

# INSTITUT MONTAIGNE



## Système de santé : soyez consultés !

CLIQUEZ ICI POUR  
DÉCOUVRIR LE RAPPORT

Paris, le 30 avril 2019 - Et si les patients pouvaient donner leur avis sur la qualité et la pertinence des soins qu'ils ont reçus ? Dans le rapport [Système de santé : soyez consultés !](#), l'Institut Montaigne propose une véritable feuille de route pour insérer dans notre système de santé des indicateurs de résultats définis avec les médecins et recueillis auprès des patients. Ces indicateurs permettront une plus grande information du patient, un plus grand respect du principe d'égalité d'accès aux soins et une incitation, du côté des professionnels de santé, à améliorer leurs pratiques. Si les acteurs publics sont nombreux à se saisir progressivement du sujet, la France doit désormais établir, dans un avenir très proche, une stratégie ambitieuse en termes de définition, de production, de publication et d'utilisation des indicateurs de qualité.

### Méthodologie utilisée :

Ce rapport a été réalisé en collaboration avec des **associations de patients**, en concertation avec les **médecins** et en s'appuyant sur des initiatives existantes, notamment portées par la **société civile**. Les associations de patients ont démontré leur engagement et plus de 300 patients ont été impliqués dans la démarche.

Ce rapport s'appuie également sur une analyse des bonnes pratiques recensées en Europe et à l'international. Ainsi, l'état de la question aux **Pays-Bas**, au **Royaume-Uni**, en **Suède**, aux **États-Unis** et au **Canada** dépeint des systèmes de santé globalement plus transparents et davantage tournés vers les résultats, publiés de façon exhaustive et accessibles à tous. Ce rapport propose également une analyse de deux initiatives internationales pionnières, l'initiative non gouvernementale **ICHOM** (International Consortium for Health Outcomes Measurement) et l'outil **PaRIS** (Patient-reported Indicators Survey) déployé par l'OCDE.

L'Institut Montaigne a mené avec Kantar Public un sondage exclusif visant à comprendre les attentes des Français en matière d'indicateurs de qualité des soins. Celui-ci révèle notamment que :

- 66 % des Français ont le sentiment qu'aujourd'hui, **il est difficile d'obtenir des informations** sur la qualité des soins dans les établissements de santé ;
- 59 % estiment **difficile de choisir un médecin pour une consultation** ;
- les Français plébiscitent les critères de qualité dans le choix d'un établissement de santé, jugeant ainsi très importants :
  - la **qualité d'écoute et la disponibilité du corps médical** (75 % des Français)
  - les **résultats et le succès des opérations** (69 %)
  - la **qualité de vie après la prise en charge** (66 %)
- si **1 % des Français seulement s'appuie aujourd'hui sur des indicateurs** publiés par les pouvoirs publics pour choisir un établissement de santé, près de neuf patients sur dix jugent que **la publication d'indicateurs sur la qualité des soins est une bonne chose**.

## Indicateurs de qualité : de quoi parle-t-on ?

Les indicateurs de qualité sont des outils permettant de **mesurer** et d'**évaluer la qualité de la prise en charge** d'une pathologie ainsi que les bonnes pratiques médicales d'un établissement de soins ou d'un professionnel de santé. Il en existe plusieurs types.

- Les **indicateurs de résultats** évaluent le service médical rendu au patient à la suite d'une prise en charge. S'ils sont mesurés par les patients, il s'agit de **PROMs (patient-reported outcome measures)**, avec des critères comme l'activité physique, l'aspect psychologique, la perception des symptômes ou la vie sociale). S'ils le sont par les médecins, ce sont des **CROMs (clinician-reported outcome measures)**, avec des critères comme le taux de ré-opération).
- Les **indicateurs mesurant l'expérience du patient**, aussi appelés **PREMs (patient-reported experience measures)** portent quant à eux sur l'accueil, la qualité des repas, le confort, etc.
- Les **indicateurs de processus** évaluent les pratiques professionnelles appliquées aux patients à chaque étape (bonne tenue du dossier du patient, prévention des erreurs médicales, etc.).

