

Qualité, éthique et soins ...
Les couleurs de la qualité
FNIB Bruxelles Brabant – Erasme
mardi 5 novembre 2019
Yves Mengal

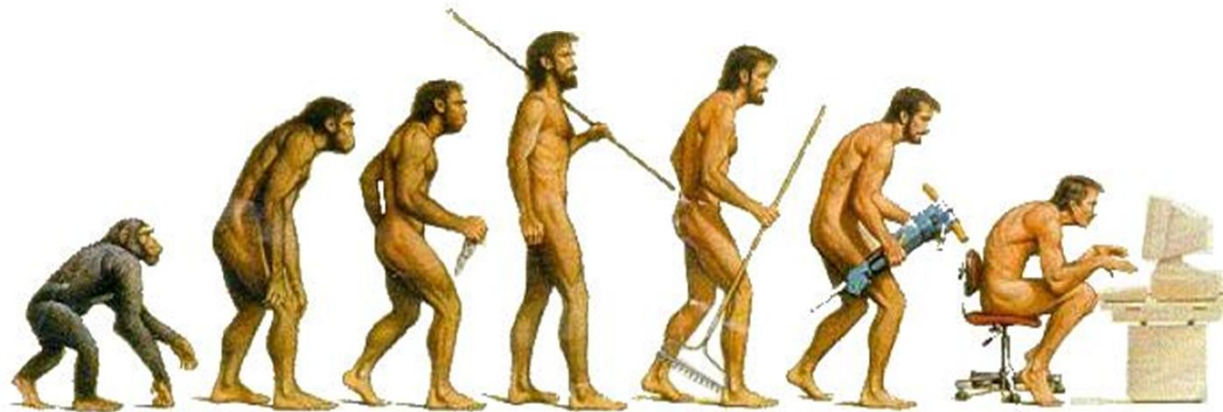
Essai de synthèse de cette journée de réflexion par
un ringard qui radote au fil des ans

Tout s'améliore ... et tout se dégrade ...

Restons cependant optimistes dans un
environnement parfois de plus en plus hostile,
difficile et agressif

Qualité, évolution et progrès ... ?

