



**CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS**

Présidence du Conseil d'Etat
Information (IVS)

Präsidium des Staatsrates
Information (IVS)



COMMUNIQUE POUR LES MEDIAS

30 mars 2011

Audit du RSV, de l'ICHV et de l'OVS « Une qualité des soins de haut niveau » selon les auditeurs

(IVS).- Le Conseil d'Etat in corpore a reçu ce matin la Fédération hospitalière de France (FHF) qui lui a présenté oralement les résultats de l'audit portant sur le Réseau Santé Valais (RSV), l'Institut central des hôpitaux valaisans (ICHV) et l'Observatoire valaisan de la santé (OVS). La population valaisanne peut être rassurée. Comme l'a toujours soutenu le Département des finances, des institutions et de la santé (DFIS), la qualité de la chirurgie est tout à fait remarquable au RSV. Selon la FHF, le taux de réinterventions au sein du département de chirurgie est parfaitement conforme aux standards internationaux. La FHF a toutefois relevé que des ajustements sont nécessaires pour améliorer encore ce standard de qualité et gagner en efficience.

Pour rappel, un audit du RSV, de l'ICHV et de l'OVS avait été demandé par le Grand Conseil suite à de vives polémiques sur la qualité des soins au sein du département de chirurgie de l'hôpital de Sion. L'audit, mené par une filiale de la Fédération hospitalière de France, SPH-Conseil, s'est déroulé de septembre 2010 à mars 2011.

Un taux de réinterventions très bas, une qualité remarquable

Les résultats les plus attendus de l'audit concernent la qualité des prestations de chirurgie pratiquées à l'hôpital de Sion, élément déclencheur des critiques du printemps 2010. Dans le cadre de l'audit, l'ensemble des interventions pratiquées sur le bloc opératoire de Sion entre le 1^{er} juillet 2009 et le 30 juin 2010 (chirurgie générale, digestive, vasculaire et cardiaque) a été analysé. Le taux de reprises après une intervention chirurgicale y est conforme aux standards internationaux, parfois meilleur sur certaines activités. L'audit n'a révélé aucun dysfonctionnement dans les services de chirurgie mis en cause.

Une étude ciblée sur le secteur de radio-oncologie a montré une prise en charge correcte des malades par l'équipe du service, mais aussi des problèmes d'organisation de ce secteur à régler au plus vite.

Si la qualité des soins est bonne, l'organisation et le fonctionnement du RSV doivent par contre être améliorés. L'audit a montré que les tensions internes au sein du RSV sont en partie attribuables à la complexité de son organisation administrative et médicale.

Compétences des médecins bien évaluées dans les enquêtes de satisfaction

Les enquêtes d'opinion et de satisfaction menées dans le cadre de l'audit ont porté sur les professionnels de la santé en pratique privée, les collaborateurs du RSV, de l'ICHV et de l'OVS, ainsi que sur la population. Cette dernière a manifesté très peu d'intérêt pour ce sondage.

La population, tout comme les professionnels de la santé extérieurs au RSV, reconnaissent les compétences du personnel du RSV, tout particulièrement des médecins. Les auditeurs insistent d'ailleurs sur l'implication, la motivation et la disponibilité du personnel du RSV.



En revanche, les transports de patients entre les sites sont considérés, dans les trois enquêtes, comme une gêne pour les patients. Le bilinguisme ainsi que les relations trop rares entre le RSV et les médecins en pratique privée ont également été cités comme problématiques par certains des répondants.

Mise en réseau visionnaire des hôpitaux, mais offre encore trop morcelée

La mise en œuvre du RSV a été une étape décisive pour assurer la qualité des soins et la sécurité des patients en Valais. Les auditeurs soulignent le caractère visionnaire de cette mise en réseau des hôpitaux. Ils relèvent le haut niveau stratégique des actions engagées pour l'organisation de l'offre de soins depuis la création du RSV. Aucune des quelque 210 auditions dans le cadre de l'audit ne remet en question l'existence du RSV.

Cette mise en réseau n'est néanmoins pas assez aboutie, ce qui crée des mécontentements liés aux transferts entre les sites, un morcellement des équipes médicales et soignantes, des coûts supplémentaires liés à l'entretien des locaux et des équipements à quelques kilomètres de distance, etc. Afin de maintenir un niveau de qualité élevé et de répondre à l'évolution des exigences de la médecine moderne (spécialisation des soins), la FHF préconise de poursuivre le processus de concentration des disciplines initié en 2004. Selon les auditeurs, le scénario optimal consisterait à regrouper les soins aigus sur Sion et Viège. Les autres sites se spécialiseraient dans la prise en charge ambulatoire et dans les soins de suite de traitement et de réadaptation s'insérant dans une offre globale de gériatrie et de psychogériatrie. Ce scénario ne remet pas en question la réalisation de l'hôpital intercantonal Riviera-Chablais Vaud-Valais.

Une gestion par les processus avec ses points forts et ses points à améliorer

Selon les auditeurs, la direction du RSV maîtrise parfaitement les outils de gestion d'une entreprise. Son modèle de management, axé sur les processus, tend toutefois à la couper des enjeux réels de l'hôpital. Les processus doivent d'abord servir à améliorer les soins. Dans ce sens, des mesures immédiates devraient être prises pour renforcer la gouvernance médicale afin que le RSV retrouve une véritable culture hospitalière.

Par ailleurs, l'organisation administrative et médicale du RSV n'est pas optimale, car elle est articulée sur trois niveaux décisionnels. Cela entraîne des difficultés dans la gestion et des lacunes dans la communication. Les auditeurs préconisent d'alléger la ligne hiérarchique et de donner davantage de poids au médical dans le processus décisionnel.

Rétablir un débat constructif autour des hôpitaux publics valaisans

Le DFIS est satisfait de constater que les problèmes organisationnels mis en évidence par l'audit ne mettent pas en danger la sécurité des patients. Ils doivent néanmoins être résolus rapidement pour éviter une dégradation potentielle de la prise en charge des malades et pour renforcer l'attractivité du RSV dès maintenant et à plus long terme.

Les auditeurs de la FHF recommandent que les élus, la population en général et les professionnels de la santé se remobilisent autour du RSV qu'ils considèrent comme une institution indispensable pour répondre à des enjeux de santé publique toujours plus importants : renforcement de l'attractivité face à une concurrence accrue, concentration des prestations due aux progrès de la médecine et à la spécialisation des soins, concentration des disciplines pour garantir et améliorer qualité des soins et la sécurité des patients, réforme des modes de prise en charge pour tenir compte du vieillissement de la population, etc.

Le Conseil d'Etat prendra position de manière détaillée sur les recommandations des auditeurs. Il communiquera sa position lors d'une conférence de presse prévue la semaine prochaine.

Note aux rédactions :

Pour plus de renseignements, vous pouvez contacter le conseiller d'Etat Maurice Tornay - 027 606 50 10 ou François Madelmont, chef de projet, SPH-Conseil (FHF) - 0033 144 06 84 49.