

PRESTATIONS SANITAIRES DE HAUTE QUALITE

POURQUOI, COMMENT ?

Pr Jalel Gargouri – F. Médecine de Sfax



PLAN

- INTRODUCTION
- QUALITE EN SANTE
- PRESTATIONS SANITAIRES DE HAUTE QUALITE:
POURQUOI ?
- PRESTATIONS SANITAIRES DE HAUTE QUALITE:
COMMENT ?



INTRODUCTION

- Besoins de la population
- Santé
- Prestation
- Exigences du consommateur (patient ou non)

 Qualité !!!



QUALITE EN SANTE (1)

- **Définition "populaire" :**
 - différente selon les individus
 - et les "circonstances" pour le même individu !!!



QUALITE EN SANTE (2)

- Depuis les années 1970 → plusieurs définitions de la qualité en santé.
- D'abord axées sur le bénéfice **individuel** d'une amélioration de la qualité des pratiques cliniques,
- Ces définitions mettent désormais davantage l'accent sur le bénéfice **collectif** des politiques d'amélioration de la qualité du système de santé.



QUALITE EN SANTE (3)

- **Définition proposée par Avedis Donabedian (1980)** → distingue trois domaines d'évaluation de la qualité:
 - **la structure** : *qualité → niveau d'équipement et qualification du personnel,*
 - **le processus** : *les pratiques médicales ou soignantes sont évaluées au regard de leur conformité au savoir médical et de la relation avec le patient,*
 - **et le résultat** : *évalué selon les conséquences sur l'état de santé d'un individu ou d'une population selon l'objectif visé.*
- Les soins de qualité sont définis au niveau **individuel** : ce sont les soins qui « *maximisent une situation (mesurée) de bien-être du patient, après prise en compte des gains et des pertes attendues dans toutes les dimensions des processus de soins* ».



QUALITE EN SANTE (4)

- Définition proposée par l'Association médicale américaine (1984) → met l'accent sur le caractère durablement bénéfique pour la collectivité des améliorations de la qualité et consacre la notion d'efficience comme une composante de la qualité.
- Cette définition insiste sur le fait que la qualité «*contribue durablement à l'amélioration ou au maintien de la qualité et de la durée de vie de la population*». *Promotion de la santé, prévention, accessibilité des soins et utilisation efficiente des ressources → nouveaux volets des politiques de la qualité.*



QUALITE EN SANTE (5)

- **Définition de l'Institut de médecine américain (2006)** → fait souvent référence. Elle stipule qu'« *un système de santé offre des soins de qualité, au niveau individuel et au niveau collectif, dès lors que ces soins augmentent la probabilité d'atteindre les résultats recherchés en termes d'état de santé et sont en accord avec l'état de l'art* »



QUALITE EN SANTE (6)

- **Définition de la HAS (France):** « *la qualité d'un système de santé augmente lorsque les soins prodigués sont aussi efficaces, sûrs et accessibles que possible, dans des conditions aussi équitables et efficientes que possible* ».



QUALITE EN SANTE (7)

- **Définition de l'OMS (2013):** « Une démarche qui doit permettre de garantir à chaque patient la combinaison d'actes diagnostiques et thérapeutiques qui lui assurera le meilleur résultat en terme de santé, conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour un même résultat, au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en termes de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins ».



PRESTATIONS SANITAIRES DE HAUTE QUALITE

POURQUOI ? (1)

- Demande de la population / exigence !!!
 - Intérêt de l'autorité / pays (1):
 - Répondre aux besoins de la population
 - Sur les plans humain et éthique
 - Sur le plan social
 - Sur le plan financier: $\searrow$ soins à l'étranger +++
 - Meilleure rentabilité que la "non qualité"
 - Absentéisme $\rightarrow$ $\searrow$ productivité
 - Complications
 - Etc.
- $\rightarrow$ Limites !!!



PRESTATIONS SANITAIRES DE HAUTE **QUALITE**

POURQUOI ? (2)

- Demande de la population / exigence !!!
- Intérêt de l'autorité / pays (2):
 - Création d'une dynamique économique
 - offre de soins pour les étrangers → entrées de devises
 - emplois
 - développement de l'industrie et de la recherche y afférentes



PRESTATIONS SANITAIRES DE HAUTE QUALITE

COMMENT ? (1)

- Développer et pérenniser les outils de la qualité pour orienter l'action de demain → débats !!!
- Ces questions stratégiques 
 - Les soumettre à la délibération collective.
 - Concernent la façon dont l'action pour la qualité peut s'inscrire:
 - au service des **pratiques professionnelles**,
 - au service de l'**implication des usagers**,
 - au service de la **décision publique**.



PRESTATIONS SANITAIRES DE HAUTE QUALITE

COMMENT ? (2)

1. Comment favoriser l'amélioration des pratiques professionnelles ?

1.1. Simplifier les outils d'amélioration des pratiques

1.2. Accompagner le développement d'organisations professionnelles dédiées

1.3. Favoriser les nouvelles formes de coopération entre professionnels

1.4. Mieux valoriser la "qualité"

1.5. Promouvoir la sécurité des soins



1. Comment favoriser l'amélioration des pratiques professionnelles ? (1)

1.1. Simplifier les outils d'amélioration des pratiques

➡ Information scientifique diffusée par l'"autorité de santé" pour améliorer les pratiques professionnelles ??? →

- information doit présenter des garanties de rigueur, de pertinence et de transparence.
- nécessité que les outils d'amélioration des pratiques professionnelles soient cohérents, simples et lisibles.

➡ Simplification des procédures de certification et d'accréditation.



1. Comment favoriser l'amélioration des pratiques professionnelles ? (2)

1.2. Accompagner le développement d'organisations professionnelles dédiées

- Pour que les professionnels s'approprient la démarche qualité → il faut qu'elle soit adaptée à leurs besoins, à leur mode d'exercice et à leur pratique.

