



Une nouvelle culture de la qualité

Roland Sambuc
Vice-président
du HCSP

Depuis de nombreuses années les concepts de « *qualité de soins* » et d'« *évaluation médicale* » se sont largement répandus dans le système de soins français. Toutefois, les ordonnances d'avril 1996 constituent une étape déterminante dans la mise en place des procédures relevant de l'évaluation médicale, en imposant aux établissements de santé de s'engager dans la procédure d'accréditation avant avril 2001.

De même, l'évolution de la réglementation concernant les domaines de la santé, et l'évolution de la jurisprudence en matière de responsabilité médicale sont autant d'éléments incitant davantage les établissements de santé et les professionnels de santé à s'engager vers la gestion de la qualité.

La démarche d'accréditation a pour fondement l'approche transversale du processus de prise en charge du patient en ciblant l'ensemble du fonctionnement de l'hôpital. Elle constitue une opportunité pour l'établissement d'engager une réflexion sur son organisation, son type de management, et sur les modes de communication entre les professionnels qui y exercent. Elle nécessite, dans sa mise en œuvre, le décloisonnement des différents secteurs d'activité, y compris le domaine administratif, afin d'assurer une meilleure cohérence des processus de soins. L'accréditation se base sur des référentiels professionnels regroupés dans le manuel élaboré par l'Anaes, qui constitue un « *guideline* » visant à assurer que les conditions de sécurité et de qualité de soins sont prises en compte dans les établissements de santé.

Mais l'accréditation est avant tout un état d'esprit, qui doit se mettre en place progressivement.

Cette nouvelle culture de la qualité arrive cependant dans des hôpitaux et cliniques en souffrance, sous des contraintes réglementaires et économiques croissantes. Cette évolution culturelle devra donc se faire prudemment, si l'on veut vaincre le scepticisme des professionnels de santé qui se voient imposer, dans un contexte économique défavorable, des contraintes supplémentaires dans leur exercice.

Le milieu professionnel et médical attend des pouvoirs publics une grande transparence sur les objectifs poursuivis par l'accréditation, et plus généralement sur l'évolution du secteur hospitalier. Il serait en particulier dangereux que cette évolution puisse apparaître comme une simple répercussion des exigences croissantes des usagers en matière de « *consommérisme sanitaire* », symptôme d'une société de plus en plus intolérante au risque. L'accréditation correspond en effet à une démarche de gestion rationnelle du risque, et non pas à la recherche mythique du risque zéro.

L'hôpital n'est qu'une première étape, et cette démarche devra progressivement s'étendre à l'ensemble du système de soins, notamment au travers des réseaux. Ces démarches devraient aussi de plus en plus impliquer l'utilisateur, non pas en tant que client exigeant, mais comme acteur prépondérant et responsable du système de santé.