



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Impact et résultats des dispositifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en établissements de santé

Impact et résultats des dispositifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en établissements de santé

→ Le développement de stratégies d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en établissement de santé et l'interrogation sur leur efficacité

La dernière décennie a vu un développement et un déploiement sans précédent de stratégies d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, en France comme à l'étranger.

La prise de conscience de l'ampleur des risques liés aux soins, de l'hétérogénéité des pratiques professionnelles et de leur qualité a mobilisé l'ensemble des acteurs concernés :

- les pouvoirs publics ont progressivement intégré les objectifs et les résultats relatifs à la qualité dans les dispositifs de régulation de l'offre de soin ;
- les milieux professionnels ont initié une dynamique pour la mise en œuvre de démarches d'amélioration de la qualité des soins ;
- les usagers font valoir une attente légitime de plus grande transparence sur la qualité de l'offre et des prestations de soins.

Plusieurs dispositifs d'amélioration ont ainsi été mis en place, en particulier au sein des établissements de santé : la certification des établissements de santé, l'évaluation des pratiques professionnelles (EPP) ou encore l'accréditation des médecins de spécialités à risque.

Mais après cette période "pionnière" de développement et d'investissement important de la part des professionnels et de la part des pouvoirs publics, les démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont questionnées : ont-elles atteint leurs objectifs ? Que peut-on dire de leur efficacité, de leur utilité, de leurs bénéfices ? Quelles sont les conditions de réussite de ces actions et dispositifs ? Dans quel sens faut-il les faire évoluer ?

La Haute Autorité de Santé souhaite mieux répondre à ces interrogations en renforçant l'évaluation de ses actions et en menant une réflexion d'ensemble sur l'impact des dispositifs d'amélioration de la qualité des soins.

→ Les enjeux et difficultés de l'évaluation de l'impact

L'évaluation des stratégies d'amélioration de la qualité en établissements de santé doit faire face à des enjeux et des difficultés qui correspondent en définitive à ceux de l'évaluation de tout "programme"* d'action.

Les premiers tiennent à la diversité, la variabilité et la complexité de ce type d'intervention. La mesure et la compréhension des effets produits par un dispositif d'amélioration de la qualité des soins déployé à grande échelle doit s'appuyer sur des modèles méthodologiques différents de ceux issus des sciences expérimentales et s'ouvrir aussi aux schémas d'analyse et aux modes de validation issus des sciences humaines. Dans le domaine des politiques d'amélioration de la qualité des soins, Donald Berwick** a appelé de manière convaincante à la diversification des méthodes d'évaluation de l'impact et à l'ouverture à des approches pragmatiques. Les résultats n'en seront que plus pertinents, en particulier aux yeux des professionnels de santé, dont la mobilisation conditionne l'efficacité des politiques d'amélioration de la qualité⁽¹⁾.

Les seconds sont liés à l'articulation de plusieurs logiques *a priori* difficilement conciliables : celles des autorités de régulation, demandeuses de résultats en termes d'"efficacité", et celles d'autres acteurs du système de santé qui souhaitent mieux comprendre les processus à l'œuvre et mettre en place des retours d'expérience⁽²⁾.

Les logiques politiques, scientifiques, opérationnelles et professionnelles doivent s'articuler pour permettre tout à la fois :

- de mieux comprendre les conditions de mise en œuvre des actions d'amélioration de la qualité des soins ;
- de rendre compte de leurs résultats ;
- d'associer les parties prenantes au diagnostic ;
- d'intégrer l'évaluation de ces actions au processus de décision.

* "Un ensemble cohérent, organisé et structuré d'objectifs, de moyens et de personnes qui l'animent (...) Il est mis en place pour transformer les choses ou l'état d'une chose". Plante (1994)⁽¹⁾

** Donald Berwick a fondé et dirigé l'Institute for Healthcare Improvement (IHI) : il est, depuis juillet 2010, Directeur des Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS).

→ L'évaluation de l'impact des dispositifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en établissements de santé aujourd'hui

La réflexion autour de ces enjeux a permis le développement, dans le monde anglo-saxon comme en France, d'un ensemble de recherches sur l'impact des actions d'amélioration de la qualité et la sécurité des soins et d'une réflexion sur les méthodologies adaptées à l'évaluation de ce type d'intervention ⁽³⁻⁶⁾.

