

AXE 3 : PARTIR DES BESOINS DES TERRITOIRES ET DES USAGERS POUR GARANTIR UNE OFFRE DE SOIN ACCESSIBLE, ADAPTEE ET DE QUALITE

Chapitre 9 : Mobiliser les professionnels et les usagers pour garantir la qualité et la pertinence en santé

L'objectif général est de garantir la qualité des prises en charge, la pertinence des parcours et la sécurité des soins au bénéfice de la population francilienne mais aussi de soutenir le développement de l'éthique en santé pour anticiper les situations complexes.

Toutes ces démarches concourent à l'amélioration continue de la qualité. L'amélioration de la qualité des prises en charge et la sécurité des soins sont un enjeu constant qui justifie la poursuite voire l'accélération des efforts déployés depuis plusieurs années par l'ARS. Désormais il faudra prendre en compte la pertinence mais aussi l'éthique en santé dans l'ensemble des actions de transformation du système de santé et dans les parcours de soins pour améliorer le service rendu au patient, avec un glissement d'une culture de moyens à une culture de résultats. Il sera aussi nécessaire de prendre davantage en compte l'expérience du patient et de l'impliquer au mieux pour le rendre le plus autonome possible dans son parcours de vie. Dans les situations de vulnérabilité que connaissent les plus jeunes, les plus âgés, les plus handicapés, les plus malades d'entre nous, une réflexion éthique peut être engagée, selon une approche collective, afin de déterminer comment agir au mieux dans le respect des personnes.

L'un des enjeux dans l'amélioration continue de la qualité consiste à trouver le juste équilibre entre la contrainte de la norme, la simplification comme la flexibilité des procédures et la réactivité des acteurs. L'autre enjeu est de se donner les moyens de mesurer les marges de progression, en construisant des indicateurs simples, utiles et efficaces. Pour ce faire, il importe de mobiliser l'expertise des professionnels de terrain et l'expérience des patients en s'inscrivant dans une logique d'appui pour qu'ils s'approprient la démarche et puissent optimiser leurs organisations et les parcours. Ainsi en harmonisant leurs pratiques au sein d'organisations plus performantes, les professionnels contribuent à la réduction des inégalités d'accès aux soins.

La mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité s'appuie sur différents leviers (méthodologique, financier et contractuel...) et sur un réseau de partenaires et d'experts.

Deux approches viendront illustrer dans la présente fiche-action l'intégration de la qualité, de la pertinence, de la sécurité, de l'éthique dans l'ensemble des plans d'actions et d'amélioration pour la région Île-de-France : ***l'une populationnelle concernant les personnes âgées et l'autre thématique portant sur les pratiques en termes de demandes d'examen d'imagerie.***

1. Diagnostic et enjeux

La progression de la qualité des prises en charge repose sur l'amélioration de deux dimensions incontournables que sont la sécurité et la pertinence. Le périmètre d'intervention est large. Il concerne à la fois les actes de dépistage, de diagnostic, de suivi (imagerie, biologie) ou thérapeutiques, les modalités de prises en charge (ambulatoire versus hospitalisations complètes), les parcours (hospitalisations évitables, recours aux urgences) et les produits de santé (lutte contre la iatrogénie et l'antibiorésistance), les infections associées aux soins. Entre 255 000 et 470 000 événements indésirables graves évitables annuels surviennent en établissements de santé ou sont à l'origine d'une hospitalisation, parmi lesquels près de 41 % sont associés à un produit de santé et 23 % à une infection associée aux soins. Plus de 10 000 décès par an seraient liés à une erreur médicamenteuse ou un effet indésirable. *Les personnes âgées constituent une population fortement touchée par ce phénomène : 10 à 20 % des hospitalisations des 75 ans et plus sont liées à la iatrogénie médicamenteuse (notamment à la polymédication) et ce pourcentage passe à 25 % chez les 85 ans et plus.*

Si la culture de gestion des risques est désormais bien implantée à l'hôpital, elle doit être mieux diffusée en ville et dans le secteur médico-social, où ces enjeux d'amélioration de la qualité et de la sécurité des prises en charge

sont devenus très présents¹. La culture de la qualité et de la sécurité devra être partagée entre tous les acteurs et centrée sur le patient plutôt que sur le fonctionnement d'une institution.