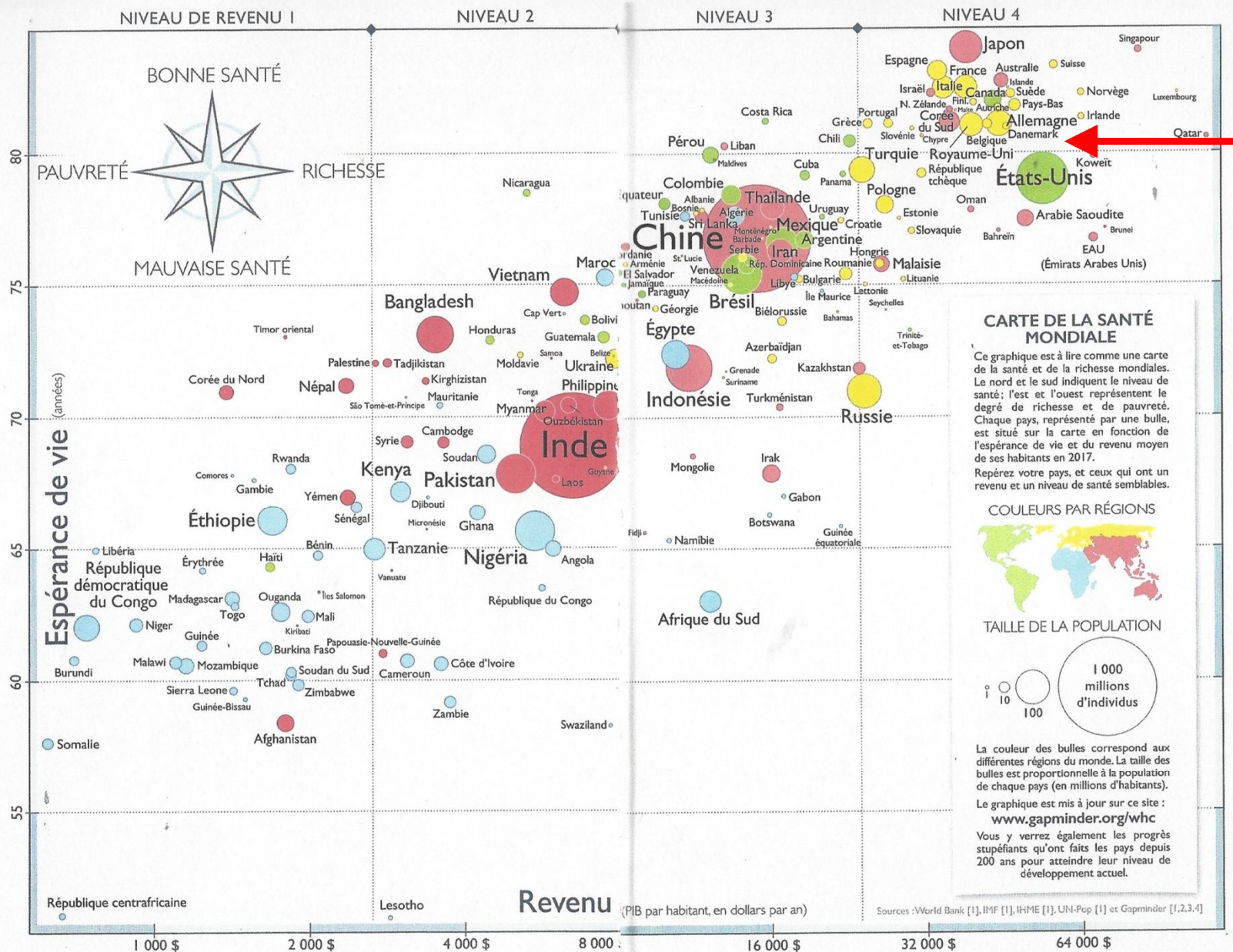
Evolution



Is it Quality ?

Besoins de soins
et évolution tout ne va pas si mal
mais il y a encore du boulot !

Situation générale Mondiale
Tableau – Hans Rosling « Factfulness » 2018-
2019 – Paris – Flammarion – p1.



Rosling Hans « Factfulness »
Paris Flammarion 2018-2019 – pp.53-56

- **4 niveaux de Revenus / liés au développement des Soins de Santé**
 - **Niveau 1 - 1 dollar /jour**
 - **Niveau 2 – 4 dollars /jour**
 - **Niveau 3 – 16 dollars /jour**
 - **Niveau 4 – 64 dollars / jour et +**

Qualité, éthique et soins ...

Une utopie ?

Seulement des réflexions et des interrogations !

« Je m'interroge... ! Toujours et encore ! »

On en parle beaucoup mais il faut qu'elle soit visible

Simple pourtant ...

« Fais le bien pour l'amour du bien lui-même »

« Fais le soin pour l'amour du soin lui-même
et par respect pour celui à qui il est destiné »

Qualité, éthique et soins: je m'interroge...

- Jeanne, 81 ans, problèmes vasculaires cérébraux, frappe les barreaux de lit et regarde le couloir par la porte ouverte de la chambre. Il est 7h15 du matin dans l'unité de médecine interne. Le personnel passe en face de la porte et fait un signe à Jeanne, hospitalisée depuis maintenant un bon mois...
« Bonjour, Jeanne... » ! Chacun dit bonjour gentiment. Le manège dure une demi-heure. La femme de ménage (technicienne de surfaces) entre dans la chambre à 8h se penche vers Jeanne et l'entend dire dans un souffle ... « à boire » !
- Le dossier de soins, vérifié, est de bonne « qualité » et bien complété. Les notes du personnel sont précises, concises et transmises chaque jour à l'équipe...
 - diarrhée et incontinence de selles notée chaque jour
 - mange peu, boit difficilement, est déshydratée
 - patiente parfois difficile, frappe sur ses barreaux et appelle constamment (une infirmière a inscrit qu'elle dérange les autres patients)

Qualité, éthique et soins: je m'interroge...

