



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL
DE LA SANTÉ
ET DES SOLIDARITÉS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Indicateurs de qualité : comment et pourquoi?

Journée qualité organisée par la FHP MCO- 12 juin 2025

**Direction générale
de l'offre de soins**

Edith Riou

**Cheffe du bureau Qualité, parcours, usagers
Sous-direction des prises en charge hospitalières et
des parcours ville-hôpital**

Différents échelons dans l'animation de la politique qualité

- Les **établissements de santé**, soumis à un certain nombre d'obligations, ils développent et mettent en œuvre des plans d'amélioration de la qualité en lien avec **le projet médical, les spécificités du territoire et la patientèle accueillie**.

- Les ARS qui ont pour mission de « décliner la **politique de santé publique à l'échelle régionale** en tenant compte des spécificités des territoires.

- Le ministère de la santé et notamment la DGOS qui « assure **l'égal accès aux soins ainsi que la qualité et la sécurité des soins** en veillant à réduire les inégalités territoriales »;
- La Haute Autorité de santé, agence scientifique indépendante et transparente, dont l'une des missions est de **mesurer** et d'améliorer la qualité et la sécurité des soins notamment par le **développement et l'analyse** des indicateurs de qualité et de sécurité des soins;
- D'autres institutions impliquées également dans la mise en œuvre de la politique qualité en tant qu'**opérateur** (ex: ATIH) ou en **développement de contenus ou dispositifs** (ex: CNAM, InCA...).

Tous mobilisent, au sein des différents leviers activés (pédagogie, communication, intéressement...) des **indicateurs de mesure de la qualité qui permettent de documenter les enjeux relatifs à la qualité, d'interpeller, de questionner, d'agir et d'évaluer**.

QUELS BESOINS DU MINISTÈRE EN TERMES D'INDICATEURS DE QUALITÉ ?

- Disposer des outils nécessaires pour assurer **une veille sanitaire**, qui peuvent constituer des **signaux d'alerte** pour les tutelles en termes de qualité et sécurité des soins (ex: indicateurs de vigilance en chirurgie à venir);
- S'assurer que **l'appropriation globale des bonnes pratiques** progresse voire est acquise ou au contraire que des marges de progression existent et qu'il faut les accompagner (IQSS);
- Documenter **les écarts d'accès aux soins** de la population, délétères pour le patient (ex : durée de passage des personnes de plus de 75 ans dans les services d'urgence, indicateurs développés par l'InCA);
- Concrétiser **un engagement de transparence vis-à-vis des usagers** : car la société civile est de plus en plus sensibilisée à la qualité des prises en charge et la prise en compte de l'expérience patient un facteur reconnu d'amélioration de la qualité des soins (ex: indicateur de satisfaction des usagers fréquentant les services d'urgence à venir);
- **Evaluer les politiques publiques** conduites notamment sur la structuration des parcours de soins (ex: critères de qualité des RCP pour les personnes atteintes d'endométriose)
- Veiller à **l'efficience** du système de santé (ex: taux de chirurgie ambulatoire).

CONTEXTE : LA NOTION DE QUALITÉ S'ÉLARGIT...

Un certain nombre de **contraintes du système de santé** (vieillesse de la population, contexte budgétaire complexe, attractivité des métiers de la santé questionnée, attentes fortes des usagers, contraintes environnementales...) viennent amplifier le besoin de mesure des **pratiques et de leurs résultats**.

QUELS LEVIERS MOBILISABLES POUR LES TUTELLES POUR AMELIORER LA QUALITE A L'AIDE D'INDICATEURS?

- Les **outils réglementaires** : la diffusion publique, la certification des établissements;
- Les **dispositifs financiers** (actuellement l'Incitation financière à l'amélioration de la qualité notamment);
- Plus complexe à piloter, la diffusion **d'une « culture de la qualité » en établissement**, élément d'attractivité pour les usagers et les professionnels :
 - Mise à disposition d'indicateurs/outils permettant **la comparaison entre établissement et professionnels**, levier d'évolution des pratiques
 - Valorisation des **bonnes pratiques**, ex: appropriation progressive des PROMS, mesure de la qualité de vie des professionnels

UN RÔLE MAJEUR DES ARS DANS LA REGULATION DE L'OFFRE PAR LA QUALITE

L'ARS est un acteur essentiel pour impulser des politiques d'amélioration de **la qualité sur les territoires, en lien avec les besoins identifiés de la population et la connaissance de l'offre**.

En charge de la délivrance des **autorisations de soins**, elles disposent également de **nouveaux leviers financiers** sur les champs des urgences, des soins médicaux de réadaptation et de la psychiatrie (dotations populationnelles).

Au sein des **CPOM ARS-Etablissement**, plusieurs **proposent de contractualiser autour d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins**. Quelques exemples : la part de patients éligibles inscrits sur liste de transplantation, la part du personnel soignant formé à la bientraitance, le taux d'hospitalisation des personnes âgées sans passage par le service d'urgence, ou encore les corrections apportées aux recommandations produites dans le cadre de la certification

QUELQUES LIMITES IDENTIFIÉES SUR LES INDICATEURS MOBILISÉS AU NIVEAU NATIONAL

- Une maille de mesure (établissement) parfois jugée trop « macro » et insuffisamment reliée à la **pratique des professionnels**
- Un **temps de recueil** conséquent pour les professionnels qui devient un « irritant »
- Une méconnaissance de **l'usage** qui peut être fait de ces indicateurs par les tutelles

RECOMMANDATIONS DE L'IGAS (PUBLIÉES À L'ÉTÉ 2024)

- Elles invitent à questionner la méthodologie d'élaboration des indicateurs de qualité...
 - En mobilisant davantage les **données médico-administratives**
 - En ciblant davantage **l'échelle du service**
- ... tout en assumant le **caractère moins robuste** des indicateurs au profit d'une plus **grande agilité** dans la mise à disposition

PERSPECTIVES

- Des recommandations encore à l'étude avec un enjeu majeur autour **des systèmes d'information**
- Un souhait du ministère de pouvoir **consolider l'ensemble des démarches des institutions** pour apporter davantage de lisibilité aux acteurs sur les indicateurs disponibles et **leurs usages**
- Des indicateurs de mesure de la qualité dans les soins en établissement de santé à l'heure des **parcours de soins ?**