Qualité : quels repères ?

La plupart des professionnels de santé cherchent à bien faire. En s'appuyant sur les "données acquises de la science", en adaptant les soins à la situation et aux préférences de chaque patient.

Mais comment un professionnel de terrain peut-il apprécier la qualité des soins qu'il fournit, tant les situations sont diverses et les patients différents ? Comment mieux cerner ce qui convient, et ce qui pourrait être amélioré ? Quels critères utiliser ?

La culture de l'évaluation et de la démarche qualité en santé a produit divers types d'indicateurs facilement mesurables. Mais est-il pertinent de s'appuyer sur des indicateurs chiffrés, tels le nombre d'actes ou de prescriptions à atteindre chez certains groupes de patients, comme demandé dans le "Quality and Outcomes Framework (QOF)" du National Health Service (NHS) au Royaume-Uni, ou par la "Rémunération sur objectifs de santé publique (ROSP)" de l'assureur maladie en France ? Par exemple, prescrire de l'*aspirine* à au moins telle proportion de patients diabétiques ne signifie pas pour autant que chaque prescription est pertinente pour chaque patient.

Est-il pertinent de s'appuyer sur des indicateurs de moyens ou de procédures à mettre en œuvre, tels les "Indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS)" validés par la Haute autorité de santé française (HAS) qui servent notamment à la certification des établissements de santé ? Pas forcément, car ces indicateurs tels que la consommation de produits hydro-alcooliques dans le cadre de la prévention des infections associées aux soins, ou encore le taux de personnels de santé vaccinés contre la grippe sont des critères très indirects des services rendus aux patients.

S'appuyer sur le respect de protocoles de soins ou de recommandations ? Mais les recommandations de pratique clinique ne vont guère au-delà des situations standard, alors que les soins sont à adapter à chaque patient.

Pour ses programmes d'amélioration des pratiques destinés en priorité aux soignants de premier recours, *Prescrire* a choisi d'élaborer des critères permettant à chacun de questionner sa pratique et de réfléchir à des améliorations possibles dans une situation clinique donnée : lire dans ce numéro pages 62-66. Ces critères portent sur des éléments-clés pour des soins appropriés : connaître la situation et les attentes du patient, s'appuyer sur les connaissances actualisées de l'évaluation clinique pour identifier les options de soins qui semblent les mieux adaptées, les exposer au patient et l'éclairer sur les choix. Tels sont les objectifs des critères proposés par *Prescrire* aux soignants comme repères pour la qualité. Ils sont à votre disposition.

Prescrire

ÉDITORIAL