- La démarche de promotion de la qualité a besoin d'interlocuteurs forts et représentatifs des demandes des professionnels → instances partenaires de la démarche qualité pour chaque spécialité médicale !!!



1. Comment favoriser l'amélioration des pratiques professionnelles ? (3)

1.3. Favoriser les nouvelles formes de coopération entre professionnels

- La répartition des tâches entre professionnels est un facteur essentiel de la qualité du système de santé et de sa capacité à répondre aux besoins de la population.
- Nécessité d'une haute autorité dédiée (*régulation*) +++.



1. Comment favoriser l'amélioration des pratiques professionnelles ? (4)

1.4. Mieux valoriser la qualité

- renforcer l'articulation entre :
 - qualité et financement,
 - et entre qualité et régulation.
- pour cela, il faut :
 - Travailler sur des indicateurs pertinents pour permettre aux financeurs de pratiquer une telle différenciation des rémunérations selon les performances en matière de qualité.
 - Renforcer l'articulation entre l'évaluation de la qualité des pratiques et la régulation de l'offre hospitalière afin de mieux reconnaître les efforts accomplis.



1. Comment favoriser l'amélioration des pratiques professionnelles ? (5)

1.5. Promouvoir la sécurité des soins

- Définir l'équilibre entre la normalisation des procédures et la marge d'autonomie nécessaire à l'acuité du discernement des professionnels.
- Chercher une concertation, lors de la réflexion sur ce sujet, avec:
 - les différentes institutions et les différentes professions concernées
 - les représentants des patients.



PRESTATIONS SANITAIRES DE HAUTE QUALITE

COMMENT ? (3)

2. Comment rendre plus effective l'implication des usagers dans l'amélioration de la qualité ?

- 2.1. Impliquer les patients
- 2.2. Aider les professionnels à informer leurs patients
- 2.3. Développer l'éducation thérapeutique
- 2.4. Informer le public



2. Comment rendre plus effective l'implication des usagers dans l'amélioration de la qualité ? (1)

2.1. Impliquer les patients

- à travers leurs associations, leurs représentants,
...
- à la réflexion sur l'amélioration de la qualité en santé / outils de qualité.
- réflexion qui pourra prendre la forme d'ateliers de travail.



2. Comment rendre plus effective l'implication des usagers dans l'amélioration de la qualité ? (2)

2.2. Aider les professionnels à informer leurs patients

- Incontournable +++
- Nécessite :
 - * le développement d'outils/fiches,
 - * l'implication des patients, en association avec les professionnels.



2. Comment rendre plus effective l'implication des usagers dans l'amélioration de la qualité ? (3)

2.3. Développer l'éducation thérapeutique

 favoriser la structuration des actions d'éducation thérapeutique sans l'intervention de l'industrie pharmaceutique !!!



2. Comment rendre plus effective l'implication des usagers dans l'amélioration de la qualité ? (4)

2.4. Informer le public

- La qualité de l'information "grand public" en matière de santé est un impératif.
- L'"autorité" doit en être le garant tant :
 - * les sources sont multiples et concurrentes,
 - * et l'accès à des informations fiables sur la qualité des soins non équitable → diffusion de critères de fiabilité !!!



PRESTATIONS SANITAIRES DE HAUTE QUALITE

COMMENT ? (4)

3. Comment renforcer l'articulation entre qualité et régulation dans la décision publique ?

3.1. Qualité et dispositifs d'autorisation

3.2. Qualité et régulation hospitalière

3.3. Les affections de longue durée

3.4. L'évaluation médico-économique



3. Comment renforcer l'articulation entre qualité et régulation dans la décision publique ? (1)

3.1. Qualité et dispositifs d'autorisation

- Intégration de la qualité dans les décisions de régulation.
- Cette articulation pourrait être améliorée au niveau des régimes d'autorisation :
 - des équipements lourds: les critères qualité pourraient servir de fondement au volet évaluation du dossier d'autorisation.
 - des activités de soins :
 - l'innovation exige la mise à jour constante des « savoir-faire » → l'autorisation est un outil décisif de la qualité, qui devrait être approfondi.
 - limiter la disponibilité de l'innovation thérapeutique à certaines structures spécialisées et dûment encadrées.



3. Comment renforcer l'articulation entre qualité et régulation dans la décision publique ? (2)

3.2. Qualité et régulation hospitalière

- Les **procédures d'évaluation** de la qualité des pratiques devraient accompagner les décisions relatives à la régulation de l'offre et à la gestion de la performance hospitalières → indicateurs.
- Le volet "**qualité et sécurité des soins**" → contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens entre les hôpitaux et le MSP ou l'agence qui le représente !!!



3. Comment renforcer l'articulation entre qualité et régulation dans la décision publique ? (3)

3.3. Les affections de longue durée

- **Actualisation** des définitions médicales des critères d'entrée et de sortie du dispositif,
- **Refonte** de la liste et des critères,
- ou **maintien en l'état des critères** dans l'attente d'une réforme rapide du dispositif dans son ensemble, → distinguer un objectif d'équité dans son volet social, et un objectif de qualité du suivi dans son volet médical.



3. Comment renforcer l'articulation entre qualité et régulation dans la décision publique ? (4)

3.4. L'évaluation médico-économique

- Aide la décision publique en matière de :
 - stratégies de santé,
 - d'organisation du système de soins
 - d'admission au remboursement des médicaments, actes ou dispositifs de santé.
- L'évaluation économique doit s'inscrire dans une vision plus générale intégrant l'ensemble des dimensions collectives non médicales de l'évaluation : éthique, sociale, ...



CONCLUSION