



Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken  
Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques  
Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche

---

# Groupes qualité : cahier des charges et profil d'exigences

---

Décembre 2015 / version 1.1



## Inhaltsverzeichnis

---

1.	Introduction .....	3
2.	Mission des groupes qualité.....	3
3.	Tâches, compétences et responsabilités .....	4
4.	Organisation et obligations .....	5

## 1. Introduction

---

Le comité directeur a réexaminé ses missions, ses compétences et ses responsabilités, ainsi que celles du groupe qualité (QA) et du bureau (GS). Se fondant sur cette discussion, il a adopté le cahier des charges et le profil d'exigences exposés ci-après.

Les structures de l'ANQ prévoient des groupes qualité chargés de soutenir les travaux du comité et du bureau. Ces groupes aident proactivement et encouragent l'ANQ à mettre en œuvre, à ancrer et à développer le plan de mesures, et apportent leurs connaissances techniques et leur expérience. Ils sont répartis par domaine (soins aigus, psychiatrie et réadaptation), mais ils peuvent être subdivisés à l'intérieur d'un même domaine ou travailler pour plusieurs domaines, quand les thèmes, les mesures et les spécialistes concernés sont facilement définissables.

Début 2015, il existait trois groupes qualité, l'un pour la médecine somatique aiguë, un deuxième pour la réadaptation et un troisième pour la psychiatrie.

Le comité peut instituer un nouveau groupe à la demande d'un de ses membres, du bureau ou d'un QA existant.

## 2. Mission des groupes qualité

---

Le comité directeur définit les mandats ; ceux-ci, limités dans le temps, décrivent les principaux axes de travail, les objectifs, les conclusions à livrer et les délais. Il les revoit et les adapte régulièrement (au minimum tous les deux ans), ce qui permet de tenir compte de l'évolution des thèmes, des objectifs et des tâches. A chaque réexamen, il contrôle également la nécessité du groupe et sa composition et, le cas échéant, apporte les modifications qui s'imposent.

### Organisation des mandats

- Le comité directeur confie au bureau un mandat qui doit être traité en collaboration avec un groupe qualité.
- Le comité indique les objectifs, les délais et les grandes étapes.
- Le bureau ou la responsable du domaine au sein du bureau dirige le QA et le groupe d'experts d'un point de vue administratif et organisationnel, et veille au respect des délais et des étapes.
- Le bureau ou la responsable du domaine tient le comité au courant de l'avancement des travaux et de ses conclusions.
- Le QA traite le mandat sur le plan technique et il est responsable de son contenu. Il communique les bases décisionnelles au comité et, au besoin, consulte un groupe d'experts.
- Le groupe d'experts traite le contenu des questions précises qui lui ont été confiées par le QA. Il est dirigé par la responsable du domaine. Le QA attribue le mandat et contrôle son contenu une fois qu'il est terminé.

Le groupe qualité traite les thèmes conformément au mandat et aux prescriptions du comité directeur. Il répond aux questions et recherche des solutions en analysant leurs avantages et leurs inconvénients, leurs points forts et leurs points faibles, puis il propose au comité de prendre les décisions correspondantes. Au besoin et dans la mesure de ses possibilités, il conseille le bureau pour les questions pratiques.

### 3. Tâches, compétences et responsabilités

---

Afin de garantir que les travaux du QA soient efficaces et répondent aux objectifs, les tâches, les compétences et les responsabilités sont définies ci-dessous.

#### Tâches

- Mise au point et, au besoin, développement
  - o du concept de mesure, en collaboration avec l'institut chargé de celle-ci
  - o du concept d'évaluation, en collaboration avec l'institut chargé de celle-ci
  - o du concept de publication
  - o d'autres concepts, p. ex. de formation
- Evaluation technique et rédaction de recommandations relatives aux instruments de mesure et aux instituts d'évaluation possibles
- Evaluation technique et adoption du contenu du rapport comparatif national
- Rédaction de recommandations relatives au contrôle de la qualité des données (base d'un concept de validation)
- Définition de valeurs de référence et de fourchettes pour les résultats des mesures et pour la qualité des données
- Rédaction de recommandations relatives à l'amélioration continue de la mesure en cours ou au développement du plan de mesures (sur la base des connaissances techniques et de l'expérience)
- Evaluation des réclamations à propos de la mesure afin, le cas échéant, d'attribuer un mandat à un groupe d'experts
- Evaluation des demandes de dispense et rédaction de recommandations à l'intention du comité directeur

#### Compétences

- Le QA rédige des recommandations et élabore des bases décisionnelles à l'intention du comité directeur
- Le QA peut, dans le cadre de ses mandats, présenter une proposition au comité directeur
- Le QA peut instituer un groupe d'experts pour approfondir certaines questions
- Le QA n'est pas lié, dans son travail, aux propositions de son groupe d'experts ; toutefois, si ses propositions s'écartent des recommandations du groupe d'experts, le QA doit les justifier dans son rapport au comité.

#### Responsabilités

- Les membres participent aux réunions du QA et préviennent de leurs absences.
- Les membres se préparent pour les séances.
- Le responsable technique et/ou administratif du QA fait régulièrement rapport au comité directeur et/ou au bureau.
- Le responsable administratif du QA rédige chaque année un bref rapport (sur le modèle du rapport annuel de l'ANQ).
- Les membres élargissent et entretiennent leurs réseaux au bénéfice de l'ANQ.