- En fait,
- Après 3 jours de « diarrhée », un toucher rectal montre la présence d'un fécalome. Il s'agit d'une fausse diarrhée sur constipation... Un débouchage manuel soulage la patiente...
- Le plateau repas est déposé chaque jour gentiment en face de Jeanne mais personne ne l'aide à se nourrir.
- L'eau est dans un berlingot qui, lors de l'ouverture, se renverse et épanche la moitié de son contenu dans le lit.
- Un verre d'eau est sur la table de lit mais la table est inaccessible puisque le lit de Jeanne est entouré de barreaux, vu les risques de chutes...
- Situation vécue il y a maintenant plus de 20 ans ...
- Est-ce toujours le cas ?
 - Si oui – pourquoi ? Si non – pourquoi ?

Qualité, éthique et soins: je m'interroge...

- Qualité, éthique et soins, ce n'est pas gagné...

Qualité, éthique et soins: je m'interroge...

- **QUALITE = RESPONSABILITE INDIVIDUELLE**
- **La responsabilité morale individuelle est fondamentale et ne se décrète pas**
 - **L'individu a le pouvoir de «se faire» responsable: «le responsable répond au juge qu'il se donne» (Etchegoyen, 1999)**
 - Etchegoyen : «La vraie morale se moque de la morale» (1999) et pour le paraphraser: la vraie qualité se moque de la qualité... ?
 - La capacité à l'engagement
 - La capacité à la réflexion critique
 - La capacité à la vigilance, à l'indignation,, ... à la révolte, s'il le faut, mais pondérée et argumentée...

Qualité, éthique et soins: je m'interroge...

- **La responsabilité collective se décrète par des textes**
 - La responsabilité morale collective survient lorsque tout le monde s'engage (**Etchegoyen, 1999**)
 - Inutile si « responsabilité et conscience individuelle » sont absentes
 - L'individu est fait « responsable » par un groupe reconnu comme autorité ou pouvoir légitime et librement consenti ou consenti démocratiquement (majorité politique, groupe professionnel...)

Qualité, éthique et soins: je m'interroge...

- **La responsabilité collective se décrète par des textes**
 - Utilité de fixer par l'écrit : déclarations, chartes, lois, règles, procédures, codes (de déontologie ?) ... les devoirs de chacun
 - Utilité d'une instance de contrôle, de vérification, de suivi et de ... rappel (Ordre professionnel ?)
- **La société impose à cet «animal nécessairement oublieux» la discipline du devoir et rend son comportement calculable (Nietzsche, in Encyclopedia Universalis, 1995)**

- Qualité, Ethique et Société...
- Rien n'est perdu... la conscience est encore présente
- **Le miracle de Sœur Francine... ou la conscience guidée par la foi et le remord...**
- Le dimanche 15 janvier 2006 la nouvelle voiture Corsa de sœur Francine était volée à Bruxelles vers 18h30.
- Après avoir constaté dans les papiers qu'il s'agissait de la voiture d'une religieuse, quelques heures plus tard le voleur téléphonait à la police pour « confesser » son forfait et proposait de déposer la voiture à un endroit convenu. Ce qu'il fit.
- « N'ai-je donc aucune conscience ? », dit-il à la police. Le voleur court toujours... mais une parcelle d'éthique subsiste...
- La situation démontre aussi toute l'importance de la présence d'un chapelet dans sa voiture, même pour l'athée irréductible ...[\[1\]](#)
-

[\[1\]](#) Dupont G. (2006) Le miracle de sœur Francine. Dernière Heure, merc 18 janvier, p.11

- Qualité, Ethique et Soins ...
- Rien n'est perdu !
- Il s'agit donc bien
 - d'une responsabilité individuelle et professionnelle
 - d'une responsabilité collective professionnelle
 - D'un ou de choix de société
- Répondre correctement aux attentes des patients dépend de paramètres relevant
 - 1/ du système et des structures
 - 2/ du prestataire individuel

La réalité des soins de terrain



Pierre Kroll, Télé Moustique, mai 2001 (La revalorisation de la carrière de l'infirmière)

- Donc...
- Je m'interroge ... encore ...