### Le système de soins français : des indicateurs ne répondant ni aux besoins, ni aux attentes des patients

**Malgré une prise de conscience récente, la France peut mieux faire.** Parmi les types d'indicateurs existants cités plus hauts, les indicateurs développés en France se concentrent uniquement sur l'**expérience du patient** (PREMs), le suivi de la qualité de vie des patients (PROMs) et leur état clinique (CROMs) n'étant pas évalués. Notre système se caractérise aussi par une **faible inclusion des associations de patients** dans le choix des indicateurs de qualité et de sécurité des soins. Les initiatives existantes ont une portée limitée auprès des patients et souffrent d'un manque de transparence dans la publication des résultats. **D'une manière générale, cette timidité dans le développement des indicateurs dessert la notion d'égalité d'accès aux soins et ne répond pas aux attentes de patients plus que jamais désireux de pouvoir comparer les établissements et les professionnels.**

**Il s'agit dès lors de franchir une nouvelle étape dans l'amélioration de notre système de soins.** La publication de ce rapport intervient à un moment clé de changement de perspectives, tant du point de vue des pouvoirs publics que de la **société civile**, qui doit être impliquée au cœur des réflexions. Les objectifs poursuivis par le déploiement d'indicateurs de qualité répondent à quatre grands besoins :

- la **comparabilité de la qualité d'une prise en charge** entre établissements et professionnels de santé et, ainsi, des choix plus éclairés ;
- une **plus grande implication du patient** dans son parcours de soins ;
- une **orientation du patient facilitée**, dans une logique de transparence ;
- la possibilité, pour les équipes médicales, **d'interroger leurs pratiques, de se former et de progresser**, soit une meilleure émulation et une amélioration des pratiques ;
- du côté du régulateur, enfin, un **meilleur ajustement du financement** et une amélioration générale de la qualité du système de santé.

## Notre feuille de route en 10 propositions

Les ambitions portées par ce rapport impliquent que, **d'ici 2022, des indicateurs de résultats aient été définis :**

- pour **80 % des soins aigus ou chroniques**, avec pour pilote le ministère des Solidarités et de la Santé en association avec la Haute Autorité de Santé, l'Assurance Maladie, les conseils nationaux professionnels et des associations de patients ;
- pour **80 % de la production de soins aigus et chroniques** important aux patients selon une stratégie visant à recueillir les données auprès de 100 % des patients.

### Définition des indicateurs patients

**Proposition 1 - créer une task force pluridisciplinaire dédiée à la définition des indicateurs de résultats et au pilotage de la feuille de route, en s'appuyant sur des indicateurs développés au niveau international.**  
*Mobiliser un groupe de travail au niveau ministériel réunissant l'ensemble des parties prenantes : l'Assurance Maladie, la Haute Autorité de Santé, France Assos Santé ainsi que la Fédération des Spécialités Médicales regroupant les Conseils Nationaux Professionnels (CNP) pour définir et valider des sets d'indicateurs de résultats dans neuf prises en charges médicales, et couvrir ainsi 80 % des soins à l'horizon 2022.*

### Production des indicateurs de résultats

**Proposition 2 - systématiser le recueil d'indicateurs de résultats cliniques auprès des praticiens et des établissements de santé.**

*Systématiser le recueil d'indicateurs de résultats cliniques définis par la task force en ville et à l'hôpital auprès des équipes de soins en s'appuyant sur les systèmes d'informations existants et en développant leurs capacités, dans un premier temps dans le cadre des initiatives pilotes.*

**Proposition 3 - recueillir les indicateurs de résultats auprès de 100 % des patients dans les pathologies cibles.**  
*Confier à l'Assurance Maladie la responsabilité de collecter les indicateurs de résultats auprès des patients : l'Assurance Maladie est l'acteur le plus pertinent pour le recueil des données, par sa capacité à toucher toutes les populations, et notamment les populations vulnérables disposant de la Couverture Maladie Universelle (CMU) et de l'Aide Médicale de l'État (AME).*

