

Les labels de qualité dans le système de santé: l'ASSM publie des recommandations

Les médecins, hôpitaux et autres fournisseurs de prestations du système de santé sont tenus de faire état de la qualité de leurs prestations, d'où une augmentation du nombre de certificats et de labels de qualité. Toutefois, les objectifs, les bases et la durée de validité de ces certificats restent souvent imprécis. C'est pourquoi l'Académie Suisse des Sciences Médicales (ASSM) a pris l'initiative d'élaborer des recommandations concernant la «certification dans le contexte médical». Ces recommandations sont publiées dans le dernier numéro du Bulletin des Médecins Suisses et s'adressent aux services de certification, aux fournisseurs de prestations, aux assureurs et aux autorités. Elles peuvent également aider les patients à distinguer les certificats pertinents de ceux qui sont inutiles.

Bâle, le 23 juin 2011. Le nombre de certificats et de labels de qualité dans le système de santé n'est presque plus gérable et devient de plus en plus source d'incertitude et de confusion. Un développement aussi anarchique représente une menace pour l'objectif même des certificats et des labels, qui est de garantir la qualité, d'apporter de la transparence et de permettre d'établir des comparaisons entre les différents prestataires.

Face à cette situation, la Fédération des Médecins Suisses FMH a suggéré à l'Académie Suisse des Sciences Médicales (ASSM) d'analyser la situation et de définir des critères pertinents pour l'établissement et l'évaluation des certificats. Le Comité de direction de l'ASSM a soutenu cette suggestion et chargé un groupe de travail, dirigé par le Prof. Dieter Conen d'Aarau, de l'élaboration d'un tel document.

Après avoir analysé la situation actuelle, le groupe de travail a pu mettre à jour de nombreuses lacunes dans le système actuel:

- Souvent la signification du contenu des certificats n'est pas évidente.
- Les groupes ciblés par les certificats ne sont pas toujours clairement identifiés.
- Souvent les bases sur lesquelles reposent les certificats ne sont pas visibles.
- La durée de validité des certificats et labels n'est pas toujours limitée.

Selon l'avis unanime du groupe de travail, un certificat doit permettre d'évaluer dans une organisation les conditions susceptibles de produire des prestations de qualité au lieu d'alléguer simplement que «la qualité est bonne».

Les présentes recommandations soulignent qu'une certification est opportune lorsqu'un bénéfice supplémentaire peut être attendu à l'intérieur ou à l'extérieur de l'organisation. *A l'intérieur* d'une organisation, il s'agit de trouver des repères indiquant si et où il existe un potentiel d'amélioration. *Vers l'extérieur*, la certification doit permettre aux patients en quête d'informations, aux assurances maladie, mais également aux autorités politiques et, finalement,

aux collaborateurs potentiels, d'avoir un aperçu des prestations proposées et, dans l'idéal, aussi des résultats des prestations fournies.

Au-delà de ces considérations, les recommandations définissent cinq critères qu'un certificat doit remplir:

1. Le certificat confirme une valeur ajoutée.
2. Le service de certification est qualifié pour sa mission.
3. Les standards utilisés pour la vérification d'un certificat sont publiés et reposent sur un large consensus professionnel.
4. Il existe une procédure d'évaluation clairement définie.
5. La durée de validité d'un certificat est limitée.

Après avoir soumis les recommandations à un test pratique dans le cadre d'un essai pilote, l'ASSM les diffusera largement et accompagnera activement leur mise en œuvre.

Concrètement, l'ASSM prévoit de contacter les services de certification pour savoir si et dans quelle mesure leurs certificats sont conformes à ces recommandations.

A l'attention des médias: Dr Hermann Amstad, secrétaire général de l'ASSM, tél.: 061 269 90 30, e-mail: h.amstad@samw.ch, se tient à votre disposition pour toute question complémentaire.