

Compte rendu du colloque de l'ASSM «Certification dans le contexte médical: chances et risques» du 26 avril 2013, à Berne

«Certificite» ou qui certifie les certificateurs?

Sibylle Ackermann Birbaum^a,
Hermann Amstad^b,
Urs Metzger^c

a lic. théol., dipl. biol.,
collaboratrice scientifique de
l'ASSM

b Dr méd., Secrétaire général de
l'ASSM

c Prof. Dr méd., ancien
médecin-chef Chirurgie
Stadspital Triemli, Président
de la commission Qualité,
Uitikon

Le système de santé est soumis à des mutations technologiques constantes et rapides en matière de diagnostic et de thérapie. Du fait de la multiplication des connaissances médicales et de la complexité croissante des options diagnostiques et thérapeutiques proposées à des intervalles de plus en plus rapprochés, le patient se perd peu à peu dans le dédale des prestations à disposition. Les médecins, hôpitaux et autres fournisseurs de prestations du système de santé sont tenus par la loi de faire état de la qualité de leurs prestations, d'où une augmentation du nombre de certificats et de labels de qualité. Toutefois, il arrive souvent que les objectifs, les bases et la durée de validité de ces certificats ne soient pas définis avec précision. Face à cette situation, la FMH a chargé l'Académie Suisse des Sciences Médicales (ASSM) d'élaborer des recommandations concernant la «Certification dans le contexte médical» (www.samw.ch/fr/Publications/Recommandations.html). Celles-ci s'adressent aux services de certification, aux fournisseurs de prestations, aux assurances ainsi qu'aux autorités.

Certains indices témoignent de l'importance croissante des certificats. Ainsi, par exemple, la Ligue contre le cancer insiste pour que les femmes atteintes d'un cancer du sein soient soignées uniquement dans des «centres de cancer du sein» certifiés. Dans le canton de Zurich, le mandat de prestations pour les institutions de soins palliatifs mentionne qu'après 2014, une certification sera obligatoire. Également l'organe de décision «Médecine hautement spécialisée» exige dans certains domaines (par ex. dans les Stroke centers) des certifications permettant à l'hôpital de proposer ces traitements.

La plupart du temps, les certificats sont délivrés sur la base de critères de qualité. Dans le processus d'élaboration de ces critères, les représentants des différentes spécialités s'entendent sur les principales conditions requises pour une bonne qualité du diagnostic et du traitement médical. Mais l'attribution de certificats apporte-t-elle réellement une amélioration de la qualité des prestations médicales? De nombreuses questions restent ouvertes:

- Qui peut ordonner une certification?
- Comment l'impartialité du processus de certification est-elle garantie?
- Qu'en est-il de l'élaboration interprofessionnelle des bases normatives?
- Quelles sont les interfaces entre la politique, les sociétés de discipline et les organes de certification?

- Quelles sont les conséquences des certifications au niveau des tarifs?
- Qui finance les certifications?

Le 26 avril 2013, l'ASSM avait invité quelques experts à un colloque à Berne. Le but de cette rencontre était d'approfondir toutes ces questions ainsi que d'autres thèmes similaires, à travers une présentation de la situation actuelle et des perspectives dans le domaine des certifications ainsi que des contextes, du processus, de la mise en œuvre et des répercussions, sur la base d'un exemple actuel. En même temps, il s'agissait de clarifier si, après la publication des recommandations «Certification dans le domaine des prestations de santé», l'ASSM doit envisager d'autres mesures. Environ 80 experts venant de toute la Suisse ont répondu à l'invitation.

Points forts et points faibles de la certification

Dans le premier exposé, le Prof. Dieter Conen, Président de la Fondation pour la sécurité des patients, a comparé la profusion de certificats et de labels à une jungle impénétrable: en effet, il est souvent difficile d'avoir un aperçu de la légitimation, de la signification, de la durée de validité et de la qualité des certificats. Triona Fortune, CEO adjointe de l'International Society for Quality in Health Care, a souligné, dans le deuxième exposé, la difficulté de mesurer l'utilité des processus de certification. Les propos des deux experts ont révélé que la valeur ajoutée des certificats n'est pas toujours évidente. Les études scientifiques publiées jusque là renvoient une image contradictoire de l'utilité effective des certificats. Certaines d'entre elles affirment qu'en termes de satisfaction des patients et de sécurité des traitements, les hôpitaux certifiés ne se distinguent en rien des hôpitaux non certifiés. En revanche, d'autres études ont montré que la certification a une influence positive sur les structures et les processus. Mais, contrairement à l'industrie, la qualité des processus est plutôt secondaire dans le système de santé; bien plus significative est la qualité des résultats, mesurée aux différents indicateurs d'outcome. Toutefois, dans ce domaine, les résultats des recherches sont (encore) trop imprécis. En dépit de l'investissement considérable nécessaire à l'introduction et au maintien d'une certification, la qualité des résultats pourrait ne pas connaître d'amélioration notable. Tout au long du colloque, l'ampleur non négligeable des ressources financières et

Correspondance:
Académie Suisse des Sciences
Médicales
Petersplatz 13
CH-4051 Bâle
mail[at]samw.ch

personnelles exigées par la certification – et par la recertification – a été soulignée comme un risque. Par ailleurs, le fait que l'obtention d'un label de qualité serve surtout le marketing constitue un autre danger.