- **Attentes et besoins des patients**
- **Loi Droits des patients en Belgique**
- **Patients partenaire et autonomie**

ATTENTES DES PATIENTS ET FAMILLES / PRESTATAIRES DE SOINS

- **Attentes générales :** être au centre des soins, être considéré et respecté en tant que personne, avoir confiance en la compétence du « professionnel »
- **3 catégories principales exprimées et stables**
(Banning 1989 USA - Castiaux et Velasco, 1989 Belgique - Millar C., 1996, Hôpital Général de Montréal - Gertis et al., 1993 USA - Ceulemans P., 2000 Belgique – confirmé pour le médecin par Arora et al. 2004 USA)
 - **1/ Compétence, habiletés et connaissances techniques et scientifiques:** maîtrise, rapidité et assurance
 - **2/ Communication efficace et respectueuse:** information, réponses pertinentes aux questions
 - **3/ Attitudes et comportements** faits d'attention, d'intérêt, de compréhension, dans le respect de la dignité, de l'intimité et de la confidentialité

Que désirent aussi les patients?

- **Mais aussi des attentes précises vis-à-vis du « professionnel de santé » :**
 - Prestataire qualifié et compétent en qui il a confiance
 - Travail précis et rapide
 - Disponibilité, individualisation, spécificité
 - Exigences de « professionnalisme»
 - Accès aux services de santé et de soins (pas ou peu de files d'attente)
 - Services de qualité et sécurité (patient safety - programme européen + programmes nationaux) et effectifs suffisants de personnels qualifiés (campagne CII, 2006)
 - Éviter les événements indésirables
 - Erreurs de médications
 - Chutes
 - Complications post-opératoires ou post examens
 - Prévenir et surveiller les risques...

Que désirent aussi les patients?

- **Souhait de libre choix** de son «médecin de famille» et de son «infirmier de famille», de son « médecin spécialiste », de son « institution de soins »
- **Cette « liberté » n'est pas acquise dans tous les pays** (au contraire) ni dans certaines institutions de soins belges (inscription obligatoire du patient)
- **Fidélité aux prestataires:** étude Journal du Médecin, Belgique, mai 2002: 2/3 patients et 85% des 60 ans et + consultent en premier lieu le médecin de famille à qui ils sont fidèles...
- **Corroboré par étude Solidaris – Le Soir 08/12/2015** (article de Mathieu Collinet)
 - Les patients sont de plus en plus fidèles à leur médecin traitant
 - Le Dossier Médical Global DMG, initié en 2002, couvre 74% des patients en Flandre contre 54% des wallons et 47% des Bruxellois
 - Jacques de Toeuf – le DMG systématique, harmonisé et en lien avec le dossier hospitalier, est, et surtout sera, utile pour les échanges de données entre prestataires, avec le consentement et l'accord du patient (ex: Réseau Wallon Santé)
 - Toutefois l'utilité et/ou l'évaluation de l'impact du DMG sur la qualité des soins et le suivi des problèmes (pathologies) du patient n'est pas démontré (aucune étude à ce jour)
 - Peut-on généraliser ces résultats à la fidélité du patient au prestataire infirmier et au pharmacien qu'il choisit ? Probablement – mais aussi à démontrer

RAPPEL – Belgique

- **Loi relative aux droits du patient**
- **22 août 2002 (MB 26 septembre 2002)**

Loi « civile », sans sanctions pénales, mais réparations
Règle les relations entre les praticiens professionnels de
santé et le patient - contractuelle ou non

La relation individuelle et/ou la concertation
interdisciplinaire – dans les limites des compétences
de chaque professionnel (AR78 – médecins,
pharmaciens, dentistes, sage-femmes,
kinésithérapeutes, infirmiers, paramédicaux)

**Un seul devoir de la part du patient: apporter son
concours à cette relation**

RAPPEL - Les droits des patients

- **Loi relative aux droits du patient**

- 22 août 2002 (MB 26 septembre 2002)

1/ Le patient a droit :

- à des prestations de qualité dont la continuité des soins
 - Le praticien peut refuser mais doit transférer à un confrère
 - au libre choix du praticien professionnel (mais peut être limité, dans certaines circonstances)
 - à l'information sur son état de santé
 - au consentement libre (donner, ne pas donner, retirer)
 - à la tenue et à l'accès au dossier (copie partielle ou totale)
 - au respect de la vie privée (confidentialité et secret professionnel)
 - à la médiation en matière de plaintes

