

# La certification, outil de promotion de la qualité en médecine

Comité central de la FMH

La certification a pour but d'attester qu'un établissement de soins répond à certaines normes prédéfinies, visant à réduire les disparités dans la prise en charge, à garantir la sécurité des patients et à favoriser une prise en charge optimale. La certification revêt une importance croissante, du fait de la complexité toujours plus grande de notre système de santé. La FMH se félicite de l'avènement de procédures de certification solides, fondées sur les faits, impliquant les organisations médicales et centrées sur les besoins des patients. D'autres études seront nécessaires pour démontrer le bénéfice concret pour les patients, ainsi que pour déterminer son rapport coût-bénéfice, conformément au principe EAE inscrit dans la législation.

## Contexte

La certification a pour but de définir de manière claire et transparente les processus standards ainsi que la répartition des rôles dans le domaine des soins. Un regard extérieur aide à identifier les potentiels d'optimisation et à induire des améliorations dans les structures et les processus (raccourcissement des temps d'attente grâce à une organisation plus efficiente des cabinets, etc.), ainsi qu'à réaffirmer une culture de la

## La certification contribue de façon décisive à améliorer la transparence et la qualité de notre système de santé.

qualité. Il est toujours plus important d'apporter la preuve de la qualité des soins, notamment parce que le public et les cercles politiques réclament davantage de transparence. La certification contribue de façon décisive à améliorer la transparence et la qualité de notre système de santé, un des critères centraux étant d'apporter un bénéfice tangible pour le patient grâce aux indicateurs de qualité définis. Il convient de vérifier en continu l'utilité effective de la certification et, au besoin, de procéder aux adaptations nécessaires.

## Les arguments plaçant en faveur de la certification

Le Comité central de la FMH retient les arguments suivants:

### Le rôle de la certification dans l'assurance qualité est clairement établi

Le but et la signification de la certification doivent être clairement décrits et déclarés. Elle doit tout d'abord respecter les recommandations de l'Académie Suisse des Sciences Médicales (ASSM), intitulées «La certification dans le contexte médical». Les normes en la matière sont fondées sur les faits et les directives les plus récentes, et ont pour but de mettre en évidence les disparités dans la prise en charge médicale.

### Système de feedback

Il existe une procédure transparente et clairement définie pour vérifier si les normes sont bien respectées (système de feedback). Les données collectées sont analysées, validées et, au besoin, utilisées pour améliorer les résultats via un cycle PDCA (plan, do, check, act). Il s'agit par ailleurs de montrer les effets de la certification sur la prise en charge médicale au sens large ainsi

que sous l'angle de l'utilité pour les patients. La détection précoce des régions et des groupes vulnérables revêt une importance toujours plus grande, alors qu'une gestion réfléchie et sans attentes prédéfinies quant aux résultats, avec pleine participation des parties concernées, joue elle aussi un rôle décisif.

### Une gestion réfléchie et sans attentes prédéfinies quant aux résultats joue elle aussi un rôle décisif.

#### Mise en pratique

Pour aménager une procédure de certification de la façon la plus efficace possible, elle devrait se fonder sur les données déjà collectées et disponibles du processus de soins. Les facteurs de succès principaux d'une certification sont l'attitude fondamentalement positive des professionnels de santé, l'implication de toutes les parties intéressées, et une procédure fondée sur des normes reconnues par ces dernières. Les procédures de certification doivent être coordonnées avec les exigences réglementaires et soutenues par des incitations et un financement ad hoc.

#### Focalisation sur le bénéfice pour les patients, interprofessionnalité, interdisciplinarité

Il convient de porter une attention particulière à la sécurité pour les patients et par là même à l'implication de ces derniers dans leur traitement, à la collaboration sur le long terme de toutes les parties concernées et à la continuité de la prise en charge (p. ex. procédure interdisciplinaire et interprofessionnelle, compétences et responsabilités clairement définies et mises en œuvre). Il faut des programmes permettant de mettre en réseau les bases de données et les itinéraires cliniques des hôpitaux et des prestataires de premier recours, des soins somatiques et de la psychiatrie, ainsi que des soins hospitaliers, des soins hospitaliers de longue durée et des soins à domicile.

#### Assurance qualité

La certification a un effet de responsabilisation des établissements qui recourent à elle et peut recouvrir une

large variété d'aspects de la prise en charge médicale. Elle peut soutenir les établissements dans la mise sur pied d'itinéraires cliniques, dans la mise en conformité avec certaines directives ou encore dans la collecte de données pertinentes.

### Nos recommandations

- Le Comité central de la FMH est favorable aux procédures de certification s'appuyant sur une base valide et fondée sur les faits, et dont l'impact positif sur la qualité est prouvé.
- Pour sélectionner une procédure de certification, on se référera aux objectifs et aux défis spécifiques se posant à chaque établissement de soins. Les types de certification les plus adaptés peuvent varier selon la spécialité. Il faut faire appel à l'expertise de l'organisation médicale compétente.
- Les procédures de certification doivent être intégrées dans la pratique médicale quotidienne, de manière qu'elles favorisent les processus de travail ou qu'au moins elles ne les entravent pas.
- Une procédure transparente et clairement définie est en place, visant à évaluer, valider et interpréter les résultats en matière de respect des normes (système de feedback). Les résultats sont analysés et utilisés pour permettre d'une part de répondre aux normes, mais aussi d'améliorer ces dernières.
- Une attention particulière est portée à la sécurité des patients, à leur implication dans le traitement, à la collaboration dans la durée entre tous les intervenants, et à la continuité de la prise en charge (p. ex. procédure interdisciplinaire et interprofessionnelle, répartition claire des responsabilités et des compétences, traduction sans faille de ces dernières dans les faits).
- D'autres recherches concernant l'efficacité de la certification devront démontrer le bénéfice concret pour les patients ainsi qu'un rapport coût-utilité favorable, conformément au principe EAE applicable également ici.