Ce mouvement a progressivement conduit la HAS :

- à initier des études d'évaluation de l'impact de la certification des établissements de santé ;
- à mettre en place un suivi global de la qualité des prestations dans les établissements de santé, grâce à l'introduction d'indicateurs généralisés portant sur quelques secteurs-clé ;
- à animer et à soutenir un mouvement conduit par les professionnels de santé autour de l'évaluation de l'impact clinique de démarches d'amélioration. Ce mouvement s'est en particulier incarné dans une publication HAS-BMJ (*British Medical Journal*), rassemblant les contributions de nombreuses équipes françaises ⁽⁷⁾.

Au regard de l'importance de ces enjeux, la HAS prend l'initiative en 2011 de renforcer ces actions, en diffusant plusieurs documents sur l'impact des stratégies d'amélioration dans les établissements de santé :

- une revue de la littérature sur les études d'impact de la certification des établissements de santé, conduite par le Cabinet Matrix Insight® ;
- l'étude IMGENI sur les effets de la généralisation des indicateurs qualité en région Aquitaine conduite par le centre de sociologie des organisations (CSO, Sciences Po), l'institut de formation et de recherche sur les organisations sanitaires et sociales et leurs réseaux (IFROSS) sous la coordination du comité de coordination de l'évaluation clinique et de la qualité en Aquitaine (CCECQA) ;
- le rapport 2009- 2010 présentant les résultats et l'évolution des indicateurs qualité de la HAS ;
- une revue de littérature réalisée par Béatrice Fermon et Pierre Lévy (Laboratoire d'économie et de gestion des organisations de santé, université Paris-Dauphine) sur l'impact de la diffusion publique des indicateurs.

La HAS au cœur d'un projet européen de recherche

Le projet **DUQuE "Deepening our understanding of quality improvement in Europe"** financé par l'Union européenne et mis en œuvre de novembre 2009 à avril 2013 vise à mesurer et comprendre l'impact et l'efficacité des stratégies d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dans les établissements de santé, en explorant et mettant en lumière les liens entre :

- les dispositifs d'évaluation et d'amélioration de la qualité et de la sécurité ;
- la culture organisationnelle ;
- la qualité des soins mesurée en termes d'efficacité clinique, de sécurité des soins et de satisfaction/expérience du patient.

Huit pays européens participent à cette étude européenne ambitieuse. La HAS et la FORAP (Fédération des organismes régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques et organisations en santé) coordonnent cette recherche sur le territoire français.

Impact et résultats des dispositifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en établissements de santé

→ Références

- 1 - Berwick D. The science of improvement. *JAMA* 2008; 299(10): 1182-4.
- 2 - Perret B. L'évaluation des politiques publiques. Entre culture du résultat et apprentissage collectif. *Esprit* 2008 ; (350) :142-59.
- 3 - The ISQua (*The International Society for Quality in Health Care*) Accreditation / External Evaluation Research Website : <http://www.isquaresearch.com/>
- 4 - Cochrane Effective Practice and Organisation of Care Group <http://epoc.cochrane.org/>
- 5 - Haute Autorité de Santé. Méthodes quantitatives pour évaluer les interventions visant à améliorer les pratiques. Guide méthodologique. St Denis la Plaine : HAS, 2007, http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_597750/methodes-quantitatives-pour-evaluer-les-interventions-visant-a-ameliorer-les-pratiques
- 6 - Ovretveit J, Gustafson D. Evaluation of quality improvement programmes. *Qual Saf Health Care* 2002; 11(3): 270-5.
- 7 - Clinical Impact of Quality Improvements, 19th April 2010, Nice, France, *Qual Saf Health Care* April 2010 Volume 19, Issue 3, Suppl 1; http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_810280/symposium-has-bmj-impact-clinique-des-programmes-d-amelioration-de-la-qualite-clinique-impact-of-quality-improvement-nice-19-avril-2010

→ Pour en savoir plus

- Retrouvez l'ensemble des documents et les vidéos concernant le thème **“Impact et résultats des dispositifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité de soins”** sur www.has-sante.fr
Rubriques Établissements de santé : certification ou Établissements de santé : indicateurs.

HAS

www.has-sante.fr

2, avenue du Stade de France - 93218 Saint-Denis La Plaine CEDEX
Tél. : +33 (0) 1 55 93 70 00 - Fax : +33 (0)1 55 93 74 00