## 4. Organisation et obligations

---

### Constitution

Les groupes qualité sont constitués de façon à pouvoir traiter eux-mêmes la majorité des thèmes d'un point de vue technique.

La responsable du domaine au sein du bureau est toujours membre du QA.

Chaque QA est constitué de six à huit personnes. Pour s'attacher les candidats les plus compétents, le comité directeur peut demander à la direction des organismes membres de l'ANQ et d'autres organisations de lui faire des propositions. Les spécialistes membres des QA représentent leur avis technique personnel ; ils ne représentent pas les intérêts des organisations qui les ont nommés.

Les membres des QA sont choisis par le comité directeur.

La direction du QA peut demander l'exclusion d'un membre quand celui-ci ne satisfait plus aux exigences approuvées par le comité ou que les tâches du QA ont changées. Un membre peut démissionner en donnant un préavis de trois mois. Il peut recommander son successeur.

### Obligations auxquelles doit satisfaire chaque membre individuellement

Chaque membre d'un QA satisfait aux obligations suivantes :

#### Connaissances techniques

- Connaissance de la gestion et du développement de la qualité
- Connaissance des thèmes de mesure de l'ANQ à traiter dans le QA
- Connaissance de l'évolution sur le plan national et international

#### Connaissances méthodologiques

- Connaissances et/ou expérience en matière de développement des mesures de la qualité
- Connaissance de la statistique descriptive et de la statistique analytique
- Capacité d'interpréter les données et de les communiquer à des non-spécialistes

#### Connaissances pratiques

- Connaissances générales en matière de lancement, de réalisation et d'exploitation des mesures de la qualité
- Connaissances spécifiques de la réalisation des mesures de l'ANQ

#### Compétences sociales

- Façon de travailler fondée sur le consensus et orientée solutions
- Loyauté envers les décisions de l'ANQ
- Relations dans les milieux spécialisés, aussi bien dans la gestion de la qualité de la santé en général que dans son domaine propre

#### Exigences générales

- Connaissance du cadre de travail de l'ANQ ainsi que de son but et de ses objectifs
- Travail sur mandat de l'ANQ
- Réflexion active et, le cas échéant, proposition d'améliorations pour les mesures en cours (à partir de son expérience concrète personnelle et de celle de son réseau)



## Direction du groupe qualité

Chaque QA se constitue et s'organise lui-même. Les tâches d'administration des travaux et d'animation de ses séances incombent toujours à la responsable du domaine au sein du bureau. Ces tâches consistent notamment à préparer et à assurer le suivi des séances, à veiller au respect des délais prévus et du cadre défini, ainsi qu'à contrôler l'exécution du mandat confié par le comité directeur. Le QA peut décider de mettre en place une direction technique explicite en plus de la direction administrative.

## Séances du QA

Quatre séances par an sont prévues.

Le procès-verbal est rédigé par un membre du bureau, en collaboration avec la responsable du domaine.

Les discussions sont surtout tirées de la pratique des membres du QA. La responsable technique du QA est chargée de l'aspect « garantie de la qualité ». La responsable du domaine veille à ce que la stratégie de l'ANQ soit respectée et apporte sa contribution en cas de divergences majeure d'opinions, surtout quand elles concernent la mise en œuvre, ou analyse de manière critique les propositions des autres.

Le QA soumet ses conclusions au comité directeur à l'unanimité. En cas d'impossibilité, il lui présente les différents avis et les lui explique de façon à permettre la prise de décision. Les membres absents peuvent donner leur avis par écrit auparavant.

## Soutien par des groupes d'experts

Les groupes d'experts sont créés en fonction des besoins des QA, rapidement, pour un thème donné et un temps limité, afin de résoudre des problèmes particuliers et de répondre à des questions précises, qui dépassent les compétences techniques du QA.

Le QA donne au groupe d'experts un mandat définissant clairement le travail dont il le charge, de manière analogue à son propre mandat.

## Coordination des travaux des différents QA

Si nécessaire, les membres de tous les QA se réunissent pour clarifier des questions de coordination et de développement.

Ces rencontres sont organisées par le bureau. On attend des membres des QA qu'ils y participent.

## Confidentialité

Les membres des QA signent une déclaration de confidentialité, car ils travaillent sur des données et des informations confidentielles.

## Jetons de présence / dédommagement

Les membres des QA touchent pour chaque séance un jeton de présence de CHF 200 par demi-journée (4 heures) ainsi que les frais de déplacement effectifs.



## Documents de base

Les documents de base déterminants pour le travail des QA, qui doivent être pris en compte pour l'exécution des mandats du comité directeur, sont les suivants :

- Statuts
- Contrat qualité national
- Principes et modalités de décompte applicables aux soins aigus en résidentiel, à la psychiatrie et à la réadaptation
- Règles de gestion des données de l'ANQ
- Exigences applicables aux concepts d'évaluation, notamment aux rapports comparatifs nationaux
- Principes et exigences applicables aux publications de l'ANQ
- Principes applicables à la dispense des mesures prévues par le plan national de mesures
- Concepts de mesure propres à chaque domaine
- Foire aux questions actuelle
- Rapports sur l'état d'avancement des projets
- Calendrier des QA et du comité directeur, et dates des assemblées générales

Adopté par le comité directeur de l'ANQ le 31 mars 2015