L'imagerie dont l'usage revêt une importance croissante en médecine compte tenu de son implication à chaque étape du parcours de soins des patients (dans le dépistage, le diagnostic, le suivi et plus récemment dans la médecine prédictive et personnalisée) fait face à une augmentation croissante des demandes. Cela est observé tout particulièrement dans les services des urgences. La responsabilité de devoir établir un diagnostic dans les meilleurs délais et les injonctions à conduire une médecine avec "zéro risque" conduisent parfois à un usage non approprié des actes en imagerie. Or, ce mésusage peut entraîner des conséquences négatives pour les patients, telles qu'une mauvaise orientation dans le parcours de soins, un retard à la prise en charge ainsi qu'un risque lié à l'exposition aux rayons. Certains examens comme les scanners restent très irradiants pour les patients.

La pertinence des pratiques professionnelles permet donc elle aussi d'améliorer la qualité et la sécurité des patients et de limiter les dépenses évitables (actes redondants ou inutiles) pour la collectivité. Son renforcement se heurte à l'organisation cloisonnée de notre système de santé et à des modes de financement insuffisamment incitatifs. Une meilleure coordination des acteurs lors du parcours du patient permettrait d'éviter gaspillage et actes inutiles. Des marges de progression importantes existent mais elles ne pourront être mises à profit qu'en mobilisant les professionnels dans des dynamiques positives et partagées plutôt que par des outils de régulation.

L'instance régionale d'amélioration de la pertinence des soins (IRAPS) contribue à l'amélioration de la pertinence des soins dans la région ; elle concourt à la diffusion de la culture de la pertinence des soins et à la mobilisation des professionnels de santé/patients autour de cette démarche. L'IRAPS est notamment consultée sur le projet du plan d'actions pluriannuel régional d'amélioration de la pertinence des soins (PAPRAPS), arrêté pour 4 ans, lors de sa préparation, de sa révision et de son évaluation.

2. Objectifs stratégiques et opérationnels à 5 ans :

- Favoriser, au niveau territorial et de manière décloisonnée, l'appropriation de la culture de qualité et pertinence des soins par les professionnels de santé (Rôle de l'IRAPS)
- Informer les patients et usagers sur la qualité et la pertinence des soins pour leur permettre de prendre des décisions éclairées et de faire évoluer leurs perceptions et leurs comportements
- Renforcer la continuité de la prise en charge tout au long du parcours entre soins de ville, établissements, services médicosociaux et prise en charge à domicile : faciliter la communication et les échanges
- Apporter un appui méthodologique aux professionnels et aux usagers, en lien avec les partenaires notamment le réseau régional de vigilances et d'appui (RREVA)
- Soutenir/favoriser une démarche pluri professionnelle lors de questionnement éthique face à une situation singulière ou complexe.

3. Moyens d'y parvenir / leviers pour l'atteinte des objectifs

Il s'agit de co-construire un dispositif s'appuyant sur les professionnels de santé et les usagers, autour de quatre leviers.

❶ **Promouvoir une démarche porteuse de sens pour les professionnels de santé au cœur de la démarche.** Pour cela il s'agira de proposer des priorités en lien direct avec le cœur de métier des soignants. Il conviendra de s'appuyer sur le rôle des pairs et des sociétés savantes pour multiplier les relais de diffusion des recommandations auprès de professionnels de santé, de déployer des outils numériques d'aide à la décision ou la prescription médicale, de proposer des formations initiales et

¹ Référentiel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux - Validé par la CSMS de la Haute autorité de santé le 8 mars 2022

continues qui intègrent la qualité, la gestion des risques et la pertinence des soins. Il s'agira d'évaluer et améliorer les pratiques professionnelles, notamment en s'appuyant sur la dynamique professionnelle initiée au sein de l'IRAPS.

② Informer les patients et usagers sur la qualité et la pertinence des soins pour leur permettre de prendre des décisions éclairées et de faire évoluer leurs perceptions et leurs comportements : sur le modèle des campagnes américaines et canadiennes «choosing wisely» (choisir avec soin).

A titre d'illustration, dans la prise en charge de la personne âgée, il s'agit d'aider les acteurs du soins (médecins, pharmaciens, aidants etc.) et les patients à engager des conversations sur l'utilisation excessive de médicaments et d'actes médicaux, et de soutenir les efforts de ces professionnels pour aider les patients à faire des choix pertinents en intégrant leur parole et leur environnement socio-économique (habitat, professionnel, familial, etc.) à chacune des phases du parcours, au travers de l'éducation thérapeutique du patient.

Dans le champ de l'imagerie, il s'agit notamment de mieux informer les patients sur les risques liés à une sur exposition aux rayons X. Pour cela, il convient de veiller à ce que les comptes rendus d'imagerie précisent le rayonnement lié à l'acte d'imagerie réalisé et d'améliorer la qualité des comptes rendus d'imagerie pour qu'ils soient personnalisés et pertinents et qu'ils s'inscrivent dans une démarche de véritable service médical rendu.

