



UN « TRIP ADVISOR » DES HÔPITAUX VA AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SOINS QUI Y SONT DONNÉS

À NUANCER

ON ENTEND

" Il serait bon de développer un 'Trip Advisor' des hôpitaux belges."

Vraiment ?

Toute initiative en vue d'améliorer la qualité des prestations de soins est à examiner positivement. Cela dit, non sans une analyse critique, contextualisée et « evidence based ». Par ailleurs, les hôpitaux sont engagés sur base volontaire dans un contrat qualité depuis de nombreuses années.

UNESSA DÉCRYPTE

Différents sites, les réseaux sociaux, les blogs... nous ont largement habitués aux « étoiles » et critiques délivrées par tout un chacun sur un hôtel, un restaurant ou encore une boutique de vêtements voire un marchand de pneus.

Alors oui, ces avis plus ou moins éclairés ont une valeur indicative. Sont-ils fiables seuls ? Non. Car ils reposent sur des perceptions subjectives sans critères objectifs standardisés et sont parfois alimentés de façon mensongère. Or, les hôpitaux dont la mission est de prendre en charge notre santé, ne sauraient faire l'objet d'une catégorisation uniquement subjective.

Accréditation

Beaucoup d'entre eux (dont des institutions affiliées à UNESSA), se sont d'ailleurs lancés volontairement dans des programmes d'accréditation. Un processus long, rigoureux, difficile et coûteux. Il couvre tous les aspects du fonctionnement d'un hôpital : les soins, l'hôtellerie, la gestion des déchets, l'accueil des patients, la ventilation, les procédures d'évacuation... Plusieurs milliers de paramètres sont évalués par des organismes spécialisés et indépendants lors des audits menant à ces accréditations.¹

Mais ce n'est pas tout. Depuis de nombreuses années, un contrat qualité volontaire lancé par le fédéral est en vigueur dans notre pays. Il conditionne une partie du financement des hôpitaux. Ses modalités en ont été récemment revues.

Pay for Quality, quasi rien de neuf

Depuis le premier juillet, ce financement est octroyé sur base de points (80) récoltés tant sur le traitement des pathologies que sur le fonctionnement des hôpitaux. C'est le Pay for Quality. Dans ce système, l'accréditation totalise le maximum de point (25). Nouveauté, bien relayée dans les médias : les enquêtes de satisfaction-patient y ont été intégrées. Mais, elles ne comptent que pour... 2 points. En outre, il n'y a pas encore d'obligation de score à obtenir.

A propos des enquêtes de satisfaction-patient, le centre d'expertise fédéral (KCE) vient de publier un rapport à leur sujet.² D'après ses constats, « il semble que l'usage de ces questionnaires soit de nature à améliorer la communication entre soignant et soigné. Par contre, il n'y a pas beaucoup de recherches fiables sur leur impact à l'échelle des hôpitaux et des politiques de santé. (...) Comme un grand nombre de questionnaires différents sont utilisés, il reste difficile de comparer les hôpitaux entre eux. »

L'amélioration de la qualité est prioritaire dans le monde hospitalier. Elle ne va pas régler tous les problèmes pour autant. Ainsi, le Conseil fédéral des établissements hospitaliers (CFEH), consulté et engagé dans ce processus d'amélioration, souligne que des systèmes tels que le Pay for Quality ont été introduits dans le monde entier. Mais, « il n'existe aucune preuve convaincante de l'impact de ces mesures sur le résultat des soins ». Autrement dit, pas d'« evidence based » quant au cœur de métier des hôpitaux. Par ailleurs, attention aux effets pervers de tels systèmes. Quid de l'ingénierie que certains pourraient mettre en place pour maximiser leurs résultats ? voire d'une sélection de patients à même d'être plus positifs dans leurs évaluations ?

On le voit, être en recherche constante de qualité est nécessaire. C'est toutefois loin d'être simple à mettre en place dans les soins de santé. L'avis des patients, la mesure de leur satisfaction et leur implication dans les soins sont à prendre en compte. Mais, en aucun cas, la qualité d'un hôpital ne pourra se résumer à un nombre d'étoiles sur une page internet.

UNESSA n'est pas favorable à la mise en place d'un « Trip Advisor » pour hôpitaux même si l'expérience patient est bien sûr à considérer.

UNESSA souhaite être partie prenante à l'examen des résultats des enquêtes de satisfaction patient du Pay for Quality si ceux-ci venaient à être examinés. Le secteur est le plus à même de les évaluer sur base de son contexte et de ses contraintes.

UNESSA poursuivra son investissement à différents niveaux afin de développer des approches d'améliorations continues de la qualité dans nos institutions de soins.

¹ L'Accréditation des hôpitaux en Wallonie et à Bruxelles, Dominique Gainvorste (PAQS), présentation à l'AG des médecins spécialistes en soins intensifs, 16/02/2016

² L'utilisation des résultats et expériences apportés par les patients (PROM/PREM) à des fins cliniques et de gestion, KCE, Rapport 303B, 2018