

Convention on Health Analysis and Management

CHAM 2015

L'évaluation des professionnels, quels critères, quelle diffusion ?

*Mickael Benzaqui, Xavier Cathelineau, Jens Deerberg-Wittram,
Jean-Luc Harousseau, Sir John Tooke
Modérateur : Francis Brunelle*

Selon un sondage de *What's up Doc ?*, 82 % des médecins déclarent connaître au moins un praticien dangereux dans ses pratiques. Dans 64 % des cas, le problème vient du choix thérapeutique. S'agissant des chirurgiens interrogés, le problème vient dans 63 % de la qualité des gestes techniques. La question n'est donc pas « Faut-il ou ne faut-il pas évaluer les médecins ? », mais « Quels critères et quelle diffusion de cette évaluation sont-ils nécessaires pour lutter contre des pratiques qui sont, selon la majorité des médecins, dangereuses ? »

1. L'approche consumériste de la santé

L'information et la connaissance se démocratisent. La santé s'inscrit de plus en plus dans un contexte consumériste. Avant de consommer un acte de santé, les citoyens souhaitent être informés au maximum. Dans un article du mois de septembre, *Le Parisien* évoquait le site internet Hospitalidee, lequel permet de procéder à l'évaluation des praticiens et des établissements. Ce site était qualifié de TripAdvisor de la santé.

2. La société du non-risque et de l'évaluation permanente

Les sociétés occidentales et les citoyens acceptent de moins en moins la notion de risque. Les procédures d'évaluation visent ainsi à réduire les aléas. Le développement des réseaux sociaux fait quant à lui de l'évaluation un acte banal et généralisé. Les jeunes générations y sont rompues.

3. De l'évaluation des praticiens à l'amélioration de la formation

Il serait illusoire de penser que tous les praticiens pourront tendre vers le même niveau d'excellence. C'est pourquoi l'évaluation doit notamment viser à renforcer la connaissance des dysfonctionnements de terrain et améliorer le contenu de la formation pour que le niveau de qualité progresse au fil du temps.

4. Finalement, que faut-il évaluer ?

Initialement, il s'agissait d'évaluer la compétence des médecins, c'est-à-dire les connaissances théoriques et pratiques, ainsi que les aptitudes à faire face à diverses situations. Cette évolution de la compétence est insuffisante. En effet, les événements indésirables sont fréquemment liés à une mésentente entre les acteurs d'une même équipe. Si elle ne remplace pas l'évaluation individuelle, l'évaluation collective devient donc indispensable, en particulier en chirurgie. Au-delà de la dimension individuelle ou collective, elle ne doit pas porter sur les connaissances et le cursus des praticiens, mais sur les résultats obtenus.

5. Et comment faut-il évaluer ? Quels critères faut-il intégrer ?

Avant toute évaluation, il est évidemment nécessaire de s'entendre sur des indicateurs qualitatifs et quantitatifs à évaluer. Sur le plan quantitatif, de nombreuses informations sont connues des Tutelles. Les sociétés savantes devraient donc être invitées à donner leur avis sur ce que pourrait être une première batterie d'indicateurs. Dans un premier temps, seuls quelques critères simples et fiables pourraient être retenus. De ce point de vue, le niveau de satisfaction des patients doit absolument être pris en compte. Leur qualité de vie doit être au centre des préoccupations.

6. L'évaluation, mais pour quoi faire ?

Aux États-Unis, le premier objet de l'évaluation vise à recréditer des praticiens et des établissements. En France, la HAS voit davantage dans l'évaluation un objet devant permettre aux praticiens et aux équipes de tendre vers une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins. L'évaluation doit enfin permettre, grâce à la publication des résultats, de développer le benchmarking et stimuler les établissements dans cette démarche d'amélioration. En dépit de la très grande réticence des praticiens et des établissements, la publication des évaluations semble à terme inéluctable.

7. La première condition de la réussite : lever le tabou de l'évaluation sanction

Pour que l'évaluation entre dans les mœurs, il faut lever le tabou de l'évaluation sanction et faire comprendre à chacun que l'évaluation ne stigmatise pas, mais aide à progresser. Enfin, la profession médicale doit s'emparer de ces données d'évaluation avant que d'autres ne le fassent à sa place.