③ Poursuivre au niveau territorial et de manière décloisonnée, le développement de la culture de la sécurité et de la gestion des risques en mettant l'accent sur la prévention, la déclaration et la gestion des événements indésirables associés aux soins. Les retours d'expérience constituent un outil essentiel et leur mise en place est un pas important vers une culture de la sécurité. Le développement collectif d'une culture de l'évaluation sera soutenu (notification de meilleure qualité, participation active aux analyses de dysfonctionnement, définition et mise en œuvre des actions à mener). Les structures régionales de vigilance et d'appui seront mobilisées à cette fin, en appui aux établissements, aux professionnels et aux usagers, et dans une approche territoriale plutôt que dans des situations centrées sur l'hôpital.

Le déploiement du nouveau Référentiel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux sera soutenu dans les EHPAD pour faire bénéficier les résidents d'une amélioration continue de la qualité de la prise en charge.

En imagerie, il sera ainsi nécessaire de renforcer l'information transmise aux patients concernant la dose reçue par acte d'imagerie.

④ Renforcer la continuité de la prise en charge tout au long du parcours entre soins de ville, établissements, services médicosociaux et prise en charge à domicile :

- **Faciliter la communication et les échanges** (Dossier Médical Partagé, Dossier de coordination eParcours, Messagerie Sécurisée de Santé, lettres de liaison à la sortie, conciliation médicamenteuse, réunions de concertation pluridisciplinaire associant les radiologues pour sécuriser le partage d'information aux points de transition du parcours de soin du patient) entre les professionnels impliqués dans la prise en charge du patient afin d'améliorer la coordination de tous les acteurs du parcours de soins (médicaux, paramédicaux, administratifs, etc.), notamment autour du domicile.
- **Informers les équipes de la possibilité d'initier une démarche éthique** dans leur choix de prise en charge en cas de situations complexes (conditions socio-économiques, handicap, troubles cognitifs, isolement, soins palliatifs...)

Exemple de feuille de route relevant d'une approche populationnelle autour de la prise en charge de la personne âgée

- Poursuivre le programme d'amélioration de la prise en charge médicamenteuse (PECM) en EHPAD avec l'ANAP et les structures régionales d'appui
- Travailler sur une expérimentation avec les SSIAD pour diffuser la culture de qualité et la méthodologie d'amélioration continue de la qualité en ville
- Déployer le bilan médicamenteux et la conciliation médicamenteuse en lien avec le déploiement du volet de synthèse médical tout au long du parcours.
- Accompagner les professionnels pour « dé-prescrire » ex les benzodiazépines à ½ vie longue, les inhibiteurs de la pompe à proton et pour surveiller la iatrogénie de certains traitements (ex: neuroleptiques) ...
- Prévenir plus que guérir (échographe de mesure du volume vésical pour identifier les rétentions urinaires et prévenir la survenue d'infections)

Exemple de feuille de route relevant d'une approche thématique : Imagerie

- Diffusion des bonnes pratiques sur les actes à réaliser en fonction des symptômes et/ou de la pathologie (recommandations de la Société Française de Radiologie). Le guide des bonnes pratiques en imagerie élaboré par le G4 imagerie, intitulé aderim, accessible via le lien <https://aderim.radiologie.fr/home> pourrait être également considéré comme la référence pour les prescriptions et être un support incontournable pour les jeunes médecins
- Améliorer les comptes rendus d'imagerie avec une synthèse
- A partir de données objectivables, identifier au moins deux actes d'imagerie dont les prescriptions sont les moins adaptées ou les moins appropriées dans les pratiques professionnelles dans les SAU et en médecine générale
- Permettre un accès facilité à un logiciel indépendant d'aide à la prescription validé par la société savante pour les professionnels prescripteurs d'actes de radiologie
- Accompagner les futurs médecins, dès leur formation initiale, à mieux Orienter la demande d'examens d'imagerie, notamment lors de leur prise de garde aux urgences
- Accompagner les organisations afin d'améliorer les coopérations interprofessionnelles ville-hôpital, SAU et services hospitaliers avec tous les secteurs d'imagerie .
- Le champ d'intervention identifié est soumis à l'IRAPS pour intégrer les actions d'amélioration identifiée en Imagerie dans le nouveau PAPRAPS 2023-2027, avec l'objectif d'une déclinaison opérationnelle de ces actions.