

Exigences de qualité pour l'autorisation de pratiquer : points essentiels à respecter

Lors de l'ouverture d'un cabinet et de la demande d'admission à pratiquer à la charge de l'AOS, des informations relatives à la qualité sont exigées. Cette obligation soulève souvent des interrogations chez les psychiatres. C'est pourquoi, nous avons élaboré ci-dessous des informations pratiques à cet effet.

Arne Jungnickel, membre du dicastère Qualité de la SSPP

Disposez-vous d'un système de gestion de la qualité approprié ? Disposez-vous d'un système de rapports internes et d'apprentissage adéquat ? Avez-vous adhéré à un réseau suisse uniforme de déclaration des événements indésirables ? Disposez-vous des équipements nécessaires pour participer aux mesures nationales de la qualité ?

Les questions figurant dans le formulaire de demande d'autorisation de facturer à l'AOS suscitent régulièrement des incertitudes lors de l'ouverture d'un cabinet médical. Le fait que les psychiatres soient désormais confrontés à des questions de gestion de la qualité découle de l'entrée en vigueur, le 1er janvier 2022, de la révision de la LAMal « Admission des fournisseurs de prestations ». Depuis cette date, les fournisseurs de prestations ambulatoires peuvent uniquement facturer à la charge de l'assurance obligatoire des soins (AOS) s'ils disposent d'une autorisation délivrée par le canton. Cela exige de remplir les critères d'admission fixés par la LAMal et l'OAMal. Ces critères incluent notamment des exigences de qualité, comme l'existence d'un système de gestion de la qualité ou la capacité démontrée à participer aux mesures nationales de qualité.

Les exigences de qualité prévues à l'art. 58g de l'OAMal s'appliquent à l'ensemble des fournisseurs de prestations. Elles diffèrent toutefois selon les domaines de prestations. C'est pourquoi la LAMal prévoit que les associations de fournisseurs de prestations et d'assureurs concluent, à l'échelle nationale, des réglementations contractuelles sur le développement de la qualité (conventions de qualité). Dans l'attente de la mise en place de ces conventions, nous vous proposons des explications relatives à ces questions.

Disposez-vous d'un système de gestion de la qualité approprié ?

Par définition, la gestion de la qualité regroupe l'ensemble des mesures visant à améliorer la qualité des processus, du travail et des prestations de service. Un système de gestion de la qualité décrit et formalise ces mesures. Selon la taille de votre cabinet, ce système comprendra vos propres efforts, un logiciel de tableur et un fichier texte. Ce document doit contenir l'ensemble des dispositions que vous mettez en place pour garantir la qualité de vos prestations et pour prévenir tout risque de dommage pour vos patient·e·s. La mise en place d'un tel système peut représenter un effort conséquent, parfois plusieurs centaines d'heures de travail, en fonction du niveau de précision souhaité. La FMPP a publié en octobre 2016 un [« Rapport qualité dans le domaine ambulatoire »](#), qui sert aussi de référence en la matière. Par ailleurs, la participation à un cercle de qualité représente elle aussi une méthode structurée pour assurer la gestion de la qualité. Il en va de même pour les autres exigences de qualité définies à l'art. 58g OAMal. Le système de gestion de la qualité est défini plus clairement pour d'autres spécialités que pour la psychiatrie et la psychothérapie.

Le livre « Qualitätsmanagement für Dummies nach ISO 9001:2015 » de Rainer Weltring (disponible uniquement en allemand) offre une introduction accessible aux principes du système de gestion de la qualité. Il explique comment mettre en place son propre système de gestion de la qualité à partir d'outils simples, tels qu'un fichier Excel ou Word. Dans votre demande d'admission, vous pouvez ainsi noter que vous disposez d'un système de gestion de la qualité au sens de la norme ISO 9001:2015. À ce jour, il n'existe aucun système de gestion de la qualité spécifiquement reconnu pour la psychiatrie et de la psychothérapie.

Disposez-vous d'un système de rapports internes et d'apprentissage adéquat ?

Cette question fait référence aux systèmes de signalement des incidents critiques (CIRS). Dans le domaine économique et des services, des méthodes telles que le système Kaizen ou le tableau Kaizen sont très appréciées. Une documentation et des guides pratiques sur ces approches sont largement disponibles, notamment sous forme de tutoriels en ligne (p. ex. sur YouTube). Vous trouverez [ici](#) la fiche d'information de la Fondation Sécurité des patients Suisse, qui offre une introduction utile, directement applicable à la pratique quotidienne. Dans votre demande d'admission, vous pouvez ainsi noter que vous utilisez un système de rapports et d'apprentissage inspiré de ce document.

Avez-vous adhéré à un réseau suisse uniforme de déclaration des événements indésirables ?

Il existe certaines plateformes en ligne permettant de signaler des événements indésirables à l'échelle nationale. Toutefois, elles s'adressent principalement aux cliniques et aux grandes organisations. Ces plateformes, gérées par différentes entreprises, aux approches parfois divergentes, ne correspondent pas à la définition d'un « réseau suisse uniforme de déclaration des événements indésirables ». La Fondation Sécurité des patients Suisse (patientensicherheit.ch) met à disposition des informations complémentaires à ce sujet.

Dans votre demande d'admission, vous pouvez signaler cette lacune et préciser que vous rejoindrez un tel réseau dès qu'il aura été mis en place. Vous témoignez ainsi de votre engagement, tout en précisant que votre absence d'adhésion ne vous est pas imputable. Si la direction cantonale de la santé n'accepte pas votre explication, il lui reviendra de préciser ce qu'elle attend concrètement.

Disposez-vous des équipements nécessaires pour participer aux mesures nationales de la qualité ?

En novembre 2022, il n'existait ni mesure nationale de qualité ni exigence clairement définie. Actuellement, il semble qu'un ordinateur disposant d'une connexion Internet et, éventuellement, un logiciel de cabinet médical permettant de gérer le dossier électronique du patient suffisent pour répondre à ce critère.