la réflexion

Par rapport à l'évolution, vis-à-vis des risques induits, il faut avoir l'éthique de responsabilité

Le passage de la qualité dans le monde industriel qui passe au monde de la santé : le client va déterminer la meilleure automobile ; peut-on dire la même chose pour la santé ; c'est la notion de besoin implicite et explicite

Difficulté de la relation malade-patient actuellement avec les informations que le patient peut avoir obtenues par lui-même