



## **Standards de qualité FSP pour les interventions en ligne**

**Jean-Baptiste Mauvais**

Chef de projet Standards de qualité pour les interventions en ligne FSP

## ▶ **Historique**

- ▶ **Septembre 2016 - mars 2017 : groupe de travail FSP**
- ▶ **Printemps 2017 : consultation** des associations affiliées de la FSP
- ▶ **Automne 2017 :**
  - ▶ Publication en ligne sur le site FSP
  - ▶ Colloque FSP «Psychologie sur Internet : chances et défis»

## ▶ **Public : professionnels et clients**

- ▶ Deux accès
  - D'abord accès pour les professionnels (automne 2017)
  - Puis accès pour le grand public (printemps 2018)

## ▶ **Coopération** entre la **FSP** et la **FMPP**





	Nom	Organisation
<b>Scientifiques</b>	Prof. Dr. Thomas Berger	Université de Berne
	Dr. Eva Heim	Université de Zurich
	Prof. Dr. Andreas Maercker	Université de Zurich
	PD Dr. Michael P. Schaub	Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung (ISGF)
<b>Praticiens</b>	Herbert Kubat, lic. phil.	psy-help-online.ch
	Dr. Josef Lang	onlineberatungen.com
	Reto Mischol, MSc	psyaspect.ch
	Dr. Dania Schiftan	ZISMed
	Anne-Christine Volkart, lic. psych.	Psychologue, psychothérapeute SSTC-FSP
	Isabelle Zumwald, MSc	Coach et conseillère en orientation professionnelle, SSCP/SGCP
<b>Psychiatres</b>	Dr. med. Christian Bernath	FMPP
	Dr. med. Daniel Bielinski	FMPP
<b>FSP</b>	Lic. iur. Snezana Blickenstorfer	Secrétariat général de la FSP (droit)
	Lauranne Jan du Chêne, MSc	Secrétariat général de la FSP (formation postgrade)
	Jean-Baptiste Mauvais, MA	Secrétariat général de la FSP (politique professionnelle)
	René Schegg, MA	Secrétariat général de la FSP (politique professionnelle)
	Dr. André Widmer	Commission de formation postgrade de la FSP





- ▶ **La qualité, impossible à définir ?**
  - ▶ Double fonction : informative/prescriptive
  - ▶ Dépendante des intérêts, des personnes et des contextes
- ▶ Où en est la **recherche** ? Encore beaucoup d'incertitudes
- ▶ **Progrès** et évolutions techniques et scientifiques rapides
- ▶ La **relation** ne peut être établie et fixée selon des standards
- ▶ Chaque thérapie, chaque consultation, chaque client-e et chaque patient-e est **unique**
- ▶ À quoi bon fixer des standards de qualité si on ne peut pas **contrôler** s'ils sont respectés en pratique, et dans quelle mesure ?

## ▶ **Économie vs santé**

- ▶ En gestion de la qualité, la norme ISO 9001 a d'abord défini très simplement la qualité comme la conformité à des exigences



## ▶ **Définition de la qualité pour la Confédération**

- ▶ «La qualité indique dans quelle mesure les prestations de santé assurent aux individus et aux catégories de population

a) une meilleure probabilité d'obtenir les résultats sanitaires souhaités, et

b) dans quelle mesure elles sont conformes à l'état actuel des connaissances.»

- ▶ La Confédération évalue la qualité des prestations fournies en fonction de leurs objectifs et selon les dimensions suivantes : La prestation fournie doit être

- ▶ sûre,
- ▶ efficace,
- ▶ centrée sur le patient,
- ▶ en temps utile,
- ▶ efficiente,
- ▶ l'égalité des chances d'accès aux prestations doit être garantie pour tous.