A côté de leurs déficits, les certificats présentent aussi toute une série d'avantages. Le Prof. Jean-Blaise Wasserfallen de la direction du CHUV à Lausanne a notamment précisé les avantages d'une définition claire des procédures standardisées et de la répartition des rôles. A l'unanimité, les experts ont précisé que les processus de certification favorisent la réflexion sur la «qualité en médecine» et apportent des changements, voire de réels élans de professionnalisation selon le domaine. Ceci peut être constaté, par exemple, dans le domaine ambulatoire (par ex. Spitex), un domaine dans lequel la certification est encore moins développée. La gestion du personnel, le déroulement des procédures et la communication sont améliorés, l'autoréflexion des personnes concernées est encouragée et il en résulte une «organisation apprenante» qui, à travers les re-certifications régulières, est constamment confrontée à un regard extérieur lui permettant de révéler son potentiel d'amélioration. Il importe de ne pas sous-estimer que le fait d'honorer le bon travail de personnes ou d'unités renforce la motivation des collaborateurs et les incite à persévérer dans leurs efforts pour fournir un travail de bonne ou de meilleure qualité.

L'attribution de certificats apporte-t-elle réellement une amélioration de la qualité des prestations médicales?

Exigences de qualité entre «assez bon» et «excellent»

Afin d'être en mesure d'élaborer les bases de la procédure d'évaluation, il importe de définir au préalable ce qu'est une «bonne qualité». Le Prof. Marcel Arnold de l'hôpital de l'île à Berne a concrétisé la procédure à l'exemple de la certification actuelle des centres AVC en Suisse (Stroke Unit/Center): pour obtenir une certification, différents critères doivent être remplis – par exemple, la disponibilité continue de médecins spécialistes ou des exigences liées à l'infrastructure pour le diagnostic, le traitement et le monitoring des patients – dans le sens d'exigences minimales («minimal requirements») concernant les structures et les procédures. On estime qu'ainsi la qualité globale des résultats serait également améliorée. Néanmoins, des évaluations concrètes à ce sujet ne sont pas (encore) prévues.

Sur la base de cet exemple et des six exposés reflétant les points de vue du corps médical, des hôpitaux, des assureurs, des certificateurs, des autorités et des patients, la notion de «qualité» a fait l'objet d'une discussion approfondie. Plutôt que de s'orien-

ter selon des standards minimaux, le contrôle de la qualité pourrait également s'orienter selon les meilleurs standards possibles (excellence). Et quelle importance doit être accordée aux différents aspects d'une bonne qualité – est-il question de sécurité, d'efficacité, d'efficace? Ou encore d'accessibilité?

A l'unanimité, tous les intervenants et participants ont estimé que la définition des critères de qualité devait reposer sur des standards scientifiques et sur un large consensus professionnel. La question de savoir qui doit être impliqué dans la définition des critères a déclenché des discussions animées. Des études scientifiques ont révélé, par exemple, que la satisfaction des patients n'est pas en corrélation avec l'outcome médical. Il importe donc de ne pas définir unilatéralement la notion de qualité. La seule orientation à la sécurité (des patients) est insuffisante; des aspects concernant la qualité de la prise en charge doivent également être pris en compte. Le danger d'une «industrialisation» de la médecine a été explicitement évoqué.

Clarifications nécessaires

Les discussions ont été intenses et, malgré la présentation bien structurée du modérateur PD Dr Christoph Cottier, Directeur de SanaCERT, de nombreux aspects n'ont pu être abordés que succinctement. Mais le fait que l'importance des certificats ne doit pas être surestimée est clairement ressorti des discussions. Non seulement les certificats en tant que tels ne génèrent pas la qualité, mais ils ne sont pas non plus garants d'une bonne qualité de la prise en charge médicale. Pour que les processus de certification soient efficaces, il est nécessaire de disposer d'un recueil de données prospectives détaillées avec des indicateurs de qualité validés (recherche sur les outcomes) et leur comparaison avec d'autres institutions (Benchmark). Par ailleurs, il a été exigé que les processus de certification soient plus transparents et plus compréhensibles. De plus, la certification ne doit pas être considérée de manière isolée, mais comme un instrument permettant de garantir et d'améliorer la qualité – au même titre que des initiatives pour une meilleure gestion des erreurs ou que des entraînements pour l'amélioration de la sécurité des médicaments.

Les indicateurs de qualité et les mesures des résultats constituent la base des certificats de qualité. Ainsi, les recommandations de l'ASSM concernant la «Certification dans le contexte médical» exigent que les indicateurs utilisés permettent de procéder à une évaluation des principaux procédés diagnostiques et thérapeutiques et à l'évaluation des résultats des traitements – également en comparaison nationale et internationale. Ce n'est qu'à ces conditions qu'une certification a du sens et est utile au patient.

Toutes les présentations du colloque sont disponibles sous www.samw.ch/fr/Projets/Standards-qualite.html