RAPPEL - Les droits des patients

- **Loi relative aux droits du patient**

- 22 août 2002 (MB 26 septembre 2002)

2/ Obligation du praticien de tout notifier par écrit... importance du dossier

3/ Représentation du patient (lien avec euthanasie)

- Patient juridiquement incapable

- Mineur - représenté par parents sauf si danger démontré pour l'enfant (notification écrite)
 - Incapacités légales (psychiatrie)

- Patient momentanément incapable

- Mandataire désigné par le patient (écrit, daté, signé – révocable)
 - Mandataire supposé (si non désigné) (époux, partenaire, degrés de filiation, décisions légales)

AJOUTS 2004 - Les droits des patients

- **Loi relative aux droits du patient**
 - Complément Loi du 24 novembre 2004 (MB 17/10/2005)
- modifiant la loi du 22 août 2002
 - **Droit à toute personne de recevoir des soins visant à soulager sa douleur**
 - Toute personne doit recevoir de la part des professionnels de santé les soins les plus appropriés visant à prévenir, écouter, évaluer, prendre en compte, traiter et soulager la douleur
 - La continuité des soins comprend aussi la prise en charge palliative et le traitement de la douleur du patient

AJOUTS 2014 - Les droits des patients

- **Loi relative aux droits du patient**
 - **ATTENTION AJOUTS 2014**
(Loi Soins de santé - MB 30/04/2014)
 - **Chap 5 – Art 174 – Art. supplémentaires**
 - **Art 8/1 « Le praticien informe le patient s'il dispose ou non d'une couverture d'assurance ou forme individuelle ou collective de protection concernant la responsabilité professionnelle »**
 - **Art 8/2 « le praticien informe le patient de son état d'autorisation à exercer ou d'enregistrement » - Rem : liste praticiens enregistrés en libre accès sur site Spf Santé Publique**

Qualité, éthique et soins

1/ L'enjeu des connaissances, des compétences et des qualifications professionnelles -

Qualité, éthique et soins ...

- **L'enjeu des connaissances et des compétences professionnelles des prestataires de soins**
 - 1/ Corps de connaissances scientifiques actualisées
 - 2/ Capacités professionnelles et compétences dans les domaines:
 - Compétences et maîtrise techniques et technologiques
 - Compétences psychologiques (relation d'aide)
 - Compétences éducatives – (pédagogiques)
 - Compétences déontologiques (devoirs et droits)
 - Compétences socio-culturelles
 - + capacité à travailler en groupes multidisciplinaires
 - + capacités d'organisation, de planification, de coordination
 - 3/ Recherche clinique: application et/ou participation à la recherche scientifique (justifications scientifiques des soins – connaissances et application des données probantes)
 - 4/ Jugement diagnostique/ critique/ Analytique / Evaluatif – application et adaptation des données probantes scientifiques au cas individuel du patient ou de la situation dont on a la responsabilité
 - 5/ Jugement moral et réflexion éthique

Qualité, éthique et soins

2/ L'enjeu de la conscience personnelle, des valeurs et de la réflexion critique

ETHIQUE, QUALITE ET SOINS ...

- **Pour quelle finalité ?** La personne
- De la vie à la mort ...
- **Pour atteindre « l'excellence » ,**
- **« l'humanité » ?**

Qualité et éthique : les principes...

- **PRINCIPES D'AUTONOMIE, DE JUSTICE ET DE BIENFAISANCE (Humanité) (Rawls, Beauchamps,...)**
- **BASE : RESPECT DE LA PERSONNE**
 - JUSTICE : équité, égalitarisme/besoins évalués
 - AUTONOMIE et LIBERTE: droit à l'information, à la participation, à la décision
 - FAIRE LE BIEN : bénéfices relatifs
 - NE PAS FAIRE LE MAL : risques relatifs
 - VERACITE : être soi-même, qualités, défauts, compétences, limites
 - FIDELITE : respect du contrat, des promesses, base de la confiance réciproque, congruence des résultats/objectifs, rendre des comptes
 - DISCERNEMENT : compréhension des problèmes, analyse rationnelle
 - CONFIDENTIALITE : vie privée, base de la confiance, base du discernement