- ▶ Pour des raisons **pratiques**
- ▶ et pour proposer aux spécialistes en quête de **repères** le système le plus simple possible,
- ▶ nous avons pris en compte les trois niveaux, «structure, processus et résultat» (Donabedian, 1980) dans le cadre de quatre domaines:
  - ▶ **Transparence**
  - ▶ **Limites, indications et contre-indications de la thérapie en ligne**
  - ▶ **Confidentialité et protection des données**
  - ▶ **Déontologie**



▶ **«Les standards ne suffisent pas à l'instauration ou à la définition d'une relation»**

- ▶ Oui, c'est vrai
- ▶ Mais pour le reste, les standards de qualité sont là et sont nécessaires

▶ **Transparence**

- ▶ Identification du prestataire
- ▶ Transparence de l'offre
- ▶ Transparence des coûts
- ▶ Cadre temporel
- ▶ Conditions générales de vente

▶ **Limites, indications et contre-indications**

- ▶ Informations sur la personne en quête de soins
- ▶ Risque suicidaire
- ▶ Contre-indication
- ▶ Diagnostic et appréciation
- ▶ Plan d'urgence



## ► Confidentialité et protection des données

- Explicitation et cryptage
- Responsabilité des personnes en quête de soins
- Conservation des données
- Responsabilité de tiers



## ► Déontologie

- Les normes déontologiques s'appliquent aussi en ligne
- Restrictions de la publicité
- Indication des standards de qualité applicables

<https://www.psychologie.ch/fr/politique-droit/projets-en-matiere-de-politique-professionnelle/interventions-en-ligne/>





- ▶ «**La recherche n'en est qu'à ses débuts**»

et

- ▶ «**Chaque thérapie ou consultation est particulière et complexe**»

- ▶ *Ce qui explique*

- ▶ la **composition** du groupe de travail : chercheurs et praticiens
- ▶ le **statut** de ces standards: des recommandations mais
  - ▶ pas de directives
  - ▶ ni un «livre de recettes»
- ▶ les **deux versions**
  - ▶ une pour la psychothérapie
  - ▶ une pour le conseil
- ▶ les **critères**
  - ▶ contre-indication
  - ▶ diagnostic
  - ▶ appréciation



- ▶ **«Progrès et évolutions techniques et scientifiques rapides»**
  - ▶ Oui, c'est vrai. C'est bien pourquoi ces standards de qualité sont définis dans une forme donnée aujourd'hui mais appelés à évoluer.
- ▶ **«À quoi bon fixer des standards de qualité si on ne peut pas contrôler s'ils sont respectés en pratique, et dans quelle mesure?»**
  - ▶ Les normes déontologiques s'appliquent aussi en ligne.
  - ▶ Les membres de la FSP doivent respecter les normes déontologiques définies dans le code déontologique de la FSP.
  - ▶ Les réclamations sont adressées à la Commission de déontologie de la FSP ou aux services de réclamation des sociétés cantonales de médecine.
  - ▶ Les psychiatres se réfèrent aux directives adoptées pour leur profession (ASSM, FMH et FMPP).



## ▶ **En conclusion... mais en laissant le sujet ouvert**

### ▶ Ces standards de qualité

- ▶ sont ambitieux

***mais***

- ▶ doivent/veulent aussi rester modestes.



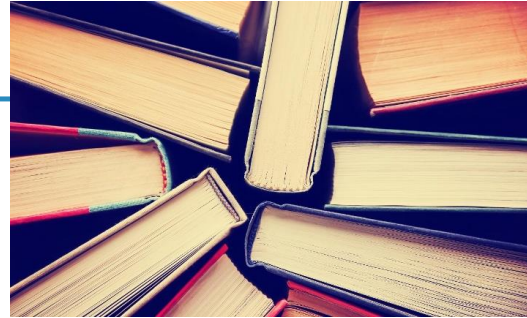
### ▶ **Ambitieux**

- ▶ systématisme
- ▶ repères concrets dans la pratique quotidienne

### ▶ **Et modestes**, puisque

- ▶ laissent volontairement de la place à la responsabilité des professionnels,
- ▶ ne prétendent pas être définitifs : promeuvent la qualité des interventions en ligne grâce à un «processus d'amélioration continu (PAC)» mais sont eux-mêmes par essence évolutifs.





Stratégie fédérale en matière de qualité du système de santé suisse, 9 octobre 2009.

Donabedian, A. (1980). The definition of quality and approaches to its assessment. *Explorations in quality assessment and monitoring*.

Harvey, L., & Green, D. (2000). Qualität definieren. fünf unterschiedliche Ansätze. In *Qualität und Qualitätssicherung im Bildungsbereich; Schule, Sozialpädagogik, Hochschule*. (pp. 17-39).

Piechotta, B. (2008). Qualitätsmanagement—Begriffe, Grundprinzipien, Anwendung im Gesundheitswesen. *PsyQM: Qualitätsmanagement für psychotherapeutische Praxen*, 3-41.