### Publication des indicateurs de résultats

**Proposition 4 - rendre transparents et accessibles 100 % des indicateurs de résultats définis par la task force par le biais d'un site internet public.**

*L'ensemble des indicateurs de résultats définis par la task force et donc jugés importants par les associations de patients doivent être accessibles via un site internet public pour que tout acteur (patient, association, chercheur, médias, etc.) puisse s'en saisir.*

**Proposition 5 - permettre aux établissements de santé d'ajuster le niveau de transparence de leurs indicateurs pendant une période transitoire.**

*Le recueil, l'utilisation et la publication des données constituent une rupture pour notre système de santé intégrant une modification des pratiques. Elle doit faire l'objet d'un déploiement progressif et d'un accompagnement pour favoriser l'appropriation de ces pratiques par les parties prenantes et notamment les établissements et les professionnels de santé.*

### Utilisation des indicateurs dans l'amélioration de la qualité et de la performance du système de santé

**Proposition 6 - intégrer les indicateurs de résultats dans les régimes d'autorisation des activités de soins des établissements de santé et de certification des praticiens.**

*Définir un niveau minimal de qualité des établissements de santé, par pathologie, fondé sur l'analyse des indicateurs de résultats dans un objectif d'optimisation de la sécurité des soins.*

**Proposition 7 - construire des programmes d'amélioration de la qualité fondés sur les indicateurs de résultats.**

*Utiliser les indicateurs de résultats pour identifier des espaces d'amélioration de la qualité au sein des établissements de santé et déployer des programmes ciblés d'amélioration de la qualité.*

**Proposition 8 - utiliser les indicateurs de résultats pour améliorer l'évaluation et la pertinence des soins.**

*Orienter le choix des traitements et des modalités de prise en charge sur la base d'une analyse des données issues des indicateurs de résultats dans un objectif d'optimisation de la pertinence des soins délivrés au patient.*

### Application des indicateurs de résultats dans les mécanismes de rémunération des acteurs du système de soins

**Proposition 9 - augmenter la part de la rémunération à la qualité dans les revenus des médecins et des établissements de santé.**

*Intégrer les indicateurs de résultats qui comptent pour les patients, définis dans le cadre de la task force dans les mécanismes de rémunération des établissements de santé et des praticiens.*

**Proposition 10 - utiliser les indicateurs de résultats pour instaurer un niveau d'exigence minimal de qualité.**

*Pour les pathologies faisant l'objet de paiement à l'épisode de soins, optimiser l'utilisation des indicateurs de résultats pour éviter la détérioration de la qualité de la prise en charge au profit d'une rémunération supplémentaire des équipes médicales.*

CLIQUEZ ICI POUR  
DÉCOUVRIR LE RAPPORT



Nous vous attendons sur [Twitter](#), [Facebook](#) et sur [Instagram](#).  
Inscrivez-vous à notre [Newsletter](#).

Contact presse : Claire Lemoine, chargée de communication  
06 66 43 91 10 - [clemoine@institutmontaigne.org](mailto:clemoine@institutmontaigne.org)

**À propos de l'Institut Montaigne :**

*Think tank indépendant créé en 2000, l'Institut Montaigne est une plateforme de réflexion, de propositions et d'expérimentations consacrée aux politiques publiques en France et en Europe. Ses travaux sont le fruit d'une méthode d'analyse et de recherche rigoureuse et critique, ouverte sur les comparaisons internationales. L'Institut Montaigne, association à but non lucratif pionnière en France, réunit des chefs d'entreprise, des hauts fonctionnaires, des universitaires et des personnalités issues d'horizons divers. Ses financements sont exclusivement privés, aucune contribution n'excédant 1,5 % d'un budget annuel de 5,7 millions d'euros (estimation 2018). À travers ses publications et les événements qu'il organise, l'Institut Montaigne souhaite jouer pleinement son rôle d'acteur du débat démocratique.*