ETHIQUE ET QUALITE: La finalité: la personne

- **BASE DES VALEURS: LE RESPECT DE LA PERSONNE**
- **La base du respect : Selon Immanuel Kant : « La personne est une fin en soi et non un moyen » - chaque personne est différente**
 - respect de son corps
 - respect de sa conscience, de ses idées philosophiques et/ou religieuses
 - respect de ses sentiments et de ses désirs
 - respects des besoins exprimés ou transmis par autrui (le dépositaire de sa conscience?)
 - respect de la volonté de la personne à se déterminer elle-même (autonomie), lorsqu'elle en a la capacité
 - respect de la façon dont elle conçoit sa vie et sa mort en terme de qualité
 - respect de ses droits ... rappel de ses devoirs

ETHIQUE ET QUALITE: La finalité: la personne

- **BASE DES VALEURS: LE RESPECT DE LA PERSONNE**
- **La base du respect : Selon Immanuel Kant : « La personne est une fin en soi et non un moyen » - chaque personne est différente**
- **accorder de l'importance aux perceptions exprimées par la personne**
- **Mots creux ? Non ! représentent « quelque chose » lorsque la personne concernée leur donne un « sens »**
- **L'art des soins (médical, infirmier, paramédical, psychosocial, ...) = Identification et compréhension de ce sens**



5 Novembre 2019. FNIB Bruxelles

La base du respect

Selon Immanuel Kant :

« La personne est une fin en soi et non un moyen »

Félicien Rops (« Médecine expérimentale », 1881, tiré de Dorchy H, Histoire de la Médecine, Revue Médicale de Bruxelles, 2005)
On lit, en haut, :

“ Ne faites pas aux truies ce que vous ne voudriez pas qu’on vous fît ! ”

ETHIQUE ET QUALITE: La finalité: la personne

- **CONSEQUENCES DES VALEURS**
- **Développer:**
 - la liberté à disposer de soi... dans le respect des autres
 - le droit à la différence ... dans le respect des autres
 - la gentillesse, l'amabilité
 - la sollicitude et la compréhension
 - la tolérance active: «être tolérant, ce n'est pas tolérer l'intolérance des autres» (Jules Romains)
 - **Mais aussi, le respect de la personne, c'est aussi lui dire que l'on est pas d'accord pour autant que l'on justifie son désaccord**
- **C'est ... assurer la confiance réciproque**

ETHIQUE ET QUALITE: La finalité: la personne

- **Conséquences des valeurs**
- **Rejeter ou éviter:**
 - la manipulation
 - l'exploitation
 - le mensonge, la falsification
 - la malveillance
 - la tromperie
 - la pitié (compassion et surprotection mal placées)
- **Tendre vers le «bien», le «juste», ...** si la perception qu'en a la personne est bien rencontrée.

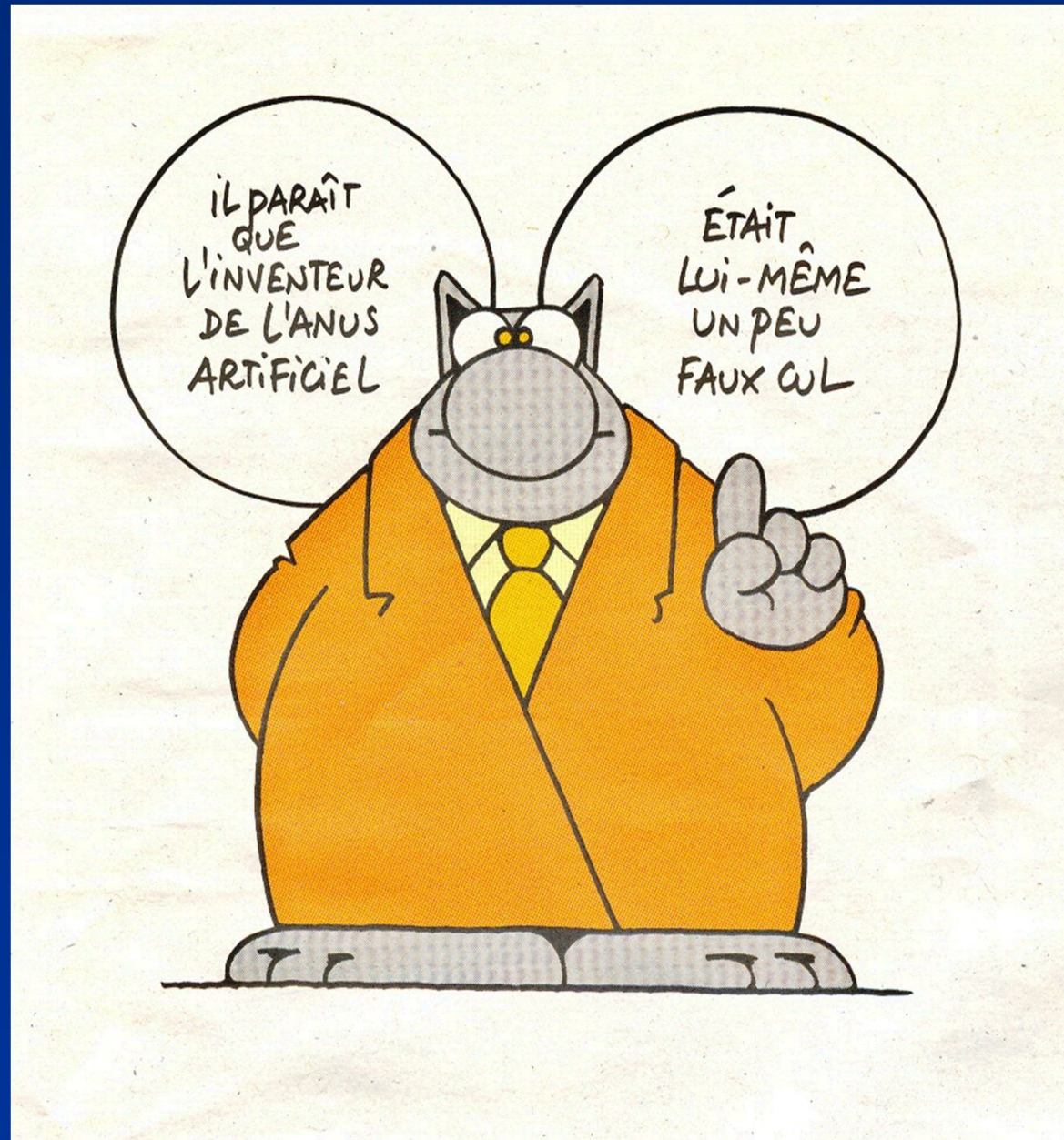
(Philippe Geluck,
2004)

MAIS...

**N'est-ce pas
utopique ? Ou
naïf?**

**Il y a tout de
même des
manipulateurs...**

**Mais si c'est pour
une bonne
cause...**



ETHIQUE ET QUALITE:

Les outils

- Alors,
- L'outil essentiel :
 - Le devoir de vérification constante
 - Le doute... Le doute rend fort ...

ETHIQUE ET QUALITE:

L'outil: le devoir de vérification constante

- **« observer, écouter, vérifier sans cesse dans le souci du détail...»**
- **Dans le but de : comprendre... l'autre personne et le contexte de la situation vécue par celle-ci**
- **Compréhension (saisir le sens de ce que l'autre perçoit par rapport à sa situation et, pour un patient, sa maladie) plus que « compassion »**
(à l'origine : sentiment qui nous fait compatir aux malheurs d'autrui et le prendre en « pitié » – origine de la « charité » - par extension: prendre part aux maux d'autrui)
- **Le « bon sens »...**

Here are some reflexions, questions and ... feelings
only immerge in doubt

Observe, observe, observe

Question, question, question

Verify, verify, verify

Doubt, doubt, doubt

Three times before « deciding » or « innovate »

(Joel De Martino, 1995)

MAIS ATTENTION

La coupole « Ethique » et « Déontologique »

(pas celles de Réseaux hospitaliers en voie de constitution)

RESTONS VIGILANTS

« Ethique » – le mot à la mode lu et entendu partout, galvaudé même ...

Hitler avait aussi une « éthique » mais pas celle que je partage . Elle a néanmoins été partagée par un certain nombre de personnes et pas seulement par des débiles ou des personnes crédules dénuées de réflexion critique...